

**Bu kitaba sığmayan
daha neler var!**



Karekodu okutun, bu kitapla ilgili EBA içeriklerine ulaşın!

ÖDS

**ÖĞRENCİ/ÖĞRETMEN
DESTEK SİSTEMİ**

<https://ods.eba.gov.tr>

- Konu Anlatımlı Ders Videoları
- Soru Çözüm Videoları
- Ders Anlatım Videoları
- Çoktan Seçmeli Sorular



Kişiselleştirilmiş Öğrenme ve Raporlama

Animasyonlar, 3B Modeller, Simülasyon ve Oyunlar

Paylaşım ve İş birliği

Ortak / Özel Takvim

eba
www.eba.gov.tr



40181 700982

**BU DERS KİTABI MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞINCA
ÜCRETSİZ OLARAK VERİLMİŞTİR.
PARA İLE SATILAMAZ.**

ISBN 978-975-11-7158-0

Bandrol Uygulamasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik'in 5'inci Maddesinin İkinci Fıkrası Çerçevesinde Bandrol Taşınması Zorunlu Değildir.

ULAŞTIRMA HİZMETLERİ ALANI HAVA YOLUNDA İLETİŞİM 11-12 DERS MATERYALİ

MESLEKİ VE TEKNİK ANADOLU LİSESİ

ULAŞTIRMA HİZMETLERİ ALANI



HAVA YOLUNDA İLETİŞİM

**11-12
DERS MATERYALİ**



MESLEKİ VE TEKNİK ANADOLU LİSESİ
ULAŞTIRMA HİZMETLERİ ALANI

HAVA YOLUNDA İLETİŞİM

11-12
DERS MATERYALİ

YAZARLAR

Ahmet DAĞLI
Aslı KAYA
Aslı NARİNALP
Murat DURALİ
Ömer SACAR



MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI YAYINLARI: 8498
YARDIMCI VE KAYNAK KİTAPLAR DİZİSİ.....: 2390

Her hakkı saklıdır ve Millî Eğitim Bakanlığına aittir.

Ders materyalinin metin, soru ve şekilleri kısmen de olsa hiçbir surette alınıp yayımlanamaz.



HAZIRLAYANLAR

DİL UZMANI

Talat ERDOĞAN

PROGRAM GELİŞTİRME UZMANI

Ergül SİRKINTI

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME UZMANI

Tülay ENGİN

REHBERLİK UZMANI

Cahide GÜRNAS KAFALI

GÖRSEL TASARIM UZMANI

Şükrü Ufuk NAYMAN



ISBN 978-975-11-7158-0

Millî Eğitim Bakanlığının 24.12.2020 gün ve 18433886 sayılı oluru ile Meslekî ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğüne ders materyali olarak hazırlanmıştır.



İSTİKLÂL MARŞI

Korkma, sönmez bu şafaklarda yüzen al sancak;
Sönmeden yurdumun üstünde tüten en son ocak.
O benim milletimin yıldızıdır, parlayacak;
O benimdir, o benim milletimindir ancak.

Çatma, kurban olayım, çehreni ey nazlı hilâl!
Kahraman ırkıma bir gül! Ne bu şiddet, bu celâl?
Sana olmaz dökülen kanlarımız sonra helâl.
Hakkıdır Hakk'a tapan milletimin istiklâl.

Ben ezelden beridir hür yaşadım, hür yaşarım.
Hangi çılgın bana zincir vuracakmış? Şaşarım!
Kükremiş sel gibiyim, bendimi çiğner, aşarım.
Yırtarım dağları, enginlere sığmam, taşarım.

Garbın âfâkını sarmışsa çelik zırhlı duvar,
Benim iman dolu göğsüm gibi serhaddim var.
Ulusun, korkma! Nasıl böyle bir imanı boğar,
Medeniyet dediğin tek dişi kalmış canavar?

Arkadaş, yurduma alçakları uğratma sakın;
Siper et gövdeni, dursun bu hayâsızca akın.
Doğacaktır sana va'dettiği günler Hakk'ın;
Kim bilir, belki yarın, belki yarından da yakın.

Bastığın yerleri toprak diyerek geçme, tanı:
Düşün altındaki binlerce kefensiz yatanı.
Sen şehit oğlusun, incitme, yazıktır, atanı:
Verme, dünyaları alsan da bu cennet vatanı.

Kim bu cennet vatanın uğruna olmaz ki feda?
Şüheda fışkıracak toprağı sıksan, şüheda!
Cânı, cânânı, bütün varımı alsın da Huda,
Etmesin tek vatanımdan beni dünyada cüda.

Ruhumun senden İlahî, şudur ancak emeli:
Değmesin mabedimin göğsüne nâmahrem eli.
Bu ezanlar -ki şehadetleri dinin temeli-
Ebedî yurdumun üstünde benim inlemeli.

O zaman vecd ile bin secde eder -varsa- taşım,
Her cerâhamdan İlahî, boşanıp kanlı yaşım,
Fışkırır ruh-ı mücerret gibi yerden na'sım;
O zaman yükselerek arşa değer belki başım.

Dalgalan sen de şafaklar gibi ey şanlı hilâl!
Olsun artık dökülen kanlarımın hepsi helâl.
Ebediyyen sana yok, ırkıma yok izmihlâl;
Hakkıdır hür yaşamış bayrağımın hürriyyet;
Hakkıdır Hakk'a tapan milletimin istiklâl!

Mehmet Âkif Ersoy

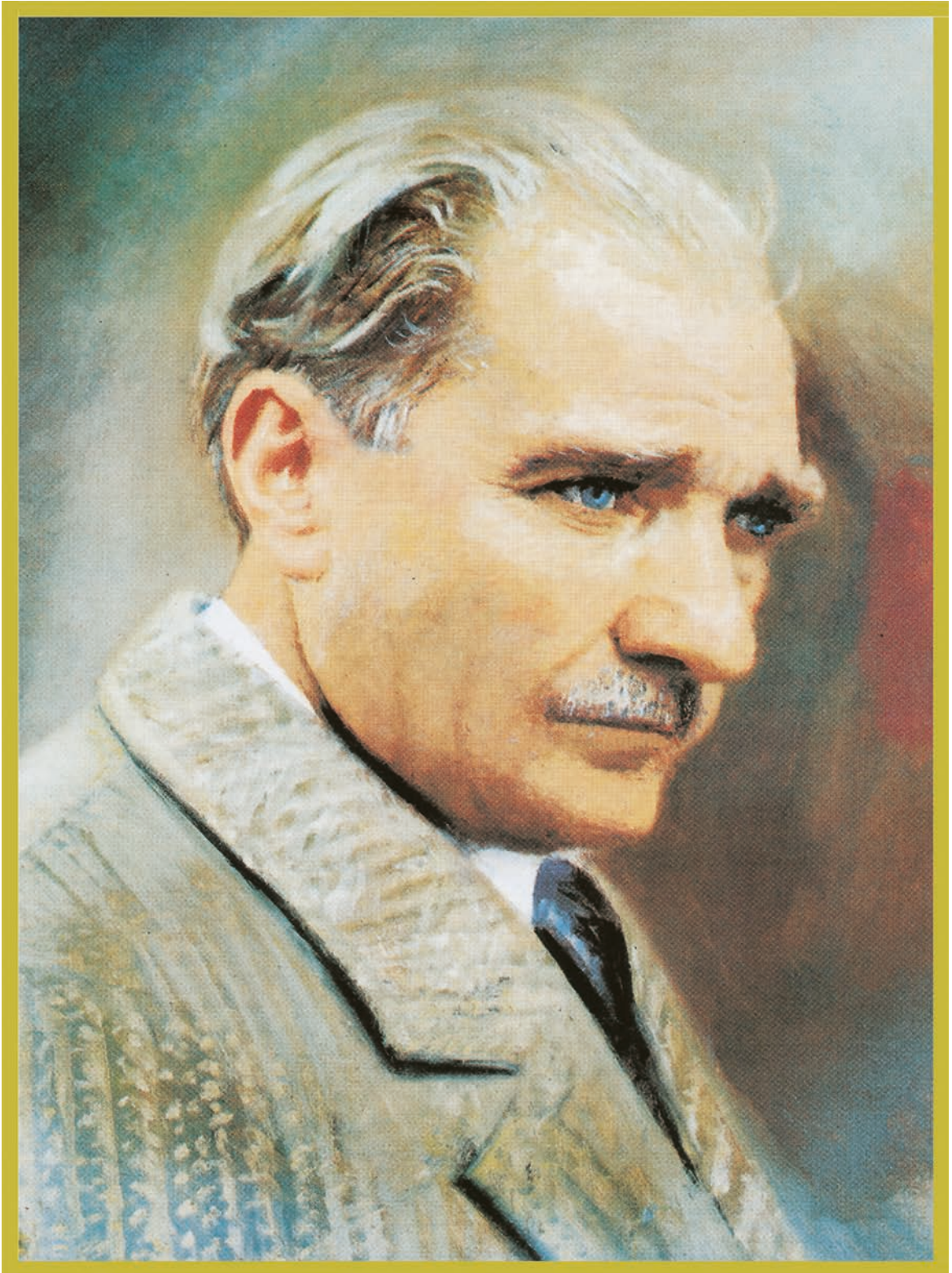
GENÇLİĞE HİTABE

Ey Türk gençliği! Birinci vazifen, Türk istiklâlini, Türk Cumhuriyetini, ilelebet muhafaza ve müdafaa etmektir.

Mevcudiyetinin ve istikbalinin yegâne temeli budur. Bu temel, senin en kıymetli hazinendir. İstikbalde dahi, seni bu hazineden mahrum etmek isteyecek dâhilî ve hâricî bedhahların olacaktır. Bir gün, istiklâl ve cumhuriyeti müdafaa mecburiyetine düşersen, vazifeye atılmak için, içinde bulunacağın vaziyetin imkân ve şeraitini düşünmeyeceksin! Bu imkân ve şerait, çok namüsaî bir mahiyette tezahür edebilir. İstiklâl ve cumhuriyetine kastedecek düşmanlar, bütün dünyada emsali görülmemiş bir galibiyetin mümessili olabilirler. Cebren ve hile ile aziz vatanın bütün kaleleri zapt edilmiş, bütün tersanelerine girilmiş, bütün orduları dağıtılmış ve memleketin her köşesi bilfiil işgal edilmiş olabilir. Bütün bu şeraitten daha elîm ve daha vahim olmak üzere, memleketin dâhilinde iktidara sahip olanlar gaflet ve dalâlet ve hattâ hıyanet içinde bulunabilirler. Hattâ bu iktidar sahipleri şahsî menfaatlerini, müstevlîlerin siyasî emelleriyle tevhit edebilirler. Millet, fakr u zaruret içinde harap ve bîtap düşmüş olabilir.

Ey Türk istikbalinin evlâdı! İşte, bu ahval ve şerait içinde dahi vazifen, Türk istiklâl ve cumhuriyetini kurtarmaktır. Muhtaç olduğun kudret, damarlarındaki asil kanda mevcuttur.

Mustafa Kemal Atatürk



MUSTAFA KEMAL ATATÜRK



İÇİNDEKİLER

Bu Ders Materyalinde Neler Var?	12
---------------------------------------	----



1. ÖĞRENME BİRİMİ: İLETİŞİM KAVRAMI	16
1.1. İLETİŞİM VE İLETİŞİM TÜRLERİ	18
1.1.1. İletişimin Özellikleri	18
1.1.2. İletişimin Amacı.....	19
1.1.3. İletişimin İşlevleri	20
1.1.4. İletişim Şekilleri.....	20
1.1.5. İletişimin Ögeleri	21
1.1.6. İletişim Türleri	22
1.1.7. İletişimi Olumsuz Etkileyen Faktörler	23
1.1.7.1. Teknik Faktörler	23
1.1.7.2. Dil Faktörü	23
1.1.7.3. Psikolojik Faktörler.....	23
1.1.8. İletişimi Etkin Kılan Faktörler	25
1.2. HAVACILIK SEKTÖRÜNDE İLETİŞİMİN ÖNEMİ	26
1.2.1. Hava Yolunda İletişim	28
1.2.1.1. Hava Yolunda İletişim Türleri.....	29
Ölçme ve Değerlendirme.....	36



2. ÖĞRENME BİRİMİ: BEDEN DİLİ VE HİTABET	38
2.1. KİŞİLERİN BEDEN DİLİ	40
2.1.1. Beden Dili Ögeleri.....	42
2.1.2. Beden Dilini Başarılı Bir Şekilde Gözlemlemek ve Çözümlemek.....	43
2.1.3. Hava Yolunda Beden Dili.....	46
2.2. HİTABET KURALLARI	48
2.2.1. Hitabetin Önemi ve Özellikleri	48
2.2.2. İyi Bir Konuşmacının Özellikleri.....	49
2.2.3. Hava Yolunda Hitabet	51
Ölçme ve Değerlendirme.....	52



İÇİNDEKİLER



3. ÖĞRENME BİRİMİ: GÖRGÜ VE PROTOKOL KURALLARI	54
3.1. PROTOKOL KURALLARI	56
3.1.1. Resmî Protokol Kuralları.....	57
3.1.2. Karşılama ve Uğurlama	58
3.1.3. Bayrak Protokolü	59
3.1.4. Hava Yolunda Protokol Kuralları.....	60
3.2. NEZAKET VE GÖRGÜ KURALLARI	61
3.2.1. Yüz Yüze İletişimde Görgü Kuralları	61
3.2.2. Ziyaret Sırasında Görgü Kuralları	61
3.2.3. Kılık Kıyafet ve Görgü Kuralları.....	62
3.2.4. Sofrada Görgü Kuralları.....	63
3.2.5. İş Yeri Görgü Kuralları	63
3.2.6. Selamlaşma	64
3.2.7. Tanışma ve Tanıştırma	64
3.2.8. El Sıkma	65
3.2.9. Telefonla Konuşma.....	66
3.2.10. Yazışma	67
3.2.11. Hava Yolunda Nezaket ve Görgü Kuralları	68
Ölçme ve Değerlendirme.....	72



4. ÖĞRENME BİRİMİ: UÇUŞ EKİBİ İÇİNDE ETKİLİ İLETİŞİM	74
4.1.EKİP KAYNAK YÖNETİM KURALLARI	76
4.1.1. Ekip Kaynak Yönetimi Nedir?.....	76
4.1.2. Ekip Kaynak Yönetiminde Beceriler	77
4.1.3. Ekip Kaynak Yönetimi Eğitimi	78
4.1.4. Ekip Kaynak Yönetimi (CRM) Eğitiminde Bulunması Gereken Öğeler.....	78
4.1.5. Ekip Kaynak Yönetiminin Gelişimi	80
4.2. YÖNETİM TEKNİKLERİ	80
4.2.1. Yönetimin Amacı.....	80
4.2.2. Yönetimin İşlevleri	81
4.2.3. Yönetimin Kaynakları	81
4.2.4. Etkin Liderlik	81



İÇİNDEKİLER

4.3. EKİP İÇİNDE İLETİŞİM	82
4.3.1. Ekip İçinde İletişimin Önemi	82
4.3.2. Uçuş Ekibinin İletişimi	83
4.3.3. Harekât Personelinin İletişimi	84
4.3.4. Uçağın Kalkışında İletişim	85
4.3.5. Kalkışta İletişim	86
Ölçme ve Değerlendirme.....	90



5. ÖĞRENME BİRİMİ: YOLCULARLA ETKİLİ İLETİŞİM.....	92
5.1. YOLCULARLA ETKİLİ İLETİŞİM	94
5.1.1. Yolcularla İletişimin Önemi	94
5.1.2. Yolcu Kategorilerine Göre İletişim	95
5.1.2.1. Özel Hizmet Gerektiren Yolcularla İletişim.....	95
5.1.2.2. Diğer Yolcularla İletişim	99
5.2. STRES YÖNETİMİ VE KONTROL	102
5.2.1. Stres	102
5.2.1.1. Stresin Aşamaları	103
5.2.1.2. Stresin Belirtileri	104
5.2.1.3. Stresin Kaynakları	104
5.2.2. Stres Yönetimi	105
5.2.2.1. Stres Yönetiminde Bireysel Yöntemler	107
Ölçme ve Değerlendirme.....	112



6. ÖĞRENME BİRİMİ: ANONS YAPMAK	114
6.1. ANONS ARAÇLARI	116
6.1.1. Anons	116
6.1.2. Anons Sistemleri	116
6.1.2.1. Mikrofon	117
6.1.2.2. Arıza Bilgi Formu	117
6.1.3. Anonsu Yapan Kişi	118
6.2. HAVA YOLLARINDA ANONS	122
Ölçme ve Değerlendirme.....	124

KAYNAKÇA	126
CEVAP ANAHTARI	128
EK 1	129

Bu Ders Materyalinde Neler Var?



HAVA YOLUNDA İLETİŞİM Ders Materyali Öğrenme Birimi Akışı Sayfaları
Bu akışta; konu başlıkları, öğrenme birimi şemaları, temel kavramlar ve kazanımlarla ilgili bilgi verilmektedir.



ARAŞTIRINIZ

İlgili öğrenme biriminde, konu hakkında derinlemesine bilgi edinmenizi sağlayacak araştırmalar



SIRA SİZDE

Derste öğrenilen bilgileri ortaya koymak için hazırlanmış çalışmalar



UYGULAMA

İlgili öğrenme biriminde öğrendiğiniz bilgileri uygulama etkinliği



BİLGİ KUTUSU

İlgili öğrenme biriminde yer alan bilgi notları



ETKİNLİK

İlgili öğrenme biriminde, konuyu pekiştirmenizi sağlayacak etkinlikler

Öğrenme birimi girişinde sizleri derse hazırlayacak sorular

HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

1. “Bazen bir bakış binlerce söze bedeldir.” cümlesi ne ifade etmektedir?
2. İnsanlar sizce neden iletişim kurmaya ihtiyaç duyar?
3. İletişim kurarken nelere dikkat edersiniz?
Fikirlerinizi kısaca belirtiniz.

Bu Ders Materyalinde Neler Var?



UYGULAMA

Uygulama Adı: El Bagcı İçin Tehlikeli Madde Kulların

Uygulama Amacı: El bagcısında taşıyarak yanlış olan tehlikeli maddelere ilişkin kısıtlamaları belirlemek.

Uygulamada Kullanılan Teknik / Yöntem: Canlandırma (Dramatizasyon)

Uygulama Süresi: 30 dakika (2 ders saresi)

Kullanılan Araç, Gereçler: Öğrenim materyali, 11 su, boyut: 200 ml içeren 150 ml parfüm, aletler, ruj, kırt, deodorant, diyet macunu, reçel, bal, yoğurt, şampuan, pembe, özütü bilgisayar, tablet, kitap, kilitli plastik poşet.

İşlem Basamakları:

1. Sınıf ortamını, güvenlik kontrol noktasına benzer şekilde hazırlayınız.
2. El bagcı için tehlikeli madde kulların ile ilgili yolculu bilgilerini, Yapacağınız bildirimde sırasında, aşağıda verilen "Uygulamada Dikkat Edilecek Hususlara" ilişkiniz.
3. El bagcısında getirilen materyalleri, yer hizmet görevlisine gözetim bunları tehlikeli madde kullarınasına uygun olup olmadığının kontrol ediniz.
4. Yapılan canlandırma sırasında ortaya çıkan olumlu ve olumsuz durumları, sınıf ortamında tartışınız.

Uygulamada dikkat edilecek hususlar:

- a) Her yolcu, 1 adet kilitli plastik poşet taşıyabilir.
- b) Poşet içerisinde konulan her bir ürün, maksimum 100 ml toplam 1 litre olabilir.

Ayrıca lütfen, jilet ve spray şişve eden kaplar 1 litre hacimli, şeffaf ve ağır kolyacı

Etkinlikle İlgili Video Karekod (QR)



İzlemek için kodu tarayın.

U55057_e4277120

Karekodların altındaki sayıyı linkin sonuna ekleyerek videoya ulaşabilirsiniz.

https://www.eba.gov.tr/c?q=U55057_e4277120

Etkileşimli kitap, video, ses, animasyon, uygulama, oyun, soru vb. ilave kaynaklara ulaşabileceğiniz karekodu gösterir.

Cevap Anahtarı

Görsel Kaynağa Karekod (QR)

112 bilgileri

Bu Ders Materyalinde Neler Var?

1. ÖĞRENME BİRİMİ: İLETİŞİM KAVRAMI

İletişim; bilgilerin, duyguların, düşüncelerin sözlü, yazılı, beden dili (jest, mimik) vb. yollarla kişiler tarafından paylaşılması sürecidir.

Bu öğrenme biriminde iletişim olgusuna, iletişimin temel kavramlarına ve bir süreç olarak işleyişine, temel iletişim türlerine ve iletişim kurmanın önemine ait bilgilere yer verilmiştir.

2. ÖĞRENME BİRİMİ: BEDEN DİLİ VE HİTABET

Karşıdaki insanı ikna etmenin en iyi yöntemi beden dilini ve hitabeti etkili kullanmaktır. Beden dilinin abartısız ve amaca uygun kullanılması ve diksiyonu, vurgusu, mesajı güçlü bir hitabetle desteklenmesi iletişimde insanları ikna edebilmeyi kolaylaştıran ve güven veren unsurdur. Bu öğrenme biriminde kişilerin beden dilini kullanırken dikkat etmesi gereken davranışlarla hitabet kuralları ele alınmıştır.

3. ÖĞRENME BİRİMİ: GÖRGÜ VE PROTOKOL KURALLARI

İnsan, toplum içinde yaşayan bir bireydir. Bu durum, toplumların var oluşu ve huzur içinde yaşaması için insana birtakım sorumluluklar yükler. Temelinde “saygı” olan bu sorumluluklara “görgü” denir. Hava yolunda diğer yolcuları rahatsız etmeden ve çalışanların işlerini kolaylaştıracak davranış ve anlayışlar, aynı zamanda sahip olunan kültür, nezaket ve eğitimin de bir göstergesidir.

Bu öğrenme biriminde nezaket, görgü ve protokol kuralları ele alınmıştır.

4. ÖĞRENME BİRİMİ: UÇUŞ EKİBİ İÇİNDE ETKİLİ İLETİŞİM

İletişim, havacılıkta önemli bir yere sahiptir. Havacılıktaki tüm işler ve eylemler, ekipler veya personeller arası iletişimle sağlanır. Sağlıklı bir iletişim, iyi eğitilmiş personel ve doğru oluşturulmuş ekipler sayesinde olur.

Öğrenme biriminde ekip kaynak yönetimi kurallarını ve liderlik özelliklerini içeren görsel materyal hazırlama, liderlik tanımı, ekip içinde iletişim kurmanın önemi ve iletişim sorunları ele alınmıştır.

5. ÖĞRENME BİRİMİ: YOLCULARLA ETKİLİ İLETİŞİM

Hava yolu çalışanlarının iletişim becerilerini doğru ve yerinde kullanması özellikle stres altındaki yolcuların rahatlamasına, memnuniyetlerinin artmasına ve işletmenin devamlılığına katkı sağlayacaktır. Bunun için de hava yolu çalışanları tarafından stresi oluşturan sebeplerin belirlenebilmesi ve stresle mücadele yollarının bilinmesi gerekmektedir.

Bu öğrenme biriminde hava yolu çalışanlarının yolcularla etkili iletişimine ve stres yönetimine yer verilmiştir.

6. ÖĞRENME BİRİMİ: ANONS YAPMA

Hava yolu taşımacılığında en önemli iletişim yollarından biri de anonstur. Havaalanlarında yüzlerce uçak ve binlerce yolcunun seyahat organizasyonlarının başarıyla gerçekleştirilmesinde anonsların rolü büyüktür. Hava yolunda yapılan anonslar, kurumların işleyişini kolaylaştırmaktadır. Yolcuların yönlendirilmesi, kontrolden geçirilmesi, kayıp, çalıntı durumları, son kontrol işlemleri anonslar ile sağlanmaktadır.

Bu öğrenme biriminde anons araçları ve hava yollarında doğru anons yapma yöntemleri ele alınmıştır.

Bu Ders Materyalinde Neler Var?

MESLEKİ VE TEKNİK ANADOLU LİSESİ
ULAŞTIRMA HİZMETLERİ ALANI

HAVA YOLUNDA İLETİŞİM



Ders materyalinin ismi ve logosu

Öğrenme biriminin
ismi ve sıra numarası

Öğrenme birimi
kapağı



Öğrenme biriminin
konu başlıkları

Öğrenme birimi
tamamlandığında
öğrenilecek bilgiler

Ders materyalinin sayfa numarası

Temel kavramlar

Öğrenme biriminin
QR kodu

HAVA YOLUNDA İLETİŞİM DERS MATERYALİNİN TANITIMI

Havacılık alanında çalışan kişiler için mesleğin en önemli ve en zor tarafı yolcularla olan iletişim ve ilişkilerin yönetimidir. Kişilik özellikleri, ilişkileri yönetebilme ve sağlıklı iletişim kurabilme konularında etkili olmakla beraber iletişim becerileri eğitimle de kazanılabilmektedir.

Hava yolunda iletişimin nasıl olması gerektiğine ait bilgiler ve bu bilgilere ilişkin temel işleyişlerin yer aldığı bu kitapta havacılık ortamlarında iletişimin gerçekleşme süreçleri ele alınmıştır. Bunun yanında iletişim kavramı, beden dili ve hitabet, görgü ve protokol kuralları, uçuş ekibi içinde etkili iletişim, yolcularla etkili iletişim, anons yapma gibi tüm destek hizmetler işlenmiştir.



1. ÖĞRENME BİRİMİ



İLETİŞİM KAVRAMI



Karekodların altındaki sayıyı linkin sonuna ekleyerek videoya ulaşabilirsiniz.
https://www.eba.gov.tr/c?q=U55057_e4277120

“

KONULAR

- 1.1. İLETİŞİM VE İLETİŞİM TÜRLERİ
- 1.2. İLETİŞİM KURMANIN ÖNEMİ

”

“

NELER ÖĞRENECEKSİNİZ?

- İletişim türlerini
- İletişim kurmanın önemini
- İletişimin amacını ve işlevlerini
- İletişim şekillerini ve öğelerini
- Hava yolunda iletişimi

”

TEMEL KAVRAMLAR

alıcı, gönderici, haberleşme, iletişim, kitle iletişimi





İLETİŞİM KAVRAMI

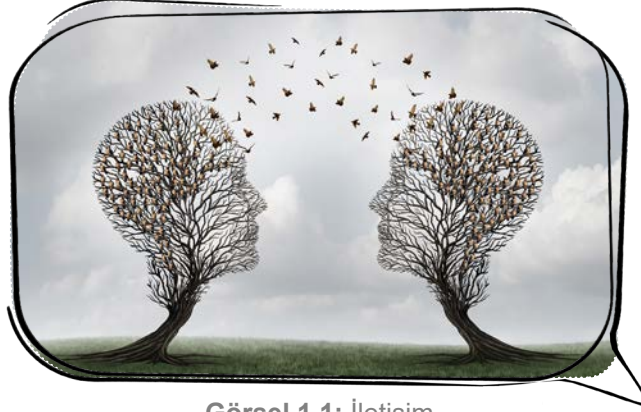
HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

1. “Bazen bir bakış binlerce söze bedeldir.” cümlesi ne ifade etmektedir?
2. İnsanlar sizce neden iletişim kurmaya ihtiyaç duyar?
3. İletişim kurarken nelere dikkat edersiniz?
Fikirlerinizi kısaca belirtiniz.

1.1. İLETİŞİM VE İLETİŞİM TÜRLERİ

İletişim; duygu, düşünce, bilgi ve kültürün semboller yardımıyla aktarıldığı bir süreçtir (Görsel 1.1). En kısa tanımıyla bilgi alışverişidir. Toplumun temelini oluşturur. Örgütsel ve yönetsel yapının düzenli işleyişini sağlar. Latince “communis” (kımyunes) kelimesinden türetilmiş olup Batı dillerinde “communication” [kımyunıkeyşin (komünikasyon)] olarak kullanılmaktadır.

İletişim, insanların birbirlerini anlamalarını sağlayan bir araç olduğundan sosyal yapı içerisinde her alanda ihtiyaç duyulan bir eylemdir. İnsan, günlük yaşamında kendisiyle veya diğer insanlarla, kurum, kuruluş ve gruplarla sürekli iletişim hâlinindedir.



Görsel 1.1: İletişim

1.1.1. İletişimin Özellikleri

İletişimi oluşturan bazı temel koşullar vardır. Bunlara dikkat edilmesiyle etkili bir iletişim kurulabilir. İletişimin özellikleri şu şekilde sıralanabilir:

İnsanlar arasında gerçekleşir: İletişim, insanların birbirini anlama ihtiyacından ortaya çıktığı için insan odaklı bir kavramdır (Görsel 1.2). Mesaj alışverişi, tüm canlılar arasında gerçekleşirken sözlü ve yazılı mesaj alışverişi sadece insanlar arasında gerçekleşir.



Görsel 1.2: İletişimde insan faktörü

Paylaşım gerektirir: İnsan; duygu, düşünce, fikir ve izlenimlerini paylaşma ihtiyacı hisseder. Bu paylaşımında gönderici ve alıcı, mesajın ortak bir anlamı üzerinde anlaşmalıdır.

Ortak semboller içerir: Semboller; jest, mimik, ses, harf, rakam ve sözcüklerdir. İletişimin tam olarak gerçekleşmesi, ortak semboller kullanılarak gönderici ve alıcının mesaja aynı anlamı yüklemesiyle sağlanır.

Değişken bir olgudur: Toplumsal, kültürel, teknolojik gelişmelerle birlikte iletişim de değişir.

İletişim çift yönlü gerçekleşir: İletişimin tam olarak gerçekleşebilmesi için gönderilen mesajın alıcı tarafından yanıtlanması gerekir. Gönderilen mesaj, yanıt alınabildiğinde çift yönlü, yanıt alınmadığında ise tek yönlü oluşur. Tek yönlü iletişime kokpitte pilotu uyaran sistemler, çift yönlü iletişime kabin görevlilerinin aralarında kurduğu iletişim örnek gösterilebilir (Görsel 1.3 ve 1.4).



Görsel 1.3: Tek yönlü iletişim



Görsel 1.4: Çift yönlü iletişim

Sosyal uyum için gereklidir: İletişim, insanın sosyal süreçlere katılarak kendini geliştirmesi bakımından önemlidir. Bu süreçlerde kurulacak doğru iletişim sayesinde insan, içinde yaşadığı toplumla daha uyumlu ve sağlıklı ilişkiler geliştirecektir.

1.1.2. İletişimin Amacı

İletişimin amacı, öncelikle kişinin kendini tanıması ve anlamasıdır. Bu sayede insan ilişkilerinde sosyal farkındalık (sosyal biliş, empati, uyum) artacaktır. İletişim sürecinde alıcı, kendine gelen iletiyi doğru değerlendirebilmeli ve anlaşılır hâle getirebilmelidir. Bunun için gönderici, mesajı alıcıya doğru şekilde iletmelidir. Örneğin; “anlamıyor” yerine “anlatamıyorum” yaklaşımı sergilenmelidir.

İletişimin birden çok amacı vardır. Bu amaçlar şunlardır:

- Bilginin taşınmasını sağlamak ve belirsizliği gidermek
- İnsanın kendi duygu, düşünce ve isteklerini karşı tarafa aktarmasını sağlamak
- Sağlıklı iletişimle toplumsal güveni sağlamak
- İnsanın toplumsal rol ve sorumluluklarını yerine getirmesine yardımcı olmak
- İnsanın kendini ve başkalarını tanımasını sağlamak
- Alıcıda etki ve davranış değişikliği oluşturmak

1.1.3. İletişimin İşlevleri

İletişim bireysel (psikolojik) bir süreç olduğu kadar aynı zamanda toplumsal ve kültürel bir olgudur. Bu nedenle iletişim, bireysel ve toplumsal olarak bu süreçte bazı roller ve işlevler üstlenmektedir.

Haberleşme: Kitle iletişim araçlarıyla olgu ve olaylar hakkında bireyin ve toplumun bilgilendirilmesini ve bilgiye ulaşabilmesini sağlar (Görsel 1.5).



Görsel 1.5: Haberleşme

Toplumsallaşma: Bireyin toplumsal çevreye uyum sağlamasını, toplumla bütünleşmesini, toplumsal bilinç kazanarak toplum hayatında etkin bir şekilde yer almasını sağlar.

Güdülenme: Kişiyi bilinçli ve amaçlı işlerde bulunmaya yönelterek bireysel ve toplumsal hedeflere ulaşabilmeyi sağlar.

Tartışma: Düşünce ve bilgi alışverişi gerçekleştirerek farklı görüşlerin ifade edilmesini sağlar.

Eğitim: Bireyin toplumsal hayatta yer alması için gerekli bilgi, beceri ve anlayışları elde etmesine aracı olur.

Kültür: Toplumla özgü düşünce ve sanat eserlerinin nesiller arasında taşınmasına olanak verir, estetik gereksinimleri ve yaratıcılığı geliştirir.

Eğlence: Sanat, spor, edebiyat gibi etkinliklerle bireylere eğlenceli ve verimli zaman geçirme imkânı sağlar.

Bütünleşme: Birey ve toplumun birbirini tanımasını ve anlamasını sağlar.

Bilgi sağlama ve paylaşma: Öğrenme, araştırma ya da gözlem yoluyla elde edilen bulgu, sonuç ve önerilerin aktarılmasını sağlar.

Denetim: Disiplini sağlayarak hedefe ulaşmayı kolaylaştırır. Zaman kaybını önler.

Talimat verme ve öğretme: Açıklayıcı, emredici ve yasaklayıcı yönergelerle alıcıyı harekete geçirir ve sosyal yaşamı düzenler.

Etkileme ve inandırma: Karşıdaki bireyin düşünce ve davranışlarını kendi düşüncelerine ters düşmeyecek şekilde değiştirmeyi sağlar.

1.1.4. İletişim Şekilleri

Gelişen teknoloji ve yeni iş fırsatlarıyla birlikte iletişim şekilleri de artmaya devam etmektedir. Dünyayla daha kolay ve pratik şekilde bağlantı kurabilmek, etkin bir iletişim sağlayabilmek için sürekli farklı iletişim yolları geliştirilmektedir.

İletişim şekilleri şu şekilde sıralanabilir:

Kişinin kendisi ile iletişimi (İçsel iletişim): Bireyin, yaşamının her anında içinde bulunduğu iletişimidir. Birey, bu iletişim şeklinde kendisiyle ve başkalarıyla konuşur.

Kişiler arası iletişim: İki kişi arasında genellikle yüz yüze ilişki şeklinde gerçekleşen iletişimidir. Bu tür bir iletişim, aynı ortamdaki kişiler arasında (yüz yüze) gerçekleşebildiği gibi iletişim araçlarıyla farklı ortamlarda bulunan kişiler arasında da gerçekleşebilir.



Görsel 1.6: Grup iletişimi

Grup iletişimi: Kişiler arası iletişimin en önemli başlığını grup iletişimi oluşturur. Grup iletişimi, iki veya daha fazla kişinin birbirlerini etkilemesiyle gerçekleşir (Görsel 1.6).

Örgütsel iletişim: Örgütün faaliyetlerini belirlenmiş amaçlar doğrultusunda gerçekleştirmek, iç ve dış dinamiklerle bilgi alışverişini sağlamak için yapılan iletişimidir.

Kitle iletişimi: Sosyal medya, radyo, televizyon, gazete, dergi, reklam panosu gibi araçlarla aynı anda ve kısa sürede çok sayıda kişiye ulaşabilen iletişimidir.

1.1.5. İletişimin Ögeleri

İletişim, gerçekleşmesi süreç gerektiren ve farklı ögelerle yapılan bir olgudur. İletişimin kurulabilmesi için Şekil 1.1'de belirtilen unsurlara ihtiyaç duyulmaktadır.



Şekil 1.1: İletişim ögeleri

Gönderici (Kaynak): Duygu, düşünce, bilgi ve istekleri aktaran kişi(ler)dir. Her türlü iletişimde öncelikle bir kaynak olmalıdır.

Mesaj (İleti): Göndericinin, alıcıya ulaştırmak istediği duygu ve düşüncelerdir.

Kanal: Göndericinin iletiyi alıcıya gönderirken kullandığı yol, yöntem veya araçtır. Konuşma için hava ve söz, yazı için kâğıt ve kalem birer kanaldır.

Alıcı: Duygu, düşünce, bilgi ve isteklerin aktarıldığı kişi(ler)dir.

Kod (Şifre): İletinin üretildiği şifreleme sistemine **kod** denir. Diller, belli kurallar doğrultusunda oluşmuş, sadece bilenlerin çözebildiği şifreli anlaşma sistemleridir.

Bağlam: İletişimin gerçekleştiği koşullardır. Bir ifadenin, metnin bütünü içinde ve bulunulan ortamda kazandığı anlamdır.

Geri bildirim (Dönüt): İletiyi alan alıcının geri bildirimidir.

İletişim Örneği

Ayşe uçuş anonsundan sonra eşine telefon açar.

Ayşe : Merhaba canım. Uçak yarım saat geç kalkacakmış.

Eşi : Öyle mi? O hâlde seni karşılamak için evden yarım saat sonra çıkarım.

Gönderici	: Ayşe
Alıcı	: Eşi
İleti:	: Uçağın geç kalkma bilgisi
Kanal:	: Söz ve telefon şebekesi
Bağlam:	: Havaalanı ve ev
Dönüt:	: Eşinin evden yarım saat sonra çıkması
Kod	: Türkçe ve sesler

1.1.6. İletişim Türleri

İletişim türleri sözlü, sözsüz ve yazılı iletişim olmak üzere üç ana sınıfta ele alınmaktadır.

Sözlü iletişim, konuşma dili olarak da adlandırılır. Yüz yüze görüşme, sunum (toplantı, eğitim, etkinlik sunumları vb.), kitle iletişim araçlarıyla yapılan görüşme veya tartışma (açık oturum, panel, münazara, sempozyum, forum) türleri gibi yollarla gerçekleştirilir.

Sözlü iletişimde etkinlik bakımından sesin büyük bir önemi vardır. Ses insanın tutumunu, duygularını ve iç dünyasını yansıtır.

Sözsüz iletişim, iletişimin en temel türlerinden biridir. Mesajın iletilmesinde dilden başka kanallar da vardır. Jest, mimik, kıyafet, göz hareketleri, göz teması gibi beden dilini oluşturan unsurlar da mesajın iletilmesinde büyük öneme sahiptir.

Duygu ve düşüncelerin kelimelere dökülemediği durumlarda bir bakış, başın bir dönüşü, kavrayan bir jest, savunucu bir mimik binlerce kelimedenden fazla anlam taşımaktadır.

Yazılı iletişim, bireyler ve gruplar arasındaki iletişimden çok örgütsel iletişimde büyük bir öneme sahiptir. Yazılı iletişim, sözlü iletişime göre alıcının onu okuması, yorumlaması ve cevaplamaı nedeniyle gecikmeli olarak kurulur.



1.1. ETKİNLİK

Günlük hayatımızda iletişim sürecinde yaşanabilecek sıkıntı, aksaklık ve olumsuzluklar neler olabilir? Bu olumsuzluk ve aksaklıkları düşünerek yaşadığınız veya yaşayabileceğiniz bir örnek olayı, gurup arkadaşlarınızla yazınız. Daha sonra bu olayı sınıfta canlandırınız.

1.1.7. İletişimi Olumsuz Etkileyen Faktörler

İletişimden her zaman istenen sonuçlar alınamayabilir. İletişimde göndericinin vermek istediği mesaj ile alıcının algıladığı mesaj aynı olmayabilir. Bu durum göndericiden, alıcıdan, çevreden ve mesajı aktaran kanallardan kaynaklanır.

İletişimde derinlik, iletişimin kalitesi açısından önem taşımaktadır. İletişimde ilişkilere derinlik veren ise empati kurma becerisidir.

Empati, bir insanın kendini karşıdaki insanın yerine koyarak düşünmesi ve karar almasıdır. Empati kuran kişi, kendi benliğini ve kendi değerlerini bir yana bırakarak tüm çabası ile karşıdaki insanı anlamaya çalışır. Toplum yaşamında insanların birbirlerine karşı geliştirecekleri empati, kurulan iletişimin kalitesini arttıracak, çatışmaları azaltacak, insanlar arasındaki dayanışmayı yükseltecektir.

İletişim engellerini kaldırmanın en etkin yolu, öncelikle engelin farkına varmaktır (Görsel 1.7).



Görsel 1.7: İletişim engeli

1.1.7.1. Teknik Faktörler

Zamanlama (Zaman baskısı): Mesaj en uygun zamanda gönderilmelidir. Gecikmelerin olması ya da bilgilerin zamanından önce iletilmesi, mesajı önemli ölçüde etkilemektedir.

Aşırı bilgi yükleme: Göndericinin belli bir zaman diliminde alıcıya gereğinden fazla bilgi göndermesidir. Alıcının kapasitesini aşan mesajlar amacına ulaşmaz.

Gürültü: Kalabalık nedeniyle ortaya çıkan gürültü, mekanik olabileceği gibi alıcının psikolojik durumuyla da ilgili olabilir. Gürültü haberin doğruluğunu ve güvenilirliğini azaltır.

Kültür farklılıkları: İletişimin niteliğini etkileyen önemli bir unsurdur. Gönderici ya da alıcının eğitim ve kültür düzeyi, deneyimleri, estetik, kuramsal, ekonomik, siyasi, sosyal ve dini değerlerindeki farklılıklar mesajın etkin şekilde iletilmesini engelleyebilmektedir.

Tecrübe alanı: Her bireyin kendine özgü deneyim ve bilgilerine dayanan bir tecrübe alanı vardır. Bireye anlamadığı sembollerle ve kelimelerle hitap etmek iletişimi engelleyebilmektedir.

