



**TÜRKİYE’DE PİLOT AKRAN DESTEK
PROGRAMININ BAŞARIYLA HAYATA
GEÇİRİLMESİNİN ÖNÜNDEKİ
GÜÇLÜKLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ: BİR
DURUM ÇALIŞMASI**

Yüksek Lisans Tezi

Yiğit KANBUR

Eskişehir - 2023

**TÜRKİYE’DE PİLOT AKRAN DESTEK PROGRAMININ BAŞARIYLA
HAYATA GEÇİRİLMESİNİN ÖNÜNDEKİ GÜÇLÜKLERİN
DEĞERLENDİRİLMESİ: BİR DURUM ÇALIŞMASI**

Yiğit KANBUR

Yüksek Lisans Tezi

Havacılık Yönetimi Anabilim Dalı

Danışman: Prof. Dr. Ender GEREDE

Eskişehir

Eskişehir Teknik Üniversitesi

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

Kasım 2023

JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI

Yiğit KANBUR'un TÜRKİYE'DE PİLOT AKRAN DESTEK PROGRAMININ BAŞARIYLA HAYATA GEÇİRİLMESİNİN ÖNÜNDEKİ GÜÇLÜKLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ: BİR DURUM ÇALIŞMASI başlıklı çalışması 10/11/2023 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından değerlendirilerek "Eskişehir Teknik Üniversitesi Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği"nin ilgili maddeleri uyarınca, Havacılık Yönetimi Anabilim dalında Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Jüri Üyeleri

Unvan Adı Soyadı

İmza

Üye

: Prof. Dr. Ender GEREDE

Üye

: Dr. Öğr. Üyesi Ali Emre SARILGAN

Üye

: Dr. Öğr. Üyesi Harun KARAKAVUZ

Prof. Dr. Semra KURAMA

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürü

10/11/2023

DANIşMAN ONAYI

Danişmanlığını yürüttüğüm Yüksek Lisans ğrencisi Yiğit KANBUR, TÜRKİYE’DE PİLOT AKRAN DESTEK PROGRAMININ BAşARIYLA HAYATA GEÇİRİLMESİNİN ÖNÜNDEKİ GÜÇLÜKLERİN DEğERLENDİRİLMESİ: BİR DURUM ÇALIşMASI başlıklı tez çalışmasını tamamlamıştır. Hazırlamış olduğu tez tarafımda incelenmiş ve öğrencinin tez savunma sınavına alınması bilimsel ve etik açıdan uygun görülmüştür.

Tez Danişmanı

Prof. Dr. Ender GEREDE

ÖZET

TÜRKİYE’DE PİLOT AKRAN DESTEK PROGRAMININ BAŞARIYLA HAYATA GEÇİRİLMESİNİN ÖNÜNDEKİ GÜÇLÜKLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ: BİR DURUM ÇALIŞMASI

Yiğit KANBUR

Havacılık Yönetimi Anabilim Dalı

Eskişehir Teknik Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Kasım 2023

Danışman: Prof. Dr. Ender GEREDE

Bu çalışmanın temel amacı Pilot Akran Destek Programı’nın (PADP) Türkiye bağlamında başarıyla hayata geçirilebilmesinin önündeki güçlükleri ortaya koymak ve bunların aşılabilmesi için öneriler geliştirmektir. Bu sayede programın başarıyla kurulup etkin bir şekilde işletilebilmesine yardımcı olunması, nihayetinde havacılık emniyetinin desteklenmesi amaçlanmaktadır. Araştırma, Türkiye’de faaliyet gösteren üç farklı PADP’yi, PADP hizmeti alan dört farklı havayolu işletmesini ve PADP alanında sağlık desteği ve eğitimler veren bir destek kuruluşunu kapsamaktadır. Araştırmanın verilerinin toplanması maksadıyla nitel veri toplama yönteminden yararlanılarak yarı yapılandırılmış görüşmeler gerçekleştirilmiş, ardından toplanan bu veriler tümevarımsal tematik analiz yöntemi ile analiz edilmiştir. Araştırma, programın işlevselliği, başarıya giden yolun engelleri ve başarının sağlanabilmesi için gerekli faktörler olmak üzere üç ana temaya odaklanmaktadır. Birinci tema "Programın İşlevselliği ile İlgili Algılar"ı ele almaktadır. İkinci tema, "Programın Başarıyla Hayata Geçirilmesi Önündeki Güçlükler"i ele almaktadır. Üçüncü tema ise “Programın Başarısı İçin Gereklilikler”i değerlendirmektedir. Bu araştırma sonucunda, PADP’lerin başarısına etki eden faktörler belirlenmiş ve bu faktörlere yönelik programın başarısını destekleyeceği düşünülen tavsiyeler verilmiştir.

Anahtar Sözcükler: Pilot akran destek programı, PADP, Havacılık, Uçuş emniyeti, Mental sağlık.

ABSTRACT

THE EVALUATION OF THE CHALLENGES OF SUCCESSFULLY IMPLEMENTING PILOT PEER SUPPORT PROGRAM IN TURKEY: A CASE STUDY

Yiğit KANBUR

Department of Aviation Management

Eskişehir Technical University, Institute of Graduate Programs, November 2023

Supervisor: Prof. Dr. Ender GEREDE

The main aim of this study is to identify the challenges hindering the successful implementation of Pilot Peer Support Program (PPSP) in the context of Turkey and to develop recommendations for overcoming these challenges. The ultimate goal is to assist in establishing and effectively operating the program, and enhancing aviation safety. The research encompasses three different PPSP operating in Turkey, four different airlines receiving PPSP services, and a support organization providing medical support and training in the field of PPSP. In order to collect research data, semi-structured interviews were conducted using a qualitative data collection method. Subsequently, the collected data was analyzed using the inductive thematic analysis method. The research focuses on three main themes, namely the functionality of the program, the barriers to success, and the necessary factors for achieving success. The first theme, “Perceptions Related to the Program’s Functionality,” explores how participants perceive the program, noting both positive and negative aspects. The second theme, “Challenges to Successfully Implementing the Program,” addresses the factors that hinder the program’s success. The third theme, “Requirements for the Program’s Success,” evaluates the necessary steps to enhance the program’s success. The research has identified the factors that affect the success of PPSPs, and recommendations have been provided to support the success of the program based on these factors.

Keywords: Pilot peer support program, PPSP, Aviation, Flight safety, Mental health.

TEŞEKKÜR

Oldukça yoğun olan yüksek lisans dönemimde, beni daima destekleyen, bilgi ve sabrı ile yaşadığım problemlerin üstesinden gelmemi sağlayan ve yardımlarını asla esirgemeyen değerli tez danışmanım Sayın Prof. Dr. Ender GEREDE'ye kalpten teşekkürlerimi iletiyorum.

Hayatımda attığım tüm adımlarda; sıkı bir şekilde elimi tutan, sevgisini anlayışını daima hissettiren ve tezimin en yoğun dönemlerinde gösterdiği destek ile süreci başarıyla tamamlamamda büyük katkısı olan sevgili eşim Sinem KANBUR'a teşekkür ederim.

Ayrıca, araştırma sürecine katılımları ve sağladıkları veriler ile çalışmanın oluşmasını destekleyen ve gizlilik standartları çerçevesinde isimlerini paylaşmadığım tüm katılımcılara teşekkürlerimi iletiyorum.

Yiğit KANBUR

ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ

Bu tezin bana ait, özgün bir çalışma olduğunu; çalışmamın hazırlık, veri toplama, analiz ve bilgilerin sunumu olmak üzere tüm aşamalarında bilimsel etik ve kurallara uygun davrandığımı; bu çalışma kapsamında elde edilen tüm veri ve bilgiler için kaynak gösterdiğimi ve bu kaynaklara kaynakçada yer verdiğimi; bu çalışmanın Eskişehir Teknik Üniversitesi tarafından kullanılan “bilimsel intihal tespit programı”yla tarandığını ve hiçbir şekilde “intihal içermediğini” beyan ederim. Herhangi bir zamanda, çalışmamla ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak tüm ahlaki ve hukuki sonuçları kabul ettiğimi bildiririm.

Yiğit KANBUR

İÇİNDEKİLER

Sayfa

BAŞLIK SAYFASI	I
JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI.....	II
DANIŞMAN ONAYI	III
ÖZET	IV
ABSTRACT.....	V
TEŞEKKÜR	VI
ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ.....	VII
İÇİNDEKİLER.....	VIII
TABLolar DİZİNİ.....	XI
ŞEKİLLER DİZİNİ.....	XIII
SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ.....	XIV
1. GİRİŞ	1
1.1. Sorun	2
1.2. Araştırmanın Amacı ve Soruları	6
1.3. Araştırmanın Önemi.....	6
1.4. Sınırlılıklar.....	8
2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE.....	9
2.1. Havacılık Emniyetine İlişkin Temel Kavramlar	9
2.1.1. Emniyetin tanımlanması ve önemi.....	9
2.1.2. İnsan faktörleri ve emniyet.....	10
2.1.3. İnsan faktörleri ve emniyet.....	12
2.2.1. Temel kavramlar ve gelişim süreci	14
2.2.2. Elde edilmesi amaçlanan faydalar	18
2.2.3. İlgili düzenlemeler	19
3. İLGİLİ ARAŞTIRMALAR	27
4. YÖNTEM	32

4.1. Araştırma Modeli.....	32
4.2. Veri Toplama Yöntemi ve Verilerin Toplanması.....	33
4.3. Araştırmanın Alanı ve Katılımcılar	35
4.4. Verilerin Analizi	37
4.5. Güvencduyulabilirlik.....	38
4.6. Araştırma Etiği.....	39
5. BULGULAR VE YORUM.....	40
5.1. Temalar ve Önem Dereceleri	40
5.2. Programın Önündeki Güçlükler ya da Sorunlara Yönelik Algılar	41
5.3. Programın İşlevselliği ile İlgili Algılar	43
5.3.1. Olumlu algılar	43
5.3.2. Olumsuz algılar.....	47
5.4. Programın Başarıyla Hayata Geçirilmesi Önündeki Güçlükler	50
5.4.1. Güven eksikliği	50
5.4.1.1. Akranlara duyulan güvensizlik	51
5.4.1.2. Gizliliğin korunmasına karşı duyulan güvensizlik.....	53
5.4.1.3. Program işleyiş süreçlerinin başarısına duyulan güvensizlik	55
5.4.1.4. Üst yönetime duyulan güvensizlik.....	56
5.4.2. Program Sınırlılıkları.....	57
5.4.2.1. Akran yeterliliklerinin sınırlı kalma potansiyeli	58
5.4.2.2. Program işleyişindeki sınırlılık potansiyeli.....	60
5.4.3. Programa Dahil Olmanın Yaratacağı Kaygılar	62
5.4.3.1. Damgalanma kaygısı	63
5.4.3.2. Yaptırıma uğrama kaygısı	65
5.4.3.3. Zarara uğrama kaygısı	66
5.4.4. Programın yeni oluşu	68
5.4.5. Programın suiistimale açık olması.....	70
5.4.6. Ulus kültürünün özellikleri.....	71
5.4.7. Üst düzey yönetim desteğinin yetersiz kalacağı endişesi	73
5.5. Programın Başarısı İçin Gerekliklikler.....	74
5.5.1. Programa duyulan güvenin artırılması.....	74
5.5.1.1. Gizliliği sağlayacak önlemler alınması.....	75

5.5.1.2. <i>Gizliliğin tahahhüt edilmesi</i>	77
5.5.1.3. <i>Adalet kültürünün politikalarının programı destekleyecek özellikte olması</i>	78
5.5.1.4. <i>Lisans kaybı halinde kişiye ekonomik refah alanının yaratılması gerekliliği</i>	78
5.5.2. Tanıtım etkinliği	79
5.5.3. Eğitim etkinliği	83
5.5.4. Programın bağımsızlık derecesi	84
5.5.5. İhtiyaç sahibi programa dahil etme yöntemi	87
5.5.5.1. <i>Gönüllü başvuru</i>	89
5.5.5.2. <i>Başkalarının dahil etme talebi</i>	89
5.5.6. Programın işleyiş süreçlerinin etkinleştirilmesi	89
5.5.6.1. <i>Akran seçim süreci</i>	90
5.5.6.2. <i>Akranların sahip olması gereken özellikler</i>	91
5.5.6.3. <i>Akranlara gerekli kaynakların sağlanması</i>	92
5.5.6.4. <i>Başvuran akran eşleştirmesi</i>	93
5.5.6.5. <i>Destek süreci</i>	94
5.5.6.6. <i>Programın yönetsel süreçleri</i>	96
5.5.7. Program etkinliğinin güvence altına alınması	97
5.5.7.1. <i>Destek alanların süreç sonunda akranlara geri bildirim verme gerekliliği</i>	98
5.5.7.2. <i>Akran etkinliğinin güvence altına alınması</i>	99
5.5.7.3. <i>Kurumsal hafızanın yaratılması</i>	100
5.5.8. Paydaşların sorumlulukları.....	100
5.5.9. Üst düzey yönetim desteğinin sağlanması	101
6. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	103
KAYNAKÇA.....	109
EKLER	
ÖZGEÇMİŞ	

TABLÖLER DİZİNİ

Sayfa

Tablo 4.1. Deneme çalışmalarına katılan temsilcilerin bilgileri	34
Tablo 4.2. Araştırmanın katılımcılarının bilgileri	36
Tablo 5.1. Temalar, alt-temalar ve sıklıkları	40
Tablo 5.2. Programın önündeki güçlüklerle ya da sorunlara yönelik algılar	41
Tablo 5.3. İşlevselliğe yönelik olumlu algılar alt temasına ait kodlar	43
Tablo 5.4. İşlevselliğe yönelik olumsuz algılar alt temasına ait kodlar	47
Tablo 5.5. Güven eksikliği alt teması ve kodları	50
Tablo 5.6. Akranlara duyulan güvensizlik alt temasına yönelik kodlar	51
Tablo 5.7. Gizliliğin korunmasına karşı duyulan güvensizlik alt temasına yönelik kodlar	53
Tablo 5.8. Program işleyiş süreçlerinin başarısına duyulan güvensizlik alt temasına yönelik kodlar	55
Tablo 5.9. Üst yönetime duyulan güvensizlik alt temasına yönelik kodlar	57
Tablo 5.10. Program sınırlılıklarına yönelik alt temalara ait kodlar	58
Tablo 5.11. Akran yeterliliklerinin sınırlı kalma potansiyeli alt temasına yönelik kodlar	58
Tablo 5.12. Program işleyişindeki sınırlılık potansiyeli alt temasına yönelik kodlar	60
Tablo 5.13. Programa dahil olmanın yaratacağı kaygılar alt temasına yönelik kodlar	62
Tablo 5.14. Programa dahil olmanın yaratacağı kaygılar alt temasına yönelik kodlar	63
Tablo 5.15. Yaptırıma uğrama kaygısı alt temasına yönelik kodlar	65
Tablo 5.16. Zarara uğrama kaygısı alt temasına yönelik kodlar	66
Tablo 5.17. Programın yeni oluşu alt temasına yönelik kodlar	68
Tablo 5.18. Programın suistimale açık olması alt temasına yönelik kodlar	70
Tablo 5.19. Programın suistimale açık olması alt temasına yönelik kodlar	71
Tablo 5.20. Üst düzey yönetim desteğinin yetersiz kalacağı endişesi alt temasına yönelik kodlar	73
Tablo 5.21. Programa duyulan güvenin artırılmasının alt temalarına yönelik kodlar	75

Tablo 5.22. Gizliliği sağlayacak önlemler alınması alt temasına yönelik kodlar	75
Tablo 5.23. Gizliliğin tahahhüt edilmesi alt temasına yönelik kodlar	77
Tablo 5.24. Adalet kültürünün politikalarının programı destekleyecek özellikte olması alt temasına yönelik kodlar	78
Tablo 5.25. Lisans kaybı halinde kişiye ekonomik refah alanının yaratılması gerekliliği alt temasına yönelik kodlar	78
Tablo 5.26. Tanıtım etkinliği alt temasına yönelik kodlar	79
Tablo 5.27. Eğitim etkinliği alt temasına yönelik kodlar	83
Tablo 5.28. Programın bağımsızlık derecesine yönelik kodlar	85
Tablo 5.29. İhtiyaç sahibi programa dahil etme yöntemine kodlar.....	87
Tablo 5.30. Gönüllü başvuru alt temasına yönelik kodlar	89
Tablo 5.31. Başkalarının dahil etme talebi alt temasına yönelik kodlar	89
Tablo 5.32. Programın işleyiş süreçlerinin etkinleştirilmesi alt temasına yönelik kodlar.....	90
Tablo 5.33. Akran seçim süreci alt temasına yönelik kodlar	90
Tablo 5.34. Akranların sahip olması gereken özellikler alt temasına yönelik kodlar	91
Tablo 5.35. Akranlara gerekli kaynakların sağlanması alt temasına yönelik kodlar	92
Tablo 5.36. Başvuran akran eşletirmesi alt temasına yönelik kodlar.....	93
Tablo 5.37. Destek süreci alt temasına yönelik kodlar	94
Tablo 5.38. Programın yönetsel süreçleri alt temasına yönelik kodlar	96
Tablo 5.39. Programın etkinliğinin güvence altına alınmasına yönelik kodlar	97
Tablo 5.40. Destek alanların süreç sonunda akranlara geri bildirim verme gerekliliği alt temasına yönelik kodlar.....	98
Tablo 5.41. Akran etkinliğinin güvence altına alınması alt temasına yönelik kodlar	99
Tablo 5.42. Kurumsal hafızanın yaratılmasına yönelik alt temaya ilişkin kodlar	100
Tablo 5.43. Paydaşların sorumluluklarına ilişkin alt temalara yönelik kodlar	100
Tablo 5.44. Üst düzey yönetim desteğinin sağlanması alt temasına yönelik kodlar....	102

ŞEKİLLER DİZİNİ

Sayfa

Şekil 2.1. PADP Temel Destek Süreci (EPPSI, October 2020)	23
---	----



SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ

AB	: Avrupa Birliği
AMC	: Acceptable Means of Compliance (<i>Kabul Edilebilir Uyumluluk Yöntemleri</i>)
EASA	: European Aviation Safety Agency (<i>Avrupa Havacılık Emniyeti Ajansı</i>)
EKY	: Ekip Kaynak Yönetimi
EPPSI	: European Pilot Peer Support Initiative (<i>Avrupa Pilot Akran Destek Programı İnsiyatifi</i>)
FAA	: Federal Aviation Administration (<i>Federal Havacılık Teşkilatı</i>)
ICAO	: International Civil Aviation Organization (<i>Uluslararası Sivil Havacılık Teşkilatı</i>)
MDA	: Meslektaş Destek Programı
PADP	: Pilot Akran Destek Programı
PSP	: Pilot Peer Support (<i>Pilot Akran Desteği</i>)
SHGM	: Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü
TALPA	: Türkiye Havayolu Pilotları Derneği

1. GİRİŞ

Havayolu taşımacılığı sektörü, küresel ölçekte milyonlarca insanın emniyetli, güvenli ve hızlı bir şekilde seyahat etmesini sağlamaktadır. Havayolu taşımacılığının ülkelere ve toplumlara son derece kıymetli sosyal, ekonomik, kültürel, siyasi ve hatta askeri faydaları bulunmaktadır. Söz konusu faydaların elde edilebilmesi, her şeyden önce havayolu taşımacılığının emniyetli bir şekilde gerçekleştirilmesine bağlıdır. Fakat sözü edilen faydaların gerçekleşebilmesi için hava taşımacılığı faaliyetlerinin mümkün olduğunca emniyetli bir biçimde yapılması gerekir. Hava araçlarının kaza yapmaları halinde; taşınan insanların, yükün, sivil havacılık sistemindeki alt yapının ve ilgili donanımın zarar görmesi söz konusu olabilir ve bu durum da hava taşımacılığının son derece önemli faydalar yaratan işlevlerini zedeleyecektir (Gerede, 2005).

Havacılık sektöründeki emniyet yönetimini etkileyen faktörler, teknik, insan ve organizasyonel faktörler olarak sıralabilir. İnsan faktörü, uçuş emniyeti üzerinde büyük bir etkiye sahiptir ve uçak kazalarının büyük bir kısmının insan performansından kaynaklandığı gösterilmiştir. Bu nedenle, pilotların teknik ve teknik olmayan becerileri, özellikle iş birliği, iletişim, stres yönetimi ve karar verme gibi alanlarda, uçuş emniyetinde hayati bir rol oynar. Mental sağlık ya da iyilik hali gibi teknik olmayan becerilerin geliştirilmesi ve bireysel sağlığın önemi insan faktörlerinde vurgulanır. İnsan performansının optimize edilmesi, havacılık sistemlerinin güvenilirliği ve etkinliği açısından kritik öneme sahiptir ve fiziksel, zihinsel ve duygusal faktörlerin yönetimi, emniyetli uçuş operasyonları için gereklidir.

Havacılık sektöründe iyilik hali, bireylerin fiziksel, duygusal, psikolojik ve sosyal iyiliklerini ifade eder ve uçuş emniyeti üzerinde büyük bir etkiye sahiptir. İnsan faktörünün önemini vurgularken, mental sağlık ve iyilik hali, havacılık profesyonellerinin performansını ve kararlarını doğrudan etkileyen kritik unsurlardır. İyi olma durumu, iş birliği, farkındalık, stres yönetimi ve karar alma gibi teknik olmayan becerileri güçlendirmenin bir parçası olarak havacılık eğitimlerinin önemini ortaya koyar. Mental sağlığın korunması ve izlenmesi, operasyonların emniyetini sürdürmek için hayati bir faktördür. Avrupa'da EASA'nın getirdiği psikolojik testler ve destek programları, bu konuda önemli adımlardır ve havacılık sektörünün daha güvenli ve emniyetli olmasına katkı sağlar.

Havacılık sektöründeki tarihî gelişmeler, mental sağlığın giderek daha büyük bir öneme sahip hale geldiğini göstermektedir. Geçmişte, havayolu işletmeleri genellikle

pilotların yorgunluğuna odaklanırken, zaman içinde mental sağlığın uçuş operasyonlarını ve emniyetle ilgili görevleri nasıl etkileyebileceği daha iyi anlaşılmıştır. Bu nedenle mental sağlığın yetersizliği durumlarını değerlendirmek ve etkin bir şekilde destekleyebilmek için yeni bir gereklilik ortaya çıkmıştır.

