

23. BÖLÜM / CHAPTER 23

HAVACILIKTA KURAL DIŞI YOLCULAR VE HAVA ÖFKESİ

UNRULY PASSENGERS IN AVIATION AND AIR RAGE

Nermin TAŞKALE¹

¹İstanbul Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi, Psikoloji Bölümü, İstanbul, Türkiye
E-mail: nermin.taskale@istanbul.edu.tr

DOI: 10.26650/B/SS32.2022.04.23

ÖZ

Yolculuk sürecinde rol oynayan tüm aktörleri kapsayan hava öfkesi olayları hava yolu taşımacılığında psikososyal risk unsurlarındandır. Ayrıca, hava yolu yolculuğunun maliyetinin artmasına da neden olmaktadır. Yolcu ve uçuş sayısındaki artış hava öfkesi olaylarını da artırmaktadır. Günümüzde hava öfkesi yolcular, uçuş ekibi, şirketler ve uluslararası örgütler için önemli bir gündem maddesidir. Hava öfkesi olaylarının uçak türü ve sınıfı, yolculukla ilgili faktörler, sosyodemografik özellikler, kişilik özellikleri, sigara, alkol ya da madde kullanımı, stres, uçuş korkusu, ruh sağlığı ile ilgili diğer meseleler, uçuş hizmetine yönelik beklentiler ve kişilerarası atıflarla ilişkili olduğu görülmektedir. Tüm bu faktörler tek başına ya da etkileşim halinde ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle hava öfkesi olaylarının güç dengesizlikleri, davranışçı yaklaşımlar ve iç içe ekolojik model gibi kişilerarası çatışma kuramları kapsamında değerlendirilip incelenmesi mümkündür. Hava öfkesi olaylarının sonucunda uçuş güvenliği riske girip ölümcül sonuçlar yaşanabilmektedir. Ayrıca, yolcuların ve hava yolu çalışanların ruh sağlığında olumsuz etkiler gözlenmektedir. Dahası, hava yolu şirketleri ve örgütleri ciddi mali kayıplar yaşayabilmektedir. Bu önemli sorunun çözümünde dikkat edilebilecek ilk nokta hava öfkesinin ortaya çıkmasında etkili olan faktörlerin belirlenip çözüme kavuşturulmasıdır. Bu yaklaşıma örnek olarak alkol zehirlenmesinin önüne geçebilmek adına alkol servisinde kısıtlamalara gidilmesi verilebilir. Ayrıca, personelin uyarı kartları veya etkisizleştirme ekipmanları kullanması da mümkündür. Dolayısıyla hava yolu şirketi personelinin hava öfkesi olaylarına yönelik eğitimler alması gerekmektedir. Havacılık alanında uzmanların ve sektörün işbirliği ile konuyu ele almasının yenilikçi çözümler üretilmesine ve hava öfkesi olaylarının önlenmesine katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Hava öfkesi, Kural dışı yolcular, Kural tanımaz yolcu davranışı, Çatışma, Havacılık psikolojisi

ABSTRACT

Air rage events, which encompass all actors playing a role in the travel process, are among the psychosocial risk factors in airline transportation. They also cause the increment of air travel costs. The increasing number of

passengers and flights increases air rage events. Today, air rage constitutes a major agenda for passengers, flight crew, companies, and international organizations. Aircraft type and flight class, travel-related factors, sociodemographic characteristics, personality traits, smoking, alcohol, or substance use, stress, fear of flying, other mental health issues, expectations about flight service, and interpersonal attributions appear to be associated with air rage incidents. These factors may occur alone or in interactions. Therefore, it is possible to examine air rage events within the scope of interpersonal conflict theories, i.e., power imbalances, behavioral approaches, and nested ecological models. Flight safety may be put at risk and fatal consequences may occur following air rage events. Additionally, adverse effects are observed on the mental health of passengers and airline employees. Moreover, airlines and organizations may suffer severe financial losses. The first point to be considered in solving this critical problem is determining and solving the factors that affect its occurrence. Restrictions on alcohol service to prevent alcohol intoxication may be an example of this approach. Staff may use warning cards or disabling equipment. Therefore, airline personnel should receive training about handling air rage incidents. It is assumed that a coordinative approach by aviation academia and the sector may contribute to innovative solutions and the prevention of air rage incidents.

Keywords: Air rage, Unruly passengers, Disruptive passenger behavior, Conflict, Aviation psychology

Extended Abstract

Air rage encompasses all kinds of attitudes and behaviors that threaten the safety of the airplane, crew members including flight crew, front desk, or ground service members, and passengers (Cheng-Hua & Hsin-Li, 2012; Schaaf, 2001). Safety may be threatened via physical, verbal, or sexual acts of violence or threats, attempts to invade the cockpit, excessive alcohol consumption, and unruly behaviors like smoking and not fastening seatbelts (Barron, 2002).

The prevalence rates of air rage vary depending on the extent of the definition followed by the company or organization (Anglin, Neves, Giesbrecht ve Kobus-Matthews, 2003). However, there is a consensus on the gradual increase since the 1990s (Timmis, Ison, & Budd, 2018). This steep increase has started to flatten in the last years as airline personnel and passengers have gained awareness, concrete international juridical procedures have emerged, and companies have increased reporting (Goldsmid, Fuller, Coghlan, & Brown, 2016).

Several factors account for the occurrence of air rage. Factors related to aircraft type and flight class seem not to be related to air rage in general although long-distance flights with narrow-body aircraft appear to increase the risk (Huang, 2001). Passengers who travel for fun and holiday, especially during holiday times, seem to carry an increased risk (Goldsmid et al., 2016).

The male gender seems to be a risk factor for being a perpetrator even though the gender gap has been closing recently (Akgeyik, 2011; Goldsmid et al., 2016). Young and middle-

aged people are among the risky group (Bor, 2003). Ethnicity and level of education seem not to be related to air rage even though highly educated people deserve some level of attention (Akgeyik, 2011; Goldsmid et al., 2016). Impatient and demanding personality traits and personality disorders constitute risk factors, as well (Akgeyik, 2011; Bor, 2007).

Cigarette smoking is another risk factor as it increases the level of stress because of withdrawal during flight time (Akgeyik, 2011). Alcohol consumption to a considerable extent may decrease flight stress and increase flight profits (Anglin et al., 2003). However, excessive alcohol consumption increases the risk of unruly behavior and air rage (Barron, 2002). In addition, illegal substance use increases air rage risk via its adverse effects on consciousness and psychological health (Goldsmid et al., 2016).

Stress and factors related to stress have crucial effects on air rage incidents (Terzioğlu, 2007). Factors that increase the level of stress include minor or major dissidence, perceived risk, and locus of control (Akgeyik, 2011; Bor, 2007; Hunter, 2006; Maurino, 2007; Siomkos, 2000). Fear of flying may also increase the level of stress as the level of anticipatory anxiety increases (Abeyratne, 2008). People's psychological health problems are also related (Bor, 2007; The International Air Transport Association [IATA], 2012).

As another point, airline travel is portrayed as comfortable, stylish, and elegant in advertisements. This portrayal contradicts the lived experience of being stuck in a narrow-body aircraft for a considerable time frame, especially for economy-class passengers (Baranishyn, Cudmore, & Fletcher, 2010; Barron, 2002). Also, airline travel demands passengers to follow complex ticket and luggage procedures by themselves and solve any issues that emerge contradicting service expectations (Barron, 2002). Adding not infrequent delays to this reality, conflicts of expectations and airline travel experiences pose a risk factor for air rage incidents (Anglin et al., 2003). Flight crew who are forced to serve with a smile while carrying various tasks facing role disputes may experience burnout and lose the capacity to manage air rage incidents (Piñar-Chelso & Fernández-Castro, 2011).

There is a need for refined theories to cover this high range of explanations. Power imbalance theories explaining conflict situations might provide a perspective on the issue regarding role disputes (Dobash & Dobash, 1979). Behavioristic models might shed light on triggering factors from a variety of levels (Bell & Naugle, 2008). Lastly, nested ecological approaches might cover all variables in a holistic and interrelated manner (Dutton, 1995).

Air rage may risk the lives of passengers and crew (Berkley & Ala, 2001). When the attention is diverted to air rage, the crew might oversee other life-threatening issues (Barron,

2002). Psychological effects on the passenger and crew are also common ([IATA], 2012). Loss of company reputation and profit are indirect results of these incidents (Anglin et al., 2003; Barron, 2002).

Precautions about causes of air rage provide examples to solve the problem such as increasing flight comfort, nicotine gum supplies, limiting alcohol consumption, and decreasing interaction (Goldsmid et al., 2016). Some airlines apply information cards or football-style card warning systems (Barron, 2002). Personnel training that includes restraining equipment use and air rage training constitutes another attempt at solutions ([IATA], 2012). Existing theories from the health psychology field might provide a viewpoint to this training (Glanz, Rimer, & Viswanath, 2008). Cooperation between academia and the sector would flourish attempts to have innovative solutions.

Giriş

COVID-19 küresel salgını öncesinde, gelişen teknoloji, pazar payındaki büyüme ve bunun erişilebilirliğe etkileri ile birlikte hava yolu taşımacılığı dünya genelinde ivme gösteren sektörler arasında gösterilmekteydi. İstatistiklere göre 2018 yılında, bir önceki yıla göre %6.4'lük bir artışla dünya genelinde toplam 38 milyon uçuş ve 4.3 milyar yolcu sayısına erişilmiştir (The International Civil Aviation Organization [ICAO], 2020). Artan bu sayıyla beraber, dünya genelinde uçuş sıklığının kişi başı 21 ayda bir uçuş ortalamasına denk geldiği rapor edilmiştir (The International Air Transport Association [IATA], 2019). Benzer şekilde, ülkemizde de yalnızca 2018 yılı yolcu sayısı bir önceki yıla göre %9'luk bir artışla 210 milyonun üzerinde olmuştur (Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü [DHMİ], 2020). Yine salgın öncesinde yapılan tahminlerde 2016-2040 yılları arası yolcu yoğunluğunda her yıl ortalama %4.5'lik büyüme öngörüsünde bulunulmuştur (Airports Council International [ACI], 2020). Her ne kadar 2020 yılı içinde tüm dünyayı etkileyen COVID-19 pandemisi, bu öngörülerin gerçekleşmesini yakın gelecek için etkilese de, hava yolu ile ulaşımın bir süre sonra eski cazibesini kazanması ve her yıl daha fazla sayıda yolcunun daha uzun süre ve mesafelerde havada olması beklenmektedir. Hava yolu taşımacılığındaki teknolojik gelişmeler yolcuların herhangi iki konum arasında artık çok daha hızlı ve güvenli bir biçimde yer değiştirmesini mümkün kılmaktadır (The International Air Transport Association [IATA], 2019). Ancak hava yolu ulaşımının daha fazla sayı ve çeşitlilikte yolcu tarafından tercih edilmesi bazı olumsuzlukları da beraberinde getirmektedir. Bunlardan biri de hava öfkesidir.

Hava öfkesi¹ (air rage), hava yolu yolculuğu sürecinde bir veya bir grup yolcu kaynaklı olarak ortaya çıkan, uçuş emniyetini azaltarak yolcular ve havacılık personelinin olumsuz deneyimler yaşamasına sebep olan bir olgudur. Bu bölümde havacılık sektöründeki genişleme ile de paralel olarak artan bir seyir izleyen hava öfkesi ele alınmıştır. İlk olarak hava öfkesi kavramı tanıtılmış bunun devamında hava öfkesinin yaygınlığı, ortaya çıkmasında etkili faktörler, sonuçları ile olası önlemler ve müdahaleler ele alınmıştır. Son olarak, araştırmacılarla ve havacılık sektörüne ilişkin öneriler paylaşılmıştır. Hava öfkesi alanda yeni yeni araştırılan

1 Hava öfkesi (air rage), yıkıcı/kural tanımaz yolcu davranışı (disruptive passenger behavior) ve kural dışı yolcu davranışı (unruly passenger behavior) alanyazında birbirinin yerine sıkça kullanılan terimlerdir (McLinton, Drury, Masocha, Savelsberg ve Lushington, 2020). Bu bölümde belirtilen terimlerden hava öfkesi kullanılmıştır. Bu durum, hava öfkesinin hem akademik hem de akademik olmayan günlük yazında kullanılıyor olması nedeniyle daha geniş bir okuyucu kitlesine hitap etmesinden ileri gelmektedir. Ayrıca, çatışma, anlaşmazlıklar ve şiddetin çok aktörlü değerlendirilmesi gerektiğinden (Bell ve Naugle, 2008; Dahlberg ve Krug, 2002) havada yaşanan sorunların yolcu tarafından ortaya koyuluyor olsa dahi tek yönlü olarak yalnızca yolcu davranışıyla ilişkilendirilmesi de teorik kapsamı daraltabilir. Bu nedenle tek aktörlü bir bakış açısı sunan yıkıcı/kural tanımaz yolcu davranışı ve kural dışı yolcu davranışı yerine hava öfkesi terimi tercih edilmiştir.

bir kavram olduğundan, metin boyunca sunulan bilgiler başta psikoloji olmak üzere davranış bilimlerinde sözü geçen çatışma kuramlarına referans verilerek incelenmiştir.

Hava Öfkesi Kavramı

Hava öfkesi, *kural tanımaz* olarak nitelenen yolcuların, kabin ekibinin sunduğu yönergelerdeki kurallara itiraz ederek veya bu kuralları ihlal ederek uçuş personelinin görevini yerine getirmesine engel olan, uçağın ya da diğer yolcuların güvenliğini tehdit eden her türlü tavır, tutum ve davranışlarını içerir. Geniş bir kapsama sahip olması nedeniyle farklı kaynaklarda farklı biçimlerde ele alınabilmektedir (Schaaf, 2001). Her ne kadar sabotaj ve terörist saldırı hava öfkesi kapsamında dışlanıyor olsa dahi (Goldsmid, Fuller, Coghlan ve Brown, 2016) geniş kapsamı nedeniyle, özellikle medya organlarındaki kullanımlarda hava öfkesi ile neyin kast edildiği net olmamaktadır (Anglin, Neves, Giesbrecht ve Kobus-Matthews, 2003). Bu nedenle, 1963 tarihli Tokyo Sözleşmesi ile hava öfkesi kavramının kapsamı standart bir tanıma kavuşturulmuştur. Bu tanıma göre hava öfkesi “*suç olup olmadıklarına bakılmaksızın (herhangi bir devletin ceza hukukuna aykırı olsa da), uçağın veya içindeki kişi veya malların güvenliğini tehlikeye atan ya da atabilen veya uçakta düzeni ve disiplini tehlikeye sokan eylemler*” olarak tanımlanmaktadır (The International Air Transport Association (IATA, 2012: 9). Hava öfkesi kavramı ilk bakışta yalnızca havada geçen olaylara atıfta bulunuyor izlenimi yaratabilir. Ancak uçuş süreci yerde ve havadaki bireysel, kişilerarası, toplumsal ve örgütsel pek çok etmenden etkilendiğinden, hava öfkesi terimi de uçuşu etkileyen tüm bu süreçleri kapsamaktadır (Cheng-Hua ve Hsin-Li, 2012; Terzioğlu, 2007). Bu nedenle, havacılık şirketlerinin ön büro hizmetlerinde, yer hizmetlerinde veya uçuş sürecinde görevli olan tüm personellerinin hava öfkesine maruz kalabildiği söylenebilir (Cheng-Hua ve Hsin-Li, 2012). Dolayısıyla hava öfkesinin aktörleri arasında yolcular ile kabin ve kokpit görevlileri kadar kontrol (check-in), gümrük, kapı, kayıp ve buluntu, taşıma, dinlenme salonu (lounge) servislerinde çalışan tüm görevliler yer almaktadır.