1.1.7.2. Dil Faktörü

Kullanılan sözcük: İletişim sırasında gönderici; alıcının kültürüne, eğitim durumuna, yaşına ve algılama düzeyine uygun sözcükler seçmelidir. Sözcüklerin birden fazla anlamı vardır. Sözcüğün kullanılan anlamı ile algılanan anlamı farklı olursa iletişim sağlıklı gerçekleşmez.

İfade açıklığı: İletişimde kelimelerin göndericiye değil alıcıya ne ifade ettiği önemlidir. Bu yüzden alıcıya iletilmek istenen mesaj, gönderici tarafından yanlış anlaşılmaya mahal vermeyecek şekilde iletilmelidir.

1.1.7.3. Psikolojik Faktörler

Mesajın tam iletilmemesi: İletişim sadece kelimelerden ibaret değildir. Duygu, jest, mimik, işaret

ve mesaj iletilirken kullanılan tüm iletişim araçları da bir iletişimdir. Bunun için de iletişimde söz ve davranış uyumu sağlanmalıdır.

Kişisel engel: İnsan, duygusal bir varlıktır. Bu durum, insanın akılcı davranmasının önüne geçmemeli, iletişime zarar vermemelidir.

Süzgeçleme: Süzgeçleme, gönderici ve alıcıların kendilerine ulaşan mesajları algılamakta bazı bilgi ve verileri mesaja dâhil etmeyip dışarıda bırakmasıdır. Mesajın istenen biçimde algılanmaması, iletişimin başarılı olmasını engelleyecektir.

Dinlememe (Motive olamama): Bazı kişiler karşıdakinin söylemek istediklerini anlamak yerine kendi düşüncelerini ona anlatma çabasıdır. İyi dinlemeden sıklıkla kesilen sözler, "fakat", "ama", "evet ama" gibi ifadeler iletişimi engeller ve iletişimde olumsuz bir duygusal ortamın doğmasına sebep olur.

Algıda seçicilik: İnsanın algı sürecini etkileyen psikolojik bir kavramdır. Kişinin o anki algı düzeyini etkileyen deneyim, ön yargı, duygu ve düşünceleri nedeniyle çevreden gelen uyarıcılardan bir ya da birkaçına dikkat yöneltmesidir. Bu durum algılanmayan diğer uyarıcıların iletilmesini engellemektedir.



1.2. ETKİNLİK

1. İki kişilik gruplar oluşturunuz.
2. Aşağıda yarım bırakılan hikâyeyi "beyin fırtınası" tekniği ile grup içinde tartışarak sonuca bağlayınız.
3. Bu sonucu grup defterine yazınız.
4. Hikâyenin tamamlanmış hâlini grupça sınıf ortamında canlandırınız.

Kişiler: Yer hizmetleri personeli, Dilek Hanım:

Yer: İstanbul Havalimanı

Olay: Dilek Hanım, İstanbul Havalimanı'ndan uçakla seyahat gerçekleştirecek olan bir yolcudur. Yolcuların uçağa kabulü sırasında bazı yolculara (hasta yolcu, özel gereksinimli yolcu, tekerlekli sandalye kullanan yolcu, UM-çocuk yolcu ...) öncelik tanınması onda rahatsızlık yaratır ve bu duruma itiraz ederek görevli yer hizmet personeli ile tartışmaya başlar.

Olaya İlişkin Not: Uçağa kabul işlemleri, uçağa kabul noktasındaki personelin yolcu kabul onayını alması ve yolculara kabul anonsunu yapması ile başlamaktadır. Öncelikle yer hizmetleri personeli özel hizmet gerektiren yolcuların uçağa kabul işlemlerini gerçekleştirmektedir. Refakatsiz çocuk yolcular (UM), tekerlekli sandalyeli ve hasta yolcular ya da çocuklu yolcular, uçağa öncelikle alınması gereken yolculardan bazılarıdır. Uçağa kabulde bu tür yolculara öncelik tanınmasındaki temel amaç, uçak içerisinde yerleşmelerine ek zaman tanınmasıdır.

1.1.8. İletişimi Etkin Kılan Faktörler

İnsanoğlu hayatta sürekli bir iletişim içindedir. İletişimin etkinliği, herhangi bir iletişim sürecinde alıcılara göndericinin yönelttiği mesajın ulaşması, amaçladığı sonucun elde edilmesi ile ölçülmektedir.

İletişim sürecinin etkin şekilde gerçekleşmesi; göndericinin amacı, anlatım gücü, konuya hakimiyeti, coşkusu, açıklığı ve olumlu tutumuna bağlıdır.

Göndericinin amacı: Gönderici iletişimden beklentisini, amacını açık ve net olarak belirtmelidir.

Göndericinin anlatım gücü: Göndericinin anlatım gücü, alıcıya ileteceği mesajı anlatmaya yetecek düzeyde olmalıdır.

Göndericinin konuya hâkimiyeti: Gönderici, iletişimin tümü hakkında tam ve yeterli bilgiye sahip olmalıdır.

Göndericinin coşkusu: Göndericinin iletişimde coşkulu davranması, iletişimin niteliğini belirgin ölçüde değiştirebilmektedir.

Göndericinin açıklığı: İletişimde göndericinin açık olması, alıcıdan gelecek tepkileri olgunlukla karşılaması ve bunların üzerinde çalışmasıdır.

Göndericinin olumlu tutumu: Gönderici alıcıya karşı saygı ve sempati duymalıdır. Alıcı kendisi hakkında olumlu düşüncelere sahip olduğuna inandığı bir yerin uzun süre müşterisi kalacaktır.

Günlük yaşamda iletişim sürecini olumlu ve olumsuz yönde etkileyen bazı davranış ve tutumlar şu şekildedir (Tablo 1.1):

Tablo 1.1: Olumlu ve Olumsuz Davranış - Tutumlar

İletişim Sürecini Olumlu Yönde Etkileyen Davranış - Tutumlar
• İyi bir dinleyici olmak
• “Ben dili” ile konuşmaya özen göstermek
• Öz saygı geliştirici dil kullanmak
• Suçlayıcı eleştirel ifadelerden kaçınmak
• Sabırlı olmak
• Empati kurabilmek
• Açık uçlu sorular sormak
İletişim Sürecini Olumsuz Yönde Etkileyen Davranış - Tutumlar
• Çok konuşmak, az dinlemek
• “Sen dili” ile konuşmak
• Öz saygıyı zedeleyici dil kullanmak
• Suçlayıcı ifadeler kullanmak
• Emir verici dil kullanmak
• Nasihat vermeye çalışmak
• Kapalı uçlu sorular sormak

1.3. ETKİNLİK

Hava yolu ile yapılan yolculuklarda havalimanlarında sorgulama sırasında olumsuz ve şüpheli davranışlar (saldırgan, tehdit edici, saygısız, vurdumduymaz vb.) sergileyen yolcular bulunabilmektedir. Bu tür yolcularla gerçekleştirilecek iletişim için öğretmenin rehberliğinde aşağıdaki işlem basamaklarına göre beyin fırtınası yapınız.

1. Fikir üretilecek konuyu tahtaya yazınız.
2. Fikirlerinizi sıra ile kısa ve net bir şekilde söyleyiniz (İsteyen öğrenci "Pas!" diyebilir, kalabalık sınıflar gruplara bölünebilir.).
3. Her öğrencinin veya grubun fikrini tahtaya yazınız.
4. Fikir üretme aşamasında yargılama, tartışma veya değerlendirme yapmayınız.
5. Herkes fikrini söyledikten sonra ilk tur oylamaya geçiniz. Fikirleri teker teker oylayınız (Birden fazla fikre oy verilebilir.).
6. İlk tur oylamada en yüksek puan alan fikirleri daire içerisine alarak oylayınız. Yalnızca bir fikir için oy verilebilir.
7. İkinci tur oylama tamamlandıktan sonra fikirleri önem sırasına göre değerlendiriniz.

1.2. HAVACILIK SEKTÖRÜNDE İLETİŞİMİN ÖNEMİ

İletişim, insanın kendini sosyal bir varlık olarak ifade etmesini sağlar. İnsan, çevresi ile iletişim kurarak yaşadığından her davranışında çevreye bir mesaj iletmektedir. İletişimin asıl amacı, mesajları anlaşılabilir hâle getirmek ve karşı tarafın davranışlarında değişiklik yapmaktır.

Dünyada son 20 yılda yaşanan uçak kazalarının çoğu, özellikle kişiler arası iletişim sorunlarından kaynaklanmaktadır. İletişim, havacılık güvenliği açısından oldukça kritik bir konudur. Havacılık alanında meydana gelen herhangi bir iletişim problemi, büyük felaketlere yol açabileceği için bu alanda verilen eğitimler çok önemlidir. Eğitimlerin sürekli ve standart olması da aynı derecede önemlidir.

Havacılık ortamında bilgi akışında yaşanan sorunların çoğu, uçuş güvenliğini tehdit etmekte ve ciddi kazalara neden olmaktadır. Duymak istediğini duymak, havacılık sektöründe çalışanlar için çok çeşitli problemler oluşturmaktadır. İnsanlar, odaklandıkları bir durumu mutlaka gerçekleştirmeye çalışır. Bu da havacılık emniyeti açısından çok ciddi sonuçlara yol açabilir. Örneğin burun iniş takımlarında ışık problemi olan bir uçak, ABC Uluslararası Havaalanı'na olması gerekenden daha hızlı bir şekilde alçalmaktadır. Bu aşamada devreye girerek uçağın inişini sorunsuz şekilde gerçekleştirmesi gereken uçuş ekibi, hızlı alçalma sorununun farkında değildir. Problemin farkında olan hava trafik kontrolörü ise uçuş ekibine "Orada her şey yolunda

mı?” diyerek onlardan durumu kontrol etmesini ister. Pilotlar, kontrolörün burun iniş takımındaki probleminden bahsettiğini düşünerek “Tamam (Okay), dönüş yapıp geleceğiz.” diye cevap verir. Kontrolör, buradaki “Okay!” kelimesini duyar ve bunu hemen alçalma problemiyle ilişkilendirir ve her şeyin yolunda gittiğini zanneder. Ne yazık ki uçak 30 saniye sonra Everglades Bölgesi’ne düşer.

Ortak bir dil kullanma zorunluluğu, havacılıkta sağladığı pek çok kolaylığın yanında bazı iletişim sorunlarını da beraberinde getirmektedir. Havacılığın ortak dili İngilizcedir. Özellikle ana dili İngilizce olmayan pilot ve kontrolörlerin sağlıklı iletişim kurmaları zaman zaman mümkün olmamaktadır. Ana dili İngilizce olmayan havacılık personeli yavaş konuşma, duyduğunu değil duymak istediğini anlama ve kullanılan terimlerin dışına çıkma gibi iletişim problemlerine sebep olabilecek davranışlarda bulunabilmektedir. Bu konuda İngilizce eğitimi önem kazanmaktadır.

Havacılıkta ortak bir dilin en önemli malzemelerinden biri de havacılık alfabesidir. Havacılık alfabesi, yaygın olarak bilinen bir alfabe değildir (Şekil 1.2). İngilizce bazı kelimelerin ilk harflerinin kodlanmasıyla oluşturulmuştur. Böylece havacılıkta kullanılan kısaltmaları (havaalanı ve hava yolu şirketlerinin isimleri gibi), telsizde karşı tarafa hatasız iletmek mümkün olur. Dünyada hava trafiğinde kullanılan kodların aynı olması, telsizle yapılan konuşmaları kolay anlaşılabilir hâle getirmiştir. **Örneğin;** G-BSTP şeklindeki bir çağrı adı **“GOLF BRAVO SIERRA TANGO PAPA”** şeklinde telaffuz edilir.

<u>A</u> lpha	<u>B</u> ravo	<u>C</u> harlie	<u>D</u> elta	<u>E</u> cho	<u>F</u> oxtrot
<u>G</u> olf	<u>H</u> otel	<u>I</u> ndia	<u>J</u> uliet	<u>K</u> ilo	<u>L</u> ima
<u>M</u> ike	<u>N</u> ovember	<u>O</u> scar	<u>P</u> apa	<u>Q</u> uebec	<u>R</u> omeo
<u>S</u> ierra	<u>T</u> ango	<u>U</u> niform	<u>V</u> ictor	<u>W</u> hiskey	<u>X</u> -ray
		<u>Y</u> ankee	<u>Z</u> ulu		

Şekil 1.2: Havacılık alfabesi



SIRA SİZDE

Havacılık güvenliği açısından iletişimin önemini gösteren pek çok kaza bulunmaktadır. Bunun en belirgin örneği Tenerife kazasıdır. 27 Mart 1977 tarihinde Tenerife Kanarya Adaları'nda ABC Hava Yollarına ait Boeing 747 tipi uçağın pilotu sisle kaplı bir pistte motorunu çalıştırmış ve kuleye şöyle seslenmiştir: "Şimdi kalkıştayız." Bu cümle, 583 kişinin kaderini belirlemiştir. Kule kontrolörü, pilotun bu cümlesini şu şekilde yorumlamıştır: "Kalkış pozisyonunda bekliyoruz." Yani uçağın kalkış için piste çıkmadan önceki pozisyonda beklemede olduğunu zanneder. Hâlbuki uçak kalkış için piste girmiştir. Kule kontrolörü, yoğun sis nedeniyle uçakların pozisyonunu net olarak görememektedir. Bu nedenle her şeyin yolunda olduğunu düşünerek pist üzerinde taksi yapmakta olan Amerikan uçağının pilotunu uyarma ihtiyacı hissetmez. Amerikan uçağının ekibi, kendilerine doğru gelmekte olan ışığı fark ettiğinde artık kendileri ve ABC uçuş ekibi için çok geç kalınmıştır. ABC uçuş ekibi karşılarında Amerikan uçağını gördüklerinde ise yine çok geçtir. ABC uçağı, son anda kalkmayı dener ama çok fazla yakıt aldığından bunu başaramaz. Amerikan ekibi, tüm gücüyle sola dönmeye çalışır ancak bu da çarpışmayı önleyemez ve ABC uçağı, Amerikan uçağının kokpitinin bittiği noktadan sağ tarafa çarpar. Kazada 583 kişi hayatını kaybeder.

1. Yukarıdaki metinde anlatılan uçak kazasının yaşanmasına neden olan sebepler nelerdir?
2. Metinde geçen bu tür kazaların tekrar yaşanmaması için alınması gereken önlemleri belirtiniz.

1.2.1. Hava Yolunda İletişim

İletişim, hava taşımacılığı operasyonlarının ayrılmaz bir parçasıdır. Havacılık sektöründe, örgütsel ve yönetsel performans ve başarı için iletişim bir gerekliliktir.

Sosyal, ekonomik ve teknolojik yeterliliklerin hepsi etkili iletişime bağlıdır. Havacılık ekipler hâlinde yürütülen bir etkinlik olduğundan yapılacakların planlanması, yürütülmesi, yönetilmesi iş birliği ve etkili iletişim becerileri gerektirmektedir (Görsel 1.8).



1.2.1.1. Hava Yolunda İletişim Türleri

İletişim, mesajlar aracılığıyla gerçekleşen toplumsal etkileşimdir. Havacılık ortamında beş çeşit iletişim mesajı türünden söz edilebilir (Şekil 1.3):



Şekil 1.2: Mesaj türleri

a) Sözlü İletişim Mesajları

Sözlü iletişim, kelimelerin kullanıldığı **konuşma dili** olarak da adlandırılır. Söylenen sözlerin anlamı, ses tonu, sesin hızı, şiddeti, vurgulanan sözcükler, duraklamalar vb. sözlü iletişimde etkili olan unsurlardır.

Sözlü iletişim, günlük yaşamda ve tüm havacılık ortamlarında çok önemli bir yere sahiptir. Sözel mesajların kullanımı ve anlaşılması çok kolaydır ancak en çok hata sözlü iletişim mesajlarında yaşanmaktadır.

Havacılık ortamlarında hangar, teknisyen, hava trafik kulesi kontrolörleri, kokpit ve kabin ekibi, yer hizmetleri personeli gibi çalışanlar kendi aralarında ve yolcularla iletişim kurarken çoğunlukla sözel iletişim mesajlarını tercih eder (Görsel 1.9). En çok dikkat ve uzmanlık gerektiren iletişim, hava trafik kontrolörleri ile pilotlar arasında gerçekleşen sözel iletişimdir. Sözlü iletişimin çok dikkatli yapılmaması ciddi sorunlara ve hatta kazalara neden olabilmektedir. Tenerife kazası bunun örneğidir.



Görsel 1.9: Yolcu hizmetleri personelinin yolcu ile iletişimi

1.4. ETKİNLİK

1. Dört kişilik gruplar oluşturunuz.
2. Aşağıda yarım bırakılan hikâyeyi “beyin fırtınası” tekniği ile grup içinde değerlendirerek sonuca bağlayınız.
3. Bu sonucu grup defterine yazınız.
4. Hikâyenin tamamlanmış hâlini grupça sınıf ortamında canlandırınız.

Kişiler: Yer hizmetleri personeli Gökhan Bey, Ahmet Bey.

Yer: Ankara Esenboğa Havalimanı

Olay: Ankara Esenboğa Havalimanı'ndan Bodrum'a uçuşu planlanan KK-42 sefer sayılı ABC Hava Yollarına ait tarifeli uçak, bir önceki seferinden geç gelmiştir. 35 dakikayı bulan gecikme nedeniyle uçağın yolcularından Ahmet Bey, yer hizmetleri personeli Gökhan Bey'e ağır hakaretlerde bulunmuştur. Duruma şahit olan birkaç yolcu da olaya dâhil olur...

b) Sözsüz İletişim Mesajları

İletişim, yalnız sözcüklerle sınırlı değildir. İletişimin bir de sözsüz boyutu vardır. Sözsüz iletişim susma, ses tonu - vurgu, beden dili (yüz ifadesi, göz teması, jestler ve mimikler vb.), mekân kullanımı, renk ve giyim kuşam kodları aracılığıyla gerçekleşir. İletişimin bütünü içinde sağlıklı iletişimin %10'unu kelimelerin anlamı, %30'unu ses tonu, %60'ını da beden dili oluşturmaktadır. Sözsüz iletişimin iki ana işlevinden ilki anlamı doğrudan iletmek, diğeri de sözlü iletişimin içeriğini belirlemek ve onu desteklemektir.

Havacılık ortamlarında pilotların, kabin görevlilerinin, teknisyenlerin, harekât görevlilerinin, yer hizmeti görevlilerinin giydikleri üniformalar bu kişilerin işleri ve çalıştıkları kurumlar hakkında mesajlar vermektedir (Görsel 1.10). Bunun yanı sıra uçağın kuyruk kısmında bulunan semboller, renkler, resimler; o uçağın hangi ülkeye ve şirkete ait olduğu hakkında bilgi veren sözsüz iletişim mesajlarıdır.

Uçak aprondan ana piste giderken pilot ile teknik personel veya harekât personeli arasında sözsüz iletişim mesajları sıkça kullanılır. Örneğin; pilot uçağı körüğe yaklaştığında operasyoncunun iki elini -başparmaklar hariç- yumruk şeklinde yapması ve başparmaklarını göstermesi “Park



Görsel 1.10: Uçuş ekibinin üniformaları

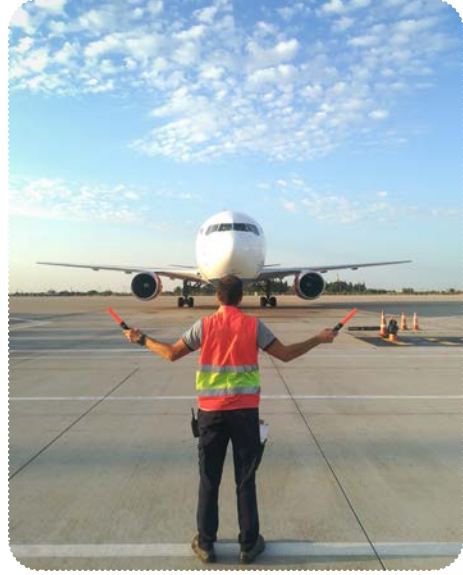
pozisyonuna geldin.” anlamındadır (Görsel 1.11). Ayrıca operasyon görevlisinin uçağın kapısını üç defa tıklatması, kabin görevlilerine etrafın güvenli olduğunu ve kapıyı açabilecekleri mesajını vermektedir.

Benzer şekilde operasyon personelinin kollarını dışa doğru iki yana açması, pilota “Park pozisyonuna geldin, düz bir şekilde devam et.” anlamındadır (Görsel 1.12).

Havacılık bakım ve kontrol ortamlarında da sözsüz mesajlar kullanılır. Örneğin bir arıza hâlinde teknik personelin birbirini görmediği durumlarda personelin elini bir defa tıklatması “İşler yolunda, devam ediniz.”, iki defa tıklatması “İşlem başarıyla gerçekleşti ve bitti.”, üç defa tıklatması ise “İşlem başarısızlıkla sonuçlandı.” sözsüz mesajdır. Bu tıklatma metodu, uçak motorunun çalıştığı gürültülü ortamlarda iletişim kurması gereken teknik personel tarafından sıklıkla kullanılır.



Görsel 1.11: Park pozisyon / Marshalling (marşilink) hareketleri



Görsel 1.12: Park pozisyon hareketleri

c) Yazılı İletişim Mesajları

İletişim türleri arasında en çok kullanılan iletişim, yazılı iletişimdir. Bunun nedeni, bu iletişim türünün güvenli ve kanıtlayıcı, kalıcı, bağlayıcı nitelikte olmasıdır. Yazılı iletişim mesajları, alıcı /alıcılara ulaştığında artık değiştirilemez. Ayrıca ortam, zaman ve mekân gibi öğelerin sözlü iletişime getirdiği sınırlılıklar, yazılı iletişim mesajları ile aşılır. Yazılı iletişim mesajlarının iyi düzenlenmemesi; alıcının mesajı anlamakta güçlük çekmesi, yanlış anlamaların ortaya çıkması, geriye dönüp mesajı düzeltme olanağının bulunmaması gibi durumlara yol açar.

Yazılı iletişimin etkili olabilmesi, mesajların anlaşılır olmasına bağlıdır. Mesajlar doğrudan problemle ilgili olmalı ve problemin tümünü yansıtmalı; yazılı iletişim semboller, grafikler ve resimlerle yeterli derecede desteklenmelidir. Yazılı iletişim mesajlarında alıcının mesaja ve kanala karşı bilgisi, deneyimi, tutumu ve davranışları göz önünde bulundurulmalıdır. Havacılıkta, havaalanı bakım ortamlarında ve özellikle uçuş anında yazılı iletişim mesajları son derece önemlidir.

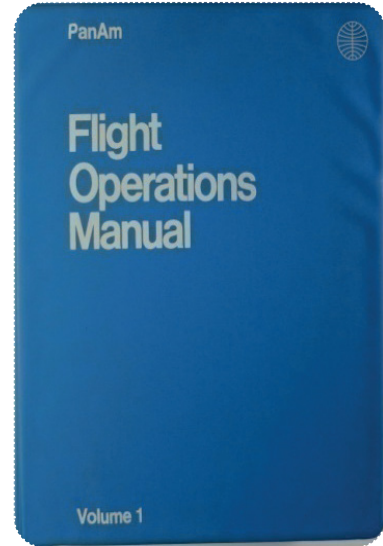
Bakım el kitapları, bakım kartları, servis bültenleri gibi yazılı mesaj ile iletişim gerektiren durumlarda hata yapılmaması, bakım emniyeti açısından son derece önemlidir (Görsel 1.13). Örneğin 21 Mayıs 1997’de, ABC Hava Yollarının uçağı havalandıktan kısa bir süre sonra sağ motorunda çıkan yangın nedeniyle yakın bir askeri alana acil iniş yapmış, yangın söndürülmüştür. Yapılan incelemelerde aynı tip 50 uçak kontrol edilmiş ve toplam 2 motorda daha arıza belirlenmiştir. Bu durumun bakım el kitaplarındaki açıklama ve resimlerin yetersizliğinden kaynaklandığı ortaya çıkmıştır.



Görsel 1.13: Uçak hangar bakım

Kabin Amiri Bilgilendirme Raporu da yazılı iletişim örneğidir. Raporda uçuş numarası, uçuş tarihi, çıkış yapılacak kapı numarası, toplam yolcu sayısı, özel yemek isteyen yolcuların sayısı ve istedikleri yemek türü, özel gereksinimleri olan yolcu varsa bunların durumunu gösteren kısaltmalar, bunların dışında özel durumlar, varsa önemli yolcular, evcil hayvanı olan yolcular, yolcuların özel durumunu gösteren kısaltmaların ne anlama geldiğiyle ilgili açıklamalar yer alır. Bu bilgiler, uçuş ekibi için önemlidir.

Resmî iletişim havacılıkta her zaman yazılı iletişim mesajlarıyla yapılır. Resmî iletişim, doğru yapıldığında olumsuzlukları azaltmada oldukça etkilidir. Havacılık ortamlarında sıkça kullanılan el kitapları (manuel) ve bültenlerin farklı sürümleri belli aralıklarla yayımlanmaktadır (Görsel 1.14). Bu durumlarda imalatçı firma ve hava yolu işletmesi, her sürümün aynı bilgileri içermesini sağlamalıdır. Başka ülkede üretilmiş ticari uçağı satın alan bir hava yolu şirketi, uçağına ait tüm operasyon ve bakım el kitaplarının bunları kullanacak kişiler açısından anlaşılır olmasını sağlamak zorundadır. Örneğin Hindistan, Çin, Rusya, Fransa veya Brezilya gibi farklı dil ve kültürleri olan ülkelere uçak satacak bir Amerikan uçak imalatçısı, ilgili ülkelere gönderilen malzemelere ve operasyonlara ilişkin el kitaplarında yazılı iletişimi yanlış anlaşılmalara yer vermeyecek şekilde oluşturmalıdır.



Görsel 1.14: Uçuş operasyon el kitabı

ç) Yazılı - Görsel İletişim Mesajları

Yazılı - görsel iletişim mesajları, yazılı ve daha çok şekilsel iletişime dayanan, tamamen basit tipte mesajlardır. Bu mesajların hedefi genellikle hava yolu yolcularıdır. Görsel iletişim mesajları çok özel ve farklı bir hedef kitleye gönderilmekte, farklı ana dilleri ve karmaşık dil yetenek-

leri olan bir yolcu kitlesine emniyet bilgisini iletmek, yolcuları yönlendirmek ve ikaz etmek amacıyla kullanılmaktadır. Acil iniş durumunda yolcuların ne yapmaları gerektiğini anlatan resimli ve yazılı broşürler bu mesajlara örnektir (Görsel 1.15). Bu broşürlerde yer alan basitleştirilmiş yazılı ifade ve sembollerin birleşimleri, genel olarak çok değişik karakterlere sahip bir yolcu kitlesiyle iletişim kurmada kullanılmaktadır. Ortak dili konuşmayan yolcularla etkili iletişim kurabilmek için basılı semboller, diyagramlar veya resimli mesajlar kullanılmaktadır.



Görsel 1.15: Uçuş güvenliği talimatları

Yolcu kitlesinin, emniyet mesajının içeriği hakkında çok az bilgisi vardır. Son yıllarda uçakla seyahat eden yolcularla iletişim için video filmleri kullanılmakta, emniyet bilgisi sözel olarak verilmekte ve ekranda gösterilmektedir. Video gösterimleri, farklı dil problemini tamamen çözmekte ancak etkili bir iletişim ilerlemesi sağlamaktadır. Seçilen uçuşlarda, emniyet bilgileri iki ya da daha fazla dil bilen kabin memurları tarafından birkaç dilde sözel olarak verilmektedir.

d) Teknolojik İletişim Mesajları

Teknoloji kullanılarak yapılan iletişim, birbirinden uzaktaki bilgisayarların bazı özel tanımlı kurallar kullanarak haberleşmesine ve kendi aralarında bilgi aktarımına imkân sağlamaktadır. Bu tip mesajlar, havacılık ortamlarında teknoloji kullanmak zorunlu olduğu için hava taşımacılığı operasyonlarında en fazla gerek duyulan ve havacılığa en fazla yarar sağlayan mesajlardır.

Havacılık ortamlarında görevli pilot, hava trafik kontrolörü, uçak bakım teknisyeni, mühendis, yer hizmetleri operasyon görevlileri, yolcu hizmetlileri görevlileri gibi pek çok çalışan teknolojiye en iyi şekilde faydalanmaktadır (Görsel 1.16). Havacılıkta teknoloji ile gerçekleştirilen iletişime en iyi örnek seyrüsefer sistemleridir. Göstergeleri uçağın kokpitinde, yerde ve hava trafik kulesinde bulunan bilgisayar destekli seyrüsefer sistemleri, gerekli bilgilerin insan unsuruna gerek duyulmadan pilota iletilmesini sağlamaktadır.

Görsel 1.16: Hava trafik kontrolörü



Aletli iniş sisteminde [ILS-Instrument Landing System (instrıment landing sîstım)], “işaretleyici [marker beacon (markır bikın)]” denen sistemler üzerinden geçen uçağa görüntülü bilginin yanı sıra ışıklı uyarı da gelmekte, böylece pilot uyarının rengine göre uçağın pist başına olan uzaklığı hakkında bilgi sahibi olmaktadır (Görsel 1.17).

Teknolojik araçlarla gerçekleşen iletişim mesajları için şu örnekler verilebilir:

- Hava trafik kontrol ortamlarında kule binalarının üzerlerinde bulunan, üç farklı renkte ışık saçan ve havaalanının yerini pilota göstermeye yarayan “beacon” ile oluşturulan mesajlar
- Kule personelinin aprondaki durumları yakınlştırma özelliğine sahip kameralarla gözlemlemesi ve bilgi sahibi olması ile yapılan mesajlar
- Bilgisayarlardan kule personelinin uçuşları izlemeleri ve o anki duruma göre piste iniş sıralarını ayarlamaları ile oluşan mesajlar
- Faks cihazlarını kullanarak slot (belirli saat aralıkları için havalimanının pist, park ve terminal alanından oluşan kapasitesinin iniş ya da kalkış yapan taşıyıcılara tahsis edilmesi) isteyen hava yolu veya yer hizmetleri kuruluşlarına yazılı cevap verme yoluyla oluşan mesajlar

Pilot ile hava trafik kontrolörü arasında gerçekleşen sözlü iletişim uzun, kısa ya da orta menzilli radyo dalgaları kullanılarak yerdeki ve uçaktaki alıcı (kod çözücü) ve verici (kodlayıcı) ile gerçekleşmektedir. Benzer şekilde havaalanındaki pek çok işte teknolojik mesaj alışverişi yapılmaktadır. Yer hizmeti şirketlerinde operasyondan dönen harekât memuru, gönderdiği uçak hakkındaki yolcu, bagaj gibi bilgileri bilgisayar ve internet aracılığıyla uçağın varacağı havaalanına bildirmektedir. Yolcular, havaalanındaki kontuarlarda (ilgili işletmenin check-in işlemlerini yaptığı bürolar), kapılarda (gate) bulunan LCD ekranlar aracılığıyla check-in (koltuk seçimi, bagaj teslimi vb. işlemler) işlemi için hangi kontuara gideceğini ve sonrasında hangi kapıda bekleyeceğini öğrenmektedir. Ayrıca bilgisayarlar, yolcuların internet aracılığıyla uçak rezervasyonu yapmasına veya bilet satın almasına olanak sağlayarak iletişimi kolaylaştırmaktadır. Örneğin yolcu, hava yollarının internet sitesinden gideceği yere hangi gün ve saatte sefer olduğunu ve bilet fiyatını öğrenebilmekte, rezervasyon yaptırabilmekte, bilet satın alabilmekte ve check-in işlemlerini gerçekleştirebilmektedir.

Havacılıkta yaşanan iletişim problemlerini önlemek için aşağıdaki unsurlara dikkat edilmelidir:

- Mesajlarda kullanılan kelimelerin açık ve anlaşılır olması
- Görevliler arasında iş birliğinin sağlanması
- Gelen mesajların tekrarlanarak onaylanması
- Mesajları doğrulamak için soru-cevap uygulamasının yapılması
- Yanlış anlamaları önlemek için mümkün olduğunca standart terimlerin kullanılması
- Görevlilere etkili iletişim becerilerini geliştirmek amacıyla eğitim verilmesi



Görsel 1.17: Aletli iniş sistemi



1.1 UYGULAMA

Yolcunun Uçağa Alımında Gerçekleşen İletişim

80 dk

Uygulama Amacı: Yolcuyu uçağa alım işlemlerinde doğru iletişim kurmak.

Kullanılacak Araç Gereçler: Öğretmen masası, kimlik, bilet, sıra, koridor.

İşlem basamakları

1. Sınıf ortamını gelen uçak yolcularını karşılayacak şekilde düzenleyiniz.
2. 5 kişi yer hizmetleri personeli, 10 kişi de yolcu olacak şekilde görev dağılımını yapınız.
3. Bekleme salonları oluşturunuz.
4. Öğretmen masasını kullanarak koridor oluşturunuz.
5. Uçağa ön kabul sıralama işlemlerini yapınız.
6. Biniş kartı kontrolünü, boarding sürecini gerçekleştiriniz.

Uygulamaya Ait Öneriler

Yolcu ile yapacağınız karşılıklı konuşmayı aşağıdaki gibi gerçekleştirebilirsiniz.

Görevli: Merhaba! Kimlik ve biletinizi görebilir miyim, lütfen?

Yolcu: Evet, buyurun.

Görevli: Hanım / Bey, kabin bagajınız var mı?

Yolcu: Var.

Görevli: Görebilir miyim Hanım / Bey?

Yolcu: Tabi, buyurun.

Görevli: (Evrakı yolcuya teslim ediniz ve yolcuyu biniş kapısına yönlendiriniz.)

Görevli: İyi uçuşlar. Uçağınız zamanında kalkacak (Gecikme durumu söz konusu ise yolcuya gecikme bilgisi verilir.) Hanım / Bey, bizi tercih ettiğiniz için teşekkür ederiz.

Yolcu: İyi çalışmalar. İyi günler / akşamlar.

Uygulamaya İlişkin Dikkat Edilecek Hususlar:

Uygulama sırasında yolcuya ismiyle hitap etmeye, yolcu ile göz kontağı kurmaya, yerel dili akıcı şekilde konuşmaya gayret edilmeli; yolcuların güler yüzle ve profesyonelce karşılanıp uğurlanması sağlanmalıdır.

Uygulama, yolcu kabininde taşınabilecek el bagajı ve nitelikleri göz önünde bulundurularak yapılmalıdır. Kabin bagaj ağırlığı 8 kg'dır. Kabinde taşınabilecek malzemeler şunlardır:

- Bir adet el çantası, bir adet gümrüksüz mağaza (duty-free) alışveriş çantası
- Bir bond çanta ya da dizüstü bilgisayar, bebek taşıma çantası
- Bir palto, bir şemsiye (sivri uçlu olanlar hariç) veya baston
- Ufak bir fotoğraf makinesi ve / veya bir dürbün
- Uçuş için yeterli miktarda okunacak malzeme

Not: Yapacağınız çalışma Ek 1 de yer alan derecelendirme ölçeğinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir. Çalışmanızı yaparken bu ölçütleri dikkate alınız.

A) Aşağıdaki cümlelerin başındaki boşluğa verilen bilgi doğru ise “D”, yanlış ise “Y” yazınız.

1. İletişim tek yönlü gerçekleşir.
2. İletişimde öncelikli amaç, kişinin kendinden önce başkasını tanınmasıdır.
3. İletişim, teknolojik ve kültürel gelişmelerle birlikte değişir.
4. Etkileme ve inandırma iletişimin işlevleri arasında yer alır.
5. Gönderici, iletişimde mesajın gönderildiği kişidir.

B) Aşağıdaki cümlelerde yer alan boşlukları doğru kelimelerle ve uygun biçimde tamamlayınız.

6. İki veya daha fazla kişinin birbirlerini etkiledikleri ve birbirlerinden etkilendikleri iletişime denir.
7. İletişimin tam olarak gerçekleşebilmesi için yönlü olması gerekir.
8. İletişimin amacı, öncelikle kişinin kendini ve anlamasıdır.
9. Duygu, düşünce, bilgi ve istekleri aktaran yani sözü söyleyen kişi veya kişilere denir.

C) Aşağıda verilen soruların doğru cevabını işaretleyiniz.

10. Çok sayıda kişiye ulaşarak bilgilendirme yapan TV, gazete, radyo vb. araçlar aşağıdaki iletişim türlerinden hangisine örnek olarak gösterilebilir?

- A) Ast üst
- B) Görsel
- C) Grup
- D) Kişiler
- E) Kitle

11. I. Uçuş ekibinin giydiği üniformalar
II. Uçak bakım kartları
III. Uçağın kuyruk kısmındaki semboller
IV. Apronda operasyon görevlisinin yaptığı marshalling hareketleri

Numaralanmış ifadelerde havacılık alanında kullanılan sözsüz iletişim mesajlarından hangileri doğrudur?

- A) I ve II
- B) II ve III
- C) III ve IV
- D) I, II ve IV
- E) I, III ve IV

12. Kaynak ve hedefini insanların oluşturduğu iletişim aşağıdakilerden hangisidir?

- A) İçsel
- B) Kişiler arası
- C) Tek yönlü
- D) Kitle
- E) Empatik

13. Aşağıdaki iletişim türlerinden hangisi havacılık ortamında kullanılan sözlü iletişim örneklerinden değildir?

- A) Yolcuların kendi arasındaki iletişimi
- B) Kokpit ekibi arasındaki iletişim
- C) Kabin ekibi arasındaki iletişim
- D) Yolcu hizmetleri personeli ve yolcular arasındaki iletişim
- E) Trafik kontrolörü ile pilot arasındaki iletişim

14. Birlikte çalıştığı kişilere sürekli emirler veren, sorunun çözümü ya da işle ilgili konularda onlardan görüş almayan bir yönetici, aşağıdaki iletişim türlerinden hangisini gerçekleştirmiş olur?

- A) Yüz yüze
- B) Çift yönlü
- C) Resmî
- D) Tek yönlü
- E) Empatik

15. Yolcuya uçuşla ilgili bilgi veren yer hizmetleri personelinin mesajı iletişimin aşağıda verilen hangi ögesini oluşturur?

- A) Alıcı
- B) Dönüt
- C) İleti
- D) Kanal
- E) Kaynak

16. Bir insanın kendine sorular sorarak bunlara yanıtlar üretmesi hangi iletişim türü içinde yer alır?

- A) Grup
- B) İçsel
- C) Kişiler arası
- D) Kitle
- E) Örgütsel

17. "Mehmet Bey, havaalanında uçuşunu beklemektedir. Anonsta uçağın hava şartlarından dolayı 1 saat gecikeceği bilgisini alır. Onu karşılayacak arkadaşına telefon eder ve uçuş bilgisini verir. Arkadaşı karşılama için bir saat sonra geleceğini söyler."

Yukarıdaki olayda iletişim süreçlerinden biri olan dönüt hangisidir?

- A) Mehmet Bey'in havaalanında beklemesi
- B) Arkadaşına telefon etmesi
- C) Arkadaşının bir saat geç çıkması
- D) Uçağın bir saat gecikmesi
- E) Havaalanına gitmesi

18. Aşağıdakilerden hangisi iletişimin temel işlevlerinden biri değildir?

- A) Duygusallık
- B) Eğitim
- C) Haberleşme
- D) Paylaşma
- E) Toplumsallaşma

19. Aşağıdakilerden hangisi iletişimin önündeki engellerden biri olarak gösterilemez?

- A) Alınganlık
- B) Dedikodu
- C) Dinleme
- D) Duyarsızlık
- E) Gürültü

20. Aşağıdakilerden hangisi dinlemeyi engelleyen tutum ve davranışlardan biri değildir?

- A) Kendi söyleyeceklerimize hazırlanmak
- B) Karşımızdaki konuşurken hayal kurmak
- C) İşimize gelmediğinde konuyu değiştirmek
- D) Karşımızdaki konuşurken ani tepkiler vermek
- E) Karşımızdaki konuşurken başımızla onaylamak

21. Aşağıdakilerden hangisi iletişimin özelliklerinden biri değildir?

- A) İletişim karşılıklı bilgi ve duygu alışverişidir.
- B) Teknolojik gelişmelerle birlikte iletişim de değişir.
- C) Verilen mesajlar sözlü nitelikte olmalıdır.
- D) İletişim için paylaşım gereklidir.
- E) İletişim tek yönlü değil çift yönlü olmalıdır.

2. ÖĞRENME BİRİMİ



BEDEN DİLİ VE HİTABET



Karekodların altındaki sayıyı linkin sonuna ekleyerek videoya ulaşabilirsiniz.
https://www.eba.gov.tr/c?q=U55055_dd75f407



KONULAR

- 2.1. KİŞİLERİN BEDEN DİLİ
- 2.2. HİTABET KURALLARI

NELER ÖĞRENECEKSİNİZ?