Mental sağlık sorunları, pilotların performansını olumsuz etkileyebilir ve emniyetle ilgili görevleri etkin bir şekilde yerine getirememelerine yol açabilir. Bu, emniyet marjlarını azaltabilir ve normal operasyonları bozabilir, hatta hatalara ve ihlallere neden olabilir. 2015'teki Germanwings kazası gibi olaylar, bu konunun ne kadar ciddi olduğunu bir kez daha göstermiştir. Bu nedenle Avrupa'da, EASA'nın getirdiği düzenlemelerle birlikte Pilot Akran Destek Programları (PADP) oluşturulmaya başlanmış ve bu programların pilotların mental sağlığını desteklemesi için standartlar geliştirilmiştir. Türkiye'de de benzer bir düzenleme ile havayolu işletmeleri pilotları için akran destek programları kurma gerekliliği getirilmiştir.

PADP'lerin uygulanması ile ilgili yeni teknik gereksinimler ve idari prosedürler de getirilmiştir. Bu programların başarısı ile havacılık sektörünün emniyetinin desteklemesi beklenmektedir. Ancak bu programların başarıya ulaşmasının önündeki zorluklar da vardır ve bu zorluklar nasıl aşılanacağını anlamak önemlidir. Bu nedenle, PADP'lerin başarıyla hayata geçirilmesi ve etkili bir şekilde yönetilmesi üzerine yapılan araştırmalar, havacılık sektörünün emniyetini artırmak için kritik bir rol oynamaktadır. Bu araştırma, Türkiye bağlamında PADP'lerin uygulanması konusunda önemli bir durum çalışması sunmaktadır.

Bu araştırma çalışması beş bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde araştırmanın sorunu, amacı, soruları, önemi ve sınırlılıkları tartışılmaktadır. İkinci bölümde kavramsal çerçeve kapsamında havacılık emniyetine ilişkin temel kavramlar, pilot akran destek programına yönelik temel kavramlar, pilot akran destek programında örgütsel yapı ve işleyiş aktarılmıştır. Üçüncü bölümde araştırmayı destekleyebilecek ilgili çalışmalar incelenmiştir. Dördüncü bölümde araştırmanın yöntemi anlatılmıştır. Beşinci bölümde araştırmanın bulguları ve yorumları altıncı bölümde ise araştırma sonuçları paylaşılmıştır.

1.1. Sorun

Havacılık, kıtalar arasında insanları, kültürleri ve işletmeleri birleştiren yönü ile önde gelen küresel sektörlerden birisidir. Tüm bu yönleri ile havacılık, modern toplumun en popüler seyahat yöntemi haline gelmiştir. Hava taşımacılığı, geçmişte oldukça uzun süren yolculukları ve taşımacılık faaliyetlerini kısa süreler içerisinde mümkün kılmış ve

uzun mesafelere yönelik seyahat talebini artırmıştır. Havayolu taşımacılığı, sadece turizm sektörü ve gelişmiş ülkeler üzerinde etki yaratmakla kalmamış, aynı zamanda gelişmekte olan ülkeler ve ekonomileri üzerinde de gelişim süreçlerine katkı sağlamıştır.

Havacılık sektörünün belirtilen bu avantajların oluşturulabilmesi için hava taşımacılığı faaliyetlerinin mümkün olan en emniyetli şekilde gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Hava taşımacılığı sektöründe meydana gelebilecek istenmeyen olaylar sonucunda can ve mal kayıplarının yaşanması, sektöre olan güvenin zedelenmesine ve hava taşımacılığına yönelik talebin azalmasına neden olabilir. Bu nedenle, hava taşımacılığı sistemlerinin temel maksadı, sektördeki tüm faaliyetlerde emniyeti ve operasyonların emniyetli şekilde gerçekleştirilmesini sağlamaktır.

Geliştirilmiş emniyet standartları, en üst öncelik olmasa dahi, havacılık sektöründe her zaman ana önceliklerden biri olmuştur (Liou, Yen, & Tzeng, 2008). Hava taşımacılığı sektörü, yüksek seviyede emniyet ve emniyetle tanınma çabaları ve bu yüksek standardı sürekli olarak sürdürme konusundaki devamlılığa yönelik standartlar ile bilinmektedir. Bu çaba, kaza ve olayların sayısını azaltmayı hedeflemektedir. Böylelikle azalan kaza ve olay sayıları ile havacılığa duyulan güvenin artırılması sağlanacak ve havacılık sektörüne yönelik talep de güvence altına alınmış olacaktır.

Sonuç olarak, bu sektörün başarısı ve sürekliliği, uçuş emniyetinin sağlanmasıyla doğrudan ilişkilidir. Yaşanabilecek ciddi olayların ve kazaların önlenmesinde, otoritelerin, havayolu işletmelerinin, pilotların ve diğer sektör paydaşlarının emniyetin sağlanmasına yönelik yaklaşımları büyük önem taşımaktadır.

İnsan tabiatı itibarıyla birtakım kısıtlamalar ile sınırlamalara sahiptir ve yanılmaya açıktır. Bu kısıtlamaların ya da sınırlamaların bir sonucu olarak insan kaynaklı hataların ortaya çıktığı bilinmekte ve bu hataların istenmeyen çok daha ciddi sonuçlara sebep olduğu görülmektedir. Sözü edilen insan hatalarını ve böylelikle ortaya çıkabilecek ciddi sonuçları önleyebilmek için, sistematik bir yaklaşım sergilenmesi maksadıyla insan faktörleri tanımı ortaya çıkmıştır. İnsan Faktörleri, insan yetenekleri ve sınırlamaları hakkında bilgi üretmek ve derlemek, bu bilgiyi ekipman, sistemler, tesisler, prosedürler, işler, ortamlar, eğitim, personel düzenlemeleri ve yönetimi gibi alanlarda kullanarak emniyetli, konforlu ve etkili insan performansını sağlamak için çok disiplinli bir çabadır" şeklinde tanımlanmaktadır (FAA, Human Factors Policy, 1993). Havacılık sektörü, insan faktörünün en etkin olduğu çalışma alanlarından birisidir.

Bu faktörler, havacılıkla ilgili birçok kazaya dolaylı ya da doğrudan sebep olmuştur ve günümüzde de insan faktörü havacılıkta yaşanan istenmeyen olaylarda ciddi bir rol oynamaktadır. Havacılık kazalarını inceleyen Avrupa Havacılık Emniyeti Ajansı (EASA) ve Federal Havacılık İdaresi (FAA) gibi kurumların yaşanan kazalar ya da ciddi olaylarda araştırdıkları temel etkenlerden biri de insan faktörüdür. Havacılık sektörü içerisinde bazı riskleri barındırmasından dolayı, çalışma ortamında yoğun stresin kaçınılmaz olduğu bir gerçektir.

Teknolojideki hızlı ilerlemelere karşın, havacılık endüstrisinin başarısını ve emniyetini sağlama sorumluluğu nihayetinde insanlara aittir. Teknoloji, insanların onunla nasıl etkileşimde bulunacaklarını öngörme yeteneğinden daha hızlı evrildiği için havacılık sektörü, insan performansı ile ilgili kararları yönlendirmek için deneyimlerine ve sezgilerine çok fazla güvenmemektedir. Bunun yerine, insan performansının tasarımı, eğitim ve prosedürlerdeki etkilerini değerlendirmek için sağlam bir bilimsel temel gereklidir ki bu gereklilik insan faktörleri yaklaşımı ile karşılanmaktadır (Graeber).

Mental sağlık, önemli insan faktörleri maddeleri arasında gösterilmektedir ve zaman zaman uçuş emniyetini doğrudan ya da dolaylı olarak etkileyebilmektedir. Uçuş ekiplerinin yoğun uçuş dönemleri, organizasyonel ve operasyonel baskılar gibi sebeplerle kişilerin iyilik halleri ve mental sağlıkları olumsuz etkilenebilir. Bununla birlikte kişilerin iyilik halleri, yalnızca iş ortamlarından dolayı değil, meslek dışında gelişen olaylarla da etkilenebilir. Yapılan araştırmalar, pilotlarda iyilik halinin emniyet performansını etkilediğini göstermiştir (Cullen, Cahill, & Gaynor, 2021 - 11(1)).

Geçmişten günümüze havacılık sektörünün gelişimi incelendiğinde, mental sağlığın günden güne daha önemli bir konum kazandığı görülmektedir. Geçmişte havayolu işletmeleri pilotların mental sağlığını korumak için bazı araçlar oluşturmuş olsalar da genellikle yorgunluk riskine daha çok odaklanılmıştır. Zaman içerisinde, mental sağlığın, pilotların emniyetle ilgili görevleri başta olmak üzere, uçuş operasyonlarında aldıkları tüm eylemlere yönelik performansını etkileyebileceği anlaşılmıştır. Böylelikle mental sağlığının yetersiz olabileceği durumlara yönelik de bir değerlendirme ihtiyacı ortaya çıkmıştır. Mental sağlık bozuklukları, pilot ve hava trafik kontrolörlerinin performansını birçok zararlı şekilde etkileyebileceği düşünülmektedir. Bu etkiler, emniyetle ilgili görevlerini etkin bir şekilde yerine getirememelerine yol açabilir, bu da emniyet marjlarını erozyona uğratabilir ve normal operasyonları

bozabilir. Daha kritik bir seviyede, hatalara, ihlallere, uygun olmayan otomatik aceleci eylemlere veya önyargılı karar vermeye neden olabilir (MESAFE, 2022).

2015 yılının Mart ayında yaşanan Almanya merkezli Germanwings havayolu işletmesine ait yolcu uçağının kazası da bunun en gerçek göstergelerinden birisidir. Kaza sonrasında yapılan olay araştırmasında, yardımcı pilotun geçmişten gelen bazı psikolojik sorularının olduğu, daha önceden depresyon tedavisi gördüğü, intihar eğilimli olduğu ve uçağı kasten düşürdüğü anlaşılmıştır.

Mental sağlık konusu, 2015 yılındaki bu kazanın ardından havacılık sektöründe daha da dikkat çeken bir konu haline gelmiş ve ilişkili yetersizlik riskini azaltmaya yönelik önemli düzenleyici entegrasyonlara yol açmıştır.

Meydana gelen bu olayın akabinde yapılan araştırma ve oluşturulan tavsiyeler ile bir EASA Üye Devleti'nin denetimi altındaki Avrupa havayolu işletmelerinin, Ağustos 2020'ye kadar Pilot Akran Destek Programını (PADP) / Pilot Peer Support Programme (PPSP) kurmaları ya da bu programları pilotlarına ulaşılabilir kılmaları kararı alınmıştır. Türkiye'de de 01.01.2022 tarihinde yürürlüğe giren Havacılık Personeli Akran Destek Program Talimatı (SHT-PSP) ile tüm havayolu işletmelerinin pilotları için akran destek programlarını sağlamaları gerekliliği tanımlanmıştır.

Ayrıca, destek programlarının uygulanmasıyla ilgili yeni teknik gereksinimler ve idari prosedürler, uçuş ekibinin psikolojik değerlendirmesi, ayrıca uçuş ve kabin ekibi üyelerinin tıbbi uygunluğunu sağlamak için psikoaktif maddelerin sistemli ve rasgele test edilmesiyle ilgili düzenlemeler getirilmiştir.

Akran Destek Programı; bir pilota mental sağlık veya yaşam stresi konularında destek sağlamak için, gizli bir ortamda, özel olarak eğitilmiş bir meslektaşından yardım alabileceği resmi bir yapı veya sistem olarak tanımlanabilir (EPPSI, October 2020). Bir PADP'nin temel amacı, pilotların sorunların önlenmesine ve erken tespitine imkân sağlamak ve ilgili pilota gerekli danışmanlık ile desteği güvenli bir ortamda sağlamaktır.

Havacılık sektöründe pilotların mental sağlığını, dolayısıyla emniyeti destekleyeceğine inanılarak hayata geçirilen PADP'ler, hali hazırda bazı havayolu işletmeleri ve bağımsız kuruluşlar tarafından uygulanmaktaydı. Ancak EASA'nın getirmiş olduğu standartlar ile PADP'lerin yaygınlaşması ve yapılarına yönelik daha sıkı gereklilikler getirilmesi ile programların başarı durumu da değerlendirmeye açık hale gelmiştir. PADP'lerin başarısının, havacılık sektörünün emniyetini ve dolayısıyla başarısını destekleyeceği düşünülmektedir. Başarısızlık durumunda ise, önemli bir

boşluğu doldurarak pilotların mental sağlığını desteklediğine inanılan programın sektörde bazı boşluklara neden olabileceği varsayılabilir. Bu nedenle programın başarıyla hayata geçirilme durumu, karşı karşıya kaldığı güçlükler ve geliştirilmesi için uygulanabilecek yaklaşımlar değerlendirilmeye muhtaçtır.

PADP uygulamaları yaygınlaştıkça, ortaya çıkan önemli sorulardan birisi de programın başarıyla hayata geçirilmesinin önündeki güçlüklerin ne olduğudur. Programlar, bağlı bulundukları otoritenin tanımladığı standartlara uymakla birlikte, en uygun ve etkin destek sürecini sağlayabilmek adına, geliştirme stratejileri de izlemektedir. Bu noktada sıklıkla gündeme gelen sorulardan birisi de akran destek programlarının başarıyla hayata geçirilebilmesinin önündeki güçlükler ve bu güçlüklerin nasıl yönetilebileceğidir. Sonuç olarak, PADP'lerin başarıyla hayata geçirilebilmesinin önündeki güçlükler sorun olarak değerlendirilmiştir.

Bu araştırmada da Türkiye bağlamında, PADP'lerin başarıyla hayata geçirilmesine yönelik bir durum çalışması olarak gerçekleştirilmiştir.

1.2. Araştırmanın Amacı ve Soruları

Araştırmanın amacı, PADP'lerin Türkiye bağlamında başarıyla hayata geçirilebilmesinin önündeki güçlükleri ortaya koymak ve bunların aşılabilmesi için öneriler geliştirmektir. Bu sayede programın başarıyla kurulup etkin bir şekilde işletilebilmesine yardımcı olunması, nihayetinde havacılık emniyetinin desteklenmesi amaçlanmaktadır. Bu kapsamda belirlenen araştırma soruları aşağıda verilmiştir:

- 1) Türkiye'de Pilot Akran Destek Programının başarıyla hayata geçirilmesinin önündeki güçlükler nelerdir?
- 2) Türkiye'de Pilot Akran Destek Programının faaliyetlerine yönelik algılar nelerdir?
- 3) Türkiye'de Pilot Akran Destek Programlarının uygulanabilirliği ve etkinliğini artırmak için öneriler nelerdir?

1.3. Araştırmanın Önemi

Havacılık, başta teknolojik gelişmeler olmak üzere hızlı değişimlerin yaşandığı, rekabetin yoğun olduğu bir sektör olarak sürekli evrim geçirmektedir. Son yıllarda, havacılık emniyeti ve insan faktörünün kesişim noktalarından biri olan pilotların üzerindeki stresin ve gerekliliklerin artması ile, pilotların mental sağlığı da öne çıkan konulardan birisi olmuştur. Özellikle pilotların mental sağlığının olumsuz etkilenmesi

halinde, ortaya çıkabilecek istenmeyen durumların örnekleri yakın geçmişte yaşanan bazı olaylar ile görülmüştür.

Başta pilotların mental sağlığının ve iyilik halinin olumsuz etkilendiği konular olmak üzere, pilotlara destek verecek ve onların problemlerini aşmalarını kolaylaştıracak bir sisteme ihtiyaç duyulduğu da düşünülmektedir.

Tüm bu değerlendirmeler ile, pilotların zihinsel sağlığını korumak ve desteklemek amacıyla oluşturulan Pilot Akran Destek Programları (PADP'ler), zaman içerisinde havacılık sektöründeki önemli bir odak noktası haline gelmiştir. Bu programlar, başta pilotların iş performansını etkileyen zihinsel zorluklar olmak üzere tüm problemleri ile baş etmelerine yardımcı olmayı amaçlamaktadır.

Havacılık emniyeti açısından kritik bir öneme sahip olan pilotların zihinsel sağlığı, emniyetli uçuş operasyonlarının teminatıdır. Bu nedenle, PADP'lerin etkin bir şekilde uygulanabilmesi hem pilotların bireysel sağlığını korumak hem de havacılık emniyetini artırmak açısından hayati öneme sahiptir.

Özellikle 2015 yılında meydana gelen Germanwings havayolu işletmesi kazası ile ön plana çıkan ve EASA tarafından yürürlüğe konulan operasyonel gereklilikler ile Avrupa'da faaliyet gösteren havayolu işletmeleri için zorunluluk haline gelen PADP'ler sektörde sıklıkla uygulanmaya başlanmıştır. PADP'lerin sektörde yaygınlaşması ve edindiği tecrübeler ile bir bilgi birikimi de oluşmaya başlamıştır. Ancak PADP'lerin başarıyla hayata geçirilmesinin önündeki güçlüklerin belirlenmesi ile değerlendirilmesine yönelik çalışmaların fazla örneğinin olmadığı ve sektörde yeteri kadar bilinmediği düşünülmektedir. Programların hayata geçirilmesi ile ilgili güçlüklerin yanında, PADP'ye yönelik sektördeki algılar ve geliştirilmesine yönelik tavsiyelerin de güçlü bir şekilde değerlendirilmediği görülmektedir.

Bu noktada, PADP'lerin gelişim sürecini destekleyecek ve değinilen bu sorunları kapsayacak bir çalışma ihtiyacı ortaya çıkmaktadır.

Bu tez, PADP'lerin Türkiye'de başarıyla uygulanabilmesi için karşılaşılan zorlukları ayrıntılı bir şekilde ele almaktadır. Havacılık sektöründeki dinamiklerin ve özel ihtiyaçların ışığında, PADP'lerin etkin bir şekilde hayata geçirilebilmesi için ortaya çıkan engellerin anlaşılması ve çözüm yollarının belirlenmesi bu araştırmanın temel hedeflerindendir.

Bu çalışma, EASA ve SHGM tarafından belirlenen standartlar ve bu standartların Türkiye'deki uygulanabilirliği bağlamında PADP'lerin nasıl şekillenmesi gerektiğini ele alarak, uluslararası düzeyde bir uyum ve etkinlik sağlama amacını taşımaktadır. Bu bağlamda, PADP'lerin sektördeki yerini daha sağlamlaştırmak, havacılık emniyetine olan katkılarını daha da artırmak adına önemli bir adım olarak öne çıkmaktadır.

Araştırmanın, PADP'lerin Türkiye'de başarıyla hayata geçirilebilmesi için ortaya koyacağı çözüm önerilerinin hem akademik çevrelerde hem de havacılık sektöründeki paydaşlar arasındaki bilinci geliştireceği düşünülmekte, bu programların etkinliğini destekleyerek havacılık emniyetine katkı sağlayacağına inanılmaktadır. Bu bağlamda, tezin önemi, sadece PADP'lerin değil, havacılık emniyetinin güçlendirilmesine yönelik bir adım olma potansiyelini taşımaktadır.

1.4. Sınırlılıklar

Sınırlılık, araştırmanın zayıf yönleri olarak ifade edilir (Baltacı, Araştırmaların Raporlaştırılması: Bir Tez veya Bilimsel Makale Nasıl Yazılır?, 2020). Bir araştırmada evren ve örneklemin belirleniş biçimi, veri toplama araçlarının yeterliliği, insan üzerinde çalışmanın zorluğu, çeşitli coğrafi bölgelere, kişi ve kurumlara erişimin güçlüğü, veri analizinde yaşanan sorunlar gibi araştırmanın geçerliliğine ve güvenilirliğine etki eden çeşitli durumlar sınırlılık başlığı altında sunulmalıdır (Brannen, 2017)

PADP'lere yönelik gerçekleştirilen bu durum çalışmasının sınırlılıkları da kapsam sınırlılığı, katılımcı sınırlılığı, zaman sınırlılığı, veri sınırlılığı ve dil ile kültür faktörleri etkisi olarak tanımlanabilir.

Buna göre araştırma Türkiye'deki PADP'leri konu almaktadır ve toplanan veriler bu PADP'leri yansıtmaktadır. Bu nedenle, elde edilen sonuçlar farklı bir coğrafya ya da kültürdeki PADP'ler için geçerli olmayabilir. Türkiye'deki tüm PADP'lerden ve destek personelinin katılımcılar araştırmaya dahil edilmek istenmiştir ancak yine de katılım gösteren organizasyonlardan dengeli sayıda katılımcı araştırmaya dahil edilememiştir. Araştırmada toplanan veriler, Ağustos 2022 – Mart 2023 yılını kapsamaktadır. Bu nedenle zaman içerisinde yapılacak yeni araştırmalar, daha geniş kapsamlı zaman, veri ve tecrübe aralığına odaklanabilir. Araştırmanın Türkiye'deki PADP'leri konu alması nedeniyle, Türkiye'ye özgü dil ile kültür faktörleri incelenmiştir ancak kültürel çeşitlilik ile bu durum araştırmanın bir sınırlılığı olarak listelenebilir.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Havacılık Emniyetine İlişkin Temel Kavramlar

2.1.1. Emniyetin tanımlanması ve önemi

Emniyet, yüksek güvenilirliğe sahip sektörlerin temelini oluşturmaktadır (Sutcliffe, 2011). Ulaştırma sektörü de emniyetin hayati öneme sahip olduğu sektörlerin başında gelmektedir. Özellikle havayolu taşımacılığı, yüksek güvenilirliğe sahip bir ulaşım yöntemi olması nedeniyle tüm faaliyetlerinde emniyeti merkezine almaktadır (Janic, 2000). Emniyet tanımını etkin bir şekilde anlayabilmek adına öncelikli olarak tehlike ve risk tanımlarını bilmek gerekmektedir. Havacılık sektörü için tehlike, herhangi bir hava aracı olayına veya kazasına sebebiyet verme veya katkıda bulunma potansiyeline sahip olan herhangi bir durum veya obje olarak tanımlanmaktadır (ICAO, Emniyet Yönetimi El Kitabı (9859) - SHGM Çevirisi, 2018). Havacılık operasyonlarının her safhasında bazı tehlikeler bulunmaktadır. Bu tehlikelerin sonuçlarına veya akıbetlerine dayanan emniyet riskleri; havacılık faaliyetlerinin devamlılığını etkilemektedir. Bu nedenle havacılıktaki tehlikelerin tespiti ve bu tehlikeler ile ilişkili emniyet risklerini belirleyip değerlendirmek, emniyetin sağlanması için gerçekleştirilen faaliyetlerin temelini oluşturmaktadır.

