

KOKPİT



TÜRKİYE HAVAYOLU PİLOTLARI DERNEĞİ'NİN ÜCRETSİZ YAYINIDIR

'TEN BAKIŞ



EKİM / KASIM / ARALIK
YIL: 8 / 2016 SAYI: 39

UÇUCU SAĞLIĞI ÇALIŞTAYI

TALPA'nın Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü ile birlikte düzenlediği "Uçucu Sağlığı Çalıştayı" 21 Ekim 2016 Cuma günü gerçekleştirildi.

STRES VE STRES YÖNETİMİ

Stresin etkilerini bilmek ve bu etkileri doğru yöneterek, stresle olan mücadelemizi daha etkin bir hale getirmenin yolları...

KARAR VERMEYE BİR ADIM

Havacılıktaki gelişmelerle birlikte bu hızlı tempo içerisinde artan sorunlar ve doğru çözümlerin üretilmesi...

HAVA KUVVETLERİ MÜZESİ YENİ TEKNOLOJİLER ETKİNLİĞİ

Türkiye'nin ilk Bilim ve Teknoloji Müzesi İstanbul Hava Kuvvetleri Müzesi'ndeki teknolojik son yenilikler ve etkinlikler...

3 ADA 3 HİKAYE:

FİLİPİNLER

HAYLAZ, SIRADIŞI VE ZOR:

CEMAL HÜNAL



Havacılıkta Ekip Kaynak Yönetimi ve HATA YÖNETİMİ ANLAYIŞI

İKİ DEĞERLİ BİLİM İNSANI ÖNCE KAVRAMLARIN TANIMINI YAPIYOR, ARDINDAN “HAVACILIKTA EKİP KAYNAK YÖNETİMİ VE HATA YÖNETİMİ ANLAYIŞI”NI İRDELEYEREK ELDE EDİLEN BİLİMSSEL VERİLERİ PAYLAŞIYORLAR...



Doç. Dr. Hakkı AKTAŞ

Istanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi,
Örgütsel Davranış Ana Bilim Dalı



Ayşe DİKMEN

Istanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi,
Örgütsel Davranış Ana Bilim Dalı

E **KİP KAYNAK YÖNETİMİ** Ekip Kaynak Yönetimi (EKY) J.K. Lauber (1984) tarafından, “emniyetli, etkin ve verimli bir uçuş operasyonu için eldeki mevcut bilgi, donanım ve insan gibi bütün kaynakların kullanımı” şeklinde tanımlanmaktadır (Wiener, Kanki, & Helmreich, 1993). EKY’ye tarihsel gelişimi açısından bakıldığında beş ana gelişim evresinden bahsetmek

mümkündür. EKY’nin başlangıç aşamasını oluşturan ve 1991 yılında Amerikan United Havayolları tarafından başlatılan ilk çalışmalar yönetimsel etkinliğin artırılmasına vurgu yapmış ve liderlik becerilerini öne çıkartmıştır (Helmreich, Merritt, & Wilhelm, 1999). İkinci kuşak EKY çalışmaları 1980’lerin ikinci yarısında başlamış ve ekip çalışmasını odağına alan takım oluşturma, briefing stratejileri, durumsal uyanıklık, stres yönetimi ve karar

verme üzerinde yoğunlaşırken 1990’ların başını oluşturan üçüncü evrede emniyeti vurgulayan örgüt kültürünü öne çıkarmıştır. Havacılıkta insan faktörünü kapsayan konulara önem verilen bu aşamada, uçucuların yanı sıra uçuşa destek sağlayan tüm çalışanların ekibin bir parçası olarak görülmesi gerektiğinin altı çizilmiştir. Dördüncü evre olan 1990’ların ikinci yarısında teknik konular ile EKY konularının bütünleşmesi ve EKY ile ilgili belirli davranış

biçimlerinin prosedürleşerek çeklistlere girdiği görülmektedir (Helmreich vd., 1999). 1990’ların sonuyla birlikte EKY anlayışında 5 gelişim sürecine girilmiştir. Bu süreçte, EKY’nin ilk dört aşamasında öne çıkan ve liderlik, durumsal farkındalık, grup performansı, ekip çalışması ve teknoloji, iletişim, stres yönetimi, kokpit otomasyonu, emniyet kültürü, kurallar ve düzenlemeler ile kişilik ve kültürel farklılık konularına ağırlık veren çalışma ve yaklaşımların (Aktaş, 2011)





yanı sıra hata yönetimi kavramı da EKY çalışmaları arasında kendisine yer bulmuştur (Helmreich vd., 1999).