- Beden dilini
- Beden dili öğelerini
- Hava yolunda beden dilini
- Hitabet kurallarını
- İyi bir konuşmacının özelliklerini

TEMEL KAVRAMLAR

ilk izlenim, hitabet, gözlem, beden dili, konuşmacı



BEDEN DİLİ VE HİTABET

HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

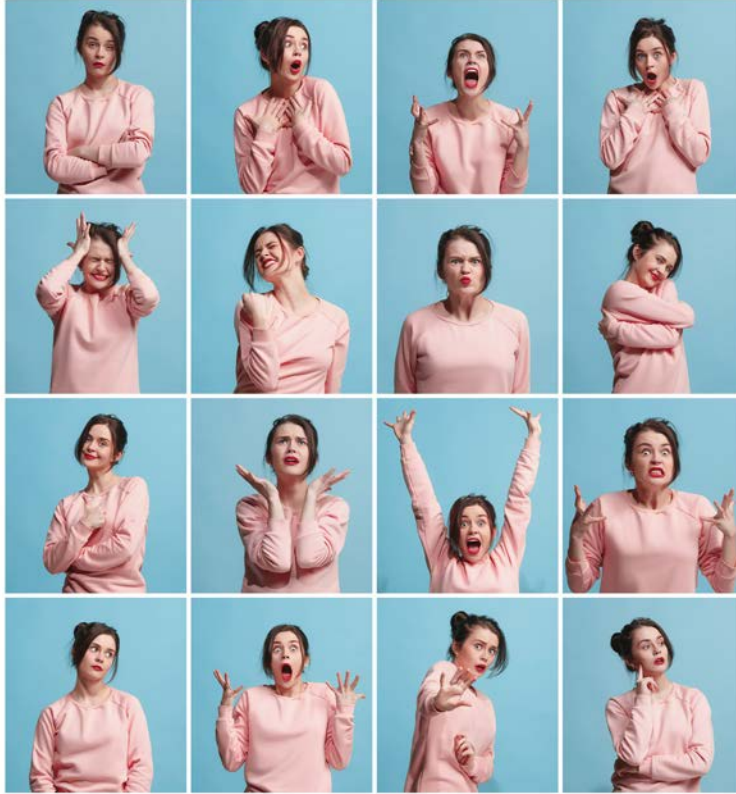
1. “Davranışların vereceği mesaj, kelimelerden daha güçlüdür.” yaklaşımı hakkında bireysel düşünceniz nedir?
2. “Susmak, bazı durumlarda karşıya verilebilecek en etkili cevaptır.” düşüncesinin doğruluğunu sınıf ortamında arkadaşlarınızla tartışınız.

2.1. KİŞİLERİN BEDEN DİLİ

Beden dili; insanın bedeni vasıtasıyla hislerini, fikirlerini karşı tarafa doğru ve anlaşılır bir şekilde iletmesidir. Sözsüz bir iletişim biçimidir. Gündelik yaşantıda çoğu kez farkında olmadan beden dili kullanılır, olaylara ve durumlara bedensel tepkiler verilir.

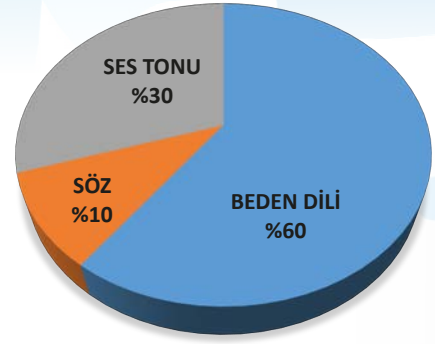
Beden dili, kişinin kendine olan güven ve güvensizliğini doğrudan yansıtır. Asık surat, çatık kaş, düşük omuz sıkıntılı olduğunu belli ederken gözlerin ışıltılı olması, hafif tebessüm ve hareketlilik mutlu olduğunu gösterir.

Gözler, kıyafet, duruş, mimikler, dokunmalar, eller, oturuş şekilleri beden dili için çok önemlidir. Bunların her biri ayrı bir mesaj içerir. Beden diline olan ihtiyaç, en çok korku, kızgınlık, hüznün, nefret, mutluluk, dikkat, heyecan, uyku, gerginlik, şiddet gibi davranışlarda ortaya çıkar (Görsel 2.1).



Görsel 2.1: Beden dili hareketleri

Yapılan araştırmalarda insanların yüz yüze kurduğu iletişimde sözcüklerin %10, ses tonunun %30, beden dilinin ise %60 önem taşıdığı belirlenmiştir (Şekil 2.1). Bu sonuç, ilk karşılaşmalarda görsellik, yüz ifadesi ve konuşma şeklinin konudan daha önemli olduğunu göstermektedir.



Şekil 2.1: İletişim unsurlarının oranları

Sözel olmayan iletişim yani beden dili, aynı zamanda kişinin gerçek düşüncelerini, hislerini ve niyetlerini de açığa çıkarabilir. Bedensel mesajların hangi anlamlara geldiğini bilmek, insanlarla kurulacak iletişimde çok faydalıdır. Beden dilini bilmek, karşıdakinin duygu ve düşüncelerini kolayca anlamayı ve iletişimin seyrini yönlendirmeyi sağlar.

Beden dilindeki her hareket, iletişim açısından bir anlam taşır. Örneğin **göz teması** iletişimin en önemli ögesidir. Göz teması kurmak, kişinin karşıdaki insanı dinlediğini, anladığını ve önemseydiğini gösterir. Göz teması kurmaktan kaçınmak kişinin öz güven eksikliğinin belirtisi olabilir.

İletişimde diğer önemli unsur ise **eller**dir. Ellerin saklanması tedirginlik ve güvensizlik anlamı taşır. Ellerin gizlenmesi karşı taraftan bir şeyler gizleme, açık olması ise şeffaf olma ve güven duyma anlamındadır. Ellerin açık olması ile birlikte avuç içlerinin yukarı bakması samimiyet, yüz çevresinde gezdirilmesi konuşulandan sıkılma, konuşma esnasında kulağa dokunmak ya da kulağı kaşımak şüphe duyma anlamına gelir. Burna dokunmak konuşan için yalan söyleme, dinleyen için de anlatılanlara inanmama anlamına gelir. Ellerin çeneyi desteklemesi, kişinin anlatılan konuyu derin bir şekilde dinlediğini gösterir. Çenenin el ile sıkılması küstahlık anlamındadır.

İlk izlenim, ilk karşılaşmada karşı taraf üzerine bırakılan izlenimdir (Görsel 2.2). Uzmanlara göre ilk izlenim, 30 saniye ile 4 dakika arasında oluşmaktadır. Başkaları üzerinde bırakılacak ilk izlenim, olumlu veya olumsuz olmak üzere iki biçimde oluşur. İlk izlenimin bir daha tekrarlanma olasılığı yoktur ve kişinin kendi inisiyatifindedir. İlk izlenimde konuşma tarzı, beden dili ve sesin konuşulan sözcüklere oranla 9 kat daha etkili olduğu belirtilmektedir.



Görsel 2.2: İlk izlenim

Sözel olmayan bir davranışa ait anlamın çözülmesi, kişiye bu bilgiyi birçok farklı durumda ve her türlü ortamda kullanabilme imkânı sunar. Sözel olmayan davranışlardan yoksun etkili bir iletişim kurmak çok zordur. Bilgisayar, yazılı mesaj, elektronik posta, telefon ve video konferans gibi teknolojilere kolayca ulaşılabilen bir çağda toplantıların hâlâ uzun yolculuklar sonucu yüz yüze yapılması, karşılıklı sözel olmayan iletişim kurma ve gözlem yapma ihtiyacındandır.

2.1.1. Beden Dili Öğeleri

Göz iletişimi: Gözler, duyguları açıkça yansıttığı için beden dili olarak iletişimin en önemli öğelerinden biridir. Konuşurken karşıdaki kişinin yüzüne bakmak, o kişiye verilen değer, duyulan saygının ifadesidir.

Yarı kapalı gözler kötülük ve küçümseme, iri iri açılmış gözler şaşkınlık, hiddet ve hayret, kapakları indirilmiş gözler de saygı ifadesi içerebilir (Görsel 2.3).

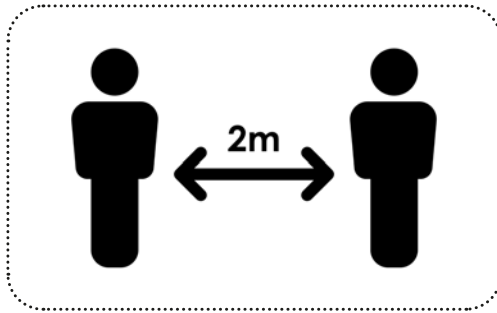
Yüz ifadesi (Mimikler): Yüz kısmında alın, kaş, göz, ağız ve dudakla verilen mesajlara **mimik** denir. Mimikler, aşırıya kaçmadan kullanılmalıdır. Anlatılacak konu, mimiklerle desteklenerek saatlerce yapılacak konuşmadan daha etkili bir şekilde ifade edilebilir. Pek çok şey unutulabilir ama bir gülüş, bir bakış insan hafızasında unutulmaz izler bırakabilir.

Duruş biçimi (Jestler): Baş, el, kol, parmaklar, ayak ya da vücudun tümünün kullanımı ile verilen mesajlara **jest** denir. Jestler diğer kişilere sinyaller gönderen hareketlerdir. İnsanlar; jestleri bilgi paylaşırken güven vermek, inandırıcı olmak, anlattıklarını desteklemek için kullanır. Sohbet sırasında göz kırpmaya, baş sallama, kolları açma gibi jestler iletilmek istenen bir mesajı içerebilir.

El, kol, baş, parmak hareketleri: Eller karşıdaki kişi hakkında önemli mesajlar içerir. Aşağıya bakan veya ceplere saklanan ellerin, iletişimi kapattığı düşünülür. Avuç içleri yukarı bakan eller ise güven verir ve iletişime açık olma mesajı taşır. Kolların açık ve aşağıya doğru salınmış olması ise kişinin iletişime açık ve güvenli olduğunu düşündürülebilir.

Başın hareketi ise iki yana, öne ve arkaya doğru gerçekleşir. Başın öne ve arkaya doğru hafif sallanması **onaylama**, sağa sola doğru sallanması veya geriye doğru atılarak kaşın kaldırılması **reddetme** anlamı taşıyabilir. Başın normal bir pozisyonda dik durması karşılıklı iletişime açık ve tarafsız bir durum sergiler, aşağıya doğru bakan bir baş olumsuzluğu, hafif yana doğru eğilen bir baş hareketi ise etkin dinleme ve kişiye katılmayı ifade etmektedir.

Kişiler arasındaki mesafe: Her insanın çevresinde hayalî olarak nitelenebilecek çeşitli mesafe alanları vardır (Görsel 2.4). Bu alanlar şu şekildedir:



Görsel 2.4: Kişiler arasındaki mesafe

Kişisel alan: Kişisel sohbet alanıdır (60 cm – 1,5 m). Birbirlerini tanıyan ve arkadaş kabul eden kimselerin yakınlıkları mesafedir. Tokalaşma, bu alan içerisinde gerçekleştirilir. Hiç tanımadığımız birinin bu mesafeye girmesi biraz huzursuzluk yaratabilir.

Sosyal alan: Yakın alan ve uzak alan diye ikiye ayrılır. Yakın alan (1,5 m - 2 m), eve gelen tamirci veya kargocu ile olan mesafedir. Uzak alan (2 - 4 m) ise iş yerindeki yeni personelle veya çok iyi tanımadığımız kimselerle aramızdaki mesafedir.

Ortak alan: Kalabalık bir gruba hitap ettiğimizde paylaştığımız mesafedir (4 - 8 m). Konferans salonlarında, sınıflarda, topluluk karşısında konuşmacının veya yöneticinin uyguladığı mesafedir.

2.1.2. Beden Dilini Başarılı Bir Şekilde Gözlemlemek ve Çözümlemek

Gözlem, beden dilini çözümlemek ve kullanmak isteyen herkes için en temel gerekliliktir. Dikkatli gözlem, beden dilini kavramak açısından son derece önemlidir. Bilimsel çalışmalar insanların yaşadıkları dünyayı gözlemleme konusunda çok zayıf olduklarını ortaya koymaktadır. Gözlem öğrenilebilecek bir beceridir. Gözlem gücü ise kişinin geliştirebileceği bir olgudur. İnsanlar üzerinde yapılan gözlemler, karşı tarafa hissettirilmeyecek şekilde yapılmalıdır. Beden dilini kullanmak, insanları dikkatlice gözlemlemeyi ve sözel olmayan davranışları doğru bir şekilde çözümlemeyi gerektirir.

Düzenli olarak etkileşimde olunan insanların temel davranışlarını anlayabilmek için onların normal konuşmaları, oturuşları, el ve ayaklarının konumu ve pozisyonu, jest ve mimikleri, eşyalarını nerede ve nasıl konumlandıkları gözlemlenmelidir.



SIRA SİZDE

Bireye Ait Gözlem Analizi Çalışması yapınız. Bunun için aşağıdaki işlem basamaklarını takip ediniz:

- Çevrenizden bir kişiyi tespit ediniz.
- Onu bir hafta boyunca gözlemleyiniz.
- Bu süreçte onun değişik ruh hâllerinde (üzgün, yorgun, agresif...) gösterdiği davranışları not alınız.
- Elde ettiğiniz bulguları sınıf ortamında gerçek isimleri kullanmadan (Birey 1, Birey 2 gibi ifadelerle) paylaşınız.

Normal ve stresli yüz ifadeleri birbirinden kolayca ayrılır. Stres altında olmayan yüz ifadelerinde gözler rahat ve dudaklar net olarak görünür. Stres altında ise yüz gergin ve hafif bir şekilde çarpık, kaşlar ise çatık ve buruşuk olabilir (Görsel 2.5 ve 2.6).



Görsel 2.5: Normal yüz ifadesi



Görsel 2.6: Gergin yüz ifadesi

Kişinin düşünce, duygu, ilgi ya da niyetlerindeki değişimleri gösterebilecek davranış farklılıklarının saptanmasına çalışılmalıdır. Davranış değişiklikleri, belli durumlarla bağlantılı olarak kişinin ilgi ya da niyetini de açığa çıkarabilir. Bu türden değişiklikler, dikkatli bir şekilde gözlemlendiğinde olayların yaşanmadan önce tahmin edilebilmesine imkân tanır ve kişiye ciddi bir avantaj sağlayabilir.

Örneğin telefonla kötü bir haber alındığında ya da kişiyi yaralayan bir şey görüldüğünde insan

bedeni bu değişikliği çok hızlı bir şekilde yansıtabilir (Görsel 2.7).

Karşıdaki kişinin rahat olup olmadığını ayırt etmeyi öğrenerek sözel olmayan iletişimi çözümlenmeye yardımcı olacak en önemli davranışların saptanmasına çalışılmalıdır. İnsanlardaki rahatlık ve rahatsızlık işaretlerinin (davranışlarının) okunması doğru bir şekilde öğrenildiğinde beden ve zihnin gerçekte ne söylediği daha iyi anlaşılabilir.

Sözel olmayan evrensel davranışlar, insanlar için hemen hemen aynı olan beden işaretlerini ifade etmektedir. Örneğin kişinin dudaklarını birleştirerek neredeyse yok olacak şekilde ağzının içine çekmesi, bu kişinin endişe duyduğunun ve bir şeylerin yanlış olduğunun açık ve genel bir işareti olabilir (Görsel 2.8).

Gözlerin bloke edilmesi şaşkınlık, güvensizlik ya da anlaşmazlığın güçlü bir göstergesi olabilir (Görsel 2.9).



Görsel 2.7: Şaşkınlık ifadesi



Görsel 2.8: Endişe ifadesi



Görsel 2.9: Anlaşmazlık ifadesi

Alın ovulması, genellikle kişinin bir şeyle mücadele içinde olduğunun ya da şiddetli bir rahatsızlık yaşadığının önemli bir işareti olabilir (Görsel 2.10).

Çeneye dokunulması, kuşku ya da güvensizlik durumunda gözlemlenebilir (Görsel 2.11).

İnsanlar, fikir ayrılığına düştüklerinde ya da diğerinin varlığıyla kendilerini rahatsız hissettiklerinde birbirinden uzaklaşmayı tercih edebilirler (Görsel 2.12).



Görsel 2.10: Rahatsızlık ifadesi



Görsel 2.11: Kuşku ifadesi



Görsel 2.12: Fikir ayrılığı

Erkekler, güvensiz ya da rahatsız durumlara başa çıkmak için kravatlarını düzeltebilir (Görsel 2.13).

Boyun bölgesinin havalandırılması, genellikle stres ve duygusal rahatsızlık durumundan kurtulmaya yönelik bir davranış olabilir (Görsel 2.14).



Görsel 2.13: Rahatsızlık hâli



Görsel 2.14: Streslilik hâli

İnsanlar, stresli ya da sinirli olduklarında kendilerini yatıştırmak için avuçlarıyla bacaklarını silebilir (Görsel 2.15). Rahatsızlığın ve tedirginliğin bir göstergesi olan bu davranış, masanın altında gerçekleştiğinden çoğu kez fark edilemez.

Bir konuşma esnasında ayaklardan biri başka bir yöne döndüğünde bu hareket kişinin tam olarak da ayağın baktığı yöne doğru ayrılmak istediğinin bir işareti olabilir (Görsel 2.16). Kişi temasa geçmek istemediği insanla arasına mesafe koymak için gerilemek, kucağına bir şey almak (mesela bir çanta) ya da ayaklarını en yakın çıkışa doğru döndürmek gibi tepkilerde bulunabilir. Bütün bu davranışlar, kişinin algıladığı herhangi bir tehditten uzak kalmak istediğini işaret edebilir.

Ayak parmaklarının yukarıyı göstermesi genellikle kişinin moralinin yerinde olduğu veya olumlu bir şey düşünmesi ya da duyması olarak anlamlandırılabilir (Görsel 2.17).

Bacak bacak üstüne pozisyonunda bir bacağın sık sık sallanması sabırsızlık, sinirlilik, sıkıntı belirtisi olabilir (Görsel 2.18).



Görsel 2.15: Tedirginlik hâli



Görsel 2.16: Ortamı terk etme isteği



Görsel 2.17: Olumluluk hâli



Görsel 2.18: Sabırsızlık hâli

Konuşmacının konuşma sırasında başını kaşımaması, söylenen cümleleri tasarladığı ve zaman kazanmaya çalıştığı anlamı taşıyabilir (Görsel 2.19).

Konuşma sırasında sık sık ensesini kaşayan dinleyici, söylenilenlere katılmadığını ve şüphe içerisinde olduğunu yansıtabilir (Görsel 2.20).



Görsel 2.19: Zaman kazanma hâli



Görsel 2.20: Şüphe hâli

İnsanlar unuttukları bir şeyi hatırlamaya çalışırken göz bebekleri tam sola kayabilir. Hayal kurdukları zaman ise sol üste bakabilir (Görsel 2.21 ve 2.22).



Görsel 2.21: Hatırlama ifadesi



Görsel 2.22: Hayal kurma ifadesi

Beden dili özellikleri, insan ilişkilerinin daha iyi kurulabilmesi ve çevrede olumlu izlenim oluşturulabilmesi için 10 maddede toplanabilir.

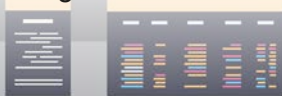
- 1. Göz ilişkisi:** Yüzlerine bakılarak iletişim kurulması insanların daha çok hoşuna gidebilir. Bu yüzden mümkün olduğunca onları rahatsız etmeyecek ölçüde göz ilişkisi kurulmalıdır.
- 2. Yüz ifadesi:** Yüz, çevreye olan ilgiyi yansıtır. Donuk ve ifadesiz görünmekten kaçınılmalı, iletişim sırasında enerjik ve samimi olunmalı, sıcak ve dostça tebessüm edilmelidir.
- 3. Baş hareketleri:** Kişi, karşıdaki konuşurken başını sık sık aşağı yukarı hareket ettirerek onu dinlediğini ve anladığını hissettirmelidir. Söylenenlerin kabul edilip edilmemesi önemli değildir, konuşana “*Anlaşıyorum.*” duygusu yaşatılmalıdır.
- 4. Jestler:** Jestler çok aşırıya kaçılmadan kullanılmalıdır. Elleri pantolon cebinde tutmaktan ve kolları kavuşturmaktan, ellerle ağız örtmekten kaçınılmalıdır. Açık ve anlaşılır jestler tercih edilmelidir.
- 5. Postür (Beden duruşu):** Ayakta iken dik durulmalı, otururken de sandalye ve koltuk tam olarak doldurulmalı ve arkaya yaslanılmalıdır. Birisiyle konuşma esnasında öne eğilmeli ve karşıdaki kişiye ilgi gösterilmelidir.
- 6. Yakınlık:** İnsanlara, onları rahatsız etmeyecek mümkün olan en yakın mesafede durmaya gayret edilmelidir.
- 7. Yöneliş:** Yüz iletişim esnasında, daima iletişim kurulan kişiye dönük olmalı, gruplarla olan iletişimlerde merkez mümkün olduğu kadar çok kişiye açık tutulmalıdır.
- 8. Bedensel temas:** Bedensel temas, insanları tedirgin etmeyecek şekilde olmalıdır. Özellikle gençlerle, aynı cinsiyetten olanlarla, daha alt statüde olanlarla bedensel temas kurulmalıdır.
Bedensel temas, omza veya kolun üst tarafına dokunuş şeklinde gerçekleştirilmelidir (Görsel 2.23).
- 9. Dış görünüş:** Grup normlarına, toplumsal rol ve statüye uygun giyinilmeli, giyim şekline mümkün olduğunca renk katılmalıdır. Saç ve el bakımına özen gösterilmelidir. Kişinin kendine gösterdiği özen, kendine verdiği değer bir ifadesidir.
- 10. Konuşmanın sözel özellikleri:** Çok fazla ve çok hızlı konuşmaktan kaçınılmalı, ses yüksekliği ve tonu ortama ve çevreye göre ayarlanmalıdır.



Görsel 2.23: Bedensel temas

2.1.3. Hava Yolunda Beden Dili

Beden dili, hava yolu taşımacılığı ve diğer sektörlerde günlük yaşantıdaki beden dilinden daha fazla öneme sahiptir. Bunun temel nedeni hava yoluyla seyahat eden yolcular ile yolcu hizmetleri görevlilerinin farklı milletlerden olması ve farklı lisanları kullanmasıdır (Görsel 2.24).



Görsel 2.24: Havaalanındaki yolcular

Farklı lisanlar, farklı beden dili ve yüz ifadelerini de gerektirebilir. Her ne kadar terminallerde ya da ortak mekânlarda tercih edilen lisan İngilizce olsa da herkesin İngilizce düzeyi eşit değildir. Bu düzey, eşit olsa bile kültürel farklılıklar nedeniyle aktarılmak istenen mesaj zayıf kalabilir. Bu yüzden havacılık ortamında çalışanlar, beden dilini doğru ve bilinçli kullanmalıdır. Hava yolu personelleri, iletişim ve beden dili konularında düzenli olarak eğitim almalı ve bilinçlendirilmelidir.

İletişimde kullanılan beden dili hareketleri arasında evrensel olanlar kadar ülkelere göre değişenler de söz konusudur. Bu tür ayrıntıların bilinmesi, istenmeyen durumlarla karşılaşmayı da engelleyecektir. Bu hareketler ülkelere, bölgelere, uğraşlara, yetiştirilme biçimlerine göre değişiklik göstermektedir. Örneğin Hindistan'da insanlar "evet" kelimesini başını sağa sola döndürerek ifade ederken "hayır" kelimesini başını aşağı yukarı götürerek ifade etmektedir. Türkiye'de tam tersi bir durum söz konusudur.

Havacılık ortamında yolcuya yaklaşırken kişisel mesafeyi koruyarak yaklaşmak doğru bir davranıştır. Duruşa da dikkat edilmelidir. Hafif eğik duruş, iletişim gücünü azaltırken dik duruş kararlılığı, dinamizmi ve kontrolün sizde olduğunu gösterir. Yolcu işlemleri sırasında görevlinin avuçları, yolcuya dönük olmalıdır (Görsel 2.25). Anlamı açıklık, doğruluk, inandırıcılıktır. İşaret parmağını kullanmak tehdit içereceğinden -gerekmedikçe- asla yolcuya doğrultulmamalıdır.



Görsel 2.25: Beden dili ile yolcu işlemleri

Yolcu ile karşılaşıldığında söylenecek her şey, son derece iyi düşünülmelidir. Kişi karşısındaki ile konuşmakta başarılı ise bunu sözel dil ve beden dili ile de desteklemelidir. İyi konuşmanın ve enerjik olmanın büyük önemi vardır. Bu iki özelliği de taşıyan kişiler, insanlar tarafından saygı görür.

Aşağıda belirtilen bazı beden dili özelliklerinin uygulanması, yolcu ile yapılacak görüşmelerde önemli faydalar sağlamaktadır.

- 1. Gülümseme (Tebessüm)**, karşılıklı konuşmanın rahat bir ortamda geçmesini sağlamakta ve kişiye olumlu puan kazandırmaktadır (Görsel 2.26).
- 2. Tokalaşma**, kişi hakkında önemli ipuçları verebilir. Çok sıkı ve el ucu ile yapılan tokalaşmalar kişiler tarafından pek tercih edilmez. Tokalaşırken karşı tarafla göz teması kurulmalı ve samimi olunmalıdır (Görsel 2.27).
- 3. Uygun şekilde gerçekleştirilen göz teması** kişinin kendine olan güvenini göstermektedir. Burada dikkat edilmesi gereken uzun süreli göz temasından çok, gerekli durumlarda çekingenlik göstermeden göz teması kurulmasıdır.
- 4. Ellerin daha etkili bir anlatım için kullanıldığı** belirtilmektedir. Çok fazla el hareketi, ifade yeteneğinin eksik algılanmasına sebep olabilir. Yerinde bir kullanım, akılda kalıcı bir imaj oluşturmaktadır.
- 5. Oturma şekli** görüşmeciyeye dönük, dik ve rahat şekilde olmalıdır. Bu durum, karşı tarafta olumlu bir izlenim bırakabilir.



Görsel 2.26: Gülümseme ifadesi



Görsel 2.27: Tokalaşma

6. Görüşme esnasında aradaki **mesafeyi** çoğu zaman görüşmeci belirler. Görüşme mesafesinin açık olması, yüksek sesle konuşmayı ve görüşmeciye anlamak için ayrıca bir çaba sarf etmeyi gerektirir. Bu durum, silik bir imaj çizilmesine neden olabilir. Mesafe çok yakın tutulduğunda ise görüşmecinin kişisel alanına girilmiş olabilir.
7. Görüşme sırasında konuşmacı **dikkatle** izlenmeli ve dikkat başka noktalara verilmemelidir. Dinlenmediğini anlayan kişi önemsenmediğini düşünebilir. Bu durum kişi hakkında olumsuz bir ilk izlenime sebebiyet verebilir.
8. Beden dilinin ve **üslubun** uyumlu olmasına dikkat edilmelidir. Görüşmeciye karşı saygılı ve ciddi bir üslup, samimi bir tutum ve bunlarla ahenkli bir beden dili kişinin olumlu bir etki bırakmasını sağlamaktadır.
9. Havacılık gibi güvenlik risklerinin yüksek olduğu bir alanda yolcu davranışlarının izlenmesi ve çeşitli olumsuz olayların önlenmesi açısından **beden dili** okuma önemli bir yöntemdir. Bazen endişeli hareketler, şüpheli davranışlar güvenlik görevlilerinin dikkatini çekmekte, böylece beden dilinden potansiyel suçluları tespit konusunda faydalanılmaktadır.



2.1. ETKİNLİK

Verilen yönerge doğrultusunda aşağıdaki etkinliği gerçekleştiriniz.

1. Sınıf ortamında üçer kişilik iki grup oluşturunuz.
2. Her iki gruptan da yanda verilen görseli yorumlamalarını ve bu görseldeki kişilerin pozisyonları hakkında fikir yürütmelerini isteyiniz.
3. Bu aşamada her iki gruptan da görselde yaşadığını tahmin ettikleri olayı etkili beden dili kurallarına göre canlandırmalarını isteyiniz.
4. En son aşamada ise sınıftaki diğer öğrencilerden açık oylama yöntemi ile başarılı olan grubu seçmelerini sağlayınız.



Görsel 2.28: Beden dili

Not: Yapacağınız çalışma Ek 1'deki tabloda yer alan derecelendirme ölçütlerine göre yapılacaktır. Çalışmanız sırasında bu ölçütleri dikkate alınız.

2.2. HİTABET KURALLARI

Hitabet, insanları ikna etme amacı taşıyan etkili ve güzel söz söyleme sanatıdır. Hitap eden kişiye **hatip**, söylenene de **nutuk**, **söylev**, **hitabe** denir. Günlük hayatta ve iş hayatında güzel, etkileyici konuşan insanlar, çevrelerinde hayranlık uyandırır. Güzel ve etkileyici konuşabilmenin yolu da iyi bir diksiyona sahip olmaktan geçer.

2.2.1. Hitabetin Önemi ve Özellikleri

Hitabet, belli düşünceleri topluluğa dinletme ve dinleyenleri inandırma amacı taşıdığından etkileyici ve coşturucu olmalıdır. Hatip, konuşmasının etkisini artırabilmek için konuşma sırasında jest ve mimiklere başvurmalı, sesinin tonunu konunun ve topluluğun durumuna göre ayarlamalıdır.

Konuşmanın en temel kurallarından biri, konuşma sırasında hatibin konuya gerçekten hâkim ve konu hakkında her soruyu cevaplayabilecek yeterli bilgiye sahip olmasıdır. Bazı konuşmacılar, soru sormak ya da dinleyici kitlesiyle karşılıklı konuşmak yöntemiyle ilgiyi arttırmaya çalışır.

Konuşmacı, topluluk karşısında son derece rahat, kendinden emin ve mütevazı olmalıdır. Konusuna inanmalı, kılık kıyafetiyle, ölçülü tavır ve hareketleriyle dinleyiciye saygısını göstermeli ve her konuda güven telkin etmelidir.

Bir metin, ne kadar iyi hazırlanırsa hazırlansın, canlı ve etkileyici bir üslupla sunulmadığında amacına ulaşmayabilir. Bu nedenle konuşma sırasında kelimeleri güçlükle hatırlamaktan doğan “Şey... İşte... İııı... Hmmm... Eeee...” gibi sözlerin kullanılması dinleyeni sıkabilir. Bunlar gibi konuşma kusurlarına dikkat edilmelidir.

Konuşmacı, topluluğun ve konunun durumuna göre konuşma süresini ayarlayabilmelidir. Uzun ve gereksiz sözlerle konuşmayı uzatmak dinleyiciler üzerinde olumsuz bir etki oluşturabilir.

Konuşma, herkesin anlayabileceği ve heyecan duyabileceği bir yalınlık ve açıklık taşınmalıdır. Hitabette sempatik, dinleyiciyi etkileyen bir dil kullanılmalıdır. Konuşmacı; seçtiği kelimeleri ve üslubunu dinleyicinin eğitim seviyesi, kültürü, psikolojik durumu ve mekân özelliklerini dikkate alarak belirlemelidir.

2.2.2. İyi Bir Konuşmacının Özellikleri

Konuşmacı; bir konudaki düşüncelerini, duygularını ve heyecanını kendisini dinleyen kişilere aşlamak ister. Bunu yapabilmesi için de bazı niteliklere sahip olması gerekir (Görsel 2.29). İyi bir konuşmacının nitelikleri şunlardır:

- İyi bir konuşmacı, aynı zamanda çok iyi bir dinleyici olmalıdır. Dinleme alışkanlığının kazanılması, konuşmanın kalitesini ve sunulan bilginin verimliliğini artırır. Gürültülü, dinlemenin güç olduğu bir yerde güzel konuşma yapılamaz.
- Konuşmasını sağlam ve sistemli bir düşünceye dayandırmalıdır. Konuşarak düşünme yerine düşünerek konuşmayı ilke edinmeli, konuşmuş olmak için konuşmamalıdır.
- Konuşmayı usulüne göre planlamalı ve yapmalıdır.
- Konuşma hızını iyi ayarlamalı; konuşmayı çok hızlı ve çok yavaş yapmamalıdır.
- Konuşma sırasında nefesini çok iyi ayarlamalıdır. İyi ayarlanamayan nefes, konuşma kalitesini olumsuz etkiler.
- Konuşmasını net, pürüzsüz, temiz ve tok bir ses ile gerçekleştirmelidir. Kaba, pürüzlü, sert, haşın ve genizden gelen ince sesler karşıdaki üzerinde olumsuz etki bırakır.
- Konuşmada sesinin tonunu duygu ve düşüncenin niteliğine göre ayarlamalıdır. Ses duyguları yansıtmaya, her anlamı ifadeye elverişli olmalıdır. Ses tonunun bağlama göre değiştirilmesi, inişli ve çıkışlı bir şekle bürünmesi de hatibin başarısını gösterir.



Görsel 2.29: Konuşmacı

- Konuşmada mümkün olduğu kadar zengin bir sözcük dağarcığı kullanmalı, sınırlı bir dilden, sözcük tekrarlarından kaçınmalıdır.
- Konuşmada sözcükleri doğru telaffuz etmelidir. Sözlerin şive ve ağız özellikleri taşımasından kaçınmalı, konuşmanın edebî dil ve kültür dili ile sürdürülmesine gayret etmelidir.
- Konuşmada ölçülü olmalıdır. Vermek istediği düşünce ile sözcükler uyumlu olmalıdır. Söz; konuya, mekâna ve duruma uygun düşmelidir.
- Konuşma; açık, anlaşılır ve inandırıcı olmalıdır.
- Kısa ve düzgün cümleler kurmalı, anlatım bozukluğu yapmamalıdır.
- Hatip, konuşmada inandırıcı olmalı, anlattıklarına önce kendinin inandığı yönünde bir tavır sergilemelidir.
- Jest ve mimiklerini etkili, ölçülü kullanmalıdır. Ses kadar vücudun da canlı olması dinleyenlerin ilgisini çeker.
- Konuşma sırasında dinleyenlerin hepsine ve her tarafa bakacak şekilde ölçülü ve kavrayıcı bir hitap tarzı seçmelidir.
- Konuşma süresini, insanları rahatsız etmeyecek şekilde ayarlamalıdır.
- Konuşmada dinleyenlerin nabzını tutmalı, konuşmanın dozunu dinleyenlerin tepkilerine göre ayarlamalıdır. Dinleyenlerin bakışlarından, konuşmadan haz aldıkları seziliyorsa konuşmasını aynı canlılıktaki örneklerle biraz daha genişletmelidir.

Doğru ve güzel konuşmanın insanlara kazandırdığı özellikler şunlardır:

- İnsanlarla doğru iletişim kurabilmek
- Meslekte başarı kazanmak
- Toplumda saygı görmek
- Dinleyenleri ikna edebilmek
- Tercih edilmek
- Başarılı olmak
- İnsanların kalplerini kazanmak



2.2. ETKİNLİK

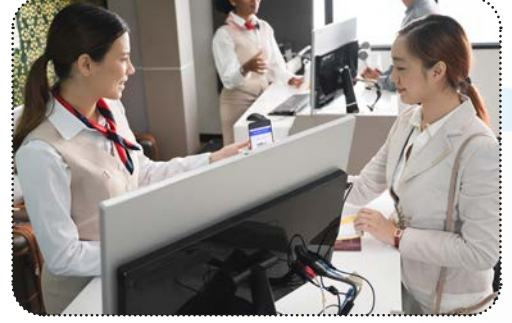
1. İkişerli gruplar oluşturunuz.

2. Kabin el bagajında uçağa alınması sakıncalı madde taşıyan bir yolcuya neden böyle bir uygulama yaptıklarını ve o maddeyi neden uçağa almadıklarına dair bir konuşma örneği hazırlayınız. Konuşmanızı, hitabet kurallarını ve iyi bir konuşmacının taşıması gereken özellikleri göz önünde bulundurarak sınıf ortamında sununuz.

2.2.3. Hava Yolunda Hitabet

Hava yolu çalışanları, doğrudan yolcu ve yolcu yakınlarıyla iletişim kurdukları için hava yollarından memnuniyetin temel faktörü hâline gelmişlerdir. Görevli personelin etkili konuşabilmesi uçuş emniyetinin, müşteri memnuniyetinin ve hizmet kalitesinin sağlanması açısından büyük önem taşımaktadır (Görsel 2.30).

Hava yolu taşımacılığında yolcuların kendi aralarında ve yolcular ile hava yolu şirketleri arasında, iletişim ve hitap konusunda zaman zaman sorunlar yaşanabilmektedir. Çatışmalar, henüz ortaya çıkmadan önlenmeli, bunun mümkün olmadığı durumlarda ise hızlı ve sonuç odaklı çözüm yoluna gidilmelidir. Bu çözüm, etkili ve güzel konuşma sayesinde gerçekleşir.



Görsel 2.30: Yolcu hizmetleri personelinin yolcu ile iletişimi

Yolcu İletişiminde Dikkat Edilecek Hususlar

- Ana dili ve İngilizceyi iyi kullanmak
- Ses tonunu ayarlamak, kontrol etmek
- Sözcükleri doğru telaffuz etmek
- Konuşmayı gereksiz yere uzatmamak
- Çözüm odaklı konuşmak
- Eleştiriye açık olmak
- Beden dilini, mimikleri doğru kullanmak
- Argo ve kaba sözler kullanmamak
- Kaygıyı orta seviyede tutabilmek
- Açıklayıcı ve net konuşmak
- Sözcükleri ya da sesleri tekrarlamadan ve "Eeee...ıııı... Aaaa..." gibi sesler çıkarmadan konuşmak.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A) Aşağıdaki cümlelerin başındaki boşluğa verilen bilgi doğru ise “D”, yanlış ise “Y” yazınız.

- Beden dilinin bir diğer adı sözsüz iletişimdir.
- Çeneye dokunulması, kendine güven durumunda gözlemlenebilir.
- İnsanlar, unuttuğu bir şeyi hatırlamaya çalışırken gözlerini kapatırlar.
- Bacağın sık sık sallanması sabırsızlık, sinirlilik ve sıkıntı yaşandığının belirtisidir.
- İyi bir diksiyon, etkili konuşmanın en temel unsurlarından biridir.

B) Aşağıdaki cümlelerde yer alan boşlukları doğru kelimelerle ve uygun biçimde tamamlayınız.

- Tanışmada ya da ilk karşılaşmada insanlar üzerinde bırakılan etkiye denir.
- Duruş, eller, gözler, kıyafet, mimikler, dokunmalar, oturuş şekilleri için çok önemlidir.
- Jest ile verilen mesajlarda vücudun kullanılır.
- Güzel ve etkili söz söyleme sanatına, güzel ve etkili söz söyleyen kişiye denir.

C) Aşağıdaki sorularda doğru olan seçeneği işaretleyiniz.

10. Aşağıdaki davranışlardan hangisi bireyin iş birliğine hazır olduğunu göstermez?

- Gülümsemek
- Eller ve avuç içlerinin açık olması
- Yere bakılması
- Başkalarına yakın durulması
- Göz teması kurulması

11. Göz temasından kaçınma aşağıdakilerden hangisinin belirtisidir?

- Kendine güvenmeme
- Üzüntülü olma
- Mutlu olma
- Rahat olma
- Üstün olma

12. Aşağıdaki davranışlardan hangisinde birey rahat ve sıkıntısız bir görüntü sergiler?

- Bacak bacak üstüne atma
- Nefesini üfleyerek verme
- Kıpırdanma ve ayaklarını sallama
- Çıkışa ve saate bakma
- Dikkatin başka yöne kayması

13. Endişe ve kaygıyı yansıtan mesaj aşağıdakilerden hangisidir?

- Düğmelenmemiş ceket
- Esneme
- Göz teması
- Gülümseme
- Tırnak ısırma

14. I. Elleri çok fazla kullanma
II. Dikkatini yolcuya verme
III. Doğru üslubu kullanma
IV. Eller çok sıkı olacak bir şekilde tokalaşma

Yolcularla iletişimde beden dilini etkin kullanabilmek için yukarıda verilenlerden hangilerine dikkat edilmesi gerekir?

- A) I ve II
B) II ve III
C) III ve IV
D) I, II ve IV
E) I, III ve IV
15. “Sıkılı yumruk, dudakların sıkılması, burundan gürültülü soluma” aşağıda verilen hangi duygunun yaşandığını gösterir?
- A) Endişe
B) Öfke
C) Şaşkınlık
D) Tedirginlik
E) Üzüntü
16. “Parmak uçlarını diğer kişinin avucuna bırakarak” tokalaşan kişinin aşağıda verilen durumlardan hangisine da ha yakın olduğu düşünülebilir?
- A) Dengelidir ve kendine güvenmektedir.
B) Güçlüdür ve üstünlük duygusu yaşamaktadır.
C) Güvensiz, çekingen ve endişelidir.
D) Sinirlidir ve şiddete eğilimlidir.
E) Mutlu, sakin ve huzurludur.

17. Aşağıdaki alanlardan hangisi tanışıklığın ve samimiyetin ileri düzeyde olmadığı ilişkileri kapsar?

- A) Kişisel B) Ortak C) Sosyal
D) Uzak E) Yakın

18. Aşağıdakilerden hangisi beden dili öğeleri arasında yer almaz?

- A) El, kol ve baş hareketleri
B) Göz iletişimi
C) Oturuş biçimi
D) Konuşulan kelime
E) Mimik

19. Aşağıdakilerden hangisi doğru ve güzel konuşmanın insana kazandırdıklarından biri değildir?

- A) İnsanlarla doğru iletişim kurabilmek
B) Meslekte başarı kazanmak
C) Kendini üstün görmek
D) Toplumda saygı görmek
E) İnsanların kalplerini kazanmak

20. Aşağıdakilerden hangisi sözsüz mesajdır?

- A) Telefonla mesaj
B) Gülümsemek
C) Dilin sürçmesi
D) E-mail
E) Sosyal medya mesajı

21. Aşağıdakilerden hangisi “ilk izlenim” için en öncelikli özelliktir?

- A) Ele alınan konu
B) Konunun anlatılış biçimi
C) Mesajın veriliş sebebi
D) Bağlam
E) Alıcı

Cevapları 128. sayfada bulabilirsiniz.