Emniyet riski ise, herhangi bir tehlikenin sonuçlarının veya akıbetinin tahmin edilen ihtimali ve ciddiyeti olarak tanımlanmaktadır (ICAO, Emniyet Yönetimi El Kitabı (9859) - SHGM Çevirisi, 2018). Emniyetin tanımı incelendiğinde, havacılık operasyonlarındaki risklerin yönetimi ve bu risklerin kabul edilebilir seviyelere indirilerek bu seviyelerde tutulması durumu olduğu anlaşılmaktadır.

Havayolu taşımacılığının uluslararası boyutta emniyetli ve güvenli olarak gerçekleştirilmesi amacıyla kurulmuş olan ICAO; emniyet kavramını, hava aracının işletilmesiyle ilgili veya doğrudan onu destekleyen havacılık faaliyetleriyle ilgili risklerin kabul edilebilir bir düzeye indirildiği ve kontrol edildiği durum olarak tanımlamaktadır (ICAO, Emniyet Yönetimi El Kitabı (9859) - SHGM Çevirisi, 2018).

Havacılık sektöründe düşük emniyet performansının, doğrudan ve dolaylı olarak büyük maliyetlere neden olduğu ve insan sağlığını ciddi şekilde tehdit ettiği bir gerçektir. Doğrudan maliyetler arasında kaza sonucu meydana gelen maddi hasarlar, uçak kayıpları ya da hasarları ve sigorta taleplerinin artması listelenebilir. Ayrıca, kaza nedeniyle oluşan operasyonel aksamalar ve sefer iptalleri, havayolu şirketleri başta olmak üzere havacılık sektöründeki organizasyonlar için önemli mali kayıplara yol açabilir.

Dolaylı maliyetler ise genellikle sektöre duyulan güvenin azalmasıyla ilişkilidir. Hava taşımacılığının temelinde güven yatmaktadır ve düşük emniyet performansı bu güveni sarsacağından, potansiyel yolcuların seyahat taleplerinde azalmaya neden olabilir. Bu durum, havayolu şirketlerinin gelir kayıplarına, düşük doluluk oranlarına ve rekabet gücünün azalmasına yol açabilir.

Bu bağlamda, havacılık sektöründe emniyet yönetimi kritik bir konudur. Havayolu şirketleri, düzenleyici otoriteler ve diğer paydaşlar, emniyet standartlarını yüksek tutmak ve sürekli olarak iyileştirmek amacıyla sıklıkla bir araya gelerek çalışmalar yürütmektedir. Emniyet yönetimi, hava taşımacılığı sisteminin merkezinde yer alarak sektörün sürdürülebilirliği, güvenilirliği ve başarısını etkileyen temel bir unsurdur.

2.1.2. İnsan faktörleri ve emniyet

Yapılan araştırmalar havacılık sektöründe emniyet yönetimine etki eden bazı faktörlerin bulunduğunu göstermektedir. Modern havacılığın başlangıcı olan 20. Yüzyılın ilk yıllarından günümüze öncelikler teknik faktörlerin, ardından insan faktörlerinin ve sonrasında da organizasyonel faktörlerin emniyete etki ettiği anlaşılmıştır (Kanki, Anca, & Chidester, 2019). Teknolojik gelişmelerle teknik faktörlerin kazalardaki etkisinin azalmasının ardından, gerçekleşen bir dizi kaza sonrasında, uçuş emniyetini en çok etkileyen faktörün insan faktörü olduğu olduğu belirtilmiştir. Yapılan araştırmalar uçak kazalarının %70 ile %80'nin insanların performansından kaynaklandığını göstermektedir (Helmreich, 2019).

FAA, insan faktörlerini, insan yetenekleri ve sınırlamaları hakkında bilgi üretme ve derleme, bu bilgileri kullanarak emniyetli, konforlu ve etkili insan performansı sağlama amacıyla çok disiplinli bir çaba olarak tanımlar. İnsan faktörleri, insanların yaşam ve çalışma durumları; makinelerle, prosedürlerle ve çevreleriyle olan ilişkileri; ayrıca diğer insanlarla olan ilişkileri hakkında bir konudur. İnsan faktörleri, insan bilimlerinin sistematik uygulanmasıyla birlikte sistem mühendisliği çerçevesi içinde insanlar ile faaliyetleri arasındaki ilişkiyi optimize etmeye odaklanır. Hedefleri, sistemin etkililiğini, emniyetini, verimliliğini ve bireyin iyiliğini içerir (ICAO, Human Factors Training Manual - First Edition, 1998).

İnsan faktörü kavramı, bireylerin çevreyle, yazılımla, donanımla ve bireylerle etkileşimini ifade etmektedir. İfade edilen bu etkileşimler SHELL (Software, Hardware,

Environment, Liveware, Liveware) modeli ile ifade edilmiştir (ICAO, Doc.9859 Safety Management System Manual, 2012). İnsanların bu etkileşimleri, sahip oldukları teknik ve teknik olmayan becerilere göre farklılaşmaktadır. Yapılan araştırmalar sonucunda bu etkileşimlerin uçuş emniyetini etkileyen önemli faktörler olduğu belirtilmektedir.

Özellikle pilotların sahip oldukları teknik ve teknik olmayan beceriler uçuş emniyetinde hayati rol oynamaktadır. Teknik beceriler, pilotların, bir uçağın A noktasından B noktasına seyahatinde gerek duyduğu teknik bilgi ve becerileri ifade ederken teknik olmayan beceriler bu operasyon sürecinde takım çalışması, durumsal farkındalık, karar verme, iletişim, liderlik, iş yükü, stres ve yorgun yönetimi kavramlarının uçuş emniyetine etkisini ifade etmektedir (Kanki, Anca, & Chidester, 2019).

1980'li yılların başında pilotların teknik bilgi ve becerilerinde bir sorun olmamasına rağmen teknik olmayan becerilerdeki yaşanan aksaklıklar sonucunda yaşanan kazalar bu becerilerin önemini göstermiştir. Bir pilotun teknik becerilerin yanı sıra teknik olmayan becerilerinin de hayati öneme sahip olduğu kabul edilmiştir. Teknik olmayan becerilerin gerekliliği de bir risk olarak tanımlanmış ve bu doğrultuda risk azaltıcı tedbirler geliştirilmiştir. Bu tedbirlerden birisi olarak EKY (Ekip Kaynak Yönetimi Eğitimi) gösterilebilir. Bu eğitim, uçuş ekiplerinin teknik olmayan becerilerinin geliştirilerek uçuş emniyetine olumlu katkı sağlamayı amaçlamaktadır (Lauber, 1984).

Teknik olmayan beceriler, ekip olarak bir operasyonun emniyetli gerçekleştirilmesini için olmazsa olmazdır. Bu teknik olmayan becerilerin geliştirilmesi adına, EKY eğitimlerinde bireysel sağlığa dikkat edilmesi gerektiği belirtilmektedir (CAA, 2014). İş yükü, stres ve yorgunluk (fatigue) yönetiminde bireysel sağlığın ve iyilik halinin kritik öneme sahip olduğu söylenebilir.

Havacılıkta insan performansı, karmaşık bir etkileşim ağı içinde değerlendirilen kritik bir unsurdur. Pilotlar, hava trafik kontrolörleri ve diğer havacılık profesyonelleri, emniyetli ve etkili bir şekilde çalışabilmek için çeşitli gereklilikler ile karşı karşıyadırlar. İnsan performansının optimize edilmesi, hava taşımacılığı sisteminin güvenilirliği ve etkinliği açısından hayati öneme sahiptir.

İnsan performansı ile karar ve davranış ilişkisinde, hatalı kararlar veya yanlış davranışlar ile ciddi sonuçlar ortaya çıkabilir. Pilotların; iyilik halleri, stresli durumlarla

başa çıkma yetenekleri, karar verme süreçleri ve ekip içinde iletişimleri gibi faktörler, uçuş emniyetini doğrudan etkileyebilir. Bu nedenle, iyilik hali ile mental sağlık destekleri ve sürekli değerlendirmelerle havacılık profesyonellerinin uçuş operasyonunun emniyetine etki edebilecek performanslarını korumalarına ve geliştirmelerine yardımcı olunabilir.

İnsan performansını etkileyen her türlü faktör, bireyin fiziksel, zihinsel ve duygusal durumundan kaynaklanabilir. Fizyolojik durum, yorgunluk, stres düzeyi, eğitim seviyesi, deneyim, iş yükü, ekip etkileşimi, mental sağlık ve iyilik hali gibi faktörler, havacılıkta insan performansını etkileyen önemli unsurlar olarak listelenebilir. Bu faktörlerin anlaşılması ve yönetilmesi, emniyetli ve etkili uçuş operasyonlarının devamlılığı için gereklidir.

Sonuç olarak, insan performansına, karar ve davranışlara etki eden her türlü faktör emniyeti etkileyecektir. Bireysel performans sorunları emniyeti azaltacaktır. Ayrıca örgütsel faktörler de bireysel olarak personelin performansını azaltabilir.

2.1.3. İnsan faktörleri ve emniyet

İyilik hali; bir bireyin fiziksel sağlığı, duygusal deneyimleri, psikolojik durumu, sosyal ilişkileri ve yaşam doyumu dahil olmak üzere genel olarak yaşam kalitesini ifade etmektedir (Diener, Lucas, & Oishi, 2018). Havacılıktaki iyilik halini ele alırken, Avrupa genelinde EASA'nın çeşitli kuruluşlar ve akademisyenlerle yaptığı iş birliği kapsamında belirlenen tanım kullanılabilir. Buna göre bireysel düzeyde iyilik hali "Bireyin, hayatının fiziksel, psikolojik, sosyal ve pratik yönlerini öz farkındalık ve öz yönetim aracılığıyla anlayarak, olumlu bir şekilde çalışabilme yeteneğine sahip olduğu bir durumda, kişisel hedeflerine ulaşırken karşılaştığı stresle olumlu ve üretken bir şekilde başa çıkabilmesi ve anlamlı bir katkıda bulunabilmesi durumu" olarak tanımlanmaktadır (EASA & Franklin, EASA Community Network, Wellbeing in Aviation Awareness Week, 2022).

İyilik hali, diğer insanlarla olan ilişkilerimizin doğasını ve kalitesini etkiler ve doğrudan insan performansına, farkındalığına, karar alma süreçlerine ve konsantrasyona etki etmektedir (Flight Safety Foundation, 2020). İyilik hali açısından yetersiz durumda olan havacılık profesyonellerinin performansı, doğrudan havacılık emniyetine etki etmektedir. Bu durum insan performansını etkileyen bir insan faktörü olarak tanımlanabilir.

Mental sağlık, insanların yaşamın stresleriyle başa çıkabilme, yeteneklerini fark edebilme, iyi öğrenebilme ve iyi çalışabilme, topluma katkıda bulunabilme yeteneğine sahip oldukları bir zihinsel iyi olma durumudur. Mental sağlık, sağlıklı ve iyi olmanın ayrılmaz bir bileşenidir. Bireysel ve kolektif kararlar almamıza, ilişkiler kurmamıza ve yaşadığımız dünyayı şekillendirmemize dayanmaktadır. Mental sağlık, temel bir insan hakkıdır ve kişisel, toplumsal ve sosyo-ekonomik gelişim için hayati öneme sahiptir (WHO, 2022).

İyi olma durumu, iyilik, sağlık, sevgi, mutluluk, huzur ve iyi olmayı teşvik edebilecek şeyler gibi para ve yiyecek gibi kavramlarla ilişkilidir. İyi olma, olumlu bir ağın bir parçasıdır. Mental sağlık kavramı ise, görünüşte bir sağlık formu olmasına rağmen, genellikle hastalık ve sağlık uzmanları ile ilişkilidir. Bu, acı çekme (depresyon, anksiyete, stres), psikiyatrik tanılar (şizofreni, bipolar) ve 'deli' ve 'akıl hastası' gibi damgalayan etiketlerle bağlantılıdır (Haslam & De Deyne, 2021).

Havacılık sektöründe pilotlar, her gün binlerce insanın emniyetli ve güvenli olarak taşınmasından sorumludur. Pilotların kariyerleri boyunca mesleklerini sürdürebilmek için fiziksel ve zihinsel olarak fit olmaları gerekmektedir. Pilotlar, alışma koşullarının talepkar ve stresli olabileceği benzersiz bir ortamda görevlerini sürdürmektedirler. Pilotlar eğer işleri için yeterince nitelikli veya eğitimi değilse ya da bir pilotun uçma yeteneği veya zihinsel sağlığı bozulursa, istenmeyen ciddi sonuçlar yaşanabilir. Sektörde yaşanan bazı kazalar ve ciddi olaylar, mental sağlığını gözlemlemenin ve devamlılığını sağlamanın önemini bir kez daha göstermiştir.

Yapılan araştırmalar da pilotlarda iyilik halinin emniyet performansını etkilediğini göstermektedir (Cullen, Cahill, & Gaynor, 2021 - 11(1)). 2015 yılında yaşanan Germanwings havayolu işletmesinin kazası da pilotların mental sağlığına yönelik iyilik halinin önemini gündeme getirmiştir.

EASA (European Aviation Safety Agency) tarafından psikolojik iyilik halinin etkilerini yönetilmesinin  temelde ifade edilmiştir; uçak ekibinin istihdam öncesi psikolojik testi, psikolojik destek/akran destek programının geliştirilmesi ve rastgele olarak gerçekleştirilen madde kullanım testleri (EASA, Commission Regulation EU 2018/1042, 2018).

Tanımlanan bu gereklilikler ile başta pilotlar olmak üzere havacılık çalışanlarının zihinsel sağlık ve iyilik hali durumlarına yönelik sorunların belirlenerek desteklenmesi ve istenmeyen sonuçların ortaya çıkmasının engellenerek operasyonların emniyetle devam ettirilmesi amaçlanmaktadır.

2.2. Pilot Akran Destek Programına İlişkin Temel Kavramlar

2.2.1. Temel kavramlar ve gelişim süreci

Akran Destek Programı, havacılık personelinin mental sağlığının korunmasına ve iyileştirilmesine yönelik eğitimleri içeren, kritik durumlarda talep edilmesi veya ihtiyaç duyulması halinde akranlar ve uzman kişilerce bireyleri damgalamadan tam bir gizlilik ve karşılıklı güven ortamında verilen psikososyal mental sağlığının geliştirilmesine yönelik destek programını ifade etmektedir (SHGM, Havacılık Personeli Akran Destek Program Talimatı (SHGM, Havacılık Personeli Akran Destek Program Talimatı (SHT-PSP), 2021). Akran Destek Programı ayrıca; bir pilota mental sağlığı veya yaşam stresi konularında destek sağlamak için, gizli bir ortamda, özel olarak eğitilmiş bir meslektaşından yardım alabileceği resmi bir yapı veya sistem olarak tanımlanabilir (EPPSI, October 2020).

Havacılık sektöründe pilot akran destek çalışmaları incelendiğinde, ilk örneklerin 1970’li yıllarda uygulamaya konulduğu görülmektedir. Buna göre Amerika Birleşik Devletleri’nde HIMS (Human Intervention Motivation Study), İngiltere’de CIRP (Krizle Müdahale Programı) ve Almanya’da Stiftung Mayday gibi programların başlatıldığı görülmüştür (Çetingüç, 2021).

1972 yılında kurulan ve ABD’de faaliyet gösteren HIMS programı, ilk yıllarında alkol bağımlılığı bulunan pilotları desteklemek ve bağımlılıklarından kurtarabilmeyi hedeflemiştir. 2009 yılı Haziran ayı itibariyle programın uzun dönemde başarı oranı %88-90 oranında olduğu belirtilmektedir. 1972 yılından 2009 yılına kadar destek verilen toplam pilot sayısının 4350’den fazla olduğu yılda yaklaşık 120 pilota destek verilerek görevlerine iyilik halleri sağlanmış şekilde döndükleri aktarılmıştır. Programın en önemli mottolarından birinin de “Sözleşmesini feshetme, rehabilite et!” olduğu gözlemlenmektedir (Archibald, 2009).

1994 yılında kurulan Stiftung Mayday, günümüzde faaliyetlerine hala devam etmektedir. Stiftung Mayday, 1994 yılında, sıkıntı içinde olan pilotlara ve yakınlarına

destek olmak maksadıyla kurulmuştur. Programın kurucuları, birçok aileye yardım edildikten sonra, çoğu durumda düzgün bir şekilde ele alınmayan yoğun stresli olayların uzun vadeli zararlara neden olduğunu gördüklerini belirtmektedirler. Önleyici tedbirler arayan program kurucularının, psikologlar Prof. Dr. Jeffrey T. Mitchell ve Prof. Dr. George S. Everly tarafından derlenen "Critical Incident Stress Management"i uluslararası bir standart haline getiren ve benzer bir destek kuruluşu olan "International Critical Incident Stress Foundation, Inc. (ICISF)" ile karşılaştığı aktarılmaktadır. Stiftung Mayday'in o yıllarda Almanya'da neredeyse bilinmeyen bir kuruluş olması nedeniyle, 1998 yılında "Vereinigung Cockpit" (VC, Alman ALPA) ile iş birliği yaptığı ve pilotları eğiterek programın Alman havacılığına tanıtıldığı anlatılmıştır. Stiftung Mayday'in bu çabalarına Deutsche Lufthansa (DLH)'nın destek verdiği ve bu destek sayesinde, programın, Alman havacılığı için bir CISM (Critical Incident Stress Management) organizasyonu kurabildiği aktarılmaktadır (Mayday Foundation, n.d.).

Geçmişte, ihtiyaç duyan pilotlara destek vererek emniyeti desteklemek ve pilotların problemlerine destek verilmesini sağlamak maksadıyla oluşturulan akran destek programları için önemli dönüm noktalarından birisi de 2015 yılıdır. 24 Mart 2015'te, Barselona'dan Düsseldorf'a seyahat eden Germanwings 9525 sefer sayılı uçuşun yolcu uçağı, Fransa'nın Digne-les-Bains bölgesi yakınlarında düşmüş ve uçakta bulunan 144 yolcu ve 6 mürettebatın hiçbiri sağ kurtulamamıştır. Kazadan sonra uçuş kayıt ve kokpit ses kayıt cihazları incelemeleri sonucunda, yardımcı pilotun, kaptan pilotun kokpitten ayrıldıktan sonra kapıyı içeriden kilitlediği ve kaptan pilotun defalarca içeri girmek istemesine rağmen kokpit kapısını açmadığı, bunun ardından uçağı bilinçli bir şekilde irtifa kaybettirerek Fransız Alplerine çakılmasına sebep olduğu belirtilmektedir. Yapılan araştırma sonrasında, yardımcı pilotun psikolojik sorularının olduğu, daha önceden depresyon tedavisi gördüğü ve intihar eğilimli olduğunun belirlendiği belirtilmiştir.

Kazadan sonra yapılan incelemeler sonucunda, intihar eylemini gerçekleştirerek kazaya neden olan pilotun eğitimini birkaç ay boyunca bıraktığı ve eğitimine geri döndüğünde tüm tıbbi ve uygunluk testlerini sorunsuz bir şekilde geçtiği belirlenmiştir. Kaza tarihinde yürürlükte olan yönetmeliklere göre, Alman Havacılık Sektöründe görev alan doktorların psikiyatrik herhangi bir problemi olan pilotları lisans veren otoriteye yönlendirmelidir. Hali hazırda bu durumun muhtemel lisans kayıplarına yol açacağı düşüncesi ile, pilotların problemlerini gizleme yoluna gidebileceği ve yaşadıkları mental

sağlık ya da iyilik halleri ile ilgili sıkıntılarını doktorlardan gizleme yolunu tercih etmelerinin muhtemel olduğu düşünülmektedir. Fiziksel sağlık problemlerine kıyasla, mental sağlık ya da iyilik hali sorunlarının dışarıdan tespitinin daha zor olabileceği değerlendirilmektedir. Bu değerlendirme, pilotların yaşadığı bu problemlerin şiddetli depresyon ya da benzeri ciddi problemlere dönüşmeden önce desteklenebileceği bir sistemin gerekliliği konusunu da gündeme getirmiştir.

Meydana gelen bu kaza sonrasında, pilotların psikolojik sağlıkları, iyilik halleri ve ortaya çıkabilecek istenmeyen durumların önlenmesine yönelik tedbirlerin tekrardan gözden geçirilmesi gündeme gelmiştir. 2016 yılında Köln’de gerçekleştirilen EASA Aircrew Action Plan Konferansı’nda, benzer olayları önleyebilmek adına bir çalışma ekibinin (Task Force) oluşturulması ve pilot destekleme ve raporlama ekibi kurulması kararları katılımcılara aktarılmıştır (TALPA, 2016).

EASA, meydana gelen kazanın araştırma raporunu değerlendirmek ve uygun tavsiyelerde bulunmak için bir çalışma ekibi oluşturmuştur. İlgili çalışma ekibi tarafından paylaşılan ve pilot destek programı kurulmasının da temelini oluşturacak tavsiyeyi içeren maddeler şu şekilde tanımlanmıştır (European Commission, 2017).

“Havacılık operasyonları çalışma paketinde kalan önerilerin uygulanmasında ortak bir yaklaşım benimsenecektir: Tavsiye 2a (pilotların psikolojik değerlendirilmesi), Tavsiye 3a (uyuşturucu ve alkol testi - rastgele program) ve Tavsiye 6 (pilot destek ve raporlama sistemleri).

Tavsiye 6: Çalışma Grubu, Just Culture prensiplerini zedelemeksizin ve cezai olmayan bir çalışma ortamı çerçevesinde, işverenin Emniyet Yönetim Sistemi ile ilişkili olarak pilot destek ve bildirim sistemlerinin uygulanmasını önermektedir. Gereklilikler, farklı organizasyon büyüklükleri ve olgunluk seviyelerine uygun olarak uyarlanmalı ve iş düzenlemeleri ve sözleşme tipleri yelpazesini dikkate alan hükümler sağlanmalıdır (EASA, 2015).

