

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri İçin 41 Vakada İletişim ve Yolcu İlişkileri

Doç. Dr. Gülbeniz Akduman
Dr. Öğr. Üyesi Gülnaz Karahan



Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri İçin 41 Vakada İletişim ve Yolcu İlişkileri

Doç. Dr. Gülbeniz Akduman
Dr. Öğr. Üyesi Gülnaz Karahan



Published by

Özgür Yayın-Dağıtım Co. Ltd.

Certificate Number: 45503

📍 15 Temmuz Mah. 148136. Sk. No: 9 Şehitkamil/Gaziantep

☎ +90.850 260 09 97

📞 +90.532 289 82 15

🌐 www.ozgur yayinlari.com

✉ info@ozgur yayinlari.com

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri İçin 41 Vakada İletişim ve Yolcu İlişkileri

Doç. Dr. Gülbeniz Akduman

Dr. Öğr. Üyesi Gülnaz Karahan

Language: Turkish

Publication Date: 2026

Cover design by Mehmet Çakır

Cover design and image licensed under CC BY-NC 4.0

Print and digital versions typeset by Çizgi Medya Co. Ltd.

ISBN (PDF): 978-625-8998-56-6

DOI: <https://doi.org/10.58830/ozgur.pub1273>



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0). To view a copy of this license, visit <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>
This license allows for copying any part of the work for personal use, not commercial use, providing author attribution is clearly stated.

Suggested citation:

Akduman, G., Karahan, G. (2026). *Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri İçin 41 Vakada İletişim ve Yolcu İlişkileri*.

Özgür Publications. DOI: <https://doi.org/10.58830/ozgur.pub1273>. License: CC-BY-NC 4.01

The full text of this book has been peer-reviewed to ensure high academic standards. For full review policies, see <https://www.ozgur yayinlari.com/>



Önsöz

Gökyüzünde her uçuş, aslında insan ilişkilerinin sınındığı bir yolculuktur. Kabin memurlarının görevi yolcunun emniyet ve güvenliğini sağlamanın yanı sıra ihtiyaçları karşılamak, kaygısını yönetmek, güven inşa etmek ve değerli olduğunu hissettirmektir. Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri İçin 41 Vakada İletişim ve Yolcu İlişkileri kitabı iletişimin gücünü mesleki yetkinlikle buluşturmak amacıyla hazırlanmıştır.

Sivil havacılıkta Kabin memurluğu, yalnızca bir hizmet görevi değil; insan hayatına doğrudan temas eden, güvenlik, sorumluluk ve yüksek iletişim becerisi gerektiren saygın bir meslektir. Kabin ekipleri, her uçuşta yüzlerce farklı duygu, kültür ve beklentiyle karşılaşırken profesyonelliklerini, soğukkanlılıklarını ve insani duyarlılıklarını aynı anda sergilemek durumundadır. Yolcu ilişkilerinde yaşanan deneyimlerin büyük çoğunluğu karşılıklı anlayış, empati ve iş birliği üzerine kuruludur. Ancak nadiren karşılaşılan zorlayıcı durumlar da mesleğin doğası gereği ortaya çıkabilmektedir.

Kabinde yolcu ilişkilerinde yaşanan 41 örnek olay dijital mecralara yansımış nadir ve öğretici vakalardan esinlenerek kurgulanmış, yolcunun abartılı diliyle yazılmış olup eğitim amaçlı kullanıma yöneliktir. Amacımız mesleği sorunlar üzerinden tanımlamak değil; aksine, güçlü yönlerini görünür kılmak, karşılaşılan istisnai durumları eğitimsel bir perspektifle ele alarak mesleki gelişime katkı sağlamaktır. Her vaka, kabin memurluğunun yalnızca bir görev değil, aynı zamanda yüksek düzeyde iletişim ustalığı gerektiren bir insan yönetimi sanatı olduğunu ortaya koymaktadır. Eğitimcilerin bu vakaları eğitimde öğrencilerle paylaşarak ortak değerlendirme yapmalarına uygundur.

Kitapta öncelikle iletişimin temel kavramları ve yolcu ilişkilerinin kuramsal altyapısı sunulmaktadır. Ardından, kabin hizmetleri eğitiminde öğrenmeyi kalıcı hale getirmek için sınıf içi etkinlikler, uygulama örnekleri, bireysel değerlendirmeler, envanterler ve gerçekçi 41 vakayla zenginleştirilmiş bir içerik yer almaktadır.

Amacımız iletişim ve yolcu hizmetleri konusunda temel bilgileri aktarmak ve düşünen, sorgulayan, empati kuran, kriz anında doğru iletişim kurabilen kabin ekiplerinin yetişmesine bilgi, görgü ve uzmanlığımız doğrultusunda katkıda bulunmaktadır.

Keyifle okumanız ve eğitimlerinizde kullanmanız dileğiyle...

Doç. Dr. Gülbeniz Akduman



Fatih Sultan Mehmet Vakıf Üniversitesi Havacılık Yönetimi Bölüm Başkanındır. 32 yıllık profesyonel iş yaşamında sırasıyla Topkapı Sarayı, Türk Hava Yolları, Havaş, Delta Havayolları, Avea, Türkcell, Doğan Holding, Türk Telekom, TAV Holding, ATÜ ve DeFacto'nun çeşitli yöneticilik kademelerinde görev almıştır. Profesyonel iş yaşamının ardından İşletme bölümünde doktorasını, genel psikoloji bölümünde yüksek lisansını tamamlamıştır. İş hayatındaki deneyimlerini akademik bilgilerle birleştirerek 12 yıldır Havacılık Yönetimi, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri, Yönetim-Organizasyon, İnsan Kaynakları Yönetimi, Örgütsel Davranış ve Örgütsel Psikoloji alanlarında ders ve yetkinlik tabanlı kişisel ve yönetsel gelişim eğitimleri vermektedir.

Dr. Öğr. Üyesi Gülnaz Karahan

Fatih Sultan Mehmet Vakıf Üniversitesi Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Program başkanıdır. 35 yıllık profesyonel iş yaşamında THY Kabin Memurluğu, Kabin Amirliği, Kabin Eğitmenliği ve Uygulama Şefliği görevlerini yapmıştır. Profesyonel iş yaşamının ardından “İletişim” bölümünde doktorasını, genel psikoloji bölümünde yüksek lisansını tamamlamıştır. İş hayatındaki deneyimlerini akademik bilgilerle birleştirerek 16 yıldır Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri programları ve Havacılık Yönetimi kapsamında teknik eğitimlerin yanı sıra yetkinlik tabanlı kişisel ve yönetsel gelişim eğitimleri vermektedir.



İçindekiler

Önsöz	iii
1. Kabinde İletişim	1
İletişim Kavramının Tanımı ve Bileşenleri	1
İletişim Türleri	8
Etkin Dinleme	15
Geribildirimde Bulunma	21
Soru Sorma	22
Kabinde Pozitif İletişim	24
2. Kabinde Yolcu İlişkileri	33
Yolcu	33
Kabinde Yolcu Hizmetleri ve Bileşenleri	33
Yolcu Psikolojisi	36
Yolcu Şikayetleri	37
Farklı Kültürlerarası İletişim	38
3. Kabinde Yolcu İlişkilerinde Yaşanan Örnek Olaylar	39

BÖLÜM 1

1. Kabinde İletişim

1.1. İletişim Kavramının Tanımı ve Bileşenleri

Hadi bir uçak düşünerek başlayalım!

Bir uçak düşünün dediğimizde bazılarımız Boeing 777, bazılarımız Airbus, bazılarımız ise bir jet uçağı hatta askeri uçak düşünebilir. Uçak düşünün dediğimizde kişi kendi deneyimleri, algılama ve düşünce biçimine göre bir uçağı kafasında canlandırır. Bu yüzden “uçak” kelimesini herkes aynı duysa da farklı renkte ve türde uçakları zihninde canlandırabilir.



İletişim simgeseldir, herkesin simgeye yüklediğı anlam farklıdır. Bu sebeple herkes aynı simgeden aynı şeyi anlamayabilir. İletişimde mesajı ilettiğimiz alıcı,

kullanılan simgenin çeşitli anlamlarından kendi yaşam deneyimi ve tutumlarına göre bir mesaj çıkarabilir ya da birini seçebilir. Bu durum söylemek istediğimizle anlaşılan arasında fark oluşturabilir. İşte uçak düşününün dendiğinde herkesin farklı farklı uçaklar düşünmesinin sebebi budur.

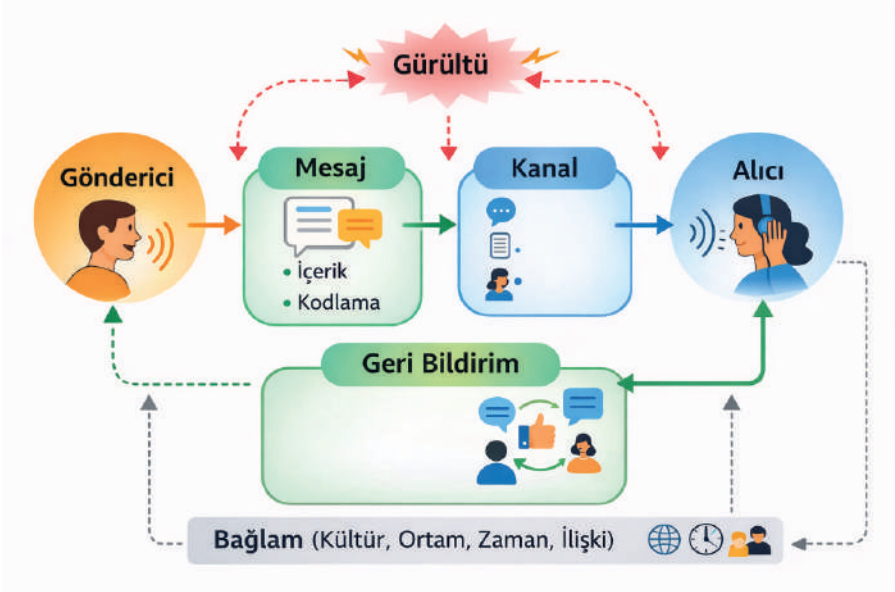


İletişim duygu, düşünce ya da bilgilerin akla gelebilecek her türlü yolla başkalarına aktarılmasıdır. İletişim, belirlenen mesajların kodlanarak seçilen kanal aracılığıyla kaynaktan alıcıya aktarılması sürecidir.

Birbirimizi fark ettiğimizde, bir arkadaşımıza “*Merhaba*” dediğimizde, sosyal medyada paylaşım yaptığımızda ya da yöneticimize e-posta gönderdiğimizde iletişim kurarız. İletişimin amacı anlamak, anlatmak ve anlaşılmasıdır. İletişimin özellikleri temel alınarak şu tanımlamalar da yapılabilir;

- İletişim, neyi, nerede, ne zaman, kime ve nasıl söyleyeceğini bilmektir.
- İletilmek istenen mesajı herkesin anlayabileceği şekilde anlatabilmektir.
- Duraksamadan, net, anlaşılır ve akıcı bir dille konuşabilmektir.
- İletişim kurulan kişi ya da kişilere odaklanarak verilen mesaj/mesajların alınıp alınmadığını kontrol etmektir.

İletişim insanlar arasında duygu, düşünce ve bilgi alışverişidir.



Şekil 1 Temel İletişim Süreci

Şekil 1’de yer alan temel iletişim sürecinde anlaşmak için aşağıda sıralanan üç bileşen gereklidir;

- **Niyet:** İletişimde ortak niyetin birbirini anlamak olması ve pozitif yaklaşım,
- **Bilgi:** İletişimde mesajın karşı tarafa ulaşması için neyi, ne zaman ve hangi iletişim aracı ile aktaracağını bilmek,
- **Çaba:** İletişim kurulamadığında farklı yollar denemek.

İletişim sürecini paylaştıktan sonra şimdi senin nasıl iletişim kurduğunu test edelim.

✈ Kabin Hizmetleri İletişim ve Yolcu İlişkileri Envanteri (KHİY-12)

Amaç: Kabin memurlarının yolcu ile iletişim ve ilişki yönetimi becerilerini değerlendirmek

Uygulama süresi: 3–5 dakika

Ölçek tipi: 5’li Likert (1 = Kesinlikle Katılmıyorum, 2 = Katılmıyorum, 3 = Kararsızım, 4 = Katılıyorum, 5 = Kesinlikle Katılıyorum).

Toplam puan aralığı: 12 – 60 arasındadır. 45–60 puan arası yüksek yeterliliği belirtir, güçlü iletişim ve yolcu ilişkileri yetkinliğine sahip olduğunu gösterir. 12–28 puan arası gelişimin gerekli olduğunu, 29–44 ise orta seviyede yeterliliği belirtir. Düşük puan alınan sorular kişinin gelişim alanlarını gösterir.

Önemli Uyarı: Envanterdeki soruları cevaplarken olması gerektiği ya da olması gereken şekliyle değil, gerçek kendiniz olarak ve Kabin memuru olarak yolcu ile kuracağınız iletişim ve ilişkileri düşünerek cevaplamalısınız!

Kabin Hizmetleri İletişim ve Yolcu İlişkileri Envanteri (KHİY-12)

Empatik Yaklaşım	Yolcunun duygu durumunu kısa sürede anlayabilirim.
	Stresli yolculara karşı sakin ve anlayışlı davranabilirim.
	Yolcunun bakış açısını dikkate alarak iletişim kurabilirim.
Açık ve Profesyonel İletişim	Talimatları net ve anlaşılır biçimde iletebilirim.
	Ses tonumu duruma uygun şekilde ayarlayabilirim.
	Beden dilimi profesyonel ve güven verici biçimde kullanabilirim.
Kriz ve Zor Yolcu Yönetimi	Gergin yolcularla iletişim kurarken kontrolümü kaybetmem.
	Şikâyet durumunda çözüm odaklı yaklaşabilirim.
	Olası çatışmalarda ortamı yatıştırmaya katkı sağlayabilirim.

Hizmet ve Temsil Yetkinliği	Yolcu ile iletişimimde şirket imajını yansıtabileceğimi düşünürüm.
	Kültürel farklılıklara duyarlı davranabilirim.
	Yolcunun uçuş deneyimini olumlu hale getirmek için ekstra çaba gösterebilirim.



NASIL İLETİŞİM KURUYORUM?



Pasif İletişimci

- *kendimi veya haklarımı savunmuyorum
- *başkalarının haklarını ihlal etmesine izin veriyorum
- *sessizce konuşuyorum ya da sık sık özür diliyorum
- *konuşurken aşağı doğru bakıyorum ve omuzlarımı düşürüyorum
- *fikirlerim ve hislerim diğerleri kadar önemli değilmiş gibi davranıyorum.



Aktif İletişimci

- *ihtiyaçlarımı açıkça söylüyorum
- *başkalarını suçlamıyorum
- *ben kendi haklarımı savunuyorum
- *"ben dili" ifadelerini kullanıyorum
- *beden dilimle karşı tarafa saygı gösterdiğimi belli ediyorum
- *başkalarının sözünü kesmeden dinliyorum.