Uçuş güvenliğini sarsan bazı davranışlar, örneğin kemerlerin bağlanmaması, uçuş sürecinde sigara içme girişimleri ya da yönergelerle herhangi bir uyumsuzluk da hava öfkesi kapsamına girmektedir. Bununla beraber raporlara yansıyan, geçmişteki bazı dikkat çekici hava öfkesi olayları şu şekilde örneklendirilebilir (Barron, 2002; Francis-Way, 1991):

- Kontrol görevlisi ile tartışan bir yolcu görevlinin saçını çekerek başını masaya vurmuştur.
- Kendisine votka şişesi atıp cam parçalarıyla saldıran erkek yolcu nedeniyle bir kadın kabin memurunun koluna 18 dikiş atılması gerekmiştir.

- Psikolojik rahatsızlık nedeniyle atak yaşayan yolcu kokpite girmeye çabalamış, ortaya çıkan bu arbedede onu kontrol etmeye çalışan başka bir yolcu iç kanama yaşayacak kadar darbe almıştır.
- Kural dışı davranışları nedeniyle stabilize edilmesi gereken bir turist kafilesiyle baş edemeyen kabin ekibi tesadüf eseri aynı uçakta seyahat eden güreş takımının yardımını istemiştir.
- Kendisine daha fazla alkol servisi yapılmayan bir iş insanı kabindeki yemek servis arabasına dışkılamıştır.

Hava öfkesinin tanımı gereği geniş bir kapsama sahip olması farklı türlerinin araştırılmasına neden olmaktadır. Ancak tıpkı hava öfkesinin genel tanımında olduğu gibi türlerin belirlenmesinde de standart olmayan ilk adımlar söz konusudur. Bunlar arasında davranış türünün, hava öfkesi olayının neden ya da sonuçlarının tematik tarifinin dikkate alındığı çalışmalar dikkat çekmektedir. Örneğin, hava öfkesini şiddet kapsamında inceleyen araştırmacılar bu kavramı sözel *şiddet*, *fiziksel şiddet* ve *cinsel şiddet* biçimindeki başlıklar ile ele almaktadır (Akgeyik, 2011). Buna göre sözel şiddet küçük düşürme, aşağılama, iftira ve sözlü saldırı gibi eylemleri içermektedir. Fiziksel şiddet, yaralanma ile sonuçlanan tüm kasıtlı davranışları kapsamaktadır. Cinsel şiddet ise cinsel içerikli olan ve istenmeyen her türlü sözel, fiziksel ve psikolojik ifadeyi ya da eylemi içermektedir. Şiddet temelli olmayan başka bir çalışmada ise havacılık öfkesi üç başlık altında incelenmektedir (Huang, 2011). Bunlar *uçuş ekibiyle etkileşimi içeren suçlar*, *rahatsızlık veren ya da güvenliği tehlikeye atan suçlar* ve *diğerleri* biçimindedir. Farklı hava öfkesi olaylarına verilen tepkileri matematiksel olarak modelleyip üst başlıklar altında inceleyen bir çalışmada ise altı ayrı türe değinilmektedir (Cheng-Hua ve Hsin-Li, 2012). Bu türler *şirketin hak ve kazanımlarını etkileyen davranışlar*, *hizmetin aksamasına neden olan davranışlar*, *kasıtlı olarak problem oluşturup olayın etkisini genişletmek*, *bagajla ilgili hususlar*, *bencillik* ve *yıkıcılık* ile *şirket düzenlemelerine itaatsizlik* olarak adlandırılmaktadır.

Anılan bu kavramsallaştırmalar genel bir terimin detaylandırılmasında etkili olmakla beraber müdahalede pratik farklılıklara işaret etmemektedir. Bu nedenle [IATA] (2020) hava öfkesi olaylarını ciddiyetine göre alt derecelerine ayırıştırarak incelemeyi önermektedir. Buna göre üç farklı dereceye yer verilmektedir. Birinci derece uçuş ekibinin yönergelerini takip etmeme veya bir güvenlik yönetmeliğinin ihlali gibi çoğunlukla sözlü olan davranışlardan oluşur. İkinci derece fiziksel olarak taciz edici veya müstehcen davranışlar, fiziksel şiddete yönelik sözlü tehditler ile acil durum veya güvenlik ekipmanlarına müdahale etme gibi

davranışları içerir. Üçüncü derece ise kokpit kapısını aşmaya yönelik çabalar ve hayati tehdit unsurları içeren diğer davranışları kapsamaktadır. Kokpit kapısının aşılması, kimi zaman hayati tehdit unsurları içeren davranışlarla temsil edilen üçüncü dereceden ayrı bir dördüncü bir derece olarak da değerlendirilmektedir (The International Air Transport Association (IATA, 2012). Her iki durumda da, ilk düzeydeki olaylar uçuş ekibinin çabası ile uçuş sürecinde engellenme olasılığına sahipken bu oran aşamalar ilerledikçe azalmaktadır (The International Air Transport Association (IATA, 2012, 2020). Özellikle üçüncü aşama ile uçuş güvenliği tamamen riske girmektedir (The International Air Transport Association (IATA, 2012).

Yaygınlık

Hava öfkesi teriminin kapsamının geniş olması ve standart bir biçimde kullanılmaması nedeniyle ortaya çıkan yaygınlık oranları da dağılım göstermektedir. Ülkeler ve şirketlerin farklı tanımlara başvurup raporlama ile ilgili farklı prosedürler uygulaması çoğu zaman güvenilir olmayan ve gerçekte olandan daha az sayıda kayıt tutulmasına neden olmaktadır (Anglin ve ark., 2003). Buna rağmen 1990'lardan 2010'ların ortalarına kadar yüzler ve binlerle ifade edilebilecek sistematik bir artış söz konusudur (Timmis, Ison ve Budd, 2018). Katlanarak artan bu rakamlarda yolcu sayısındaki artış kadar, hava öfkesi konusunda havacılık personelinin farkındalık kazanması ve şirketlerin raporlama prosedürlerini geliştirmesinin de etkili olduğu düşünülmektedir. Bu artış trendi, son beş yılda ancak nispi ölçüde kırılabildiği görülmüştür. Bu azalışta uluslararası ve ulusal hukukta yapılan düzenlemelerin ve şirketlerin hava öfkesine yönelik net politikalar uygulamasının etkili olduğu düşünülmektedir (Goldsmid ve ark., 2016). Buna göre, Avustralya'da bir ayda gerçekleşen tüm uçuşlarda ortalama 30 hava öfkesi olayı olduğu tahmin edilmektedir. Dünya genelindeki raporlar dikkate alındığında 2017 yılında toplam 8.731 olayın raporlandığı, bunun 2016'da 9.837 olduğu ifade edilmektedir (The International Air Transport Association (IATA, 2020). Uçuş başına hava öfkesi olayı sayısı ise 1424 uçuş başına bir olaydan 1053 uçuş başına bir olaya gerilemiştir. Hava öfkesi olaylarındaki bu nispi azalmaya rağmen, mesleklerinin gereği olarak yaşadıkları uçuş sıklığı nedeniyle uçuş ve kabin ekibinin hava öfkesi olaylarına yolculardan altı kat daha fazla maruz kaldığı dikkatten kaçmamalıdır (Li, 2005). Ayrıca; süregiden olayların %86'sı [IATA] ciddiyet sınıflamasına göre birinci derece; %10'u ikinci derece olarak sınıflanırken %4'ü üçüncü derece olarak sınıflanmaktadır (IATA, 2020). Bu nedenle olayların yaklaşık %14'ünün uçuş esnasında çözümü zor ya da sonuçları itibariyle riski büyük olaylar olduğu anlaşılmaktadır. Dahası, Türkiye'de gerçekleştirilen bir çalışmada bu olayların çoğunluğunun sözel saldırganlık eylemlerinden oluşsa dahi, cinsel taciz, fiziksel saldırganlıkla birlikte tehdit etme ve fiziksel saldırı olaylarının da görüldüğü bildirilmektedir (Akgeyik, 2011).

Bu çalışmada raporlanan yaygınlık oranları uluslararası araştırmacıların belirttiği yaygınlık oranları ile benzerdir (Anglin ve ark., 2003; Boyd, 2002; Timmis ve ark., 2018).

Yaygınlığı dolayısıyla geniş bir etki alanına sahip olan hava öfkesi önemli bir sorundur. Hava öfkesinin bir alt başlığı olan *terörist saldırıların* yıkıcılığı 11 Eylül olayları sonrasında kamuoyunca da kabul görmüştür. Oysaki hava öfkesi özellikle uçuş sürecinde ortaya çıktığında olay mahallinden uzaklaşmak ya da yardım çağırmak uçuş görevlileri veya yolcular için mümkün değildir (Barron, 2002; Boyd, 2002). Bu nedenle 11 Eylül olayları sonrasında gerek görevliler gerekse yolcuların havada öfkeye daha az tolerans gösterdiği ve yolcuların hava öfkesi olaylarının üstesinden gelinebilmesi için kabin görevlilerine yardım etmeye daha istekli olduğu dikkat çekmektedir (Li, 2005). Buna rağmen, 11 Eylül öncesi ve sonrası dönemde de öfkeli veya zor yolcularla yaşanan problemler devam etmektedir (Berkley ve Ala, 2001). Bu nedenle havacılık endüstrisinin bu konuyu daha kapsamlı ele alıp incelemesi gerekmektedir. Ancak bu sayede, yolcu ve çalışan güvenliğine açık bir tehdit oluşturan, planlama ve trafikteki yön değişiklikleri (diversion) dâhil olmak üzere hava yolu şirketlerine ciddi düzeyde maddi maliyet yaratabilen ve markanın itibar kaybına yol açabilen hava öfkesi olayları engellenebilecektir (Barron, 2002; Goldsmid ve ark., 2016). Bu nedenle, ilerleyen kısımda hava öfkesinin ortaya çıkmasında etkili faktörler derlenmiştir.

Hava Öfkesinin Ortaya Çıkmasında Etkili Faktörler

Hava öfkesinin ortaya çıkmasında pek çok faktörün rol oynadığı düşünülmektedir. Aşağıda detaylı biçimde ele alınmış olan bu faktörler şu şekilde sıralanabilir:

- Uçak türü ve uçuş sınıfına bağlı faktörler
- Yolculukla ilgili faktörler
- Sosyodemografik özellikler
- Kişilik özellikleri
- Sigara, alkol ya da madde kullanımı
 - o Sigara kullanımı ve nikotin yoksunluğu
 - o Alkol kötüye kullanımı veya zehirlenmesi
 - o Uyuşturucu ya da yasal olmayan madde kullanımı
- Stres
- Uçuş korkusu

- Ruh sağlığı ile ilgili diğer meseleler
- Uçuş hizmetine yönelik beklentiler
- Kişilerarası atıflar

Uçak Türü ve Uçuş Sınıfına Bağlı Faktörler

Türü ve sınıfından bağımsız olarak tüm uçaklar dar, kapalı ve havalandırma bakımından kuru ortamlardır (Bell, Greene, Fisher ve Baum, 1996). Huzursuzluk yaraticı bu koşullar deđiőken basınç ile birleőtinde yolcuları ve tüm uçuş ekibini gerginleőtirip hava öfkesi olaylarına zemin hazırlayabilir (Baranishyn, Cudmore ve Fletcher, 2010; Barron, 2002; Goldsmid ve ark., 2016). Dolayısıyla, havacılığa dair bu genel koşullar altında hava öfkesi yaygınlığının uçuş sınıfına göre deđiőmediđine işaret edilmektedir (Barron, 2002; Goldsmid ve ark., 2016; Huang, 2001). Benzer Şekilde firmalar ve yolculuk süresinin de hava öfkesi olaylarının görölmesi ile iliőekli olmadığı belirtilmektedir (Huang, 2001). Buna karőın, bazı araştırmacılar daha dar bir ortamda daha uzun süre kalmanın hava öfkesini artıracadığını bu nedenle dar gövde uçak ile uzun menzilli uçuşların risk faktörü olabileceğini öne sürmektedir (Augustin ve Wichman, 2000, akt.: Anglin ve ark., 2003).

Yolculukla İlgili Faktörler

Yolculuğun ne amaçla ve ne Şekilde gerçekteőtirildiđine ilişkin özellikler de hava öfkesi olayları üzerinde etkili olabilmektedir. Bunlar arasında ilk dikkat çeken özellik yolculuk amacıdır. Eğlence ve tatil amaçlı '*sınırları zorlama*' veya '*kalıpları yıkma*' niyetiyle yolculuk eden bireyler hava öfkesi olaylarına daha sık karıőmaktadır (Goldsmid ve ark., 2016; Morgan ve Nickson, 2001). Ayrıca, grup halinde gerçekteően veya '*partilenen*' yolculukların da hava öfkesi yaőanması bakımından risk oluőturdđu düşünölmektedir. Benzer bir biçimde yılın tatil dönemlerinde insan ve uçuş yoğunluğu ile birlikte grup halinde yapılan eğlenme amaçlı yolculuklar da artmakta ve hava öfkesi olaylarında da artış yaőanmaktadır (Goldsmid ve ark., 2016).

Sosyodemografik Özellikler

Yaş, cinsiyet, etnik köken, eğitim düzeyi gibi sosyodemografik özelliklere de hava öfkesi olaylarını ele alırken sıklıkla başvurulmaktadır. Hava öfkesi olaylarına karışan yolcular sosyodemografik ya da başka özellikler bakımından tek bir grup altında toplanmamaktadır. Ancak bazı grupların diğerlerine kıyasla hava öfkesi olaylarına daha çok karıőtıđı gözlenmektedir.