Avrupa Birliği, Temmuz 2018’de (2018/1042 sayılı AB Yönetmeliği) bir mevzuat yayımlamış ve AMC’ler (Kabul Edilebilir Uyumluluk Yöntemleri) ve YMG’ler (Rehberlik Materyalleri) Kasım 2018’de EASA ED Kararı 2018/012/R ile takip etmiştir. Bu karar, bir EASA Üye Devleti’nin denetimi altındaki Avrupa havayolu işletmelerinin, Ağustos 2020’ye kadar PADP’leri uygulamalarının gerektiğini belirtmektedir. Bu tür

programlar, pilotların kendi mental sağlık sorunlarını bildirmelerini teşvik etmeyi veya diğerlerinin bir pilottaki uygunluk konusunda endişelerini güvenli ve gizli bir ortamda bildirmelerine olanak tanımak amacıyla tasarlanmıştır. Bu programlar sayesinde, pilotların uygun destek alacaklarını bilerek bu süreci güvenli ve gizli bir ortamda geçirebilecekleri değerlendirilmiştir. EASA'nın operasyon gerekliliklerini tanımladığı el kitabının CAT.GEN.MPA.215 maddesinde havayolu işletmelerinin; uçuş ekiplerine, lisans haklarını emniyetli bir şekilde kullanma yeteneklerini olumsuz etkileyebilecek herhangi bir sorunu tanıma, başa çıkma ve aşma konusunda yardımcı olacak, cezai olmayan bir destek programına erişimi sağlaması, kolaylaştırması ve garanti etmesi gerektiği belirtilmektedir. Bu erişimin, tüm uçuş ekibi tarafından kullanılabilir olması gerektiği de vurgulanmıştır (EASA, EASA Air Operations, 2023).

Türkiye'de PADP'nin öncülerinden olan Pegasus Havayolları Akran Destek Programı, 2018 yılından günümüze faaliyetlerini sürdürmektedir. Pegasus Hava Yolları PADP'sinin çalışan pilotlar için hizmet verdiği, ihtiyaç duyulan konuları konuşma ve bu konularda destek almak için kullanılabileceği belirtilmiştir. Destek alınabilecek konular olarak, psikolojik iyi oluş ve iyi hissetme, yaşam stresörleri ve değişiklikler, kişilerarası problemler, yorgunluk (fatigue), iş-hayat dengesi, yas ve kayıp, simülatör ve eğitimle ilgili kaygılar, ekip arkadaşları ile ilgili kaygılar, kariyer hedefleri, kültür şoku ve sağlıkla ilgili kaygılarınız ve benzeri konular listelenmiştir (Pegasus Havayolları, n.d.).

Türkiye'de faaliyet gösteren bir diğer pilot akran destek programı olan SunExpress Havayolları Akran Destek Programının, 2021 yılından itibaren hizmet vermeye başladığı bilinmektedir. SunExpress PADP'sinin gönüllü pilotların meslektaşlarına destek sunabilmesi maksadıyla oluşturulduğu ve ihtiyaç duyulan konuları paylaşmak amacıyla kullanılabileceği belirtilmektedir. Ayrıca programın, pilotların doğrudan kendileri ile ilgili başvuruları ve pilot yakını başvurularını kabul ettiği aktarılmaktadır (SunExpress, n.d.).

Türkiye Havayolu Pilotları Derneği tarafından işletilen Meslektaş Destek Ağı (MDA), Türkiye'de hizmet veren bir diğer PADP'dir. Programın, hava yolu işletmelerinin pilot destek sistemini uygulaması ve sürdürmesi için gereklilik haline gelmesi ile oluşturulduğu bilgisi bulunmaktadır. TALPA-MDA'nın, Peer/Akran/Gönüllü Meslektaş Pilotlar tarafından pilotlar için sunulan ve yürütülen, pilotluk mesleğini koruyan, uçuş emniyetini ve havacılık güvenliğini arttırmayı hedefleyen, mesleği

yakından tanıyan ve zorluklarını bilen eğimli Peer/Akran/Gönüllü Meslektaş Pilotların destek ihtiyacı olan pilotlara yardımcı olduğu, merkezinde insan olan; temel esasları; gizlilik, güvenilirlik, şeffaflık ve bağımsızlık olan bir meslektaş destek ağı olduğu belirtilmektedir (TALPA, n.d.).

Türkiye’de faaliyet gösteren bu programların işleyiş usullerini belirlemek maksadıyla; Türk Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü tarafından, Havacılık Personeli Akran Destek Program Talimatı (SHT-PSP) hazırlanmış ve 01.01.2022 tarihinde yürürlüğe girmiştir.

2.2.2. Elde edilmesi amaçlanan faydalar

Destek programlarının etkin bir şekilde düzenlenmesi ve işletilmesi halinde, pilotların yaşadıkları ya da yaşayabilecekleri zihinsel ya da kişisel sorunların hem kariyerleri hem de havayolu işletmelerinin emniyet performansı için daha büyük sorunlar haline gelmesini engelleyebileceği değerlendirilmektedir.

Stiftun Mayday gibi PADP alanında tecrübe sahibi programların elde ettiği deneyimlere göre, herhangi bir zaman diliminde pilotların yaklaşık %5’inin mental sağlık konularında bir tür yardıma ihtiyaç duyabileceğini, bu %5’lik pilot grubunun da yaklaşık

%70-80’inin problemlerinin program içerisinde ek bir yardıma ihtiyaç duyulmadan çözülebileceğini belirtmektedir (EPPSI, October 2020). Sonuç olarak, öncelikli amaç destek duyan %5’lik pilot grubuna ihtiyaç duydukları desteği akran destek programları ile sağlamak, ek yardıma ihtiyaç duyma olasılığı bulunan %5’lik kesimin %20-30’luk bölümünün de uygun şekilde yönlendirilerek ek yardım almasını sağlamaktır.

Avrupa Pilot Akran Destek İnisiyatifi (EPPSI) tarafından, programın dört temel amacı olarak tanımlandığı maddeler şunlardır.

- Bir pilotun emniyet performansını etkileyebilecek konular hakkında konuşmasını mümkün olduğunca kolaylaştırmak,
- Pilotları uygun şekilde yardıma yönlendirmek,
- Bir meslektaş pilotun, aile veya arkadaşının, bir pilot ile ilgili endişeyi güvenli zarar görmeyeceği bir ortamda uygun bir şekilde dile getirebileceği, bu endişe için uygun şekilde işlem görebilecek bir mekanizma sağlamak,
- Havayolu içinde emniyet kültürünü geliştirmek için (EPPSI, October 2020).

Periyodik olarak sıkı sağlık kontrollerinden geçen pilotlar, psikolojik yeterliliklerinin kontrolü için bazı testlerden geçerler. Bu sağlık kontrolleri, pilotların mesleklerini icra edebilmeleri için gerekli olan lisanslarını alabilmeleri için mutlak gerekliliktir. Pilotların bu nedenle yaşadıkları problemlerle ilgili lisanslarını ya da bağlı bulundukları havayolu işletmeleri ile olan kontratlarını kaybetme konusunda zaman zaman endişeler yaşadıkları dūřunılmaktadır. Tūm bu endişelerin bir sonucu olarak, bazı pilotların, yaşadıkları problemleri gizleme eğiliminde olabileceği ve bu problemlerin de zaman zaman ilerleyerek şiddetli depresyon gibi ciddi tıbbi problemler başta olmak ūzere, çok daha ciddi sonuçlara neden olabileceği değerlendirilmektedir. Tūm bu bilgiler gōz nūnde bulundurulduğunda, bir pilotun emniyet performansını etkileyecek herhangi bir konunun, kendi iyilik hali ve uçuř operasyonunun emniyeti için çok daha ciddi sorunlar yaratmadan uygun şekilde yōnetilebilmesi için, pilotlara bu konuları konuşabilecekleri uygun ortamı sağlamak maksadıyla PADP'lerin kurulması tavsiye edilmiştir.

PADP yapısı, destek ihtiyaı olan pilotların çeşitli nedenlerle destek talebini iletmemeleri durumunda ise, pilotların yakınları tarafından bu endişelerin uygun bir şekilde paylaşılabileceği ve ilgili pilot için destek alabileceği bir mekanizma olarak planlanmıştır.

PADP'lerin planladıđı řekilde iřletilebilmesi durumunda, zaman içerisinde akran destek kūltūrünün havacılık sektōrūndeki yerini alacađı ve bu yeri sađlamlařtıracadı dūřunılmaktadır. Çalıřmaların bařarıya ulařması halinde, etkin bir řekilde akran destek programı kullanan havayolu iřletmelerinde, pilotların problemlerini gizlemek yerine destek ihtiyaçları için akran destek programına yōnelmeyi bir kūltūr olarak benimseyebilecekleri n gōrūlmektedir. Bōylelikle, pilotların yařadıkları sorunlar, uçuř operasyonunun emniyetini ve pilotların iyilik halini olumsuz etkilemeden desteklenebilecek ve istenmeyen daha ciddi sonuçların ortaya çıkmasının nūne geçilecektir. Sonuç olarak, havayolu iřletmeleri içerisindeki emniyet kūltūrū desteklenecek ve problemlerin etkin bir řekilde desteklendiđi ve yōnetildiđi bu mekanizma ile emniyet kūltūrünün gūlendirilmesi sađlanacaktır.

2.2.3. İlgili dūzenlemeler

24 Mart 2015 yılında gerçekleşen ilgili kazanın ardından Avrupa Havacılık Emniyet Ajansı (EASA) liderliğinde oluşturulan bir çalışma grubu Mayıs 2015'te toplanmış ve uçuş ekiplerinin tıbbi uygunluğuna odaklanan tavsiyelerini Temmuz

2015'te yayınlamıştır. Haziran 2016'da EASA Uçuş Ekipleri Aksiyon Planı konferansı, havacılık topluluğunun ilgili tavsiyeleri değerlendirilmesi ve topluluğun bilgilendirilmesi maksadıyla toplandı. EASA tarafından Aralık 2016'da pilotların mental sağlıklarını ve iyilik hallerini daha iyi destekleyebilmek için yeni operasyonel kurallara yönelik önerge yayınlandı. AB Komisyonu tarafından 23 Temmuz 2018 tarihli 2018/1042 sayılı Komisyon Yönetmeliği ile havacılık işletmelerinin PADP'leri uygulaması ve sürdürmesi gereklilik haline getirilmiştir.

EASA'nın operasyonel mevzuatına göre, akran destek programı uygulama kuralı "CAT.GEN.MPA.215" (a) ve (b) ile tüm motorlu hava aracı işleten kuruluşlar için belirlenmiştir. İlgili gerekliliğin (a) bendine göre; işleticinin, uçuş ekibinin lisans haklarını emniyetli bir şekilde kullanmalarını olumsuz etkileyebilecek herhangi bir sorunu tanımlama, başa çıkma ve üstesinden gelme konusunda uçuş ekibine yardımcı olacak ve destekleyecek öneylemci (proaktif) ve cezalandırıcı olmayan bir programın erişimini kolaylaştırması ve sağlaması gerekmektedir. Ayrıca bu erişimin tüm uçuş ekibi için mümkün kılınması gerekliliği de tanımlanmıştır. Mevzuatın ilgili maddesinin (b) bendinde ise; etkili bir destek programı için gizliliğin korunmasının ön koşul olduğu, çünkü böyle bir programın teşvik edilebilmesi ve bütünlüğünün sağlanabilmesi için gizliliğin korunması gerekliliğine ihtiyaç olduğu belirtilmiştir (EASA, EASA Air Operations, 2023).

Türk Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü tarafından havacılık emniyetini artırmak ve yetişmiş personelin lisans veya sertifika kaybını önlemek amacıyla hazırlanan akran destek programlarının kurallarını ve bunların uygulama usullerini düzenlemek, uygulayıcı kamu, özel kurum ve kuruluşlar ile gerçek ve tüzel kişilerin özellikleri ile görev, yetki ve sorumluluklarını belirlemek için "Havacılık Personeli Akran Destek Programı Talimatı (SHT-PSP)", 10 Kasım 2021 tarihinde yayınlanmıştır. SHT-PSP içerisinde tanımlanan yürürlük gerekliliğine göre, talimatın yayımlandıktan sonra 01.01.2022 tarihinde yürürlüğe girdiği belirtilmiştir (SHGM, Havacılık Personeli Akran Destek Program Talimatı (SHT-PSP), 2021).

2016 yılının başlarında, EASA'nın tavsiyelerinin ardından, Avrupa'nın önde gelen destek kuruluşları (European Society of Aerospace Medicine (ESAM), European Cockpit Association (ECA), European Association for Aviation Psychology (EAAP) ve Mayday Foundation); en iyi uygulamaları geliştirmek, tanıtmak ve programla ilgilenen taraflar

arasındaki iletişimi kolaylaştırmak amacıyla Avrupa Pilot Akran Destek Girişimi (EPPSI)'nin kurulduğu açıklanmıştır. EPPSI, akran destek programı üzerine en etkin gördüğü uygulamaları tanıtmak amacıyla “Akran Desteği Üzerine EPPSI Rehberini” yayımlamıştır (EPPSI, October 2020).

2.3. Pilot Akran Destek Programında Örgütsel Yapı ve İşleyiş

Türkiye’de PADP’nin örgütsel yapısı ve işleyişine yönelik gereklilikler Havacılık Personeli Akran Destek Programı Talimatı (SHT-PSP) ile tanımlanmaktadır. Türkiye’de faaliyet gösteren havayolu işletmeleri, uyumluluk gerekliliklerine dayanılarak, SHT-PSP talimatında belirtilen tüm şartların sağlanması ile yükümlüdürler. SHT-PSP’de tanımlanan standartların sağlanması ile, örgütsel yapı ve işleyişte en iyi uygulamaları geliştirip uygulamak amacıyla talimata aykırı olmayacak şekilde değişiklikler gerçekleştirilebilir. Bu bölümde SHT-PSP ve EASA’nın “Akran Destek (Peer Support)” ile ilgili tanımladığı gerekliliklerine göre programın örgütsel yapısı, görev ve sorumluluklar ile programın işleyiş biçimi aktarılmıştır.

2.3.1. Programın örgütsel yapısı ile görev ve sorumluluklar

Türkiye SHGM’sinin Havacılık Personeli Akran Destek Programı Talimatı (SHT-PSP) talimatına göre, bünyesinde akran destek programı oluşturmayı planlayan ya da akran desteği hizmetini dışarıdan almayı değerlendiren tüm havayolu işletmelerinin bu talimata uymaları zorunludur.

Havayolu işletmelerinin akran destek programını tüm pilotlarına sağlama ya da erişimini kolaylaştırmaya yönelik için iki farklı yöntemi olabilir; bunlardan ilki hava yolu işletmesi inisiyatifi ile programın işletmenin kendi bünyesinde oluşturulması ve işletilmesidir. İkincisi ise program hizmetinin dış kaynaklardan temin edilmesidir. Programın dış kaynaklardan temin edilmesi için, sektör araştırması gerçekleştirilerek uygun programın seçilmesi süreci işletilebilir.

SHT-PSP talimatına göre, sorumlu müdür programın işletilmesinden ve kritik vakaların yönetilmesinden sorumlu yönetici olarak tanımlanmaktadır. Sivil havacılık işletmeleri; SHGM tarafından yeterli görülecek bir organizasyon yapısı ile kalite sistemi ve emniyet yönetim sistemi kurmak ve faaliyetleri süresince aktif olarak muhafaza etmekle yükümlüdür. Sorumlu Müdür, bu sistemin başında yer alan, tüm operasyonların

ve bakım aktivitelerinin, mevzuatlarda belirlenmiş tüm standartların sağlanmasından sorumlu olan kişidir (SHGM, Onaylı Yönetici Personel, n.d.).

Akran destek programının örgütsel yapısı, sorumlu müdürün yetkilendirmesi ile şekillendirilmeye başlatılabilir. Akran destek programı oluşturmak isteyen kuruluşların öncelikli olarak oluşturmaları gereken birim gözlem komitesidir. Gözlem komitesinin çalışmaları ile akran destek programı standartları, prosedürleri ve süreçleri oluşturulur. Ardından programın liderliğini üstlenecek olan program sözcüsü ve koordinatörler seçilir. Programa yönelik alt yapının hazırlanması ile, destek programında görev alacak akranların seçilmesi sürecine geçilir. Akranların belirlenmesi ve gerekli eğitim ile kontrol süreçlerinin tamamlanmasının ardından, destek sürecinin başlatılabilmesi için ön hazırlıklar tamamlanmış olur. Bu noktada dikkat edilmesi gereken hususlardan birisi, mahrem (emniyetli) alanın uygun şekilde tanımlanması ve kullanımına yönelik standartların belirlenmesidir.

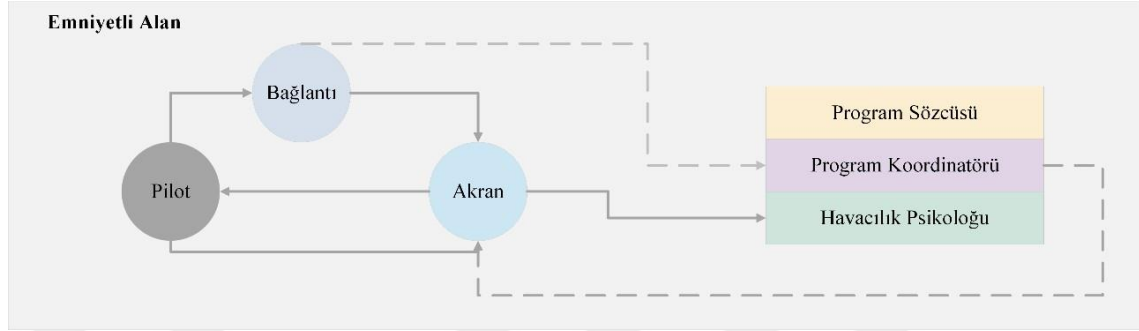
Mahrem (emniyetli) alan, PADP'ye destek almak maksadıyla başvuran pilot ile PADP tarafından ilgili pilota atanan akranın destek sürecini işlettiği alandır. Bu alan içerisinde, her türlü bilgi paylaşımının serbest bir şekilde gerçekleştiği, etkin bir kayıt sisteminin olmadığı destek süreçleri işletilir (SHGM, Havacılık Personeli Akran Destek Program Talimatı (SHT-PSP), 2021). Böylelikle destek ihtiyacı olan pilot ile destek sağlayan akranlar arasındaki görüşmeler bu alan içerisinde kalır ve dışarıya herhangi bir bilgi çıkmaz. Bu da PADP'nin hedeflediği gizlilik ve güven ortamının sağlanması için güçlü bir teminat olarak pilotlara sunulur.

Destek sürecinin, tıbbi destek gerektirebileceği durumlar için programlar, psikologlardan ya da havacılık hekimlerinden destek talebinde bulunabilirler. Bu gibi durumlar için, destek sürecinin gizliliğinden taviz verilmeyecek şekilde mümkün ise havayolu işletmesi ya da programı işleten örgüt içerisinde, mümkün değil ise dışarıdan tıbbi destek ve yönlendirme alınabilir.

Sonuç olarak akran destek programları genellikle; kritik vakalar haricinde anonim istatistiki ve başarı verilerin iletildiği; sorumlu müdür, programın işleyişini takip eden gözlem komitesi, gözlem komitesi tarafından yetkilendirilen program sözcüsü ve koordinatörler, gözlem komitesi tarafından belirlenen akranlar, psikolog ve havacılık

hekimleri gibi sağlık profesyonelleri ve destek sürecinin yürütüldüğü mahrem (emniyetli) alandan oluşmaktadır.

PADP'ler için tavsiye edilen temel destek süreçlerinden birisi de Görsel 1'de gösterilmektedir.



Şekil 2.1. PADP Temel Destek Süreci (EPPSI, October 2020)

PADP'lerin merkezinde, temel dinleme, danışmanlık ve empati yapabilme yeteneklerine sahip pilotlardan oluşan pilot akranlar yer almaktadır. Akran, mesleğinde örnek tutum ve davranışlara sahip, deontolojik kurallara bağlı, iletişime açık, güvenilir, yargılayıcı olmayan, iyi dinleme ve doğru yol göstericiliği mezzetlerine sahip, mental sağlığın iyileştirilmesine yönelik faaliyetlerde gönüllü görev alan ve mesleğini aktif olarak yapan havacılık personelidir (SHGM, Havacılık Personeli Akran Destek Program Talimatı (SHT-PSP), 2021). Akranlar, bir destek programından yardım arayan kişiyle ortak mesleki niteliklere ve deneyime sahip, benzer durumlar, sorunlar veya koşullarla karşılaşmış ve eğitimli bir kişilerdir.

Akran pilotlar, pilotun sorunlarını destekleyebilecek nitelikte, empati ile dinleme gücüne sahip, işletme politikaları ve yardım yolları konusunda yeteneklidir. Bu akranlar, uygun niteliklere sahip sağlık ve eğitim profesyonelleri tarafından eğitilir, yönlendirilir ve gerektiğinde desteklenir.

Sorumlu müdürler, sivil havacılık işletmerinde, Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü tarafından yeterli görülecek bir organizasyon yapısı ile kalite ve emniyet yönetim sistemi kurmak ve faaliyetleri süresince aktif olarak muhafaza etmekle yükümlü olan işletmedeki tüm operasyonların ve bakım aktivitelerinin, mevzuatlarda belirlenmiş tüm standartların sağlanmasından sorumlu olan yöneticilerdir (SHGM, Onaylı Yönetici Personel, n.d.). Havayolu işletmelerinde akran destek programının gerçekleştirdiği destek süreçlerine yönelik faaliyetler, anonim ve periyodik olarak sorumlu müdüre raporlanır ve kritik vakaların karar süreçlerine sorumlu müdürler de dahil edilir.

Destek programlarının hedeflerini, ilklerini belirleyen ve programın işleyişini koordine eden, iç denetleme süreçlerini yürüten; uygun kaynakların kullanımını sağlayarak programın incelenmesi ve prosedürel uygulamasından sorumlu olan birim, gözlem komitesidir. Gözlem komitesi içerisinde program sözcüsünü ve koordinatörleri de barındırmaktadır.

Program sözcüleri, programın emniyetli (mahrem) alanı içerisinde koordinatörler arasından seçilen, programın işleyişine yönelik gözetim komitesine ve akranlara düzenli olarak geri bildirimler sağlayan, programın başarısına yönelik performans göstergelerini belirleyerek periyodik olarak gözetim komitesine ve akranlara aktaran program lideri akranlardır. Program sözcüleri ayrıca SHT-PSP talimatına göre, anonim verilerden oluşan performans bilgilerinin SHGM ile paylaşılmasından yükümlüdürler.