Agresif İletişimci

- *başkalarına hükmetmeye, aşağılamaya veya kontrol etmeye çalışıyorum
- *başkalarını eleştiriyor veya suçluyorum
- *yüksek sesle konuşuyorum ve emrediyorum
- *başkalarını tehdit ediyorum
- *sık sık araya giriyorum
- *başkalarını dinlemiyorum
- *başkalarının haklarına saygı duymuyorum.



Şimdi Uygulama Zamanı!

- Beş kişilik gruplar oluşturalım.
- Gruba bir isim ve temsilci seçelim.
- İletişim kurarken yaşadığınız sorunları 15 dakika boyunca grup içinde tartışalım ve grup olarak ortak belirlediğiniz sorunları not alalım.
- Her grubun temsilcisinden iletişim kurarken sorun olarak listelediği konuları aktarmasını isteyelim.

Eğer bu kitabı tek başına okuyorsan “*Hadi hemen bir kâğıt kalem al ve iletişim kurarken yaşadığın sorunları listele!*”.

Kitabı okumaya devam ettikçe bu sorunları çözmek için çeşitli yollar keşfedeceksin.

Öyleyse okumaya devam edelim.

İletişimde yaşadığın sorunları belirledin. Peki, hadi birlikte neden insanların iletişim kurarken sorun yaşadığını öğrenelim.

Kişiler arasında iletişim kurulmasını engelleyen farklı nedenler vardır. İletişim kurulmasını engelleyen en önemli faktörler dinlememek, iletişim kurulan kişinin kimliği ve rolü, kişilik, değer farklılıkları, iletişim aracının doğru seçilmemesi, iç ve dış çevre etkenleri ile artık seslerin kullanımı olarak sıralanabilir.

- *Etkin dinlememek*: İletişimin başında karşı tarafın ne demek istediğini anladığını düşünüp dinlemeye devam etmemek, iletişim kurulan kişiye dikkati vermemek (telefona bakmak ya da çevreyle ilgilenmek) ve göz teması kurmamak etkin iletişim kurulmasını engelleyebilir.
- *İletişim kurulan kişinin kimliği ve rolü*: Bir konuyu annen söylediğinde farklı, arkadaşın söylediğinde farklı anlam çıkarabilirsin. Annen saçlarını kestirsen daha güzel olur dediğinde; “*Anne, ben uzun seviyorum*” deyip konu üzerinde fazla düşünmezken bir arkadaşın söylediğinde konuyu uzun süre düşünür hatta saçını kestirmeye bile karar verebilirsin! Ya da tam tersi annenin söylediğini dinleyip arkadaşının söylediğini dikkate almayabilirsin.

- *Kişilik*: İnsanlar birbirlerinden farklı kişisel özelliklere sahiptir ve kişilik özellikleri iletişimi etkiler. Özgülveni düşük bir kişi yapılan en ufak bir eleştiri ya da geribildirimi olumsuz algılarken, özgülveni yüksek bir kişi eleştiriye kendisine verilen değerli bir armağan olarak görebilir.
- *Değer farklılıkları*: Değerler, insanların karar vermelerinde yol gösteren pusula görevini görürler. Temel değeri dürüstlük olan bir kişi her zaman ve her yerde fikrini dürüst ve açıkça ifade ederken bir diğeri bunu patavatsızlık olarak görebilir.
- *İletişim aracının doğru seçilmemesi*: Yanı başında oturan kişiye e-posta göndermek ya da resmi olarak e-posta göndermen gereken bir kişiye WhatsApp'tan yazmak gibi iletişim aracı doğru seçilmediğinde iletişim kurmak zorlaşabilir.
- *Dış çevre etkenleri*: İletişim kurulan ortamın çok gürültülü olması ya da iletişim sürecinde aynı anda birden fazla kişinin konuşması gibi dış çevre etkenleri iletişim sürecini olumsuz etkileyebilir.
- *İç çevre etkenleri*: İletişim kurarken odaklanmamak, ön yargılarla yaklaşmak, kendine ya da karşı tarafa güvenmemek gibi kişinin kendisinden kaynaklanan etkenler iletişim sürecini olumsuz etkileyebilir.
- *Artık seslerin kullanımı*: İletişim kurarken *Eee, m, aaa, umm...* gibi artık sesleri sıklıkla kullanıp karşı tarafın dikkatini ve konuyu dağıtmak iletişim sürecini kesintiye uğratabilir.

İletişimi başlatan kişi doğru kanaldan doğru mesajı iletmiş olsa da karşı tarafın içinde bulunduğu ruh hali, düşünce kalıpları, önyargıları, bilgi birikimi ve niyeti gibi birçok faktör iletişimin amacına ulaşmasını engelleyebilir. Mevlana'nın dediği gibi *"Ne kadar anlatırsan anlat, anlattığın karşındakinin anladığı kadardır"*.



1.2. İletişim Türleri

İletişim sözlü, sözsüz ve yazılı olmak üzere üç farklı türde gerçekleşebilir.

1.2.1. Sözlü İletişim

Ses tonu, gönderilen sözel bir iletinin geri plandaki müziğidir. İletilen düşünceler ile düşüncelerin ses tonu uyumlu olmalıdır.

Örneğin; düğünde gelin ve damadı tebrik ederken mutluluk ve coşkuyla “*Tebrikler*” derken, cenaze de daha sakin bir ses tonuyla “*Allah rahmet eylesin*” deriz.

Sözlü iletişimde kullanılan kelimeler ve iletilmek istenen mesajla ses tonu uyumunun yanı sıra iletişimin başarısını arttırmak için başka nelere dikkat edilmesi gerektiğine bir bakalım.

Açık ve Net Olmak

İletişimde açıklık, niyet ve kullanılan kelimeleri kapsar. İnsanların birbirini anlayabilmesi için niyetlerini açıkça ortaya koymaları gerekir. Aksi taktirde karşı tarafın anlamasını beklemek gerçekçi olmaz. Söylemek istedikleriniz karşınızdakinin anlayabileceği şekilde, açık ve net ifade edilmelidir. Tabi ki

açık ve net iletişim kurmak için iletişim kurduğunuz konuyla ilgili bilgin de tam olmalıdır.

İletişimde açık ve net olmak için kullanılan kelimeler;

- Dinleyenlerin sosyokültürel seviyesine uygun olmalı.
- Yapmacık veya çok içten olmamalı (Abi, abla, teyze, canım vb.).
- Kişiye yabancı (teknik, jargon) kelimeler kullanılmamalı.

Kibar Olmak

Kibarca söylenen “Günaydın”, “Hoşçakalın”, “Teşekkür ederim” veya “Lütfen” gibi kelimeler kişilere verilen çiçekler gibidir. Çiçeğin açamayacağı kapı yoktur. Ama kibarlık “Lütfen” veya “Teşekkür ederim” gibi kelimeleri sadece söylemekten ibaret değildir. Çiçeği nasıl verdiğimiz yani kibarlığımızı nasıl kullandığımız çok önemlidir.

Örneğin; kabinde yolcu karşılarken kibarca ve gülümseyerek “Hoş geldiniz, Günaydın” derken kullanılan ses tonu, göz teması, gülümseme ve uygun beden duruşuna da dikkat etmek gerekir.

Kibarlık iletişimin etkili olmasının garantisidir. Eleştiri yaparken hatta olumsuz bir durumu aktarırken bile kibar davranıldığında olumsuz bir sonuç oluşmaz.

Hayır’ı Olumlu Çerçevelemek

Özel ya da iş yaşamımızda hayır demenizi gerektiren durumlar olabilir ama “Hayır” kelimesini tek başına ve konuşmanın başında kullanmak iletişimde olumsuz etki yaratır.

Hayır denmesi gereken durumlarda ne yapamayacağınızı değil ne yapabileceğinizi ifade ederek alternatif çözümler sunmalıyız.

Örneğin; Uçakta acil çıkış kapısının olduğu bölüm boş olduğu için oraya geçmek isteyen hamile bir yolcuya “Hayır, maalesef oraya geçemezsiniz” demek yerine “Acil çıkışlarda bulunan koltuklar gerektiğinde bu kapıyı açacak kişiler için ayrılmış olup, sizin ve bebeğinizin emniyeti için uygun olmayacaktır. İsterseniz sizi ... numaralı koltuğa alabiliriz”.



Yukarıdaki örnekte olduğu gibi iletişim kurarken cümleye olumlu başlayın ki karşınızdaki kişi duruma problem çözücü bir tarzda yaklaştığını anlasın.

Bu konuya başka bir örnek verelim; Kalkış öncesinde su isteyen bir yolcuya “*Şu anda size su getirmem mümkün değil*” demek yerine “*Şu anda uçağımız kalkıyor. Kalkış sonrası size hemen suyunuzu getireceğim*” diyerek cümleyi olumlu çerçevelemeliyiz.

Emir Kipi Yerine Fayda Kipi Kullanmak

Şimdi sana pembe bir kelebek düşünme desem, hemen aklına pembe bir kelebek gelir değil mi?



Beynimiz kelime işlemci olduğu için kelebek kelimesini duyduğu anda kelebek düşünür, düşünme denilse bile düşünmeye devam eder.

Çocuklar koşmayı çok sever, koşma dedikçe koşar. Çünkü neden koşmaması gerektiğini bilmez. Oysaki ona koşmanın yaratacağı sonuçları ve duygusal etkilerini anlatırsak koşmaktan vazgeçebilir. Yukarıda sıralanan olumsuz cümleler yerine davranışın tanımı, belirgin somut etkisi ve yaratacağı duyguyu belirten üçlü sistemle iletişim kurduğumuzda kişi kendi faydasına olacak davranışı daha istekli bir şekilde seçebilir.

- *Bu tarafa gelme!*
- *Artık gülme, hiç komik değil!*
- *Yapma!*
- *Konuşma!*

Yukarıda sıralanan cümleleri davranış, somut etki ve duygu çerçevesinde yeniden yapılandırdığımızda;

- *Bu tarafa gelirsen, ayağın kayıp düşebilirsin, canın yanar ve ben çok üzülürüm.*
- *Gülmeye devam edersen, kendimi kötü hissedeceğim.*
- *Yapmaya devam edersen hem kendini hem de beni yaralayabilirsin, bu ikimize de acı verir.*
- *Konuşmaya devam edersen istemediğin sözler ağızından çıkabilir, bu ikimizi de üzer.*

Uçuşta oluşabilecek acil durumlarda kullanılan komutlarda bu çerçevede yapılandırılmış olup, yolcunun yapmaması gerekeni değil yapması gerekeni aktarır. Örneğin; yolcuya “*Bu tarafa gelmeyin*” demek yerine “*Şu tarafa gidin*” deriz.

Artık Kelimeleri Kullanmamak

Sözel iletişimde kelimeler akıcı bir şekilde söylendiğinde iletişim kesintisiz devam eder ve dinleyen kişi odağını kaybetmez.

Konuşmaya yeterince hazırlık yapmama veya konu hakkında yeterli bilgiye sahip olmama durumunda “*Eee, m, mmm*” gibi artık kelimeler kullanarak düşünmek için zaman kazanabilirsin ama sen bunu yaparken dinleyen kişi odağını kaybeder ve bu seslerden çok rahatsız olur. İletişim kurduğun konu hakkında yeterli olmadığını düşünür. Bu sesler iletişimde parazit ve gürültü kapsamında değerlendirilir.

Bir işle uğraşırken bir kişi sana soru sorduğunda elindeki işin yoğunluğuyla soruya “*Hi hi*” şeklinde artık kelime ile cevap vermen ona karşı ilgisiz olduğunu gösterir. “*Hi hi*” demek aslında cevap vermemek, konuşmamak anlamına gelir. Örneğin; servis sırasında “*İçecek de verecek misiniz?*” diye soran yolcuya “*Hi hi*” diye artık kelime ile cevap verip ona ilgisiz yaklaşmak yerine “*Tabii ki, hemen, ne içersiniz?*” şeklinde kibarca yaklaşmak etkili ve olumlu iletişim kurulmasını sağlar.

Günümüzde yeni nesillerin sıklıkla kullandığı başka bir kelime seti “*Öyle, böyle, şöyle*” gibi kelimeleridir. Bir cümle söyledikten sonra karşı tarafın iletişim kurmasını beklerken “*Öyle, böyle, şöyle*” gibi kelimeleri gereksiz yere kullandığımızda iletişimde odağı dağıtırız. Buna hemen bir örnek verelim; Yolcu lavaboyu kullanmak için uçağın arka tarafına geldiğinde sırasını beklerken seninle sohbet etmeye başlar ve “*Her gün farklı ülkelere gidiyorsunuz, iklim farklı, insanlar farklı, ne kadar da heyecan verici ama çok da yorucu olmalı, değil mi?*” dediğinde cevap olarak “*Evet, her gün farklı ülkelere gidiyoruz, farklı iklimlerde çalışıyoruz.*” cevabını verdikten sonra yolcudan bir cevap gelmediğinde ve iletişim devam etmediğinde işte o sessizlik anını “*Öyle*” diye doldurmak yerine yolcuya pozitif bir şekilde gülümseme ile bakarak cevabını beklemek iletişimin sürekliliğini sağlayacaktır.

Bir de söylemeden geçemeyeceğimiz “*Aynen*” kelimesi var. Aynen kelimesi aslen artık bir kelime olmamakla birlikte günümüzde iletişimde derinleşmemek veya konuya ilgi duymamak gibi gerekçelerle kullanılarak artık bir kelime haline dönüştü. Bir soruya “*Aynen*” diyerek cevap vermek kişinin kendini ifade etme becerisi ile isteği olmadığı hissiyatını vermenin yanı sıra kendine ait bir fikri ya da görüşü olmadığını ya da özgüvensiz olduğunu düşündürür.

Duygusal Yansımayı Engellemek

Duygusal yansıma yorgun ve stresli olunan zamanlarda olumsuz duyguyu karşı tarafa yansıtmaktır.

Hangi sektörde olursa olsun belirli bir bedel ödenerek hizmet alındığı için herkes vad edilen hizmeti tam olarak almak ister. Yoğun çalışma sonrası hep birlikte çorba içmeye gittiğimizi düşünün. Garsonun mesaisi bitmek üzere ve gün içinde çok yorulmuş olduğu için çorbayı sert bir şekilde masaya bırakıyor ve çorba da soğuk! Ne düşünürsün? Garson ne kadar yorgun olsa da mesaisi bitmek üzere bile olsa aynı kalitede hizmet sunmasını bekleriz. Neden? Çünkü biz garsonun son müşterisi olsak da o bizim için ilktir ve verdiğimiz paranın karşılığını almak isteriz.

Uçuş öncesi evde ya da trafikte yaşanan olumsuz bir olay mutsuz olmamıza sebep olabilir. Önemli olan uçağa binmeden önce bu olumsuz duygu durumunu

olumluya çevirmektir. Aksi durumda bu olumsuz duygu durumu bunu hiç hak etmeyen yolculara yansıyacaktır.

Ağırlığı yok denecek kadar az olduğu halde birçok güçlü insanın bile 2 dakikadan fazla tutamayacağı şey nedir?

Cevabımız çok basit Nefes...

Nefes alıp vermek insanların rahatlamasını ve stresini azaltmasını sağlayan etkili bir yöntemdir. Stres altında olduğunu hissettiğinde; konuşmaya başlamadan önce dik dur ve derin bir nefesi burundan alıp ağızdan ver. Nefesini aldığın sürenin 2 katı sürede vermeye çalış. Bunu birkaç kez tekrarladığında nefesinle stresini de dışarı atmış olacaksın.