Cinsiyet hava öfkesi olaylarında etkisi araştırılan önemli bir sosyodemografik özellik olarak ortaya çıkmaktadır (Akgeyik, 2011). Hava öfkesi olaylarının dörtte üçünde faillerin erkek yolcu olduğu belirtilmektedir (Vivian, 2000, akt.: Schaaf, 2001). Avustralya’da gerçekleştirilen bir çalışmada da hava öfkesi faillerinin çoğunlukla erkeklerden oluştuğu ancak son yıllarda kadın faillerin sayısında da artış gözlemlendiği bildirilmiştir (Goldsmid ve ark., 2016).

Genç ve orta yaşlı yaş gruplarında hava öfkesi olaylarının diğer yaş gruplarına kıyasla daha sık görüldüğü belirtilmektedir (Schaaf, 2001). Hava öfkesi olaylarının %66’sında yolcu yaşının 20-39 arasında değiştiği belirtilmektedir (Vivian, 2000, akt.: Schaaf, 2001). Birleşik Krallık dâhilindeki uçuşların raporlarından elde edilen sonuçlar da tipik fail profilinin 30-40 yaş aralığındaki erkek yolcular olduğuna işaret etmektedir (Bor, 2003).

Hava öfkesi olaylarının yolcunun etnik kökeninden etkilenip etkilenmediğini inceleyen çalışmalar da mevcuttur. Bu çalışmalar etnik köken ve hava öfkesi arasında bir ilişki olmadığına işaret etmektedir (Goldsmid ve ark., 2016).

Eğitim düzeyi, hava öfkesi faillerini ayırtırmayan bir diğer faktördür. Buna rağmen, havacılık sektörü çalışanları, eğitim düzeyi yüksek yolcuların hava öfkesi olayı faili olma olasılıklarının daha yüksek olduğunu beyan etmektedir (Akgeyik, 2011).

Kişilik Özellikleri

Hava öfkесinin ortaya çıkmasında kişilik özelliklerinin nasıl rol oynadığına değinen çalışmalar bulunmaktadır. Talepkâr, sebat etmeyen ve tahammülsüz kişilik özelliklerine sahip bireylerin hava öfkesi olaylarına karışma olasılığının diğer bireylere göre daha yüksek olduğu öne sürülmektedir (Akgeyik, 2011). Benzer şekilde haklılık inancının yüksek oluşunun da hava öfkesi olayları için bir yatkınlık faktörü oluşturduğu düşünülmektedir (Morgan ve Nickson, 2001). Özellikle dışa vurum paterni baskın olan kişilik özellikleri veya bozuklukları da risk faktörü olarak görülmektedir (Bor, 2007). Bu kişilik yatkınlıkları bireylerin başkalarıyla nasıl ilişki kurduklarını ve hem kendilerinin hem de ilişkide buldukları kişilerin yaşadığı zorlanmaya nasıl tepki vereceklerini etkilemektedir.

Sigara, Alkol ya da Madde Kullanımı

Nikotin ya da alkol kullanımı gibi legal ya da uyuşturucu maddeler veya (çoklukla) illegal maddelerin kullanımı oluşturdukları etkiler ya da yoksunluk belirtileri nedeniyle yolcu davranışını etkilemektedir. Bu durum yolcuların hava öfkesi olaylarına daha yatkın hale gelmesinde rol oynamaktadır.

Sigara Kullanımı ve Nikotin Yoksunluğu

Sigara kullanımı ile ilişkili durumlar hava öfkesini etkilemektedir. Sigara içmemek nikotin yoksunluğu nedeniyle gerginliği artırmakta ve yolcuların öfke düzeyinin yükselmesinde etkili olmaktadır. (Akgeyik, 2011; Anglin ve ark., 2003; Barron, 2002; Rhoden, Ralston ve Ineson, 2008).

Alkol Kötüye Kullanımı veya Zehirlenmesi

Alkol kullanımının hava öfkesine etkileri ise kullanım miktarı ve/ya kötüye kullanımına bağlı olarak değişmektedir. Kabul edilebilir düzeyde alkol kullanımı yolcunun rahatlaması, keyif alması, uçuş gerginliğinin azalması ve Şirketin alkol satışından kar elde etmesine neden olabilir (Anglin ve ark., 2003). Ancak (kimi zaman ücretsiz olan) alkolün fazlaca tüketilmesi hava öfkesi yaşama olasılığını artırmaktadır (Barron, 2002; Cook, 1997). Dolayısıyla hava öfkesi ve alkol kullanımı iliŐkisine dair ortak bir kanaat olmayıp Şirketler özellikle standart kuralların olmadığı ve rekabetin yüksek olduğu havacılık sektöründe alkol servisini değil, kötüye kullanım veya zehirlenmenin tespit edilip önlenememesini sorun olarak görmeye eğilimli olabilmektedir (Anglin ve ark., 2003). Yazarlar, havacılık personelinin alkolün rahatlama amacıyla kullanımı ile kötüye kullanımı arasındaki farkı tespit edemeyiŐinin bu belirsizlik durumunu ayrıca besleyip uygulama farklılıkları oluŐturduđuna değinmektedir. Alkol yoksunluğuna sigara kullanımına bağlı nikotin yoksunluğu da eklendiğinde öfke ve saldırganlık yaşanma olasılığı daha da artmaktadır (The International Transport Workers' Federation, 2000, akt. Barron, 2002).

Madde Kötüye Kullanımı

Nikotin ve alkol kötüye kullanımı ile benzer Şekilde madde kötüye kullanımı da yolcuların bilinç durumu ve ruhsal sağlıkları üzerindeki olumsuz etkileri nedeniyle hava öfkesini artırabilmektedir (Anglin ve ark., 2003; Goldsmid ve ark., 2016).

Stres

Hava yolu yolculuğunun beraberinde getirdiği gerginlik, havalandırma veya koltuk konforu gibi ortamsal faktörler, uzun kuyruklar, beklentilerin karŐılanmaması ve yorgunluk yolcuların stres yaŐamalarına etki ederek hava öfkesi olaylarının ortaya çıkmasında rol sahibi olabilmektedir (Bor, 2007; Maurino, 2007).

Yaşanan kimi küçük meseleler dahi stres ve gerginliğe bağlı olarak büyük sorunlara evrilip çatışma veya hava öfkesi yaşanmasına neden olabilmektedir (Hunter, 2006; Terzioğlu, 2007). Bir başka uçta ise terörist saldırılar veya uçuş kazaları da uçuş sürecinde yolcuların yaşadığı

stres ve gerginliği artıran kaygıyı tetikleyebilmektedir (Siomkos, 2000). Yolcuların bireysel alanları, risk analizleri ve bu risklere karşı başa çıkma etkinliklerini gözden geçirip bireysel durumlarını güvensiz olarak değerlendirmeleri onları stresli ve gergin hissettirebilmekte bu durum da hal ve tavırlarına yansiyabilmektedir (Akgeyik, 2011; Maurino, 2007). Anılan bu birbirinden farklı koşullar nedeniyle ortaya çıkan stres, başa çıkma becerisinde zayıflamaya yol açarak hava öfkesi olayının kısır bir döngü içinde yaşanıp çözümden daha da uzaklaşılmasına sebep olabilir (Bor, 2007).

Uçuş Korkusu

Uçuş sürecinde yaşanabilecek bir diğer olumsuz psikolojik deneyim uçuş korkusudur. Uçuş korkusu; önceki kötü deneyimler, yaşam olayları veya depresyon gibi yatkınlık faktörleri ile tetiklenen uçuşa yönelik beklenti kaygısı (anticipatory anxiety) ile başlar. Bireysel deneyimler ve bunların seçici algılanması ile beslenen bu kaygı uçuşa yönelik özgül fobiye evrilir ve uçuştan kaçınma ile beslenir (Bor, 2007). Uçuş korkusunun bireyleri daha gergin hale getirip değerlendirme becerilerini etkilemesi nedeniyle bazı yolcuları havada daha gergin ve öfkeli yaptığı yönünde görüşler vardır (Abeyratne, 2008). Bununla beraber her uçuş korkusu olan yolcunun hava öfkesi olayına karışmadığı da bilinmektedir.

Ruh Sağlığı ile ilgili Diğer Unsurlar

Kimi yolcular, yolculuğun getirdiği stresin ötesinde kaygı ve panik yaşayabilir. Bu durum daha önce de belirtildiği üzere prosedürlere uyumu engelleyip hava öfkesine zemin hazırlayabilir (The International Air Transport Association (IATA, 2012). Ancak ruh sağlığı ile ilgili uçuş bağımsız meseleler de hava öfkesine neden olabilmektedir (Bor, 2007). Bunlara örnek olarak, intihar girişiminde bulunan bir yolcu olması, bir uçuş ekibi üyesinin yolculuk sürecinde psikolojik rahatsızlığına bağlı olarak bilinç kaybı veya bulanıklığı yaşamaması veya tehlikeli davranışlarda bulunması verilebilir (Francis-Way, 1991).

Uçuş Hizmetine Yönelik Beklentiler

Yolcuların uçuş sürecinde öfkeli ve saldırgan olmasını tetikleyebilen bir diğer unsur ise uçuş hizmetine yönelik beklentileridir. Hava yolculuğu, reklamlarda rahatlatıcı, şık ve konfor dolu olarak tasvir edilmektedir. Bu tanıtım başta dar koltuklarda ve diğer yolcular arasında sıkışık reklamlarda sunulan hizmete erişemeyen ekonomi sınıfı yolcuları için deneyimlenenle uyuşmamaktadır (Baranishyn ve ark., 2010; Barron, 2002). Daha önce de belirtildiği üzere kapalı ortamda ve özellikle dar gövde uçaklarda seyahat etmek hava öfkesi olayı yaşanma olasılığını artırabilmektedir (Augustin ve Wichman, 2000, akt.: Anglin ve ark., 2003).

Sınırsız hizmet beklentisinin vurgulandığı havacılık sektöründe koltuk düzenlemesi, bilet ve tarife değişikliği gibi temel konulardaki taleplerin yerine getirilememesi de yolculara yüklenen hizmet beklentisini karşılamamaktadır (Anglin ve ark., 2003; Rhoden ve ark., 2008). Dahası, diğer seyahat türlerine göre daha kalabalık ve karmaşık olan hava yolunda bilet ve bagaj işlemleri de yolcular üzerinde bir yük olabilmektedir (Francis-Way, 1991). Bu hayal kırıklığı sık uçuş yapmayan ya da ilk uçuşunu gerçekleştiren yolcular için ise daha dramatik olabilmektedir (Barron, 2002). Dolayısıyla hem uçuş hizmetine yönelik beklentiler hem de uçuş personeline yönelik kişilerarası atıflarda ortaya çıkan sonsuz ve konforlu hizmet beklentisi ve buna bağlı hayal kırıklıklarının çatışmalara sebebiyet verip hava öfkelerini artırdığı söylenebilir.

Konfor beklentisinin karşılanamaması kadar uçuş planlamasıyla ilgili deneyimler de yolcuların hizmet beklentisi ile zıtlık oluşturmaktadır. Konforlu olduğu kadar hızlı bir ulaşım da vaat eden hava yolu ulaşımında rötarlar sıklıkla söz konusudur (Anglin ve ark., 2003; Hunter, 2006). Özellikle kısa mesafe uçuşlarda yaşanan rötarlar, bekleme süreleri ve oluşan trafik nedeniyle yolcuları alternatif ulaşım yöntemlerine kıyasla hava yolu taşımacılığını seçmiş olmanın avantajından mahrum bırakabilmektedir. Bu durum da hayal kırıklığına neden olup yolcuların uçuşa daha düşmanlı (hostil), olumsuz ve kötümser bir biçimde hazırlanıp kabine bu duygularla geçiş yapmalarına neden olmaktadır. Bu ruh hali ise yolculuk sürecinde hava öfkesi olayı yaşama olasılığını artırmaktadır.

Uçuş sürecindeki gerçekçi olmayan konfor beklentisi yalnızca yolcular değil kabin görevlileri tarafından da içselleştirilmiş olabilir. Araştırmacılar havacılık personelinin yorucu ve zor koşullarda hatta kimi zaman yaşamın başka alanlarında büyük zorlanmalar yaşarken dahi güler yüzlü hizmet sunmak durumunda kalmasının oluşturduğu duygusal yüke değinmektedir. Bu yoğun duygusal emek çalışanların iş yükünü artırmakta ve uçuş sürecindeki çatışmaların üstesinden gelmede zorlanmalarına neden olabilmektedir (Kinman, 2009). Kimi araştırmacılar bu durumu çalışanların yaşadığı duygusal uyumsuzluk olarak isimlendirmekte ve tıpkı bilişsel uyumsuzluklarda (cognitive dissonance) (Festinger, 1957) olduğu gibi beklenmedik ve maalesef ki olumsuz etkilerine dikkat çekmektedir (Piñar-Chelso ve Fernández-Castro, 2011).

Kişilerarası Atıflar

Hava öfkelerini artıran bir diğer etmen havacılık personeline yönelik atıflardır. Kabin personeli başta olmak üzere tüm havayolu personeli hizmete hazır güler yüzlü servis elemanı olarak lanse edilmektedir. Bu lansman kabin memuru kadın olduğunda toplumsal cinsiyet rolleri ile daha da

pekişmekte ve bazı erkek yolcuların özellikle kadın kabin memurlarına karşı eşitliksiz bir ilişki beklentisi ile yaklaşımlarına neden olabilmektedir (Anglin ve ark., 2003). Bu durumda güç temelli dengesizlik sözel ya da sözel olmayan yollarla ifade edilebilmekte ve cinsel saldırganlık veya tacize varan eylemler ortaya çıkabilmektedir. Özellikle kadın ve bekâr kabin ekibinin cinsel tacize daha sık maruz kalması bu durumu örnekleemektedir (Akgeyik, 2011).

Bir başka açıdan değerlendirildiğinde, havacılık personelinin özellikle uçuş sürecinde çoklu roller üstleniyor olması da yolcuların onlara yönelik atıflarını etkilemektedir. Kabin ekibini güler yüzlü servis elemanı olarak tanıyan pek çok yolcu ekibin güvenliği sağlamadaki kilit rolünden habersizdir. Her etkileşimde güler yüz, onay ve servis bekleyen yolcular kabin ekibinin güvenlik sağlama amaçlı uyarılarını önemsememekte ve kontrol edildiklerinde öfkelenebilmektedir (Anglin ve ark., 2003; Piñar-Chelso ve Fernández-Castro, 2011).