HATA YÖNETİMİ

Hata, güncel Türkçe sözlüğe göre istemeyerek ya da bilmeyerek yapılan yanlış, kusur veya yanılı olarak tanımlanmaktadır (Türk Dil Kurumu). Türk Dil Kurumu'nun (TDK) bu tanımından yola çıkılarak konuya kavramsal olarak bakıldığında, hatanın bir

şeyin ya da olayın gerçeğinden farklı algılanması sonucunda ortaya çıkan durum olduğu sonucuna ulaşılabilir. İnsan zihni, biyolojik ve sosyal geçmişi/ tecrübeleri ışığında içerisinde bulunduğu ortamı ve sürekli değişen şartları yorumlar ve kendine has bu yorumları neticesinde çeşitli davranışlarda bulunur. Haselton ve Galperin'e göre (2012) göre insanın yaklaşımları ve davranışları, evrim sürecinin sonucunda ortaya çıkan ve içinde bulunulan

ortama uyum sağlama çabası olarak görülebilir. İçinde bulunduğumuz ortam hakkında ne kadar bilgi sahibi olursak olalım yine de ortam içerisinde bulunan kişilerin duygu ve düşüncelerini anlayabilmek ile ilgili sürekli bir çaba içerisinde oluruz. Çünkü insanlar her zaman düşündüklerini açıkça dile getirmenin yanı sıra belirsiz ve yanıltıcı şekillerde de davranabilirler (Haselton, 2007). Bu nedenle, devamlı olarak zihinsel bir uğraş

içerisinde karşımızdakinin duygu ve düşüncelerini algılamaya anlamlandırmaya çalışırız. Bu anlam arayışı içerisinde içine düşülen yanlış varsayımlar neticesinde ortaya çıkan yanılgılar, ortamdaki diğer kişilerin davranışlarının yanlış yani hatalı yorumlanmasına neden olabilir. Evrimsel psikolojiye göre insanın olayları algılama şekli ve algısı sonucunda sergilediği davranış örüntüsünün arkasında yatan ana unsur, varoluşumuzdan bu

yana gelen üreme ve hayatta kalma düşüncemizdir (Haselton, Bryant, Wilke vd., 2009). İşte, içinde bulunduğumuz duruma ilişkin yanlış yorumlarımızın ve beklentilerimizin sonucu ortaya çıkan değerlendirmelerimizin nedeni bu temel düşüncemizdir. Belirsizlik ortamında algılanan ipuçlarının zihinsel olarak nasıl değerlendirildiğini açıklayan yaklaşım Hata Yönetim Teorisi'dir (HYT) (Haselton ve Buss, 2000). Haselton ve Buss'ın (2000) evrimsel bakış açısına göre, zihinsel hataların geçmişte insanların yaşamlarını sürdürme ve üreme çabalarına katkı sağlamalarından dolayı bugün hala bu uyum eğiliminden kaynaklı olarak görülmektedirler.

Hata Yönetim Teorisi'ne göre karar verme sürecinin temelini oluşturan bulunulan ortamın ve diğer bireylerin davranışlarının algılanmasındaki yanılsamalar iki tip hatanın ortaya çıkmasına neden olmaktadır (Haselton ve Buss, 2000). Bunlar; Tip 1 yani yanlış pozitif (hatalı kabul) ve Tip 2 yani yanlış negatif (hatalı ret) hatalardır. Yanlış pozitif hatalarda hatalı bir kabul söz konusuysen yanlış negatif hatalarda ise hatalı bir reddediş söz konusudur. Yapılan bu hataları birer örnekle açıklamak gerekirse, sadece nazik davranmaya çalışan karşı cinsten bir bireyin bu davranışının cinsel içerikli olarak algılanması hatalı bir kabul içerdiğinden yanlış pozitif, gerçekte sizinle ilgilenen fakat asla ilgilenmeyeceğini düşündüğünüz bir kişinin davranışlarını sadece nezaket sonucu olduğunun