2.3.2. Programın işleyiş biçimi

Akran destek programlarının işleyiş biçimi incelediğinde, sürecin programa yapılan başvuru ile başladığı değerlendirilebilir. Buna göre, destek ihtiyacı bulunan pilot, programa başvurup destek ihtiyacına yönelik bildirimini yaparak destek talebinde bulunur. Ya da destek ihtiyacı bulunan ancak programa başvurmayan pilotların aile üyeleri, arkadaşları ya da çalışma arkadaşları tarafından pilot adına bir başvuru gerçekleştirilebilir. Bildirimin yöntemi, PADP'nin kullandığı bildirim yöntemlerinden biri olabilir. PADP'ler için bildirim yöntemi olarak, telefon hattı, internet sitesi / applikasyon ya da her iki yöntemin de aynı anda kullanıldığı uygulamalar tavsiye edilmektedir (EPPSI, October 2020).

Program tarafından destek ihtiyacına yönelik bildirim alındıktan sonra temel destek süreci başlatılır. Buna göre, pilotun destek ihtiyacı ile ilgili, başvuru detaylarına dayandırılacak şekilde mümkün olan tüm bilgiler toplanır. Toplanan bilgiler ışığında problemin tanımlanması gerçekleştirilir ve program tarafından pilotun biliniyorsa mesleki ve kişisel özellikleri ile problemin detaylarına göre uygun bir akran ataması gerçekleştirilir. Pilotun mesleki tecrübesi, görevi (kaptan ya da yardımcı pilot), ilgi alanları, problemin detayları vb. bilgiler, uygun akran ataması için yönlendirici olduğu değerlendirilmektedir.

Yapılan atamanın ardından, ilgili destek süreci için atanan akran, destek ihtiyacı bulunan pilot ile iletişime geçerek destek sürecini başlatır. Destek süreci yüksek gizlilik gerektiren emniyetli bir alanda gerçekleştirilir. Akran, destek ihtiyacı bulunan pilotla görüşmelerini yüzyüze ya da uzaktan gerçekleştirebilir. Bu noktada izlenmesi gereken

yaklaşım, pilotun ve destek sürecinin gizliliğini tehlikeye atmayacak bir yöntem belirlemektir. Destek sürecinde akran tarafından pilotun problemi analiz edilerek uygun yönlendirmeler ve geri bildirim ile ana destek süreci tamamlanır. Ana destek süreci sonunda ulaşılmak istenen hedef, pilotun sorunları ve bu sorunların uygun şekilde yönlendirilmesi için etkin bir desteği almış olmasıdır. Akran tarafından pilotun probleminin başarılı bir şekilde çözüldüğüne kanaat getirilir ise destek süreci sona erdirilerek program sözcüsüne bilgi verilir. Destek süreci boyunca, akranların, gerektiğinde ulaşabilecekleri mental sağlık profesyonelleri tarafından desteklenmesi tavsiye edilir.

Pilotun probleminin destek sürecindeki görüşmeler ile giderilemediği durumlar için program sözcüsüne bilgi verilir. Problemin giderilemeyeceği durumlar medikal ve psikolojik tıbbi destek, acil problemlerin giderilebilmesi için zaman ihtiyacı ya da diğer problemler olabilir. Tıbbi destek için uygun yönlendirmenin yapılabilmesi adına akran tarafından pilota gerekli rehberlik sağlanır. Pilotun medikal durumu ve medikal birimlerle yürüteceği koordinasyon süreçlerinin mümkün olduğunca gizlilik sınırlarında yürütülmesi tavsiye edilmektedir. Bu uygulama aslında, emniyetli alana bir sağlık profesyonelinin ya da sağlık kurumunun kontrollü bir şekilde dahil edilmesi olarak değerlendirilebilir. Süreç emniyetli alan içerisinde, sağlık profesyonellerinin dahili ile yürütülmeye devam edilir. Sürecin gözlemi pilotun görevine uygun şekilde geri dönüşü için program tarafından sistematik olarak devam ettirilmeli ancak bu durum pilotun ve destek sürecinin gizliliğini tehlikeye atmamalıdır.

Pilotun lisansını kaybetme korkusuna yönelik endişeler, özellikle 2015'te meydana gelen kazanın ardından sıklıkla havacılık sektörünün gündemine gelmektedir. Özellikle lisans kaybı endişesi yaşayan pilotların problemlerini gizleme eğilimleri olduğu düşünülmektedir. Bu nedenle, pilotun lisans kaybı endişesini hafifletebilmek için uygun yaklaşımların izlenmesi gerekebilir.

Pilotun herhangi bir problem için hızlı eylem alabilmek maksadıyla bir süre görevlerden uzak kalması söz konusu olabilir. Bu durum, uygun yönlendirme sonrasında havayolu işletmesinin ilgili birimleriyle gizliliğe yönelik hassasiyet devam ettirilmek koşulu ile koordine edilebilir ve ihtiyaç duyulan sürenin pilota sağlanması ile tamamlanabilir.

Sonuç olarak, programın emniyet ile pilotun iyilik halini desteklemek maksadıyla sağlanan destek süreci sonrasında, pilotun iyilik halinin sağlanmasına yönelik süreç ile programın devamlılığının sağlanması hedeflenmektedir.

2.3.3. Programın adalet kültürü ve emniyet yönetim sistemi ile ilişkisi

Emniyet Yönetim Sistemleri, tehlikelerin belirlenerek ortaya çıkabilecek risklerin kabul edilebilir seviyelerde kontrol edilebilmelerine yönelik sistematik bir yaklaşım sağlamaktadır. Buna göre havayolu işletmeleri, pilotlar arasındaki zihinsel sağlık sorunlarını, mental sağlık problemleri ve potansiyel uyuşturu madde kullanımı gibi olası tehlikeleri belirlemeli ve ilişkili riskleri uygun bir şekilde yönetmelidir. EASA tarafından tanımlanan akran destek programı gerekliliklerine göre, gözlem komitesinin, akran destek programlarının işletilmesi maksadıyla işletmenin Emniyet Yönetim Sistemine bağlanması tavsiye edilmiştir.

İnsanların etkileşim şekilleri, kurduğu ilişkiler, paylaştığı değerler ve motivasyonel yönlerin de dahil olduğu özellikler kültürün parçasıdır. Havacılıkta güçlü olumlu adalet kültürü, insanların başta raporlama olmak üzere emniyet açısından önemli bilgileri açık şekilde bildirmeleri için teşvik edildiği (hatta ödüllendirildiği) ve kabul edilebilir ve kabul edilemez davranışlar arasındaki çizginin nerede çizileceği konusunda açık olunan bir güven atmosferi olarak tanımlanır (Reason, 1997). PADP'lerin tanımlandığı standartlar çerçevesinde suçlayıcı olmayan yaklaşımlar sergilemesi gerekmektedir. Herhangi bir akran destek programının temel prensibi olması gerektiği değerlendirilen bu suçlayıcı olmayan yaklaşım, havacılıkta güçlü olumlu adalet kültürü prensipleriyle uyumludur. Bir akran destek programının, zihinsel sağlık sorunları olan pilotları belirlemek ve işten çıkarmak için bir sistem olarak kullanılamayacağı havacılık sektöründe kabul görmektedir.

Akran destek konusunda, bir kuruluş, çalışanları tarafından adil ve güvenilir olarak görülen güçlü, inandırıcı ve motive edici bir kültüre sahip olmadığı sürece, destek programlarının bu kuruluşlarda başarılı olamayacağı düşünülmektedir.

3. İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

PADP'lere yönelik ilk çalışmalardan birisini "Peer support in the wellbeing of pilots" (Pilotların İyi Halinde Akran Desteği) başlıklı çalışması ile Wendy Santilhano gerçekleştirmiştir (Santilhano, 2018). İlgili çalışmada akran desteği fenomenini ve programın pilotların iyilik halini ele alma konusunda etkili bir yanıt olarak rolünü ve katkısı incelenmiştir. Araştırma çalışması, Güney Afrika havacılık sektörü bağlamında gerçekleştirilmiştir. Araştırmada, anlamı ayırt etmek, yansıtmak ve anlamlandırabilmek maksadıyla fenomenoloji yaklaşımını benimseyen bir nitel araştırma tasarımı izlenmiştir. Araştırmada temel veri toplama tekniği, derinlemesine yarı yapılandırılmış görüşmeler ve ikincil bir süreç olan literatür ve mevcut belgerin gözden geçirilmesi ile desteklenmiştir. Araştırmaya göre pilotların refahını ele alan akran desteği, küresel anlamda hala gelişme aşamasındadır. Araştırma sonucu olarak beş tema ortaya çıkmıştır. Bu temalar, pilotların refahı ile mesleki uygunluk görevi arasındaki karmaşık ilişkiyi tasvir etmektedir. İlk tema iyilik halini ve iyilik halinin fit olma durumuna etkisini ele almaktadır. İkinci tema, kişisel ve profesyonel iyilik halini değerlendirmektedir. Akran desteğinin kavramsallaşması üçüncü tema olarak ortaya çıkmış; akranın rolü, akran desteği sürecinin temelleri ve akran koçluğu ile olası uyumu açıklanmıştır. Dördüncü tema, akran desteğinin farklı açılardan katkısını değerlendirmektedir. Başarılı ve sürdürülebilir akran desteğinin entegrasyonu için önemli faktörler ise son tema olarak ortaya çıkmıştır. İlgili araştırma, havacılık sektörünün mevcut yaklaşımının öncelikle operasyonel emniyet kavramına odaklanmasından ziyade daha kapsayıcı ve bütünleşmiş bir emniyet tanımını benimsemesi gerektiğine yönelik değerlendirmesi ile sonlanmıştır. Havacılık emniyeti, sağlık sertifikasynuna bağlı olarak mesleki görevlerini yerine getiren pilotların ve diğer lisans sahibi meslek gruplarının sağlığını ve desteklemeyi hedeflemelidir yorumu, araştırmanın bir diğer sonucudur. Bu sebeple, akran destek programlarının, pilotların sağlığını ve refahını desteklemek için etkili, uygun ve erişilebilir bir cevap sunarak önemli bir rol oynadığı değerlendirilmiştir. Araştırmanın sonuçlarına göre; havacılık endüstrisinde sağlık tanımı belirsizdir ve pilotları tıbbi olarak uçuşa uygun olarak sertifikalandırmak için kullanılan tanım, genel kabul görmüş kişisel refah ile ilgili tanımın yerine sağlık için 'hastalığın yokluğunu' kriter olarak düşünülmektedir. Bu odaklama, havacılık tıbbi sertifikasyonunun tarihsel vurgusundan kaynaklanan ve hava taşımacılığının sağlıkla ilgili kamusal güvenliğini yönetmeyi gerektiren bir vurgudur, ancak çalışanların refahıyla ilgili değildir. Ayrıca, pilot tıbbi

sertifikasyonunun havacılığın emniyeti ile ilgili olduğu, ancak pilotun iyilik hali ile görünüşte bağlantısız olduğu sonucuna varılmıştır. Bu nedenle, pilotların iyilik hali, işyeri güvenliği ile değil, operasyonel bağlamın mesleki refahlarına etkisi ile ilişkilendirilmiştir. Sonuç olarak, pilotlar için tıbbi sertifikasyon, kariyerlerinin ve geçimlerinin dayandığı bir unsur olmasına rağmen, işyerindeki fiziksel, duygusal ve sosyal güvenliklerinin önemini dikkate almamaktadır.

Pilot akran desteği ile ilişkilendirilebilecek bir diğer çalışma da “Pilot Zihinsel Sağlığı, Negatif Yaşam Olayları ve Akran Destek ile Emniyeti Geliştirme ve Adil Kültür” başlıklı araştırma ile Sanne Mulder ve Diederik de Rooy tarafından gerçekleştirilmiştir (Mulder & de Rooy, 2018). Araştırmada verilen bilgilere göre; son 35 yılda, ölümle sonuçlanan 576 havacılık kazasından 17’sinin, muhtemelen bir pilotun mental sağlık durumu ile doğrudan ilişkilendirilebileceği belirtilmektedir. Hali hazırda havayolu işletmelerinde çalışan pilotların mental sağlık risklerini değerlendirmek için tarama araçları gereklidir. Pilotlar arası akran destek programlarına ve bunları adil bir kültüre nasıl dahil edileceği hususuna artan ilgi ile bu pilotların iş veya gelir kaybı riski olmadan zihinsel sağlık sorunlarını rapor edebileceği bir ortamın nasıl sağlanacağı konusu araştırma gerektirdiği değerlendirilen bir husustur. Araştırma ile havacılık kazaları ve olaylarından elde edilen bulgular bilimsel literatür araştırmasıyla birleştirilmiş, zihinsel sağlık sorunlarına yönelik tarama, akran destek ve adil kültür yaklaşımı için veri tabanlı öneriler sunulmuştur. Araştırmayı oluşturabilmek için pilotların mental sağlık bozukluğunun rol oynadığı ticari havacılık kazaları ve olayları gözden geçirilmiştir. Daha sonra, benzer profesyonel gruplarda intihar düşüncesi ve davranışı geliştirmenin negatif yaşam olayları riski, akran destek programları, adil kültür insan kaynakları yönetimi üzerine PubMed ve PsychInfo literatür araştırmaları yapılmıştır. Araştırma bulgularına göre incelenen ölümcül kazalar çoğunlukla negatif yaşam olaylarına yönelik başa çıkma güçlüğü ile ilişkilendirilmiştir. Negatif yaşam olaylarının, intihar düşünceleri, girişimleri ve tamamlanmış intihar ile açık bir ilişkisi bulunduğu değerlendirilmektedir. Akran destek programlarının zihinsel sağlık sorunları üzerindeki koruyucu etkisi henüz kanıtlanmamıştır, ancak genellikle bu tür programlarla ilgilenenler tarafından takdir edilmektedir. Adil kültürle ilgili literatür bulunamamıştır. Sonuç olarak negatif yaşam olaylarının, muhtemelen zihinsel sağlık riskleri için kullanışlı bir tarama aracı olduğu değerlendirilmesi yapılmıştır. Ayrıca akran destek gruplarının nasıl tasarlanması ve

zihinsel sağlık risklerinin yönetiminin adil bir kültürde nasıl uygulanabileceği konusunda hl kanıtların eksikliği bulunduğu belirtilmektedir.

Pilotların iyilik hali ve stres durumlarının operasyonel performanslarına odaklanan “Ticari Havayolu Pilotları Arasında Refahı Keşfeden ve İşle İlgili Stresin Potansiyel Etkilerini İnceleyen Nitel Bir Çalışma” başlıklı araştırma, Paul Cullen, Joan Cahill ve Keith Gaynor tarafından gerçekleştirilmiştir (Cullen, Cahill, & Gaynor, 2021 - 11(1)). Araştırmada belirtildiği üzere artan kanıtlar, ticari havayolu pilotlarının fiziksel, zihinsel ve sosyal sağlık sorunları yaşıyabileceğini göstermektedir. Araştırma için ticari havayolu pilotları ile yapılan nitel görüşmeler sonucunda, işle ilgili stresin ve refahın ilişkisi keşfedilmiştir. Araştırmada pilotları içeren katılımcı atölyeleri gerçekleştirilmiştir. Eylem tabanlı bu araştırmanın metodolojisinin, kişi odaklı tasarım yaklaşımlarının bir karışımını içerdiği aktarılmaktadır. Bulguların, pilotların refahlarının işleri doğasından olumsuz etkilendiği hipotezini daha da desteklediği belirlenmiştir. Bu makalede sunulan, bir pilotun yaşam deneyiminin biyopsikososyal modelinin, pilot refahını incelemek ve pilotluk mesleği ile ilişkilendirilen sağlık ve refah sorunlarını kendi kendine yönetme potansiyel başı çıkma stratejilerini tanımlamak için kullanışlı bir yapı sağladığı aktarılmıştır.

PADP’ler ile ilgili yakın zamanda gerçekleştirilen bir diğer araştırmayı da “Pilotların Pilot Akran Destek Programları Çerçevesinde veya Bir Psikologdan Psikolojik Yardım Alma ile İlişkili Sosyal Damgalanma Korkusu ve Psikoterapi Hakkındaki Düşünceleri İle Kendini Açma Eğilimleri Arasındaki İlişki” başlıklı çalışması ile Berrin Çelikel gerçekleştirmiştir (Çelikel, 2021). İlgili araştırmanın; pilotların pilot akran destek programları çerçevesinde veya herhangi bir psikologdan psikolojik destek alma ile ilişkili sosyal damgalanma korkusu ve psikoterapi hakkındaki düşünceleri ile kendini açma eğilimleri arasındaki ilişkinin incelenmesinin amaçladığı belirtilmiştir. Yapılan araştırmanın sonuçlarına göre pilotların meslekleri gereği maruz kaldığı stresörlerin ve sağlık risklerinin, ruhsal sağlıklarını olumsuz etkileyebileceği ve bu etkilerin psikologlardan veya pilot akran destek programlarından psikolojik yardım arama davranışları ile ilişkili olabileceği hipotezinden yola çıkarak yapıldığı belirtilmektedir. Bu risklerin, pilotların olumsuz psikolojik durumlarla karşılaştığında psikolojik dayanıklılıklarını kaybetmelerine veya travmatik olaylarla başı çıkamamalarına ve tedaviye başvurmalarını engellemelerine neden olabileceği değerlendirilmiştir. Bu

nedenle pilotların olumsuz tutumlarını değiştirmelerinin ve olumlu bir tutuma sahip olmalarının hem kendileri hem de meslektaşları için önemli olabileceği aktarılmıştır. Literatüre dayandırılarak, sosyal damgalanma algısının yüksek olmasının profesyonel psikolojik yardım alımı üzerinde olumsuz bir etkisi olduğunun birçok çalışmanın ortak sonucu olduğu belirtilmektedir. Araştırma sonuçlarına göre, damgalanma korkusunun orta seviyede olması, pilotların rutin sağlık kontrolleri sırasında psikiyatrist veya psikolog görüşmeleri deneyimlemeleri ile olumlu bir gelişme olarak değerlendirilebileceği belirtilmektedir. Ancak, psikoterapi ile ilgili kısmen olumsuz düşüncelerin olumlu bir yönde dönüştürülmesi ve azaltılması amacıyla kurum içi veya dışı psikoeğitimlerin düzenlenmesi tavsiye edilmiştir.

Havacılık sektöründeki PADP'lere ve akran desteğine yönelik bu çalışmaların yanında, diğer sektörlerde de sıklıkla akran desteğinin uygunlandığını görmekteyiz. Özellikle içerdiği tehlikeler ile riskler ve alınan aksiyonların sonucunda ortaya çıkabilecek istenmeyen durumların benzerliği göz önünde bulundurulduğunda, tıp sektöründeki akran destek programının, havacılık sektöründeki destek programları ile benzerlik gösterdiğini belirtebiliriz. “ok Disiplinli Akran Destek Yoluyla Bir Pediatrik Cerrahi Merkezinde Destek Kültürü İnşa Etme” başlıklı çalışması da, bu alanda örnek gösterilebilecek araştırmalardan birisidir (Doyle, et al., 2023 (291)). Buna göre cerrahlar ve perioperatif personel, tükenmişlik, duyarsızlaşma ve başarısızlık eksikliği olarak ortaya çıkan yüksek düzeyde tükenmişlik yaşama eğiliminde oldukları aktarılmıştır. Bu eğilimlerin ortaya çıkabilecek sonuçların, hataların ve olumsuz hasta olaylarının artmasını içerebileceği değerlendirilmiştir. Ayrıca tükenmişlikle mücadelede çok disiplinli bir akran destek sisteminin etkililiği hakkında çok az veri bulunduğu ve bununla bağlantılı olarak ilgili araştırmanın, resmi olarak eğitilmiş, çok disiplinli bir akran destek ekibi kurarak personel moralini artırmayı amaçladığını belirtilmektedir. Araştırma yöntemi olarak öncelikle gönüllü cerrahların, anestezi uzmanlarının ve hemşirelerin, kurumsal bir akran destek programının bir parçası olarak Akran Yanıtlayıcıları sıfatıyla eğitildiği anlatılmaktadır. Pediatrik cerrahi merkezimizdeki tüm perioperatif personelin (n = 120), programın başlamasından önce ve ardından 1 ay ve 12 ay sonra anketlendiği belirtilmiştir. Birincil sonuçlara göre birim moral, birim destek ve akran yaklaşılabilirlikti. İlk sonuçların karşılaştırılması için Kruskal-Wallis testleri ve Ki-Kare testlerinin kullanıldığı ve anlamlılık için 0.05 alfa değerinin belirlendiği aktarılmıştır. Araştırmanın sonuçlarına göre anket yanıt oranları sırasıyla %57.5, %32.5 ve %37.5'dir.

Bir yıl sonra birim destek ($P < 0.01$) ve akran yaklaşılabirlik ($P < 0.001$) konularında istatistiksel olarak anlamlı artışlar olduğu gözlemlenmiştir ve birim moralinde istatistiksel olarak anlamlı olmayan bir artış tespit edilmiştir ($P = 0.22$). Personel rolüne göre alt grup analizi yapıldığında, cerrahların akran desteğini en az kullanan grup olduğunun anlaşıldığı anlatılmaktadır. Sonuç olarak çok disiplinli bir akran destek ekibinin, perioperatif personel arasında bir destek kültürü oluşturmaının etkili ve kolayca tekrarlanabilir bir yolu olduğunun ve moralin iyileştirilmesine katkı sağladığının anlaşıldığı belirtilmektedir. Cerrahların, mesleki akran desteği aramak için en az eğilim gösteren grup olduğu vurgulanmıştır. Bu nedenle, cerrahlar için özel stratejilerin gerekebileceği belirtilmiştir.

Günümüze kadar yapılan bu araştırmalar göz önünde bulundurulduğunda, akran desteğinin hedef grubu desteklediği ve morallerinin iyileşmesine katkıda bulunduğuna yönelik genel bir değerlendirme yapılabilir. Ancak, havacılık sektörünün dinamikleri ve son yıllardaki PADP ile ilgili gelişmeler göz önünde bulundurulduğunda, PADP'lere yönelik doğrudan bir araştırmanın olmaması ve programın güçlüklerinin değerlendirilme ihtiyacı bu araştırma çalışmasının ortaya çıkmasındaki en önemli nedenlerden birisidir.