Yolcu ve uçuş personeli arasında yolcudan yana olan bu güç dengesizliği algısının tersi de mümkün olabilmektedir. Üniformalı ve şirket başta olmak üzere pek çok havacılık kurumunu temsil eden personeller kimi yolcular tarafından otorite ile ilişkilendirilmektedir (Morgan ve Nickson, 2001). Böyle bir durumda otorite ile olumsuz ilişkiler ve itaatsizlik yanlışlıkları üniformalı havacılık personeline yansıtılabilmektedir. Dahası, havacılık sektöründeki sigara ve tütün kullanımına yönelik olanlar gibi güvenlik amaçlı yasaklar da yolcuların kural ve otorite karşısında güçsüz hissetmesine neden olabilir (Maurino, 2007). Bu atıfların kimi yolcularda olası durumlara karşı saldırıya hazır olma ihtiyacı doğurması muhtemeldir.

Yolcuların olduğu kadar havacılık personelinin sahip olduğu kişilerarası atıflar da hava öfkesi olaylarının ortaya çıkmasında rol oynamaktadır. Havacılık personelinin kendisini çoklu görevlerini göz ardı edip '*uzay garsonu*' olarak gördüğünü düşündükleri yolculara karşı nazik tutumlarını sürdürmeleri elbette ki daha az olasıdır (Morgan ve Nickson, 2001). Sunulan hizmete dair algının gerçekteki emeği kapsamakta yetersiz kaldığı bu durumlara cinsiyetçi atıfların da eklendiğini düşünen uçuş personelinin çatışma çözme becerilerini açığa çıkaramaması mümkün olabilir. Dolayısıyla havacılık personelinin sahip olabileceği olumsuz kişilerarası atıflar ve bunlarla ilintili yanlış anlaşılmanın da hava öfkesi olaylarını tetikleme olasılığı dikkate alınmalıdır.

Kabin personelinin çatışma çözümünde fazla atılımcı ya da öz güvenli olması hem kendisinin çözüm seçeneklerini daraltmakta hem de yolcunun görevlinin ortaya koyduğu çabayı fark etmeyip hizmet beklentisinin karşılanmamasına neden olabilmektedir (Piñar-Chelso ve Fernández-Castro, 2011; Terzioğlu, 2007). Dolayısıyla uçuş personelinin tutumları ve yönetsel becerileri de hava öfkesi olayları yaşanmasında etkilidir (Anglin ve ark., 2003).

Özetle, kişilerarası güç dinamiklerinin havacılık personeli ve yolcular arasındaki ilişkide karşılıklı beklenti ve atıfları etkileyerek gerginliklere yol açması mümkündür. Bu gerginlikler havacılık personelinin hem karşısındakinden daha güçsüz (örneğin, hizmet etmekle yükümlü servis elemanı) hem daha güçlü (örneğin, otoriteyi temsil eden görevli) algılandığı durumlarda oluşabilmektedir. Havacılık personelinin kendisi ve yolcu arasında bir güç dengesizliği algılanması da benzer şekilde hava öfkesi olayı yaşama olasılığını artırabilmektedir.

Hava Öfkesi Olaylarında Etkili Faktörlerin Birlikte Değerlendirilmesi

Bölüm boyunca anılan farklı faktörlerin tamamı hava öfkesi olaylarında gözlenmektedir. Dahası, bu faktörler tek başlarına değil birlikte veya etkileşimli olarak ortaya çıkabilmektedir (Hunter, 2006). Bu nedenle farklı araştırmacılar bu faktörlerin nasıl birlikte ele alınabileceğine ilişkin çalışmalar gerçekleştirmektedir.

Amerika Birleşik Devletleri'nde gerçekleştirilen bir çalışmada hava öfkesi olaylarının ortaya çıkmasında etkili faktörler üç başlıkta incelenmiştir (Pierson, Power, Marcus ve Dahlberg, 2007). Bu başlıklar hava öfkesi olaylarının kaynağı temelinde isimlendirilmiştir. İlk başlık ruh sağılığı, kişilik ya da madde kullanımı gibi *yolcu kaynaklı faktörler*den oluşmaktadır. İkinci başlık sıcaklık, fiziksel koşullar ve personel ve diğer yolcularla etkileşim gibi *çevresel faktörleri* kapsamaktadır. Üçüncü başlık ise yer hizmetlerinin kalitesi, kabin bagajı kısıtlamaları gibi *hava alanı veya hava yolu şirketi faktörlerini* içermektedir. Bu başlıklandırmanın hava öfkesi olaylarını bir bütün içinde tarif etme bakımından faydalı olduğu düşünülmektedir. Bununla birlikte, hava öfkesi olayının ortaya çıkış sürecini aktarmada yeterli değildir. Bu nedenle hava öfkesi olayının ortaya çıkışını daha detaylı tarif eden yeni yaklaşımlara ihtiyaç vardır. Farklı kişilerarası çatışma alanlarından yaklaşımlar ve özellikle davranış odaklı açıklamalar hava öfkesi alanındaki çalışmalar tarafından da örnek alınabilecek bulgulara sahiptir. Bölümün ilerleyen kısımlarında kişilerarası çatışma alanı genelinden ve yakın ilişkilerde çatışma ve şiddet alanı özelinden çalışmalar derlenerek hava öfkesi olaylarına nasıl bir bakış açısı sunabilecekleri değerlendirilecektir.

Hava Öfkesi Olaylarında Etkili Faktörlerin Kişilerarası Çatışma Yaklaşımları Kapsamında Değerlendirilmesi

Hava yolu yolculukları insanları bir araya getiren ve birlikte olumlu ya da olumsuz deneyimler paylaşmalarına zemin hazırlayan durumlardır. Bir araya gelip deneyim paylaşma bakımından değerlendirildiğinde hava yolu yolculuğu sürecinde yaşanan deneyim herhangi bir sosyal alanda bulunmakla benzer değerlendirilebilir. Bu bakımdan hava alanı, bilet satış ofisleri ya da uçakta olmak ile sokakta, restoranda ya da aile ile birlikte evde olmak birbirine

benzer durumlardır. Sayılan bu örneklerin tümünde bireyler ötekilerle temas halinde olup birlikte hareket edebilir ya da çatışma veya anlaşmazlık yaşayabilirler. Yaşanılması muhtemel bu çatışma ve anlaşmazlıklar tıpkı hava öfkesi olaylarında olduğu gibi pek çok faktörden etkilenebilir. Bu çatışma ve anlaşmazlıklar kimi zaman şiddet olaylarına evrilebilir. Dolayısıyla kişilerarası ilişkilerde çatışmaları açıklayan yaklaşımların hava öfkesi olaylarını açıklamada da başvurulabilecek kavramları içerdiği söylenebilir. Hava öfkesi alanına görece daha uzun geçmişli bu yaklaşımlar hava öfkesini açıklamada karşılaşılan boşlukları tamamlayabilmek için yol gösterici olabilir.

Hava Öfkesi Olaylarında Etkili Faktörlerin Güç Dengesizlikleri Kapsamında Değerlendirilmesi

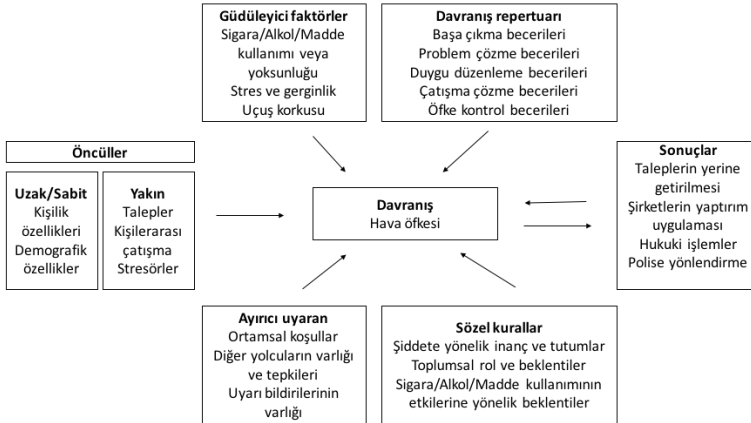
Yakın ilişkilerde şiddetin ortaya çıkışını açıklamada başvuru en köklü yaklaşımlardan biri güç dengesizliğine odaklanan çalışmalardır (Cannon, Lauve-Moon ve Buttell, 2015; Dobash ve Dobash, 1979; Goode, 1971). Bu yaklaşımlara göre anlaşmazlık yaşayan kişiler arasında toplumsal roller gereği gücün farklı baskınlıkta dağıtıldığı düşünülmektedir. Bu durum taraflar arasında güç dengesizliği yaşanmasına neden olur. Gücü elinde bulunduran taraf anlaşmazlık durumlarında bu güç dengesizliğini karar verici olabilmek adına kötüye kullanıp baskıcı, zorlayıcı davranabilir ve şiddet uygulayabilir. Bu açıklama, kendisine sunulan daimi güler yüzlü hizmet vaadini satın aldığı düşünün yolcuların hava öfkesi olaylarına karışma olasılığının daha yüksek olmasıyla tutarlıdır (Anglin ve ark., 2003; Barron, 2002; Rhoden ve ark., 2008). Bu bakış açısıyla hava öfkesi, yolcuların kaynaklarını yani güçlerini artırmak adına kullandıkları bir taktik olarak değerlendirilebilir (Goode, 1971). Benzer şekilde, hava öfkesi olaylarında failerin çoklukla genç ve güçlü erkekler mağdurlarınsa çoklukla kadın görevliler olduğu bilinmektedir (Bor, 2003). Kadının bekâr olması bu riski daha da artırmaktadır (Akgeyik, 2011). Bir başka açıdan değerlendirildiğinde, havacılık personelinin de kendisini karşı tarafa göre daha üstün ve yetkin algılamasının hava öfkesi olayları bakımından risk faktörü olduğu bilinmektedir (Piñar-Chelso ve Fernández-Castro, 2011; Terzioğlu, 2007). Tüm bu örnekler toplumsal roller ve özellikle toplumsal cinsiyet rolleri bakımından bir güç dengesizliği yaşandığında hava öfkesi yaşama olasılığının arttığına işaret etmektedir.

Güç dengesizliğinde dezavantajlı durumda bulunan ya da elindeki gücü kaybeden taraf da bu zararı dengeleyebilmek için agresif, baskıcı ve zorlayıcı bir tutum sergileyebilir veya şiddet uygulayabilir. Örneğin, bazı araştırmacılar üniformalı personelin hizmet sunduğu yolcuların güç dengesizliğine bağlı bir dezavantaj hissettiği ve pasif bir konumu reddetme ihtiyacından ötürü aktif ve ne yazık ki agresif bir tutum sergileyebileceğini ifade etmektedirler (Maurino,

2007; Morgan ve Nickson, 2001). Benzer şekilde havacılık firması çalışanlarının kendilerini başta toplumsal cinsiyet rolleri olmak üzere farklı açılardan düşük bir sosyal statüde gören kişilere karşı daha agresif bir tutum sergileyip güçlü bir imaj çizme eğiliminde olmaları da mümkündür (Morgan ve Nickson, 2001).

Hava Öfkesi Olaylarında Etkili Faktörlerin Davranışçı Yaklaşımlar Kapsamında Değerlendirilmesi

Kişilerarası çatışmalara odaklanan daha güncel çalışmalar güç dengesizliğinin öneminin altını çizerken bunun tek başına tüm süreci açıklamaya yetemeyeceğini belirtmektedirler. Bu nedenle araştırmacılar davranışın ortaya çıkışını etkileyen farklı faktörleri birlikte ele almaktadır (Bell ve Naugle, 2008). Bu faktörler, *öncüller*, *güdüleyici etmenler*, *davranış repertuarı*, *ayırıcı uyaranlar*, *sözel kurallar ve sonuçlar* biçiminde başlıklandırılmaktadır. Öncüller, genetik ve kişilik özellikleri yatınlıkları ile demografik özellikleri içeren *uzak/sabit öncüller* ve ilişki talepleri, kişilerarası çatışma ve güncel stresörler gibi *yakın öncülleri* içerir. Güdüleyici faktörler davranışın ortaya çıkma olasılığında etkili olan o anlık faktörlerdir. Davranış repertuarı bireylerin davranışsal becerilerini içerir. Ayırıcı uyaran davranışın pekiştirilme olasılığına işaret eden faktörlerdir. Sözel kurallar davranışın sonuçlarına ilişkin beklenti ve kuralları kapsar. Sonuçlar ise davranışın tekrarlama olasılığı üzerinde etkili olan ve ödül-ceza mekanizmasıyla değerlendirilebilecek pekiştiricilerdir. Hava öfkesi olaylarının davranışçı bir modelle derlenmesi Şekil 1’de görselleştirilmiştir.



Şekil 1. Hava Öfkesi Olaylarını Açıklamak İçin Davranışçı Model Önerisi
(Bell ve Naugle, 2008’den uyarlanmıştır)

Kaynak: Bell, K. M. ve Naugle, A. E. (2008). Intimate partner violence theoretical considerations: Moving towards a conceptual framework. *Clinical Psychology Review*, 28, 1096-1107.