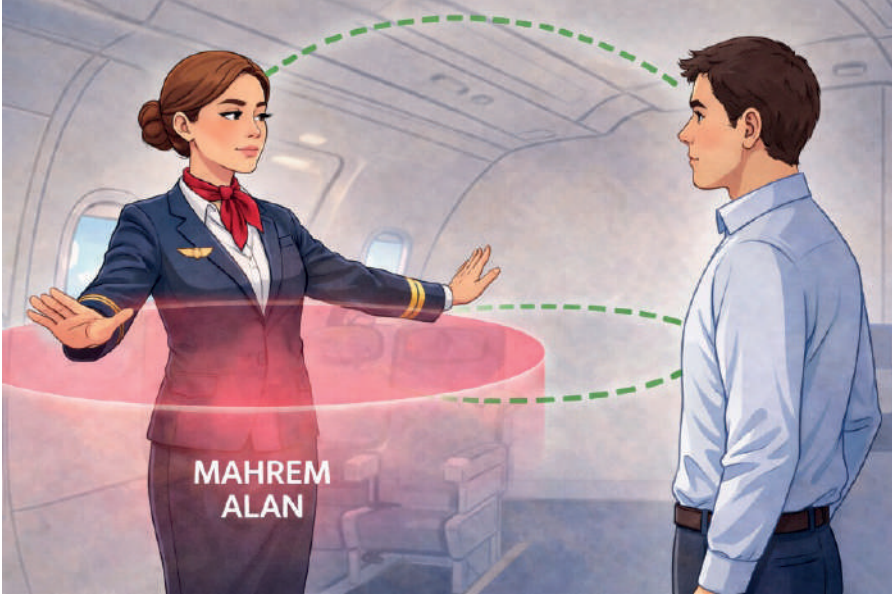
Örneğin; Uçuşta her şeyin üst üste geldiği bir durum düşünelim: Uçak rötar yaptı, yolcular taksi pozisyonunda 45 dakika uçakta bekledi, kabinde çok fazla çocuk var, sıkılıp ağlıyorlar. Yolcular strese girdi ve sürekli ne kadar bekleyeceklerini sorup bağıryorlar. Tabi bu durumda sen de strese girdin ve sakinleşip nefes alarak bir “Ohhh” demen lazım ama bunu mutlaka yolcuların ve ekip arkadaşlarının göremeyeceği bir yerde doğru nefes tekniği kullanarak yapmalısın.

1.2.2. Sözsüz İletişim

Sözsüz iletişim, beden dili, jest ve mimikleri kapsar. İletişimin %55'i beden dili, %38'i ses tonu ve %7'si kelimelerden oluşmaktadır. Temel beden dili ve anlamlarını Tablo 1'de bulabilirsin.

İletinin sözel içeriği ile, sözel olmayan yani davranışsal ve şekilsel boyutu aynı dalgada ve uyumlu olmalıdır. İletişim kurarken insanlar ilk olarak kişinin beden diline (yüzüne, mimiklerine ve hareketlerine) bakarak güvenip güvenmeyeceklerine karar verirler. Beden dili ile verilen mesaj çelişirse iletişim kurulan kişi beden diline inanarak karar verir. Örneğin; “*Ben çok özgüvenli bir insanım*” derken omuzları ve ses tonu düşük ve göz temasından kaçınan bir kişinin özgüvenli olduğuna inanır mısın? Ne kadar özgüvenliyim dese de beden dili bunu yansıtmadığı için söylediğinin doğru olmadığına karar verirsın.

İletişim kurarken insanlara belirli bir mesafede yaklaşmalıyız. Ellerini beden çapın kadar açtığına oluşan alan senin mahrem alanındır. Bu alana sadece çok yakınların ve ailen yaklaşabilir. Bu kişilerin dışında biri yaklaştığında rahatsız olursun. Bu nedenle yolcularla iletişim kurarken mahrem alana yaklaşmadan konumlanmalısın.



Tablo 1 Temel Beden Dili ve Anlamları

Davranış	Anlamı
Açık duran el	Gizlisi saklısı olmadan güven ve dostluk
Ağız ve dudakların serbest durması	Memnuniyet ve rahatlık
Aşağı dönük ağız	Olumsuz tutum
Avuç içlerinin karşıya bakması	Eleştiriyeye karşı olmak ve itiraz etmek
Bacak bacak üstüne atmak	Rahatlık
Başın hafif yukarı kalkık olması	Ukallalık, reddetme
Başın sallanması	Anlaşılma ve kabul edilme hissi
Bir elin diğerinin bileğini tutması	Gerginlik, kendini kontrol etme ihtiyacı
Çatık kaşlar	Endişe ve sıkıntı
Çok yakın durmak	Adrenalin artışı, saldırganlık, gerginlik
Elin makas şeklinde yanlara açılması	Reddetme, sert tavır
Elin yumruk yapılması	Saldırganlık ve mücadeleçilik
Ellerin arkada bağlanması	Güç, güven ve üstünlük
Ellerin cepte olması	Güvensizlik, gerginlik ve sinirlilik
Ellerin kavuşturulması	Alternatif ve seçenek beklentisi
Ellerin önde bağlanması	Direnç, olumsuzluk
Ellerin yanağa yaslanıp, avucun başa destek olması	İlgisizlik, sıkıntı
Göz teması kurmamak	İlgisizlik, yalancılık, güvensizlik
Gülmek	Rahatlatmak
Kolların piramit yapılması	Gerginlik
Konuşurken elin yüze, göze götürülmesi	Şüpheli, düşünceli ve ilgisiz olmak
Omuzları geriye dönük oturmak	İlgisizlik, şiddetli tepki
Saçla oynamak	İlgisizlik
Sıkıca kapanmış dudaklar	Gerginlik

1.3. Etkin Dinleme

Hadi birlikte bir oyun oynayalım.



Şimdi Uygulama Zamanı!

- Bir A4 kâğıt alın ve ikiye katlayın.
- Katladığınız kâğıtları sol tarafından üçe bölün.
- Sağ tarafını yırtıp, yırtılan tarafı ikiye katlayın.
- Şimdi kâğıdı açalım.
- Ortaya nasıl bir kâğıt çıktı? Şimdi aynı işlemi bir başkasına denetelim.
- Ortaya çıkan kâğıtlar birbirinden farklı değil mi? Kâğıtlar neden birbirinden farklı?

Kağıtların hiçbiri birbirine benzemeyecektir. Çünkü iletişim algıya ve etkin dinlemeye bağlıdır. Bu oyunda verilen mesajlar net değildir, anlaşılması için teyide gerek vardır.

Kağıtları ikiye katlayın dendiğinde enine mi boyuna mı katlamalıyız?

Sol tarafından üçe bölün dendiğinde kime göre sol ve eşit üç parça mı değil mi?

Sağ tarafı yırtın dendiğinde kime göre sağ ve ne kadar yırtılmalı gibi birçok soru sorup cevaplarını alarak iletişim kurduğumuzda etkin iletişim sağlanır.

Etkin iletişim kurmak için aşağıdaki üç konuya özen göstermek gerekir;

- Soru sorma
- Geri bildirim alma
- Teyit etme

Şimdi size etkin iletişimle ilgili bir hikâye aktarmak istiyoruz;

İstanbul–Paris uçuşunda servis hazırlıkları devam ederken, Kabin memuru Göksu, 21A koltuğundaki yolcunun huzursuz görüldüğünü fark etti. Yolcu sürekli kabin bagajına bakıyor, ardından telefonuna göz atıyordu. Göksu doğrudan varsayımda bulunmadı. Yanına yaklaştı ve sakın bir ses tonuyla sordu: *“Size yardımcı olabileceğim bir konu var mı?”*

Yolcu biraz tedirgin bir ifadeyle cevap verdi: *“Uçak geç kalktı, bağlantılı uçuşum var, yetişememekten korkuyorum.”*

- *Soru sorma:* Kabin memuru Göksu durumu netleştirmek için açık uçlu bir soru yöneltti: *“Bağlantılı uçuşunuz nereye ve saat kaçta?”* Bu soru sayesinde belirsizlik ortadan kalktı. Yolcunun endişesi somutlaştı.
- *Geribildirim alma:* Kabin memuru Göksu, aldığı bilgiyi işleyerek yanıt verdi: *“Anlıyorum., bağlantılı uçuşunuz için iniş sonrası yaklaşık 50 dakikanız var ve gecikme ihtimali sizi kaygılandırıyor?”* Yolcu başını salladı: *“Evet, tam olarak bu.”* Kabin memuru Göksu doğru anladığını teyit etmişti. Yolcunun biraz rahatladığı yüz ifadesinden anlaşılıyordu.
- *Teyit etme:* Kabin memuru Göksu devam etti: *“Şu an için planlanan bir gecikme görünmüyor. Uçuş süresince konuyu takip edip sizinle tekrar bilgi paylaşmamı ister misiniz?”* Yolcu bu yaklaşım karşısında daha sakın bir sesle: *“Evet, lütfen. Çok iyi olur.”*

Bir süre sonra Kabin memuru Göksu yolcuya söz verdiği gibi geri döndü: *“Kaptanımızdan teyit aldım. Zamanında iniş planlanıyor”.*

Yolcu gülümseyerek teşekkür etti: “İlginiz için sağ olun. Gerçekten rahatladım.”

Hikâyede de görüldüğü gibi etkin iletişim:

- Varsayım yapmadan soru sormakla başlar.
- Karşı tarafın duygusunu geri bildirimle anlamlandırır.
- Bilgiyi teyit ederek güven oluşturur.

Kabin ekibi için iletişim yalnızca bilgi aktarmak değil, kaygıyı yönetmek ve güven inşa etmektir.

Yaşadığımız çağın en önemli problemlerinden biri iletişimsizlik. İletişim çağındayız ama Einstein’ın dediği gibi hala “Dünyadaki en uzak mesafe iki insanın zihni arasındadır.”



Günlük hayatında aklından aşağıdaki düşüncelerin geçtiği oldu mu? Cevabın evet ise sende etkin iletişim kurulamadığı durumlara şahit olmuşsun demektir;

- Ne yapacağımı anlamadım?
- Beni dinlemiyor bile!
- Ne oldu şimdi, ne demek istedi bana?
- Bir şey daha soracaktım ama bana fırsat vermeden gitti.

İletişimde en önemli aşamalardan biri karşıdaki kişiyi etkin dinlemektir. Dinleme etkin yapılmazsa iletilen mesaj anlaşılmaz ve iletişim sağlanamaz. Söylenenleri sadece duymak yetmez, etkin dinlemelisin. Etkin dinlemeyi sağlamak için;

- Dinlerken göz teması kurmalı ve beden konuşan kişiye dönük olmalı.

- Karşı tarafı konuşmaya teşvik edecek olumlu yüz ifadesi ile bakılmalı.
- Düşünerek iletişim kurulmalı. Karşı taraf sözünü bitirdikten sonra 1-2 saniye durup öyle söze başlamalı.
- İletilen mesajı doğru anlamak için sorular sorulmalı.
- Başka bir işle uğraşarak dikkat dağıtılmamalı.
- Hemen sonuçlara varılmamalı. Bundan sonra ne söyleyeceğini bildiğini varsayarak karşı tarafın sözü kesilmemeli.
- Karşı tarafla aynı fikirde olmasan bile empati kurarak farklılığın nedenleri anlamaya çalışılmalı.
- İletişimde anladığın şeyi kendi sözcüklerinle tekrarlayarak teyit edilmeli.

Dinlerken onaylamayı gösteren baş hareketleri karşı tarafın konuşmasını destekleyecektir. Problem yaşamış bir yolcu şikayetini anlatırken bu kişiyi dinleyen kabin memurunun başını hafif öne arkaya sallayarak *“Ben sizi anlıyorum, sizi dinliyorum”* mesajı karşı tarafa verilerek pozitif bir etki yaratılabilir veya tersi bir durumda söz konusu olabilir. Bir yolcu şikayetlerini anlatırken dinleyen kabin memurunun hiçbir olumlu ve onaylayıcı beden dili hareketi göstermemesi de iletişimi negatif yönde etkileyecektir.

Bir kişiyi dinleyip dinlemeyeceğimize nasıl karar veriyoruz?

İletişimde aktarmak istediğin mesajı karşı tarafa iletirken dinlemelerini sağlamak için, ilk önce dinleyicilerin içgüdüsel sorusuna cevap vermen gerekir;

“Seni neden dinlemeliyim?”

“Seni dinlersem bana faydası ne olacak?”

İnsanların dinlemesini sağlamak için, onların ihtiyaçlarını göz önünde bulundurmalı ve isteklerine hitap etmelisin.

Peki konuşanın kim olduğu iletişimde önemli midir?

Sevdiğimiz, uzmanlığına ve kişiliğine güvendiğimiz, saygı ve hayranlık duyduğumuz veya tanıdığımız birisini dinlemek isteriz.

Bir kişiyi dinlerken beynimiz *“Üçlü süzgeç”* testi uygular.



Şekil 2 Üçlü Süzgeç Testi

Üçlü süzgeç testini bir örnekle açıklayalım. Birinin sesini duyduğunda;

- Kim konuşuyor: O kişiyi daha önce tanıyorsan onunla ilgili yaşadığın anılardan edindiğin bir izlenim aklına gelir. Üniversitedeki hocam, ondan çok şey öğrenmiştim.
- Neden konuşuyor: Bana mülakatla ilgili bir bilgilendirme yapıyor.
- Bana faydası ne? Mülakatta hata yapmamam için verdiği bilgiler faydalı.
- Sonuç: Karşı tarafa güveniyorsan, dinlemeye değer buluyorsan ve aktardığı bilgilerin senin için faydalı olduğunu düşünüyorsan sonuçta iletişim etkin bir şekilde gerçekleşiyor ve karşı taraf mesajını sana aktarmış oluyor.

Neden Dinlerken Zorlanırsınız?

Tanıdığımız, güvendiğimiz ve bize faydalı olacağını düşündüğümüz bir kişiyi bile dinlemeye devam ederken zorlandığımız zamanlar olur. Sence neden? Hadi gel hep birlikte dinlemeyi engelleyen tutum ve davranışları belirleyelim.



Şimdi Uygulama Zamanı!

- Beş kişilik gruplar oluşturalım.
- Gruba bir isim ve temsilci seçelim.
- Birini dinlemenizi engelleyen tutum ve davranışları 15 dakika boyunca grup içinde tartışalım ve grup olarak ortak belirlediğiniz sorunları not alalım.
- Her grubun temsilcisinden dinlemeyi engelleyen tutum ve davranışları aktarmasını isteyelim.

Eğer bu kitabı tek başına okuyorsan *“Hadi hemen bir kâğıt kalem al ve dinlerken yaşadığın sorunları listele!”*.

Kitabı okumaya devam ettikçe bu sorunları çözmek için çeşitli yollar keşfedeceksin.

Öyleyse okumaya devam edelim.