4. YÖNTEM

Bu bölümde, araştırmanın yapısı, araştırma ortamı ve katılımcılar, veri toplama ve analiz yöntemleri, araştırmacının rolü, araştırmanın güvenilirliğini artırmak için takip edilen adımlar ve etik konulara yönelik dikkat edilen noktalar hakkında bilgi sunulmaktadır.

4.1. Araştırma Modeli

Bu araştırma, PADP'lerin başarıyla hayata geçirilmesinin önündeki güçlüklerin program paydaşlarının algıları ile değerlendirilmesini amaçlamaktadır. PADP'ler, pilotlara güvenebilecekleri akranlarla sorunlarını paylaşmak için başvurabilecekleri bir ortamı sağlayarak pilotların mental sağlıklarını desteklemeyi ve daha emniyetli bir uçuş operasyonu gerçekleştirilmesini hedeflemektedir. Havacılık sektöründe son yıllarda popüler hale gelen programın yaygınlaşması ile program paydaşlarının, programın başarıyla hayata geçirilmesinin önündeki güçlüklerle yönelik bazı görüş ve değerlendirmeler edindiği bilinmektedir. Bu güçlüklerin, akran destek programlarının paydaşları olan akranlar, koordinatörler, yöneticiler, eğitmenler ve diğer temsilciler ile yapılacak görüşmeler ile derinlemesine veri toplayarak ve bu verileri analiz ederek değerlendirilebileceği düşünülmüş, bu sebeple araştırmada derinlemesine veri toplamaya olanak sağlayan nitel paradigma benimsenmiştir.

Nitel araştırma, varsayımlarla ve bireyler veya grupların bir sosyal ya da insan sorununa atfettikleri anlamlara değinen ve araştırma problemlerinin incelenmesini içeren yorumlayıcı / kuramsal çerçevelerin kullanımı ile başlar (Creswell, 2020). Nitel araştırma, disiplinler arası bütüncül bir bakış açısını esas alarak, araştırma problemini yorumlayıcı bir yaklaşımla incelemeyi benimseyen bir yöntem olarak ifade edilmiştir (Karataş, 2015).

Nitel araştırmaya yönelen bir araştırmacının keşfedici zihinsel süreçleri işlevselleşmektedir (Malterud , 2001). Keşfetme süreci, tüm araştırma yöntemlerinde işe koşulsa da nitel araştırmalarda incelenen olay ve olgunun detaylarının keskinleşmesi için elzemdir (Baltacı, Nitel Araştırma Süreci: Nitel Bir Araştırma Nasıl Yapılır?, 2019). Nitel araştırmada temel amaç, katılımcıların deneyim ve bakış açılarına odaklanarak, onların algı ve deneyimlerinin keşfedilmesini sağlamaktır.

Nitel yöntemle desenlenmiş araştırmalarda incelenen olay veya olgu hakkında derin bir algıya ulaşma gayreti söz konusudur (Morgan, 1996). Nitel araştırmalar gerçekliğin bulunduğu bağlamda araştırmacının deneyim ve bilgileriyle anlamlandırılmasını esas alan yorumcu bakış açısına işaret etmektedir (Büyüköztürk, Kılıç Çakmak, Akgün, Karadeniz, & Demirel, 2018). Nitel araştırmalar, ele aldığı problematiği kendi bağlamında, yorumlayıcı bir yaklaşımla inceler; olay ve olguları yorumlarken insanların onlara atfettiği anlamlara odaklanmaktadır (Baltacı, Nitel Araştırma Süreci: Nitel Bir Araştırma Nasıl Yapılır?, 2019). Bu araştırmada PADP'lerin başarıyla hayata geçirilmesinin önünde güçlüklerin, paydaşların programa atfettikleri anlamlara odaklanarak yorumlanabilmesi için nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır.

4.2. Veri Toplama Yöntemi ve Verilerin Toplanması

Nitel araştırma tasarımı ile gerçekleştirilen çalışmalarda, farklı veri toplama yöntemleri ve araçları kullanılabilir. Bu çalışmada veri toplama yöntemi olarak yarı yapılandırılmış görüşmeler tercih edilmiştir. Veri toplama aracı olarak bir soru formu kullanılmıştır. Öte yandan verilerin toplanmasında bazı kaynak belgeler de kullanılmıştır.

Yarı yapılandırılmış görüşmeler, nitel araştırmalarda yaygın olarak kullanılan bir veri toplama yöntemidir (Yıldırım & Şimşek, 2018). Bu yöntem, araştırmacının, araştırma sorularını yanıtlamayı amaçlayan, spesifik konuları içeren bir görüşme rehberi kullanarak katılımcılarla etkileşim kurmasını içermektedir. Bu görüşme rehberi ile görüşmenin çerçevesinin çizilmesi sağlanırken görüşmenin yönüne doğru sonda sorular sorularak derinlemesine bilgi edinimi sağlanabilir (Braun & Clarke, Successful Qualitative Research: A Practical Guide for Beginners, 2013).

Sonuç olarak, yarı yapılandırılmış görüşmeler, nitel araştırmalarda etkili bir veri toplama yöntemidir. Bu yöntem, araştırmacının belirli konulara odaklanmasına ve aynı zamanda katılımcılardan özgün düşüncelerini ifade etmelerini talep etmesine olanak sağlar. Yapılandırılmış ve açık uçlu soruların birleşimi sayesinde zengin ve detaylı bir veri seti elde edilirken, katılımcıların sesini duymak ve sessiz iletişim unsurlarını değerlendirmek araştırmanın kalitesini artırır.

Bu çalışmada, başlangıç olarak konuyla ilgili yapılan araştırmalar alanyazından incelenmiş ve bu bilgilere dayanarak yarı yapılandırılmış görüşme soruları hazırlanmıştır. Veri toplama yöntemi ve aracını test etmek amacıyla bir pilot çalışma gerçekleştirilmiştir.

Deneme çalışması, araştırmacının ilgisini çeken konuların aynı zamanda katılımcıların da ilgisini çekip çekmediğinin belirlenmesi, araştırma sorularının daha net hale getirilmesi ve araştırma yönteminin test edilmesi gibi birçok avantaj sunması açısından tercih edilmiştir. Böylelikle, gerçekleştirilecek görüşmelerde yönlendirilecek sorular ile, araştırmaya en etkin şekilde veri sağlanması hedeflenmiştir.

Deneme çalışması kapsamında, öncelikle bağlı bulunduğu havayolu işletmesinin PADP'sinde tecrübesi ve etkisi olan bir program koordinatörü ile yarı yapılandırılmış görüşme gerçekleştirilmiştir. Görüşmeler, uzaktan Microsoft Teams platformunda gerçekleştirilmiş ve daha etkin bir değerlendirmeye imkân oluşturabilmesi için katılımcıların onayı alındıktan sonra kaydedilmiştir. Görüşme sonrasında ilgili kayıtlar dinlenmiş ve görüşmelerin dökümleri çıkarılmıştır. Bu dökümler incelenerek görüşmenin soruları gözden geçirilmiş, katılımcıların anlamlandırmakta güçlük duyduğu sorulara yönelik bazı düzenlemeler gerçekleştirilmiş ve görüşme içeriği ile akışı açısından uygun bazı eklemeler yapılmıştır. Böylelikle araştırma sorularının son hali verilmiş ve ikinci bir deneme çalışması, bir havayolu işletmesi PADP'sinde akran olarak görev alan bir pilot ile yarı yapılandırılmış görüşme gerçekleştirilerek tamamlanmıştır. Yapılan bu görüşmede aynı adımlar tekrar edilmiş ve yarı yapılandırılmış görüşme sorularının olduğu soru formuna son hali verilmiştir. Tablo 4.1.'de deneme çalışmalarına katılan PADP temsilcilerinin unvanı, unvan tecrübeleri, mesleki tecrübeleri, görüşme tarihi ve görüşme süreleri belirtilmiştir.

Tablo 4.1. Deneme çalışmalarına katılan temsilcilerin bilgileri

Katılımcı Kodu	Görevi	Unvan Tecrübesi	Mesleki Tecrübe	Tarih	Saat	Görüşme Süresi	Veri Toplama Şekli
K1	Program Koordinatörü	1 Yıl	5 Yıl	08.08.2022	14:30	45 Dakika	Görüşme ve Ses Kaydı
K2	Akran	1 Yıl	5 Yıl	12.08.2022	10:00	52 Dakika	Görüşme ve Ses Kaydı

Tablo 4.1.'deki detaylar incelendiğinde, katılımcıların mesleki tecrübelerinin oldukça yüksek olmasına karşın özellikle PADP'lerin bağlı bulundukları havayolu

işletmelerinde yeni kurulan sistemler olması nedeniyle bu alanda henüz yeni oldukları değerlendirilmektedir. Ancak, PADP'ler incelendiğinde, Türkiye'de kurulan ilk PADP'nin 2018 yılında faaliyetlerine başladığı gözlemlenmiştir. Bu nedenle, araştırma tarihi itibariyle PADP'lerde Türkiye özelinde edinilebilecek maksimum tecrübenin 5 yıl olabileceği düşünülmektedir. Sonuç olarak, katılımcıların hem mesleki hem de programla ilgili tecrübelerine göre, araştırma sorularını değerlendirebilmek için deneme görüşmeleri yapılabilecek nitelikte oldukları söylenebilir.

Katılımcılardan alınan izinler doğrultusunda, daha etkin bir değerlendirme yapabilmek ve herhangi bir veri kaybı olmadan katılımcılar ile görüşülen tüm detayları gözden geçirebilmek için görüşmelerin ses kayıtları alınmıştır. Gerçekleştirilen deneme çalışmasının ilk aşaması 45 dakika, ikinci aşaması ise 52 dakika sürmüştür.

Nitel araştırma yöntemi ile gerçekleştirilen araştırmalarda, çok yönlü veri toplama imkanını sağlayabilmek maksadıyla yarı yapılandırılmış görüşmeler farklı veri toplama yöntemleri ile birleştirilebilmektedir. Araştırmaya yönelik toplanan veri ağını genişletebilmek maksadıyla, gerçekleştirilen yarı yapılandırılmış görüşmelere ek olarak, PADP'ler ile ilgili olarak hazırlanmış araştırmalar ve makaleler incelenmiş ve buradan elde edilen bilgiler de araştırma içerisinde değerlendirilmiştir.

Yarı yapılandırılmış görüşmelere yönelik soru formu hazırlanmış ve son hali deneme çalışmaları ile verilmiştir. Nihai görüşme formu EK-1'de sunulmuştur. Ardından araştırmanın amacına uygun olarak katılımcılar tespit edilmiştir. Bu kapsamda, PADP'lerin paydaşlarına ek olarak, programa idari, sağlık ve eğitim yönünden katkıda bulunan bağımsız katılımcılarınm da araştırmaya dahil edilmesi planlanmıştır.

4.3. Araştırmanın Alanı ve Katılımcılar

Bu çalışmada, kasıtlı örnekleme yöntemlerinden biri olan amaca yönelik örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Amaca yönelik örnekleme yöntemi, derinlemesine araştırmalar için zengin verilerin toplanmasına olanak sağlamaktadır (Creswell J. W., 2020). Amaca yönelik örnekleme yönteminde temel maksat, örnekleme büyüklüğünün değil, araştırma konusuyla ilgili en uygun kişilerin seçilerek nitelikli verilerin elde edilmesidir (Patton, 2002). Bu çalışmada, araştırma amacının gerçekleştirilmesi için PADP'lerde görev yapan akranlar, koordinatörler, yöneticiler ve akran destek programına eğitim ile sağlık desteği

veren profesyoneller ile yapı yapılandırılmış görüşmelerin gerçekleştirilmesi planlanmıştır.

Katılımcılara yönelik gerçekleştirilen örneklem planı kapsamında, Türkiye’de faaliyet gösteren akran destek programları listelenmiş ve programları dışarıdan destekleyen kuruluşlar da bu listeye eklenmiştir. Yapılan çalışma ile, tüm akran destek programları ve destekleyici kuruluşlara ulaşılması yönünde bir karar alınmıştır. Sonrasında ise, gerçekleştirilecek görüşme planı için, Türkiye’de faaliyet gösteren iki havayolu işletmesinin akran destek programları, bir bağımsız akran destek programı ve programın için çeşitli alanlarda destek süreçlerinde yer alan bir sağlık kuruluşunun temsilcileri ile iletişime geçilmiştir.

Görüşme formunun son halinin verilmesi ve nihai katılımcıların tespit edilmesinin ardından Zoom & Microsoft Teams platformu üzerinden toplam 16 katılımcı ile gönüllük esasına dayalı yarı yapılandırılmış görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Bu araştırmanın katılımcıları Tablo 4.2.’de gösterilmiştir.

Tablo 4.2. *Araştırmanın katılımcılarının bilgileri*

Katılımcı Kodu	Görevi	Unvan Tecrübesi	Tarih	Saat	Görüşme Süresi	Veri Toplama Şekli
K1	Program Koordinatörü	1 Ay	20.08.2022	10:30	30:28	Görüşme ve Ses Kaydı
K2	Program Yöneticisi	1 Yıl	11.10.2022	15:32	17:50	Görüşme ve Ses Kaydı
K3	Psikolog - Eğitimci	3 Yıl	27.08.2022	13:30	27:29	Görüşme ve Ses Kaydı
K4	Akran	1 Yıl	03.01.2023	12:03	23:49	Görüşme ve Ses Kaydı
K5	Akran	1 Yıl	08.11.2022	13:03	30:35	Görüşme ve Ses Kaydı
K6	Akran	1 Yıl	21.12.2022	12:59	29:13	Görüşme ve Ses Kaydı
K7	Pilot	8 Yıl	08.03.2023	21:14	25:41	Görüşme ve Ses Kaydı
K8	Pilot	25 Yıl	26.08.2022	11:23	27:43	Görüşme ve Ses Kaydı
K9	Program Sözcüsü	1 Yıl	29.08.2022	12:15	33:00	Görüşme ve Ses Kaydı

Tablo 4.2. Araştırmanın katılımcılarının bilgileri (Devam)

K10	Akran	1 Yıl	18.08.2022	13:18	32:22	Görüşme ve Ses Kaydı
K11	Akran	1 Yıl	16.08.2022	11:45	22:40	Görüşme ve Ses Kaydı
K12	Program Yöneticisi	1 Yıl	05.10.2022	11:23	31:28	Görüşme ve Ses Kaydı
K13	Program Psikoloğu	2 Yıl	26.08.2022	14:30	34:58	Görüşme ve Ses Kaydı
K14	Eğitmen	3 Yıl	26.08.2022	09:30	23:20	Görüşme ve Ses Kaydı
K15	Psikolog - Eğitmen	3 Yıl	09.10.2022	11:06	37:00	Görüşme ve Ses Kaydı
K16	Doktor – Eğitmen	3 Yıl	06.09.2022	20:23	58:52	Görüşme ve Ses Kaydı

4.4. Verilerin Analizi

Tematik analiz, verilerdeki kalıpları yani temaları tanımlamayı, tanımlanan temaları analiz etmeyi ve ardından raporlamayı ifade eden analiz yöntemidir (Braun & Clarke, Psikolojide Tematik Analizin Kullanımı, 2019). Tümevarımsal analiz, veriyi önceden belirlenmiş bir kodlama çerçevesine ya da araştırmacının analitik önyargılarına uydurmaya çalışmaksızın yapılan bir veri kodlama sürecidir. Bu anlamda, böyle bir tematik analiz tamamen veriye dayalıdır. Ancak, daha önce de tartışıldığı gibi, araştırmacıların kuramsal ve epistemolojik yükümlülüklerinden tamamen sıyrılamayacakları ve verilerin epistemolojik bir boşluk içerisinde kodlanmayacağını belirtmek önemlidir (Braun & Clarke, Psikolojide Tematik Analizin Kullanımı, 2019).

Katılımcılardan alınan onayların ardından görüşmeler kayıt altına alınmış ve alınan kayıtlar transkript işlemi için kullanılmıştır. Verilere aşinalık kazanılması amacıyla ilgili kayıtlar en az bir kere dinlenmiştir. Ardından, görüşmeler, olduğu gibi metne dönüştürülerek görüşme dokümanları oluşturulmuştur. Bu dokümanlar verilere hakimiyetin artırılması amacıyla üç kez okunmuştur.

Analiz sürecinin sistematik ve doğru işlemesi adına MAXQDA 2022 nitel analiz programı kullanılmıştır. Transkript edilen görüşmeler ilgili programa aktarılmıştır. Programa aktarılan veriler, araştırmaya yönelik kavramlar ışığında kodlanmıştır. Çalışmada kodlar, verilerden elde edilmiş bilgiler ışığında belirlenen kavramlara göre

kodlanmış ve ilgili program altında listelenmiştir. Çalışmada kodlama süreci tamamlandıktan sonra elde edilen tüm kodlar listelenmiş ve kodların sınıflandırıldığı kategoriler oluşturulmuştur. Benzer şekilde kategorilere dayandırılarak araştırmanın temalarına ulaşılmıştır. Tüm bu aşamalar, tez danışmanı tarafından da gerçekleştirilmiş ve tamamlanan aşamaların ardından elde edilen kodlar, kategoriler ve temalar karşılaştırılarak bir beyin fırtınasına gerçekleştirilmiştir. Bu beyin fırtınası sonrasında; kodlar, kategoriler ve temalarda son düzenlemeler yapılmış ve araştırmaya yönelik görüşlerde ortak paydada buluşulmuştur. Böylelikle görüşmelerden elde edilen verilerin tematik analizi tamamlanmış ve bulgu ile sonuçların yazımı sürecine geçilmiştir.

4.5. Güvenduyulabilirlik

Bir araştırmanın bilimsel olarak kabul edilebilmesi için dikkate alınması gereken en önemli unsurlardan biri, araştırmanın geçerliliği ve güvenilirliğidir. Geçerlilik, bir araştırmanın gerçek dünyadaki olayları veya durumları doğru bir şekilde yansıtmaya yeteneğini ifade ederken, güvenilirlik ise araştırmanın tekrar edilebilirliğini ve sonuçların istikrarlı bir şekilde yeniden üretilebilir olduğunu gösterir. Bu iki önemli faktör, araştırmanın sonuçlarının doğruluğunu sağlamakta, bilimsel itibarını korumakta, araştırmanın etkinliğini artırmakta ve araştırma tasarımının geliştirilmesine katkıda bulunmaktadır. Araştırmaların geçerliliği ve güvenilirliği nitel araştırmalarda güvenduyulabilirlik olarak ifade edilmektedir (Guba & Lincoln, 1994).

Nitel araştırmalarda güvenduyulabilirliğin sağlanabilmesi için inandırıcılık, aktarılabilirlik, tutarlılık ve onaylanabilirlik kavramlarının araştırma sürecinin tüm aşamalarında dikkate alınması gerekmektedir (Erlandson, Harris, Skipper, & Allen, 1993).

Öncelikli olarak katılımcıların dikkatli bir seçim süreciyle belirlenmesi sağlanmıştır. Alanında uzman kişilerin araştırmaya dahil edilmesi planlanmış ve Türkiye’de faaliyet gösteren PADP’lerin temsilcileri gönüllülük esasına göre araştırmaya dahil edilmiştir.

Aktarılabilirliğin sağlanması adına katılımcıların amaçlı olarak seçilmesine ek olarak araştırma yöntemini ayrıntılı olarak betimlenmiştir. Ardından, araştırmanın inandırıcılığını artırmak amacıyla görüşme formunun uzman incelemesine sunulmuş ve birden fazla farklı katılımcı grubuyla görüşmeler yapılmıştır. Ayrıca, katılımcılarla yapılan görüşmelerden doğrudan alıntılar yapılarak inandırıcılığı artırılması amaçlanmıştır. Tutarlılığı artırılması amacıyla da kodlama aşamasında rastgele seçilen

görüşme dokümanları tez danışmanı tarafından kodlanmış ve araştırmacının ulaştığı kodlar ile karşılaştırılmıştır.

4.6. Araştırma Etiği

Araştırmanın hazırlık aşamasından sonlandırılıncaya kadar bilim etiği ilkeri titizlikle takip edilmiştir. Öncelikle skişehir Teknik Üniversitesi Yayın Etiği Kurulu'na başvurularak etik kurul izni alınmıştır (EK-2). Verilerin toplanması sürecinde, görüşmeler gönüllük esasına dayalı olarak gerçekleştirilmiş ve kendileri istedikleri anda herhangi bir neden belirtmeksizin araştırmadan çekilebilecekleri görüşme öncesinde ve görüşme sırasında iletilmiştir. Ayrıca her bir katılımcıya Gönüllü Katılım Formu iletilmiş ve yazılı olarak onayları alınmıştır (EK-3). Katılımcıların gizliliğine özen gösterilerek araştırmanın tüm aşamalarında katılımcıların isimleri ve bilgileri üçüncü kişiler ile paylaşılmamıştır. Belirtilen hususlar dikkate alındığında bu çalışmanın etik ilkere uygun olarak yürütüldüğü söylenebilir.

5. BULGULAR VE YORUM

Türkiye’de faaliyet gösteren akran destek programlarında görev alan, bu programlara eğitim, tıbbi destek gibi çeşitli alanlarda destek sağlayan ve programa potansiyel olarak başvurma ihtimali bulunan 16 katılımcı ile gerçekleştirilen yarı yapılandırılmış görüşmeler sonrasında yapılan analiz çalışması ile üç ana tema ortaya çıkmıştır. Bu temalar; “Programın İşlevselliği ile İlgili Algılar”, “Programın Başarıyla Hayata Geçirilmesi Önündeki Güçlükler” ve “Programın Başarısı İçin Gereklilikler”dir. Belirlenen üç ana tema altında toplamda 18 alt tema belirlenmiş ve bu temalarında sınıflandırılması gerçekleştirilmiştir.

5.1. Temalar ve Önem Dereceleri

Araştırma sonucunda ortaya çıkan temalar, alt-temalar ve bunlara ait toplam bildirilme sayıları (sıklıkları) Tablo 5.1.’de belirtilmektedir.