3. ÖĞRENME BİRİMİ



GÖRGÜ VE PROTOKOL KURALLARI



Karekodların altındaki sayıyı linkin sonuna ekleyerek videoya ulaşabilirsiniz.
https://www.eba.gov.tr/c?q=U55055_dd75f407



KONULAR

- 3.1. PROTOKOL KURALLARI
- 3.2. NEZAKET VE GÖRGÜ KURALLARI

NELER ÖĞRENECEKSİNİZ?

- Protokol kurallarına uygun davranmayı
- Nezaket ve görgü kurallarına uygun davranmayı

TEMEL KAVRAMLAR

davet, el sıkma, ev sahibi, konuk, onur konuğu, görgü ve nezaket kuralları, protokol kuralları, selamlaşma, tanışma ve tanıştırma, yazışma



GÖRGÜ VE PROTOKOL KURALLARI

HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

1. Toplum hayatında insanların bir arada birbirleri ile çatışmadan huzurla yaşayabilmeleri nasıl mümkün olabilir? Arkadaşlarınızla tartışınız.
2. Resmî bir davete yırtık kot pantolon, bağcıklı spor ayakkabı ve renkli bir tişört ile katılmak uygun olur mu? Fikrinizi belirtiniz.

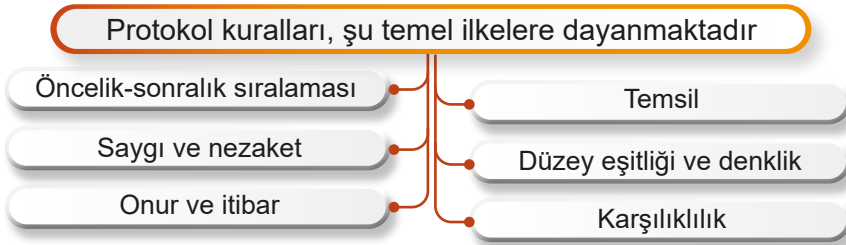
3.1. PROTOKOL KURALLARI

Protokol; devlet törenlerinde, diplomatik törenlerde, resmî ilişkilerde ve sosyal hayatta uyulması gereken kurallar bütünüdür. Protokol kuralları, resmî görgü kuralları anlamına gelir. Devlete, kuruma ve kişiye hak ettiği değeri, önemi vermek; olması gereken ilgi ve saygıyı göstermek protokolün amacını oluşturur. Protokolde kamusal (makam sahibi üst yöneticiler), sosyal (yaşlı ve kadınlar) ve özel tüm alanlarda konuklara saygı göstermek temel kuraldır.

Protokolün devlet, diplomasi ve kamusal yaşamda önemli bir yeri vardır. Kamusal alanda ve sosyal yaşamda yapılan her türlü toplantı, tören, davet, ziyafet, kabul gibi görüşmeler; giyim kuşam, resmî yazışmalarla kurumsal ve kamusal tüm ilişkiler protokol kurallarına uygun olarak yapılmaktadır.

Protokol kuralları aşağıdaki konuların işleyişi hakkında düzenlemeler yapmayı amaçlar.

- Resmî işlem ve yazışmalar
- Toplantı ve törenlerde konuşma şekli
- Ulusal ve kurumsal bayrak kullanış biçimi
- Konuk ve üstleri karşılama
- Uğurlama
- Toplantı
- Yemek yeme
- Tören ve yemeklerde oturma düzeni
- Hitap
- Selam
- Tanışma
- Konuşma
- Telefonda konuşma



Şekil 2.1: Protokol kuralları

Öncelik-sonralık sıralaması, hiyerarşik olarak önce gelme hakkını ifade eder; aynı düzeyde bulunan kişiler arasında “makam, görev, kurum, mesleğe başlama” gibi ölçütler kullanılarak yapılan sıralamadır. Protokol kuralları, saygı ve nezaket kurallarına dayanır. Protokolde kişi ve kurumların ulusal onur ve itibarını korumak, onlara layık olduğu değeri ve önemi vermek gerekir. Kişiler; protokolde kendini, devleti, kurumunu ve unvanını da temsil eder. Kişinin giyimi, görünümü, konuşması, yemesi ve içmesi, tutum ve davranışları ülkesini temsil niteliğindedir.

Protokol ve sosyal davranış kurallarına uymayan kişi; taşıdığı unvan, çalıştığı kurum, temsil ettiği makam, yurt dışında da yabancılara karşı kendi milleti ve devletinin itibarına zarar vermiş olur. Protokolde anlaşılan her konu, iş, işlem, tutum ve davranışta **karşılıklık** esastır. Farklı kurumlarda aynı düzeyde görev yapan kişilerin muhataplığı, **düzye eşitliği ve denklik** olarak ifade edilir. Örneğin kurumlar arası ilişkilerde müdür, diğer kurumun müdürü ile muhataptır.



Şekil 2.2: Protokol türleri



Görsel 3.1: Askerî protokol

3.1.1. Resmî Protokol Kuralları

Protokol kuralları resmî işlerin (resmî toplantı, yazışma, karşılama vb.) bir gereğidir. Özellikle kamu kurumlarında çalışan personel, protokol kurallarını iyi bilmeli ve bu kurallara uymalıdır. Resmî protokol kuralları kapsamında dikkat edilmesi gereken iki önemli husus, kişilere hitap etme şekilleri ve törenlerdir. Ast ile üst, özel hayatlarında ne kadar samimi olsalar da resmî ilişkilerde daima protokol kurallarına uygun davranmalıdır. Aksi takdirde ast ve üst ilişkileri bozulur ve disiplin sorunları ortaya çıkabilir. Ast, daha yaşlı ve kıdemli olsa da resmî ilişkilerde üstüne saygı göstermek zorundadır.

Resmî ilişkilerde hitap etme şekilleri önemlidir. Yönetici konumundaki kişilere asla ismiyle hitap edilmemeli, "Bey" veya "Hanım" ifadeleri kullanılmalıdır. Kendisiyle aynı ya da daha küçük yaşta olana "Siz" diye hitap edilmelidir. Her düzeydeki resmî ilişkilerde önceden tanışılmayan ya da yeni tanışılan kişilere hitapta ise "Hanımefendi, Beyefendi" kelimeleri tercih edilmelidir. Törenler, devlet yaşamında protokol kurallarının düzenli ve disiplinli bir şekilde uygulandığı millî ve resmî etkinliklerdir. Kamusal ve kurumsal yaşamda çeşitli nedenlere bağlı olarak törenler düzenlenir. Törenler, aksaklık çıkmaması ve kurumun saygınlığına zarar verilmemesi için bir program dâhilinde yapılır. Program, önceden davetlilere iletir. Davetliler de davetiyedeki protokol kurallarına uyar. Törenlerde devlet protokolü geçerlidir. Davet edilecek kişilerin giyim şekli, öncelik ve oturma düzeni gibi hususlar törenlerin özelliğine göre protokol yetkililerince hazırlanır. Ön sıralar, tören yapılacak yerin özelliğine göre protokole ayrılmalıdır. Protokol mensuplarının

oturacağı koltuklara oturacak kişilerin isimlikleri önceden yerleştirilir. Ayrıca, protokol mensuplarının oturacağı yerleri göstermek için refakatçi görevlendirilmelidir. Resmî olarak düzenlenen tören, resepsiyon ve akşam yemekleri için gönderilen davetiye kartında giyilmesi istenen bir kıyafet belirtilmemişse koyu renk takım elbise tercih edilmelidir. Törenlerde temel ilke, konuşmaların kısa ve öz olmasıdır. Konuşmaya başlamadan önce törende bulunan protokol mensuplarına unvan sırasına göre hitap edilmelidir (Örneğin Sayın Vali, Sayın Rektör vb.).

3.1.2. Karşılama ve Uğurlama

Karşılama ve uğurlama, bir konuğa gösterilmesi gereken görgü kurallarındandır. Konuk; sosyal, kamusal ve özel yaşamda davet veya ziyareti kabul edilen, karşılanan, uğurlanan, ağırlanan, kendisine saygı gösterilen ve değer verilen kişidir. Türk kültüründe her konuk, önemlidir ve konuğa saygı esastır. Karşılama insanların yaş, makam ve sosyal statü gibi özelliklerinin önemli bir rolü vardır. Karşılama ve uğurlama, sosyal yaşamı düzenleyen diğer kurallarda olduğu gibi toplumdaki farklılıkları göstermektedir (Görsel 3.2).



Görsel 3.2: Karşılama

Ziyaret, kişinin izin alarak başkasını görmeye gitmesi veya onunla görüşmek istemesidir. Ziyaret için zamanlama çok iyi yapılmalıdır. Ziyarete gitmeden en az iki gün önce randevu alınmalıdır. Aksi hâlde habersiz yapılan ziyaretler rahatsız edici olabilir. İnsanların günlük yaşamı dikkate alındığında genel olarak 10.00-11.00 ve 14.00-16.00 saatleri arası, ziyaret için daha uygun bir zaman aralığıdır. Sadece bayram, hastalık ve başsağlığı sebebiyle yapılan ziyaretler ön bilgi alınıp randevusuz yapılabilir. Bu tür ziyaretler daima kısa tutulur. Davet edilen konuklar içerisinde protokol bakımından 1 numara olan konuğa **onur konuğu** denir. Onur konukları, çok önemli kişi anlamına gelen VIP konuklardır. Onur konuğunun karşılanma, ağırlandırma ve uğurlanması birtakım kurallara bağlı olarak yapılır. Örneğin onur konuğu, uçak ile gelmişse havaalanında; otomobil ile gelmiş ise kurum ya da konut binasının önünde karşılanır ve yine buralardan uğurlanır. Onur konuğu, ülke veya şehir dışından geliyor ise kendisine ev sahibi yönetici tarafından çiçek takdim edilir. Onur konukları, resmî makamlarda dış kapıda; ev sahibinin kendi düzeyindeki konuklar ise makam kapısında karşılanır. Ev sahibi, gelen konuğu “Hoş geldiniz.”, “Şeref verdiniz Hanımefendi.” ya da “Sayın Bakan” gibi hitaplarla karşılar. Onur konuğu el uzatınca ev sahibi de elini uzatır. Uğurlamada ise ev sahibi, konuğa: “Saygılar Beyefendi.” der. Konuk ise ayrılırken ev sahibine “Teşekkür ederim.” dedikten sonra el sıkışarak ayrılır. Resmî olarak bir kişiyi davet edebilmek için onun düzeyinde olmak gerekir. Örneğin genel müdürün konuğu, başka bir genel müdürdür. Her ast, üst için ziyaretçi demektir. Üst ise astının ziyaretini kabul edendir. Üstlerin astlarını ziyaret etmeleri astlar için onur ve büyük bir nezaket örneğidir. Makam sahibi yönetici, kendi makamına gelen konuklarına saygılı olmalı; protokol ve nezaket kurallarına uygun davranmalıdır. Bir yönetici, makamına kendinden daha kıdemli veya önemli kişiler geldiğinde kendi makam koltuğuna değil misafir koltuğuna oturmalıdır. Aksi hâlde bu kişileri astı konumuna koyacağından saygısızlık etmiş olur. Makam daima sahibine ait olduğu için konuğun makam koltuğuna oturtulması ya da buyur edilmesi de doğru değildir. Törensel karşılama, en üst unvanlı 1. konuk için yapılmaktadır. Örneğin bir şehre gelen bakan için tören yapılır. Yanında gelen bakan yardımcılarını için tören yapılmaz. Karşılama töreni, sadece konuğun katılacağı programın yapıldığı mekânda yapılır. Konuğun ziyaret ettiği diğer yerlerde törensel karşılama yapılmaz. Yabancı bir konuk veya üst düzey bir yönetici; özel bir iş, sağlık, tatil, gezi gibi durumlar için geliyorsa törensel bir karşılama ve uğurlama yapılmaz. Konuğa bilgi

verilir. Konuk istiyorsa saygı ve nezaketen karşılama ve uğurlama yapılır. Törensel karşılama ve uğurlamalar, gün doğumu ve batımı saatleri arasında gerçekleştirilir. Karanlık ve yağışlı havalarda yapılmaz. Devlet başkanlarını karşılama ve uğurlamada yürüyüş güzergâhına kırmızı halı serilir ve başkanların halıda yürümesi sağlanır. Uçakla gelen konuk, uçaktan iner inmez en kıdemli kişi tarafından hemen orada karşılanır. Uğurlamada ise konuğu en son uğurlayan kişi, ev sahibi olmalıdır. En üst konumdaki kişi, uçaktan ilk inen ve uçağa en son binen kişidir. Bu şekilde beraberindekileri beklemek durumunda kalmamaktadır. Otomobil ile yapılan uğurlamada ise konuğun ayrılışı sırasında otomobilin camını açıp uğurlamada bulunanlara el sallaması, nazik bir davranış olarak kabul edilir.



BİLGİ KUTUSU

Resmî törenlerde Cumhurbaşkanı geldiğinde “Sayın Cumhurbaşkanı” şeklinde yüksek sesle ve mikrofonla anons yapılmalıdır. Orada hazır bulunan kişilerin Türkiye Cumhuriyeti devletine saygı gereği ayağa kalkmaları gereklidir. Düğün gibi özel bir etkinlikte Cumhurbaşkanı'nın salona girişinin fark edilmesi üzerine herkes ayağa kalkmak durumundadır.

3.1.3. Bayrak Protokolü

Bayrak bir milletin varlığı, bağımsızlığı ve ulusal egemenliğinin sembolüdür. Bayrağa saygı göstermek her vatandaşın ulusal görevidir. Ulusal ve kurumsal bayraklarla ilgili kurallar, Türk Bayrağı Kanunu ile Türk Bayrağı Tüzüğü'nde düzenlenmiştir. Türk bayrağının eni, 50 cm veya katlarından oluşmaktadır. Bayrağın büyüklüğü ile çekilecek binanın büyüklüğü birbiriyle uyumlu olmalıdır. Bayrak direkleri ağaç veya madenden yapılmış, yuvarlak ve beyaz boyalı olmalıdır. Bayrak direği yerden en az 3 metre yükseklikte olmalıdır (Görsel 3.3). Direk; binanın en yüksek kısmına, ön yüzünün tam ortasına veya bina girişinde en uygun yere dikilmelidir. Bayrak saat 08.00'de veya gün ağarırken hızlı hızlı göndere çekilir, gün batımında ise yavaş yavaş gönderden indirilir. Bayrak, tören geçişlerinde ve göndere çekilip indirilirken cephe alınarak selamlanır; asla yırtık, sökük, yamalı, delik, kirli, soluk, buruşuk şekilde kullanılmaz. Yırılmaz, yakılmaz, yere atılmaz, oturulan veya ayak basılan yere konmaz. Millî bayram, genel tatil ve hafta tatilinde tatilin başlama saatinde (günün bu saatten önce kararması hâlinde ise gün batımında) göndere çekilir. Bayrak, tatil süresince gönderde çekili kalır ve tatil sonunda gönderden indirilir. Yabancı bayrakların ebadı, Türk bayrağı ebadından büyük; direğin yüksekliği de Türk bayrağının bulunduğu direk yüksekliğinden fazla olamaz. Yabancı ülke bayrağının Türk bayrağı ile aynı masa üstüne konacağı durumlarda ev sahibi ve Türk bayrağı solda, yabancı konuk ve ülkesinin bayrağı da sağda yer almalıdır. Türk bayrağı; cumhurbaşkanlığı yapmış kişilerin, şehitlerin, tüzükte belirlenen asker ve sivil kişilerin cenaze törenlerinde tabutlarına örtülür. Açılış törenlerinde Atatürk heykelinin üzerine ve resmî yemin törenlerinde de masalara örtülür. Bayrak, elbise ve üniforma şeklinde kullanılmaz. Toprağa veya suya temas ettirilmez. Herhangi bir reklam aracı olarak kullanılamaz. Solmuş ya da eskimiş bayraklar, asla çöpe atılamaz; uygun bir şekilde imha edilir.



Görsel 3.3: Türk bayrağı ve bayrak direği

3.1.4. Hava Yolunda Protokol Kuralları

Havacılık sektöründeki işletmelerin de kendine özgü protokolü vardır. Örneğin her hava yolunun kendine özgü, yerleşmiş, benimsenmiş kural ve gelenekleri bulunmaktadır. Bu durum, kurumsal protokol kapsamında değerlendirilir. Belirli bir kurumda çalışan yönetici ve her düzeydeki görevli, genel kuralların yanında kurum veya işletmenin protokolüne uymalıdır. Havacılık sektörünün genel protokol ilkeleri şunlardır:

- Her yolcu, konuktur ve önemlidir.
- Her yolcu, ev sahibi olarak kurum yöneticilerinden önce gelir.
- Tüm ülkelerden gelen yolcular, konuk olarak eşittir.
- Tüm yolculara misafir olarak değer vermek, saygı ve ilgi göstermek Türk konukseverliğinin temel ilkesidir.
- Tüm yolcuların kişiliğine, etnik kimliğine, dinine, düşüncesine, inancına, giyimine ve davranışlarına saygılı olmak gerekir.
- Havacılık sektöründe görevli herkes hem kurumsal hem ulusal olarak ülkesini temsil etmektedir.
- Havacılık sektöründe çalışan kişilerin temsil yeteneği; dış görünüşü, giyimi, davranışı, konuşması, bilgisi, yaptığı işin kalitesi, saygı ve nezaketi ile ortaya çıkar.



3.1. ETKİNLİK

İkişerli gruplara ayrılınız. Aşağıda verilen bilgilerden hareketle hikâyeyi grubunuzla tamamlayarak oluşturduğunuz hikâyeyi drama şeklinde sınıfta canlandırınız.

Kişiler: Mr. Amelesh, Kabin Amiri Ayşe Hanım.

Yer: İstanbul- New Delhi (Indira Gandhi Havalimanı) seferini yapacak THY uçağı kabini

Olay: İstanbul Havalimanı'ndan kalkarak Indira Gandhi Havalimanı'na uçuş yapacak THY uçağının Kabin Amiri Ayşe Hanım, yolcuların uçağı alımı esnasında Mr. Amelesh isimli Hintli bir yolcuya karşılama kurallarına uygun davranmamıştır. Hintli yolcu bu durumun kendisine bir hakaret olduğunu düşünerek Ayşe Hanım'la tartışmaya başlamıştır.

3.2. NEZAKET VE GÖRGÜ KURALLARI

Görgü; görülesi olayları temsil eder. Toplumda uyulması gereken kurallardır. Nezaket; başkalarına karşı nazik ve saygılı olma durumudur. Sosyal yaşamda çeşitli durumlarda uyulması gereken kurallara **nezaket kuralları** denir. Nezaket ve görgü birbirlerini tamamlayan kavramlardır. Bu kavramlar, insanların bir ortamda ya da bir olay karşısında nasıl davranması gerektiğiyle ilgili yol göstericidir.

3.2.1. Yüz Yüze İletişimde Görgü Kuralları

Günümüzde teknoloji ne kadar gelişmiş olsa da asla değişmeyecek olan şey yüz yüze iletişimin gücüdür. Aynı zamanda bu güçten kaynaklanan etkidir. Bunun sebebi iletişimin sadece sözlerle değil beden dili yardımıyla olmasıdır (Görsel 3.4). Bazen karşıdaki kişinin ifadeleri anlaşılmadığında iletişimde beden dilinden faydalanılır. Gözler, oturuş, bedenin duruşu kişilerin duygusu ve düşüncelerini anlamada önemli unsurlardandır. Yüz yüze iletişimde uygulanması gereken başlıca görgü ve nezaket kuralları şöyledir:



Görsel 3.4: Yüz yüze iletişimde beden dili

- Konuşma hızı doğru bir şekilde ayarlanmalıdır. Çok yavaş ya da hızlı konuşulmamalıdır.
- Nezaket sözcüklerinin (iyi günler, rica ederim, teşekkür ederim, lütfen vb.) kullanımına özen gösterilmelidir.
- Ağız; esneme, öksürme, hapşırma gibi durumlarda el veya kol ile kapatılmalıdır. Sonrasında el yıkanmalıdır.
- Konuşmaya son verilirken geçerli bir neden sunulmalıdır.
- Birine iltifat edilirken içten ve samimi duygular beslenmelidir. Aynı zamanda bir iltifat alındığında "Teşekkür ederim... Rica ederim." gibi cümleler kurulmalıdır.
- İletişim esnasında bireyler öne çıkarılmamalı, övgü ve yergide aşırıya kaçılmamalıdır.
- Konuşmalarda "sen" yerine "siz" diye hitap edilmelidir.
- Tanıştırılma esnasında bir sıra gözetilmelidir. Alt rütbede olanı üst rütbede olana, öğrenciyi öğretmene, küçük olanı büyüğe, erkeği kadına, yeni gelen kişiyi önceden gelenlere, tek kişiyi topluluğa takdim ederek tanıştırılmalıdır.
- Kişisel meseleler başkalarının duyacağı şekilde ve kalabalık bir ortamda konuşulmamalıdır.

3.2.2. Ziyaret Sırasında Görgü Kuralları

İnsan, sosyal bir varlıktır ve diğer insanlarla birlikte yaşamak zorundadır. Bu durumda insanın sosyal ilişkilerini devam ettirebilmesi için ziyaretler yapması gerekir (Görsel 3.5). Bu ziyaretler nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde olmalıdır.

Ziyaret sırasındaki görgü kuralları toplumlara göre değişebilir. Ancak herkes tarafından kabul edilen ve uyulması gereken kurallar vardır. Bu kurallar şöyledir:

- Ziyarete gidilecek kişiye önceden haber verilmelidir.



Görsel 3.5: Ev ziyareti

- Ziyaret saatine mutlaka uyulmalı, eğer randevu saatine yetişilemeyecekse karşı tarafa haber verilmelidir.
- Eğer ziyaret bir eve yapılıyorsa ziyaret yerine ulaşıldığında dış kapı önünde kenara çekilerek ev sahibinin “İçeri buyurun.” demesi beklenmelidir.
- Eve gelen bütün konuklara aynı eşitlik ve samimiyette davranılmalı, ikramda bulunulmalıdır.
- Konukların yanında sürekli saate bakılmamalı, zamanı çağrıştıracak kavramlar kullanılmamalıdır.
- Konuklara ikramda bulunurken ısrarcı olunmamalıdır.
- Konuklar ayrılırken ziyaretleri için memnuniyet dile getirilmelidir.
- Ayrılma sırasında hızlı hareket edilmeli, vedalaşma süreci uzatılmamalıdır.

3.2.3. Kılık Kıyafet ve Görgü Kuralları

Nezaket ve görgü kurallarının en temel şartlarından biri de kılık kıyafettir. Karşı tarafta pozitif bir etki bırakılması için kılık kıyafet ve görgü kurallarına uyulması zorunludur.

Kılık kıyafet, ortama ve o ortamın kişi için önemine göre değişiklik gösterebilir (Görsel 3.6). Temiz ve düzenli kıyafet, kişinin kendisine ve karşı tarafa gösterdiği saygının da ifadesidir. Ortama göre kılık kıyafet seçimi, çok önemli olmakla birlikte birçok değişkene sahiptir. Bu değişkenlerin bazıları şöyledir:

- Mevsim
- Yaş
- Vücut özelliği
- Sosyal statü
- Çevre
- Ekonomi
- Moda



Görsel 3.6: İş yerinde kılık kıyafet

Hava yolu çalışanlarının giymeleri gereken hava yolu firması tarafından belirlenmiş üniformalar vardır. Dünyada ilk hostes üniforması dayanıklı kumaştan yapılmış ve yolculara güven verecek şekilde tasarlanmıştır. Bazı hava yolu firmaları ise o yıllarda kabin ekibine hemşire üniforması ve ayakkabısı giydirmiştir.

Günümüzde özellikle kabin personellerinin üniformaları moda uygun olarak tasarlanmaktadır. Üniforma kullanımı ile her türlü aşırılıktan kaçınılması amaçlanmaktadır. Ayrıca üniforma ciddiyeti ile bağdaşmayan tutum ve davranışlarda (sakız çiğnemek, cep telefonu ile sürekli konuşmak) bulunmak da engellenmiştir.

Üniforma giyilmesi haricinde, kadın personelin saçlarının topuz yapılması ya da sıkıca toplanması, erkek personelin de saç sakal tıraşı olması çok önemlidir (Görsel 3.7). Üniformalar çok dar ya da çok bol olmamalı; her zaman ütülü olmalıdır; çoraplar Kabin Hizmetler Başkanlığı tarafından belirlenmiş renkte ve incelikte olmalıdır. Makyaj yapılması zorunludur ancak pastel tonlarda ve aşırıya kaçmadan makyaj yapılmalıdır. Kaşların doğal görüntüsü bozulmamalıdır. Küpe boyu 2 cm geçmemelidir. Üçüncü küpe ve piercing kullanılması yasaktır çünkü acil bir durumda küpe veya piercing tehlike oluşturabilir. Kabin Ekibinin acil durumlarda zamanı iyi yönetme-



Görsel 3.7: Kabin ekibi kılık kıyafet

leri esas olduğundan saat takmaları zorunludur. Eller bakımlı ve manikürlü olmalı, üniforma ciddiyeti ile bağdaşmayan renkte ojeler kesinlikle kullanılmamalıdır. Ayakkabılar boyalı, tozsuz ve çamursuz olmalıdır. Eski, yıpranmış ayakkabılar kullanılmamalıdır.

3.2.4. Sofrada Görgü Kuralları

Sofra görgü kuralları, günümüzde önemli görgü kurallarının başında gelir. Sofralar; insanların bir araya toplandığı, sohbetlerin edildiği, birlik ve beraberlik ruhunun canlı tutulduğu ortamlardır. Bu yüzden sofralara bütün toplumlarda özen gösterilmektedir. Sofralar; aile toplantıları, dost ortamları, protokol ve devlet törenleri, diplomatik ilişkiler vb. durumlarda düzenlenir. Bu durumlarda organizasyon çok iyi yapılmalıdır. Sohbet şekli ve saygınlık derecesi yönünden masada oturma düzeni oldukça önemlidir.

Masaya statü gözetilerek oturulmalıdır. Oturma biçimleri, masa tiplerine göre değişiklik gösterebilir. Genel sofra görgü kuralları şöyledir:

- Yemek veren kişi, yemeğe başlamadan veya davetlilere “Buyurunuz.” demeden yemeğe başlanmamalıdır.
- Yemek esnasında ağız gizlice silinmeli ve peçetenin kirlenen kısmı içe katlanarak gizlenmelidir.
- Ağızda yemek varken konuşulmamalıdır.
- Lokmalar çiğnenirken ağız kapatılmalı ve insanları rahatsız edecek sesler çıkartılmamalıdır.
- Masada dik oturmalı, dirsekler masaya koyulmamalıdır.
- Sofrada herkesin yemek yeme hızına uyulmalı, yemeklerin bitirilmesinde eş zamanlı hareket edilmelidir.
- Yemek sırasında sofrada oturanlar masada kendilerine ayrılan alanı kullanmalı, başkalarının hareket alanını daraltmamalıdır.
- Sofra hizmeti daveti verenler tarafından yapılmalı, konuklar servis hizmetlerinde bulunmamalıdır.
- Yemek esnasında kürdan ve diş ipi gibi nesnelere dişler temizlenmemeli, gerekli durumlarda izin istenerek lavaboya gidilmelidir.

3.2.5. İş Yeri Görgü Kuralları

İş yeri görgü kuralları meslektaşlara, mesai arkadaşlarına vb. saygı göstermek olarak adlandırılır.

Genel olarak belirlenmiş iş yeri görgü kuralları şöyledir:

- İşe başlarken iş yerinde bulunan herkese selam verilmeli ve “Hayırlı işler.” şeklinde iyi dileklerde bulunulmalıdır.
- İş yerinde düzenlenen toplantılara vaktinde katılım sağlanmalı ve hazırlıklı gelinmelidir.
- İş yerinde mesaj bırakırken ad, soyad ve iletişim bilgileri verilmelidir.
- İş yerinin belirlemiş olduğu bir kıyafet kuralı varsa bu kurallara uyulmalıdır.
- Çalışırken otuşlara dikkat edilmelidir. Geriye yaslanmış, masaya gömülmüş veya yayılarak otuş uygun değildir (Görsel 3.8).



Görsel 3.8: İş yerinde masabaşı otuş şekli

3.2.6. Selamlaşma

Selamlaşma bir toplumda sevgi, saygı ve nezaketin anlatım şeklidir. Küçüğün büyüğü selamlaması saygının, büyüğün küçüğü selamlaması sevginin, aynı seviyede olanların birbirine selam vermesi ise nezaket ve sevginin göstergesidir. Tanımadığımız kimselerle iletişim kurmada ilk adım selam vermektir. Sokak, okul, restoran, tiyatro, cenaze ve diğer yerlerde usulüne ve günün saatine göre “Günaydın.”, “İyi akşamlar.” vb. diyerek selam verilir.

Selam verme toplumların kültür, örf, adetlerine hatta yere ve zamana göre farklılık göstermektedir. Her milletin kendine özgü bir selamlaşma şekli bulunmaktadır (Görsel 3.9). Kimi kültürde insanlar şapka çıkararak kimi kültürde ise ellerini kalplerine koyarak ve kucaklaşarak selamlaşır.



Görsel 3.9: Millî selamlama

Genel olarak selam vermede öncelik sırası şu şekildedir:

- Küçükler, büyüklere
- Erkekler, kadınlara
- Astlar, üstlere
- Bulunduğu ortamdan ayrılanlar, ortamda kalanlara
- Yeni gelenler, orada bulunanlara
- Yürüyenler, oturanlara
- Sayıca az olanlar, çok olanlara
- Araçlı olanlar, yayalara
- Kapalı alanda erkek, tanıdık kadına
- Açık alanda kadın, tanıdığı erkeğe
- Eşi ile birlikte olan erkek ise tanıdık kadına

Cumhurbaşkanına, yabancı devlet başkanlarına, cenazeye, sancağa ve ayrıca İstiklal Marşı söylenirken de bayrağa karşı ayağa kalkılarak selama durulur.

Bir davet veya toplantıda önce ev sahibesi, sonra diğer konuklar selamlanır. Ayrılırken de aynı şekilde davranılır. Kalabalık yerlerde sadece ev sahibesi selamlanarak gidilebilir. Resmî yerdeki karşılaşmalarda protokol kuralları gereği astlık üstlük durumuna göre selam verilir. Ast olan kişinin üst olan kişiye selam vermesi gerekir. Devlet adamları ve üst yöneticiler, daima “Saygılar!” sözcüğü ile selamlanmalıdır. Sosyal ortamlarda “Merhaba!” bir selamlaşma ifadesi olarak kullanılırken resmî ortamlarda bu ifade kullanılmaz. Sosyal ortamlarda selamı kabul etmemek ya da selam vermemek, nezaketsizlik olarak kabul edilir. Bu durum, resmî ortamlarda önemli sorunlara yol açabilir. İki kişi konuşurken araya girmek yerine yanlarına çok yaklaşımadan konuşmalarını bitirmelerini bekleyip selam vermek daha uygun bir davranıştır. Selam verilirken ellerin cepte olmaması, içten ve doğal davranılması önemlidir.

3.2.7. Tanışma ve Tanıştırma

Kişilerin ilk karşılaşmalarında ad, soyad, meslek, görev ve unvan gibi bilgilerini birbirleri ile paylaşarak birbirleri hakkında bilgi sahibi olmalarına **tanışma** denir. Tanışma eyleminin başka

birisi aracılığıyla sağlanmasına da **tanıştırma** adı verilir. Tanışma ve tanıştırılma, günlük ve sosyal yaşamda ilişkilerin başlangıcı sayılmaktadır. Tanıştırma, belli yetenek ve nezaket gerektiren bir konudur. Dikkatli ve ölçülü yapılmayıp kurallara uyulmadığında başarısızlıkla sonuçlanır (Görsel 3.10).

Devlet başkanları, cumhurbaşkanları, kral ve kraliyet ailesi mensupları hariç olmak üzere tanıştırma şu şekilde yapılır:

- Erkekler, kadınlara
- Astar, üstlere
- Küçükler, büyüklere
- Gençler, yaşlılara
- Genç kızlar, yaşlı erkek ve kadınlara
- Yeni gelenler, orada bulunanlara
- Tek kişi, topluluğa

Tanıtma ve tanıştırma, ayakta ve ilk karşılaşma sırasında yapılır. Tanışma ve tanıştırmada kişiler, duygularını belirten ifadeleri (Sizinle tanıştığıma memnun oldum.) kullanmalıdır. Tanıtımda önce rütbe ve akademik unvan, sonra makam ve meslek unvanı kullanılır (Prof. Dr. Ahmet Güren, Eğitim Fakültesi Dekanı). Resmî ortamda üst makam ve topluluğa takdimde kişinin önce unvanı, sonra adı ve soyadının söylenmesi gerekir. Sosyal ortamda ise önce ad ve soyadı, sonra unvan söylenir. Yaş, unvan, makam ve statü bakımından üst yönetici ile birisi tanıştırmadan önce yöneticiden izin alınmalıdır (İzin verirseniz sizinle Avukat İpek Yaşar'ı tanıştırmalıyım?). Tanıştırılırken ast, üstün yanına götürülmelidir. Kadınlara, yaşça büyük kimselere, üstlere, resmî kişilere ve yeni tanışılan kişilere ismiyle veya "sen" diye hitap edilmemelidir; daima "siz" denmelidir. İsmi ve unvanı bilinmeyen kişilere ise "Hanımefendi", "Beyefendi" denmelidir.

3.2.8. El Sıkma

El sıkma insan ilişkilerinde dostluk, iyi niyet, güven ve samimiyet belirtisidir. Aynı zamanda dokunsal bir iletişim yöntemi olarak etkili bir selamlaşma biçimi ve medeni bir harekettir (Görsel 3.11). El sıkma, sadece bir nezaket ve görgü kuralı olmayıp saygı ve sevginin de ifadesidir. El sıkma temel kural; yaş, mevki, rütbe ve sosyal statüde öncelikli olarak büyüğün elini uzatmasının beklenmesidir.

El sıkarken el uzatma hakkı; resmî ortamda üst olana, sosyal ortamda kadına, aynı cinsiyet arasında yaşlı olana, ev ortamında ise ev sahibine aittir. Bir kurumda makama girildiğinde öncelikle makam sahibinin el uzatması beklenmelidir. El, makam sahibi uzatmadan uzatılmamalıdır. Kalabalık bir ortamda el sıkma üst olan kişiden başlanır. El sıkarken genellikle sağ el uzatılır. Sağ elin dolu olması durumunda, sol el de uzatılabilir. El sıkma kültürüne göre farklılık göstermektedir. Örneğin iş dünyasında Japonlar çok hafif, Almanlar ve Fransızlar bir kere sıkıca, Orta Doğulular ise en az üç ya da beş kez sallayarak el sıkırlar.



Görsel 3.10: Tanıştırma



Görsel 3.11: El sıkma



BİLGİ KUTUSU

El sıkarken erkekler oturuyorsa ayağa kalkmalıdır. Resmî ortamda üstler, sosyal ortamda ise kadınlar ayağa kalkmaz. Kadınlar; makam sahibi üstlerinin, kendilerinden yaşça büyük olan bir erkeğin ya da başka bir kadının elini sıkmaq için ayağa kalkar.

Erkekler el sıkarken -varsa- eldiven çıkarılmalıdır. Kadınlar ise eldiven ile el sıkabilir. Kadınlarda ise kendinden yaş ve statü bakımından büyük ya da üst olan bir erkek veya hemcinsleriyle el sıkmada eldivenler çıkarılmalıdır. Hastalık durumunda, eller kirli, yağlı, terli, ıslakken el uzatılması ve el tutmaya hazırlanırken elin elbise üzerine silinmesi yanlış bir davranıştır. Böyle durumlarda el uzatılmayıp özür dilenmelidir.



3.2. ETKİNLİK

“Telefon görüşmesi yoluyla uçak bileti alma” konusunda bir drama çalışması yapınız. Yapacağınız çalışmayı aşağıdaki yönerge doğrultusunda gerçekleştiriniz.

- İkişerli gruplara ayrılınız.
- Sınıf ortamında öğretmen masasını bilet satış ofisi ve bir öğrenci sırasını da bilet almak isteyen yolcunun çalışma masası olarak ayarlayınız
- Gruplarda bir kişiyi T Hava yolu çağrı merkezi müşteri hizmetleri temsilcisi, diğerini de hava yolundan bilet alacak yolcu olarak belirleyiniz.

3.2.9. Telefonla Konuşma

Telefon, günlük hayatta önemli bir yeri olan iletişim aracıdır. Telefon görüşmelerinin kendine göre birtakım kuralları vardır. Telefon konuşmalarında yüz ifadesi, jest gibi yardımcı unsurlar olmadığından ifadenin netliği ve ses tonu önemlidir. Telefon ile konuşmalar, özellikle resmî görüşmelerde kısa olmalıdır. Telefon ile görüşmede üst, büyüklere ve kadınlara “Saygılar sunarım.”, ast ve diğer kişilere de “İyi günler.” diyerek giriş yapılır. Telefonun yanında gerektiğinde kullanılmak üzere not defteri ve kalem bulundurulmalıdır. Telefonda görüşülecek konular için gerekirse önceden veya görüşme esnasında not tutulmalıdır.

Telefon çaldığında yapılacak ilk iş, örneğin “Genel Müdür Eylül Karaca, buyurun efendim.” diyerek kişinin kendisini karşı tarafa tanıtmasıdır. İş hayatında telefonu açar açmaz kesinlikle “Alo”, efendim”, evet vb.” kelimeler kullanılmamalıdır. Telefonla birisi arandığında karşı taraf kendini tanıtmamışsa “Kimsiniz?” şeklinde değil “Kiminle görüşüyorum efendim?” ya da “Elif Hanım’la mı görüşüyorum?” gibi daha nazik ifadeler kullanılmalıdır. Telefonla arayan kişi, kendini tanıtmamışsa ve başkası ile görüşülmek isteniyorsa “Kim aradı, diyeyim?” şeklinde ifadeler kullanılmalıdır. Aramalarda telefon, en fazla 3 kez çaldırılmalıdır. Yanlış numara arandığında telefon, karşı tarafın yüzüne kapatılmamalı ve karşı taraftan özür dilenmelidir. Telefona başkası cevap verirse aranan kişinin kendisini araması rica edilmeli, aranan kişi üst ise ona “Bir not bırakabilir miyim?” denmelidir, yönetici telefonda konuşuyorsa içeriye girilmemelidir. İçerideyken yöneticiye telefon geldiğinde ve görüşmenin özel, gizli olduğu durumlarda yöneticiden izin isteyip dışarı çıkılmalıdır. Gerekirse daha sonra içeri tekrar girilebilir. Bir yönetici, önemli bir konuşunun olduğunu bildirmişse veya çalışma ve toplantı hâlindeyse konuşmak için ısrarcı olunmamalıdır. Telefon araması, farklı bir

departman (bölüm) için gelmişse o departmanın numarasını vermek yerine mümkünse aramayı o departmana aktarmak daha nazik bir davranış olur.

Telefon görüşmelerinde diğer telefon çaldığında arayan ast ise bekletmeye alınmalı, üst veya kadınsa bekletilmemelidir. Telefonda uzun süre konuşma yapılarak karşı tarafın telefonu meşgul edilmemelidir. Telefon görüşmelerinde cevaplar, bilgiyi iletemeyecek kadar kısa veya konu bütünlüğünü bozacak kadar uzun olmamalıdır. Kısa yanıt verilmesi, nezaket kurallarına da aykırıdır. Sosyal yaşamdaki telefon görüşmelerinde telefonu önce arayan kişi kapatmalıdır. Kadın ile erkek arasında yapılan telefon görüşmelerinde arayan kişi erkek olsa da telefonu öncelikle kadın kapatmalıdır. Telefonla görüşenlerin her ikisi de kadın veya erkeğe telefonu öncelikle yaşı büyük olan kişi kapatmalıdır.

Cep telefonu günümüzde zorunlu bir gereksinim olarak görülmekte ancak uygun yer ve zamanda görgü ve nezaket kurallarına uyularak kullanılması gerekmektedir. Cep telefonunun ses düzeyi ve uyarı tonları rahatsız edici olmamalıdır. Başkasının yanında cep telefonu çaldığında cevaplama öncesi o kişiden izin isteyip özür dilenmeli ve görüşme kısa tutulmalıdır. Konukların yanında telefonla uzun süre konuşulmamalıdır. Konuk ya da ziyaretçi olarak bulunulan bir yerde telefon izinsiz olarak kullanılmamalıdır.

Cep telefonu ile aranan kişi, çalışma saatleri içerisindeyse öncelikle ona müsait olup olmadığı sorulmalı ve konuşma kısa tutulmalıdır. Kişinin müsait olmaması durumunda özür dilenip telefon kapatılmalıdır. Kişinin daha uygun olduğu bir zamanda araması beklenmelidir. İki defa aramaya rağmen telefona cevap verilmiyorsa kişi üçüncü defa aranmamalı, görüşmek istenen konuyla ilgili kısa bir mesaj gönderilmelidir.