Bir insan dakikada yaklaşık 150-200 kelime söyleyebilir. Oysa insan beyni dakikada yaklaşık 600 kelime anlama kapasitesine sahiptir. Yani beynimiz konuşulanan yaklaşık üç katını anlayabilmektedir. Bu durumda dinlerken konuşan kişinin duraksaması bizi dinlemeden uzaklaştırır. Aklımıza farklı konular, olaylar gelebilir ya da ortamdaki farklı bir ses ya da kişi dikkatimizi çekip ona yönelebiliriz. Bu nedenle konuşurken kelimeler tespih taneleri gibi ardı ardına dizilerek aktarılmalıdır. Uzun süre sessiz kalıp, beklemek karşı tarafa güvensizlik ve yetersizlik hissi verebilir. Konuşanın akıcı konuşması dinlemeyi etkileyen önemli bir kriter olup dinlemeyi engelleyen diğer tutum ve davranışlar ise şöyledir;

- Karşındakinin ne diyeceğini önceden tahmin etmeye çalışmak.
- Kendi söyleyeceklerine hazırlanmak.
- Söylenenlerin altında başka anlam aramak.

- Söylenenlerin bitmesini beklemeden hüküm vermek, karşı tarafın sözünü kesmek.
- Karşıdaki konuşurken başka şey düşünmek.
- Eleştirilere kulak kapamak ve savunma halinde olmak.
- İşine gelmediğinde konuyu değiştirmek, anlamamazlığa gelmek.
- Negatif tutumla iletişim kurmak.

1.4. Geribildirimde Bulunma

Geribildirim iletilen mesajın doğru anlaşılıp anlaşılmadığının göstergesidir ve iletişimin doğru gerçekleşmesini sağlar.

Yolcuyla iletişim kurarken tam olarak ne anladığını mutlaka soru sorarak doğru analiz etmeli ve onay cümlesiyle anladığını tekrar etmelisin.

Örneğin; Acil çıkışta oturup koltuğu arkaya yatmadığı için Business bölümüne geçmek isteyen Ekonomi bölümünde oturan bir yolcuya bunun mümkün olmadığını söylemeden önce;



- *“Koltuğunuz yatmadığı için yerinizi değiştirmek istiyorsunuz, değil mi?”* diyerek yer değiştirme isteğinin sebebi doğru anlaşılmaya çalışılmalı ve sonrasında alternatif çözüm üretilmeli;
- *“Sizi iki sıra önde koltuğu yatabilen bir yere alabiliriz isterseniz, bu sizin için uygun olur mu?”*

26 Şubat 2004'te, Atatürk Hava Limanı'nda şöyle bir olay yaşandı:

"Biz uçağı kaçıracağız. 11 kişilik grubuz. Uçağı bekletin."

■ Havayolları'nın İstanbul-Antalya uçuşu öncesi, Taksim'den kalkan Havaş otobüslerine binen 11 yolcu, trafik yoğunluğu sebebiyle geç kalacaklarını düşünerek, şirketi aradılar: "Biz uçağı kaçıracağız. 11 kişilik grubuz. Uçağı bekletin."

■ Mesajı yanlış anlayan şirket görevlisi, havayolları yetkililerini uçağı kaçırılacağı yönünde uyardı. Panik yaşayan yetkililer kısa bir durum değerlendirmesi sonrası, kapıdan iribet kurarak uçağı geri getirmesi talimatını verdi.



■ Uçaktan indirilen yolcular aranırken, tüm bagajlar yeniden x-ray'den geçirilerek kontrol edildi.

■ Bu arada Hava Limanı'na ulaşan grup, "Uçağı beklettiniz mi? Taksim'den ancak gelebildik." deyince, polis tarafından göz altına alındı. İfadeleri alınan 11 kişi serbest bırakıldı. Uçak 2.5 saatlik bir rötarın ardından geç kalan grubu almadan İstanbul'dan Antalya'ya hareket etti. Yetkililer, olayın yanlış anlaşılardan kaynaklandığını belirtti.

Yukarıda aktarılan haberde bir iletişim kazası yaşanmış. Bu iletişim kazasının yaşanmaması için ne yapılabilirdi?

1.5. Soru Sorma

Çocuklar sürekli sorular sorar. Sorarak öğrenir ve anlamaya çalışırlar. Peki, çocukken soru sorma becerileri çok ileriyken sonra neden bu yeteneği kaybediyoruz?

Çünkü biz yaş alıp deneyim kazandıkça her şeyi hızlı ve kolayca anlayacağımızı düşünürüz. Bu da soru sorma istek ve becerilerimizi azaltır.

Yukarıda paylaşılan iletişim kazasında "Biz uçağı kaçıracağız, 11 kişilik grubuz" diyen kişilere "Uçağı kaçırıyoruz derken tam olarak neyi kastediyorsunuz? Size nasıl yardım edebilirim?" gibi sorular sorularak olayın gerçekte ne olduğu anlaşılabilirdi ve iletişim kazası yaşanmazdı.

Soru Tipleri

İletişimde duruma bağlı olarak farklı soru tipleri kullanılabilir.

- 1. Açık Uçlu Sorular:** İletişim kurulan kişinin ayrıntılı cevap vermesini sağlar. "Ne, nerede, ne, niçin, neden, kim, ne zaman" gibi soru kalıpları kullanılır.
- 2. Kapalı Uçlu Sorular:** İletişim kurulan kişinin çok belirgin ve sınırlı cevap vermesini sağlar. "Yapar mı? Olur mu? Evet mi? Hayır mı?"
- 3. Seçenekli Sorular:** İletişim kurulan kişiye seçenekler sunar ve seçim yapmaya yönlendirir. "Çay mı kahve mi içmek istersiniz?"
- 4. Yankı Soruları:** İletişimde karşı tarafın kullandığı son sözleri tekrarlayarak, konuyu açmasını sağlayabilirsin. Yolcu kendini iyi hissetmediğini söylediğinde; "Kendinizi iyi hissetmediğinizi söylediniz..." deyip konuyu tekrarlayarak açmasını destekleyebilirsin.

İletişim kurduğün kişi görüşmeyi fazla ayrıntılara girerek konu odağından uzaklaşıyorsa kapalı uçlu sorular sorarak konunun amacından sapmasını engelleyebilirsin. Örneğin; ikram sırasında yolcuyla kabin memuru arasında geçen şu diyaloga bakalım;

- Kabin memuru: *Ne içersiniz?*
- Yolcu: *X Marka portakal suyu içerim.*
- Kabin memuru: *Bu marka portakal suyumuz bulunmuyor.*
- Yolcu: *X marka portakal suyu doğal, katkısız ve midemi yakmıyor. Neden onu vermiyorsunuz?*
- Kabin memuru: *Sizi anlıyorum ama bu marka portakal suyu maalesef veremiyoruz.*

Yukarıdaki örnekte Kabin memurunun yaptığı kaç tane iletişim hatası var? Daha etkili bir iletişim kurmak için nasıl sorular sormalıydı? Hadi bu örneğin nasıl olması gerektiğini birlikte değerlendirelim.



- Kabin memuru: *Ne içersiniz?*
- Yolcu: *X Marka portakal suyu içerim.*
- Kabin memuru: *Y marka portakal suyumuz ve çok tercih edilen Z marka vişne suyumuz var, denemek ister misiniz?*
- Yolcu: *X marka portakal suyu doğal, katkısız ve midemi yakmıyor. Neden onu vermiyorsunuz?*

- Kabin memuru: *Sizi anlıyorum mideniz için uygun olacak Ayran ya da Domates suyu da ikram edebilirim isterseniz?*

Yukarıdaki şekilde iletişim kurarak yolcunun olmayana değil olana odaklanması sağlamış, var olan seçenekler sunularak da odağın dağılması engellenmiştir.

Soru Sorarken Dikkat Edilmesi Gerekenler

- Yargılayıp karar vermeden önce soru sor.
- Konuşmasına imkân ver.
- Cevabı bulması için şans tanı.
- Soru sorduğunda karşı tarafın cevabını dikkatlice dinle.
- Beyni harekete geçirmeyecek, fazla düşünülmeden cevap verilebilecek «*evet, hayır, belki*» gibi tek sözcükle cevap verilebilecek sorulardan kaçın.

1.6. Kabinde Pozitif İletişim

Pozitif iletişim sadece akılla değil kalple de iletişim kurmak demektir. Hizmet bir duygudur ve yolcuda pozitif izlenim bırakmak ve memnuniyet sağlamak için pozitif iletişim kurmak gerekir.

Bir şeyi bilmek ve yapabilmek arasındaki en önemli kriter istektir. Kabin memuru olmak için eğitim almak, teknik konuları bilmenin yanı sıra bu işi yapmak için istekli olmak gerekir. Yaptığı işi seven bir Kabin memuru mutludur ve bu mutluluğunu yolcuya yansıtır. İşte farkı yaratan da budur!



Şimdi Uygulama Zamanı!

- Beş kişilik gruplar oluşturalım.
- Gruba bir isim ve temsilci seçelim.
- Kabinde yolcuyla pozitif iletişim kurmak için neler yapılabileceğini 15 dakika boyunca grup içinde tartışalım ve grup olarak ortak belirlediğiniz konuları not alalım.
- Her grubun temsilcisinden kabinde pozitif iletişim kurmak için neler yapılabileceğini aktarmasını isteyelim.

Eğer bu kitabı tek başına okuyorsan “*Hadi hemen bir kâğıt kalem al ve kabinde pozitif iletişim kurmak için neler yapılabileceğini listele!*”.

İlk İzlenim

Yolcu ile ilk karşılaşma anı iletişimin pozitif ya da negatif ilerleyeceğini belirleyebilir. İlk izlenim çok önemlidir. Araştırmalar, bir kişi hakkındaki ilk izlenimin 7- 10 saniyede oluştuğunu ortaya çıkarmıştır. Aynı araştırmalar, ilk izlenim ile son izlenimin %80-85 uyum içinde olduğunu gösteriyor.

Pozitif iletişimde görünüm çok önemlidir. Bu bağlamda yolcu ile iletişim kuran Kabin memurunun üniformasının ütülü, saçının bakımlı, ayakkabılarının boyalı ve bakımlı olması etkileşimi olumlu yönde etkileyecektir.



Gülümseme

İlk izlenimde ve tüm iletişim boyunca pozitif yaklaşımın en önemli göstergesi gülümseme olup yolcuyla etkileşimi olumlu yönde etkiler. Gülümseme iletişime açıklığın, pozitifliğin ve güvenin ifadesidir.



Göz Teması

İletişimin her aşamasında göz teması kurulması dürüstlüğü ve ilgiyi ifade eder. Göz temasında kişinin direkt gözünün içine değil iki kaşının arasına odaklanılarak “Göz-Burun-Göz” üçgenine bakılmalıdır.



Göz teması sağlanmayan ilişkilerde etkileşim negatif olacaktır. Yolcu ile göz temasın yoksa yolcu kendisinin fark edilmediğini ve önemsenmediğini düşünür. Bu durum da yolcu memnuniyetsizliği yaratacaktır.

Güvenli Duruş

İlk karşılama anından itibaren yolcuya güven vermek için özgüvenli bir duruşa sahip olman gerekir. Bunun için omuzlar dik, başın iletişim kurduğun kişiyle aynı hizada ve hafif öne eğik ve beden ona dönük olmalıdır.



Kabin memuru bu şekilde iletişim kurduğunda yolcuya “Sizi görüyorum, önemsiyorum, değer veriyorum” duygusunu vermiş olur.



Kabin memurunun karşısında birden fazla yolcu varsa bütün dinleyenlere karşı eşit mesafede hepsini kapsayacak şekilde durmalıdır. Kabin memurunun özgüvensiz, sağa-sola yatık ya da bir yere yaslanarak durması yolcu üzerindeki etkisini azaltacaktır.

Galley'de oturan bir Kabin memuru yolcu geldiğinde hemen ayağa kalkmalıdır, bu davranışı ile yolcuya değer verdiğini ve ilgilendiğini hissettirir.



Sözlü İletişimde Pozitiflik

Pozitif iletişimde etkili olmak için anlaşılır bir ses tonuyla tane tane konuşulmalıdır. Kabin memurları için konuşma şekli doğal, ne yüksek ne de alçak bir ses tonuyla, akıcı, emir kipiyle değil yönlendirici olmalıdır.

Örneğin; kemer ikaz ışıkları yandığında yolcuya “*Lütfen, yerinize oturun*” emir kipli ifadesi yerine “*Kendi emniyetiniz için sizi yerinize alabilir miyiz, teşekkürler*”.

Vurgu, bir sözcükte ya da cümlede hece ya da sözcüklerin diğerlerinden daha ağırlıklı ve farklı tonda söylenmesidir. Cümle vurgusu cümlenin işaret parmağı gibidir ve amacı gösterir. İletilmek istenen mesajın daha rahat anlaşılmasını sağlar.



**Soruyor musunuz,
Söylüyor musunuz,
Kızıyor musunuz?**

Tonlama, değişik ses renkleri kullanarak konuşmayı bestelemektir. Ne söylediğinden çok nasıl söylediğin önem taşır. İletişim kurarken ses tonu stabil olmalıdır, cevap veremediğimizde ve strese girdiğimizde de ses tonu değişmemelidir.



Şimdi Uygulama Zamanı!

- Aşağıda sıralanan cümleleri belirtilen olumlu ve olumsuz duygu durumlarıyla söyleyelim.
- Uçağımıza hoş geldiniz: Mutlu/Mutsuz
- *Bilet satış ofisini aramız size bilgi verirler: İlgili/ İlgisiz*
- *Lütfen yerinize oturur musunuz? Sakin/Kızgın*
- *Haklısınız: Olumlu/Olumsuz*
- *Vejetaryen yemeğimiz uçağa yüklenmedi: İlgili/ İlgisiz*

Yukarıdaki uygulamada gördüğün gibi aynı kelimeler farklı ses tonuyla söylendiğinde farklı etkiler yaratabilir. Bu nedenle iletişimde mesajın içeriğiyle uyumlu ses tonu kullanılması mesajın aktarılması için önemlidir.

Olumlu Dil Kalıpları Kullanma

Olumlu dil kalıpları kullanmak hem iletişim kuran hem de iletişim kurulan kişi için pozitif bir duygulanım sağlar. Pozitif iletişim kurmak için zihnini de pozitif düşünmeye yönlendirerek olumlu dil kalıpları kullanılmalıdır.

Tablo 2 Olumlu ve Olumsuz Dil Kalıpları

Olumsuz Dil Kalıbı	Olumlu Dil Kalıbı
Uçuşuma geç kalmak istemiyorum.	Uçuşuma zamanında yetişmek istiyorum.
Hasta olmak istemiyorum.	Sağlıklı olmak istiyorum.
Uçuşun bitmesine daha 6 saat var.	Uçuşun 4 saati bitti bile!
Bugün canım tavuk yemek istemiyor.	Bugün canım makarna yemek istiyor.
Uçuştan sonra hiçbir şey yapacak halim yok.	Uçuştan sonra eve gidip çok güzel dinleneceğim.
Ne şansızım benim uçuşlarım hep dolu!	Ayağım uğurludur, benim uçuşlarım dolu!

Güven Verme

Etkili iletişimin temeli güvendir. Güven olmadan pozitif iletişim kurulmaz. Güven temelli iletişim kurmak için doğru bilgi aktarılmalı ve ağızdan çıkan her bir sözün kıymeti olmalıdır. Örneğin; yolcu Kabin memurundan su istediğinde “*Hemen getiriyorum*” dedikten sonra unutmak çok insani olmakla birlikte yolcunun Kabin memuruna duyduğu güveni sarsar. Çünkü yolcu sadece kendi ihtiyacının farkındadır, Kabin memurunun iş yoğunluğundan suyu getirmeyi unuttuğunu anlayamaz.