Tablo 5.1. Temalar, alt-temalar ve sıklıkları

Temalar, Alt-Temalar ve Sıklıkları	Sıklık
TEMA-1	
Programın İşlevselliği İle İlgili Algılar	76
Olumlu algılar	50
Olumsuz algılar	26
TEMA-2	
Programın Başarıyla Hayata Geçirilmesinin Önündeki Güçlükler	252
Güven eksikliği	69
Akranlara duyulan güvensizlik	18
Gizliliğin korunmasına karşı duyulan güvensizlik	16
Program işleyiş süreçlerinin başarısına duyulan güvensizlik	33
Üst yönetime duyulan güvensizlik	2
Program sınırlılıkları	36
Akran yeterliliklerinin sınırlı kalma potansiyeli	12
Program işleyişindeki sınırlılık potansiyeli	24
Programa dahil olmanın yaratacağı kaygılar	59
Damgalanma kaygısı	24
Yaptırıma uğrama kaygısı	13
Zarara uğrama kaygısı	22
Programın yeni oluşu	47
Programın suistimale açık olması	6
Ulus kültürünün özellikleri	27
Üst düzey yönetim desteğinin yetersiz kalacağı endişesi	8

Tablo 5.1. *Temalar, alt-temalar ve sıklıkları (Devam)*

TEMA-3	436
Programın Başarısı İçin Gereklikler	436
Eğitim etkinliği	27
İhtiyaç sahibi programa dahil etme yöntemi	10
<i>Başkalarının dahil etme talebi</i>	6
<i>Gönüllü başvuru</i>	4
Paydaşların sorumlulukları	18
Program etkinliğinin güvence altına alınması	23
<i>Akran yetkinliğinin güvence altına alınması</i>	16
<i>Destek alanların süreç sonunda akranlara geri bildirim verme gerekliliği</i>	6
<i>Kurumsal hafızanın yaratılması</i>	1
Programa duyulan güvenin artırılması	111
<i>Adalet kültürü politikalarının programı destekleyecek özellikte olması</i>	10
<i>Gizliliği sağlayacak önlemler alınması</i>	82
<i>Gizliliğin tahahhüt edilmesi</i>	17
<i>Lisans kaybı halinde kişiye ekonomik refah alanının yaratılması gerekliliği</i>	2
Programın bağımsızlık derecesi	35
Programın işleyiş süreçlerinin etkinleştirilmesi	101
<i>Akran seçim süreci</i>	24
<i>Akranlara gerekli Kaynakların Sağlanması</i>	16
<i>Akranların sahip olması gereken özellikler</i>	25
<i>Başvuran akran eşleştirmesi</i>	5
<i>Destek süreci</i>	26
<i>Programın yönetsel süreçleri</i>	5
Tanıtım etkinliği	94
Üst düzey yönetim desteğinin sağlanması	17
Toplam Sıklık: 764	

5.2. Programın Önündeki Güçlüklere ya da Sorunlara Yönelik Algılar

Gerçekleştirilen görüşmelerde katılımcılara yöneltilen sorulardan birisi de programın başarıyla hayata geçirilmesinin önündeki üç güçlüğün ya da sorunun önem sırasına göre ne olduğu idi. Bu soruya katılımcıların verdiği cevaplar için ayrı bir kodlama yöntemi uygulanmış ve katılımcıların paylaştığı görüşlere istinaden verilere yönelik kodlar oluşturulmuştur. İlgili kodlar Tablo 5.2.'de gösterilmektedir.

Tablo 5.2. *Programın önündeki güçlüklere ya da sorunlara yönelik algılar*

Programın Önündeki Güçlüklere ya da Sorunlara Yönelik Algılar
--

Tablo 5.2. Programın önündeki güçlükler ya da sorunlara yönelik algılar (Devam)

Katılımcıların Görüşlerine Göre Kodların Sıklığı ve Önem Puanı		
Kod	Sıklık	Önem Puanı
Programın Lisans Kaybına Neden Olacağı Korkusu	4	10
Başvuranın İfşa Olma Endişesi	4	9
Programın Amacına Ulaşamayacağına Dair İnanç	2	6
Lisans Kaybı Halinde Kişiye Ekonomik Refah Alanının Yaratılması Gerekliliği	2	4
Yönetimin Muhtemel Aksiyonlarından Korkulması	1	3
İhtiyaç Duyacak Durumdaki Pilotların Programa Gönüllü Olarak Başvurma Sorumluluğuna Sahip Olmaları	1	3
Toplulukçu Ulus Kültürü Özelliklerinin Programı Olumsuz Etkileme Potansiyeli	2	3
Toplumsal Kültür Özelliklerinin Destek Aramaya Engel Oluşu	1	3
Pilotların Genellikle Mükemmeliyetçi Olmalarının Başvuruyu Engelleme Potansiyeli	1	3
Şirketlerde Kişisel Konuların Dedikodu Şeklinde Konuşuluyor Olması	1	2
Hataya Açık Olmayan Bir Sistem İhtiyacı	1	2
Bir İnsanın Başka Bir İnsana Kolayca Güvenememesi	1	2
Mevcut Akranların Sır Saklayacaklarına Duyulan Güvensizlik	1	2
Başvuru Nedeniyle Kara Listeye Alınma Korkusu	1	1
Programın Tahahhütleri ile İlgili Güvence Verilmesi	1	1
Programın Zaman İçerisinde Şekillenmeye Yönelik İhtiyacı	1	1
Gizliliğin Sağlanmasının Önemli Oluşu	1	1
Programın Suistimale Açık Olması Durumu	1	1

Yapılan analize göre sıklık tanımı, belirtilen kodun kaç farklı katılımcı tarafından kullanıldığını ifade etmektedir. Önem puanı ise, katılımcıların belirtilen güçlüğü ya da sorunu ilgili soruya verdikleri cevaptaki önem sıralamasına yönelik puanlamaya istinaden hesaplanmıştır.

Araştırma katılımcılarının aktardığı görüşlere göre, programın lisans kaybına neden olabileceği endişesi öne çıkan ilk koddur. Buna göre programın başarıyla hayata geçirilmesinin önündeki en önemli güçlük ya da sorun pilotların programa başvurmaları

halinde, lisans kaybı yaşayabileceklerine yönelik endişeleridir. Ardından başvuranın ifşa olma endişesi, bir diğer önemli kod olarak güçlükler ve sorunlar altında listelenmektedir. Bu değerlendirmeye göre, pilotlar programa başvurmaları halinde yaşadıkları probleme ve kişisel verilerine yönelik detayların başta havayolu işletmesindeki meslektaşları olmak üzere havacılık sektöründeki diğer çalışanlar ile paylaşılabilmesine yönelik endişeler taşımaktadırlar. Bu, destek alan pilotun kişisel verilerine ve probleminin detaylarına yönelik kontrolsüz bir bilgi paylaşımı endişesine dayanmaktadır. Programın amacına ulaşmayacağına yönelik inanç bir diğer öne çıkan güçlük ya da sorun olarak listelenmektedir. Bu kod altında listelenen görüşlere göre, bazı pilotların programın başarıyla işleyeceğine ve amacına ulaşacağına yönelik inançları zayıftır ya da hiç bulunmamaktadır. Bu durum genellikle katılımcıların diğer pilotlara yönelik gözlemlerine dayanmaktadır. Programa başvuran pilotların lisans kaybı yaşamaları halinde refah alanının bu pilotlar için sağlanması gerektiğine yönelik ortaya çıkan kod, öne çıkan sorunlar arasında listelenmiştir.

Programın önündeki güçlüklerle ya da sorunlara yönelik öne çıkan kodlar, ilgili temalar altında listelenmiş ve analiz edilmiştir. Öne çıkan temalar ve kodlar ile ilgili değerlendirmeler, bulgular ve sonuç bölümünde ele alınmıştır.

5.3. Programın İşlevselliği ile İlgili Algılar

PADP'lerin başarıyla hayata geçirilmesi önündeki güçlüklerin değerlendirilmesine yönelik gerçekleştirilen bu çalışma kapsamında, katılımcılarla yapılan yarı yapılandırılmış görüşmelerde, PADP'lerin işlevselliği ile ilgili katılımcıların bazı algılarının bulunduğu ve bu algıların iki alt temada listenebileceği görülmektedir. Bu alt temalar; "Olumlu Algılar" ve "Olumsuz Algılar" olmak üzere şekillenmiştir. Söz konusu temaya ulaşılmasında 76 kez dile getirilen 20 ayrı kod rol oynamıştır.

5.3.1. Olumlu algılar

Programların işlevselliğine yönelik olumlu algılar alt temasının ortaya çıkmasında 50 kez dile getirilen 11 farklı kod rol oynamıştır. İlgili kodlar Tablo 5.3.'te gösterilmektedir.

Tablo 5.3. İşlevselliğe yönelik olumlu algılar alt temasına ait kodlar

Programın İşlevselliği ile İlgili Algılar		
İşlevselliğe yönelik olumlu algılar alt teması		
Kod Numarası	Kod	Sıklık
8	Programın Ciddi Olmayan Vakalar İçin Faydalı Olduğu	16

Tablo 5.3. İşlevselliğe yönelik olumlu algılar alt temasına ait kodlar (Devam)

18	Program İçin Alınan İlk Geri Bildirimlerin İşe Yarayacağı Yönünde Oluşu	11
43	Pilotların, İşlerinin Stres ve Yorgunluk Yarattığını Kabul Etmeleri	6
59	Programın İyi Halin Sağlanmasına Yönelik Destek Süreci Olarak Görülmesi	4
75	Programın, Personelin Geri Kazanılmasına Yönelik Bir Süreç Olarak Görülmesi	3
76	Uçuş Emniyetini Tehlikeye Atabilecek Durumları Önleyecek Olması	3
96	Programın Beklenmedik Durumlar İçin Destek Sağlayabileceği Düşüncesi	2
105	Programın Kazaları Önleyici Bir Sistem Olarak Görülmesi	2
119	Meslektaş Sorunlarının Benzer Olmasının Getireceği Fayda	1
135	Destek Almaya Yatkın İnsanlar İçin Çözüm Olabileceği Düşüncesi	1
140	Pilotların Eğitimli Bir Kesimden Olmalarının İhtiyaç Duymaları Halinde Başvuru İhtimalini Artırması	1

PADP'nin ciddi olmayan vakalar için etkili olabileceğine yönelik görüşü K1 şu şekilde ifade etmiştir.

Katılımcı-1:

"Bizim yani peer olarak, psikiyatri ya da psikolog olmadan verdiğimiz destek artık son noktaya gelmiş ve destek için başvurmamış insan için bile tabi ki faydalı olmayacaktır. Onları çekemeyeceğiz, çekilebileceğini ben şu aşamada düşünmüyorum en azından ama onun dışında belli başlı çıkmazları olan ama bir ilaçla tedavi ya da psikologla ciddi anlamda uzman bir psikologla görüşmesine gerek kalmadan sadece bunu paylaşarak, bunu hafifletebilecek durumlar da, kişiler de olabilecek."

Gerçekleştirilen destek sürecinin ardından, destek alan pilotların programa ve akranlara yönelik geri bildirimlerinin işe yarayacağı yönündeki görüşü, K5 şu şekilde ifade etmiştir.

Katılımcı-5:

"Çok olumlu geri dönüş yapan meslektaşlarımız oldu programdan faydalanıp. Bu bizi sevindiriyor. Yani programın başında dediğim gibi, bir meslektaşımızdan programdan faydalanıp buna katkıda bulunduksak bu bizim için yeterlidir bir programa katılmamız için. Gerçekten program yerini bulmuştur diyebilirim."

Pilotların işlerinin kendileri için stres ve yorgunluk yarattığını kabul etmelerinin, dolayısıyla destek ihtiyacı halinde kendileri için uygun yaklaşımı hazırlamalarının, programa yönelik kıymetli bir olumlu algı olduğu düşünülmektedir. Bu algı sayesinde

günlük hayat olaylarının pilotlar üzerinde stres yaratması durumunda böylesine bir programa başvurma bir ihtiyaç olduğunu kabul etme ihtimallerinin artacağı düşünülmektedir. Programın amacının pilotların iyilik halini sağlamak olarak algılanmasının, sektörde bir güven ve güvenilirlik duygusu oluşturabileceği düşünülmektedir. Bu durumun, pilotların kendi sağlıkları ve iyilik halleri konusundaki farkındalıklarını artırabileceğine ve pilotlar arasında kurulan bu pozitif destek ağı ile, pilotların mesleki performansları artırarak olası hataların önceden engellenmesine katkıda bulunabileceğine inanılmaktadır.

K8 bu durumu şu şekilde ifade etmiştir.

Katılımcı-8:

“Amacı gerçekten stres seviyesi çok yüksek bir iş yapıyoruz. Bunu herkes söyleyebilir. “

PADP'nin pilotların iyilik halini sağlamaya yönelik amacının pilotlar tarafından kabul edilmesinin en önemli sonuçlarından birinin de programın pilotlar tarafından kabul edilmesinin kolaylaşması ve hızlanması olacaktır. Pilotlar, kendilerini cezalandırmaktan ziyade, onların iyilik halini ve başarılı bir şekilde operasyona dönüşlerini hedefleyen bir programa inanırlar ise, programa yönelip destek ihtiyaçlarını açıkça ileteceklerdir. Bu noktada, PADP'yi bir mekanizma olarak düşünür isek, programın en önemli çarkının işlemeye başlaması için değerli bir algı olduğu söylenebilir. Programa başvuruların gelmesi ile, programın hedeflenen daimî gelişimine doğru ilerlenmesi de beraberinde gelişecektir. PADP'in pilotların iyilik halini sağlamaya yönelik bir program olduğuna dair algıyı K6 şu şekilde açıklamaktadır.

Katılımcı-6:

“Amacı kişilerin, hakikaten pilotların içinde bulunduğu ortamda ve yaptıkları iş ile bağlantılı olarak doğal gelişen risklerini ve stres seviyelerini mümkün mertebe aşağı çekmek.”

PADP'nin önemli hedeflerinden biri de yaşadığı sorunlar nedeniyle iyilik hali etkilenen ve bu durumun uçuş emniyetine muhtemel olumsuz etkisi olacağı değerlendirilen bir pilotu, iyilik halinin desteklenmesi ve pilotun sorunlarının desteklenerek çözüme yönlendirilmesidir. Böylelikle, pilotun, görevi ile ilgili yetkinliklerine dair sorunlar da ortadan kaldırılabilir ve pilotun emniyetli bir şekilde operasyona devam etmesi de sağlanabilir. Bu amaca yönelik algının pilotlar nezdinde kabul edilmesi, bir önceki kod ile benzer şekilde, pilotların programa olan güvenini

destekleyecek ve ihtiyaç duymaları halinde programa yönelmeleri için bir altyapıyı da beraberinde getirecektir. Konuyla ilgili K3'ün aktarımları şu şekildedir.

Katılımcı-3:

“Bu nedenle programın amacı fişlemek, işten atmak, yargılamak ona artık şirket içerisinde anormal demek değil, tam tersi kapsamak, oyuna tekrar kazandırmak, sağlıklı uçuş yapacağı sürece getirmek, kötü bir noktaya gitmeden korumak, dolayısıyla bana uçuş emniyeti için oldukça mantıklı geliyor.”

Programın, özellikle uçuş emniyetini etkileme potansiyeline sahip olumsuz durumları engelleyecek bir işlevi olduğunu gösteren kodlara ulaşılmıştır. Hem pilot hem de program yöneticisi olarak görev yapan K12'nin aktardıkları şu şekildedir.

Katılımcı-12:

“Pilotların, bu tür mental durumlarının düşük olduğu zamanlarda rahatlıkla başvuru yapabilecekleri, aynı dili konuşabilecekleri insanlarla confidential (gizli) bir yapı içerisinde, sorunlarını ortadan kaldıracabilecekleri bir program olarak değerlendiriyorum. Ama en başta söylediğim gibi temel amacımız burada sonunda emniyeti arttırmak.”

PADP'nin işlevselliğine yönelik olumlu algılar teması kapsamında, başta programa başvuru potansiyeli olan pilotlar ve akranlar olmak üzere, bazı program paydaşlarının programla ilgili olumlu algılarının olduğu gözlemlenmiştir.

Bu alt temada yer alan kodlar incelendiğinde, akran destek programlarının özellikle ciddi olmayan vakalar için işlevsel olabileceği, önleyici özelliği sayesinde havacılıkta kaza ya da ciddi olaylar gibi istenmeyen sonuçların yaşanmadan engellenebileceği ve uçuş emniyetinin desteklenebileceğine yönelik görüşler öne çıkmaktadır.

PADP'lerin faaliyete geçmesi ile destek sürecine dahil olan pilotların destek aldıkları programlara ilettikleri geri bildirimler uyarınca, programın pilotlar için faydalı olacağına ve iyilik hallerini destekleyeceğine yönelik olumlu bir algı da bulunmaktadır. Bu algının akran destek programlarının yaygınlaşma ve kabul edilme sürecinde korunması halinde, destek ihtiyacı bulunan ancak programa başvurmaya yönelik endişeleri olan pilotların ikna edilme sürecine değerli bir katkı sağlayacağı düşünülmüştür.

İşlevselliğine yönelik olumlu algı kodlarından biri olan, pilotların işlerinin stres ve yorgunluk yarattığını kabul etmeleri durumunun da programın pilotlar nezdinde kabul edilmesini kolaylaştıracağı düşünülmektedir. Bu kapsamda, tanımlanan bulgulardan

birisi de pilotların maruz kaldıkları stres ve yorgunluk nedeniyle zaman zaman destek ihtiyacı duyabileceklerine yönelik görüşün normalleştirilmesi ve yaygınlaştırılmasının, programın pilotlar nezdinde kabulünü kolaylaştıracağına yönelik olacaktır.

Pilotların farklı havayolu işletmeleri ve örgüt kültürü ortamlarında çalışıyor olmalarına karşın, özellikle mesleki problemlerin tüm pilotlar için ortak olabileceği düşünülmektedir. PADP'nin söz konusu ortak mesleki sorunları çözmeye yönelik bir program olarak görülmesi programın başarıyla hayata geçirilmesi ve işletilmesi için kıymetli bir altyapı sağlayacaktır.

Sonuç olarak, akran destek programının başarıyla hayata geçirilebilmesi ve yürütülebilmesi için önemli gerekliliklerden biri olduğu değerlendirilen işlevselliğe yönelik olumlu algıların programın farklı paydaşları ve destek ihtiyacı duyabilecek pilotlarda mevcut olduğu söylenebilir.

5.3.2. Olumsuz algılar

Programların işlevselliğine yönelik olumsuz algılar alt temasına 26 kez dile getirilen 9 farklı kod aracılığı ile ulaşılmıştır. İlgili kodlar Tablo 5.4.'te gösterilmektedir.

Tablo 5.4. İşlevselliğe yönelik olumsuz algılar alt temasına ait kodlar

Programın İşlevselliği ile İlgili Algılar		
İşlevselliğe yönelik olumsuz algılar alt teması		
Kod Numarası	Kod	Sıklık
32	Pilotların Genellikle Mükemmeliyetçi Olmalarının Başvuruyu Engelleme Potansiyeli	8
42	Kokpitteki Mevcut Gayriresmi Destek Deneyimlerinin Programın Yerini Alma Potansiyeli	7
50	Programın Ciddi Vakalar İçin İşlevsiz Kalacağı Endişesi	5
129	Programın Acil Eylem Gerektiren Vakalar İçin Bir Çözüm Olarak Görülmemesi	1
131	Kazaları Engelleyebileceğine İnanılmaması	1
134	Programın Durumu Kötü Pilotlar İçin İşe Yaramayacağı Düşüncesi	1
141	Akranların Kritik Vakalarda Başarısız Olacağı İnanıcı	1
142	Ciddi Vakaların Tıbbi Destek Gerektireceği İnanıcı	1
144	Programın Kritik Vakaların Başvurusunu Çekemeyeceği Düşüncesi	1

Tümevarımsal nitel veri analizi sonucunda ulaşılan bir diğer alt tema ise PADP'nin işlevselliğine ilişkin olumsuz algılar alt temasıdır. Alt temada en sık raporlanan kod, pilotların genellikle mükemmeliyetçi olmalarının başvuruyu engelleme potansiyeli

algısıdır. Bu kodun ortaya çıkmasında rol oynayan görüşler, pilotların, farklı meslek gruplarına göre çok daha kapsamlı bir eğitim aşamasına tabi olmaları, mesleğe başlamak için operasyonel kontroller gibi bazı zorlu süreçlerden geçmeleri ve hataya açık olmayan mesleki gereklilikleri nedeniyle zaman içerisinde mükemmeliyetçi ve hatayı kabul etmeyen bir kişiliğe büründükleri yönündedir. Amerika Birleşik Devletleri Federal Havacılık Dairesi (FAA) tarafından yayınlanan tehlikeli tutumlar yaklaşımında, pilotların kararlarını olumsuz etkileyebilecek bazı tutumların olabileceği belirtilmiştir. Dokunulmazlık ve maço yaklaşımlar, tehlikeli tutumlar arasında listelemiştir. Dokunulmazlık yaklaşımına göre kazalar daima başkalarının başına gelmektedir ve maço yaklaşımına göre de daima en iyisi kişinin kendisidir (FAA, ALC-723: 10 Decision-Making Concepts for UAS Pilots, n.d.). Sonuç olarak bu tutumların, zaman içerisinde pilotun mükemmeliyetçi ve asla hata kabul etmeyen bir kişilik yapısını benimsemesine neden olabileceği düşünülmüştür.

Buna göre, pilotlar, gerçekten mükemmeliyetçi kişilik özelliklerine sahip olmaları durumunda iyilik hal durumlarını etkileyebilecek herhangi bir olumsuzluğu ya da problemi görmezden gelebilirler, var olan durumu kabullenemeyebilirler ya da hiç fark etmeyebilirler. Sonuç olarak bu görüş, pilotların destek ihtiyaçları olmasına karşın programa ilgi göstermeyeceklerine yönelik bir algı olarak görülmektedir. K4'ün bu kapsamdaki görüşleri şu şekildedir.

Katılımcı-4:

“Pilotlarda; biz mükemmeliz, bizim hiçbir problemimiz olmaması lazım düşüncesi hâkim.”

Programın işlevsel olmayacağını düşündüren bir diğer algı ise, pilotların görevlerini icra ettikleri kokpit ortamında, mevcut problemlerini çalışma arkadaşları ile zaten paylaşıyor olmaları ve gayri resmi bir şekilde akran desteğini birbirlerine sağlıyor olmalarıdır. K4'ün bu bağlamda aktardıkları şu şekildedir.