3.2.10. Yazışma

Yazışmalardaki olumlu ve olumsuz etki, konuşmaya göre daha kalıcı özelliktedir. Yazılı iletişimde temel amaç, hedef ya da alıcıya duygu ve düşünceleri doğru bir şekilde aktarmaktır. Sözlü ve yazılı iletişimde uyulması gereken birtakım nezaket ve protokol kuralları bulunmaktadır. Bu kurallara uymak resmî yazılı iletişim için bir zorunluluktur. Resmî işlerde öneri, istek ve görüşler yazılı olarak bildirilmektedir. Yazılı iletişimde uyulması gereken protokol kuralları şunlardır:

- Gönderilecek yazılarda alt makamlara “Rica ederim”, üst veya aynı düzey makamlara “Arz ederim / Arz ve rica ederim.” ifadeleri kullanılır.
- Resmî yazılarda “Yukarıdaki metni kabul ediyorum.” anlamına gelen imza, daima ad ve soyadın üstüne atılır.
- Yazı, kısa olmalı ve amacına uygun olarak yazılmalıdır. Gereksiz tekrar ve ayrıntılardan kaçınılmalıdır.
- Yazıda tarih, evrak numarası, ilgi vb. bilgiler eksiksiz bir şekilde yazılmalıdır.
- Yazıda cümleler, yoruma açık olmayacak şekilde açık ve anlaşılır olmalıdır.
- Yazıda anlatılmak istenen konu önceden planlanmalıdır. Yazı giriş, gelişme ve sonuç bölümlerinden oluşacak biçimde yazılmalıdır.
- Yazıda dil bilgisi kurallarını uygulamak ve noktalama işaretlerini doğru kullanmak önemlidir.
- Yazı, sayfa düzenine uygun olarak temiz bir sayfaya yazılmalıdır. Sayfada silinti ve kazıntılarının olması, sayfa görünümünü bozacağı için okuyan kişi tarafından ciddiyetsizlik olarak algılanır. Yazılı iletişim, hayatın her alanında özellikle resmî iş ve ilişkilerde daha

sık kullanılmaktadır. Teknolojinin gelişmesiyle birlikte yazılı iletişimde çoğunlukla teknolojik araçlar kullanılmaya başlanmıştır. Böylece geleneksel yazılı iletişimde geçerli olan kurallarla birlikte elektronik ortamdaki yazılı ve sözlü iletişimde de uyulması gereken kurallar ortaya çıkmıştır.

Elektronik posta yoluyla haberleşme mektuplaşmada kullandığımız zarf, pul gibi birçok aracı ortadan kaldırmıştır. Bunların yerini bilgisayar, telefon hattı, uydu ve kablolu yayınlar almıştır. Önceden uzun bekleyişler sonunda ulaştığımız mektuplara artık elektronik posta aracılığıyla saniyeler içinde ulaşılabilmektedir. Günümüzün en popüler iletişim yollarından biri olan elektronik posta (e-posta) adresi, kişiye ait kullanıcı adı ve internet adresinden oluşmaktadır.

Elektronik ortamda yapılan sanal yazışmalarda da uyulması gereken birtakım görgü ve nezaket kuralları vardır.

- Normal yazı ve mektuplarda olduğu gibi elektronik postalarda da hitap, konu, metin, saygı ve imza kısımları olmalıdır.
- Yazı metni kısa olmalıdır. Elektronik posta gönderilmeden önce tekrar kontrol edilmeli ve gerekiyorsa düzeltmeler yapılmalıdır. Ne kadar süre içerisinde cevap verilmesi gerektiği yazıda belirtilmelidir.
- Elektronik ortamdaki resmî yazışmalarda genellikle Times New Roman (12 punto) veya Arial (11 punto) yazı tipi, normal yazı stilinde kullanılmalıdır.
- Elektronik yazılarda da dil bilgisi ve yazım kuralları ile birlikte saygıya, nezakete uyulmalıdır.
- Yazıda gereksiz kısaltmalardan kaçınılmalıdır.
- Elektronik posta gönderirken konu, başlık, metin gibi kısımlar sade ve anlaşılır bir şekilde yazılmalıdır.
- Tanınmayan ortam ya da kişilere elektronik posta gönderiminde elektronik imza eklemeye dikkat edilmelidir. Elektronik imza, en fazla dört satırdan oluşmalıdır.
- Gizli ve özel bilgiler, elektronik posta yoluyla gönderilmemelidir. Elektronik ortamdaki gizli ve özel bilgiler, hileli yoldan elde edilmeye çalışılmamalıdır.
- Sadece ilgili kişilere elektronik posta gönderilmeli, her adrese elektronik posta gönderilmemelidir. Bir kişiye ait elektronik posta adresi başka kişilerle paylaşılmamalıdır.
- Kişiye gönderilmiş bir iletinin başka kişilerle paylaşılmak istenmesi durumunda gönderen kişiden izin alınmalıdır.
- Bir web sitesine ya da elektronik posta adresine sahip olan bir kimse, onu düzenli olarak kontrol etmeli ve geri bildirimleri (dönüt) zamanında yapmalıdır.
- Özel ve samimi yazışmalarda duygusal ikonlar kullanılabilir. Örneğin gülümseme işareti kullanılması, karşı tarafa pozitif etki yapar. Resmî yazışmalarda duygusal ikonlar kullanılmamalıdır.

3.2.11. Hava Yolunda Nezaket ve Görgü Kuralları

Hava yolunda nezaket ve görgü kuralları iki açıdan ele alınmalıdır. İlki hava yolu çalışanlarının ekip arkadaşlarıyla ve yolcularla olan iletişiminde uyması gereken nezaket ve görgü kurallarıdır.

Hava yolu personelinin uyması gereken nezaket ve görgü kuralları şunlardır:

Hava yolu personeli;

- Her zaman güler yüzlü ve nazik olmalıdır (Görsel 3.12)



Görsel 3.12: Nazik ve güler yüzlü kabin personeli

- Üniforması üzerindeyken her an hava yolu firmasını temsil ettiğini unutmamalı, davranışlarına dikkat etmelidir.
- Üniforma kurallarını birebir uygulamalı, bakımlı ve temiz görünmelidir.
- Yolculara sorun odaklı değil çözüm odaklı yaklaşmalıdır.
- Uçuş öncesi ya da esnasında yaşanabilecek herhangi bir aksilikte yolcuların gergin olabileceğinden anlayışlı ve sabırlı olmalıdır.
- Yolcuların isteklerini dinleyerek yerine getirmeye çalışmalı, yerine getiremediği durumlarda da sebeplerini nazikçe açıklamalıdır.
- Ast-üst ilişkisinin dışına çıkmamalı, diğer çalışanlara karşı da nazik olmalıdır.
- Yolcuların yanında asla tartışmamalıdır.
- Üniformayı taşıırken çok samimi arkadaşları ile birbirlerine birbirlerine “Siz, ...Hanım, ...Bey” şeklinde hitap etmelidir.
- Yolculara ve ekiplere mutlaka selam vermelidir.
- Uçağa yolcu kabulü esnasında yolcuyla güler yüzle “Hoş geldiniz.” diyerek karşılamalı, uçaktan yolcunun inişi sırasında ise “İyi akşamlar.” , “İyi günler.” diyerek uğurlamalıdır.

Yolcuların uçuş esnasında kabin içerisinde uyması gereken nezaket ve görgü kuralları ise şunlardır:

- Yolcular; uçağa binış sırasında ve körükteyken yanlarından geçenlere engel olmamalıdır.
- Sağlık açısından herhangi bir engel yoksa körükte, uçak içinde ve koridor gibi dar alanlarda yavaş yürünmelidir.
- Uçaktan inildiğinde acilen bir yere yetişme durumu söz konusu değilse her türlü valiz bagaja verilmelidir. Bu durum yolcuyla hem uçak içinde valizi baş üstü dolaplarına yerleştirme çabasından kurtaracak hem de uçaktan inerken diğer yolcuların bekletilmesi sorununu çözecektir.
- Her yerde olduğu gibi uçakta da yaşlı, hamile, çocuklu ve kadın yolculara öncelik tanınmalıdır.
- El bagajını baş üstü dolabına yerleştirmekte güçlük çeken hasta, yaşlı ve fiziksel engelli yolculara yardım edilmelidir.
- Çekme özelliğine sahip el bagajlarının kabin içerisindeyken yolcu önünde ve kontrolünde

olmasına bagaj sahibi tarafından dikkat edilmelidir. Yolcunun arkasında sürüklediği bagajlar, oturan yolculara çarpabilir.

- Uçak içinde oturulacak koltuk bulunduğunda diğer yolcular bekletilmemeli hemen koltuk arasına geçilmelidir. Palto çıkarma, çanta ayarlama ve baş üstü dolabına eşya yerleştirme vb. işler koltuk arasına geçtikten sonra yapılmalıdır (Görsel 3.13).



Görsel 3.13: Baş üstü dolaplarını yerleştirme

- Valiz, baş üstü dolabında yer kalmadığı durumlarda yan veya karşı bölmeye de yerleştirilebilir. Bunun için kabin memurları beklenmemeli ve koridor kapatılmamalıdır.
- Sırt çantaları, diğer yolculara zarar vermemek için yolcu önünde taşınmalıdır.
- Oturma esnasında kolların tüm koltuk kenarını işgal etmemesine özen gösterilmeli, yan koltuklarda oturanlara saygı duyulmalıdır.

Görgü Ve Protokol Kuralları

- Koltuğa oturulurken yan koltuktaki yolcularla göz teması kurulmuşsa hafifçe selamlaşılmalı ve tebessüm edilmelidir.
- Yolculuk boyunca vücudun koltuk alanının dışına çıkmamasına dikkat edilmelidir.
- Koltuk aralıkları çok dar uçaklarda öndeki yolcuyu rahatsız etmemek için dizler öndeki koltuğa dayanmamalıdır.
- Saçlar uzunsa, arka koltukta seyahat edecek yolcuları rahatsız etmeyecek şekilde toplanmalıdır.
- Uçak yolculuklarında ağır ve aşırı parfüm sürmekten kaçınılmalıdır.
- Eller ve kollar hiçbir şekilde başka yolcular rahatsız edecek şekilde baş üzerinden koltuk arkasına doğru uzatılmamalıdır.
- Koltuk, teknik olarak mümkün olsa dahi çok fazla geriye yatırılmamalı, arkada oturan yolcular bu yüzden rahatsız edilmemelidir.
- Gazete okurken diğer yolcular rahatsız edilmemelidir.
- Kabin memurlarından servis sırasında fazla talepte bulunulmamalıdır. Hizmetleri karşılığında teşekkür etmenin onları mutlu edeceği unutulmamalıdır.
- Kabin memurlarına “Çocuğum, evladım, bayan, genç, arkadaşım!” gibi kelimelerle hitap edilmemeli; “Bakar mısınız?” şeklinde seslenilmelidir.

- Uçakta başkalarının duyacağı şekilde küfürlü ve argo kelimeler kullanılmamalıdır.
- Yolculuk sırasında çevreyi rahatsız edecek şekilde yüksek sesle konuşulmamalı, gülünmemeli, müzik dinlenmemelidir.
- Yolculuk boyunca telefonlar uçak moduna alınmalı, oyun vb. etkinliklerde ses kapatılmalı, videolar kulaklıkla dinlenmelidir.
- Uçak park edip de tamamen durmadan koltuklardan kalkılmamalı, telefonlar aktif hâle getirilmemelidir.



3.3. ETKİNLİK

1. Üçerli gruplara ayrılınız.
2. Aşağıda yarım bırakılan hikâyeyi “beyin fırtınası” tekniği ile grupça tartışarak sonuca bağlayınız.
3. Bu sonucu grup defterine yazınız.
4. Hikâyenin tamamlanmış hâlini grupça sınıf ortamında canlandırınız.

Kişiler : Bay ve Bayan Arslan, Eylül Hanım

Yer : Ankara Esenboğa Havalimanı'ndan havalanacak olan THY uçağı kabini

Olay : THY uçağına yolcuların alımı esnasında Bay ve Bayan Arslan çiftinin baş üstü dolaplarına bagajlarını yerleştirirken diğer yolcuların koridorda ilerlemesine engel olduğunu düşünen kabin memuru Eylül Hanım duruma müdahale eder...

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A) Aşağıdaki cümlelerin başındaki boşluğa verilen bilgi doğru ise “D”, yanlış ise “Y” yazınız.

- En üst unvanlı konuğun ziyaret ettiği tüm yerlerde karşılama töreni düzenlenir.
- Kişi, mazereti olup davete katılamaması durumunda davetiyeyi başkasına verebilir.
- Uçak içinde oturulacak koltuk bulunduğu diğer yolcular bekletilmemeli hemen koltuk arasına geçilmelidir.
- Resmî yazılarda metnin kabul edilmesi ya da onaylaması durumunda belgenin sağ üst köşesi imzalanır.
- Ast, daha yaşlı ve kıdemli ise resmî ilişkilerde üstüne saygı göstermek zorunda değildir.
- Kişi, resmî ortamda kendini tanıtırken önce unvanını, sonra ad ve soyadını söylemelidir.

B) Aşağıdaki cümlelerde yer alan boşlukları doğru kelimelerle ve uygun biçimde tamamlayınız.

- Makam, görev, kurum gibi ölçütler kullanılarak hiyerarşik şekilde yapılan sıralamaya denir.
- Elektronik ortamdaki resmî yazışmalarda yazı tipi kullanılır.
- Esneyme, öksürme, hapşırma gibi durumlarda ağız ile kapatılmalıdır.
- Resmî törenlerde davetiye kartında giyilmesi istenen bir kıyafet belirtilmemişse tercih edilmelidir.
- Uçakta yaşlı, hamile, yolculara öncelik tanınmalıdır.

C) Aşağıdaki sorularda doğru olan cevabı işaretleyiniz.

12. Türk bayrağının gönderden hiçbir zaman indirilemeyeceği yer aşağıdakilerden hangisidir?

- Anıtkabir
- Bakanlıklar
- Belediyeler
- Okullar
- TBMM

13. Aşağıdakilerden hangisi, resmî yazışma dilinde üst veya aynı düzey makama gönderilecek yazılarda kullanılması gereken bir ifadedir?

- Teşekkür ederim
- Arz ederim
- Rica ederim
- Rica ve arz ederim
- Arz ve rica ederim

14. Aşağıdakilerden hangisi, protokol kurallarının dayandığı temel ilke ve kurallarından biridir?

- A) Öncelik sonralık sıralamasına dikkat edilmesi
- B) Bütün programlara seçkin kişilerin davet edilmesi
- C) Davetiyelerin özgün ve kaliteli kağıtlara bastırılması
- D) Törenlerde ilk gelenlerin ön koltuklara oturtulması
- E) Toplantılarda isteğe göre her türlü kıyafetin giyilebilmesi

15. Aşağıdakilerden hangisi, kabin içerisinde uyulması gereken nezaket kurallarından değildir?

- A) Uçak içinde oturulacak koltuk bulunduğu diğer yolcuları bekletmemek için hemen oturulmalıdır.
- B) Uçak inişe geçtiğinde hızlıca kalkılmalı ve toparlanmaya başlanmalıdır.
- C) Yolculuk boyunca vücudun koltuk alanının dışına çıkmamasına dikkat edilmelidir.
- D) Servis sırasında kabin memurlarından talepler makul düzeyde olmalıdır.
- E) El bagajını baş üstü dolabına yerleştirmekte güçlük çeken hasta, yaşlı ve fiziksel engelli yolculara yardım edilmelidir.

16. Aşağıdakilerden hangisi, el sıkma uygulanması gereken kurallardan biri değildir?

- A) Tokalaşırken müsait olduğu müddetçe sağ el kullanılmalıdır.
- B) El, makam sahibinin elini uzatması hâlinde uzatılmalıdır.
- C) Kalabalık ortamlarda tokalaşmaya üst rütbeden başlanmalıdır.
- D) Tokalaşma sırasında erkekler eldivenlerini çıkarmalıdır.
- E) Hastayken ya da ellerin ıslak olduğu durumlarda bile nezaketen tokalaşılmalıdır.

4. ÖĞRENME BİRİMİ



UÇUŞ EKİBİ İÇİNDE ETKİLİ İLETİŞİM



Karekodların altındaki sayıyı linkin sonuna ekleyerek videoya ulaşabilirsiniz.
https://www.eba.gov.tr/c?q=U55058_baf353a7

4

KONULAR

- 4.1. EKİP KAYNAK YÖNETİM KURALLARI
- 4.2. YÖNETİM TEKNİKLERİ
- 4.3. EKİP İÇİNDE İLETİŞİM

NELER ÖĞRENECEKSİNİZ?

- Ekip kaynak yönetim kurallarını
- Yönetim teknikleri ve liderlik özelliklerini
- Ekip içinde iletişimin önemini
- Çalışma arkadaşlarıyla olumlu iletişimin önemini

TEMEL KAVRAMLAR

ekip kaynak yönetimi, liderlik, ekip içi iletişim, yönetim teknikleri



HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

1. Ekip çalışmasının gerekliliği ve sebepleri hakkında neler düşünüyorsunuz?
2. Çalışma hayatında motivasyonu, iş performansı ve verimliliğini artırmanın yolları nelerdir? Fikirlerinizi belirtiniz.
3. Stres ile nasıl başa çıkılmalı ve stres anında nasıl bir iletişim yolu tercih edilmelidir? Fikirlerinizi kısaca belirtiniz.

4.1. EKİP KAYNAK YÖNETİM KURALLARI

Havacılıkta kullanılan kaynaklarla bunları kullanan ekiplerin bir bütün hâlinde yönetimi, iyi bir iletişim dili ile mümkündür. Uçuş operasyonlarının en az hata ile en uygun düzeyde yürütülmesi iyi bir bilgi birikimine, tecrübeye ve iletişimin sağlıklı yürütülmesine bağlıdır. Bu süreçlerin yönetimi için de iyi bir ekip çalışması gerekir. Ekip içindeki yönetim ve ast üst ilişkisi, kabin içinde hiyerarşik yapının korunması açısından önemlidir. Bu hiyerarşik yapıda karşılıklı saygı ve sevgi esastır.

4.1.1. Ekip Kaynak Yönetimi Nedir?

Ekip kaynak yönetimi [crew resource management (kruv risors menicimint) – CRM]; güvenli ve verimli operasyon için insan kaynakları, donanım ve bilgiler vb. tüm kaynakların uçuş ekibi tarafından etkin bir şekilde kullanılması anlamına gelir. Uçuş ekibiyle çalışan ve uçuşu güvenli bir şekilde gerçekleştirmek için gerekli kararlara dâhil olan diğer gruplar da etkili bir CRM sürecinin temel katılımcılarıdır. Bu gruplar; uçuş görevlileri, kabin ekibi, bakım personeli ve hava trafik kontrolörlerini içerir ancak bunlarla sınırlı değildir.

1960, 1970 ve 1980'lerde, ticari havacılık birçok felakete (en ciddileri 1977 Los Rodeos, Tenerife pist çarpışması - 583 kişinin ölümüne neden olan kaza) maruz kaldı. Ölü ve yaralı sayısının yüksek olması hava yolu işletmelerini, ekip çalışmasını daha etkin kılacak iyileştirmeler yapmaya zorladı. Ekip kaynak yönetimi (CRM), bu önlemlerden biri olan pilotların ve kabin ekibi üyelerinin teknik olmayan (insan faktörleri) becerilerini geliştirmeye odaklanmıştır.

Ekip kaynak yönetimi, pilotlara ve kabin ekibi üyelerine, güvenli ve verimli uçuş için kaynakları sıraya koyma becerisi ve güveni verir. **Dinleme, gözlem, planlama, koordinasyon, liderlik ve takım çalışması** becerilerini geliştirir. Uçuş ekibini fikir edinmeye, soru sormaya ve yenilik yapmaya, metodik şüpheliğe ve yapıcı eleştiri yapmaya teşvik eder. Bütünün, parçaların toplamından daha büyük hâle gelmesiyle sinerji yaratır (Bennett, 2019).

Ticari havacılığın kalbinde bir paradoks vardır. Donanım ve yazılımın güvenilirliği iyileşirken istatistikler şunları göstermektedir: "İnsan hatası artık uçuş güvenliğine yönelik başlıca tehdittir. Tüm uçak kazalarının %70-80'inin bir insan faktörü bileşenine sahip olduğu tahmin edilmektedir." Pilotların teknik olmayan (insan faktörleri) becerilerini geliştirmek amacıyla uygulanan ekip kaynak yönetimi (CRM), emniyet yönetim sisteminin (SMS) önemli bir unsurudur.

- **Hata Yönetimi:** Günümüzde pilotajdan kaynaklı hataların tamamen ortadan kaldırılmasının mümkün olmadığı anlaşılmıştır. Bu nedenle pilotların hata yönetimi becerileri ve prosedürleri konusunda eğitilmeleri önemlidir. Bu tür hataların tümü önlenemeyeceğinden hataların tespiti ve düzeltilmesi, Hata Yönetimi Beceri ve Prosedür Eğitimi sırasında da ele alınmalıdır.

4.1.2. Ekip Kaynak Yönetiminde Beceriler

Ekip kaynak yönetiminde hedeflenen bazı amaçlar vardır. Ekibe kazandırılmak istenen genel amaçlar şunlardır:

- İnsana saygıyı arttırmak
- Motivasyonu arttırmak
- Kuruluşun gelişmesine katkıda bulunmak
- İş yerini yaşanmaya değer, anlamlı bir yer hâline getirmek
- Ekip çalışması anlayışını geliştirerek sinerji oluşturmak
- Ast-üst arasındaki iş birliğini geliştirmek
- Maliyetleri düşürmek
- İş güvenliği bilincini arttırmak
- Yönetim ve iş gören arasındaki iletişimi geliştirmek
- İş görenlerin problem çözme konusundaki yeteneklerini geliştirmek

İnsan faktörünün kavramsal modeli olan SHEL [Software (saftvır), Hardware (hardvır), Environment (învayrınmınt), Liveware (layvvır)] modelinde insan hep en önemli unsur olarak öne çıkmaktadır.

İnsan kaynaklı hatalı uygulamaların azaltılmasına ve insan faktörünün daha iyi anlaşılmasına yönelik geliştirilen **Shel modeli** dört öğeden oluşur.

1. Software (Prosedür / yazılım): Kurallar, prosedürler, yazılı dokümanlar gibi standart çalışma prosedürleridir.
2. Hardware (Makine / donanım): Çalışanların kullandığı ekipmanlar, ekranlar, kontrol yüzeyleridir. Environment (Çevre): Çalışanların bulunduğu sosyal, ekonomik ve doğal şartların etkili olduğu ortamdır.
3. Liveware (İnsan / çalışan): Çalışanın kendisidir. Ekipmanları, yazılımları kullanan ve o ortamın içinde yaşayarak ortama anlam katan bireydir.

CRM eğitiminde becerileri geliştirme adına; donanım, yazılım, çevre, insan ve bilgi kaynaklarının etkin şekilde yönetilmesi, uçuş güvenliğini artıracak ve kazaları önleyecektir. İyi organize edilmiş davranışları içeren bu becerilerin hedefi, insan performansını en iyi şekilde kullanarak uçuşları daha emniyetli hale getirmektir.

CRM'nin insana ve insan ilişkilerine yaklaşımı, üzerinde durulması gereken ayrı bir noktadır. Bu yaklaşımda kazandırılması gereken beceriler şöyle sıralanabilir:

- Ekip çalışmasına yatkınlık
- Stres yönetimi
- Karar verme
- Duygusal dayanıklılık
- Liderlik özelliği
- Çatışma yönetimi
- İfade ve iletişim becerileri
- Öz güven
- Risk yönetimi
- Durumsal farkındalık

İletişim; etkili görevleri gerçekleştirilebilmek, hatalardan uzak durmak, kişiden kişiye bilgi alışverişi sağlamak ve durum muhakemesini devam ettirmek için önemlidir. Uçuş ekibi içinde etkin bir iletişim, ekip koordinasyonu konusunda en temel unsurdur. İletişimin anahtarı, iletilen veya alınan mesajdır. Sağlıklı iletişimi oluşturan etkin beceriler şu dört ana başlıkta toplanır:

- Mesajı dikkatli oluşturabilme
- Empati kurabilme
- Aktif dinleme
- Geri bildirim verme

Havacılık bir ekip işidir. Havacılıkta önce emniyet ve sıfır kaza kırım hedefine ulaşmak ancak birbirine bir zincirin halkaları gibi bağlı, ortak çalışma kültürüne sahip, paylaşımcı, ortak değerleri olan ekip üyeleri ile başarılabilir (Yıldız, 2022).

4.1.3. Ekip Kaynak Yönetimi Eğitimi

CRM eğitimi, insan-makine arayüzünü ve beraberindeki kişiler arası faaliyetleri uygun hâle getirmenin bir yoludur. Bu faaliyetler; ekip oluşturma ve bakım, bilgi aktarımı, problem çözme, karar verme, durum farkındalığını koruma ve otomatik sistemlerle uğraşmayı içerir.

CRM eğitimi, insan performansı ile ilgili bilgi ve becerilerin geliştirilmesine yöneliktir. Güvenli ve verimli operasyonlar için yüksek derecede teknik yeterliliğin gerekli olması bilincine dayanır.

Günümüzde CRM eğitiminde kullanılan çeşitli faydalı yöntemler olsa da bazı temel hususlar evrenseldir.

- CRM eğitimi açık, kapsamlı standart işletim prosedürlerine odaklanan bir eğitim programı içinde en etkili olanıdır.
- CRM eğitimi, teknik açıdan yetkin kişilerden oluşan bir koleksiyon olarak değil, ekip üyelerinin bir ekip olarak işleyişine odaklanmalıdır. Pilotlar, mümkün olduğunca bireysel olarak değil, ekip olarak derecelendirilmelidir.
- CRM eğitimi ekip üyelerine, ekibin etkinliğini artıracak şekilde nasıl davranacaklarını öğretmelidir.
- CRM eğitimi ekip üyelerine, etkili ekip üyesi ve lideri olmak için gerekli bilgi ve becerileri uygulama fırsatı sunmalıdır.

4.1.4. Ekip Kaynak Yönetimi (CRM) Eğitiminde Bulunması Gereken Ögeler

- CRM eğitimi, otomasyon kullanımı ve insan sınırlamalarının tanınmasına yönelik eğitimi içermelidir.
- Uçuş ekibi; uçuş öncesinde, sırasında, sonrasında operasyon izlemenin CRM ile ilgili yönleri ve ilgili öncelikleriyle birlikte eğitilmelidir. Bu CRM eğitimi, pilotu izlemeye, gerektiğinde de uygun zamanda pilota müdahale etmeye ve bunun yöntemine rehberlik etmelidir.
- Dayanıklılık gelişimi; öğrenme(ne olduğunu bilmek), monitör(ne arayacağını bilmek), öngörme(ne bekleyeceğini bulmak ve bilmek) ve cevap verme(ne yapacağını bilmek ve bunu yapabilmek) yeteneği olarak tanımlanabilir.
- Zihinsel esneklik ve performans adaptasyonu: Mürettebat üyeleri, dengeli bir yanıtla uygun olmayan eylemleri düzeltmeyi ve duruma göre cevap vermeyi öğrenmelidir.
- CRM eğitimi beklenmeyen, sıra dışı ve stresli durumları ele almalıdır.
- Uçuş ekibi ve kabin mürettebatı için CRM eğitimi, çok uluslu ve kültürler arası ekiplerin kültürel farklılıklarını karşılamalıdır.
- CRM eğitimi şirketin güvenlik kültürünü, ilgili operasyon türünü kapsamalıdır.
- Uçuş ekibi ve kabin ekibi için CRM eğitimi, uçak tipine özgü vaka çalışmalarını kapsamalıdır.

Tablo 4.1’de, uçuş ekibi CRM eğitimi için önerilen müfredat verilmiştir.



ARAŞTIRINIZ

Sivil hava yolu taşımacılığında en çok kullanılan uçak tiplerini araştırarak sınıfta görsellerini ve özelliklerini paylaşınız.

Tablo 4.1: Önerilen Ders Programı Konuları

CRM Eğitim Öğeleri	İlk Operatörün CRM Eğitimi	Uçak Tipini Değiştirirken Operatör Dönüşüm Kursu	Yıllık Tekrarlayan Eğitim
Genel İlkeler			
Havacılıkta İnsan Faktörleri; CRM İlkeleri ve Hedefleri Genel Talimatı; İnsan Performansı ve Sınırlamaları; Tehdit ve Hata Yönetimi.	Derinlemesine	Gerekli	Gerekli
Bireysel Uçuş Ekibi Üyesiyle İlgili			
Kişilik Farkındalığı, İnsan Hatası ve Güvenilirlik, Tutum ve Davranışlar, Öz Değerlendirme ve Kendi Kendine Eleştiri; Stres ve Stres Yönetimi; Yorgunluk ve Uyanıklık; Sözler, Durumsal Farkındalık, Bilgi Edinme ve İşleme.	Derinlemesine	Gerekli değil	Gerekli
Uçuş Ekibiyle İlgili			
Otomasyon Kullanımı ve CRM Felsefesi.	Gerekli	Derinlemesine	Derinlemesine
Özel Tiple İlgili Farklılıklar	Gerekli	Derinlemesine	Gerekli
İzleme ve Müdahale	Gerekli	Derinlemesine	Gerekli
Tüm Uçak Mürettebatı ile İlgili			
Paylaşılan Durum Farkındalığı, Paylaşılan Bilgi Edinme ve İşleme; İş Yükü Yönetimi; Uçuş Ekibi Kompartımanının İçinde ve Dışında Etkin İletişim ve Koordinasyon; Liderlik, İş Birliği, Sinerji, Yetki Devri, Karar Verme, Eylemler; Esneklik Geliştirme; Sürpriz ve İrkilme Etkisi; Kültürel Farklılıklar	Derinlemesine	Gerekli	Gerekli
Operatör ve Organizasyon ile İlgili			
Operatör Güvenlik Kültürü ve Şirket Kültürü, Standart Çalışma Prosedürleri (SÇP’ler), Organizasyonel Faktörler, Operasyon Türüne Bağlı Faktörler; Diğer Operasyonel Personel ve Yer Hizmetleri ile Etkili İletişim ve Koordinasyon.	Derinlemesine	Gerekli	Gerekli
Örnek Olay İncelemeleri	Derinlemesine	Derinlemesine	Derinlemesine

-Uçuş ekibi için teknik olmayan beceri değerlendirilmesi: NOTECHS (teknik olmayan beceriler), uçuş ekibinin CRM becerilerini değerlendirmek için doğrulanmış bir yöntemdir. NOTECHS çerçevesi dört ana kategoriden oluşur:

- a) İş birliği: İş birliği, bir mürettebatın etkin bir şekilde çalışabilme yeteneğidir.
- b) Liderlik ve yönetim becerileri: Etkili liderlik ve yönetsel beceriler, koordinasyon ve ikna edicilik yoluyla motive olmuş, tam işlevli bir ekip içinde ortak görev tamamlanmasına yardımcı olur.
- c) Durum farkındalığı: Durum farkındalığı, kişinin uçuş ekibi bölmesinde ve uçağın dışında ne olduğunu doğru bir şekilde algılama yeteneği ile ilgilidir. Aynı zamanda, çevredeki farklı unsurların anlamını ve yakın gelecekteki statülerinin projeksiyonunu anlama yeteneğidir.
- ç) Karar verme: Karar verme, bir yargıya varma veya bir seçenek seçme sürecidir.

4.1.5. Ekip Kaynak Yönetiminin Gelişimi

CRM (Crew Resource Management - Ekip Kaynak Yönetimi), orijinal adıyla kokpit kaynak yönetiminin tarihi çok eski değildir. Ekip kaynak yönetimi ifadesi, 1980'de NASA araştırmacılarının zayıf liderlik, iletişim ve karar verme becerilerinden kaynaklanan pilot hatasını belirtmek için kullanmalarından itibaren havacılık sektörünün ana dili hâline gelmiştir. Bu eğitim, başlangıçta kokpit kaynak yönetimi olarak bilinmiştir. Artan iletişim ve bilgi paylaşımı gibi güvenliği artıracak etkenlerle standartlaştırılmış eğitim ve protokoller kullanılarak tüm uçuş ekibinin arzu edilen davranışları geliştirilebileceğine inanılmıştır.

4.2. YÖNETİM TEKNİKLERİ

İnsanlar, başkaları ile iş birliği yaparak amaçlarına ulaşabilmeyi zorunlu görmüş; bu yüzden yönetim, uygarlık tarihi boyunca örgütlenmiş toplumların ilgi duydukları sosyal bir bilim hâline gelmiştir.

Yönetim biliminin gelişmesi ve önem kazanması, Sanayi Devrimi'ne kadar üretime dayalı büyük kuruluşlar olmadığından Sanayi Devrimi ile gerçekleşmiştir. Tarihte, milletlerin düzenli hareket etmeleri durumunda daha istikrarlı yaşadıkları görülmüştür. Buna göre yönetim, bu düzen ve şekil anlayışını amaçlara yönelik olarak şekillendirme esasına dayanır. O nedenle yönetim için "sanatların en eskisi, bilimlerin en yenisi" denmiştir. Yönetim hem bilim hem de sanattır.

Yönetim en kısa tanımıyla; belli amaçlara ulaşmak için başta insanlar olmak üzere parasal kaynakları, donanımı, demirbaşları, hammaddeyi, yardımcı malzemeleri ve zamanı birbiriyle uyumlu, verimli ve etkin kullanabilecek karar alma ve uygulama süreçlerinin toplamıdır.

Yönetim, hayatımızın her alanında bulunmaktadır. Okulda öğretmenlerin öğrencileri yönlendirmeleri, onlara liderlik etmeleri ve sosyalleşmelerini sağlamaları yönetime örnektir. Bu tür yönetimde üretim faaliyeti yoktur ama bir amaç doğrultusunda yapılan faaliyetler yer almaktadır.

4.2.1. Yönetimin Amacı

Yönetimin temel amacı, örgütsel amaçları gerçekleştirmektir. Örgütsel amaçlar; düzen amacı, kültürel ve ekonomik amaçlar olmak üzere üç ana başlık altında toplanmaktadır.

1. Düzen amacı: Örgütte çalışanların, örgütte istenen sonuçlara ulaşılması için gerekli davranışları göstermesidir.

- 2. Kültürel amaçlar:** Her örgütün kendine göre bir kültürü bulunur. Bu kültür, örgüt çalışanlarına uygun olmalı ve onları temsil etmelidir.
- 3. Ekonomik amaçlar:** Örgütün kurulma nedeni finansal kazançtır, kâr esastır. Yukarıda açıklanan örgütsel amaçların etkin bir şekilde gerçekleştirilmesi de yönetim ile sağlanır. Yönetim; analitik, teknik, beşerî ve kavramsal beceriler gerektiren örgütsel faaliyetleri yerine getirme amacı da taşır.

Analitik beceri, örgütteki durumun doğru şekilde değerlendirilmesi ve değerlendirme sonuçlarına uygun kararlar alınmasıdır. Teknik beceri, yöneticinin çalışanlarını yönlendirme, başka işler yapabilme kabiliyetidir. Beşerî beceri, yöneticinin çalışanlara eşit davranarak çalışanların birbirleriyle uyumlu ve barışçıl çalışmasını, örgütsel amaçları benimsemesini sağlamaktır. Kavramsal beceri ise yöneticinin örgütte olan biten her şeyi bilmesi, örgütün tamamını görebilme yeteneğidir.

4.2.2. Yönetimin İşlevleri

Yönetim, her türlü örgüt için gereklidir ve evrenseldir. Yönetimin varlığı, mutlaka amaca bağlıdır. Yönetim, bir grup faaliyetidir. İnsanların kendi başlarına ulaşamadığı amaçların gerçekleştirilmesini sağlar. İnsan, yönetim faaliyetlerinin temel beşerî unsurudur. İnsanların birlikte çalışmaları, yardımlaşmaları ve iş birliği yapmaları gerekir. Belirlenen amaçlara ancak şu şekilde ulaşılabilir: İş bölümü ve uzmanlaşma: Hangi işi kimin yapacağı belirlenmelidir.

- **Koordinasyon gerekliliği:** İşletme içindeki bölümler ve bireyler uyum içinde çalışmalıdır.
- **Yetki:** İşletmenin belirlenen hedeflere ulaşabilmesi için insanlara iş yaptırma, karar alma ve bunları uygulama hakkına yani yetkiye ihtiyaç vardır.

4.2.3. Yönetimin Kaynakları

Yönetim süreci gerçekleştirilirken çeşitli kaynaklar kullanılmaktadır. Bunlar; bilgi, insan, zaman, hukuki ve maddi kaynaklardır.

- **Bilgi kaynağı:** Yönetimin karar verme aşamasında ihtiyacı olan işlevsel bilgidir.
- **İnsan kaynağı:** Örgütlerin işleyişinde çeşitli görevler için ihtiyaç duyulan nitelikli insan gücüdür (personel, iş gören).
- **Hukuki kaynaklar:** Anayasa, yasalar, tüzükler, yönetmeliklerdir.
- **Maddi kaynaklar:** Yönetimin ihtiyaç duyduğu para, arazi, bina, makine, araç gereç gibi unsurlardır.
- **Zaman kaynağı:** Yönetimsel işlemlerin gerçekleştirilmesi için ihtiyaç duyulan zamandır.

4.2.4. Etkin Liderlik

CRM'nin özünü etkin liderlik oluşturur. Ekibin her üyesi karar verme sorumluluğuna sahip olarak liderlik özelliği taşıyıp taşımadığının farkında olmalıdır. Bunun için uçaktaki görevin tanımı ve pozisyonu önemli değildir. Kötü moralle savaşmanın en iyi yolu güçlü liderlik eğitimi almaktır. Buradaki üç önemli anahtar **iletişim**, **teselli** ve **iş birliği**dir.

Etkin bir liderin özellikleri yeterlilik, iletişim teknikleri, karar verme, azim, coşku ve ahlak olarak sıralanabilir. Etkin liderlik için önemli sayabileceğimiz diğer özellikler; teşvik edici, dürüstlük, saygı göstermek ve saygı duyulmak, başkalarının başarılarını onaylamak, duyarlılık, esneklik, güven, amaç belirlemek, insanlık duygusu, ruhsal ve fiziksel dayanıklılık, iyi görünüş ve son olarak da ulaşılabilirliktir.

4.3. EKİP İÇİNDE İLETİŞİM

Uçuş harekât zinciri, birçok faaliyetin eş güdüm ve iş birliği ile eksiksiz tamamlanmasını gerektirir. Hava yolu personelinin bir kısmı, görev sırasında yolcu ile hiç karşılaşmazken bir kısmı da yolcu ile bir süre (bilet satış, kontuar) iletişim hâlinde olur. Kabin ekibinin yolcu ile birlikteliği ise uçuş süresince devam eder. Tüm personelin amacı; yolcu beklentilerinin karşılanması, yolcuların verilen hizmetten memnun kalması, çalıştığı kuruluşun yolcu tarafından tercih edilmesidir. Halkla ilişkiler açısından tüm çabalar, hava yolu kuruluşu hakkında olumlu imaj oluşmasını sağlamak, bunu sürdürmek ve geliştirmektir (Çorman, 2001).

4.3.1. Ekip İçinde İletişimin Önemi

Havacılık sektöründe önemli olan üç faktör; iletişim, iş birliği ve koordinasyondur. Koordinasyon, kuruluş karmaşıklığı ile doğru orantılı olarak önem kazanan bir haberleşme sistemi fonksiyonudur. Kuruluş içindeki bölümlerin birbirlerinin faaliyetleri hakkında bilgi sahibi olması, o kuruluşta koordinasyonun varlığını gösterir. Birimlerin kendi görevleri hakkında bilinç sahibi olması temel şarttır. Tüm birimler görevlerini, kuruluş hedeflerine uygun olarak koordinasyon ve iş birliği içinde iletişimle gerçekleştirmek zorundadır. Uçuş öncesinde, yerde, harekâtı gerçekleştirmek üzere uçak ve yolcu işlemlerinin usul ve kurallara uygun yapılması; uçuşun kuruluş hedefleri doğrultusunda gereken şekilde tamamlanmasını sağlayacaktır. Aksi hâlde uçuşta oluşan eksiklik ve aksaklıklar, yolcu hizmetine yansarak kuruluş imajını olumsuz yönde etkiler.

Uçuş harekâtını gerçekleştirmek üzere uçuşa hazırlık için yapılacak faaliyetler; yolcunun uçakla ulaşımı için gerekli işlemleri (bilet, güvenlik, gümrük), uçağın uçuşa teknik ve acil [emergency (imörcinsı)] durumlara uygun olarak hazırlanması, uçuşta yolcu emniyeti, sağlığı, ihtiyaç ve beklentilerini karşılamak üzere ürün ve teçhizatların yüklenmesi ve kontrol işlemlerini kapsar. Üç grupta toplanabilen faaliyetlerin tümü, ulusal ve uluslararası havacılık kuralları, hava yolu kuruluşu talimatı, uçuş harekât el kitabı, uçak tipine uygun olarak gerçekleştirilir.

Uçuş öncesinde, harekât hazırlık faaliyetleri işlemlerinin talimatlara uygun olarak sürdürülmesi, uçuşta oluşabilecek olumsuzlukları asgariye indirir. Örneğin çocuk yolcuya tehlike çıkışı önünde yer verilmesi (Tehlike çıkışları önünde çocuk ya da bebek yer alamaz.), çocuk yolcunun uçak içinde başka bir koltuğa oturtulmasını gerektirecektir. Bu durum da yer takasını yapmak zorunda bırakılan yerinden memnun yolcuda memnuniyetsizliğe neden olacaktır.

Uçuş harekâtında birimler arası eş güdüm ve iş birliğini sağlamak için uçuş öncesinde yolcu, güvenlik ve teknik hazırlık, ikram, temizlik gibi hizmetler hakkında kurum talimatlarına uygun şekilde uçuş ekibine bilgi verilir. Bu bilgilerin iletimi, işlem ve bilgi özelliğine göre formal, informal, yüz yüze iletişimle gerçekleştirilir.

Uçuş ekibi açısından uçuş harekâtı, ulusal ve uluslararası havacılık kurallarına ek olarak Hava Yolu Kuruluşu Talimatı, Uçuş Harekât El Kitabı [Flight Operation Manuel (flayt opereyşın manuel) – FOM] ve Uçak Tipi El Kitabı'na uygun olarak gerçekleştirilir. Uçuş harekâtı, kabin ekibi açısından aynı kaynaklardan üretilen Kabin Memurları El Kitabı [Cabin attendant manuel (kebin atendint manuel) – CAM] Çalışma Usul ve Kuralları'na uygun olarak sürdürülür.