Şimdi Uygulama Zamanı!

- Kendi hayatında güvendiğin üç kişiyi düşün.
- Bu kişilere neden güveniyorsun, hangi özellikleri senin güvenmeni sağlıyor?

Yolcu açısından güven iki boyuta sahiptir:

1. *Havayoluna güven:* Yolcu ilk aşamada tercih ettiği havayolunun güvenli ve emniyetli olmasını ister. Sonrasında ödediği bedel karşılığında kendisine vaat edilen hizmeti almak ister. Bu hizmetin her zaman aynı kalitede olmasını bekler. Yolcunun beklentileri sürekli karşılandığında yolcu havayoluna güvenir.
2. *Kabin memuruna güven:* Yolcuya hizmet sürecinde güven oluşturmak çok önemlidir. Bir Kabin memuru yolcunun soracağı sorular hakkında bilgili ve yaptığı işe hâkim olmalı, karşı tarafı etkin dinlemeli, bilmediği konuları da öğrenip doğru bilgiyi aktarmalıdır.

İnsanlar arasında güven köprüsü oluşması için dürüst olunmasının yanı sıra, doğru bilgiye sahip olma, karşı tarafı dinleme becerisi, saygı ve sorumluluk almaya ihtiyaç vardır.

Güven ve saygı birbiriyle yakından ilişkilidir. Güven kazanmak için saygı göstermek gerekir. Yolcu sana ona gösterdiğin saygı kadar güvenecektir. Yolcuya saygılı davranmanın göstergeleri önemseme, ciddiye alma, sabırlı ve nazik yaklaşım göstermektir. Yolcuyla saygı çerçevesinde iletişim kurmak için öncelikli dikkat etmen gerekenler:

- *Zamanlarına saygı gösterilmesi:* Havacılık sektöründe zamana uyum hem çalışan hem de yolcu açısından çok önemlidir. Hizmette elde olmayan herhangi bir gecikme ya da aksaklıkta yolcular hemen bilgilendirilir ve özür dlenir.

- *İhtiyaçlarına saygı gösterilmesi:* Yolcu ihtiyaçları bireyseldir ve her zaman önceliklidir. Kabin memurlarının görevi yolcu ihtiyaçlarını anlayıp karşılamaya çalışmaktır.
- *Mevkilerine saygı gösterilmesi:* Kabin memuru her yolcuya saygı göstermekle birlikte protokol kurallarının gerektirdiği şekilde mevki sahibi kişilere gerektiği şekilde yaklaşarak iletişim kurar.
- *Görüş ve inançlara saygı gösterilmesi:* Kabin memuru dil, din, inanç gibi farklılıklar karşısında bilgi sahibidir ve tüm farklılıklara saygıyla yaklaşır.
- *Özel hayat ve mahremiyetlerine saygı gösterilmesi:* Kabin memuru yolcular ya da ekiple ilgili hiçbir bilgiyi farklı bir ortamda paylaşmaz. Kabinde olan kabinde kalır, mahremiyete saygı gösterir.

Güven ve sorumluluk alma birbirini destekleyen kavramlardır. Kabin memuru görevinin sorumluluklarını bilip yerine getirebilmek için kendine güvenmeli, yolcuların sorunlarıyla ve istekleriyle ilgilenmeli, çözüme ulaştırana kadar takip etmelidir.

Empati Kurma

Empati konusuna bir hikâye ile başlayalım.

Çok uzun yıllar önce bir hükümdar yedi tane gözleri görmeyen kişiyi bir filin yanına getirmiş ve tek tek “*Burada ne var; dokunup bana söyleyin*” demiş.



Birinci kişi filin hortumuna dokunmuş ve bu bir yılan demiş.

İkinci kişi filin dişlerine dokunmuş ve bu bir köstebek demiş.

Üçüncü kişi filin kulaklarına dokunmuş ve bu bir hurma yaprağından oluşmuş yelpaze demiş.

Dördüncü kişi filin başına dokunmuş ve büyük bir su küpü demiş.

Beşinci kişi filin gövdesine dokunmuş ve bu büyük bir kaya demiş.

Altıncı kişi filin bacağına dokunmuş ve bu bir ağacın gövdesi demiş.

Yedinci kişi filin kuyruğuna dokunmuş ve bu bir sineklidir demiş.

Ve aralarında şiddetli bir tartışma başlamış. Herkes kendi hissettiği ve doğru bildiğini savunuyormuş. Oysaki her biri kendince haklıymış!

İşte hayatımızda da bu hikâyede olduğu gibi kendi doğru bildiğimizi ısrarla savunup karşı tarafla empati kurmakta zorlanabiliyoruz.

Empati, kendisi olarak kalmak koşuluyla, başkalarının duygularını ve endişelerini anlayıp olaylara onların bakış açısından bakmak, kişilerin görüşleri arasındaki farklılıklara değer vermektir. Empati farklılıkları anlamaya çalışmak ve kişiye kendi olduğu için saygı göstermektir.

Sempati duymak ise bir kişinin sahip olduğu duygu ve düşüncelerin aynısına sahip olmak, onun yerine geçmektir. Profesyonel iş yaşamında sempati değil empati kurulmalıdır. Herkesin farklı bakış açısı olabilir, herkesi olduğu gibi saygıyla kabul etmek gerekir.

Özetle kabinde pozitif iletişim kurmak için;

- Yolcuya güler yüze ve güvenli bir duruşla yaklaşılmalı.
- Ses tonu ve vurgulamaya dikkat edilmeli.
- Doğru göz teması kurulmalı.
- Mimik ve jestlerle konuşma desteklenmeli.
- Kullanılan kelimelere dikkat edilmeli.
- İlgile dinlenmeli.
- Konuyla ilgili ve çözüm odaklı sorular sorulmalı.
- Yolcuyla güven köprüsü kurulmalı.
- Doğru bilgi dürüstçe aktarılmalı.
- Olumsuz yerine olumlu dil kalıbı kullanılmalı.
- Emir kipi yerine kibar yönlendirmeler yapılmalı.
- Saygılı davranılmalı.
- Empati kurulmalı.

2. Kabinde Yolcu İlişkileri

2.1 Yolcu



Yolcu uçan ve uçuş olasılığı olan herkeştir. Yolcu bizim hizmetimizi satın alan müşterilerimizdir. Kabin memurları için uçak evimiz, yolcularımız ise misafirimizdir.

2.2 Kabinde Yolcu Hizmetleri ve Bileşenleri

İnsanlar günlük hayatlarında birçok hizmet satın alırlar. Satın aldıkları hizmeti kendi beklenti ve algılarına göre değerlendirip iyi ya da kötü olarak nitelerler.



Şimdi Uygulama Zamanı!

- Günlük hayatında bir ürün ya da hizmeti satın alırken nelere dikkat edersin?
- Tekrar aynı ürün ve hizmeti alıp almama kararını neye göre verirsin?

İnsanlar bir ürün ya hizmeti sunulan somut ve soyut bileşenlerine göre satın aldıklarında yaşadıkları deneyimden memnun kalırlarsa tekrar satın almak isterler ya da tam tersi istemezler.

2.2.1 Somut Bileşenler

Uçak içinde verilen hizmetin somut bileşenleri şunları içerir;

- Uçağın zamanında kalkış ve varışı,
- Yolcu uçağının konforu, koltukların rahatlığı ve koltuk aralarının genişliği,
- Uçakta sunulan ikram,
- Uçağının iklimlendirmesi (sıcaklık-soğukluk),
- Özel ihtiyaçların karşılanması (yastık, battaniye, bebek-çocuk-yaşlı ihtiyaçları vb.),
- Tuvaletlerin konforu ve temizliği.

Uçakta verilen hizmetin somut bileşenlerini ölçmek ve değerlendirmek daha kolaydır. Havayolları somut bileşenlere odaklanarak yolcu memnuniyetini arttırmak için çalışanlarını eğitir ve aksiyonlar planlar. Somut bileşenler yolcuların bilet için ödedikleri ücretin karşılığıdır ve bu bileşenlerde beklenti karşılandığında yolcular sadece ödediği ücretin karşılığını aldığını düşünür. Zamanında uçtuğu veya temiz bir uçakta uçtuğu için yolcunun beklentisi temel düzeyde karşılanmış olur ancak tekrar aynı havayolunu seçme yolunda güdülenmez. Yolcuların beklentilerini karşılayıp aşacak olan bileşenler ise “insan” ile ilgili olan soyut bileşenlerdir.

2.2.2 Soyut Bileşenler

Uçak içinde verilen hizmetin soyut bileşenleri hizmetin kişisel yönünü belirten, çalışanlarla ilgili olanlardır. Somut bileşenler için verdiğimiz örnekleri soyut bileşenler çerçevesinden yolcu bakış açısıyla değerlendirelim;

- *Uçağın zamanında kalkış ve varışı:* Uçak zamanında kalktı ama uçak içinde yolcu ile ilgilenen kabin ekiplerinin surati çok asıktı ve sanki mecburiyetten çalışıyor gibilerdi.
- *Yolcu uçağının konforu, koltukların rahathlığı ve koltuk aralarının genişliği:* Uçakta koltuklar çok rahat ve koltuk araları yeteri kadar genişti ama istediğim her şeyi dakikalarca bekleyip getiren bir kabin ekibi vardı, bir yastık istedim, 15 dakika sonra geldi.
- *Uçakta sunulan ikram:* Uçakta sunulan ikram çok lezzetliydi ama ikram servisi yapan kabin ekibi o kadar mutsuz ve asık suratlıydı ki ikram tepsisini yüzümüze fırlattı sanki.
- *Uçağının iklimlendirmesi (sıcaklık-soğukluk):* Uçak çok soğuduğu için battaniye istedim ama inişe 20 dakika kala ancak geldi.
- *Özel ihtiyaçların karşılanması (yastık, battaniye, bebek-çocuk-yaşlı ihtiyaçları):* Bebeğimle birlikte orta koltukta oturduğumuz için rahat edemedim, boş yerlere geçmek için kabin ekibine sordum, kalkış sonrası cevabını verdiler ama kalkış sonrası bana bilgi vermeyi unuttular.
- *Tuvaletlerin konforu ve temizliği:* Tuvalet çok konforlu ve temizdi ama tuvalet sırası için beklerken kabin ekibinin kendi aralarında yolcular hakkında konuştuğunu duymak beni çok rahatsız etti.

Havayolunun sağladığı somut bileşenler ne kadar iyi olursa olsun onu sunan çalışanlar yolcu ilişkilerinde başarılı, pozitif, kibar ve nazik değillerse yolcu memnuniyetinin sağlanması mümkün değildir. Soyut bileşenlerle yolcu memnuniyetini sağlamak için bir kabin memuru nasıl davranmalıdır?

- Pozitif
- Ölçülü
- Kibar
- Enerjik ve istekli
- Zamanında
- Yolcunun ihtiyaçlarına duyarlı ve ilgili
- Dinleyen ve anlayan

Yolcuyu memnun etmenin en önemli koşullarından biri kabin ekibinin birbiri ile iyi anlaşarak tam bir ekip çalışması sergilemesidir. Kabin ekibinin birbirleriyle kurduğu iletişimde memnuniyet yaratılması için;

- Kabin ekibi birbirilerine saygılı davranmalı,

- Bilgi paylaşmalı,
- Gerekliğinde yardım etmeli ve istemeli,
- Kibar olmalı,
- Profesyonel olmalı,
- Uçak içinde olan tüm görev ve sorunları ortak sahiplenerek çözüm üretmeli.

Yolcu memnuniyeti dijitalleşmenin ve rekabetin hız kazandığı günümüz dünyasında çok daha kritik bir öneme sahip. Çok hoşnutsuz bir yolcu, internet çağından önce ortalama 11 kişiye durumdan söz ederken, dijital araçlar ve sosyal medya sayesinde 1 saniyede 11.000 kişiye bile ulaşabiliyor. Ayrıca bu kişilerin her birinin de başkalarına bu düş kırıklıklarını anlatma olasılığı vardır.

- Kötü bir deneyim yaşayan kişilerin %86'sı bir daha problem yaşadığı kuruma güvenmiyor.
- Olumlu deneyim yaşayan kişilerin %78'i arkadaşlarına ve yakın çevresine de konuyu anlatıyor.
- Olumlu deneyim yaşayan bir kişi bunu yaklaşık 9 kişiyle paylaşırsa, olumsuz deneyim yaşayan kişiler bu durumu en az 16 kişiyle paylaşıyor.

Günümüzde yolcular şikayetlerini hızla çok geniş kapsamda paylaşım yayılmasını sağlarken farklı havayollarını da kolaylıkla tercih edebiliyorlar.

2.3 Yolcu Psikolojisi

Yaklaşık her dört kişiden biri uçarken korkuyor, 10 kişiden biri ise hiçbir şekilde uçağa binemiyor. Uçuş korkusunun en yaygın görülen sebepleri;

- Kontrolü kaybetme,
- Kaçıp kurtulmanın mümkün olmadığı yerde panik atak geçirme,
- Kapalı yer,
- Yükseklik,
- Uçağın kaçırılması ya da terörizm,
- Hava boşluğuna düşme,
- Gece uçuşu ya da deniz üzerinde uçma,
- Kazada sakat kalma ya da ölme,

Yolcunun uçuş sürecinde kendini güvende ve huzurlu hissedebilmesi için Kabin ekibine büyük görev düşmektedir. Yolcuda uçuşun yarattığı tüm kaygı kabin memurunun gülümsemesi, pozitif, güven veren tutum ve tavrı ile azalacaktır.



Şimdi Uygulama Zamanı!

- Beş kişilik gruplar oluşturalım.
- Gruba bir isim ve temsilci seçelim.
- Uçakların neden beyaz olduğunu 15 dakika boyunca grup içinde tartışalım ve grup olarak ortak bulduğunuz nedenleri not alalım.
- Her grubun temsilcisinden uçakların neden beyaz olduğunu aktarmasını isteyelim.
- Eğer bu kitabı tek başına okuyorsan “*Hadi hemen bir kâğıt kalem uçakların neden beyaz olduğunu listele!*”.

Uçakların beyaz olmasının en önemli sebeplerinden biri yolcu psikolojisine olan olumlu etkisidir. Beyaz rengin hem gökyüzünde fark edilmesi daha kolaydır hem de beyaz renk kolaylıkla solup renk değiştirmedığı için uçağın yaşımı göstermemesidir. Sen rengi solmuş bir uçağa binmek ister misin?

Uçakların beyaz olmasının teknik açıdan da birçok faydası vardır. Beyaz renk yağ sızıntısı, çatlak ve kırık gibi birçok teknik aksaklığın kolayca gün yüzüne çıkmasını sağlar. Beyaz renk ışıkları yansıttığı için gün ışığında uçak daha serin tutulabilmektedir.

2.4 Yolcu Şikayetleri

Yolcu şikâyeti, havayolunun ürün veya hizmetleriyle ilgili problem yaşayan kişiler tarafından dile getirilen sorunlardır. Şikayetler yolcu memnuniyeti açısından çok önemlidir. Yolcu şikâyetleri tıpkı ağrı gibidir, bir şeylerin ters gittiğini anlatır, aksaklıkları giderme ve yolcuyla mutlu etme şansı verir.