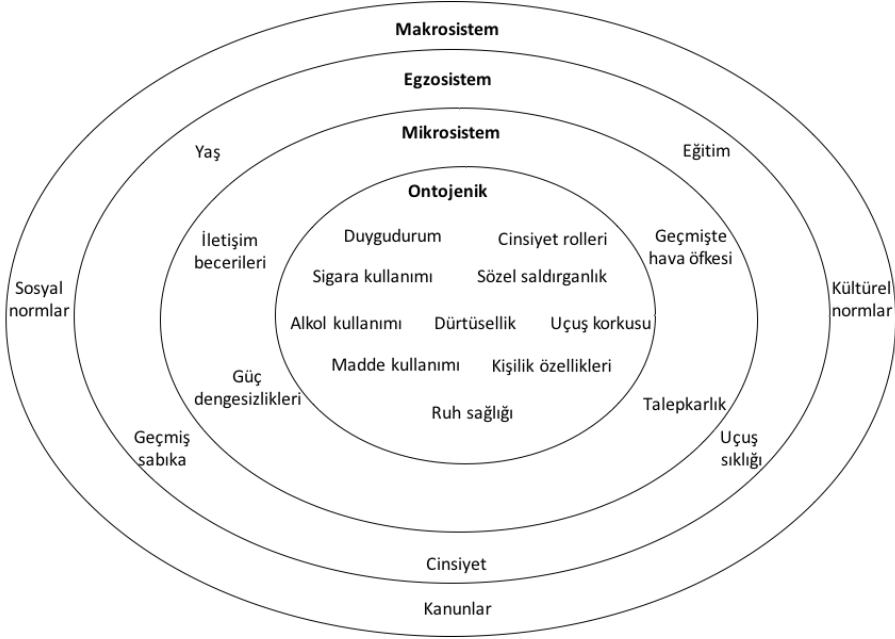
Bu kavramlar hava öfkesi olaylarına uyarlandığında; talepkâr, sebat etmeyen, tahammülsüz kişilik özellikleri ve dışa vurma yatınlıkları ile genç yaş ve erkek olma uzak öncüller

(Akgeyik, 2011; Bor, 2003, 2007); hizmete yönelik talepler, yolcu ve havacılık sektörü personeli ve yolcular arasında yaşanan çatışma, yolculuk ve günlük yaşam kaynaklı stres ise yakın öncüller arasında sayılabilir (Anglin ve ark., 2003; Rhoden ve ark., 2008). Sigara, alkol veya madde kullanımı, stres ve uçuş korkusu güdüleyici faktörler arasında sıralanabilir (Abeyratne, 2008; Akgeyik, 2011; Anglin ve ark., 2003; Barron, 2002; Bor, 2007; Cook, 1997; Goldsmid ve ark., 2016; Maurino, 2007; Rhoden ve ark., 2008; Siomkos, 2000). Ayırıcı uyarılara şirketlerin hava öfkesi olaylarına yönelik prosedürleri ve caydırıcı etmenleri broşürlerle belirgin hale getirerek ortamsal koşulları biçimlendirmesi veya yolcuların hava öfkesi olaylarına karışan yolculara karşı toleranssız veya şirket görevlileri ile işbirlikçi bir tavır sergilemeleri örnek olarak verilebilir (Anglin ve ark., 2003; Barron, 2002; Goldsmid ve ark., 2016). Şiddete, hava öfkesine ve toplumsal rollere yönelik kural ve beklentiler ile sigara, alkol, madde kullanımının etkilerine yönelik beklentiler sözel kurallar olarak sıralanabilir. Bunlara örnek olarak havacılık personeline yönelik otorite veya rol beklentileri, sigara, alkol ve madde kullanımının yatıştırıcı veya öfkeliendiren etkiler göstermesine yönelik beklentiler verilebilir (Anglin ve ark., 2003; Barron, 2002; Goldsmid ve ark., 2016; Maurino, 2007; Morgan ve Nickson, 2001; Piñar-Chelso ve Fernández-Castro, 2011; Rhoden ve ark., 2008). Hava öfkesi olayı yaşandıktan sonra yolculara uygulanan yaptırımlar, hukuki süreçlerin veya polisin devreye sokulması da davranış üzerinde edimsel yolla öğrenme sağlayabilecek sonuçlar olarak görülebilir (Barron, 2002; Francis-Way, 1991).

Hava Öfkesi Olaylarında Etkili Faktörlerin İç İçe Ekolojik Model Kapsamında Değerlendirilmesi

Hava öfkesi olayları güç dengesizlikleri veya davranışsal öncüller bağlamında incelenilebilir. Her iki yaklaşımın da hava öfkesi olaylarında etkili tüm faktörleri birbirine eş etkinlikte değerlendirmektedir. Yine davranışa odaklanan iç içe ekolojik model (nested ecological model) ise davranışın ortaya çıkmasında etkili faktörleri olay anına yakınlıklarına göre bir hiyerarşi içinde ele alır (Dutton, 1995). Bu yaklaşımda davranışın ortaya çıkmasında farklı düzeylerde etkili olan dört katmandan bahsedilmektedir. En dış katmanı oluşturan ve tüm diğer düzeyleri de çevreleyen *makrosistem düzey* kültürel değerler, toplumsal inançlar ve kanunları kapsar. *Egzosistem düzey* arkadaşlar, iş arkadaşları, adli veya cezai işlemlerden sorumlu kurumlar ve bu kurumlardaki görevliler gibi formal ve informal yapılarla ilişkileri temsil eder. *Mikrosistem düzey* şiddetin ortaya çıktığı andaki ortama ilişkin belirteçleri, bu andaki kişilerarası ilişkileri, öncülleri ve sonuçları içerir. *Ontojenik düzey* ise madde kullanımı, ruh sağlığı, bireysel tutumlar gibi doğrudan bireye ilişkin faktörleri kapsar. Makrosistem düzeyden ontojenik düzeye doğru yaklaştıkça davranış veya olay anına yaklaşırlar.

Hava öfkesi olaylarının iç içe ekolojik modelle derlenmesi Şekil 2’de görselleştirilmiştir.



Şekil 2. Hava Öfkesi Olaylarını Açıklamak İçin İç İçe Ekolojik Modelleme (Stith, Smith, Penn, Ward ve Tritt, 2004’ten uyarlanmıştır)

Kaynak: Stith, S. M., Smith, D. B., Penn, C. E., Ward, D. B. ve Tritt, D. (2004). Intimate partner physical abuse perpetration and victimization risk factors: A meta-analytic review. *Aggression and Violent Behavior*, 10(1), 65-98.

Hava öfkesi olayları bakımından değerlendirildiğinde yasal düzenlemelerin varlığı ve caydırıcılığı, şirketlerin hava öfkesi olaylarına karşı prosedürleri, çatışma ve anlaşmazlıklarla bunların çözümüne yönelik sosyal ve kültürel normlar makrosistem düzeyde örnek olarak verilebilir. Genç erkek olma, başka sabıkalarının olması, ilk defa uçuyor olma gibi özellikler egzosistem düzeyde değerlendirilebilir (Anglin ve ark., 2003; Barron, 2002; Bor, 2003, 2007; Francis-Way, 1991; Goldsmid ve ark., 2016). Bireylerin iletişim ve problem çözme becerileri, talepkâr tutumları, güç dengesizliklerine yönelik tepkileri ve geçmişte hava öfkesi olayı yaşayıp yaşamadıkları mikrosistem düzeyde ele alınabilir (Akgeyik, 2011; Anglin ve ark., 2003; Piñar-Chelso ve Fernández-Castro, 2011; Rhoden ve ark., 2008). Ontojenik düzey ise ruh sağlığındaki bozulmalar, sigara-alkol-madde kullanımı, cinsiyet rollerine yönelik inançlar, dürtüsellik, sözel saldırganlık ve uçuş korkusunu kapsar (Abeyratne, 2008; Akgeyik, 2011; Anglin ve ark., 2003; Barron, 2002; Bor, 2007; Cook, 1997; Goldsmid ve ark., 2016; Maurino, 2007; Rhoden ve ark., 2008; Siomkos, 2000).

Hava öfkesi olaylarını incelemede davranışçı ve iç içe ekolojik model gibi bütüncül modelleri takip etmenin önemli avantajları olduğu düşünülmektedir. Bu avantajlar arasında davranış üzerinde çok daha keskin etkileri olan yasal düzenlemelere yer veriyor olması sayılabilir (Goldsmid ve ark., 2016). Ayrıca, hukuki düzenlemelere rağmen yaşanan hava öfkesi olaylarının ortaya çıkmasında etkili olan; olay anına dair kişilik özellikleri, duygudurum, sigara-alkol-madde kullanımına da yer verilmiştir. Bu sayede uluslararası kanunlar bağlamında ortak hükümler olmasına rağmen neden bazı kültür ve durumlarda hava öfkesi olaylarının yaşanmaya devam ettiği de etkileşimli olarak açıklanabilmektedir. Bunu destekler şekilde, yasal düzenleme ve servis kalitesinden bağımsız olarak, yolcuların hizmet kalitesi ve ortamsal koşullara ilişkin bireysel algılarının hava öfkesi olaylarını daha spesifik olarak açıkladığını belirten bulgular vardır (Schaaf, 2001). Örneğin, kabin görevlilerinin görüşlerine yer verilen bir çalışmada hava öfkelerini önlemede personel kıdeminin yasal düzenleme ve prosedürlerin ötesinde etkili olduğu ifade edilmektedir (Li, 2005). İç içe ekolojik model ile standart uygulama ve prosedürler uygulandığında dahi olay anına ve hemen öncesine ilişkin faktörlerin hava öfkesinin ortaya çıkmasında görece daha belirleyici olduğunun da altı çizilmektedir. Örneğin, uçuş öncesinde yer hizmetleri ile yaşanan çatışma ve anlaşmazlıkların uçuş sürecine taşındığı bilinmektedir (Hunter, 2006). Dolayısıyla, davranışçı ve iç içe ekolojik bir bakış açısı ile farklı düzeylerden aktörlerin hava öfkesi olaylarında nasıl aktif bir rol oynadığının altı çizilmektedir.

Hava Öfkesinin Sonuçları

Ortaya çıkmasında farklı düzeylerden faktörlerin etkili olduğu hava öfkesinin geniş bir yelpazede değerlendirilebilecek sonuçları olmaktadır. Bu sonuçlar olaya karışan ya da tanık olan yolcular, şirket personeli, şirket ve sektör tarafından deneyimlenen olumsuzluklar olarak göze çarpmaktadır (Goldsmid ve ark., 2016).

Hava öfkesinin en hayati sonucu uçuş güvenliğini riske atmasıdır. Bu risk 11 Eylül olayları ile akılda yer eden terörist saldırılarla doğrudan olarak ortaya çıkabildiği gibi uçuş sürecinde oluşturduğu yükü dolaylı olarak da ortaya çıkabilir (Barron, 2002; Berkley ve Ala, 2001). Özellikle uçuş sürecinde ortaya çıkan ve çözümsüzlük yönünde ilerleyen hava öfkesi olaylarına kabin ve zaman zaman kokpit ekibi de müdahil olduğunda, uçuşun güvenli bir biçimde gerçekleştirilmesi için gereken çaba hava öfkesi olayının çözümüne harcanabilmektedir. Uçuş ekibinin halihazırda yürüttüğü stres ve yorgunluk yükü yüksek çoklu görevler arasına hava öfkesi olayının çözümü de eklendiğinde standart işlemler aksayabilmektedir. Bu aksaklıklar kabin veya kokpit süreçlerinin riske girmesine ya da uçuşun iptaline, ertelenmesine veya yön değiştirmesine kadar varabilmektedir (Aviation Safety Reporting System, 2000).

Hava öfkesine maruz kalan yolcu ve personel hayatı riskten bağımsız olarak nahoő bir deneyim yaşamaktadır. Bu deneyim kimi zaman travmatik etkilere neden olabilmekte ve ruh sağılığını olumsuz etkileyebilmektedir (The International Air Transport Association (IATA, 2012).

Hava öfkесinin bir diğer önemli etkisi őirkete mali yük yaratması ile ortaya çıkmaktadır. Bu mali yük, yolcuların hava öfkесi ya da buna bağılı olarak yaşadığı travmatik deneyim nedeniyle bireysel harcamalar yapması ya da şirketlerin bu konuda tazminat ödemesi ile örneklendirilebilir (The International Air Transport Association (IATA, 2012). Benzer etkiler nedeniyle personelin iş devamlılığı ve performansı da aksayabilir. Ayrıca, hava öfkесi nedeniyle uçuş sürecinde gecikme, bekleme, iptal ve yön değişiklikleri yaşanabilir. Örneğin, çözüme kavuşturulamayan ve uçuş güvenliğini tehdit eden hava öfkесi olayı nedeniyle yön deđiőtirilmesi durumunda kalınan 2012 tarihli bir uçuőta 120.000 USD ek maliyet ortaya çıkmıőtır (Goldsmid ve ark., 2016). Hava öfkесi olaylarına karışan yolcuları teskin etmek amacıyla kullanılan promosyon ve ikramlar da hava yolu şirketleri için ayrı bir maliyet oluőurmaktadır (Anglin ve ark., 2003). Ayrıca, şirketlerin hava öfkесi olaylarına őahit olan ya da bu durumdan olumsuz etkilenen yolcularına tazminat ödemesi söz konusu olabilmektedir (Barron, 2002; IATA, 2012).

Havacılık şirketleri için hava öfkесi olayları marka ve imaj değerlerinin zedelenmesi bakımından da olumsuz bir etkiye sahiptir (Barron, 2002). Bu olumsuz etki olaya karışan veya őahit olan yolcuların söz konusu şirketi tercih etmemesi ile ortaya çıkabilir. Dahası, hava öfkесi olayının sosyal medya veya haberleőme kanallarıyla geniş kitlelere aksetmesi rekabetin yüksek olduğu havacılık sektöründe büyük bir mali kayıptır.

Önlemler ve Müdahaleler

Hava öfkесi, olumsuz etkilerinin geniş bir alana yayılması ve büyüklüğu nedeniyle önu alınması gereken bir sorundur. Bu konuda atılabilecek adımlar hava öfkесine zemin hazırlayan nedenlere yönelik önlemler alınmasını, çeőitli davranışçı yaklaşımları, eğitimler düzenlenmesini ve diğer yenilikçi yaklaşımları içermektedir.

Hava Öfkесinin Nedenlerini Kontrol Etmeye Yönelik Önlemler

Yolculukla ilgili faktörlere yönelik önlemler alınması hava öfkесi olaylarının önüne geçmeye yardımcı olabilecektir. Örneğin, yolculuk sürecindeki konforun artırılıp gerginliğin azaltılması hava öfkесi yaşanmasını engelleyebilir. Nitekim, havacılık personelleri de uçuş sürecinde cep telefonu, tablet ve bilgisayarların uygun koşullarda kullanılması yoluyla uçuş

keyfinin artırılmasının, hava öfkesi olaylarının azalmasında etkili olduğunu düşünmektedir (Goldsmid ve ark., 2016).

Tatil dönemlerinde içki ve eğlenceye ağırlık veren veya sınırları zorlayan yolcular hava öfkesi bakımından risk grubundadır. Elbette ki bu risk her zaman gerçekliğe evrilmemektedir. Dolayısıyla tatil dönemlerinde daha rahat bir tavırla ve eğlenerek seyahat eden her grubun hava öfkesi olayına karışacağı iddia edilemez. Ancak böyle bir durum söz konusu olduğunda grup lideri ile iletişim kurmanın olayı başarılı bir biçimde yönetmeye yardımcı olduğunu düşünülmektedir (Goldsmid ve ark., 2016).

Hava öfkesinin önemli nedenlerinden biri sigara kullanımı ya da nikotin yoksunluğudur. Uçuş güvenliğini riske atabileceğinden bu süreçte sigara kullanımına izin verilmemektedir. Bu durum ise yolcuların nikotin yoksunluğundan ötürü stresli ve gergin dolayısıyla da hava öfkesine daha açık hale gelmelerine neden olabilmektedir. Nikotin yoksunluğunun önüne geçmek amacıyla kimi hava yolu şirketleri nikotin bandı veya sakızı servisi yaparak ya da nikotin teneffüsüne izin vererek yolcuların bu gerginliğin üstesinden gelmesine destek olmayı hedeflemektedir (Calder, 2000, akt.: Barron, 2002).