Not: Havacılıkta ortak dil İngilizcedir.

Uçuş ekibi, harekâta uçuş öncesi iletişimle başlar. Uçuş emniyeti, güvenlik, meteoroloji, uçuş yolu, yolcu bilgilerini ve görev noktalarını kapsayan uçuş öncesi görev toplantısına (briefing'e) tüm uçuş

ekibi üyeleri tam ve üniformalı olarak katılır. O uçuşa ait tüm bilgilerin kısaca gözden geçirildiği briefing, sertifika ve görünüm açısından da göreve uyum ve iş birliğini sağlama amacı taşır.

Kabin memurlarının uçakta yapacağı ilk işlem, kabin güvenlik ve emergency kontrolüdür. Hazırlık safhasında temizlik işlemi, ikram, gümrüksüz satış [duty free (dyüti fri)] ürünlerini içeren tüm malzeme ve teçhizatlar, ilgili formlarla yazılı ve imzalı olarak kontrol edilerek teslim alınır / teslim edilir. Aksayan yönler, kontrol sonucu ilgili birimler tarafından giderilir ve eksiklikler (formal iletişim) tamamlanır. Kabin memurları, uçuş öncesi kontrol sonuçlarını kabin amirine; kabin amiri, kaptana “kabinin yolcu alımına hazır olduğu” bilgisini sözlü iletişimle bildirir.

4.3.2. Uçuş Ekibinin İletişimi

Uçuş harekâtı süresince uçuş ekibi iletişimi; kokpit ekibinden yolcuya ve kabin ekibine, kabin ekibinden yolcuya, kabin amirinden kabin memuruna, kabin memurundan kabin amirine olmak üzere kurallara uygun olarak oluşturulur. Uçaklardaki bu haberleşme ağı;

- Anons sistemi [Public Adress system (publik adres sistim) – PAS],
- Kabin içi sistem [Interphone system (interfon sistim)],
- İkaz ışıkları (kemer, sigara, duman vb.) ile sağlanır.

-Anons sistemi (Public address system - PAS): İletin tüm kabinden duyulması nedeniyle ekip haberleşmesinde sadece yolcu tarafından dinlenmesinde sakıncası olmayan, bilgi veya komut verme durumlarında (kapı - slide, kalkış - iniş bildirim) zorunlu bilgi verici, emredici iletişimi sağlar (Görsel 4.1). Bu amaçla sadece kokpit veya kabin amiri tarafından kullanılır. Sistem, kabin amiri panelinden yolcuya müzik dinletilmesini de sağlar. Kokpit önceliğini taşır. Uçuş öncesi çalışıp çalışmadığı kontrol edilir.



Görsel 4.1: Anons sistemi (Public Address System - PAS)

-Kabin içi haberleşme sistemi (Interphone): Kokpitten her bir kabin ekip üyesine ve kokpite, her bir kabin memurundan bir başka kabin memuruna, kabin amirinden tüm kabin memurlarına yolcunun duyamayacağı bir şekilde iletişimi sağlar (Görsel 4.2). Çağrı sesi ile ilgili panellerde ışıklı / renkli kırmızı görüntü ile bilgi verici, emredici, uyarlayıcı tüm iletileri iki yönlü olarak ulaştırır.



Görsel 4.2: Interphone

-İkaz ışıkları (kemer, sigara, tuvalet, çağrı, duman, exit / çıkış, zemin): Uçak yerde iken kemer ışıklarının yanması, kabin ekibi açısından motorların çalıştırılarak uçağın hareket edeceğini, kalkış için gerekli hazırlıklara başlanacağını ifade eder. Ekip ve yolcular, inişten sonra kemer ışıkları sönünceye kadar yerlerinden kalkamaz. Motorlar durdurulunca kemer ışıkları söner, kapılar açılabilir. Gerekli bilgileri verici, emredici, uygulayıcı iletişimi sağlayan, uçuş emniyet açısından en yararlı ve işlevli görsel / işitsel iletişim aracıdır. Uçuş süresince türbülans ve alçalma durumlarını ileterek kabin ekibini bilgilendirir. Yolculara anonsla bilgi aktarılmasını ve işlemin kontrol edilmesini emreder (Görsel 4.3).



Görsel 4.3: İkaz ışıkları

Kemer veya sigara ışıklarının yanması, uçuş ekibi açısından yolcuların ikaza uymaları gerektiği anlamını taşır. Kemer ve sigara ışıkları sadece ikaz işareti olmayıp komut ve tehlike durumunu ifade etme özelliği de taşır. Bu ışıkların uçuş süresi içinde birlikte yanması iniş / kalkış, alçalma haricinde yanması ise şiddetli türbülans, tazyik boşalması gibi tehlike durumlarını iletir. Böyle hâllerde kabin ekibinin de kemerlerini bağlaması gerekir.

Uçuş ekibinin aralarında öngörülen düzeyde iş birliğini gerçekleştirmek, görev etkinliğini üst seviyede sürdürmek üzere kullanılan uçak içi haberleşmede, ses uyarı sayısı da durum kodlamalarında önemlidir. Örneğin üç ses uyarısından fazla ikaz, emergency durumunun ilanıdır. Bu anlamda kokpitten kabine önceden bilgi aktarımı ve kabin memurlarının iletilere cevap verme kabiliyeti önem taşır.

Hava yolu kuruluşunun birey ve birimler arası iletişimdeki nicelik ve nitelik işlemlerin zamanında, kurallara uygun, eksiksiz yapılmasını sağlayacak; kurumun kimlik ve imajını olumlu yönde etkileyecektir. Birimler arası koordinasyon, uçuşta ekip koordinasyonu ve iş birliğinin sağlanması iletişimle mümkündür. İletişim, uçuş ekibi açısından potansiyel kitleyle birlikte uçuşu güvenli şekilde tamamlama görevini gerçekleştirmede uçuşun en önemli ögesini oluşturmaktadır.

4.3.3. Harekât Personelinin İletişimi

İletişim, eğitilmiş personel tarafından standart işaretler ve ifadeler kullanılarak karışıklığa sebep vermeyecek şekilde gerçekleştirilmelidir. İstasyon yetkilisi, yetkili teknisyen, hizmet alınan yer hizmetleri şirketinin yetkili personeli veya headset (hedset) operatörü, kulaklık (Görsel 4.4) veya işaretler ile uçuş ekibiyle iletişim kurmaya yetkilidir. Görsel 4.5'te görüldüğü gibi tüm harekât süreci, sağlam bir iletişimle koordineli olarak devam etmelidir.

Buradaki iletişimde ilgili personeller, aşağıdaki hususlara dikkat eder:

- İletişim, havalimanı civarında şiddetli şimşek ve elektrik yüklü bulutların bulunması durumunda sorumlu kaptan pilot ile mutabık kalınarak işaret dili ile gerçekleştirilir.
- Motorlar, uçak park çizgisine geldikten sonra pilot tarafından stop edilmeli, ardından burun ve ana iniş takımlarına takozlar yerleştirilmelidir.
- Kokpitte konuşularak takozların yerleştirilmesi ve frenlerin "off" edilmesi, gerekli ise external power [ikstörnıl pavır (elektrik)] ve air condition (eir kındışın) bağlanması sağlanmalıdır.
- Uçağı karşılayan personel, öncelikle headset vasıtasıyla sorumlu kaptan pilottan uçağın teknik durumu hakkında herhangi bir teknik aksaklık veya uçağın log page (log peyc)'inde kayıtlı bir arıza olup olmadığı hakkında bilgi alır. Teknik bir işlem gerekecek ise acilen teknik birime haber verilir.



Görsel 4.4: Kulaklık (Headset)





4.1. UYGULAMA

Kokpit ile Headset Aracılığıyla Görüşme

80 dk

Kokpit ile Headset Aracılığıyla Görüşme (Türkçe)

YER PERSONELİ : Yer personelinden kokpite...

KOKPİT : Devam edin.

YER PERSONELİ : Takozlar yerleştirildi.

KOKPİT : Kokpitten yer personeline...

YER PERSONELİ : Devam edin.

KOKPİT : Uçağa harici takat (jeneratör) bağlayın.

YER PERSONELİ : Harici takat (jeneratör) bağlandı.

Kokpit ile Headset Aracılığıyla Görüşme (İngilizce)

GROUND : Cockpit ground...

COCKPIT : Go ahead.

GROUND : Chocks in position.

COCKPIT : Ground cockpit...

GROUND : Go ahead.

COCKPIT : Connect external electric power.

GROUND : External electric power connected.

Yukarıda yer personeli ile kokpit arasında geçen standart bir diyalog yer almaktadır. Verilen diyaloga göre aşağıda belirtilen soruları cevaplandırınız ve istenen uygulamaları yapınız.

1. Bu diyalogdaki konuşmalar neden bu kadar sade ve kısa yazılmıştır? Beyin fırtınası yapınız.
2. Buradaki diyalogda iletişimin öğelerini bulunuz.
3. Bu diyalogu, ikişerli gruplar hâlinde Türkçe ve İngilizce olarak uygulayınız.

Not: Yapacağınız çalışma Ek 1'deki tabloda yer alan derecelendirme ölçütlerine göre yapılacaktır. Çalışmanız sırasında bu ölçütleri dikkate alınız.

Not: Yükleme-boşaltmada prensiplere uyulmaması, dikkatsizlik, iletişim yetersizliği, acelecilik, hava şartları, yorgunluk vb. nedenlerle aksaklıklar / ramak kala durumlar yaşanmaktadır.

4.3.4. Uçağın Kalkışında İletişim

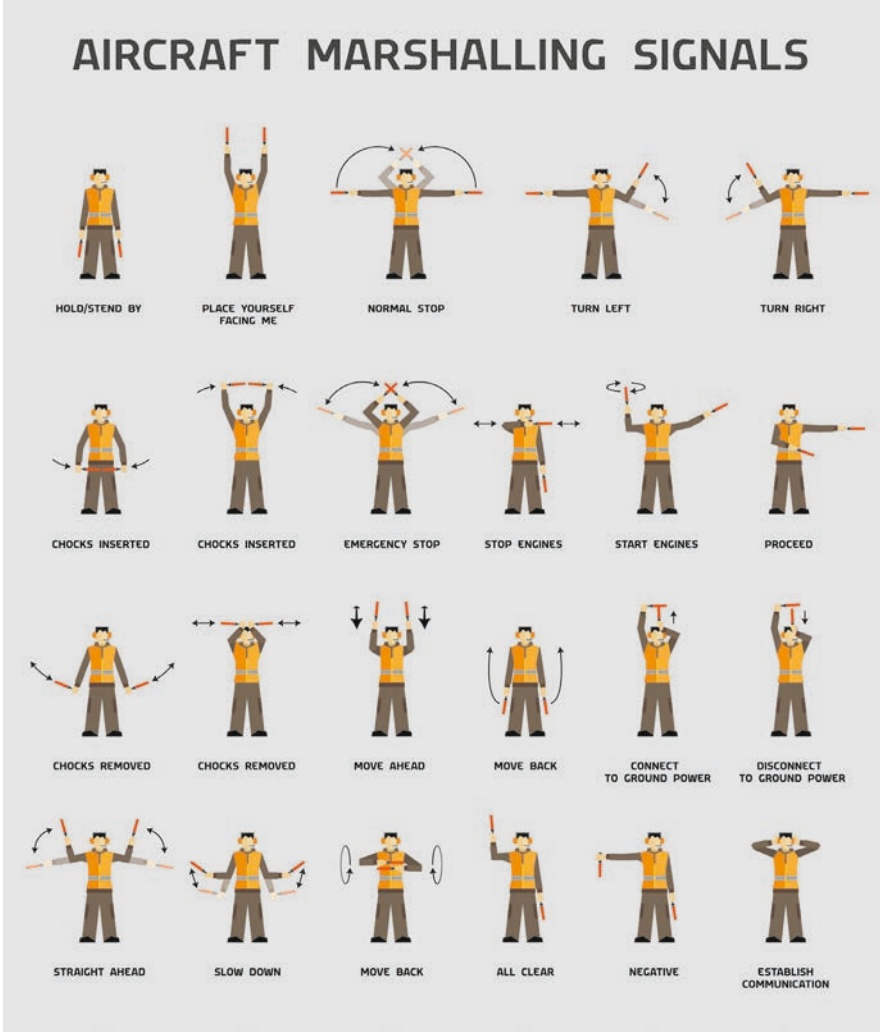
-Motor çalıştırma sırasında iletişim: Harekât personeli, kalkış öncesi briefing vererek motor çalıştırma sırasını uçuş ekibiyle koordine eder.

- Motorun çalıştırılması sırasında, yalnızca uçuş ekibi tarafından bildirim ve işlem yapılmasını gerektiren durumlar gözlemlendiğinde uçuş ekibiyle iletişim kurulur.
- Motor Air Starter Unit (ASU) ile çalıştırılırsa motor çalıştırılmadan hemen önce uçuş ekibinin talebi üzerine basınç sağlanır.

Not: Uçağın burnuna bakan yer personeli, uçak motorlarının sağdan sola doğru tanımlandığını bilmelidir (1 numaralı motor sağdan ilk motordur).

-Motor, tekerlek veya fren yangını sırasında iletişim: Uçuş ekibi, normalde bir motor veya yardımcı güç ünitesi (APU), yangını algılayınca motor yangın söndürme sistemini kullanarak harekete geçer. Uçuş ekibi, motordan veya motor direğinden alevler geldiğinin fark edilmesi

durumunda dâhili telefon kulaklığıyla derhâl uyarılmalıdır. Dâhili telefon yoksa uygun el işaretleri [marshalling (marşiling)] (Görsel 4.6) kullanılmalıdır.



Görsel 4.6: Marshalling

-Egzoz borusu yangını: Motorun çalıştırılması sırasında motor egzoz borusundan çıkan yangın, uçaktaki sıcaklık sensörleri veya yangın uyarı sistemleriyle algılanamayabilir. Bu durumda uçuş ekibi derhâl uyarılmalıdır.



ARAŞTIRINIZ

Yer göstericiliği veya yer kılavuzluğu hakkında bilgi toplayarak ilgili videoları sınıfta paylaşınız.

4.3.5. Kalkışta İletişim

Bu bölümde özetlenen kalkış iletişimi pushback ve açık ramp (taksi çıkışı) kalkışlar için temel bir standarttır. Ayrıış prosedürünün çeşitli aşamalarında aşağıda yer alan özel diyalog kullanılabilir.

-Kalkış iletişim diyalogu:

Aşağıdaki tabloda kalkış sırasında yer personeli ile uçuş ekibi arasındaki diyaloglara birer örnek verilmiştir (Tablo 4.2).

Tablo 4.2: Kalkış İçin Örnek İletişim
Yer Personeli ve Uçuş Ekibi Arasındaki Diyalog

Aşama	Yer Personeli	Uçuş Ekibi
Hazırlık	Çağrı: Park frenlerinin çekildiğini onaylayın. Yanıt: Bypass pimi takıldı ve basınçlandırılmaya hazır (varsa).	Cevap: Park frenleri ayarlandı. Çağrı: Bypass piminin takılı olduğunu onaylayın (ana dişli geri itme hariç). Cevap: Anlaşıldı, bypass pimi takılı, basınçlandırılıyor (varsa).
Kalkış öncesi servis kontrollerinin tamamlanmasından sonra	Çağrı: Kalkış öncesi kontroller tamamlandı, yer ekibi geri itmeye hazır / kaldırmaya (çeki demirsiz). Motorlar çalıştırılmaya hazır (yalnızca açık ramp kalkışı için).	Cevap: Anlaşıldı. Pushback için beklemeyiz / Uçağı kaldırabilirsiniz (çeki demirsiz) / motorları çalıştırıyoruz.
Pushback (motor çalıştırma)	Çağrı: El frenlerini bırakın / kaldırma tamamlandı. Park frenlerini bırakın (çeki demirsiz). Çağrı: Pushback başlatılıyor (Motorları çalıştırabilirsiniz.).	<i>Yer kontrolünden pushback ve motor çalıştırma izni isteyin. Onay alındıktan sonra:</i> Çağrı: Pushback için hazırız. <i>Frenler bırakıldığında:</i> Cevap: Park frenleri serbest bırakıldı. Cevap: Motor(lar) çalıştırılıyor.
Pushback tamamlandıktan sonra	Çağrı: Pushback tamamlandı, park frenlerini çekin. Traktörün bağlantısı kesildi ve uçuş güvertesinin görüş alanına alındı.	<i>Park frenleri ayarlandığında:</i> Cevap: Park frenleri ayarlandı. Çağrı: Bağlantıyı kesebilirsin.
Taksi izni	Yanıt: Bağlantıyı kesin, konumu tutun ve solunuzda / sağınızda görsel sinyal bekleyin. Kulaklığın bağlantısını kesin ve onay el sinyalini verin.	Cevap: Pozisyonu koruyorum ve solumdan / sağımdan görsel sinyal için beklemeyim. Taksi geçişi ancak onay sinyali alındıktan sonra talep edilebilir.



4.1. ETKİNLİK

Tablo 4.2'de verilen konuşmaları drama tekniğini kullanarak aşağıdaki yönergeler doğrultusunda canlandırınız.

- Sınıf ortamını bir havalimanı gibi hayal ederek hazırlayınız.
- Sınıfta ikiyeşerli gruplar oluşturunuz.
- Gruptaki kişilerden birini yer personeli, diğerini ise uçuş ekibi olarak görevlendiriniz.

-Yer personeli ve uçuş ekibi arasındaki iletişim öğeleri (Tablo 4.3)

Tablo 4.3: Yer Personeli İle Uçuş Ekibi Arasında İletilecek Hususlar

Aşama	Görev	Yer personeli eylemi
Kalkış hazırlığı	GPU kaldırma	Uçuş ekibi tarafından talimat verildiğinde GPU'yu kaldırın.
	Çeki demirli / Çeki demirsiz traktör bağlama	<ol style="list-style-type: none">1. Uçağın park freninin çekildiğini onaylayın.2. Burun tekerleği direksiyonu basıncının düştüğüne dair onay alın (varsa).3. Uçuş ekibine kilitleme piminin (varsa) takılı olduğunu bildirin.4. Uçuş ekibinden izin alarak çeki demirini bağlayın.5. Uçuş ekibinden izin alarak burnu kaldırın (çeki demiri kullanılan operasyonlar).
	Takoz kaldırma	<ol style="list-style-type: none">1. Uçağın park frenlerinin ayarlandığına dair uçuş ekibinden onay alın.2. Uçuş ekibinden izin alarak takozları çıkarın.
Kalkış öncesi kontrol	Uçuş ekibine, kalkış öncesi kontrolün tamamlandığını veya herhangi bir şeyin olmadığını bildirin.	
Motor çalıştırma	Motorları çalıştırma	Motorlar uçuş ekibi tarafından talep edildiğinde çalıştırılabilir.
	Air Start Unit (ASU)	Hava ekibi tarafından talep edildiğinde, ASU operatörüne gerekli basıncı sağlaması için sinyal verilir.
Pushback	Frenler	Uçağın park frenlerinin serbest bırakıldığına dair onay alın.
	Uçağın hareketi (Geri itme / çekme)	Uçuş ekibinden izin alın ve ardından pushback'e başlayın.
	İtme / burun yönü	Varsa, pushback'den sonra uçağın hangi yöne itilmesi gerektiğini / burnun hangi yöne bakması gerektiğini sorun.
	Motor çalıştırma	Uçuş ekibi tarafından talep edildiğinde motorlar çalıştırılabilir.
Pushback tamamlama	Çeki demirli / Çeki demirsiz traktör bağlantısının kesilmesi	<ol style="list-style-type: none">1. Uçağın park freninin çekildiğini onaylayın.2. Burnu indirmek ve / veya çeki demirinin bağlantısını kesmek için uçuş ekibinden izin alın.3. Direksiyon bypass pimini çıkarın (varsa).4. Kalan takozları çıkarmak için uçuş ekibinden izin alın.
	Kulaklığın çıkarılması	<ol style="list-style-type: none">1. Kulaklığın bağlantısını kesmek için uçuş ekibinden izin alın.2. Uçuş ekibine pozisyonu korumasını ve uçağın solunda / sağında görsel sinyali beklemesini tavsiye edin.
Kalkış	Onay sinyali	<ol style="list-style-type: none">1. Direksiyon bypass pimini görüntüleyin (varsa).2. Uçağın yolu tüm engellerden temizlendiğinde onay sinyalini verin.3. Onay sinyalini alın.



SIRA SİZDE

Tablo 4.3, yer personeli ve uçuş ekibi arasındaki iletişim ögelerini içermektedir. Buna göre sizce buradaki iletişim şekli nasıldır?

- **Dâhili telefonsuz kalkış iletişimi:** Personel dâhili telefon kullanılmadığı durumlarda hareket için geleneksel el işaretlerini kullanmalıdır. Kalkıştan önce, kaptan pilot ile kalkıştan sorumlu yer acentesi arasında şu hususları içeren bir briefing yapılmalıdır:

- Kalkış özelliklerinin gözden geçirilmesi. Örneğin hareket yönü, son konumlandırma ve taksit çıkış yönü.
- Acil durum işaretleri dâhil, kullanılacak el işaretlerinin özellikleri.

- **Dâhili telefon iletişim hataları:** Pushback işlemi için dâhili telefon iletişimi gerekir. Dâhili telefonun hizmet dışı kalması veya iletişimin kesilmesi durumunda aşağıdaki prosedür izlenmelidir:

- Tek kişilik operasyonlarda başka bir iletişim aracı yoksa uçağın hareketi durdurulur (yerel durumlara ve düzenlemelere bağlı olarak) ve harekete devam etmek için derhâl yardım istenir.
- Çok kişili operasyonlarda uçuş ekibi ile el işaretleri kullanılarak iletişim kurulmalıdır. Traktör sürücüsü, uçuş ekibinden aktarılan görsel sinyalleri görebilmelidir. El sinyali iletişimi kurulduktan sonra pushback işlemleri devam edebilir.
- ATC [Air Traffic Control (air trafik kontrol) - Hava Trafik Kontrolörü] ' ye haber verilir (telsiz varsa). Yerel düzenlemelere bağlı olarak ATC ile iş birliği içinde harekete devam edilir.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A) Aşağıdaki cümlelerin başındaki boşluğa verilen bilgi doğru ise “D”, yanlış ise “Y” yazınız.

- Dâhilî telefon kullanılmadığında personel harekât için geleneksel el işaretlerinden faydalanmalıdır.
- Uçuş ekibi, bir motor veya yardımcı güç ünitesi (APU) yangını algırsa motor yangın söndürme sistemini kullanarak harekete geçer.
- Uçuş süresi içinde türbülans gibi tehlike durumlarını ileten ikaz ışıkları yandığında kabin ekibinin kemerlerini bağlaması isteğe bağlıdır.
- Planlama süreci; “ne, ne zaman, nasıl, nerede, kim tarafından, neden, hangi maliyetle, hangi sürede” sorularına cevap arama sürecidir.
- CRM eğitimi, ekip üyelerine bireysel davranma ve içe dönük olma becerilerini kazandırmaya çalışır.

B) Aşağıdaki cümlelerde yer alan boşlukları doğru kelimelerle ve uygun biçimde tamamlayınız.

- Ortak bir amaca ulaşmak için beraber çalışmayı benimsemiş, aynı yöne bakan ve bu amacı gerçekleştirmek için de iş bölümü yaparak çalışan kişilere denir.
- Uçağı karşılayan personel, sorumlu kaptan pilottan uçağın teknik durumu hakkında bilgi edinmeli ve uçağın kayıtlı bir arıza olup olmadığı hakkında bilgi almalıdır.
- Çevresindeki insanları, belirli bir hedef doğrultusunda beraber çalışmaya teşvik ve motive etmek liderin özelliklerindedir.
- Teknik olmayan beceriler anlamına gelen, uçuş ekibinin CRM becerilerini değerlendirmek için uygulanmış bir yöntemdir.

C) Aşağıdaki sorularda doğru olan cevabı işaretleyiniz.

10. Havacılık terminolojisinde “CRM”nin İngilizce açılımı ve Türkçe anlamı aşağıdakilerden hangisidir?

- Customer Resource Management - Ekip Kaynak Yönetimi
- Crew Relationship Management - Ekip İlişkileri Yönetimi
- Crew Resource Relationship - Ekip Kaynak İlişkileri
- Customer Relationship Management - Müşteri İlişkileri Yönetimi
- Crew Resource Management - Ekip Kaynak Yönetimi

11. Ekip kaynak yönetimi, pilotlara ve kabin ekibi üyelerine, güvenli ve verimli uçuş için kaynakları sıraya koyma adına gereken beceri ve güveni verir.

Buna göre aşağıdakilerden hangisi bu becerilerden biri olamaz?

- Çekişme
- Dinleme
- Koordinasyon
- Liderlik
- Takım çalışması

12. Aşağıdakilerden hangisi ekip üyelerinin sahip olması gereken becerilerden biridir?

- A) İletişim eksikliği
- B) Durum muhakemesi eksikliği
- C) Uyum sağlayabilme
- D) Bireysel karar verebilme
- E) Problem yaratma

13. Aşağıdakilerden hangisi uçuş ekibinin temel hedeflerinden biridir?

- A) Terfi almak
- B) Kişisel marka oluşturmak
- C) Motivasyonu ve işbirliğini artırmak
- D) İş çevresi oluşturmak
- E) Sanatsal becerileri geliştirmek

14. Aşağıdakilerden hangisi SHEL modelinde yer almamaktadır?

- A) Donanım
- B) Yazılım
- C) İnsan
- D) Kabin memuru
- E) Problem çözebilme

15. Aşağıdakilerden hangisi NOTECHS' in çerçevesinde değildir?

- A) Bireysel amaçlar
- B) İş birliği
- C) Durum farkındalığı
- D) Karar verme
- E) Liderlik ve yönetim becerileri

16. Aşağıdakilerden hangisi uçaklardaki haberleşme ağlarından biridir?

- A) Sosyal Medya
- B) İkaz ışıkları
- C) Fax
- D) SITA
- E) Radyo

17. Aşağıdakilerden hangisi yönetime kaynaklık eden unsurlardan değildir?

- A) Bilgi
- B) Hukuk
- C) İnsan
- D) Maddi
- E) Manevi

18. Etkin bir ekip liderinin karşılaştığı problemleri hızlı ve etkili bir şekilde çözebilmesini ifade eden kişilik özelliği aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Yeniliğe Açıklık
- B) Analitik düşünme
- C) İletişime açıklık
- D) Dürüstlük
- E) Yüksek özgüven

5. ÖĞRENME BİRİMİ



YOLCULARLA ETKİLİ İLETİŞİM



Karekodların altındaki sayıyı linkin sonuna ekleyerek videoya ulaşabilirsiniz.
https://www.eba.gov.tr/c?q=U55059_c43033d6

5



KONULAR

- 5.1. YOLCULARLA ETKİLİ İLETİŞİM
- 5.2. STRES YÖNETİMİ

NELER ÖĞRENECEKSİNİZ?

- Yolcularla iletişimin önemini
- Yolcu kategorilerine göre iletişimi
- Stresin tanımını
- Stres yönetimini

TEMEL KAVRAMLAR

stres, stres yönetimi, yolcularla iletişim, yolcu kategorileri





YOLCULARLA ETKİLİ İLETİŞİM

HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

1. “Tatlı dil yılanı deliğinden çıkarır.” atasözü neyi ifade etmektedir?
2. Hayatınızda hiç haklıyken haksız duruma düştüğünüz oldu mu? Böyle bir durumda neler hissettiniz?
3. Sinirli ve stresli olan bir arkadaşınızı nasıl sakinleştirirsiniz? Arkadaşlarınızla birlikte fikirlerinizi paylaşınız.

5.1. YOLCULARLA ETKİLİ İLETİŞİM

Sosyal hayatın her alanında olduğu gibi hava yolu taşımacılığında da yolcularla iletişim son derece önemlidir.

5.1.1. Yolcularla İletişimin Önemi

Hava yolu taşımacılığı, sürekli rekabetin olduğu global bir hizmet sektörüdür. Hava yolu firmaları, sektörde kalıcı olabilmek ve kâr edebilmek için hem var olan yolcularını korumak hem de yeni yolcular kazanmak zorundadır. Yolcuların beklentileri her zaman yüksek, kendilerine sunulan hizmet seçeneği her zamankinden fazladır. Bu nedenle yolcularla sürekli iletişim hâlinde olan hava yolu çalışanlarının daha eğitilmiş ve deneyimli olması gerekmektedir. Hava yolu operasyonlarının büyük çoğunluğu, yolcularla iletişim üzerine kurulmuştur.

İletişim süreci, yolcuların hava yolu taşımacılığını tercih etmesiyle başlar (Görsel 5.1). Hava yolunda iletişim ortamı, yolcuların hava yolu terminaline gelerek uçuş öncesi yer ve yolcu hizmetleriyle olan ilişkisi, uçuş sırasında kabin hizmetinden yararlanması ve uçuş sonrasında bagajını alarak terminalden ayrılması süreçlerini kapsar.



Görsel 5.1: Yolcularla iletişim

Hava yolu terminalleri diğer taşıma modellerine göre daha donanımlı fakat karmaşık bir yapıya sahiptir. Binlerce kişinin çalıştığı ve seyahat ettiği böyle bir ortamda hava yolu çalışanlarının hem kendi içerisinde hem de yolcularla kusursuz bir bilgi akışı ve iletişim bağı kurması gerekir (Görsel 5.2). Yolculardan kaynaklanan sorunlara ya da onların ihtiyaç ve beklentilerine en hızlı, ekonomik ve emniyetli çözümler üretmek ancak başarılı bir iletişimle mümkündür.



Görsel 5.2: Yolcularla iletişimin önemi



SIRA SİZDE

İstanbul – Hamburg seferinde 205 numaralı kapıdan uçağa alım yapılmaktadır. Kapı kapandıktan bir süre sonra bir yolcu uçağa binemediği için orada bulunan görevli personel ile tartışmaya başlamış ve bir süre sonra sözlü tartışma kavgaya dönüşmüştür. Kavga sırasında personel yaralanmıştır. Yaşanan bu olay sonucu yolcu, güvenlik ekipleri tarafından tutuklanmış, personel de tedavi edilmek üzere hastaneye kaldırılmıştır.

1. Yukarıdaki metinde belirtilen olay neden ortaya çıkmıştır?
2. Metinde verilen olayda görevli personelin yolcuyla nasıl bir iletişim kurması gerektiğini sınıf ortamında paylaşınız.

5.1.2. Yolcu Kategorilerine Göre İletişim

Hava yolu taşımacılığında yolcular arasında “önemli yolcu-önemsiz yolcu” ayrımı yapılmaz. Yolcular, bilet sınıfları için ödedikleri ücretlere göre sınıflandırılır ve özel hizmetlerden bu sınıflandırmaya göre yararlanır. Ayrıca hava yolu firmaları, uygulanan prosedür gereği yasal, teknik, tıbbi zorunluluklarının yanında yolcularının konforlu seyahat etmesini sağlamak zorundadır. Firmalar, bu sebeple hizmet verdiği yolcuları onlarla iletişime geçmek için kategorilerine göre kayıt altına alır.

5.1.2.1. Özel Hizmet Gerektiren Yolcularla İletişim

Hava yolu taşımacılığında özel hizmet gerektiren yolcuların gereksinimlerine göre özel bir iletişim kurulmalıdır. VIP / CIP ve First Class yolcular ile hamile, bebekli / çocuklu, yalnız seyahat eden çocuk, sağlık sorunu olan yolcular, sedyeli / tekerlekli sandalyeli yolcular, görme veya işitme engelli vb. yolcular hava yolunda özel hizmet gerektirir.

VIP / CIP ve First Class Yolcularla İletişim

Hava yolu firmaları VIP / CIP ve First Class yolculara uçuş öncesinde, sırasında ve sonrasında öncelikli ve ayrıcalıklı hizmetler sunar (Görsel 5.3).



Görsel 5.3: VIP, CIP ve First Class yolcular

VIP / CIP ve First Class yolcular, sık sık seyahat ettikleri için bu yolcuların bilgileri hava yolu firmasının sisteminde kayıtlıdır. Bu yolcuların karşılama, uçuş ve uğurlama ekibi, özel ve deneyimli çalışanlardan oluşturulur. Hava yolu çalışanları; bu yolcuları ayrıntılı tanımalı, onlara karşı davranışlarında ölçülü olmalı, yolcunun daha önceki seyahatlerindeki davranışlarını, karakter yapısını, yemek tercihlerini ve iletişim bilgilerini bilmelidir (Görsel 5.4).



Görsel 5.4: VIP / CIP ve First Class yolcularla iletişim

Uçak mutfak ekibinin, seyahat esnasında yolculara farklı tatlar, menüler ve ikramlar sunması, daha önce keşfedilmemiş ürün veya hizmetlere yer vermesi, bu sınıfta bulunan yolculara isimleriyle hitap etmesi, özel günlerinde küçük sürprizler yapması onları çok mutlu edecektir. “Hoş geldiniz Hanım, sizi tekrar görmek ne güzel.” şeklinde güler yüzlü ve samimi hatırlanmak ya da doğum günü uçuş gününe rastlayan yolcunun bu özel gününü kutlamak yolcunun memnuniyetini artıracaktır.



5.1. ETKİNLİK

Aşağıdaki metinde eksik bırakılan olayı , verilen yönerge doğrultusunda drama tekniğini kullanarak canlandırınız.

- Sınıf ortamını First Class bölümü şeklinde düzenleyiniz.
- İkişerli gruplar oluşturunuz.
- Grubun birini First Class yolcular, diğerini de kabin ekibi olarak belirleyiniz.

Kişiler: Kabin ekibinden Ali Bey, Hatice Hanım

Yer: Antalya Havalimanı

Olay: Hatice Hanım, Antalya Havalimanı'ndan Dubai'ye uçakla seyahat edecek bir First Class yolcusudur. Uçağa bindikten kısa bir süre sonra kabin ekibinden Ali Bey'i yanına çağırarak içecek menüsünden seçtiği mangolu naneli limonatadan içmek istediğini söylemiştir. İsteddiği tropik içecek, uçakta bulunmadığından talebi karşılanamamıştır. Hatice Hanım, bunun üzerine sosyal medyada memnuniyetsizlik bildiren bir gönderi paylaşacağını ve hava yolu firmasının itibarına zarar vereceğini söylemiştir. Bunun üzerine Ali Bey ...

- **Hamile, Bebekli veya Çocuklu Yolcularla İletişim**

Hamile, bebekli veya çocuklu yolcular check-in veya boarding işlemlerinde öncelikli olarak hizmet almaktadır (Görsel 5.5). Bu yolcular, check-in veya boarding sırasına geldikleri zaman hava yolu çalışanları tarafından hemen fark edilmeli ve işlemleri hızlı bir şekilde tamamlanmalı, öncelikli oldukları da diğer yolculara uygun bir dille açıklanmalıdır.



Görsel 5.5: Hamile, bebekli ve çocuklu yolcularla iletişim

Seyahat sırasında bu yolcuların yanlarında mümkünse bir koltuk, seyahat konforu açısından boş bırakılmalıdır. Hamile, bebekli veya çocuklu yolcuların acil çıkış kapılarından uzak, kabin ekiplerine ve tuvalete yakın, ayrıca yedek oksijen maskesinin bulunduğu koltuklarda seyahat etmesi sağlanmalıdır. Bu yolculara uçağa biniş, uçaktan iniş ve uçuş süresince yardım edilmeli; özel ikramlarda bulunulmalı, sağlık durumları gözlemlenmelidir.

- **Refakatçi Hizmeti Gerektiren Yolcularla İletişim**

Yalnız seyahat eden (refakatsiz) çocuk yolcular, yaşlı yolcular, sağlık sorunu olan yolcular, sedyeli veya tekerlekli sandalyeli yolcular, görme veya işitme engelli yolculara uçuşa kabul işlemlerinden itibaren bir refakatçi verilir (Görsel 5.6).



Görsel 5.6: Refakatçi hizmeti verilen yolcular

Refakatçi kişi uçuş öncesi ve sonrası tüm yolcu işlemlerini yapmakla sorumludur. Yolcunun uçuş esnasındaki sorumluluğu kabin ekiplerine aittir. Refakatçi hizmeti gerektiren yolcularla şartlarına göre özel bir iletişim kurulmalıdır. Bu durumda olan yolcularla iletişim kurarken olumlu bir üslup ve beden dili kullanılmamalıdır. Yolcunun engeline odaklanıp rencide edici acıma ifadelerinden, mimik ve tutumlardan kaçınılmalıdır.

Örneğin uçuş rezervasyonunda yalnız seyahat eden (refakatsiz) çocuk yolcunun bilgileri check-in yapılan bankoya ulaşır. Çocuk yolcu, check-in işlemi için başvurduğunda kendisine refakat edecek bir görevli yönlendirilir. Çocuk yolcu uçağa binişte, uçuş sırasında ve uçuş sonrasında kendisini alacak kişiye teslim edilene kadar bu görevlinin refakatinde olur (Görsel 5.7).



Görsel 5.7: Tek başına seyahat eden çocuk yolcu

Refakat hizmeti sırasında yolcuyla sürekli iletişim hâlinde olunmalı, çocuğun ihtiyaçları hakkında tahminler yürütülmelidir. Çocuğa ihtiyaçlarını anlatamayacağı veya çekinebileceği düşünülerek basit ve kısa cevaplayabileceği sorular sorulmalı, güvende olduğu hissi verilmelidir.



5.2. ETKİNLİK

Aşağıdaki metinde verilen olayı, ilgili yönerge doğrultusunda drama tekniğini kullanarak tamamlayınız.

- Sınıf ortamını havaalanı bekleme salonu şeklinde düzenleyiniz.
- İkişerli gruplar oluşturunuz.
- Gruptan bir kişiyi tekerlekli sandalye kullanan bir yolcu, diğerini de refakat eden görevli olarak belirleyiniz.

Kişiler: Rus turist Victoria ve refakatçi Sinem Hanım

Yer: Gazipaşa – Alanya Havalimanı

Olay: Alanya'ya tatile gelen Rus turist Victoria, geçirdiği kaza yüzünden tekerlekli sandalye ile seyahat etmek zorunda kalmıştır. Sinem Hanım, check-in işlemleri bittikten sonra uçağa kadar Victoria'ya refakat edecektir. Victoria, bekleme salonunda ısrarla yemek yemek istediğini söyler. Oysaki bekleme salonunda yemek yenilecek alan bulunmamakta, bunun için iki kat yukarı çıkılması gerekmektedir. Sinem Hanım da ...

5.1.2.2. Diğer Yolcularla İletişim

Hava yolu taşımacılığı dünyada milyonlarca insanın tercih ettiği en hızlı ulaşım yöntemidir. İnsanların sunulan hizmetten beklentileri ve bunlara verdiği tepkileri farklıdır. Hava yolu yolculuğu kimi yolcuları mutlu ederken kimi yolcular da bundan mutsuz olabilir (Görsel 5.8).



Görsel 5.8: Yolcu memnuniyeti

Hava yolu çalışanları, günün her saatinde farklı yolcu tipleriyle karşılaşmaktadır. Bu nedenle yolcularla yüz yüze iletişim kurması gereken bir çalışan; hava yolunda uyulması gereken bütün kuralları eksiksiz yerine getirmeli; hizmet sırasında bütün önemi yolcuya vermeli; sabırlı, nazik, kibar ve çözüm odaklı olmaya özen göstermelidir. Alanında uzman, yolcu psikolojisini anlamada yeterli olmalıdır.

Havaalanına gelen yolcuların karakter özelliklerine bakılarak onlara nasıl davranılması gerektiğini bilmek, etkili iletişim kurmanın en önemli adımıdır. Yolcu tipleri; olumsuz düşünen, titiz, kendini üstün gören, sosyal (dışa dönük), sıkılgan (içe dönük), iyi niyetli, nazik ve alçak gönüllü, şüpheli, unutkan ve dalgın, asabi, inatçı, telaşlı olmak üzere 11 başlıkta tanımlanabilir.

• Olumsuz Düşünen Yolcu

Olumsuz düşünen yolcular; kişi ve olaylara olumsuz yaklaşan, negatif, kötümser, her şeyde hata arayan ve devamlı şikâyet eden yolculardır (Görsel 5.9). Bu tür yolcuları mutlu etmek zordur. Hava yolu çalışanı, sabırlı ve profesyonel davranarak hoşgörü çerçevesinde gerekli olanı fazlasıyla yapmalıdır.



Görsel 5.9: Olumsuz düşünen yolcu

• Titiz Yolcu

Tüm ayrıntıları görebilen, dikkatli, seçici, en mükemmeli isteyen kişilerdir. Onlar için verilen hizmet, hatasız ve tam olmalıdır. Bu tür yolcular, en küçük hatalara bile anlayışlı davranmaz, bu konuda gerekli uyarıları ilgili kişilere yapmaktan çekinmezler (Görsel 5.10). Özellikle temizlik ve sağlık kurallarına uyulup uyulmadığına dikkat ederler. Bu yüzden çalışanlar, kişisel temizliğe ve kıyak kıyafete de dikkat etmelidir.



Görsel 5.10: Titiz yolcu

• Kendini Üstün Gören Yolcu

Mükemmel olduklarını, her şeyin en doğrusunu sadece kendilerinin bildiklerini düşünen kişilerdir (Görsel 5.11). Bu tür yolcular kendini beğenmiş ve alaycı bulunabilirler. Hava yolu çalışanları, böyle bir yolcuyla karşılaştıklarında sakin kalmalıdır. Onlarla sinirlenmeden anlayışlı bir şekilde iletişim kurmalıdır.