Yolcu hizmetin soyut ya da somut bileşenlerinden dolayı memnuniyetsizlik yaşayabilir;

- Uçağın rötör yapması,
- Transit uçuşu kaçırma,
- Ödediği ücreti yüksek bulması,

- Herhangi bir sebeple diğer yolcularla tartışma ya da anlaşmazlık yaşaması,
- Yerinden memnun olmama,
- İkrâmı beğenmemesi,
- İkrâmın ücretli olması,
- Bagajına yer bulamaması,
- Kabin ısını sıcak ya da soğuk bulma,
- Evcil hayvanı kafesinden çıkaramama.

Yukarıda sıralanan gibi birçok farklı nedenden yolcu memnuniyetsizlik yaşayabilir hatta öfkelenebilir. Bu gibi durumlarda Kabin memuru yolcunun olumsuz tutum ve davranışını kesinlikle kişisel algılamadan empatik yaklaşarak sorunu çözmeye çalışmalıdır.

2.5. Farklı Kültürlerarası İletişim

Kültür dediğimiz kavram insanların fiziksel ve zihinsel olarak varlığıdır. Kültür yere, zamana, kişiye göre farklılık gösterebilir, aynı zamanda hem var olan ve hem de değişen bir yapıya sahiptir. Bu bağlamda tanımlayabileceğimiz kültür bizim kişilerle ilişkilerimizi, eylemlerimizi ve çevremizi etkiler.

Kültürlerarası iletişimin başarılı olması kişinin kendi kültüründen farklı olan kişilerle iletişimde başarılı olması anlamına gelir. Bunun mümkün olması için kişinin kültürleri tanınması ve bu kültürlerin sahip olduğu farklılıkların bilincinde olarak iletişim kurabilmesi gereklidir. Sadece farklı coğrafyalardan insanlarla değil, bazen günlük hayatımızda beraber çalıştığımız, zaman geçirdiğimiz, karşılaştığımız insanların pek çoğu kendimizden farklı bir kültüre sahip olabilir. Bu kültürel farklılıkları bazen düşünce bazen davranış bazen de alışkanlıkların farklılaşması olarak görebiliriz.

Kabin memurları için farklı kültürlerle iletişim becerisine sahip olmanın önemi çok büyüktür. Uçuş sırasında farklı kültürlerden yolcular kısıtlanmış bir mekân da ve uçuşun getirdiği stres altında seyahat ederler ve tüm bu süreçte kabin memurların bilinçli ve farkındalığı yüksek olarak istenilen kalitede iletişim sağlamasını beklerler. Kabin memurunun kültürel farkındalığı karşılaştığı kültürel farklılıklar ve bunu anlama çabası arttıkça gelişir.

3. Kabinde Yolcu İlişkilerinde Yaşanan Örnek Olaylar

Sivil havacılıkta Kabin memurluğu, yalnızca bir hizmet görevi değil; insan hayatına doğrudan temas eden, güvenlik, sorumluluk ve yüksek iletişim becerisi gerektiren saygın bir meslektir. Kabin ekipleri, her uçuşta yüzlerce farklı duygu, kültür ve beklentiyle karşılaşırken profesyonelliklerini, soğukkanlılıklarını ve insani duyarlılıklarını aynı anda sergilemek durumundadır. Yolcu ilişkilerinde yaşanan deneyimlerin büyük çoğunluğu karşılıklı anlayış, empati ve iş birliği üzerine kuruludur. Ancak nadiren karşılaşılan zorlayıcı durumlar da mesleğin doğası gereği ortaya çıkabilmektedir.

Kabinde yolcu ilişkilerinde yaşanan 41 örnek olay dijital mecralara yansımış nadir ve öğretici vakalardan esinlenerek kurgulanmış, yolcunun abartılı diliyle yazılmış olup eğitim amaçlı kullanıma yöneliktir. Amacımız mesleği sorunlar üzerinden tanımlamak değil; aksine, güçlü yönlerini görünür kılmak, karşılaşılan istisnai durumları eğitimsel bir perspektifle ele alarak mesleki gelişime katkı sağlamaktır. Her vaka, kabin memurluğunun yalnızca bir görev değil, aynı zamanda yüksek düzeyde iletişim ustalığı gerektiren bir insan yönetimi sanatı olduğunu ortaya koymaktadır. Eğitimcilerin bu vakaları eğitimde öğrencilerle paylaşarak ortak değerlendirme yapmalarına uygundur.

Vaka çalışması nedir?

Vaka, bir konuyla ilgili bir takım olayların özel ve somut bir halinin anlatımıdır. Vaka yöntemiyle katılımcılar, sorunları görme, teşhis etme ve önemliden önemsizye doğru sıralama yeteneğine sahip olurlar. Eğitimciler uygulamada karşılaşılabilecekleri somut ve gerçek olayları öncesinde deneyimleme

şansı bulurlar. Bu sayede teorik ilke ve bilgileri gerçek olaylara uygulayabilme ve çözüm geliştirme olanağı ortaya çıkar.

Vakaların çözümünde eğitilenler birlikte çalışacağı için yaratıcılıkları artar, bakış açıları genişler. Eğitimde değişik kişilerin görüşlerini dinledikleri için dikkat ve ilgileri sürekli taze kalır. Eğitilenler kendi görüşlerini açıklayabilir, eğitimde pasif olmaktan çıkarak aktif duruma geçerler. Vaka çalışması katılımcıların kişiliklerini tanımak bakımından da son derece yararlı bir yöntemdir. Özetle eğitimde vaka uygulaması;

- Teorik konuları uygulamaya geçirir.
- Uygulama ve tecrübe arasında sağlam köprüler kurar.
- Katılanların sorunlara değişik açıdan yaklaşımlarını sağlar.
- Çözüm alternatiflerini artırır.
- Eğitilenlerin katılımcı ve aktif, eğiticinin derleyici, toparlayıcı ve nispeten pasif olduğu bir yöntemdir.

Vaka yönteminde süreçler şu şekildedir;

1. Vakanın hazırlanması,
2. Vakanın çoğaltılarak eğitilenlere dağıtılması,
3. Bireysel çözüm çalışması,
4. Küçük gruplarda bireysel çözümlerin görüşüldüğü grup çalışmaları,
5. Tüm katılımcıların yer aldığı eğitmen başkanlığında yapılan tartışmalar.

Vaka tartışma süreci nasıl yönetilmelidir?

Eğitmen tartışmayı genellikle “*Vakadaki sorun nedir?*” diye başlatır. Bazıları soruna temas etmeden “*Bu vakada ne gibi olaylar var?*” veya “*Bu vaka hakkında görüşünüz nedir?*” veya “*Bu vakada ne yapılmadı?*” diye sorabilir. Sonrasında vakayla ilgili yetkinliklerin neler olduğu, karşılanamayan yolcu beklentilerinin neler olduğu ve bu vakanın yaşanmaması için neler yaşanması gerektiği eğitilenlere sorulur.

En doğru olanı sınıfa önce sorunların ne olduğunu sormak, bu sorunu doğuran sebepleri araştırmak ve daha sonra çözüm için ne yapılması gerektiği üzerinde durmaktır. Eğer tartışmalar eğitmenin düşündüğü yönde ilerlemiyorsa, katılımcıların ne söylemek istediklerini dinlemek yararlı olacaktır.

Katılımcılar sorunu göremedikleri ya da doğru analiz edemedikleri zaman eğitmen nazikçe “*Geriyeye dönelim ve yeni bir başlangıç yapalım*” veya “*Bu soruna*

bir an için tamamen farklı bir biçimde yaklaşılmaya çalışalım” diyerek konuyu istediği noktaya getirmelidir.

Eğitmen tartışmalarda pasif olmalıdır. Fikirlerle karşı yargılamada bulunmamalıdır. Tüm katılımcıların katılımını sağlamalı, hiç konuşmayanlara konuşma imkânı vermelidir. Vaka tartışılırken yönlendirici sorular sormak suretiyle katılımcıları kısır tartışmalardan uzaklaştırmalıdır.

Vaka uygulama sınıfı nasıl olmalıdır?

Sınıfın fiziksel durumu mümkünse tüm katılımcıların birbirlerini görebilecekleri “U” veya yarım ay biçiminde olmalıdır. Daha büyük gruplarda amfi kullanılabilir.

Vakanın çözümü eğitilenlere verilmeli midir?

Çözümün eğitilenlere dağıtılması veya eğitim sonunda açıklanması eğitilenleri «eğitmen nasıl olsa sonunda çözümü bize verecek veya son ve doğru sözü o söyleyecektir» bekleyişine sokacaktır. Bu tutum katılımcının iyi hazırlanmamasına ve serbest fikirli bir tartışma ortamına girilmemesine neden olur. Bu nedenle vaka çözümünün verileceği eğitimin başında katılımcılara söylenmemelidir.

Kitabımızda yer alan 41 vakanın çözümleri eğitmenin yönlendirmesi, deneyimi ve ilgili havayolu yaklaşımı doğrultusunda vaka çalışması sonunda eğitilenlerle paylaşılabilir.

Vaka Numarası	1
Vaka Adı	Kabin amirinin gerginliği
Vaka Detayı	Uçaktaki kabin amirinin gerginliği ve yolculara olan kaba tavrı tam bir rezalet! Birisi hanımefendiye otobüsle yolculuk yapmadığımızı ve insanlara muavin edasıyla davranmaması gerektiğinin eğitimini vermeli!
İlgili Yetkinlikler	
Karşılayamayan yolcu beklentileri ve sonuçları	
Sizce bu vakanın yaşanmaması için neler yapılabilir?	

Vaka Numarası	2
Vaka Adı	Annelere saygı
Vaka Detayı	Ağustos sıcağında Miami'den İstanbul'a 6 aylık kızımınla birlikte seyahat ettim. Ben ve bebeğim iki erkek yolcu arasında oturtulduk. Bebeğimi emzirme sırasında büyük zorluklar yaşadım. Kabin memurları bu duruma kayıtsız kaldı. Emziren annelere daha fazla özen gösterilmeli!
İlgili Yetkinlikler	
Karşılayamayan yolcu beklentileri ve sonuçları	
Sizce bu vakanın yaşanmaması için ne yapılabilir?	

Vaka Numarası	3
Vaka Adı	Yabancı yolcuya ilgisizlik
Vaka Detayı	Almanya'dan İstanbul'a dönüyordum, yolcu kabin görevlisine Almanca bir soru yöneltti. Kabin görevlisi yolcuya İngilizce bilip bilmediğini sordu, hanımefendi "No" deyince kabin görevlisi Almanca bilmediğini söyleyerek yolcunun yüzüne bile bakmadan oradan uzaklaştı.
İlgili Yetkinlikler	
Karşılayamayan yolcu beklentileri ve sonuçları	
Sizce bu vakanın yaşanmaması için neler yapılabilir?	

Vaka Numarası	4
Vaka Adı	İlacı için su isteyen yaşlı yolcu
Vaka Detayı	Uçuş esnasında yanımda oturan yaşlı bir hanım ile çok hoş sohbet ediyorduk, sonra birden bu hanım ilaç saatini geçirdiğini fark etti ve telaşa kapıldı. Ben Hostes Hanımdan rica edersek bize yardımcı olacağını söyledim. Hostes Hanım henüz yaşlı kadının sözünü bile bitirmesine izin vermeden <i>“İnmek üzereyiz, ben arkada görevliyim, suyunuzu inince önden temin edersiniz.”</i> dedi ve gitti.
İlgili Yetkinlikler	
Karşılayamayan yolcu beklentileri ve sonuçları	
Sizce bu vakanın yaşanmaması için neler yapılabilir?	

Vaka Numarası	5
Vaka Adı	Sert tavır
Vaka Detayı	Uçağa binip koltuğa oturduğumda kemerimi bağlayıp kitabımı açtım. Kitaba öyle çok dalmışım ki ne kalkışı ne de yapılan anonsları fark ettim. Ben heyecanla kitabımı okurken birden kitabım bana doğru itildi ve bir Hostes Hanım masamı açıp sandviçi masaya adeta fırlattı. Meğer servis yapıyormuş da ben daldığım için duymamışım. Hostes hanımın bu sert tavrı karşısında sinirlendim ve “ <i>Yemeğini bitirmeyenlere dayak da var mı</i> ” diye sordum. Yüzüme baktı, cevap vermeden gitti.
İlgili Yetkinlikler	
Karşılayamayan yolcu beklentileri ve sonuçları	
Sizce bu vakanın yaşanmaması için neler yapılabilir?	

Vaka Numarası	6
Vaka Adı	Meslektaş utancı
Vaka Detayı	Uzun süre sonra ilk kez hostes olarak değil de yolcu olarak uçuyordum. Yolcu olmak ilginç gelmişti, iş yerimi dışarıdan bir gözle incelemeye karar verdim. Derken servis esnasında bir hostes arkamda oturan yolcu ile oldukça asık bir surat ile kavga etmeye başladı. Müdahale etmeden sadece izliyordum ki sıra bana geldi. Çay ya da kahve yerine özellikle domates suyu istedim. Bu isteğimi duyan hostes iyice sinirlendi, başını iki yana sallayarak “YOK!” dedi. Hostes Hanımın derdi işini bir an önce bitirmektir ve öfkesini kontrol edemiyordu. Bu tavırdan sonra bir şey içmek istemedim ve çok üzüldüm.
İlgili Yetkinlikler	
Karşılayamayan yolcu beklentileri ve sonuçları	
Sizce bu vakanın yaşanmaması için neler yapılabilir?	

Vaka Numarası	7
Vaka Adı	Ağlatılan çocuk
Vaka Detayı	İlk defa uçağa binen küçük oğlumun yanından ayırmadığı maket uçağı, kırılmasın diye elimizde uçağın içine aldık. Valizlerimiz ile birlikte üst dolaba yerleştirdik ve yerimize oturduk. Hostes Hanım geldiğinde o dolaptan başına bir ceket düştü, Hostes Hanım bu ceketi sinirli bir şekilde dolaba itti. Maalesef dolaptan eşyalarımızı alırken oğlumun çok özendiğı maketi kırılmıştı. Oğlumun gözyaşları dinmedi. Hostes hanım ise nerdeyse olumuz ağlıyor diye bize kızacaktı. Ters ters bakıyordu.
İlgili Yetkinlikler	
Karşılayamayan yolcu beklentileri ve sonuçları	
Sizce bu vakanın yaşanmaması için neler yapılabilir?	

Vaka Numarası	8
Vakanın Adı	Utanç
Vaka Detayı	Hayatımda ilk kez uçağa binecektim ve yer numarasını bilmiyordum. Bu sebeple uçağa bindiğimde de en beğendiğim yere oturdum. Daha sonra koltuğun sahibi geldi tabii ve durumu çözmesi için bir hostes çağırdı. Hostes hanımın istediği biniş kartımı bulmak için heyecanla çantama karıştırdım kendisi kartımı gördü ve elini çantama daldırıp kartı aldı. Bana yerimi gösterdi ama “ <i>Kendi yerlerine de oturamazlar ki</i> ” diye söylenmesini duydum. Bu durum beni çok utandırdı.
İlgili Yetkinlikler	
Karşılayamayan yolcu beklentileri ve sonuçları	
Sizce bu vakanın yaşanmaması için neler yapılabilir?	