Alkol kullanımı da hava öfkesine neden olabildiğinden buna yönelik önlemler gündeme gelmektedir. Bu durumun üstesinden gelebilmek amacıyla alkol kullanım miktarının kontrol edilmesi ve alkol servisine kısıtlama getirilmesi gündeme gelebilmektedir. Ancak buna rağmen uçuş öncesi alkol alımının kontrol edilememesi ve firmanın servis ve karlılığının azalması gibi olasılıklar nedeniyle bu seçenek etkili bir çözüm olarak gözükmemektedir (Anglin ve ark., 2003). Dahası, kimi kabin görevlileri taşkınlık yapma olasılığı olan yolculara fazla alkol servis ederek uyumalarına umut bağlamaktadır (Anglin ve ark., 2003; Rhoden ve ark., 2008). Bazı araştırmacılar ise kabin görevlilerinin uçuş öncesi veya sırasında alkol kullanım miktarı, sarhoşluk ya da zehirlenme olasılığını tahlil ve tespit etmesinin mümkün olmadığını öne sürerek uçuş sürecinde alkol kullanımının topyekün yasaklanmasından yana görüş bildirmektedir (Goldsmid ve ark., 2016).

Davranışçı Yaklaşımlar

Davranışçı modeller ışığında düşünüldüğünde, hava öfkesinin ortaya çıkmasında etkili faktörleri manipüle etmenin hava öfkesine yönelik inanç ve tutumları etkileyip bireylerin bu olaylara yatkınlıklarını etkilediği söylenebilir (Glanz, Rimer ve Viswanath, 2008). Örneğin, 2001 saldırısı sonrası oluşan toplumsal normlar hava öfkesinin tolere edilmemesi gerektiğine yönelik inanç ve tutumları daha çok pekiştirmiştir (Montaño ve Kasprzyk, 2008). Bu durum, muhtemel failerin havada öfke dışavurumundan ya da kural dışılıktan

uzak durmalarına niyetlenmelerinde etkili olabilir. Bu yatkınlık ya da niyet ise davranışı belirleyerek (bazı) muhtemel faillerin hava öfkelerini dışa vurmamasına ya da kural dışı davranmaktan çekinmesine neden olabilir. Oysaki davranışların eriőilebilirliđi ve çevresel etkenleri kontrol etmek davranışın ortaya çıkmasında doğrudan ve güçlü bir etki sahibidir (Montaño ve Kasprzyk, 2008). Bu nedenle davranışın eriőilebilirliđini azaltmak veya çevresel kısıtlamalar yoluyla davranışı deđiőtirmek daha hızlı ve kesin sonuç almayı sağlayabilir. Örneğin, hava öfkesi, çoğu zaman uçuş ve ilgili süreçlerde personelle etkileşim haline gelinmesiyle yaőanmaktadır. Bu nedenle kimi Şirketler yolcu-personel etkileőimini azaltarak hem maliyet etkinliği yaratmayı hem de hava öfkesi olaylarını azaltmayı hedeflemektedir. Avustralya'daki havalimanlarında yolcuların Şirket personelleri yerine kendi başlarına iőlem yapabilecekleri cihazları kullanarak işlemlerini geręekleőtirmelerinin hava öfkesi olayı sayısını azaltmada etkili olduğu bildirilmektedir (Goldsmid ve ark., 2016). Bu örnekte de görüldüğu üzere, çevresel bir kısıtlama ile yolcu personel etkileőimini azaltmak nicel açıdan da ortaya koyulabilen pozitif etkiyi ortaya çıkarmaktadır.

Havacılık güvenliğin ön planda olduğu ve özellikle uçuş ekibinin bu konuda çok büyük sorumluluk almak durumunda olduğu bir sektördür. Bu nedenle, uçuş sırasında ortaya çıkabilecek olumsuzluklarda kademeli önlemler içeren prosedürler izlenmektedir (Barron, 2002). Bu prosedürler havacılık Őirketinin hava öfkesi yaşayan yolcularına, buna Őahit olan diğer yolcularına, personeline ve marka imajına karşı sorumluluğunun bir uzantısıdır. Dolayısıyla, hava öfkesi olayını yönetebilmek için davranışçı prosedürleri harekete geçirecek biçimde farklı ekipmanların kullanımı söz konusudur. Örneğin, hava öfkesi olayı giderek Őiddetlendiđi, engellenemediği veya uçuş güvenliği için ciddi risk teőkil ettiğinde failerin etkisiz hale getirilmesi gerekebilir (Barron, 2002). Kimi görüşler bu gibi durumlara karőılık kabin ekibinin kendini müdafaa eğitimi alması gerektiğini dahi öne sürmektedir (Li, 2005). Yine en kötü senaryolarda kullanılmak üzere uçaklarda kelepçe, kemer gibi ekipmanlar bulundurulmakta ve uçuş ekibine kullanım koşulları ve Őekli konusunda eğitim verilmektedir. Bu yolla davranışa erişim doğrudan engellenip hava öfkesinin önüne geçilmesi hedeflenmektedir.

Hava öfkesinin cereyan ettiği süreçte kullanılan ve yaratıcı olarak değerlendirilebilecek bir diğer uygulama ise uyarı kartlarıdır (Barron, 2002). Buna göre, hava öfkesinin görünüm ve etkileri Şirket personeli tarafından değerlendirilerek yolcu ilk etapta sözlü olarak uyarılır. Bu aşamada (IATA, 2012)'nin sağladığı uyarı metinleri yolcu, öлке ve Şirket költürüne uyarlanarak kullanılabilir. Bu uyarı etkili olmadığında sözlü uyarıya sarı kart da eőlik eder. Bu durum da caydırıcı olmadığında ise bir sonraki aşamada sözlü uyarıya kırmızı kart eőlik eder. En son

aşamada ise yolcunun etkisiz hale getirilmesi söz konusudur. Trafik ışığı yöntemi olarak da isimlendirilen bu yaklaşımın olumlu tarafı her bir renk kategorisi için çözüm önerileri de sunması ve personelin daha hızlı ve standart tepki üretebilmesine yardımcı olmasıdır (The International Air Transport Association (IATA, 2012).

Hava öfkesi olayı en kötü senaryoya ulaşmadan önce yapılabilecekler de yine prosedürler dâhilindedir (Barron, 2002). Örneğin, hava yolu şirketleri kabinde hava öfkesine yönelik bilgilendirme kartları bulundurmaktadır. Bu sayede hava öfkesi ve uçuş güvenliğine etkileri konusunda yolcular bilgilendirilerek önleyici bir müdahalede bulunmaktadır. Bu yolla yolculara davranışın kabul görmezliğine yönelik normatif inançlar yüklenmektedir (Montaño ve Kasprzyk, 2008). Ayrıca, bu bilgi notlarında hava öfkesine karşı uygulanan ve hapis cezasına kadar varan yaptırımlara da değinilmesi tehdit algısı oluşturarak davranışın ortaya çıkması olasılığını azaltabilmektedir (Glanz ve ark., 2008).

Anılan davranışçı yaklaşımlar, havacılık şirketlerinin hava öfkelerini ve buna yönelik prosedürlerini yolcularla somut bir biçimde paylaşmasını önermektedir. Bu önerilerin hava öfkesine ortaya çıkmadan önce, sırasında veya sonrasında müdahale ederken etkili olduğuna yönelik örnekler, davranışçı yaklaşımların hava öfkesine karşı caydırıcı bir etkiye sahip olabileceğini düşündürmektedir.

Personel Eğitimleri

Havacılık personelinin hava öfkesi olaylarına yönelik eğitim almasının da bu sorunu çözmek için etkili önlemlerden biri olduğu düşünülmektedir (Anglin ve ark., 2003). Ne havacılık personeli ne de yolcuların esas görevi güvenlik sağlayıcılığı değildir. Bu nedenle, özellikle personelin bu ek yükümlülüğünü yerine getirebilmek için eğitim alması gereklidir. Dahası, bu eğitimin yalnızca kabin ya da uçuş ekibini değil tüm personeli kapsayacak şekilde hazırlanması gereklidir (The International Air Transport Association (IATA, 2012). Ancak bu sayede hava öfkesinin daha erken veya ortaya çıkmadan önce tespit edilip önlenmesi mümkün olabilir (Cheng-Hua ve Hsin-Li, 2012; Hunter, 2006; Unruly Passengers, 2018). Bununla bağlantılı olarak havacılık şirketlerinin hava öfkelerini güvenlik ve tahliye eğitimlerinin bir parçası olarak sunduğu görülmektedir (Rhoden ve ark., 2008). Şirketlerle görüşüldüğünde ise bu eğitimlerin göreve başlarken ve/ya yıllık tekrarlanarak verildiği ancak standart bir içeriği olmadığı anlaşılmaktadır. Uluslar ve şirketler arası işbirlikleri ile standartlaştırılmasına ihtiyaç duyulan bu eğitimlerin içeriğine yönelik birtakım öneriler mevcuttur.

Kabin personelinin eğitimine yönelik öneriler bu eğitimlerin davranış odaklı bir içeriğe sahip olması gerektiğine değinmektedir (Rhoden ve ark., 2008). Genel olarak davranışların ve

özel olarak Şiddetin birdenbire ortaya çıkmadığı akılda tutulmalıdır. Araştırmalar, kişilerarası çatışmaların Şiddete evrilmeden önce birtakım ipuçları gösterdiğini ortaya koymaktadır (Babcock, Costa, Green ve Eckhardt, 2004). Benzer Şekilde hava öfkesi de bir anda vuku bulmamakta, öncesinde birtakım ipuçları ile kendini ele vermektedir. Bu nedenle, hava öfkesi faili olmaya yatkın yolcuların uçuş öncesinde tespit edilip önlem alınması veya söz konusu yolcunun uçuş planlamasında deđiŐiklik yapılması önerilmektedir (Cheng-Hua ve Hsin-Li, 2012; Hunter, 2006; Unruly Passengers, 2018). Dolayısıyla, uçuş personeline verilecek eğitimin davranışçı bir yaklaşımı takip ederek olayın ipuçlarını belirlemeye ağırlık vermesi önemli olacaktır. Bu sayede, personelin ekolojik bir modelde en yüksek ağırlığa sahip olan ontojenik deđiŐkenler hakkında bilgi sahibi olması sağlanacaktır (Stith ve ark., 2004).

Davranışçı eğitimlerin üç ana alanı kapsaması önerilmektedir (Rhoden ve ark., 2008). İlk alanda, hava öfkesinin nedenlerine yönelik bir anlayıŐ geliŐtirilmesine destek olacak *bilginin* sunulması yer almaktadır. Böylece kabin personelinin Şiddet döngüsünü kavraması sağlanabilecektir. Ayrıca yolcuların duygu ve beklentilerinin anlaşılması da hedeflenmektedir. Şirketin yönergeleri ile ulusal ve uluslararası hukuki prosedürlerle ilgili bilgi sunulması da bu modülden yer almalıdır. İkinci alan olan *becerilerde* ise iletişim becerileri, çatışma çözümlü, beden dili, empati, ekip çalışması, ilk yardım, etkisiz hale getirme uygulamaları konusundaki becerilerin geliŐtirilip iyileŐtirilmesi amaçlanmaktadır. Son alan olan *tutularda* ise ilk iki alanda geliŐtirilen bilgi ve beceriler ile personelin öz-kaynaklarını daha iyi kullanabilmesi için özgüven geliŐimine odaklanılmalıdır. Bu alan ile personelin disiplin ve sorumluluklarının gözden geçirilmesi de hedeflenmektedir. Ayrıca, hava öfkesi olaylarının maruz kalan çalıŐanlar üzerindeki olumsuz etkileri nedeniyle bu eğitimlere güçlendirme (empowerment) boyutunun eklenmesi de önerilmektedir (Rhoden ve ark., 2008).

Eğitim süreci ile ilgili bir diğer öneri ise personel eğitimlerinin kim tarafından verileceği ile ilgilidir. Söz konusu eğitimler genellikle kıdemli ya da geçmişte uçuş tecrübesi bulunan kabin görevlileri tarafından verilmektedir (Rhoden ve ark., 2008). Oysaki aynı araştırmada hava öfkesi olaylarına tanık olmuş kıdemli personelin bu olayları çözmek konusunda özgüven eksikliği yaşadığı bildirilmektedir. Dolayısıyla deneyim aktarımı yapan personelin zorlu deneyimlerden yoksun ya da zorlu deneyimler nedeniyle çekimser olma olasılığı vardır. Deneyim yoluyla edinilen bilgi önemli öğrenme kaynaklarından biri olmakla birlikte hava öfkesi olaylarının bütüncül olarak aktarılabilmesi için hava öfkesine yönelik eğitimlerin bu konuda uzman kiŐilerce sunulması önemlidir. Bu nedenle, Şirketlerin ve uluslararası organizasyonların bu eğitimleri havacılık psikologları gibi bu alanda uzmanlaŐmış davranış bilimcilerin gözetiminde oluşturup uygulaması son derece yararlı olacaktır. Uzmanlığın

deneyimle birleştirilmesi ise çok daha etkili bir eğitim süreci yaşanmasına destek olacaktır. Araştırmalar, hava öfkesine yönelik bu eğitimlerin bir gün süreyle sunulduğunda simülatif etki gösterebileceğine işaret etmektedir (Rhoden ve ark., 2008).

Yenilikçi Yaklaşımlar

Hava öfkesinin çözümünde yenilikçi bir yaklaşım ise bilgisayar destekli çözüm önerileridir (Lemmers, Bos ve Speijker, 2006). Bu yaklaşıma göre hava öfkesi olaylarının raporlaması ve çözümü bilgisayar sistemlerinin desteğiyle olmalıdır. Hava öfkesi risk faktörleri ve ortamsal koşulların belirlenip bilgisayar sistemine işlenmesi ile hem raporlama yapılmış olacak hem de o anda izlenmesi gereken adımlar bu bilgisayar sistemi tarafından belirlenebilecektir. İnsan bilgisayar etkileşiminin geldiği noktada personelin karar alma yükünü üstlenecek bu yaklaşımların aktif kullanımı henüz mümkün olmamakla birlikte uygulanabilirliği ile ilgili de birbiriyle çelişen görüşler bulunmaktadır. Bilgisayar sistemlerinin desteğiyle karar almayı savunan görüşler raporlamada standartlaşmanın önemine değinmektedir. Bu görüşlere göre, yenilikçi sistemler ile standart raporlamalar tek bir elde toplanırken bir yandan da personelin tepkisi standartlaşmış olacaktır. Bu sistemlerin kullanımına karşı çıkan görüşlere göre ise hava öfkesi çok geniş bir kapsama sahiptir. Dolayısıyla her olayın raporlanması zamansal açıdan mümkün değildir ve personelin bu yapay aklın önerisine göre tepki oluşturması her zaman yeterli olmayabilir. Bu görüşü destekler şekilde, kabin personelinin hâlihazırda yüklü olan prosedür ve kuralların hava öfkesinin çözümünde ancak orta düzeyde etkili olduğunu düşündüğü bildirilmektedir (Li, 2005). Dahası, kabin personelinin tecrübesi arttıkça bu prosedürlerin zaman ve iş yükü bakımından maliyeti giderek artmaktadır. Dolayısıyla, hava öfkesinin kişilerarası etkileşim kapsamında değerlendirilip havacılıkta insan faktörlerinin etkili kullanımına ağırlık verilmesi önerilmektedir (Terzioğlu, 2007). Örneğin, alkol kötüye kullanımından ileri gelen hava öfkesine kabin ekibinin müdahil olmasının kokpit ekibinin müdahil olmasından ya da yolcuların müdahil olmasından daha etkili olduğu düşünülmektedir (Li, 2005).