değerlendirilmesi hatalı reddediş olacaktır (Haselton ve Buss, 2000). Buna havacılık açısından yaklaşacak olursak, bir kabin basıncı arızası sinyali alındığında uçuş ekibi tarafından verilen tepki bu iki tip hatadan birine girebilir. Yanlış bir uyarıda sinyalin doğru olma olasılığına karşın oksijen maskelerinin takılıp belirli bir irtifaya inilmesi Tip 1 yani hatalı kabule, uyarının doğru olmasına rağmen sadece sinyal lambasındaki arıza nedeniyle böyle bir uyarı alındığı kabul edilerek normal uçuşa devam edilmesi Tip 2 yani hatalı redde yol açabilir. Bu örnekten de anlaşıldığı üzere Tip 2 yani hatalı reddin sonuçları Tip 1 yani hatalı kabule kıyasla daha ağır olacaktır. Bu noktada hata kavramına iki farklı bakış açısıyla yaklaşılabilir; birey yaklaşımı, sistem yaklaşımı (Reason, 2000).

Birey yaklaşımı; hataları insanın fizyolojik ve psikolojik sınırlılığının bir sonucu olarak görür. Bu yaklaşım hataların yorgunluk, iş yükü fazlalığı, korku, zayıf iletişim becerileri, zihinsel bilgi işleme sürecinin iyi olmaması, kusurlu karar verme (Helmreich, 2000), dikkatsizlik, düşük motivasyon, unutkanlık, ihmalkarlık gibi nedenlerden kaynaklandığını vurgular ve emniyetsiz davranışlarla prosedür ihlallerine odaklanır (Reason, 2000). Sistem yaklaşımıysa hatanın bir nedenden ziyade bir sonuç olduğuna odaklanır ve insanların yanılabilen canlılar olduğuna ve çalışma şartlarına odaklanır (Reason, 2000).



ZİHİNSEL BİR UĞRAŞ İÇERİSİNDE KARŞIMIZDAKİNİN DUYGU VE DÜŞÜNCELERİNİ ALGILAMAYA ÇALIŞIRIZ. BU ANLAM ARAYIŞI İÇERİSİNDE İÇİNE DÜŞÜLEN YANLIŞ VARSAYIMLARLA ORTAYA ÇIKAN YANILGILAR, DİĞER KİŞİLERİN DAVRANIŞLARININ HATALI YORUMLANMASINA NEDEN OLABİLİR.


HAVACILIK VE HATA YÖNETİMİ

Hata kavramı ve hata yönetimi yaklaşımı, havacılık gibi insan hayatını doğrudan ilgilendiren ve belirgin sonuçları olan çalışma alanları için oldukça önemlidir (Sexton, Thomas, & Helmreich, 2000). Tip 2 hatanın yani hatalı reddedişin, telafi edilmez ve insan hayatına mal olabilecek sonuçlar doğuracağı açıktır. Hatanın doğasını, kapsamını

ve hataya neden olabilecek değişen koşulları ile hatanın ortaya çıkmasını engelleyecek davranışları anlamayı merkezine alan hata yönetimi anlayışının EKY için önemi, insan kaynaklı hatanın her zaman ve her yerde kaçınılmaz olarak karşımıza çıkabilecek aslında değerli bir bilgi kaynağı olduğu anlayışından gelir (Helmreich vd., 1999). Hata yönetimi anlayışının temelini hatanın doğasını ve kapsamını anlamak, böylece hataya neden olan koşulların değiştirilmesi ve hatanın önlenmesi ya da sonuçlarının en aza indirilmesinin sağlanması oluşturur (Helmreich, 2000). Helmreich ve arkadaşlarına (1999) göre hata kaçınılmaz olduğuna göre EKY, hatayı engelleyecek üç aşamalı bir savunma olarak görülebilir.