Vaka Numarası	9
Vakanın Adı	Azar
Vaka Detayı	<p>Uçağa elimde içinde bilgisayarım ve birkaç sayfa kâğıt olan evrak çantam ile birlikte bindim. Koltuğumun üstündeki dolaplarda yer kalmamıştı ben de başka bir dolaba koymak istemedim, kucağıma aldım. Uçağın kalkmasına az bir süre kala bir hostes yanıma geldi ve sinirli bir şekilde <i>“Burası güvenlik çıkışı! Güvenliğiniz açısından çantanızı dolaplara yerleştirmeniz gerekir, verir misiniz?”</i> diyerek kucağımdaki çantayı resmen elimden çekti. Sert bir şekilde çantamı dolaplardan birine sokuşturmaya çalışıyordu ki daha fazla dayanamayıp <i>“İçinde bilgisayar var yalnız, biraz dikkat eder misiniz?”</i> dedim. Umursamazca <i>“Hiçbir şey olmaz.”</i> dedi, çantamı zorla bir boşluğa tıktı ve gitti.</p>
İlgili Yetkinlikler	
Karşılayamayan yolcu beklentileri ve sonuçları	
Sizece bu vakanın yaşanmaması için neler yapılabilir?	

Vaka Numarası	10
Vakanın Adı	Ekmek yerine laf yemek
Vaka Detayı	Uçuşumda ilk sıralarda oturmama rağmen ne eşime ne de bana ekmek servisi yapılmadı. İkinci çağırmamda yüzüme bile bakmayan bir hostes tarafından ne istediğim soruldu. Ekmek beklediğimizi söylediğimde bir şey söylemeden gitti. Yarım saat sonra ekmeği getirdiğinde özür dilemek yerine benim sitemime <i>“Vardı da biz mi vermedik beyefendi?”</i> dedi.
İlgili Yetkinlikler	
Karşılayamayan yolcu beklentileri ve sonuçları	
Sizce bu vakanın yaşanmaması için neler yapılabilir?	

Vaka Numarası	11
Vakanın Adı	Uçakta kavga
Vaka Detayı	Kalkıştan bir süre sonra hostesler servise başladığı sırada bir Hostes hanım deodorantını çıkartıp çevreye sıkmaya başladı, bir yandan da <i>“Bu ne terbiyesizlik, uçak burası, tuvalete gitsene!”</i> diye söyleniyordu. Yolcu da maalesef hostes hanıma küfürler ile karşılık veriyordu. Giderek artan bu olumsuz durumu hostes hanım çözemedi ve bu çirkin durumun içinde uzunca bir süre kaldık.
İlgili Yetkinlikler	
Karşılayamayan yolcu beklentileri ve sonuçları	
Sizce bu vakanın yaşanmaması için neler yapılabilir?	

Vaka Numarası	12
Vakanın Adı	Anons yanlış, mazeret daha yanlış
Vaka Detayı	Uçakta en ön sırada seyahat ediyordum. Anons yapılırken gidilecek meydanın adı yanlış anons edildi. Hata insanlar içindir ama ekipten başka bir hostes yanlışlığı söyleyince anonsu yapan kişinin verdiği cevapta kabul edilemezdi. <i>“Sana mı düştü? Zaten bir şey dinledikleri yok. Anlamamışlardır”</i> .
İlgili Yetkinlikler	
Karşılayamayan yolcu beklentileri ve sonuçları	
Sizce bu vakanın yaşanmaması için neler yapılabilir?	

Vaka Numarası	13
Vakanın Adı	Geç gelen kutlama pastası
Vaka Detayı	<p>Eşimle birlikte evlilik yıldönümünü kutlamak üzere Kıbrıs'a gidiyorduk. Havayolu şirketinin özel günler için kutlama pastası uygulaması olduğunu bilet satın aldığım acenteden öğrenmiştim. Buna çok sevindim çünkü biz de otelde neredeyse her gün böyle kutlamaların bir parçası olmaktan mutluluk duyuyorduk.</p> <p>Servis bitiminde geleceğini düşündüğüm için eşime de hissettirmeden dört gözle kabin ekibinin yolunu bekliyordum. Bu sürprizin eşimi mutlu edeceğinden emindim; binlerce metre yükseklikte eşimin sevincini görmek istiyordum. İniş çok az kalmıştı ki bir kabin memuru elinde bir kutuyla “<i>Buyurun sizin evlilik yıldönümünüzüzmüş</i>” diyerek pastayı elimize tutuşturdu. O anda ne yapacağımı bilemedim sürpriz son derece anlamsız bir hal aldı.</p>
İlgili Yetkinlikler	
Karşılayamayan yolcu beklentileri ve sonuçları	
Sizce bu vakanın yaşanmaması için neler yapılabilir?	

Vaka Numarası	14
Vakanın Adı	Bir meslektaş karşılaşması
Vaka Detayı	Bir hava yolu şirketinde kabin amiri olarak çalışmaktayım. Başka bir havayoluna ait bir uçuşta kendi şirketimde de uygulandığı şekilde kendimi kabin ekibine tanıttım. Elbette çok özel bir ilgi beklemiyordum ama bir <i>“İyi uçuşlar ya da bir şey daha içer misiniz”</i> diye bir nezaket gösterilmesini bekledim. Ekip çalışanları sanki <i>“Bunu bize niye söyle söyledin”</i> der gibiydi ve uçuş boyunca herhangi bir değer ve özen gösterildiğini hissettirmediler. Hatta bir tebessümü bile esirgediler. Havacılığın bir kültürü olduğunun, tüm hava yollarında çalışanların birbirlerine karşı özenli davranmaları gerektiğine dair bilinçlerinin olması gerektiğini düşünüyorum. Havacılık bir dünya mesleğidir ve ortak mesleki değerlere sahiptir. Bu değerler diğer havayolu çalışanlarına karşı özel ilgi gösterilmesi gerektiğini söyler.
İlgili Yetkinlikler	
Karşılayamayan yolcu beklentileri ve sonuçları	
Sizce bu vakanın yaşanmaması için neler yapılabilir?	

Vaka Numarası	15
Vakanın Adı	Ölçüyü kaçırmak
Vaka Detayı	Neşeli ve aşırı konuşkan bir kabin memurunun yapmış olduğu yersiz ve seviyesiz esprilerine maruz kalmaktan büyük rahatsızlık duyduk. Üstelik tüm konuşmalar dört sıra ilerimizdeki yolcuya yapılmasına rağmen kabini kendi sahnesi gibi kullanmakta olduğu için hepimize ulaşıyordu.
İlgili Yetkinlikler	
Karşılayamayan yolcu beklentileri ve sonuçları	
Sizce bu vakanın yaşanmaması için neler yapılabilir?	

Vaka Numarası	16
Vakanın Adı	Ağlayan çocuk
Vaka Detayı	<p>Dört yaşındaki çocuğumla memleketimden İstanbul'a gidiyordum. Çocuğum çok ağlıyordu, uçuş korkusu vardı ve ben de elimden bir şey gelmediği için kendimi çok kötü hissediyordum. Bir kabin memurunun yanımıza gelerek ilgilenmesi beni çok rahatlattı başlangıçta ama bu ilgi sonucunda çocuğum hala susmadı. Bunun üzerine Kabin memuru çocuğuma:</p> <p><i>“Uslu dur, yoksa seni uçaktan aşağı atarım”</i> dedi. Bir çocuğa böyle şey söylenir mi? Yazıklar olsun! Yavrum, bütün uçuş boyunca korkudan ağladı.</p>
İlgili Yetkinlikler	
Karşılayamayan yolcu beklentileri ve sonuçları	
Sizce bu vakanın yaşanmaması için neler yapılabilir?	

Vaka Numarası	17
Vakanın Adı	Gereksiz varsayımlar
Vaka Detayı	Uzun yıllardır havayolu ile seyahat eden bir iş adamıyım. Eşim benden 15 yaş genç. Bu bizim için bir sorun değil ama sanırım kabin ekibi için bir sorun oldu. Çünkü servis sırasında “ <i>Kızımız da bir şey içer mi?</i> ” diye sorarak aramızdaki yaş farkını gereksiz yere ön plana çıkarttı ve bu beni çok rahatsız etti.
İlgili Yetkinlikler	
Karşılayamayan yolcu beklentileri ve sonuçları	
Sizce bu vakanın yaşanmaması için neler yapılabilir?	

Vaka Numarası	18
Vakanın Adı	Acıya saygı
Vaka Detayı	İstanbul'dan Erzurum'a seyahat ediyorduk. Bizim için üzüntülü bir uçuştu çünkü çok sevdiğimiz babamızı kaybetmiştik ve uçağın kargosunda kendisinin cenazesi vardı. Memlekete götürüp son görevimizi yapacaktık. Ben ve kardeşlerim acı içindeydik, gözyaşlarımızı tutamıyorduk. Kabin ekibinin oturdukları yer bize çok yakındı ve sürekli kahkahalarını duymak bizi çok rahatsız etti. Acımızın anlaşılmadığını ve bize saygı gösterilmediğini hissettik.
İlgili Yetkinlikler	
Karşılayamayan yolcu beklentileri ve sonuçları	
Sizce bu vakanın yaşanmaması için neler yapılabilir?	

Vaka Numarası	19
Vakanın Adı	Aşırı ilgi
Vaka Detayı	Londra uçuşu sırasında kabin ekibinden birinin üniversite arkadaşıyla aynı sırada oturma şansızlığını yaşadık. Uçuş boyunca kabin memuru tepemize dikilerek saatlerce gelmişten geçmişten, bir sürü lüzumsuz konudan bahsetti ve bu konuşmaların içinde bulunmak zorunda kaldık. Üstelik durmadan çay, kahve, içecek ikram ettiği arkadaşının yanında oturan bizlere “ <i>Birşey içer misiniz?</i> ” diye sorma nezaketini bile göstermeyerek, yok saymasından büyük rahatsızlık duyduk.
İlgili Yetkinlikler	
Karşılayamayan yolcu beklentileri ve sonuçları	
Sizce bu vakanın yaşanmaması için neler yapılabilir?	

Vaka Numarası	20
Vakanın Adı	Haddini aşan diyaloglar
Vaka Detayı	Uzun yıllar yurtdışında yaşadıkdan sonra yurtiçi bir uçuşta “Acaba bir Bloody Marry alabilir miyim?” diye sordum. Kabin memuru yüzünde garip bir ifadeyle “Beyefendi, burası Business class mı?” diye cevap verdi. Gerçekten çok mahcup oldum. “Ay sormaz olaydım! diye düşündüm. Nasıl bilebilirdim hangi uçuşta neyin ikram edildiğini?”
İlgili Yetkinlikler	
Karşılayamayan yolcu beklentileri ve sonuçları	
Sizce bu vakanın yaşanmaması için neler yapılabilir?	

Vaka Numarası	21
Vakanın Adı	Korkutan anons
Vaka Detayı	Bir psikiyatrist olarak uçuş korkusunun ne demek olduğunu çok iyi tanımlamama rağmen; kendi uçuş korkumla zaman zaman baş etmekte güçlük çekiyorum. İster kısa ister uzun olsun, uçuş esnasında beklenmedik durumların en sık rastlanana türbülans oluyor. Bu durumda kabin memurlarının derhal yaptıkları anonsun tonlamasından, kontrol için kabine çıktıklarındaki tavırlarına kadar her şey benim içinde bulunduğum psikolojiyi olumlu ya da olumsuz etkiliyor. Üstünlüklerinin ve yolcu üzerindeki etkilerinin farkında olarak kendilerinden emin davranmaları uçuş fobisi yaşayanlar için çok çok önemli. Keşke son uçuşumda da kabin ekibi bu yazdıklarım doğrultusunda davransaydı ve hepimiz panik olmasaydık.
İlgili Yetkinlikler	
Karşılayamayan yolcu beklentileri ve sonuçları	
Sizce bu vakanın yaşanmaması için neler yapılabilir?	

Vaka Numarası	22
Vakanın Adı	Her hali ile negatif
Vaka Detayı	<p>Oldukça stresli bir toplantıdan sonra küçük bir tatili hak etmişim. Eşim, ben ve altı yaşındaki kızım ile bu tatile çok anlam yüklemiştik. Bu sebeple fedakârlık yaparak Business class sınıfından uçak bileti aldım. Yolculuğumuz çok kısa sürecekti, sadece 55 dakikalık Antalya uçuşu. Uçağın kapısından girince sahte gülüş ve donuk bakışları görünce eyvah dedim. Ne yazık ki uçuşta tahminlerim doğru çıktı. Kabin memurunun “Ne yapabilirim?” ifadesi ve yaydığı enerji ile ne yediğimizden zevk aldık ne de uçuşun keyfini çıkarabildik. Çıtı pıtı görünüşünün ardında her bastığı adımda koridoru titretecek sertlikte asker gibi yürüyen sorduğu sorular ile bir şey ikram etmekten çok; “Ne yemeyeceksiniz?”, “Daha ne yiyeceksiniz?” der gibiydi. Bununla birlikte ekonomi bölümünden gelip geçen kabin memurunun yüzüne bakınca içim açıldı ve düşünmeden edemedim. Uçakta kaliteyi servis değil kabin memurları belirliyor.</p>
İlgili Yetkinlikler	
Karşılayamayan yolcu beklentileri ve sonuçları	
Sizce bu vakanın yaşanmaması için neler yapılabilir?	

Vaka Numarası	23
Vakanın Adı	Uçuş korkusu
Vaka Detayı	Uzun yıllardır korkumdan ötürü uçakla seyahat edemiyordum. En sonunda geçen ay korkumu yenerek, büyük bir cesaretle uçağa bindim. Uçuş korkusu terapisinde öğrendiğim gibi, kendimi telkin ediyor ve endişelenmemeye çalışıyordum. Gözüm sürekli kabin memurundaydı. Bir sorun olursa onlardan anlayabilirim diye düşünüyordum. Başlangıçta her şey yolunda gidiyordu. Ancak uçak kalktıktan sonra kabin memurunun hızlı ve telaşlı hareketleri içimdeki endişeyi tetikledi. Kabin ekibinin her hareketinin, özellikle benim gibi fobisi olan yolcular için olumlu ve kontrollü olması gerekir. Telaş içindeki tavırları onlardan aldığım gücü silip süpürerek beni endişeye boğdu. “ <i>Ne içersiniz?</i> ” dediğinde artık hiçbir şey içecek ya da duyacak durumda değildim. Oysaki benim tek isteğim güvenli ve korkusuz bir uçuş yapmaktı.
İlgili Yetkinlikler	
Karşılayamayan yolcu beklentileri ve sonuçları	
Sizce bu vakanın yaşanmaması için neler yapılabilir?	

Vaka Numarası	24
Vakanın Adı	Anonsu yapan askerlik arkadaşım
Vaka Detayı	Geçen cumartesi şanslı günümdeydim kısa bir uçuş yapacaktım. Havayollarına yeni katılan ve benim hayranlık duyduğum Airbus uçağı ile uçacaktım. Kabin ekibindekilerin üniformaları da uçak gibi mükemmeldi. Çok güler yüzle karşıladılar ve her şey çok güzel gidiyordu. Serviste en sevdiğim sıcak sandviçten ikram ettiler. Ancak mutluluğum uzun sürmedi. Çok rahatsız edici bir anonsla irkildim ve Ata sözümüzdeki gibi “Bir çuval incir berbat oldu”. Samimiyetin dozunu kaçırın ve de aşırı yüksek sesle yapılan anons o kadar rahatsız ediciydi ki artık hiçbir şey gözüme güzel görünmez oldu.
İlgili Yetkinlikler	
Karşılayamayan yolcu beklentileri ve sonuçları	
Sizce bu vakanın yaşanmaması için neler yapılabilir?	