Sonuç ve Öneriler

Hava öfkesi sık yaşanan ve yaygınlaşan hava yolu taşımacılığı ile tüm topluma etkileri olan bir sorundur. Bu sorunun ortaya çıkmasında etkili olan faktörlere yönelik ön çalışmalar mevcut olmakla birlikte bu çalışmaların bütüncül ve teorik bir zeminle sürdürülmesi gerekmektedir. Davranışçı yaklaşımların bu süreçte önemli katkı sağlayabileceği düşünülmektedir. Hava öfkesinin ortaya çıkışındaki faktörler daha iyi anlaşıldıkça önlem ve müdahalelerin de çeşitlenip etkinleşmesi mümkün olabilecektir. Bu nedenle alanda çalışan akademisyenlerin ve sektörün bütüncül ve yenilikçi gelişmelere açık olacak şekilde kendini geliştirmesi önem

arz etmektedir. AŞağıda mevcut çabaların etkinliğinin artması için araştırmacılara ve havacılık sektörüne sunulabilecek öneriler derlenmiştir.

Araştırmacılara Öneriler

Nedenleri, yaygınlığı, sonuçları ve nasıl başa çıkılacağı ile ilgili çalışmalar yürütölen hava öfkesi araŐtırmalarının en dikkat çekici özelliği maalesef ki standart bir yaklaŐımdan uzak oluŐudur. Bu durum farklı bakış açılarından bilgi edinilmesini sağlasa dahi elde edilen bilgilerden bütöncöl bir anlam çıkarılmasını zorlaŐtırmaktadır. Dolayısıyla hava öfkesi olaylarına yönelik araŐtırmaların bütöncöl bir yaklaşım kazanması için birkaç önemli noktanın dikkate alınması gerekmektedir.

İlk olarak, araştırmacıların kavram ya da deđiŐken bazlı çalıŐmaları teorik ya da model güdümlö çalıŐmalarla desteklemesi gerekmektedir. Bu yazıda da sunulduğu üzere, çoğu araştırma tek bir deđiŐken üzerine odaklanmakta ve bunların birlikte derlendiği çalışmalar yeni yeni ve seyrek olarak ortaya çıkmaktadır. Derleme çalıŐmaları ise daha ziyade yaygınlık ve olay özelliklerine dair bilgi verebilmekte hava öfkесinin nedenleri, etkileri veya bununla başa çıkma üzerine tatmin edici çıkarımlar ortaya koyamamaktadır (McLinton ve ark., 2020). Bu nedenle de hava öfkесinin bütöncöl olarak anlaşılması için teorik ya da model bazlı çalıŐmalara hala büyük bir ihtiyaç vardır. Hava öfkесinin nedenlerini birlikte ele alma konusundaki çalışmalar yolcu, çevre ya da hava alanı veya hava yolu Şirketi kaynaklarına değinmektedir (Pierson ve ark., 2007). Bu çalışmalar bir ilk adım olarak değerli olmakla birlikte müdahale yönü tanımlama açısından daha cılız çalışmalardır. Bu nedenle hava öfkесi alanındaki çalışmaların diğer kişilerarası çatışma çalışmalarının kat ettiği nispi tecrübeden faydalanması ivme kazandırıcı olabilir. Bu yazıda örnek olarak sunulan çatışma modelleri yakın ilişkilerde yaŐanılan çatışmaları ele almaya yönelik yaklaŐımlardır (Bell ve Naugle, 2008; Stith ve ark., 2004). Oysaki yakın olmayan ilişkilerde çatışma ve grup dinamikleri üzerine çalışmalar da mevcuttur. Benzer bir biçimde, hava öfkесine karşı geliŐtirilen uygulamaların da teorik bir zemin takip edilmeden ortaya koyulduğu görölmektedir. Oysaki hava öfkесine karşı etkili bulunan yöntemler köklerini davranışçı kuramlardan alan güncel modellerin söylemleriyle uyumludur (Bandura, 1978; Skinner, 1971). Bu yazıda anılan modeller çoklukla sağlık davranışı alanından olmakla birlikte benzer model ve yaklaşımlar eğitim, ekonomi gibi pek çok sosyal ve davranış biliminde takip edilmektedir (Glanz ve ark., 2008). Dolayısıyla, hava öfkесinin anlaŐılmasında ve engellenmesinde farklı alanlardan teorik zemine dayalı ve bütöncöl modellere baŐvurulması etkili sonuçlar elde edilmesine yardımcı olabilecektir. Tüm bu çalışmaların kritik bir gözle derlenmesi görece yeni bir alan olan hava öfkесini daha iyi anlayıp müdahale etmeye destek olabilecektir.

Bir başka açıdan değerlendirildiğinde, ivmeli bir ilerleme gerçekleştirebilmesi için farklı alanlardaki bu çalışmalarını takip etmesi beklenen araştırmacıların çok disiplinli bir yaklaşımı benimsemesi gerekmektedir. Havacılık psikolojisi dünyada ve ülkemizde yeni bir uzmanlaşma alanı olarak ortaya çıkmaktadır. Bu durum alandaki çalışmaların ve dolayısıyla bilgi üretiminin hızlanmasına olumlu katkı sağlamaktadır. Bununla beraber, bu yeni alandaki çalışmacıların çok yönlü bakış açısına sahip olmaları ve farklı disiplinlerdeki çalışma ve yaklaşımları takip edebilmeleri büyük bir önem arz etmektedir. Bu sayede alanın daha etkili ve kapsamlı bir gelişim sürdürmesi mümkün olabilecektir. Bu nedenle havacılık psikolojisinin başka bilim dallarının ve bu alanlardan uzmanların katkısıyla ilerlemesi gerektiği düşünülmektedir.

Hava öfkesi çalışma alanında ve havacılık psikolojisinde uzmanlaşırken farklı disiplinlerden elde edilen bilgilerin bütünleştirilmesi gerekliliğinin bir diğer sebebi ise alanda kullanılan temel yaklaşımların ancak çok disiplinli olarak sürdürülebilecek olmasıdır. Örneğin, hava öfkesinin nedenleri ve çözüm önerileri gözden geçirildiğinde bireyler, kişilerarası alan, şirketler, uluslararası organizasyonlar gibi farklı düzeylerden bilgiler içermektedir. Benzer şekilde, hava öfkesinin nedenlerini birlikte değerlendirmeye yönelik kişilerarası çatışma alanyazınından örnekler de çok düzeylidir (Bell ve Naugle, 2008; Stith ve ark., 2004). Bu çok düzeyli modellerin tek bir çalışma alanından uzmanlarca kapsamlı biçimde çalışılması mümkün olmayıp elde edilen bilginin yeterli gelmeyeşine neden olabilir (Taşkale, 2019).

Hava öfkesi alanındaki araştırmacıların dikkat etmesi gereken bir diğer nokta, bu yazıda sunulan hava öfkesi nedenleri ya da çözüm önerilerinin her zaman veya her durumda geçerli olmayabileceğidir. Örneğin, alkol kullanımı kimi yolcuları sakinleştirip hava öfkesi olasılığını azaltırken kimi yolcuları karşı koymacı bir ruh haline büründürüp hava öfkesi olasılığını artırmaktadır (Anglin ve ark., 2003). Genç erkekler hava öfkesi failliği için risk grubunda olmakla beraber bu tanıma uyan her yolcu hava öfkesi yaşamamaktadır (Goldsmid ve ark., 2016). Bu nedenle hava öfkesinin ortaya çıkışında etkili olan faktörlerin tanımsal olduğu kadar boylamsal bir süreç ile de değerlendirilmesi gerekmektedir. Bu dinamik bakış açısı yalnızca hava öfkesi değil farklı kişilerarası çatışma alanlarında da yenilikçi bir yaklaşım sunmaktadır (Babcock ve ark., 2004; Taşkale ve Sertel-Berk, erken görünüm-2021). Bu dinamik ve yenilikçi yaklaşımlar için yeni ölçüm modelleri ve araştırma desenlerinin tasarlanması kişilerarası çatışma çalışmalarının geleceğinde büyük bir rol oynayacaktır. Havacılık psikolojisi gibi yeni bir alanın kendisini bu geleceğe kavramsal ve yöntemsel olarak hazırlayacak şekilde gelişim göstermesi için bugünden birtakım adımların atılması gerekmektedir.

Tanımsal değil dinamik bir değerlendirme süreci yapılırken *ne* sorusunun yanına *nasıl* sorusu da eklenip cevaplanabilecektir. Ancak bu sorulara bir de *kim* sorusunu eklemek önemlidir. Şöyle ki, yine her alkol kullanan ya da her genç erkeğin hava öfkesi faili olmamasından yola çıkılarak düşünüldüğünde elde hava öfkesi faillerini tespit edebilecek yeterli veri olmadığı anlaşılmaktadır (Anglin ve ark., 2003; Goldsmid ve ark., 2016). Bu nedenle hava öfkelerini daha iyi anlamaya yardım edecek tipik fail, yolculuk koşulları, muhtemel nedenler ve olayın doğası gibi soruları daha iyi cevaplayabilmek gerekmektedir (Barron, 2002). Daha iyi cevaplar için faillerin tanımsal özelliklerinin tekil değil bütüncül değerlendirildiği tipolojilerin belirlenmesine ihtiyaç vardır (Li, 2005). Bu sayede neden her alkol alan ya da genç erkek yolcunun değil, özel olarak bazı yolcuların hava öfkesi faili olduğu daha iyi anlaşılabilir. Benzer şekilde, bir hava öfkesi olayına ortamda bulunan tüm yolcu ve personel tanık olsa dahi, bunların tümü aynı mağduriyeti yaşamamaktadır. Bu nedenle mağdurları tespit etmeye yönelik çalışmaların da hız kazanması ve mağdur tipolojilerinin de araştırılması önemlidir. Oysaki alanyazında mağdurları anlamaya yönelik çalışma neredeyse yoktur.

Hava öfkesi dinamik bir süreç olarak değerlendirildiğinde farklı aktör ve koşulların hava öfkesinin ortaya çıkışına kaçınılmaz olarak etki ettiği düşünülmektedir. Hava öfkesinin en temel aktörü olayın faili olmakla beraber yukarıda değinildiği gibi mağdurlar da bu sürecin bir parçasıdır. Dahası, bu dinamik süreçte faillerin kendileri ve mağdurlar üzerindeki etkileri incelenmekle beraber, ne yazık ki mağdur ve tanıkların fail üzerindeki etkileri çoğunlukla göz ardı edilmektedir. Oysaki ortamda bulunan her kişi ve koşulun failin davranışını ortaya koymasında rolü olduğu dikkatlerden kaçmamalıdır. Unutulmamalıdır ki, bu bakış açısı failliği kati suretle meşrulaştırma amacı taşımamaktadır. Aksine, hava öfkesini dinamik olarak ve bütün aktörleriyle ele almak bu sorunu daha iyi anlamak ve çözüme daha da yaklaşmak bakımından son derece önemlidir.

Alanda çalışan araştırmacılara sunulabilecek bir diğer öneri ise elde edilen bilgilerin derli toplu olarak bütünleştirilip akademik bilgiye dönüştürülmesidir. Hava öfkesi konusundaki bu bilginin aktarılması ise eğitim programları ile mümkün olabilir. Ancak Avustralya'daki turizm ya da seyahat yönetimi alanında lisansüstü eğitim veren 24 programın yöneticisiyle gerçekleştirilen görüşmelerde 12 programın hava öfkesi ya da bununla ilişkili herhangi bir başlığa yer vermediği ortaya çıkmaktadır (Barron, 2002). Dahası, bu programların gelecek planlarında da hava öfkesine yönelik bir güncelleme bulunmamaktadır. Yirmi dört program içerisinde ise tamamen hava öfkesini konu alan herhangi bir ders bulunmamaktadır. Programların çoğunda bu konu tek bir vaka çalışması ile ele alınmaktadır. Bu çalışmanın ise

programdaki yeri ve içeriği herhangi bir standardı takip etmemektedir. Bu nedenle hava öfkesi alanında çalışan araştırmacıların akademik açıdan da kendilerini geliştirip yeni araştırmacı ve uygulamacıların yetiştirileceği müfredat programlarını hazırlamaları önerilmektedir.

Havacılık Sektörüne Öneriler

Herhangi bir alanda iyi bir uygulama yapmak o alandaki teoriyi ve müfredatı bilmekle mümkün olabilir. Bu nedenle de hava öfkesini anlamak ve önlemek için araştırmacılara yönelik yukarıda anılan öneriler sektörde sahada çalışan personel için de önceliklidir. Bunun ötesindeki ya da pratik odaklı öneriler ise aşağıda belirtilmektedir.

İlk elden, havacılık gibi doğası gereği küresel bir sektörde küresel ölçekli bir yapılanma önemlidir. Hava öfkesinin tanımı ve herhangi bir olay yaşandığında buna verilecek cevabın şirketler, bölgeler ve ülkeleri bünyesinde barındıracak uluslararası örgütlerce belirlenip tüm aktörlerce kanıksanması gerekmektedir (Barron, 2002). Tokyo Sözleşmesi'nin hazırlanıp uygulanması ve ICAO Kural Dışı Yolcu Çalışma Grubu'nun oluşturulması bu yönde atılan önemli adımlardır (Anglin ve ark., 2003). Ayrıca, [IATA] (2012) hava öfkesinin sınıflandırılıp raporlanması için taslak formlar sağlamaktadır. Olumlu bu çabalar sürerken hava öfkesine karşı yeni küresel işbirliklerinin de yasal düzenlemeleri, birlikler oluşturmayı veya uluslararası kampanyaları kapsamaya devam etmesi gerekmektedir. Aksi takdirde küresel ölçekteki bir sorunu üstelik zamansal ve mekânsal uyumsuzlukların gölgesinde çözmek mümkün olamayacaktır.