Görsel 5.11: Kendini üstün gören yolcu

• Sosyal (Dışa Dönük) Yolcu

Aktif, çevresindeki insanlar ile rahat iletişim kurabilen kişilerdir (Görsel 5.12). Bu tür yolcular, küçük hataları görmezden gelir ve problemleri büyütmez. Sosyal yolculara hizmet etmek, hava yolu çalışanı için çok kolay ve zevklidir. Aldıkları ve beğendikleri hizmet karşısında çalışanı ödüllendirebilirler. Çalışanlar, böyle bir yolcuyla karşılaştığında diğer yolcularla onun arasında ayırım yapmamalı ve aradaki mesafeyi her zaman korumalıdır.



Görsel 5.12: Sosyal (Dışa dönük) yolcu

• Sıkılgan (İçe Dönük) Yolcu

Sessiz, sakin, kendileriyle olmaktan hoşlanan kişilerdir (Görsel 5.13). İnsanlarla çok fazla iletişimde bulunmazlar. Memnuniyetsizlikleri olduğunda bunu bildirmezler. Genelde küçük hataları önemsemezler. Bazen bu hatalar için ani ve ters davranışlarda bulunabilirler. Bu tip yolculara hizmet veren hava yolu çalışanı; dikkatli olmalı, onu çok iyi gözlemlemeli ve yolcunun davranışlarından ne hissettiğini anlamaya çalışmalıdır.



Görsel 5.13: Sıkılgan (İçe dönük) yolcu

• İyi Niyetli, Nazik ve Alçak Gönüllü Yolcu

İkili ilişkilerde nazik, saygılı ve kibar yolculardır (Görsel 5.14). Kimseyi kırmaz, herkese eşit davranırlar. Görgü ve nezaket kurallarını iyi bilir, her ortamda herkese uygularlar. İyimser yolcularla çalışmak rahattir. Bu yolcular, çalışanı motive eder.



Görsel 5.14: İyi niyetli, nazik, saygılı ve alçak gönüllü yolcu

• Şüpheli Yolcu

Sürekli, herkesten ve her şeyden şüphelenip güven problemi yaşayan kişilerdir (Görsel 5.15). Hava yolu çalışanı, şüpheli yolculara güvensizlik yaşadıkları konular hakkında detaylı bilgi vererek güven bunalımını ortadan kaldırmalıdır. Özellikle hava yolu firmasının itibarını olumsuz etkileyecek, yolcuların firmaya ve çalışanlara olan güvenini sarsacak davranışlarda bulunmamalıdır.



Görsel 5.15: Şüpheli yolcular

• Unutkan, Dalgın Yolcu

Genellikle gittikleri yerlerde şemsiye, atkı, anahtar gibi kişisel eşyalarını unutan kişilerdir (Görsel 5.16). Unutkan ve dalgın yolculara hizmet edecek çalışan, çok dikkatli ve kontrolcü olmalıdır. Uçaktan inmeden gerekli hatırlatmalar yapılmalı, uçakta herhangi bir eşya unutulup unutulmadığı kontrol edilmelidir.



Görsel 5.16: Unutkan, dalgın yolcu

• Asabi Yolcu

Küçük bir hata karşısında öfkelenen ve kendilerini kontrol edemeyen yolculardır (Görsel 5.17). Asabi yolcular, en küçük bir olumsuzlukta çalışanlar veya diğer yolcularla tartışmaya girebilirler. Bu tür yolcuların hoşgörülerini azdır. Asabi yolculara hizmet veren çalışanlar, öncelikle sakinleştirici bir tavırla hareket etmeli, yumuşak bir ses tonuyla konuşmalı, yolcuları olumsuz davranışlara yönlendirecek davranışlardan kaçınmalıdır. Yaşanabilecek bir sorunda yolcuya saygılı davranışlar sürdürülmeli, çözüm odaklı olunmalıdır.



Görsel 5.17: Asabi yolcu

• İnatçı Yolcu

Karşılanması zor istekleri için ısrar eden, yapılan hiçbir açıklamayı kabul etmeyen, konuda kural tanımaz ve sabit fikirli kişilerdir (Görsel 5.18). Kolay kolay ikna olmayan, hata kendilerinden kaynaklansa bile bunu kabullenmeyen yolcu tipidir. Bu tür yolcularla ikna edici, sakin ve anlayışlı bir iletişim tercih edilmelidir.



Görsel 5.18: İnatçı yolcu

• Telaşlı Yolcu

Heyecan kontrolü zayıf, çabuk panikleyen ve çevresindeki insanları da etkileyen kişilerdir (Görsel 5.19). Havaalanı terminalinde veya uçak içerisinde bu yolculara hizmet edecek çalışan, önce kendisi rahat bir tutum sergilemelidir. Bir olay anında telaşlı yolcu, konuşarak ve beden diliyle rahatlatılmalı, olay kontrol altına alınıp diğer yolcular panik ortamından uzaklaştırılmalıdır.



Görsel 5.19: Telaşlı yolcu



Uygulama Amacı: Fazla satış durumunda yolcuyu doğru iletişimle uçuştan vazgeçirmek.

Kullanılacak Araç Gereçler: Öğretmen masası, sıra, koridor.

İşlem basamakları

1. Sınıf ortamını gelen uçak yolcularını karşılayacak şekilde düzenleyiniz. 2 kişi yer hizmetleri personeli, 5 kişi de yolcu olacak şekilde görev dağılımını yapınız.
2. Sınıf ortamında bekleme salonları oluşturunuz.
3. Yolcu tiplerine göre kimleri gönüllü yolcu olarak seçeceğinizi belirleyiniz.
4. Fazla satış durumu yaşandığı için 2 farklı yolcu tipinin gönüllü olarak uçuş iptali yapmasını sağlayınız.

Not: Yapacağınız çalışma Ek 1 de yer alan derecelendirme ölçeğinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir. Çalışmanızı yaparken bu ölçütleri dikkate alınız.

5.2. STRES YÖNETİMİ VE KONTROL

Günlük yaşamda her bireyin yaşadığı doğal bir insan tepkisi olarak bilinen stres, hayatın bir parçasıdır. Küçük dozdaki stres, baskı altındaki insanı tetikte ve motive ederken aşırı ve güçlü olduğu zaman zararlı olmakta, zihinsel ve fizyolojik işlevleri kesintiye uğratarak performans ve verimi düşürmektedir. Bu nedenle fazla stresin kontrol altına alınması gerekmektedir.

5.2.1. Stres

Rahatsız eden uyarıcılara karşı kişide meydana gelen baskı ve gerginlik durumuna **stres** denir (Görsel 5.20). Stres, bir olay veya durum karşısında kişinin fiziksel ve psikolojik dünyasında bir tepki olarak ortaya çıkar.

Stres, günlük yaşamda kişilerin davranışlarını, başkalarıyla iletişimlerini etkileyen bir durumdur; kişilerde birdenbire veya kendiliğinden ortaya çıkmaz. Stresin oluşması için bireyin içinde bulunduğu durumdan veya ortamdaki etkilenmesi gerekir.

Kişinin bulunduğu durum veya ortamda etkilendiği stres, pozitif veya negatif olmak üzere ikiye ayrılmaktadır:

1. Pozitif Stres

Kişinin yararına olan ve hoşuna giden durum veya olaylara karşı gösterdiği tepkidir. Pozitif stres, kişinin heyecanını artırır, motivasyonunu korur ve ulaşmak istediği hedefe kilitlenmesini sağlar.

Olimpiyat şampiyonluğu için hazırlanan sporcuların, yarışma günü antrenmandaki rekorunun üzerine çıkıp yeni bir rekor kırması, pozitif stresin en güzel örneğidir (Görsel 5.21).



Görsel 5.20: Stres



Görsel 5.21: Pozitif stres

2. Negatif Stres

Kişinin hoşuna gitmeyen, mutsuz olacağı durum veya olaylara karşı vermiş olduğu tepkidir. Kişilerde performans düşüklüğü, başarısızlık, hastalık vb. olumsuz durumları ortaya çıkarır.

Üniversite sınavına hazırlanan ve denemelerde çok başarılı olan bir öğrencinin, sınavda sorulara cevap verememesi negatif stres örneğidir (Görsel 5.22).



Görsel 5.22: Negatif stres



SIRA SİZDE

Uçaktan inmiş bagaj bekleyen bir grup yolcudan;

- Genç, yeni başladığı işine geç kalmaması gerektiğini
- Yaşlı teyze, seyahatin yorucu olduğunu ve ayakta durmakta güçlük çektiğini
- Öğrenci, 2 saat sonra önemli bir sınavı olduğu için notlarını gözden geçirmesi gerektiğini
- Bir hamile kadın ise yolculuk sonrası karnında hafif ağrılar olduğunu söylüyor.

Yukarıda verilen bilgiler doğrultusunda soruları cevaplayınız.

1. Sizce dört farklı yolcunun o anda akıllarından geçenler ve yaşadığı duygular nelerdir?
2. Yukarıdaki dört yolcudan biri siz olsaydınız nasıl davranırdınız? Sınıf ortamında arkadaşlarınızla paylaşınız.

5.2.1.1. Stresin Aşamaları

Kişilerin yaşadıkları olaylar veya karşılaştıkları durumlar karşısında onlara yükledikleri anlam ve zorluk dereceleri farklıdır. Stres, bu nedenle kişilerde 3 aşamada gelişim gösterir:

1. Alarm Aşaması

Bir olay veya durum karşısında “**Savaş!**”, “**Kaç!**” tepkisinin ortaya çıkma aşamasıdır. Kişinin nasıl davranacağına karar verip yüzleşmeye veya kaçmaya hazır hâle gelmesi durumudur (Görsel 5.23). Bir anda meydana gelen bu durum, kişinin kalp atışlarının hızlanmasına ve ani adrenalin salgılanmasına neden olur. Bu aşamada kişide alışık olunmayan davranışlar da görülebilir.



Görsel 5.23: Alarm aşaması

2. Direnme Aşaması

Kişide alarm aşamasından hemen sonra uyum veya direnme oluşur. Kalp atışı, tansiyon, solunum gibi durumlar; stresin kaynağı olan olaya ve duruma uyum sağlandığında normale döner. Stresin kaynağına uyum sağlanmazsa direnme meydana gelir. Birey, direnme sırasında elinden gelen tüm gayreti ortaya koysa da stresli bir kişinin bütün davranışları kendinde görülür (Görsel 5.24).



Görsel 5.24: Direnme aşaması

3. Tükenme Aşaması

Kişinin direnme aşamasında uyum sağlayamadığı ve üstesinden gelemediği durumlar devam eder ve artar, kişi tükenme aşamasına gelir. Azalmayan ve sürekli artış gösteren durumlarda kişinin gayretinde kırılma ve davranışlarında ciddi değişiklikler görülür. Ayrıca sinir sistemi aktif hâle gelir (Görsel 5.25). Birey, bu aşamada mevcut stres kaynaklarıyla mücadele edemeyeceği gibi başka stres kaynaklarına da açık hâle gelir.



Görsel 5.25: Tükenme aşaması

5.2.1.2. Stresin Belirtileri

Stresin belirtileri kişiden kişiye farklılık gösterebilir. Bu yüzden her insanın kendine özgü stres belirtileri bulunmaktadır. Genel olarak bakıldığında stres belirtilerinde baş ağrısı, boyun tutulması ve sırt ağrıları gözlemlenir. Kişiler; stres anında sindirim sorunları, gerginlik hâli, endişe duyma, uyku bozukluğu, tansiyon gibi kısa veya uzun süreli durumlarla da karşı karşıya kalabilmektedir. Stres, çok kısa bir sürede yaşanmış olsa bile ortaya çıkan sonuçlar kişilerde uzun süre kalıcı hâle dönüşmektedir.

Stresin kişilerde bedensel, zihinsel, duygusal ve sosyal olmak üzere dört farklı belirtisi vardır.

• Bedensel Belirtiler

Kişilerde aşırı terleme, baş, sırt ve kas ağrıları, çene kasılması, diş gıcırdatma, hazımsızlık, kabızlık veya ishal durumu, yorgunluk ve güç kaybı gibi belirtiler stresin bedensel belirtileridir.

• Zihinsel Belirtiler

Kişilerin unutkanlık, yoğunlaşamama, karar verememe, hayal kurma, zihin karışıklığı durumları stresin zihinsel belirtileridir.

• Duygusal Belirtiler

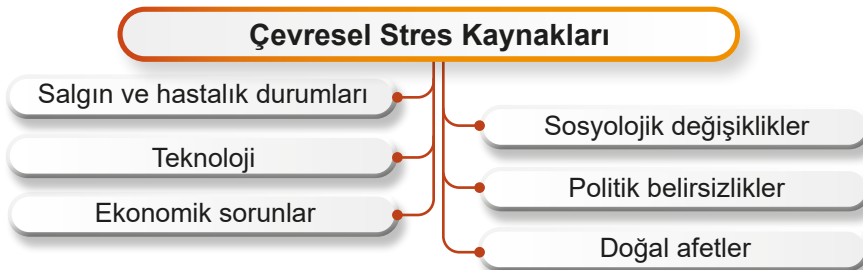
Kişilerde ruhsal durumunun hızlı ve sürekli değişmesi, çabuk ağlama, depresyon, asabılık, gerginlik, öz güven azalması, öfke patlamaları ve saldırganlık, aşırı hassasiyet ve kırılma gibi durumlar stresin duygusal belirtileridir.

• Sosyal Belirtiler

Kişinin insanlara karşı güvensizlik, insanları suçlayıp hata bulma, fazla savunma, rencide etme, konuşmama, insanlarla birlikte program yapmama veya yaptıktan sonra gitmeme gibi durumları sosyal belirtilerdir.

5.2.1.3. Stresin Kaynakları

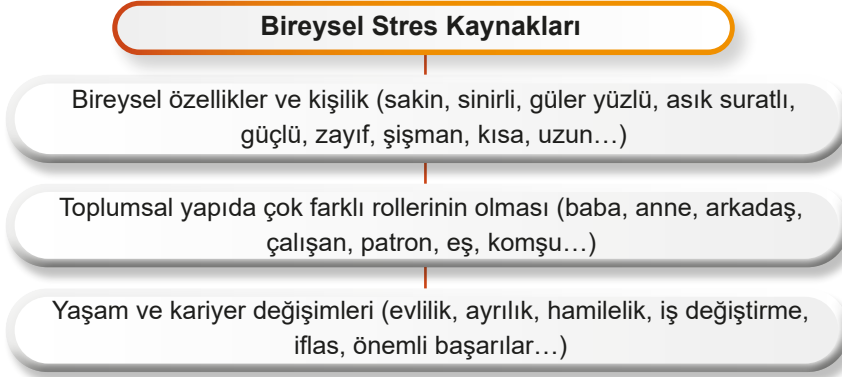
Stresin oluşmasında aynı anda birden fazla etken aktif olarak yer alabilir. Özellikle çalışma hayatındaki rekabet, yoğunluk, belirsizlik, değişkenlik gibi birçok unsur tüm çalışanları etkilemektedir. Bu yüzden stresin kaynağı başlıca üç grupta toplanabilir.



Şekil 5.1: Çevresel stres kaynakları



Şekil 5.2: Örgütsel stres kaynakları



Şekil 5.3: Bireysel stres kaynakları

5.2.2. Stres Yönetimi

Stres yönetimi, stres anında verilen tepkileri bilinçli hâle getirip kontrol altına alabilmek veya değiştirebilmektir.

Stres yönetiminde kişilerin, stres oluşturabilecek tüm olaylarla mücadele etmesi, olaylara planlı ve sistematik bir şekilde tepkiler geliştirmesi gerekir (Görsel 5.26). Kişisel alışkanlıkların, fiziksel, psikolojik ve davranışsal özelliklerin stres yönetimine dâhil edilmesi, stresle mücadeleyi kolaylaştıracağından bireysel ve örgütsel gerçekleştirilen bazı yöntemler stresle mücadelede çok önemli bir yere sahiptir.



Görsel 5.26: Stres yönetimi

Stresin azaltılabilmesi veya önlenbilmesi için şu dört temel aşamadan geçilmelidir:

- **Tespit Etme / Belirleme:** Stres yönetiminde ilk aşama stresin kaynaklarını tespit etmektir. Stres yönetimine, bulunulan ortamda strese neden olabilecek tüm bilgileri toplamakla başlanır.

Stresin kaynağının kim, ne, neden, nerede, niçin, ne kadar olduğunun bilinmesi, aynı zamanda bunların da faydalı, zararlı, iyi, kötü, gerekli, gereksiz durumlarının gözden geçirilmesi aşamasıdır (Görsel 5.27).



Görsel 5.27: Stresin kaynağını belirleme

- **Değişirme / Önleme:** Stres yönetiminde ikinci aşama, belirlenen stres kaynaklarının değiştirilmesi veya tamamen ortadan kaldırılmasıdır. Ortamda strese neden olabilecek bir durum varsa en başta önlenmeli, bu mümkün değilse en azından değiştirme yoluna gidilmelidir (Görsel 5.28).

Bu aşamada kişiler; kendiyle yüzleşme, başkalarından yardım isteme, hayata mola verme, “Hayır!” demeyi öğrenme, zamanını doğru yönetme gibi durumlarla karşılaşabilmektedir.

- **Kabul Etme / Uyum Sağlama:** Stres yönetiminde üçüncü aşama, kontrol edilemeyen stres kaynaklarına uyum sağlamadır (Görsel 5.29). Önlenemeyen ve değiştirilemeyen bir durum karşısında beklenti ve davranışlar değiştirilmeli, sınırlanmadan bunları kabul etme yoluna gidilmelidir.

Düşünce tarzının ve davranışların değişmesi kolay olmadığından kabul etme ve uyum sağlama süreci kişiler için zor bir aşamadır. Kaygı, öfke krizleri ve durumun daha da kötüye gitme ihtimalleri söz konusu olduğundan stres yönetiminin bu aşamasında acele edilmemelidir.

- **Yaşam Tarzı Hâline Getirme:** Stres yönetiminin dördüncü aşaması, stresi kontrol altında tutarak stresle beraber yaşamayı öğrenmektir. Kişilerin pozitif düşünme, diyet yapma, egzersiz ve rahatlama gibi yöntemler uygulaması, stres yönetiminin son aşamasını kolaylaştıracaktır (Görsel 5.30).



Görsel 5.28: Stresi değiştirme / önleme



Görsel 5.29: Strese uyum sağlama



Görsel 5.30: Stresi yaşam tarzı hâline getirme



5.3. ETKİNLİK

Aşağıdaki metinde olayı, verilen yönerge doğrultusunda drama tekniğini kullanarak tamamlayınız.

- Sınıf ortamını bir ihracat firmasına ait iş yeri biçiminde düzenleyiniz.
- Öğrenciler arasından birer kişi olacak şekilde stajyer, güvenlik görevlisi, kurum müdürü ve insan kaynakları büro çalışanı belirleyiniz.
- Bu şekilde farklı gruplara ayrılınız.

Olay: staj yerinde ilk iş gününü yaşıyordu, daha önce hiçbir işte çalışmadığı için farklı bir heyecan içerisindeydi. İlk kez girilen çalışma ortamı ve karşılaşılan yaşça büyük çalışanlar, iş yeri kuralları, ücret, yemek ve yol hizmeti gibi beklentiler, başaramama korkusu, çalışma saatleri gibi oryantasyon sürecinde yaşanacak belirsizlikler bu heyecanı tetikliyordu. İş yerine geldiğinde kapıdaki güvenlik görevlisinin yönlendirmesiyle ikinci katta bulunan insan kaynakları bölümüne çıktı. Kapıyı çalarak içeri girdi...

5.2.2.1. Stres Yönetiminde Bireysel Yöntemler

İçinde bulunulan durumla ilgili değerlendirmeler yapmak, etkin zaman yönetimi ve kişisel tedavide bulunmak, stresle bireysel olarak başa çıkabilmek için kullanılan başlıca yöntemlerdir.

a) İçinde bulunulan durumla ilgili değerlendirmeler yapmak

Birey, kendisi için olumlu ve olumsuz durumları göz önünde bulundurarak uzun vadeli sağlıklı ve huzurlu yaşamının farkına varmalıdır. Kişi, stresle mücadele ederken kendi kendine bireysel olarak bazı sorular sorarak değerlendirmeler yapabilir (Görsel 5.31).

Örnek:

Stresli anımda neler hissediyorum?

Sinirli olmam iş arkadaşlarımla olan iletişimi nasıl etkiliyor?

Farkına varmadan alışkanlık hâline getirdiğim davranışlar nelerdir?

Stres, hayatımı ve sağlığımı nasıl etkiliyor?



Görsel 5.31: Değerlendirmeler yapmak

b) Zaman yönetimi yapmak

Birey, kendisi için önemli olan kişilere veya işlere odaklanmalıdır. İstemediği kişilerle görüşmemeli, gereksiz işleri terk etmeli; günlük yazılı, düzenli ve planlı programlar yapmalıdır (Görsel 5.32).



Görsel 5.32: Zaman yönetimi

c) Kişisel tedavide bulunmak

Stresle mücadele etmede en önemli unsurlardan biri de kişinin kendini yenilemesidir. Aşağıdaki hususları kişisel olarak uygulamak faydalı olacaktır.

• Pozitif düşünmek

Stres, aslında daha çok hayatımızdaki olumsuz durum veya ortamlardan kaynaklanmaktadır. Tüm olumsuzluklara rağmen değişim için çaba gösteren, bahaneleri ortadan kaldıran bir yapıya sahip olunmalıdır (Görsel 5.33). Aile, iş ve sosyal hayatı olumsuz yönde etkileyecek her türlü davranış ve düşünceden uzak durulmalıdır.



Görsel 5.33: Pozitif düşünmek

• Yeteri kadar dinlenmek

Stresle bireysel mücadelede yoğunlaşmanın en üst seviyede olması için insan vücudu yeteri kadar dinlendirilmelidir (Görsel 5.34). Ölçsüz uyumak vücuda zarar verebilir. Amaç kısa da olsa düzenli uyku alışkanlığı kazanmaktır. Bu sayede bedenin ve zihnin istirahat ettikten sonraki performansı daha etkili ve verimli olacaktır.



Görsel 5.34: Yeterli dinlenmek

• **Düzenli beslenmek**

Stres altındaki bir insan yemek yemeye, su içmeye fırsat bulamayabilir. Bazen öğünleri birleştirerek tek seferde gereğinden fazla yiyecek ve içecek tüketmesi, insanın kilosunu olumsuz etkiler. Bu yüzden düzenli ve yeterli beslenmelidir (Görsel 5.35). Düzenli beslenme; çalışkan bir zihnin ve kuvvetli kas gücünün oluşmasını, vücudun enerji alarak yenilenmesini, hastalıkların önlenmesini ve sağlam bir görünüme kavuşmasını sağlar.



Görsel 5.35: Düzenli beslenmek

• **Kötü alışkanlıklardan kaçınmak**

İnsan vücudunda zararlı etkisi olan kötü alışkanlıkları yönetmek zor bir süreçtir. Kötü alışkanlıklardan kurtulmada, bireysel olarak mücadele etmek de önemli bir etkidir (Görsel 5.36). Bireysel mücadelede olası başarısızlık durumunda bir uzman yardımıyla tedavi alınmalıdır.



Görsel 5.36: Kötü alışkanlıklardan kaçınmak

• **Spor yapmalı**

Spor yapmak; insanın ruh hâlinin düzelmesi, bedensel olarak gelişimi, birçok hastalığı engellemesi bakımından oldukça yararlıdır. Düzenli ve planlı yapıldığında vücut için kondisyon sağlayıp negatif enerjinin atılmasına yardımcı olmaktadır (Görsel 5.37).



Görsel 5.37: Spor yapmak

• **Arkadaşlıklar edinmek**

İnsanın sırlarını, mutluluklarını, hüznelerini paylaşacağı bir arkadaşına ihtiyacı vardır. Yalnızlıktan kurtulmanın, öz güven ve değer duygularını geliştirmenin, bir gruba ait olmanın en kolay yolu doğru arkadaşlıklar kurmaktan geçer (Görsel 5.38).



Görsel 5.38: Arkadaş edinmek

• **Gevşeme ve meditasyon teknikleri öğrenmek**

Meditasyon, stres sırasında meydana gelen zihin yorgunluğunu ve kas gerilmelerini yok etmek amacıyla uygulanan bir yöntemdir. Özellikle sessiz bir ortamda gözleri kapatarak derin nefes ve vücut egzersizleri yapmak stresin oluşturduğu etkiyi azaltır (Görsel 5.39).



Görsel 5.39: Gevşeme ve meditasyon tekniklerini öğrenmek

- **Hobiler edinmek**

Hobi, insanın sürekli yaptığı işlerden veya bulunduğu ortamdan fiziksel ve ruhsal olarak uzaklaştığı kendine vakit ayırdığı bir sosyalleşme durumudur. Örneğin bahçe işlerine meraklı olan bir kişinin toprak, tohum, saksı vb. malzemeleri alarak evinin balkonunda ekim dikim işleriyle uğraşması (Görsel 5.40).



Görsel 5.40: Hobi edinmek

- **Profesyonel destek almak**

İnsanın stresten uzaklaşabilmek için verdiği bireysel mücadeleye bazen işler planlandığı gibi gitmeyebilir. Stresle başa çıkma durumu olumsuzlukla sonuçlanabilir. Böyle durumlarda bir uzmanla iş birliğine gidilmelidir. Bir uzmandan destek alınması, mevcut stres durumlarının kontrol altında tutulmasında, bedensel ve ruhsal birçok hastalığın önüne geçilmesinde faydalı olacaktır (Görsel 5.41).



Görsel 5.41: Profesyonel destek almak

5.2.2.2. Stres Yönetiminde Örgütsel Yöntemler

Çalışma hayatındaki stres yüzünden birçok çalışan, yaptığı işten zevk almamakta ve işten ayrılma düşüncesi içinde olduğunu belirtmektedir. Oysaki bu olumsuz durum; örgütsel olarak işletmenin genel işleyişinde, yönetim yapısında, fiziksel ortamında bazı iyileştirmelerin yapılmasıyla giderilebilmektedir. Stresle mücadelede bazı örgütsel yöntemler şöyledir:

- **Tüm çalışanların desteklediği bir kurum kültürü oluşturmak**

İşletmelerin; çalışanlarına resmî haklarını vermelerinin yanında onların kararlarına, isteklerine, ihtiyaçlarına önem vermesi stresle mücadelede etkili bir yöntemdir. Konum olarak en alt bölümde çalışanın en üst düzey çalışanlarla iletişim ve dayanışma içinde olması örgütsel stresi azaltıp başarıyı olumlu etkileyecektir (Görsel 5.43).



Görsel 5.43: Örgütsel iletişim ve dayanışma

- **İş yerinde rotasyon ve mesleki gelişim imkânı sunmak**

Çalışan bir kişi, sürekli aynı işi yapmaktan zamanla sıkılabilir veya kendinin başka bir bölümde daha faydalı olacağını düşünebilir. İşletmeler, bu yüzden belli dönemlerde çalışanlarına farklı bölümlerinde çalışma imkânı sağlamalıdır. Çıracılık, kalfalık ve ustalık aşamalarına benzeyen bir yapıda mesleki gelişimlerine destek olunmalıdır (Görsel 5.44). Çalışanların farklı işlerde ve farklı kişilerle çalışmaları, stres yönetimini olumlu yönde etkileyecektir.



Görsel 5.44: Rotasyon ve mesleki gelişim imkânı sunmak

• İş rollerinin belirlenmesi

Bir işletmede çalışanların görev ve sorumluluklarını bilmemesi, rol çatışmalarına neden olmaktadır. Bu yüzden yeni başlayan kişilere işe alındıklarında uyum eğitimi verilmelidir. Mevcut çalışanlara ise hizmet içi eğitimler verilerek rol çatışmasının önüne geçilmelidir (Görsel 5.45).



Görsel 5.45: Rollerini belirlemek

• Performans Değerlendirme ve Ödüllendirme

Örgütsel olarak stresle mücadelede en etkili kişi şirket yöneticileridir. Yöneticiler; çalışanların işe devam durumlarını, işe ve iş yerine bağlılıklarını, çalışma performanslarını vs. her hareketini bilmek durumundadır. Buna göre de çalışanlar arasında başarı ve performans gösterenleri motive edecek değerlendirmeler ve ödüllendirmeler yapılmalıdır (Görsel 5.46).



Görsel 5.46: Değerlendirmek ve ödüllendirmek



5.4. ETKİNLİK

Rahatlama egzersizleri için aşağıdaki yönergeyi takip ederek verilenleri gerçekleştirmeye çalışınız.

- Sakin bir yere rahatça oturunuz.
- Derin nefes alınız. Biraz bekleyiniz.
- Bunu yaparken oturduğunuz yere tüm ağırlığınızı vererek nefesinizi yavaş yavaş bırakınız.
- Tekrar daha uzun bir nefes alınız.
- Başınızdan ayak parmak uçlarına doğru tüm ağırlığınızın kaydığını hissederek nefesinizi tekrar yavaş yavaş bırakınız.
- Omuzlarınızın, kollarınızın ve ellerinizin rahatladığını hissederek sakince nefes alıp veriniz. Bunu üç kez tekrar ediniz.
- Kollarınızı, bacaklarınızı ve ayaklarınızı serbest bırakarak sakince nefes alıp vermeye devam ediniz.
- Temiz havayı içinize çekiniz. Nefesinizi biraz tutunuz.
- Ciğerlerinize bol bol oksijen taşıdınız.
- Yavaş yavaş nefes vererek içinizdeki kirli havayı dışarı atınız.
- Her nefes alışın bir tazelenme, her nefes verişin de bir rahatlama olduğunu düşününüz.
- Bu şekilde nefes alıp vermeyi en az üç kez tekrarlayınız.



5.5. ETKİNLİK

Rahatlama egzersizleri için aşağıdaki yönergeyi takip ederek verilenleri gerçekleştirmeye çalışınız.

- Ayağa kalkınız.
- Omuzlarınızı sıkarak yukarı kaldırınız ve beşe kadar sayıp indiriniz.
- Bu hareketi üç kez tekrarlayınız.
- Ellerinizi başınızın üstünde birleştiriniz.
- Üçe kadar sayıp sonra yana serbest bırakınız.
- Bu hareketi üç kez tekrarlayınız.
- Bu hareketi yaparken ayaklarınızı birleştirmeye, kollarınızın dik olmasına ve vücudunuzun yukarıya doğru esnemesine özen gösteriniz.
- Ensenizdeki farklı noktalara baskı uygulayınız. En az üç farklı noktaya el parmaklarınızla bir dakika masaj yapınız.
- Bu arada masaj yaparken nefes egzersizleri yapabilirsiniz.
- Ayaklarınız üzerinde hafifçe zıplayınız. Bu hareketi yaparken kollarınızı serbest bırakınız. Bu hareketi beş kez tekrar ediniz.



5.6. ETKİNLİK

Rahatlama egzersizleri için aşağıdaki yönergeyi takip ederek verilenleri gerçekleştirmeye çalışınız.

- Oturduğunuz yerde sırtınızı dik, ellerinizi diz üzerinde serbest konuma getiriniz.
- Gözlerinizi kapatınız. Burnunuzdan derin bir nefes alınız.
- Aldığınız nefesi, karnınızda biraz tutup yavaş yavaş ağızınızdan bırakınız.
- Nefes alıp verme hareketini üç kez acele etmeden tekrarlayınız.
- Şimdi sırasıyla yoğun bir şekilde şunları düşünün ve hissedin:
 - Omurganızdan aşağı, bacak ve ayaklarınızla birlikte oturduğunuz yere ağaç köklerinin toprağa bağlandığı gibi bağlanmış durumdasınız.
 - Ayak parmak uçlarınızdan yukarıya doğru yavaş yavaş bembeyaz bir ışığın vücudunuza yayıldığını hayal ediniz.
 - Aşağıdan başlayıp başınıza doğru yükselen bu ışığın, daha da yükselip gökyüzüne doğru çıktığını düşününüz.
 - Yeryüzünün derinliklerinden gelip vücudunuzun içerisinden geçen bu ışığın, gökyüzünden sonsuzluğa doğru giderek pembe yağmur damlacıkları olarak üzerinize yağdığını hayal ediniz.
 - Şu anda vücudunuzun her yerinde bu ışık dolaşmakta ve içinizdeki tüm sinirlerin, kasların gevşediğini hissediniz.
 - Aklınızdaki tüm olumsuz davranışların ve düşüncelerin kaybolup gittiğini düşününüz.
 - Şu an pembe yağmur damlaları altında en büyük hayalinizin gerçekleştiğini düşününüz.
 - Yavaşça vücudunuzun fiziksel olarak nerede olduğunu hatırlayınız.
 - Burnunuzdan derin bir nefes alınız ve bu nefesi ağızınızdan bir anda vererek gözlerinizi açınız.

A) Aşağıdaki cümlelerin başındaki boşluğa verilen bilgi doğru ise "D", yanlış ise "Y" yazınız.

1. Hava yolu çalışanlarının yolcularla etkili bir iletişim kurması isteğe bağlıdır.
2. VIP, CIP ve First Class yolcularla beklentilerin üzerinde bir iletişim kurulmalıdır.
3. Refakat hizmeti veren kişiler, yolcuları sadece uçağa bindirmekle sorumludur.
4. Hava yolu çalışanlarının inatçı ve sinirli yolcuları uçağa almaları risklidir.
5. Baskı ve stres anında gevşeme tekniklerinden yararlanılmalıdır.

B) Aşağıdaki cümlelerde yer alan boşlukları doğru kelimelerle ve uygun biçimde tamamlayınız.

6. Stres, bir olay veya durum karşısında kişinin fiziksel ve dünyasında oluşan değişim sonrası ortaya çıkar.
7. Alarm aşaması, bir olay veya durum karşısında "Savaş!", tepkileri sonucu ortaya çıkar.
8. Kişilerde aşırı terleme, baş, sırt ve kas ağrıları, çene kasılması, diş gıcırdatma, hazımsızlık, kabızlık veya ishal durumu, yorgunluk ve güç kaybı gibi belirtilere adı verilmektedir.
9. Stres anında verilen tepkileri bilinçli hâle getirip kontrol altına alabilmeye veya değiştirebilmeye denir.

C) Aşağıdaki sorularda doğru olan seçeneği işaretleyiniz.

10. Aşağıdaki stres kaynaklarından hangisi bireysel özellik ve kişilikten kaynaklı unsurlar arasında yer almaz?

- A) Sinirlilik
- B) Baba olmak
- C) Güler yüzlülük
- D) Boy kısalığı
- E) Güçlü duruş

11. I. Tespit etme

II. Değiştirme

III. Kabul etme

IV. Yaşam tarzı hâline getirme

Aşağıdakilerin hangisinde stres yönetimi aşamaları doğru olarak verilmiştir?

- A) I, II, IV ve III
- B) II, I, III ve IV
- C) I, III, II ve IV
- D) II, III, IV ve I
- E) I, II, III ve IV

12. Olaylar karşısında heyecanını kontrol edemeyen, panik olan ve çevresindeki insanları da etkileyen yolcu tipi aşağıdakilerden hangisidir?

- A) İnatçı
- B) İyi niyetli
- C) Şüpheli
- D) Telaşlı
- A) Olumsuz

13. Aşağıdakilerden hangisi stres yönetiminde bireysel yöntemler arasında yer almaz?

- A) Spor yapmak
- B) Pozitif düşünmek
- C) Sürekli yemek yemek
- D) Kötü alışkanlıklardan kaçınmak
- E) Arkadaş edinmek

14. Naim Süleymanoğlu'nun 1996 yılında Atlanta Olimpiyatları'nda 4 kez dünya rekoru kırma başarısını göstermesi aşağıdakilerden hangisine örnektir?
- A) Stres yönetimi
B) Negatif stres
C) Alarm aşaması
D) Pozitif stres
E) Tükenme aşaması
15. Kişilerin unutkanlık, konsantrasyon sağlayamama, karar verememe, hayal kurma, zihin karışıklığı vb. durumlar stresin aşağıda verilen hangi belirtilerindendir?
- A) Bedensel
B) Duygusal
C) Örgütsel
D) Sosyal
E) Zihinsel
16. Aşağıdakilerden hangisi stres yönetiminde örgütsel yöntemlerdendir?
- A) Hobi edinmek
B) Yeteri kadar dinlenmek
C) Zaman yönetimi yapmak
D) Durumla ilgili değerlendirmeler yapmak
E) Kurum kültürü oluşturmak
17. İnsanlarla çok fazla iletişim kurmayan, küçük hataları önemsemeyen, sessiz, sakin ve kendileriyle olmaktan hoşlanan yolcu tipi aşağıdakilerden hangisidir?
- A) Asabi
B) İyi niyetli
C) Telaşlı
D) Sıkılğan
E) Unutkan
18. Stres yönetimiyle ilgili aşağıda verilen bilgilerden hangisi yanlıştır?
- A) Planlı ve sistemli tepkiler geliştirmeli
B) Kişisel alışkanlıklar sürece dahil edilmeli
C) Stres yönetimine stresi tespit etme ile başlamalı
D) Stres anında verilen tepkiler kontrol altına alınmalı
E) Stresle mücadele etmeden duruma uyum sağlamalı
19. Yolcularla etkili iletişimde aşağıda verilen bilgilerden hangisi yanlıştır?
- A) Kendini beğenmiş yolculara alaycı bir davranış sergilenmeli
B) Yolcularla güler yüzlü ve samimi olunmalı
C) VIP/CIP ve First Class yolculara öncelik tanınmalı
D) Yolcuların karakter özelliklerine göre onlara nasıl davranılması gerektiği bilinmeli
E) Sağlık sorunu olan yolculara refakatçi hizmeti verilmeli
20. Aşağıdakilerden hangisi stresin tükenme aşamasındaki kişilerde meydana gelen bir durum değildir?
- A) Kişi stresin kaynağına uyum sağlar.
B) Kişinin sinir sistemi aktif hâle gelir.
C) Kişi başka stres kaynaklarından etkilenmeye başlar.
D) Kişinin davranışlarında ciddi değişiklikler görülür.
E) Kişinin gayretinde kırılmalar meydana gelir.

Cevapları 128. sayfada bulabilirsiniz.

6. ÖĞRENME BİRİMİ



ANONS YAPMAK



Karekodların altındaki sayıyı linkin sonuna ekleyerek videoya ulaşabilirsiniz.
https://www.eba.gov.tr/c?q=U55054_c451d994

6



KONULAR

6.1. ANONS ARAÇLARI

6.2. HAVA YOLLARINDA ANONS

NELER ÖĞRENECEKSİNİZ?

- Anons çeşitlerini
- Doğru anons yöntemlerini
- Sesi düzenli kullanabilmeyi

TEMEL KAVRAMLAR

anons, diyafram, ses, solunum



ANONS YAPMAK

HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

1. İnsanların bazen nefes almadan konuşmasının nedeni ne olabilir?
2. TV, internet veya sosyal medyada istediğiniz bir program sunucusunu ya da spikeri izleyiniz. Nasıl etkili sunumlar yaptığını arkadaşlarınız ile sınıfta paylaşınız.

6.1. ANONS ARAÇLARI

Herhangi bir durumu, işi, olguyu duyurmak için duvarlara asılan, gazetelerde, radyo ve televizyonlarda yayımlanan ya da sözlü olarak bildirilen duyurularla günlük hayatta sık sık karşılaşılmaktadır. Duyuruda amaç dinleyicinin dikkatini bir noktada toplamaktır. Duyurular bazı durumlarda anons sistemleriyle yapılmaktadır. Anons sisteminin kurulması için öncelikle duyuru yapılması planlanan mekan özelliklerinin, kullanılacak cihazların ve cihaz sayısının ve akustiğinin tespit edilmesi gerekir.

6.1.1. Anons

Toplantı, radyo televizyon, gazete gibi platformlarda halka verilen kısa haberlere **anons** denir. Toplu ulaşım araçları, radyo, televizyon, tiyatro, sinema, fuar alanı gibi mekânlarda kan arama, kayıp, bilgilendirme, yönlendirme, uyarı niteliğindeki duyurular da anons kapsamına girer. Bu özellikleri ile anonslar, bir haberleşme ve iletişim unsuru olarak kabul edilir.

Toplu yaşam alanlarında düzen ve disiplin, anons sistemi ve duyurularla sağlanır. Anonslar, **canlı anons** ve **banttan yapılan anons** olarak gruplanabilir.

Canlı anonslar, sunucunun bir mikrofonla topluluğa canlı olarak yaptığı duyurudur. **Banttan yapılan anonslarda** ise duyurular önceden bant, CD, kayıt cihazı vb. araçlara kaydedilir. Topluluğa yapılacak duyurular, gereken yerde ve zamanda ilgili ses bandı ile gerçekleştirilir.

Anons sistemleri, genel seslendirme sistemleri olarak tanımlanır (Görsel 6.1). İş yerleri, alışveriş merkezleri, fabrikalar, stadyumlar, okullar, hastaneler, tiyatro ve sinema salonları, havalimanları gibi hayatın her yerinde ve daha pek çok mekânda kullanılan anons sistemleri; büyük kalabalıkları bilgilendirme, gerektiğinde yönlendirme amacı taşır. Bir statta yapılan gol anonsu da herhangi bir durumdaki acil tahliye anonsu da bu sistemlerle gerçekleştirilir.

Anons araçları 2 unsurdan oluşur:

1. Anons sistemleri
2. Anonsu yapan kişi

6.1.2. Anons Sistemleri

Anons sisteminin kurulumu için ilk önce anons yapılacak mekânın büyüklüğü, insan yoğunluğu, anonsun etki alanı, anonsta kullanılacak cihazlar, cihaz sayısı ve ses akustiği tespit edilmelidir. Bu tespitlere göre en uygun sistem belirlenerek anons sisteminin montajı yapılır. Ses kalitesi, ses



Görsel 6.1: Anons sistemleri

sisteminin kullanılacağı mekânda yeterli sayıda hoparlör kullanılarak ses kalitesi sağlanmalıdır. Anonsun anlaşılır olması, acil durumlarda doğru yönlendirmeler yapılabilmesi için önemlidir.