Bunlar, hatandan kaçınma, hatayı başlangıçta yakalama ile başlangıçta yakalanamayan hatanın sonuçlarını azaltmaktır. Bu anlayıştan yola çıkarak hata yönetiminin iki temel birleşeni olduğunu söylemek mümkündür; tehlikeli (ölümcül) hataların ortaya çıkmasını engellemek ve hatanın ortaya çıkmasını ve zarar verici etkilerini daha tahammül edilebilir hale getirecek sistemler geliştirmek (Reason, 2000). Hata yönetimine, sistem anlayışının çerçevesinde bakıldığında insanı, ekibi, görevi, içinde bulunulan ortamı ve kurumu bütünsel bir bakış açısıyla görmek gerekir (Reason, 2000). Birey yaklaşımını da içine aldığı düşünülen sistem anlayışının ekip kaynak yönetimi anlayışıyla doğrudan ilişkili olduğu değerlendirilmektedir.

Tüm bu teorik bilgilerin ışığında, her zaman için tüm ekip üyelerinin en kötüsüne karşı hazırlıklı olmaları (Reason, 2000), kısaca “akıllı korku” olarak tabir edilen, durumsal uyarıların göz ardı etmeden hepsinin analiz edilmesi ve en basit uyarılara bile ciddiyetle yaklaşılması ve emniyete vurgu yapan bir havacılık kültürünün örgütsel düzeyde yerleşmesi günümüzde ve de gelecekte EKY'nin temelini oluşturmaya devam edecektir. Destek birimleri dâhil tüm uçuş ekibi tarafından, Tip 1, yani hatalı kabul edişin aslında hata yönetiminin ilk adımını oluşturduğunun benimsenmesi ve bilinçle hareket ederek uçuşla ilgili tüm bilgi ve uyarıların dikkate alınması istenmeyen tehlikeli sonuçların yaşanmasını en aza indirebilecektir. 



KAYNAKÇA

Aktaş, H. (2011). Sivil havacılık işletmelerinde beşeri faktörler perspektifinden uçuş ekibi kaynak yönetimi. “Sivil Havacılık İşletmeleri Pilotlarının Kişilik Yapıları ile Uçuş Ekibi Kaynak Yönetimi Tutumları Arasındaki İlişki”. Yayınlanmamış Doktora Tezi.

Güncel Türkçe Sözlük, Türk Dil Kurumu (TDK) http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.57e82bc12a6e52.61056765.

Haselton, M. G. (2007). Error management theory. Encyclopedia of social psychology, 1, 311-312.

Haselton, M. G., Bryant, G. A., Wilke, A., Frederick, D. A., Galperin, A., Frankenhuis, W. E., et al. (2009). Adaptive rationality: An evolutionary perspective on cognitive bias. Social Cognition, 27 (5), 733-763.

Haselton, M. G. & Buss, D. M. (2000). Error management theory: A new perspective on biases in cross-sex mind reading. Journal of Personality and Social Psychology, 78 (1), 81-91.

Helmreich, R. L. (2000). On error management: lessons from

aviation. British Medical Journal, 320(7237), 781.

Helmreich, R. L., Merritt, A. C., & Wilhelm, J. A. (1999). The evolution of crew resource management training in commercial aviation. The International Journal of Aviation Psychology, 9(1), 19-32.

Reason, J. (2000). Human error: models and management. Bmj, 320(7237), 768-770.

Sexton, J. B., Thomas, E. J., & Helmreich, R. L. (2000). Error, stress, and teamwork in medicine and aviation: cross sectional surveys. Bmj, 320(7237), 745-749.

Wiener, E. L., Kanki, B. G., & Helmreich, R. L. (1993). Cockpit resource management: Gulf Professional Publishing. Aktaran H. Aktaş (2011). Sivil havacılık işletmelerinde beşeri faktörler perspektifinden uçuş ekibi kaynak yönetimi. “Sivil Havacılık İşletmeleri Pilotlarının Kişilik Yapıları ile Uçuş Ekibi Kaynak Yönetimi Tutumları Arasındaki İlişki”. Yayınlanmamış Doktora Tezi.

Güncel Türkçe Sözlük, Türk Dil Kurumu (TDK) http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.