İkinci olarak, tam da standardizasyonun yanına eklenmesi gereken kültürel öğelere yer açmak gerekmektedir. Daha önce değinildiği üzere, hava öfkesi esasen kişilerin bir araya geldiklerinde yaşadıkları çatışmalar ve bunlara verilen tepkilerle ortaya çıkmaktadır. Küresel bir sistemde bir araya gelen aktörler beraberlerinde kültürel bakış açılarını da getirebilir. Bu nedenle şirketlerin ve personelin davranışların kültürel anlamlarını ve yanlılıklarını kavrayabilmeleri ve çözüm seçeneklerini kültürel kodlara göre esnetebilmeleri önemli olacaktır. Bu süreçte ise daha personel seçimi ve oryantasyonlarından başlayarak tüm süreçteki eğitimlerde standartlaşmanın altı çizilirken insan ilişkilerinde kültürel etmenlerin önemine de yer verilmelidir (Terzioğlu, 2007).

Çalışanların eğitim süreçleri hava öfkesini önlemede kültürleşmenin ötesinde faydalar da barındırmaktadır. Daha önce değinildiği üzere hava öfkesinin akademik olarak işlenip bu alanda standart müfredat programları oluşturmaya ihtiyaç vardır (Barron, 2002). Ancak bu programların dışında şirketlerin de hizmet içi eğitimlerinde hava öfkesine standart bir tanım ve kapsayıcı bir yaklaşımla yer vermeleri gerekmektedir. Dahası, içeriği standartlaştırılan bu

eğitimlerin sıklığı ve süresinin de olay anında spontan çözüm üretmeyi destekleyecek simülatif etkiyi sağlayabilecek düzeyde belirlenmesi gerekmektedir (Rhoden ve ark., 2008). Yine bu eğitimlerin teorik bir zemine yaslanmakla beraber çok basit ve somut tekniklere odaklanması gerekmektedir. Örneğin, serviste bir sorun yaşanıldığında sandviç tekniği kullanılarak hemen peşinden yolcu konfor ve memnuniyetine iyi gelecek bir davranış sergilenmesi olası hava öfkelerini engelleyebilir (Hunter, 2006).

Şirketlere yönelik eğitimler kadar önemli ancak daha az maliyetli bir diğer öneri ise hava öfkesi olayının işlenmesi ile ilgilidir. Şöyle ki, hava öfkesine yönelik standart olmasa da bir eğitim alınması ve vaka örneklerinin incelenmesi kabin ekibince olumlu karşılanmaktadır. Ancak kabin personeli başlarından geçen vakaların süreci ve sonucuyla ilgili sınırlı bilgiye sahip olduklarını ve bu durumun kendi deneyimlerinden öğrenmelerini zorlaştırdığını belirtmektedir (Li, 2005). Dolayısıyla havacılık şirketlerinin olay işlemlerini ve sonuçlarını da standart bir prosedürle aktörleriyle paylaşması ya da onlara gerekli geri dönüşü sağlaması önemli olacaktır. Bu yolla oluşturulacak veri tabanı sayesinde yaşanmış olaylardan yola çıkılarak edinilmiş bilgiler tüm çalışanlara iletilebilecektir (Schaaf, 2001).

Hava öfkesi yaygın bir ulaşım biçimi olan hava yolu taşımacılığı ile toplumları yakından ilgilendiren ancak hem alanda hem de araştırmacılarca yeterince kapsamlı biçimde ele alınmamış bir sorundur. Güvenli ve rahat bir uçuşa engel olabilecek bu sorunu daha titizlikle ele almak ve üstesinden gelmek için araştırmacıların yanı sıra havacılık örgütleri ve hava yolu şirketleri tarafından sunulan yol gösterici önerilerin dikkate alınması önemli görünmektedir.

Kaynakça/References

- Abeyratne, R. (2008). The fear of flying and air rage-some legal issues. *Journal of Transportation Security*, 1, 45-66.
- Airports Council International (ACI). (2020). WATF 2017: *Annual world airport traffic forecasts 2017-2040*. (14 Ekim 2020 tarihinde https://aci.aero/wpcontent/uploads/2019/10/WATF_2017.pdf adresinden alınmıştır.)
- Akgeyik, T. (2011). Air rage: Violence toward cabin crew (A study on victimization of unruly passengers in Turkey). *Review of Business Research*, 11(3), 68-73.
- Anglin, L., Neves, P., Giesbrecht, N. ve Kobus-Matthews, M. (2003). Alcohol-related air rage: From damage control to primary prevention. *The Journal of Primary Prevention*, 23, 283-297.
- Augustin, S. ve Wichman, H. (2000, Mayıs). Stress and its relationship to in-flight violence. *10th International Aviation Psychology Symposium*, Ohio.
- Aviation Safety Reporting System. (2000). Passenger misconduct and the effects on flight crews. *Callback*, 250.
- Babcock, J. C., Costa, D. M., Green, C. E. ve Eckhardt, C. I. (2004). What situations induce intimate partner violence? A reliability and validity study of the Proximal antecedents to Violent Episodes (PAVE) Scale. *Journal of Family Psychology*, 18(3), 433-442.
- Bandura, A. (1978). Social learning theory of aggression. *Journal of Communication*, 28(3), 12-29.

- Baranishyn, M., Cudmore, B. A. ve Fletcher, T. (2010). Customer service in the face of flight delays. *Journal of Vacation Marketing*, 16(3), 201–215.
- Barron, P. E. (2002). Air rage: An emerging challenge for the airline industry. *Asia Pacific Journal of Transport*, 4, 39-44.
- Bell, K. M. ve Naugle, A. E. (2008). Intimate partner violence theoretical considerations: Moving towards a conceptual framework. *Clinical Psychology Review*, 28, 1096-1107.
- Bell, P. A., Greene, T. C., Fisher, J. D. ve Baum, A. (1996). *Environmental psychology*. Harcourt: Psychology Press.
- Berkley, B. J. ve Ala, M. (2001). Identifying and controlling threatening airline passengers. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 42(4), 6-23.
- Bor, R. (2003). Trends in disruptive passenger behavior on board UK registered aircraft: 1999-2003. *Travel Medicine and Infectious Disease*, 1(3), 153-157.
- Bor, R. (2007). Psychological factors in airline passenger and crew behavior: A clinical overview. *Travel Medicine and Infectious Disease*, 5, 207-216.
- Boyd, C. (2002). Customer violence and employee health and safety. *Work, Employment and Society*, 16(1), 151-169.
- Calder, S., (2000). The complete guide to air rage. *The Independent*. s.: 16-17.
- Cannon, C., Lauve-Moon, K. ve Buttell, F. (2015). Re-theorizing intimate partner violence through post-structural feminism, queer theory, and sociology of gender. *Social Sciences*, 4, 668-687.
- Cheng-Hua, Y. ve Hsin-Li, C. (2012). Exploring the perceived competence of airport ground staff in dealing with unruly passenger behavior. *Tourism Management*, 33, 611-621.
- Cook, C. C. H. (1997). Alcohol and aviation. *Addiction*, 92(5), 539-555.
- Dahlberg, L. L. ve Krug, E. G. (2002). Violence - a global public health problem. E. G. Krug, L. L. Dahlberg, J. A. Mercy, A. B. Zwi ve R. Lozano (Ed.), *World report on violence and health* içinde (s. 1-21). Geneva: World Health Organization.
- Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü (DHMI). (2020). Yolcu trafiği (Gelen-giden). (14 Ekim 2020 tarihinde <https://www.dhmi.gov.tr/Lists/Istatislikler/Attachments/36/YOLCU.pdf> adresinden alınmıştır.)
- Dobash, R. E. ve Dobash, R. P. (1979). *Violence against wives: A case against the patriarchy*. New York: Free Press.
- Dutton, D. G. (1995). *The domestic assault of women: Psychological and criminal justice perspectives*. Vancouver: UBC Press.
- Festinger, L. (1957). *A theory of cognitive dissonance*. Stanford, CA: Stanford University Press.
- Francis-Way, K. (1991). *Examination of factors that influence air rage*. (Yayınlanmamış Lisans Tezi). Oklahoma State University, Stillwater, Oklahoma.
- Glanz, K., Rimer, B. K. ve Viswanath, K. (2008). *Health behavior and health education: Theory, research, and practice*. 4. Baskı. San Francisco: Jossey-Bass.
- Goldsmid, S., Fuller, G., Coghlan, S. ve Brown, R. (2016). Responding to unruly airline passengers: The Australian context. *Trends & Issues in Crime and Criminal Justice*. Makale numarası: 510. (14 Ekim 2020 tarihinde <https://www.aic.gov.au/publications/tandi/tandi510> adresinden alınmıştır.)
- Goode, W. J. (1971). Force and violence in the family. *Journal of Marriage and Family*, 33, 624-636.
- Huang, J. (2001). ICAO study group examines the legal issues related to unruly passengers. *ICAO Journal*, 2, 18-20.
- Hunter, J. A. (2006). A correlational study of how airline customer service and consumer perception of airline customer service affect the air rage phenomenon. *Journal of Air Transportation*, 11(3), 78-109.

- Kinman, G. (2009). Emotional labour and strain in “front-line” service employees: Does mode of delivery matter? *Journal of Managerial Psychology*, 24(2), 118-135.
- Lemmers, A. J. J., Bos, T. J. J. ve Speijker, L. J. P. (2006). An on-board security system and the interaction with cabin crew. *Nationaal Lucht- en Ruimtevaartlaboratorium/National Aerospace Laboratory*. Rapor numarası: NLR-TP-2006-378.
- Li, B. Q. V. (2005). *In-flight aggression: A cabin crew and passenger perspective*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Massey University, Auckland, Yeni Zelanda.
- Maurino, M. (2007). Safe air travel & managing passenger behavior. *3rd World Conference on Fear of Flying*, Montreal, June.
- McLinton, S. S., Drury, D., Masocha, S., Savelsberg, H. ve Lushington, K. (2020). “Air rage”: A systematic review of research on disruptive airline passenger behaviour 1985-2020. *Journal of Airline and Airport Management*, 10(1), 31-49.
- Montaño, D. E. ve Kasprzyk, D. (2008). Theory of Reasoned Action, Theory of Planned Behavior and the Integrated Behavior Model. K. Glanz, B. K. Rimer ve K. Viswanath (Ed.), *Health behavior and health education: Theory, research and practice* içinde. (s. 67-96). 4. Baskı. San Francisco: Jossey-Bass.
- Morgan, M. ve Nickson, D. (2001). Uncivil aviation: A review of the air rage phenomenon. *International Journal of Tourism Research*, 3, 443-457.
- Pierson, K., Power, Y., Marcus, A. ve Dahlberg, A. (2007). Airline passenger misconduct: Management implications for physicians. *Aviation, Space, and Environmental Medicine*, 78(4), 361-367.
- Piñar-Chelso, M. J. ve Fernández-Castro, J. (2011). A new scale to evaluate disruptive passenger management by cabin crew. *Aviation Psychology and Applied Human Factors*, 1(1), 21-30.
- Rhoden, S., Ralston, R. ve Ineson, E. M. (2008). Cabin crew training to control disruptive airline passenger behavior: A cause for tourism concern? *Tourism Management*, 29, 538-547.
- Schaaf, M. M. (2001). Air rage: A policy research study. *The Collegiate Aviation Review International*, 19(1), 168-184.
- Siomkos, G. J. (2000). Managing airline disasters: The role of consumer safety perceptions and sense-making. *Journal of Air Transport Management*, 6, 101-108.
- Skinner, B. F. (1971). Operant conditioning. *The Encyclopedia of Education*, 7, 29-33.
- Stith, S. M., Smith, D. B., Penn, C. E., Ward, D. B. ve Tritt, D. (2004). Intimate partner physical abuse perpetration and victimization risk factors: A meta-analytic review. *Aggression and Violent Behavior*, 10(1), 65-98.
- Taşkale, N. (2019). *Şiddet mağduriyeti ve sağlık sonuçları arasındaki ilişkide kullanılan başa çıkma yöntemlerinin biçimlendirici rolü*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). İstanbul Üniversitesi, İstanbul, Türkiye.
- Taşkale, N. ve Sertel-Berk, H. Ö. (erken görünüm-2021). Coping with the antecedents of a violence episode explains more variance than coping with the violence episode: Support for event-based approaches to violence. *Current Psychology*.
- Terzioğlu, M. (2007). *Uçak kazalarının nedeni olarak insan hatalarını azaltmada ekip kaynak yönetimi*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir, Türkiye.
- The International Air Transport Association ([IATA]). (2012). *Guidance on unruly passenger prevention and management*. Montreal: [IATA].
- The International Air Transport Association ([IATA]). (2019). *World air transport statistics (WATS) 2019*. (14 Ekim 2020 tarihinde <https://www.iata.org/contentassets/a686ff624550453e8bf0c9b3f7f0ab26/wats-2019-mediakit.pdf> adresinden alınmıştır.)
- The International Air Transport Association ([IATA]). (2020). Unruly and disruptive passenger incidents and why no one likes them. (14 Ekim 2020 tarihinde https://www.iata.org/contentassets/b7efd7f114b44a30b9cflade59a02f06/unruly_pax_infographic_2017.pdf adresinden alınmıştır.)

- The International Civil Aviation Organization (ICAO). (2020). *The world of air transport in 2018*. (14 Ekim 2020 tarihinde <https://www.icao.int/annual-report-2018/Pages/the-world-of-air-transport-in-2018.aspx> adresinden alınmıştır.)
- The International Transport Workers' Federation (2000). *Air rage: The prevention and management of disruptive passenger behaviour. A guide to good practice and practical action for aviation trade unionists, the transport industry and safety regulators*. France: ITF Publications.
- The International Transport Workers' Federation. (2000). Media information: Air rage in figures. Erişim adresi: <http://www.itf.org.uk/SECTIONS/Ca/airrage/media3.htm>
- Timmis, A., Ison, S. ve Budd, L. (2018). International comparison of disruptive passenger prevalence. (14 Ekim 2020 tarihinde https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/763317/international-comparison-of-disruptive-passenger-prevalence.pdf adresinden alınmıştır.)
- Unruly Passengers. (2018). *SKYbrary*. (14 Ekim 2020 tarihinde https://www.skybrary.aero/index.php/Unruly_Passengers adresinden alınmıştır.)
- Vivian, M. (2000). Disruptive passenger behavior: Analyzing the causes. *Aviation Security International*, 6(3), 12-15.