6.1.2.1. Mikrofon

Mikrofonlar, sesi elektriğe çeviren aygıtlardır. Sesin elektriğe çevrilmesi, sesin havada yarattığı akustik dalgadan yararlanılarak gerçekleştirilmektedir. Sesler, havada basınç değişimi oluşturmakta ve bu sayede bir dalga iletimi şeklinde yayılmaktadır. Hava basıncının oluşturduğu etkiden yararlanılarak mikrofonlar aracılığıyla sesin elektriğe çevrilmesi sağlanmıştır. Bunun tersi bir işlemle elektriğin de sese çevrilmesi mümkündür. Elektriğin sese çevrilmesi de hoparlörler ile gerçekleştirilmektedir.



Görsel 6.2: Mikrofon

Mikrofon, sistem yayın merkezinde kullanılan sabit anons vericisi ve ses yayınının yapılacağı alana konacak anons alıcı birimlerinden oluşur (Görsel 6.2). Mikrofonların ayarını alanında uzman teknisyenler yapar. Mikrofonu ayarlayan kişiye **ses yönetmeni** (tonmayster) denir. Mikrofon kullanımında sese istenilen şekilde yön vermenin etkisi büyüktür. Günümüzde ses kontrol üniteleri bilgisayar hafızalı, dijital ve kolay programlanarak kullanılabilir özellikle üretilmektedir.

Uçak, tren, otobüs gibi yolcu araçlarındaki görevliler, mutlaka anons sistemlerini kullanacak beceriye sahip olmalıdır. Fuar alanı gibi büyük etkinlik alanlarında içinde anons sisteminin de olduğu teknik destek, anlaşmalı firmalar ve çözüm ortakları tarafından sağlanır.

6.1.2.2. Arıza Bilgi Formu

Arıza Bilgi Formu, anons öncesi cihazın çalışıp çalışmadığına dair genel kontroller yapılarak kullanıma hazır hâle getirildikten sonra doldurulur. Prensipte olarak formda ses sisteminin modeli, teknik özellikleri ve arızanın detaylarıyla ilgili bilgiler yer alır. Arıza Formu, belli aralıklarla düzenlenmelidir. Arıza Formu, bir daha aynı sorunla karşılaşmamak için ses sistemlerinin bakımı sırasında oluşan arızanın sebebine bakılması ve giderilmesi için ilgili teknik elemanlara yol gösterir. Fuarlarda, havalimanlarındaki terminal binalarında her zaman bu iş için görevli teknisyenler bulunur.

ARIZA BİLGİ FORMU

Tarih :

Arıza durumu :

Sefer sayısı :

Arızanın tanımı ve arızanın açıklanması

.....
.....
.....

Formu düzenleyenin adı-soyadı, görevi ve imzası

.....

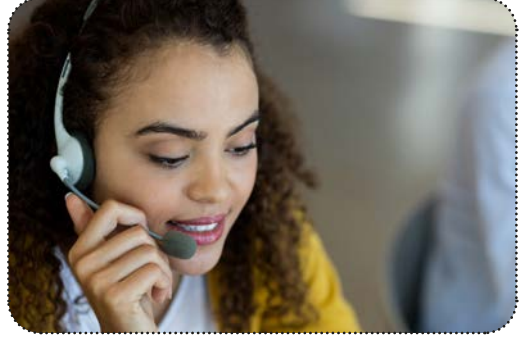
Hostesler, görev yapacakları aracın özelliklerini tanırken anons sisteminin çalışıp çalışmadığını kontrol etmeli, ses ayar sistemini deneyerek öğrenmeli ve gerekiyorsa ilgili teknisyenlerden yardım almalıdır. Fuar alanındaki anons sistemi kullanıcıları, sistem kullanımı hakkında bilgilendirildikten sonra görevlerine başlamalıdır.

6.1.3. Anonsu Yapan Kişi

Anonsta en önemli unsur, anonsu yapan kişidir. Anonsta diksiyonu düzgün, dil bilgisine hâkim, sesi doğru kullanabilen kişiler görev almalıdır (Görsel 6.3).

Anons Yaparken Dikkat Edilecek Kurallar

Bir dili oluşturan seslerin oluşumu ve boğumlanma özellikleri, kelimelerin sıralanışları, yüklendikleri görevler ve geçirdiği değişimler bakımından incelenmesine **fonetik** denir. Anons yapılan dilin fonetiği, en doğru şekilde öğrenilmeli ve dil düzgün bir şekilde kullanılmalıdır. Duraklar, ulamalar, vurgular doğru uygulanmalıdır. Güzel ve etkili anons için seslerin doğru çıkarılması son derece önemlidir.



Görsel 6.3: Anons yapan kişi

Sesle ilgili diğer bir unsur, artikülasyon (boğumlanma) dur. Artikülasyon, konuşma organlarının boğazdan çıkan sese biçim vermek için topluca çalışmasıdır. Sokak satıcıları, sattıkları ürünleri bağırarak herkese duyurmak isterler. Yine de ne dediklerini anlamak güçtür. Önemli olan söylenenlerin anlaşılmasıdır. Söylenenlerin anlaşılmasında esas unsur ünsüzlerdir. Seslerin ağızdan çıkışına ve dilin konumuna dikkat edilmelidir. Diksiyon ve ses ayrılmaz bir bütündür; sesin anlam kazanabilmesi düzgün bir diksiyona, diksiyonun ortaya çıkabilmesi de sese bağlıdır.

Ses

Ciğerlerden gelen havanın ses yolunda herhangi bir noktada boğumlanması ile oluşan ve kulaklarla algılanan titreşime **ses** denir. Sesin saniyedeki titreşim sayısına ise **frekans** ya da **perde** denir. Sesler, akciğerlerden başlayıp boğaz, gırtlak, damak, dil, diş ve dudakların çeşitli hareketleri sonucunda oluşur. Sesler oluş biçimlerine ve oluşum yerlerine göre sınıflandırılır.

Şiddet: Sesin oluşturduğu etkinin gücüdür. Aynı tondaki seslerin hafif ya da kuvvetli oluşunu anlatır.

Yükseklik: Kalın sesleri ince seslerden ayıran niteliktir. Pes ses ve tiz ses olarak bölümlendirilir.

Tını: Farklı cisimlerin titreşimlerinden aynı yükseklikte çıkan seslerin birbirinden ayırımını belirten niteliktir.

Tiz Ses: İnsan kulağına ince ve keskin bir biçimde yansıyan seslerdir.

Pes Ses: İnsan kulağına alçak, aşağı, hafif, yavaş ve kalın bir biçimde yansıyan seslerdir.

a) Solunum

Canlıların yaşamlarını sürdürebilmeleri için oksijenli havayı akciğerlere çekme ve karbondioksiti verilen havayla dışarı çıkarma hareketidir. Solunumun ana işlevi budur. İkinci işlevi ise konuşmayı sağlamasıdır. Türkçe, nefes verirken konuşulan bir dildir. Konuşmanın etkili ve diksiyonun düzgün olabilmesi, konuşan kişilerin doğru solunum tekniklerini bilmesine ve kullanmasına bağlıdır.

Nefes, ses üretim merkezini harekete geçiren bir güçtür. Nefes olmadan sestten bahsetmek imkânsızdır. Sesin üretim merkezi ise gırtlaktır. Nefes, doğru bir şekilde alınmaz ve kullanılmazsa bu durum merkezi zorlar, yıpratır ve üretimin kalitesini düşürür. İyi bir solunum olmadan kaliteli anons yapmak imkânsızdır.

b) Soluk Alma

Soluk; derin, sık, çabuk, düzenli, sakin ve gürültüsüz bir şekilde alınmalıdır. Soluk alma kusurlarının başında gürültülü soluk alma gelmektedir. Bu durum dinleyiciyi rahatsız eder. Doğal solunumda burundan soluk alınmalı ve ağız kapalı tutulmalıdır. Burun içindeki kıvrımlar ve kıllar süzgeç görevini gördüğünden burundan soluk alırken alınan hava ısınır ve temizlenir. Bazen diksiyonda ağızdan soluk almak da gerekebilir. Konuşan kişi söz söylerken gereken yerde soluk almak için ağızını kapayacak zaman bulamayabilir.

Soluk Alma Şekilleri

- 1. Göğüsten Soluk Alma:** Nefes alırken omuzlar kalkar, üst göğüs genişler. O yüzden bu nefese **omuz nefesi** de denir. Bu solunum yönteminde diyafram aşağı inmez, hatta biraz yükseldiği için karın içeri girer. Bu nefes alma şekli, düzgün bir diksiyon için uygun değildir.
- 2. Kaburga Nefesi:** Nefes alma sırasında kaburgalar her yöne genişler, karın içeri girer, diyafram aşağı inmez. Tıpkı göğüs nefesinde olduğu gibi ciğerlerin alt bölümü fonksiyonunu tam gerçekleştiremez. Bu nefes şekli göğüs ve boyun kaslarının gerilimine sonuç olarak da yorgunluğa neden olmaktadır.
- 3. Karından Soluk Alma:** Yukarıda bahsedildiği gibi bu soluk alma tarzı diyaframdan nefes almadır.

Doğru soluk alma şekli ise karın-kaburga nefesidir. Bu şekilde soluk alırken karın dışarı çıkar, diyafram aşağı iner ve karını dışarı iter. Göğüs ve bel genişler, son kaburga kemikleri ile diğer kemikler de dolaylı olarak genişler. Soluk verirken ise karın içeri girmeye başlar, diyafram eski hâline döner; yani yukarı çıkar, göğüs eski pozisyonunu alır.

Doğru Soluk Alma- Soluma Teknikleri

1. Soluma, soluk alma ve verme olmak üzere iki aşamada gerçekleşir. Bu aşamalar, konuşmada büyük önem taşımaktadır.
2. Soluk; derin, sık, çabuk, düzenli, sinirlenmeden sakin bir şekilde alınmalıdır.
3. Soluk, özel durumlar dışında burundan alınmalıdır.
4. Soluk verme akciğerlere alınan havanın geri verilmesidir. Türkçe, solunumun soluk verme aşamasında konuşulan bir dildir.
5. Soluk verme, konuşma esnasında iyi ayarlanmalıdır. Soluk alırken konuşmaktan sakınılmalıdır.
6. Soluk yavaşça verilmelidir.
7. Konuşurken soluk vermenin özel durumlara uydurulabilen bir düzeni olmalıdır.
8. Doğru soluma diyaframdan yapılmalı, nefesin verilmesinde karın kasları kullanılmalıdır.

6.1. ETKİNLİK

Diyaframdan Doğru Soluma Yapma

Diyaframdan doğru soluma yapabilmek için 2 hafta boyunca her gün aşağıda belirtilen hususlara dikkat ederek bu çalışmayı gerçekleştiriniz. Çalışmanın başarılı olabilmesi için her yemekte midenizin %30'unu boş bırakmalısınız.

Rahat bir şekilde sırtüstü uzanıp nefes aldığınızda karın bölgeniz kendiliğinden yukarı doğru hareket edip genişler, nefes verirken ise aşağıya iner. Bunu gerçekleştirmeye çalışınız.

1. Yere sırtüstü uzanınız.
2. Hızlı ve kısa aralıklarla sadece ağızınızdan soluyunuz.
3. Nefes alırken karından gözlemediğiniz bir hareket varsa bu şekilde nefes almaya devam ediniz.
4. Nefes alırken karından gözlemediğiniz bir hareket yoksa ellerinizle göğüs kafesinizin üzerine bastırın veya çevrenizden yardım isteyerek onlardan da göğüs kafesinize el ile bastırmalarını isteyiniz.
5. Solumayı göğsünüzün alt kısmına doğru yapınız. Bu, diyaframa yakın bölgeleri çalıştırmanızı sağlayacaktır. Mide bölgenizin kalkıp indiğini göreceksiniz.

Bu çalışmayı günde bir defa 10-15 dakikalığına yapınız. 15-20 gün yapmaya devam ediniz.

6.2. ETKİNLİK

İyi ve Doğru Nefes Alma Egzersizi

İyi ve doğru nefes alabilmek için aşağıdaki yönergeleri izleyiniz.

- Açık bir pencere önünde durunuz.
- Temiz havayı ciğerlerinize çekiniz. Bunu yaparken burundan soluk alınız.
- Soluk alma sırasında havanın burnunuzdan boğazınıza, oradan da gırtlak ve soluk borunuzla bronşlerinize ve akciğerlere geçtiğini sonra da soluk verirken havanın aynı yolu, bu sefer ılık ve ıslak bir şekilde izlediğini takip ediniz.
- Bu etkinliği birçok kez tekrarlayınız.
- İyi bir soluk almanın sesin iyi yerleşmesinde çok önemli olduğunu, nihayetinde etkin anonslar yapılabileceğini unutmayınız.

6.3. ETKİNLİK

İyi ve Doğru Nefes Alabilme Egzersizi

İyi ve doğru nefes alabilmek için aşağıdaki yönergeleri izleyiniz.

- Dik durunuz. Başınız dik, omuzlarınız yukarı kalkmadan akciğerlerin alabildiği kadar bol, burundan soluk alınız.
- Soluk alma eylemini yavaş yavaş yapınız. Aynı şekilde soluk veriniz.
- Birdenbire soluk alınız ve birdenbire soluk veriniz.



6.4. ETKİNLİK

İyi ve Doğru Nefes Alabilme Egzersizi

İyi ve doğru soluk alabilme etkinliği gerçekleştiriniz. Bunun için de aşağıdaki yönergeleri izleyiniz.

- Ayağa kalkınız.
- Bedeniniz dik bir durumda kollarınızı iki yana doğru açarken yavaş yavaş burnunuzdan nefes alınız.
- Nefes alma eyleminiz kollarınız omuz hizasına gelene kadar devam etsin. Kollarınız, omuz hizasına geldiğinde nefesinizi tam anlamıyla almış olunuz.
- Kollarınızı ilk durumuna getirirken ağızınızdan yavaş bir şekilde nefes veriniz.
- Ellerinizin ve kollarınızın gergin olmamasına dikkat ediniz.
- Bu hareketi uçarcasına tam bir gevşeklik içinde yapmalısınız. Nefesinizi çok dikkatli bir şekilde veriniz.



6.5. ETKİNLİK

İyi ve Doğru Nefes Alabilme Egzersizi

İyi ve doğru nefes alabilmek için aşağıdaki yönergeleri izleyiniz.

- Kollarınızı hızlı bir biçimde iki yana doğru açarken burnunuzdan derin ve bol nefes alınız.
- Kollarınızı eski yerine bırakırken ağızınızdan nefesinizi verin ve kollarınızın omuz hizasını geçmemesine dikkat ediniz.



6.6. ETKİNLİK

İyi ve Doğru Nefes Alabilme Egzersizi

İyi ve doğru nefes alabilmek için aşağıdaki yönergeleri izleyiniz.

- “Hazır ol.” pozisyonunda durunuz.
- Soluk alırken ayaklarınızın ucuna basarak yükseliniz.
- Nefesinizi birkaç saniye tutarak bu şekilde bekleyiniz.
- Sonra topuklarınıza basarak birden soluğunuzu sessizce bırakınız.
- Aynı hareketi birkaç kere tekrarlayınız.



6.7. ETKİNLİK

İyi ve Doğru Nefes Alabilme Egzersizi

İyi ve doğru nefes alabilmek için aşağıdaki yönergeleri izleyiniz.

- Burnunuzdan 6'ya kadar sayarak nefes alınız. Aldığınız nefesi 8'e kadar sayarak ağızınızdan dışarı veriniz.
- Nefesi burundan alma sayısını sabit tutarak nefesi verme sayısını iki kat arttırın ve 22'ye kadar ulaşınız.
- Nefesi alırken omuzlarınızı kaldırmamaya dikkat ediniz.

6.2. HAVA YOLUNDA ANONS

Hava yolunda anonslar, çeşitli nedenlerle yolcuyu bilgilendirmek için terminal içinde yapılan çağrılardır. Farklı amaçlara yönelik kalıplaşmış (standart hâle gelmiş) yolcu anonsları bulunmaktadır.

- **Gate Open (geyt opın) / Bekleme Salonuna Alma Anonsu:** Yolcuları bekleme salonuna almak amacıyla son güvenlik noktasına çağırarak için yapılır.
- **Genel Boarding Anonsu:** Yolcuların uçağa kabul edilmeye başlandığını bildiren çağrılardır.
- **Row by Row (rov bay rov) / Uçağa Erken Alınacakların Anonsu:** Yolcuların uçağa binişlerini kolaylaştırmak için koltuk sıra numaralarına göre boarding yapılması durumunda uçağa erken kabul edilecek yolcuların sıra numaralarının bildirilmesi anonsudur.
- **Last Call (last koll) / Son Çağrı:** Boarding sonunda hâlâ gate alanına başvurmuş yolcular için yapılan son çağrıdır. Yolcu, bu anons yapılmadan uçuştan offload edilemez.
- **Gate Change (geyt çeync) / Kapı Değişikliği Anonsu:** Yolcuların uçağa alınacağı kapı, herhangi bir sebeple değiştiğinde yolcuları bilgilendirmek için yapılan anonsur. Gate change anonsu yapılmazsa yolcular yanlış kapıda bekleyebilir.
- **Luuggage Identification (lagıç identefikeşın) / Bagaj ID Anonsu:** Uçağa yüklenen bagajlarda bazen sayı olarak mutabık kalınmaz. Böyle durumlarda bagajlar, hava yolu ve uçuş ekibinin inisiyatifiyle bagajlar uçak altında sıralanır. Her yolcu, uçağa binişte kendi bagajını yetkililere göstererek bagajın uçağa yüklenmesini sağlar. Amaç, sahipsiz bagajların uçağa yüklenmesini engellemek ve uçuş emniyetini sağlamaktır. Bagaj ID yapılacağı zaman, uçağın koordinesinden gate alanına bilgi iletilir. Gate alanındaki personel ise yolcuya yapacağı bu işlem hakkında bilgilendirme anonsu yapar.
- **Free Seating (firi siting) / Serbest Koltuk Anonsu:** Bazı hava yolu işletmelerinde ve bazı uçuşlarda yolculara check-in sırasında koltuk numarası verilmez. Yolcular, uçak içinde uygun koltuklara kendileri oturur. Bu durum, normalden farklı bir uygulama olduğu için yolculara önceden bilgi verilmelidir.
- **Gecikme Anonsu:** Uçuş, belirli sebeplerle gecikmeli olarak gerçekleşebilir. Böyle durumlarda yolculara gecikmenin nedeni ve süresi bildirilir. Uçuşun gerçekleşeceği saat belli olmadığında ise yeni bilginin ne zaman verileceğine dair anons yapılır. Gecikme anonsları yapılmadan önce hava yolu işletmesinin yetkilisi ve / veya harekât personeli ile mutabık kalınır.

Özel Gereksinimli Yolcular (İşitme ve Konuşma Yetersizliği Olan Yolcular)

İşitme ve konuşma yetersizliği olan yolcular, diğer yolculardan önce uçağa bindirilir ve uçaktan en son indirilirler. Bu yolcularla görsel iletişim kurulmalıdır. Pek çoğu dudak okuyabilir veya yavaş konuşulur ise konuşulanları belli bir oranda anlayabilirler. Bu tür yolculara ait yer numarası belirlenirken acil çıkış kapılarından uzak, uçuş ekibine ve tuvalete yakın olarak belirlenmelidir. İşitme yetersizliği olan, bording anonslarını duyamayacakları için bu yolcular, mutlaka biniş kapı numarası ve biniş saati check-in sırasında bildirilmelidir. İşitme ve konuşma yetersizliği olan yolcular mutlaka Crew Information Sheet'te belirtilmeli, uçağın kalkışından sonra PSM aracılığıyla varış –varsa- transfer noktasına bilgi verilmelidir.



6.1. UYGULAMA

Yolcu Anonsları

40 dk

Uygulama Amacı: Yolcuları bilgilendirmek için gerekli anonsları yapmak.

Kullanılan Araç Gereçler: Öğretmen masası, sıra, koridor.

İşlem basamakları

1. Sınıf ortamını yolcuların uçağa alınacağı ortam gibi düzenleyiniz. Bekleme salonları oluşturunuz.
2. 3 kişi yer hizmetleri personeli, 7 veya 8 kişi yolcuları canlandıracak şekilde aranızda görev dağılımını yapınız.
3. Uçuş öncesi terminal içinde yapılacak anonsları listeleyiniz.
4. Aktarmalı yolcu yönlendirme işlemlerini yapınız.

Uygulamaya ilişkin hususlar

- Uçuş öncesi her bir anons çeşidini uygulayınız.
- Yolcu anonslarının yapıma biçimlerini uygulayınız.
- Uçağa erken kabul edilecek yolcuların sıra numaralarının bildirilmesini sağlayabilirsiniz.

Not: Yapacağınız çalışma Ek 1de yer alan derecelendirme ölçeğinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir. Çalışmanızı yaparken bu ölçütleri dikkate alınız.



6.8. ETKİNLİK

Anons Çeşitleri Egzersizi

Aşağıdaki anons çeşitlerini anons kurallarına uygun şekilde sınıfta uygulayınız.

- TK342023 sefer sayılı İstanbul'dan Antalya'ya gidecek olan Sayın ABC Hava Yolu Yolcuları, Lütfen kontrol işlemlerini yaptırarak B12 numaralı kapıda hazır bulununuz. Teşekkürler.
- Sayın Ahmet Bilgin, Uçağınız kalkmak üzeredir. Lütfen C23 numaralı kapıda olunuz. Teşekkürler.
- Sayın Ahmet Bilgin, TK3465789 sefer sayılı İzmir'e gidecek uçak için son uyarıdır. Lütfen işlemlerinizi yaptırarak G2 numaralı çıkış kapısında olunuz. Teşekkürler.
- Sayın Yolcularımız,
Hava muhalefeti / teknik nedenlerle / alanda trafik yoğunluğu / transit yolcuların gecikmesi / (diğer) nedeniyle uçağımız 45 dakika / saat rötar yapmıştır. Anlayışınız için teşekkür ederiz.
- ABC Hava Yolları'nın AB23456 sefer sayılı uçağıyla Konya'ya gelen ve Trabzon'a devam edecek olan yolcularımızın K23 numaralı kapıda hazır bulunmaları önemle rica olunur.
- Sayın Yolcularımız, Alanda / kapıda / tuvalette sahipsiz bir adet cep telefonu bulunmuştur. İlgilenenlerin danışmaya / halkla ilişkiler birimine başvurmaları önemle rica olunur.
- Sayın Yolcularımız,
Alanda / kapıda / tuvalette pasaport unutulmuştur / kaybedilmiştir. Bulanların veya görenlerin en yakın danışma birimine getirmeleri veya haber vermeleri önemle rica olunur!
- Sayın Yolcularımız, Alanda sahipsiz 10 yaşlarında kız / erkek çocuk bulunmuştur. Yakınlarının danışmaya / halkla ilişkiler birimine başvurmaları önemle rica olunur.
- 34 ABC 3434 Plakalı Araç Sahibi, Lütfen aracınızı bulunduğu yerden kaldırınız.
- Sayın Yolcularımız, Biletlerinizi (pasaportlarınızı) kontrol için hazır bulundurmanız rica olunur.

A) Aşağıdaki cümlelerin başındaki boşluğa verilen bilgi doğru ise “D”, yanlış ise “Y” yazınız.

1. Boarding sonunda hâlâ gate alanına başvurmamış yolcular için son çağrı anonsu yapılır.
2. İşitme ve konuşma yetersizliği olan yolcular, uçağa diğer yolculardan sonra bindirilir ve uçaktan en önce indirilir.
3. Hava yolu işletmesinin yetkilisi ve / veya harekât personeli ile gecikme anonsları yapılmadan önce mutabık kalınır.

B) Aşağıdaki cümlelerde yer alan boşlukları doğru kelimelerle ve uygun biçimde tamamlayınız.

4. Halka sözle (toplantılarda, radyoda, tv’de) veya yazı ile (gazetelerde ilanlarda) verilen kısa habere denir.
5. En önemli elektronik iletişim araçlarından biri olan, sesin elektriğe çevrilmesinde önemli rol oynar.
6. Mikrofon ayarlamasını, konusunda uzman teknisyenler yapar. Mikrofon ayarlayan kişi olarak isimlendirilir.
7. Sefer öncesi kontrollerde veya yolculuk sırasında ortaya çıkan arızalar için düzenlenir.

C) Aşağıdaki soruların doğru cevabını işaretleyiniz.

8. Aşağıdakilerden hangisi “tını”nın tanımıdır?

- A) Sesin oluşturduğu etkinin gücü
- B) Kalın sesleri ince seslerden ayıran nitelik
- C) İnsan kulağına ince ve keskin biçimde yansıyan ses
- D) Sese katılan hafif yankı
- E) Konuşurken yapılan vurgu

9. Aşağıdaki durumlardan hangisinde anons yapılmaz?

- A) Kayıp eşya durumunda
- B) Uçuş gecikmelerinde
- C) Güvenlik personeli değiştiğinde
- D) Çocuk kaybolduğunda
- E) Otopark ile ilgili duyurularda

10. Aşağıdakilerden hangisi anons kuralı değildir?

- A) Kitaptan sadece tecrübe kazanılana kadar faydalanılabilir.
- B) Ses, kulağa hoş gelecek bir tonda tutulmalıdır.
- C) Yavaş ve anlaşılır şekilde konuşulmalıdır.
- D) Anonslar kitaptan (metinden) okunmalıdır.
- E) Mikrofon, anonsa başladığı anda açılmalıdır.

11. I. Göğüs

- II. Kaburga
- III. Karın
- IV. Mide

Aşağıdakilerin hangisinde tüm soluk alma şekilleri yer alır?

- A) I ve III
- B) III ve IV
- C) I, II ve III
- D) II ve IV
- E) I, II, ve IV

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

12. Konuşma sırasında çıkarılan seslerin titreşim sayısının az ya da çokluğu aşağıdakilerden hangisiyle ifade edilir?
- A) Güç
B) Hırıltı
C) Kuvvetlilik
D) Tiz ses
E) Ton
13. “Güzel (1) ülkemize (2) doğduğunuz (3) yere (4) nihayet hoş geldiniz.” cümlesinde aşağıda verilen hangi noktalarda duraklama yapılmalıdır?
- A) 1-2
B) 1-3
C) 2-3
D) 2-4
E) 3-4
14. “Yakın zamana kadar yaşadığımız (1) köyde (2) sarı kumlarıyla meşhur olan (3) sahilde (4) anılarımızı (5) tazeledik.” cümlesinde aşağıda verilen hangi noktalarda duraklama yapılmalıdır?
- A) 1-3
B) 1-4
C) 1-5
D) 2-4
E) 3-5
15. Aşağıdakilerden hangisi alıcının gelen mesaja verdiği yanıtı ifade eder?
- A) Geri bildirim
B) Hitabet
C) İletişim
D) Kanal
E) Ortam
16. Kişinin kendini karşısındaki insanın yerine koyarak onun duygu ve düşüncelerini doğru olarak anlaması aşağıdakilerden hangisinin tanımıdır?
- A) Ben dili
B) Empati
C) Sen dili
D) Sempatı
E) Telepatı
17. Uçuşun rötarlı olduğu zamanlarda ya da gerçekleşeceği saat belli olmadığında yapılan anons aşağıdakilerden hangisidir?
- A) Bagaj ID
B) Gecikme
C) Kapı değişikliği
D) Serbest koltuk
E) Son çağrı

Cevapları 128. sayfada bulabilirsiniz.

KAYNAKÇA

Bu materyalin hazırlanmasında MEB (2020) Mesleki ve Teknik Orta Kurumları Hava Yolunda İletişim Dersi Çerçeve Öğretim Programı esas alınmıştır.

- AKDUMAN, G. ve KARAHAN, G.ve SOLMAZ, M. (2018) İletişim Becerileri Üstünde Empati ve Psikolojik Sağlamlığın Etkisi: Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri ve Deniz Ulaştırma İşletme Mühendisliği Öğrencileriyle Karşılaştırmalı Bir Araştırma. Finans Ekonomi ve Sosyal Araştırmalar Dergisi Cilt3/Sayı4, İstanbul.
- Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası Cilt 53, Sayı 2, 2000 Sayfa 133- 137.
- BABAN, S. (2021) Beden Dili Ve Yüz İfadelerinin İletişimdeki Etkisi. Haziran, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- BAYRAK, S.(1995), Örgütlerde Etkili İletişim ve Yönetimi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Doktora Tezi, Erzurum.
- BENNETT, S. A. (2019). Aviation crew resource management—a critical appraisal, in the tradition of reflective practice, informed by flight and cabin crew feedback. Journal of Risk Research, 22(11), 1357-1373. <https://doi.org/10.1080/13669877.2018.1459800>
- <https://bozok.edu.tr/Dosya/e731429f-0.pdf> (Erişim Tarihi: 21.04.2022 / 11:29)
- ÇAĞDAŞ Drama Derneği, Yaratıcı Drama Dergisi, 2016, 11(1), 45-70
- ÇORMAN, N. (2001). Uçuşta halkla ilişkiler ve kabin memurları/kabin ekibi Marmara Üniversitesi]. <http://openaccess.marmara.edu.tr/handle/11424/208706>
- ÇORMAN, N. (2002) Uçuşta Halkla İlişkiler ve Kabin Memurları / Kabin Ekibi. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek lisans Tezi, İstanbul.
- DAHLSTROM, N., vd. (2008). Crew Resource Management, Threat and Error Management, and Assessment of CRM Skills.
- DÖKMEN, Ü.(1998), İletişim Çatışmaları ve Empati, Sistem Yayıncılık, 8.Baskı, İstanbul.
- ERDOĞAN, İ.(2002), İletişimi Anlamak, Erk Yayınları, Ankara Eren, E.(2000), Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, Beta Yayınevi, İstanbul.
- ERDOĞAN, İ. ve Korkmaz, A., (1990). İletişim ve Toplum, Bilgi Yayınevi, Ankara.
- EREN, E., (1989). Yönetim Psikolojisi, İşletme İktisadi Yayını, İstanbul.
- ERGÜL, H. (2009) Havacılık Ortamlarında İletişim Biçimleri. Anadolu Üniversitesi Sivil Havacılık Yüksekokulu, Eskişehir Cilt 6, Sayı 1, ss:99-106.
- ERGÜNLER T., Fener T. (2011). İletişimin Kalitesini Etkileyen Engeller ve Bu Engellerin Giderilmesi. The Turkish Online Journal of Design, Art and Communication - TOJDAC July 2011
- Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi Cilt 21, Sayı 1 (2001) 91-109
- GÜÇLÜ, Nezahat (2003). Sınıf Yönetimi (Editör: Leyla Küçükahmet), Nobel yayınları, Ankara.
- GÜNAL, H. ve ORUÇ, E. ve ÖNEN, H. ve SAYILI, M. (2014) Kişisel Gelişim. Tarımsal Yayım Ve Danışmanlık, Hayat Boyu Öğrenme Programı, Tokat.
- GÜNGÖR, N., (2011). İletişim, Kuramlar, Yaklaşımlar, Siyasal Kitabevi, Ankara.
- HEPKON, Z., (2011). İletişim ve Teknoloji, Kırmızı Kedi Yayınları, İstanbul.
- İstanbul Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim Fakültesi, Müşteri İlişkileri Yönetimi.
- İstanbul Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim Fakültesi, Yolcu Hizmetleri, Sivil Hava Ulaştırma İşletmeciliği Ön Lisans Programı.
- KAYA, Y.K., (1991). Eğitim Yönetimi, Bilim Yayınları, Ankara.
- KAYSARI, A. (2011) Havayolu Taşımacılığında Müşteri Memnuniyet. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Eskişehir.
- KOCASAVAŞ, Y. (2007) Etkili İletişimin Sözsüz Adımı Olan Beden Dili ve Türkçe Eğitimindeki Rolü. Hasan Ali Yücel Eğitim Fakültesi Dergisi Sayı 7, İstanbul.
- Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü Yayınları, Yolcu Hizmetleri, Yayın No: HAD/T-20.
- TUTAR, H.(2003), Örgütsel İletişim, Seçkin Yayıncılık, Ankara Yatkın,A. ve Yatkın, Ü. (2006), Halkla İlişkiler ve İletişim, Nobel Yayınevi,2.Baskı, Ankara.
- UĞURLU, C.T. (2013). Öğretmenlerin İletişim Becerisi ve Empatik Eğilim davranışlarının Çocuk Sevme Üzerine Etkisi. PEGEM Eğitim ve Öğretim Dergisi. S:2
- ÜSTÜNSEL, G. (2011) Etkili İletişim Becerileri ve Beden Dili, Namık Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek lisans Tezi, Tekirdağ.

- VURAL, İ. (2012) İletişim. Pegem Akademi Yayıncılık, Ankara.
- YAZICI Ö.GÜNDÜZ Y. (2010). Etkili Eğitim Denetiminde Yaşanan İletişim Engelleri ve Bu Engelleri Aşma Yolları. Kuramsal Eğitimbilim, dergisi sayı: 3
- YARMALI, Ö. (2012). Lojistikte Pazarlama. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- ERTURGUT, R. (2016). Lojistik ve Tedarik Zinciri Yönetimi. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- KARAGÜLLE, Ö., & BİRGÖREN, T. (2013). Havayolu Taşımacılığında Uçucu Ekip Yönetimi. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- ÇANCI, M., & ERDAL, M. (2013). Lojistik Yönetimi. İstanbul: UTİKAD(Uluslararası Taşımacılık ve Lojistik Hizmet Üretenler Derneği).
- SAATÇIOĞLU, C. (2006). Ulaştırma sistemleri ve Politikaları. Ankara: Gazi Kitabevi.
- GENÇ, R. (2012). Çağımızın Mesleği Lojistik ve Tedarik Zinciri Yönetiminin Yöntem ve Kavramları. Ankara: Detay Yayıncılık.
- KESKİN, H. (2015). Tedarik Zinciri Yönetimi Arka Planı, Gelişimi ve Güncel Uygulamaları. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- CİVELEK, E. (2020). Havayolu Taşımacılığında Uçuş Öncesi, Uçuş Sırası Ve Uçuş Sonrası Hizmet Kalitesinin Havayolu Marka İmajı, Havayolu Marka Değeri Ve Ağızdan Ağıza Pazarlama Üzerine Etkisi. Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.
- YILDIZ, C. (2022). Crew Resource Managment (CRM). Retrieved 17.04.2022 from <https://www.thykokpithazirlik.com/crm>

GENEL AĞ KAYNAKÇASI

- https://cdnacikogretim.istanbul.edu.tr/auzefcontent/20_21_Guz/etkili_iletisim_becerileri/1/index.html#konu-4 (Erişim Tarihi: 16.03.2022 / 22:00)
- <https://iletisimininamaci.nedir.org/#:~:text=%C4%B0nsanlar%C4%B1n%20duygular%C4%B1n%C4%B1%2C%20d%C3%BC%C5%9F%C3%BCncelerini%2C%20isteklerini%20kar%C5%9F%C4%B1s%C4%B1ndakilere,ileti%C5%9> (Erişim Tarihi: 10.04.2022 / 17:00)
- <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/563014> (Erişim Tarihi:19.04.2021 / 13:00)
- https://www.dhmi.gov.tr/havacılık_terimleri_sozlugu (Erişim Tarihi: 23.04.2021/ 14:00)
- <http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/kok/iletisimbilimiau212.pdf> (Erişim Tarihi: 17.03.2022 / 12:15)
- <https://sinavinahazirlaniyorum.com/ozel-guvenlik-etkili-iletisim-konu-testi-coz/sorular> (Erişim Tarihi:01.05.2022 / 12.00)
- <https://herkesicinhavacilik.com/en/havacilikta-iletisim-ne-kadar-onemlidir.html#:~:text=Havac%C4%B1%C4%B1kta%20ya%C5%9Fanan%20kaza%20ve%20olaylarda%20ileti%C5%9Fimin%20etkisi%20C3%A7ok%20b%C3%BCy%C3%BCkt%C3%BCr.,etkisiz%20ileti%C5%9Fim%20oldu%C4%9Fu%20tespit%20edilmi%C5%9Ftir.> (Erişim Tarihi: 06.05.2022/ 10:00)
- <https://bizimkokpit.com/index.php/2017/04/08/havacilikta-etkili-iletisim-becerilerinin-onemi/> (Erişim Tarihi:15.04.2022 / 15:00)
- https://acikbilim.yok.gov.tr/bitstream/handle/20.500.12812/710893/yokAcikBilim_10108747.pdf?sequence=-1&isAllowed=y (Erişim Tarihi:16.06.2022 / 22:00)
- https://www.academia.edu/41055924/HAVACILIKTA_ETK%C4%B0L%C4%B0_%C4%B0LET%C4%B0C5%9E%C4%B0M%C4%B0N_%C4%B0LK_BASAMA%C4%9EI_EK%C4%B0P_KAYNAK_Y%C3%96NET%C4%B0M%C4%B0 (Erişim Tarihi: 19.06.2022 / 09.30)

GÖRSEL KAYNAKÇASI



Görsel kaynakçasına ulaşmak için kodu tarayın.

CEVAP ANAHTARI

1. ÖĞRENME BİRİMİ: İLETİŞİM KAVRAMI													
A) DOĞRU-YANLIŞ CEVAP ANAHTARI				B) BOŞLUK DOLDURMA CEVAP ANAHTARI				C) ÇOKTAN SEÇMELİ CEVAP ANAHTARI					
1.	Y			6.	kişiler arası iletişim			10.	E	15.	E	20.	E
2.	Y			7.	çift			11.	E	16.	B	21.	C
3.	D			8.	tanınması			12.	B	17.	C		
4.	D			9.	kaynak (gönderici)			13.	A	18.	A		
5.	Y							14.	D	19.	C		

2. ÖĞRENME BİRİMİ: BEDEN DİLİ VE HİTABET													
A) DOĞRU-YANLIŞ CEVAP ANAHTARI				B) BOŞLUK DOLDURMA CEVAP ANAHTARI				C) ÇOKTAN SEÇMELİ CEVAP ANAHTARI					
1.	D	5.	D	6.	ilk izlenim			10.	C	14.	B	18.	D
2.	Y			7.	beden dili			11.	A	15.	B	19.	C
3.	Y			8.	tümü (baş, el, kol, ayak)			12.	A	16.	C	20.	B
4.	D			9.	hatip			13.	E	17.	D	21.	B

3. ÖĞRENME BİRİMİ: GÖRGÜ VE PROTOKOL KURALLARI													
A) DOĞRU-YANLIŞ CEVAP ANAHTARI				B) BOŞLUK DOLDURMA CEVAP ANAHTARI				C) ÇOKTAN SEÇMELİ CEVAP ANAHTARI					
1.	D	6.	D	7.	öncelik sonralık			12.	E				
2.	Y			8.	times new roman / arial			13.	A				
3.	D			9.	el veya kol ile			14.	A				
4.	Y			10.	koyu renk takım elbise			15.	B				
5.	Y			11.	çocuklu ve kadın			16.	E				

4. ÖĞRENME BİRİMİ: UÇUŞ EKİBİ İÇİNDE ETKİLİ İLETİŞİM													
A) DOĞRU-YANLIŞ CEVAP ANAHTARI				B) BOŞLUK DOLDURMA CEVAP ANAHTARI				C) ÇOKTAN SEÇMELİ CEVAP ANAHTARI					
1.	D	5.	Y	6.	ekip			10.	E	14.	D	18.	B
2.	D			7.	log page			11.	A	15.	A		
3.	Y			8.	etkin			12.	C	16.	B		
4.	D			9.	NOTECH			13.	C	17.	E		

5. ÖĞRENME BİRİMİ: YOLCULARLA ETKİLİ İLETİŞİM													
A) DOĞRU-YANLIŞ CEVAP ANAHTARI				B) BOŞLUK DOLDURMA CEVAP ANAHTARI				C) ÇOKTAN SEÇMELİ CEVAP ANAHTARI					
1.	Y	5.	D	6.	psikolojik			10.	B	14.	D	18.	E
2.	D			7.	"Kaç!"			11.	E	15.	E	19.	A
3.	Y			8.	bedensel belirtiler			12.	D	16.	E	20.	A
4.	Y			9.	stres yönetimi			13.	C	17.	D		

6. ÖĞRENME BİRİMİ: ANONS YAPMAK													
A) DOĞRU-YANLIŞ CEVAP ANAHTARI				B) BOŞLUK DOLDURMA CEVAP ANAHTARI				C) ÇOKTAN SEÇMELİ CEVAP ANAHTARI					
1.	D			4.	anons			8.	D	12.	E	16.	B
2.	Y			5.	mikrofon			9.	C	13.	D	17.	B
3.	D			6.	tonmayster			10.	A	14.	D		
				7.	arıza bilgi formu			11.	C	15.	A		

SÖZLÜ SUNUM BECERİSİ İÇİN KONTROL LİSTESİ ÖRNEĞİ

ÖLÇÜTLER	DERECELER			
	Çok İyi 4	İyi 3	Orta 2	Zayıf 1
Dinleyiciyle göz teması kurdu.				
Beden dilini etkili kullandı.				
Anlaşılır bir tonda konuştu.				
Yerinde vurgulamalar yaptı.				
Akıcı konuştu.				
Düzgün ifadeler seçti.				
Gereksiz tekrar yapmadı.				
Düşüncelerini ifade etti.				
Bilgiyi organize etti.				
Sonuç bölümünde özetledi.				

NOTLAR

A series of horizontal dashed lines for writing notes.