Vaka Numarası	25
Vakanın Adı	Misafirin yanında tartışma
Vaka Detayı	<p>Bir havayolunu tercih edilir konuma getiren onun zenginliklerini sunmayı bilen kıymetli ve donanımlı kabin memurlarıdır. Çok sık uçuş yaptığım için birbirleriyle olan iletişimlerine şahit oluyorum. Uçuş ekipleri birbirlerine karşı her zaman çok zarif ve kibar davranıyorlar. Bunu gıptayla izliyorum. Ne yazık ki zaman zaman geçen gün başıma geldiği gibi bunu beceremeyen ekiplere de rastlanmıyor değil. En son uçuşumda öyle bir ekiple karşılaştım ki yolcu olarak onların konuşmalarını, aşırı el kol hareketlerini görmekten büyük rahatsızlık duydum. Daha da ötesi, yanımda oturan kaba saba halli yolcu bile aralarındaki negatif söylemleri ve enerjiyi fark ederek yüksek sesle onlara söylenmeye başlamaz mı? “Bu hava yollarının bu kadar enteresan kabin memurlarını almasına şaşırıyorum, ya hiç mi eğitim almadınız? Misafirin yanında tartışılır mı?” Uçakta birbiri ile geçinemeyen kabin memurları... Yüzler beş karış... Atışmalar... Surat asmalar... İçim daraldı vallahi! Bunun üzerine bir de kabin ekibi “Ne oldu beyefendi rahatsız mı oldunuz” demez mi?</p>
İlgili Yetkinlikler	
Karşılayamayan yolcu beklentileri ve sonuçları	
Sizce bu vakanın yaşanmaması için neler yapılabilir?	

Vaka Numarası	26
Vakanın Adı	Duygusuz robotlar ile uçmak
Vaka Detayı	Geçen ay yaptığım uzun uçuşta kabin ekibini gözlemlene fırsatım oldu; sanki bakıyor görmüyorlardı, görüyor algılamıyorlardı. Adeta bir duvar vardı aramızda. Sahici, samimi ve insani bir iletişim olmadığını hissettim. Bu durum bana gelecekte insanlar yerine robotların bu işi çok daha iyi yapacağını düşündürdü. Eğer insan olmanın getirdiği sahicilik ve yakınlık olmayacaksa, robottan insanın ne farkı var diye düşünmeden edemedim.
İlgili Yetkinlikler	
Karşılayamayan yolcu beklentileri ve sonuçları	
Sizce bu vakanın yaşanmaması için neler yapılabilir?	

Vaka Numarası	27
Vakanın Adı	Assolist kokusu
Vaka Detayı	Alerjisi olan bir yolcu olarak geçen gün yaptığım uçuşta şaşkınlıklar içerisinde kaldım. Kabin amirinin kullandığı parfüm adeta bir assolist parfümüydü. Çok güçlü ve etkiliydi. Bütün solunum sistemimi rahatsız etti ve uçuş sonrasında bir hafta ilaç kullanmak zorunda kaldım. Koridordan her geçtiğinde peşi sıra kokusu yayılıyordu. Kabin ekiplerinin böyle kokular kullanmaması gerektiği konusunda bir eğitim verilmesi gerektiğini düşünüyorum.
İlgili Yetkinlikler	
Karşılayamayan yolcu beklentileri ve sonuçları	
Sizce bu vakanın yaşanmaması için neler yapılabilir?	

Vaka Numarası	28
Vakanın Adı	Gece gece gürültü
Vaka Detayı	Bu havayolu ile ilk ve son defa uçuşumdur, bir daha asla onları tercih etmem! Bir gece uçuşuydu ve ertesi sabah gittiğim ülkede önemli bir iş toplantım vardı. Akşam yemeğinden sonra kabini karartıklarında güzel bir uyku çekeceğim konusunda umudum vardı. Ne yazık ki umutlarım suya düştü. En arka koltukta oturduğum için kabin ekiplerinin sabaha kadar anlamlı anlamsız muhabbetlerine, kahkahalarına, gürültülerine maruz kaldım. Hiç uyuyamadığım gibi sınırlarım da bozuldu. Kabin ekiplerinin sessiz çalışmak, sessiz olmak ve bir yolcunun ihtiyaçlarının farkında olmak konusunda eğitime ihtiyacı olduğunu düşünüyorum.
İlgili Yetkinlikler	
Karşılayamayan yolcu beklentileri ve sonuçları	
Sizce bu vakanın yaşanmaması için neler yapılabilir?	

Vaka Numarası	29
Vakanın Adı	Su var, sabun var
Vaka Detayı	Kabin memurları servis yaparken ceketlerini çıkarıyorlar, eğer böyle kokacaklarsa hiç çıkarmalarına izin vermemeli! Ya da gerekli bakımı yapsınlar. Artık bunu biz öğretecek değiliz. Ben çok küçük bir ofiste pek çok kişiyle bir arada çalışıyorum. Buna rağmen hiç kimse ter kokmuyor. Su var, sabun var. Daha da iyisini benden öğrenmek isterseniz banyodan sonra biraz karbonatı koltuk altlarına sürüp tüm gün kötü kokuları önleyebilirsiniz.
İlgili Yetkinlikler	
Karşılayamayan yolcu beklentileri ve sonuçları	
Sizce bu vakanın yaşanmaması için neler yapılabilir?	

Vaka Numarası	30
Vakanın Adı	Burası neresi
Vaka Detayı	Havayolu ile Kars'a yaptığım yolculukta hava meydanının adı "Harakani" olarak anons edildi. Sarıkamış olarak biliyordum. İnerken kabin ekibine " <i>Neden Harakani diye anons ettiniz?</i> Yeni bir meydan mı açıldı, bir isim değişikliği mi oldu?" diye sorduğumda kabin memurunun konuyla ilgili hiçbir bilgisi olmadığını fark ettim. Kabin ekipleri sadece servis verme konusunda değil aynı zamanda gittikleri meydanlar ve şehirler hakkında da bazı bilgilere sahip olmalı diye düşünüyorum.
İlgili Yetkinlikler	
Karşılayamayan yolcu beklentileri ve sonuçları	
Sizce bu vakanın yaşanmaması için neler yapılabilir?	

Vaka Numarası	31
Vakanın Adı	Eski kabin memurları
Vaka Detayı	Eskiden Kabin memurlarına hayranlıkla bakardık. Her havayolu hizmette ön planda, bakımlı, güzel, hoş insanları çalıştırırdı. Nedir bu kabin memurlarının hali? Daha bakımlı, daha özenli, daha gözü gönü açan kabin memurları olmalı. İlk izlenim olumsuz olunca maalesef memnuniyet zor!
İlgili Yetkinlikler	
Karşılayamayan yolcu beklentileri ve sonuçları	
Sizce bu vakanın yaşanmaması için neler yapılabilir?	

Vaka Numarası	32
Vakanın Adı	Emret komutanım
Vaka Detayı	<p>Kabin ekiplerinin uçakta bu “Çok şey yapıyorum” edası beni son derece rahatsız ediyor. Verdiğiniz bir çay, bir kahve. Bu ne eda, bu ne tavır, bu ne ciddiyet? İnsan bir yolcunun yüzüne bakar ve gülümser sonra “Ne içersiniz?” der. Bu davranış çay kahveden daha kıymetlidir.</p> <p>Anladık uçuş emniyetini sağlıyorsunuz, onun için biraz ciddiyet diyorsunuz. Kırk yılın başında bir kaza olacak, hayatımızı kurtaracaksınız diye komutan gibi davranmanıza lüzum var mı?</p>
İlgili Yetkinlikler	
Karşılayamayan yolcu beklentileri ve sonuçları	
Sizce bu vakanın yaşanmaması için neler yapılabilir?	

Vaka Numarası	33
Vakanın Adı	Emanete hıyanet
Vaka Detayı	Dokuz yaşındaki oğlum refakatsiz olarak uçtu. Havayoluna olan güvenim bu uçuşta son buldu. Oğlumu karşıladığımda “Uçakta ne yedin diye?” sordum hiçbir şey yememiş. “Ne oldu dedim?” “Uyuya kaldım, yemek servisini kaçırdım. Uyandığımda sırt çantamı aradım, bulamadım ve daha sonra fark ettim ki çanta sırtımda uyuya kalmışım”. Sizin hiç kuralınız yok mu, bu konuyla ilgilenen bir kabin memuru olmaz mı, emanet ettiğimiz çocuğumuza neden sahip çıkmazsınız? Yazıklar olsun!
İlgili Yetkinlikler	
Karşılayamayan yolcu beklentileri ve sonuçları	
Sizece bu vakanın yaşanmaması için neler yapılabilir?	

Vaka Numarası	34
Vakanın Adı	Yardım eden yok mu
Vaka Detayı	9 aylık kızım ve 8 yaşındaki oğlum ile çok yağmurlu bir günde uçak seyahati yaptık. Kabin memurlarının ilgisini çekmek benim için çok zor oldu. Bebek kemeri için 3 kez çağırma butonuna bastım. İnışte bebek arabası uçak kapısına gelmemişti. Bebek arabasını almak için, kucagımda bebekle beni yürüttüler. Oysaki bir bebek ve çocukla seyahat eden bir yolcuyu fark edip, ben istemeden kendileri yardımcı olmalıydılar!
İlgili Yetkinlikler	
Karşılayamayan yolcu beklentileri ve sonuçları	
Sizce bu vakanın yaşanmaması için neler yapılabilir?	

Vaka Numarası	35
Vakanın Adı	Sınırsız servis
Vaka Detayı	Son zamanlarda yaptığım yurtdışı uçuşlarda ekonomi sınıfında seyahat eden yolculara istedikleri kadar içki servisi yapıldığını görüyorum. Anlıyorum yolcuları memnun etmeye çalışıyorsunuz. Ama bu yolcuların bu kadar içkiden sonra yaptıkları ya da yapabileceklerini hesaba katmıyorsunuz.
İlgili Yetkinlikler	
Karşılayamayan yolcu beklentileri ve sonuçları	
Sizce bu vakanın yaşanmaması için neler yapılabilir?	

Vaka Numarası	36
Vakanın Adı	O bir çocuk
Vaka Detayı	Havayolu bir sandviç vermekten yoksun mu? 11 ve 12 yaşında olan iki çocuğum var, uçakta yemek yemekten zevk alıyorlar. İkram sırasında yanımızdaki yolcu sandviçini almadı. Oğlum o fazla olan sandviçi de almak istedi. Kabin memuru “ <i>Size sonra yardımcı olacağım, servis bitsin, ben unutursam siz hatırlatın</i> ” dedi. Allah aşkına tek istediğim artan sandviçi almaktı ve isteyen de bir çocuktü...
İlgili Yetkinlikler	
Karşılayamayan yolcu beklentileri ve sonuçları	
Sizce bu vakanın yaşanmaması için neler yapılabilir?	

Vaka Numarası	37
Vakanın Adı	Yandım Allah
Vaka Detayı	İkram sırasında kahve içmek istedim. Hostes kahveyi bardağa koyarken bir baktım ki olduğu gibi üzerime akıyor. Takım elbisemin mahvolduğuna mı yanayım yoksa sıcak su ile yandığıma mı? Bardağın çatlak olduğunu kahveyi koymadan önce fark etseydi keşke!
İlgili Yetkinlikler	
Karşılayamayan yolcu beklentileri ve sonuçları	
Sizce bu vakanın yaşanmaması için neler yapılabilir?	

Vaka Numarası	38
Vakanın Adı	Özrü kabahatinden büyük
Vaka Detayı	Uçakta 15. sırada oturuyordum. Uçuş sırasında tam kahve içmeyi hayal ederken hostesler bizim bulunduğumuz sırayı es geçtiler. Ne önden ne de arkadan gelen ekipler bizim sıraya içecek sormadı. Kendimi çok değersiz hissettirdiler. Hostes butonuna basarak çağırdığımızda ise “ <i>Atlanmış, hemen veriniz, sorun değil!</i> ” şeklinde cüretkâr ve tersleyici bir ses tonu ile cevap verdi. Oysaki, nezaketle kusura bakmayın deyip kahvemizi verse yeterli!
İlgili Yetkinlikler	
Karşılayamayan yolcu beklentileri ve sonuçları	
Sizce bu vakanın yaşanmaması için neler yapılabilir?	

Vaka Numarası	39
Vakanın Adı	Çantam nerde
Vaka Detayı	Sadece el bagajımla seyahat ediyordum. Oturduğum koltuğun dolap üstü bagajında yer kalmadığı için kabin memurundan yardım istedim. Benden en az 10 sıra geride bir dolaba çantamı yerleştirdi, tam olarak yerini göremedim. Varış noktasına ulaştığımızda el bagajımın orada olmadığını fark ettim. Başka bir yolcu yanlışlıkla benim bagajımı almıştı ve ben yanımda hiçbir malzemem olmadan kalakaldım!
İlgili Yetkinlikler	
Karşılayamayan yolcu beklentileri ve sonuçları	
Sizce bu vakanın yaşanmaması için neler yapılabilir?	

Vaka Numarası	40
Vakanın Adı	Zorundalık
Vaka Detayı	O gün uçuşta kendimi hiç iyi hissetmiyordum. El bagajımı bile dolaba koyacak halim yoktu. Bu nedenle kabin memurundan yardım istedim. <i>“Bunu kendiniz kaldırmalısınız, ben yapmak zorunda değilim!”</i> diyerek sert bir dille beni azarladı. Tüm uçuş boyunca keyfim kaçtı ve kendimi kötü hissettirdi. Bu kadar zor muydu yardım etmek?
İlgili Yetkinlikler	
Karşılayamayan yolcu beklentileri ve sonuçları	
Sizce bu vakanın yaşanmaması için neler yapılabilir?	

Vaka Numarası	41
Vakanın Adı	Günaydın
Vaka Detayı	Uçuşta çok yorgun olduğum hemen uykuya dalmışım. Uyku sırasında ayağımı koridora uzatmışım, farkında bile değilim. İkram servisi yapan kabin memurları sert bir şekilde ikram aracı ile ayağıma çarpınca neye uğradığımı şaşırdım. “ <i>Ne yapıyorsunuz siz, ayağımın üstünden geçtiniz?</i> ” diyerek can havi ile bağırdığımda ise gayet pişkin bir tavırla “Günaydın, <i>uyandıığımız iyi oldu, ikram başladı</i> ” diyerek sırtıldılar! Olan ayağıma ve bölünen uykuma oldu!
İlgili Yetkinlikler	
Karşılamayan yolcu beklentileri ve sonuçları	
Sizce bu vakanın yaşanmaması için neler yapılabilir?	

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri İçin 41 Vakada İletişim ve Yolcu İlişkileri

Doç. Dr. Gülbeniz Akduman

Dr. Öğr. Üyesi Gülnaz Karahan