Katılımcı-4:

“Gelen müşterinin olmaması bizim istediğimiz bir şey ama müşteriler niye gelmiyor? Problemi olmadığı için mi? Yoksa sisteme güvenmediği için mi? Çekindiği için mi? Bunda da 98% sisteme güvenmediği için diyebilirim ben kendi tarafımdan çünkü kokpit de uçuyoruz herkesin problemleri var. Hani, gerek Güzin Ablalığı yapıyoruz birbirimize. Sürekli başkası da bana yapıyor. Ben de ona yapıyorum. Ama sisteme gelmiyoruz.”

Söz konusu kodu oluşturan bir diğer görüş K10 tarafından dile getirilmiştir.

Katılımcı-10:

“Ve genelde profesyonel sorunlarımızı profesyonel konseptte değil de iş dışında arkadaşlarımız ile dostlarımız ile yine meslektaşlarımız ile ama iş dışında bir konseptte çok fazla paylaşıyoruz. Bu konuları konuşmak için daha profesyonel bir sisteme başvurma ihtiyacı neden hissedelim ki diye düşünüyorum.”

Elde edilen bulgular pilotların uçuş görevleri süresince birbirleri ile gerçekleştirdiği paylaşımın, iyilik hallerini etkileyebilecek problemlerin giderilmesinde hali hazırda rol oynadığını göstermektedir. Bu görüşü taşıyan pilotlara göre hem iyilik halinin desteklenmesi sağlanmış hem de kişi yaşadığı problemle ilgili resmi bir programa bildirimde bulunmamış olacaktır. Böylece bir sorun yaşadığı resmi olarak kayıtlara geçmeyecektir. Bu noktada PADP'nin, pilotların güvenini yeterince kazanamaması durumunda, gayri resmi olarak hali hazırda kokpit ortamında sağlanan desteğin yerini alamayacağı gibi bir algının var olduğu düşünülebilir. Bu durum PADP başvurularını, başka bir deyişle işlevselliğini azaltabilir.

Sıklıkla ortaya çıkan bir diğer kod ise programın ciddi vakalar için işlevsiz kalacağı endişesidir. Buna göre, hali hazırda durumu iyilik hali açısından kritik olan bir pilotun programa başvurmayacağı, başvursa dahi programın pilotun iyilik halinin sağlanması için yetersiz kalacağına yönelik değerlendirmeler paylaşılmıştır. Buradaki temel değerlendirmenin sebebi olarak; sorunları ilerleyen ve ciddi seviyelere ulaşan bir pilot, sorunlarının ilk aşamalarında çeşitli sebeplerle (programa güven duymama, çözüm bulabileceğine dair inançsızlık gibi) programa başvurmuyor ise, ilerleyen aşamalarda da programa başvurması beklenmeyecektir. PADP'ler, temel olarak önleyici sistemlerdir ve temel maksadı sorunlar daha ciddi boyutlara ulaşmadan pilotun uygun şekilde yönlendirilmesi ile en uygun destek sürecini sağlamaktır. Buna göre sorunları çeşitli sebeplerle ilerlemiş vakalar için, temel destek yöntemi akran desteği olan PADP'ler bu vakalar için uygun desteği sağlamakta yetersiz kalabilirler. Uygun yönlendirmenin yapılabilmesi için de akranların programın tıbbi profesyonellerinden destek alması da söz konusu olabilir.

Sonuç olarak, paydaşların akran destek programının işlevselliği ile ilgili ilk intibalarına ya da şimdilik sınırlı olduğu düşünülen deneyimlerine dayandırdıkları bazı olumsuz algıları bulunmaktadır. Programın ilk aşamada temel amacının havacılık sektöründe kabul görmek ve akran destek kültürünü sektörde normalleştirmek olduğu

değerlendirildiğinde; olumsuz algılara neden olan temel nedenlerin bulunması ve bu temel nedenlerin giderilmesine yönelik sistematik bir çalışma gerekliliğinin ortaya çıkmış olması araştırmanın kıymetli olduğu öngörülen bulgularından birisidir. Buna göre, olumsuz algıları ortadan kaldırmaya yönelik gerçekleştirilecek çalışmalar, programın başarıyla hayata geçirilmesi ve işletilmesine yönelik süreci destekleyecektir. Başta pilotlar olmak üzere, program paydaşlarının algılarının olumsuzdan olumluya çevrilmesi, programın sektörde talep görmesini ve destek alınmasının normal karşılanmasını kolaylaştıracağı öngörülmektedir.

5.4. Programın Başarıyla Hayata Geçirilmesi Önündeki Güçlükler

Gerçekleştirilen bu araştırmanın temel amaçlarından birisi, PADP'nin başarıyla hayata geçirilmesi önündeki güçlüklerin tespit edilmesidir. Toplanan nitel verilerin analizi ile ortaya çıkan temalardan birisi de araştırmanın amacı ile örtüşecek şekilde programın başarıyla hayata geçirilmesi önündeki güçlüklerdir. Tematik analiz sürecinde bu ana temaya ulaşılmasında 7 farklı alt tema rol oynamıştır. Bu alt temalar; “Güven Eksikliği”, “Programa Dahil Olmanın Yaratacağı Kaygılar”, “Üst Düzey Yönetim Desteğinin Yetersiz Kalacağı Endişesi”, “Programın Yeni Oluşu”, “Program Sınırlılıkları”, “Ulus Kültürünün Özellikleri” ve “Programın Suistimale Açık Olması”dır. Programın Başarıyla Hayata Geçirilmesi Önündeki Güçlükler temasını oluşturan 66 farklı kod 252 kez dile getirilmiştir.

5.4.1. Güven eksikliği

Günümüze kadar akran destek programları ile ilgili yayımlanan rehber dokümanlarda ve araştırma çalışmalarında, programın başarıya ulaşması için öne çıkan konulardan birisi, başta pilotlar olmak üzere tüm paydaşların güveninin kazanılması ve karşılıklı güven ortamının yaratılması olmuştur. Gerçekleştirilen yarı yapılandırılmış görüşmelerde elde edilen verilerin analizi sonucunda, paydaşların çeşitli sebeplerden dolayı programa yeterince güven duymadıkları ve bunun programın başarıyla hayata geçirilmesinin önünde önemli bir engel olduğu anlaşılmaktadır.

Öte yandan Güven Eksikliği teması kapsamında farklı alt temalar bulunmaktadır. Güven eksikliği alt teması ve kodları, Tablo 5.5.'te gösterilmektedir.

Tablo 5.5. *Güven eksikliği alt teması ve kodları*

Temalar, Alt-Temalar ve Sıklıkları	Sıklık
Programın Başarıyla Hayata Geçirilmesi Önündeki Güçlükler	252
Güven eksikliği	69

Tablo 5.5. *Güven eksikliği alt teması ve kodları (Devam)*

<i>Akranlara duyulan güvensizlik</i>	18
<i>Gizliliğin korunmasına karşı duyulan güvensizlik</i>	16
<i>Program işleyiş süreçlerinin başarısına duyulan güvensizlik</i>	33
<i>Üst yönetime duyulan güvensizlik</i>	2

Programın başarıyla hayata geçirilmesi önündeki güçlükler temasının alt teması olarak belirlenen güven eksikliğine ait kodların daha etkin bir şekilde analiz edilebilmesi için gruplandırma yöntemine gidilmiştir. Bu gruplandırma yöntemine göre belirlenen alt temalardan birisi “Akranlara Duyulan Güvensizlik”tir.

5.4.1.1. Akranlara duyulan güvensizlik

Tümevarımsal analizde Güven Eksikliği temasına götüren alt temalardan birisi programda görev alacak akranlara ilişkin ortaya çıkan güven eksikliğidir. Güven eksikliği teması altında tanımlanan akranlara duyulan güvensizlik alt temasına ait kodlar Tablo 5.6.’da gösterilmektedir.

Tablo 5.6. *Akranlara duyulan güvensizlik alt temasına yönelik kodlar*

Programın Başarıyla Hayat Geçirilmesi Önündeki Güçlükler		
Güven eksikliği		
<i>Akranlara duyulan güvensizlik</i>		
Kod Numarası	Kod	Sıklık
26	Mevcut Akranların Sır Saklayacaklarına Duyulan Güvensizlik	9
69	Destek İsteyen Pilota Karşı Sergilenmesi Muhtemel Olumsuz Tutum	3
82	Aynı Şirkette Çalışan Birisi İle Problemleri Paylaşma Sorunu	2
94	Başvuran Pilotların Kendini Açamayabilecek Olmaları	2
128	Tanınan Akranlara Rahat Bir Şekilde Açılama Problemi	1
160	Başvuranın Tanımadığı Akranına Derdini Açma Güçlüğü	1

Bu alt temada öne çıkan kodlardan birisi, mevcut akranların sır saklamalarına yönelik duyulan güvensizliktir. Bunun muhtemel sebepleri arasında akran seçim kriterlerinin yeteri kadar bilinmemesi, akran yetkinliklerine dair şüphelerin bulunması ve akranların pilotlar tarafından doğrudan tanınmaması gösterilebilir. Bazı katılımcıların konuyla ilgili aktardıkları aşağıda verilmektedir.

Katılımcı-1:

“Peer'lara güven anlamında bir şey var. Bu peerların kim olacağı mesela, bu konuda tedirginlikler var. Peerları biz titizlikle seçiyoruz ama insan ilişkileri o kadar farklı ki.”

Katılımcı-7:

“Çünkü akran destek programı için seçilen akran olacak olan insanlar için önemli. Çünkü background'ın çok çok çok güvenilir olması lazım.”

Katılımcı-11:

“Yani hiç tanımadığın bir insana aynı şirkettesin, aynı yaş grubundasın diye kendini açmak bence, biraz zordur yani limitleri zorlayıcı bir şeydir. Ki karşıda kişinin aldığı eğitim bunu bence hiçbir şekilde çözmez. O yüzden zaten ilk başta bir güven sıkıntısı olur.”

Bulgular, akran seçim kriterlerinin pilotlarda güven yaratacak özelliklere sahip olmasında fayda olduğunu göstermektedir. Öte yandan belirlenen kriterlerin, seçilen akranların ve akran yetkinliklerinin hedef kitleye açık ve kapsamlı bir şekilde tanıtılması da önerilmektedir. Bu sayede akranlara duyulan güvenin artırılması mümkün olabilir.

Bu kapsamda ortaya çıkan kodların bazıları, pilotların problemlerini çeşitli nedenlerle destek aldığı akranı açmaya yönelik yaşadığı güçlüklerle işaret etmektedir. Bunlardan ilki başvuran pilotun akranla aynı havayolu işletmesinde çalışıyor olmasıdır. Katılımcıların bir bölümü akranla aynı işletmede çalışıyor olmanın bir güven bunalımı yaratabileceğine işaret etmektedir. Bu görüşün temel sebebinin, pilotun kendisine ait bir sırrı paylaşması halinde, bu sırrın programdan ya da akranlardan çıkarak, diğer pilotlarla paylaşılabilmesine yönelik endişeleri olduğu düşünülmektedir. Bu durum, akranlara güven, programın gizlilik süreçlerine güven, işletme içerisinde kişisel bilgilerin dedikodu şeklinde konuşuluyor olabileceğine yönelik endişe, ifşa olma endişesi ve buna benzer durumlara da işaret edebilir. Bununla birlikte farklı bir görüş de ortaya çıkmıştır. Destek almak amacıyla başvuru yapan pilotun akranı tanımaması halinde, akranı duyulan güvensizlik ile ilgili bir belirsizlik olacağı için güvensizlik durumunun ortaya çıkabileceği ön görülmektedir.

Bu kapsamda ortaya çıkan görüşlerden bazıları aşağıda verilmiştir.

Katılımcı-5:

“Yani başvuran kişinin şöyle bir çekincesi de olabilir. Sadece bir örnek olması için söylüyorum. X kaptanı, gönüllü meslektaş olarak seçmeyeyim. Aynı şirketteyiz gibi.”

Katılımcı-11:

“Hani hiç tanımadığım birine bunu açmaktansa gidip tabii daha güvendiğim, tanıdığım birilerini açmayı tercih ederim.”

Katılımcı-5:

“Çünkü kişiler beraber uçtuğu, karşılaştığı ya da ismen bile bir şekilde tanıdığı, bağlantısı olduğu kişilerin belki çok rahat bir şekilde bu problemlerini, sorunlarını anlatmak istemeyebilirler diye düşünüyorum. Ben de böyle bir imaj uyanmıştı şirketimde. Peer support programının posterini gördüğümde ve posterdeki herkesi artık yıllardır tanıdığım için böyle ufak bir soru işareti gelmişti.”

Başvuru yapacak pilotlara kendilerine destek sağlayacak akranı seçme imkanının tanınması bu güçlüğün aşılmasında yararlı olabilir. Öne çıkan konulardan birisi de görece az pilotun çalıştığı küçük havayolu işletmelerinde neredeyse tüm pilotların birbirini tanıyor olmasıdır. Bu durumdaki programlarda, akranın tanınması getirdiği hem olumlu hem de olumsuz sonuçlar aynı bağlamda ortaya çıkabilir. Bu güçlüklere aşabilmek için havayolu işletmelerinin kendi programlarına sahip olsalar dahi pilotlarının bağımsız programlara erişmesinin teşvik edilmesi önerilebilir. Böylece akranın tanınması ya da tanınmamasının getireceği güvensizlik güçlüğü aşılabılır.

5.4.1.2. Gizliliğin korunmasına karşı duyulan güvensizlik

Güven Eksikliği temasına götüren bir diğer alt tema ise pilotların destek sürecinde gizliliğin korunmasına yönelik duymuş oldukları güvensizliktir. Bu kapsamda elde edilen kodlar Tablo 5.7.'de gösterilmektedir.

Tablo 5.7. *Gizliliğin korunmasına karşı duyulan güvensizlik alt temasına yönelik kodlar*

Programın Başarıyla Hayat Geçirilmesi Önündeki Güçlükler		
Güven eksikliği		
Gizliliğin korunmasına karşı duyulan güvensizlik		
Kod Numarası	Kod	Sıklık
48	Gizliliğin Sağlanamayacağına Yönelik İnanç	5
61	Şirketlerde Kişisel Konuların Dedikodu Şeklinde Konuşuluyor Olması	5
85	Başvuranın Kişisel Verilerinin Korunmasına Yönelik Eksiklikler	2
92	Bir İnsanın Başka Bir Insana Kolayca Güvenememesi	2
115	Program Önlemlerine Rağmen Bazı Destek Süreç Bilgilerinin Belirli Departmanlara Akması	1
151	Küçük Şirketlerde Pilotların Birbirini Yakından Tanınmasının Gizliliği Zedeleme Potansiyeli	1

Bu kapsamda K2'nin gizliliğin sağlanamayacağına yönelik inancı ile ilgili aktardıkları şu şekildedir.

Katılımcı-2:

“Hani bu konuda taahhüt verilmesine rağmen programın gizli kalacağı yani bilgilerinin gizli kalacağı konusuyla ilgili bu insanlar endişe ediyordur diye değerlendiriyorum. Yani yeni bir program işte. Sağdan soldan, arkadaşından bir şeyler duyup tecrübeyle sabitlemekten sonra insanların hani bilgi güvenliği konusunda, bilgi gizliliği konusunda biraz endişeler olacağını değerlendiriyorum.”

Öne çıkan bir diğer görüş ise, havayolu işletmeleri içerisinde kişisel konuların dedikodu şeklinde konuşuluyor olması nedeniyle destek sürecinde bazı veri ve bilgilerin program dışına çıkabileceği ve örgüt içerisinde hızla yayılabileceğine yöneliktir. Bu görüşü K1 şu şekilde dile getirmiştir.

Katılımcı-1:

“Bu noktada kişi şunu hissedecektir diye düşünüyorum; ben bu şirketten birine evet kendimi açtım ama ismimi vermese bile uçuş ortamında bu konuşulacak. İsim vermese bile benim durumum konuşulacak kaygısı. Dediğim gibi, ortam çok müsait. Paylaşımaya çok müsait her konuda.”

Elde edilen bulgular, havayolu işletmesi gizliliğin gerekli olduğunu bilse ve bunun için önlem almış olsa bile, tüm çabalara rağmen, gizliliğin sağlanamayacağına yönelik endişeler olduğunu göstermektedir. Bu endişeler güvensizlikten kaynaklanmaktadır. Program yöneticileri ve temsilcileri tarafından öncelikle gizliliğe yönelik standartların güçlendirilerek açık bir şekilde tüm paydaşlara tanıtılması ve gizlilik ile ilgili programlar tarafından sorumluluk alınması, güvensizlik ortamının giderilmesine yönelik katkı sağlayabilir. Bunun için öncelikle programdaki destek süreçleri ile ilgili bilgilerin program içerisinde kalmasının sağlanması ve bu kapsamda çalışanların ikna edilmesi gerekmektedir. Öte yandan diğer departmanlara, operasyonel sebeplerle bile olsa, destek alan kişinin kimliğini açık edecek hiçbir veri ve bilginin aktarılmaması gerekir. Bu gerekliliklerin sağlanıp pilotları ikna edecek etkili bir tanıtım kampanyası söz konusu güçlüğüne aşılmasına yardımcı olabilecektir.

Akran destek programının etkin bir şekilde işleyebilmesi için güven ve şeffaflık üzerine bir yapı kurulmalı ve bu yapı uygun kültür bileşenleri ile desteklenmelidir (Reuter, 2020). Bu sebeple gizliliğe yönelik alınacak eylemlerin güven ve şeffaflık ilkelerine dayandırılması ve bu ilkeler ışığında desteklenmesi, pilotların PADP'lere

güven sürecini kolaylaştıracaktır. Örneğin, belirlenen gizlilik standartlarının açık bir şekilde belgelenip ilgili personelin görüşüne açılması, emniyet performansı ve operasyonel faaliyetler bağlamında hesap verme sorumluluğuna sahip yöneticinin tüm bunları taahhüt etmesi karşılıklı güven ortamını destekleyebilir.

5.4.1.3. Program işleyiş süreçlerinin başarısına duyulan güvensizlik

Nitel veri analizinde “Güven Eksikliği” temasına götüren bazı kodların programın işleyişine yönelik duyulan güvensizlikle ilgili olduğu görülmektedir. Söz konusu kodlar Tablo 5.8.’de gösterilmektedir.

Tablo 5.8. Program işleyiş süreçlerinin başarısına duyulan güvensizlik alt temasına yönelik kodlar

Programın Başarıyla Hayat Geçirilmesi Önündeki Güçlükler		
Güven eksikliği		
Program işleyiş süreçlerinin başarısına duyulan güvensizlik		
Kod Numarası	Kod	Sıklık
5	Programın Amacına Ulaşamayacağına Dair İnanç	19
67	Personelinin Kendi Şirket Programlarına Duyduğu Güvensizlik	4
84	Hataya Açık Olmayan Bir Sistem İhtiyacı	2
90	Programın Yanlış İşletilmesi Halinde Şirkete Genel Olarak Duyulan Güvenin Tamamen Kaybedilmesi İhtimali	2
110	Programın Yanlış Yönetimi İle Ortaya Çıkabilecek Riskler	3
145	Pilotların İlk Intibada Programa Güven Duymuyor Olmaları	1
148	Başvı Sürecinde En Küçük Bilginin Dahi Sızmasının Güveni Zedelemesi	1
162	Resmi Program Yapısının Destek Almak İsteyen Pilotları Ürkütmesi	1

Bu kapsamda en sık dile getirilen görüşten ortaya çıkan kod, programın amacına ulaşamayacağına dair olan inançtır. Buna göre, ilk intiba ve edinilen tecrübeler doğrultusunda program paydaşlarının bir kısmı, programın amacına ulaşamayacağını düşünmektedir. Asıl önemli olan ise bu inancın altında program işleyiş süreçlerine duyulan güvensizlik yatmaktadır. Bu bağlamda farklı katılımcılar tarafından dile getirilen görüşler aşağıda verilmektedir.

Katılımcı-11:

“İşte nasıl bir süreç işlenecek gizlilik, güvenlik nasıl olacak? Herkes merak ediyor ama dediğim gibi hâlâ şöyle bir alaycı bir yaklaşımla var açıkçası.”

Katılımcı-2:

“Tabi insanlar biraz daha şey bakıyordu yani biraz da ütöpik bir şey işte. Siz telefonu kaldıracaksınız, karşıda birisi sizin derdınızı dinleyecek falan. Biraz daha olaylar, kişiler olaya ütöpik yaklaşıyordu.

Katılımcı-9:

“Yani çok fazla bilinen bir şey değildi. Biraz daha bunun anlatılması gerektiğine inanıyorum ben. Ve insanlarda bir ön yargı olduğunu düşünüyorum. Türk insanında hani genel olarak bir güvensizlik de var.”

Bazı katılımcıların, personelin kendi havayolu işletmelerinin uyguladığı programlara güven duymakta zorlandığı anlaşılmaktadır. Bu bulgu, kendi programını işleten havayolu işletmelerinin bağımsız programlara erişimi de mümkün kılması gerektiği ile ilgili bulguyla örtüşmektedir. Hatta güven ortamının yaratılabilmesi için erişimi mümkün kılma yanında pilotların bağımsız bir programa erişebilmeleri konusunda teşvik edilmelerinde fayda görülmektedir. Elde edilen bulgular, programın işleyişinde gizliliğin kaybedilme potansiyeli olduğunu göstermektedir. Katılımcılar bu nedene dayandırarak programın hiçbir şekilde hataya açık olmayan bir sisteme ihtiyacını dile getirmektedir. Buna göre gizliliğin ihlali, sistemin etkin bir şekilde işletilememesi ya da benzer hataların yapıldığı programlarda, paydaşların programa güveni kaybolacak ve güvenin tekrar tesis edilmesi kolay olmayacaktır. Ayrıca programın tanımlandığı sınırlar içerisinde işletilmesi için periyodik olarak denetlenmesi, ortaya çıkabilecek sapmaları ya da hataları engelleyerek olası güven kaybını önleyebilir.

5.4.1.4. Üst yönetime duyulan güvensizlik

Örgütlerde, örgütün amaçlarına ulaşması için kıymetli kaynakların emanet edildiği kişi üst düzey yöneticilerdir. Bu yöneticiler hem amaç ve hedeflerin belirlenmesi hem de bunlara ulaşılabilmesi için gerekli kaynakların gerekli yer ve süreçlere tahsis edilmesi konularında karar almaktadırlar. İlgili SHGM talimatında belirtildiği üzere, işletici, ilgili ulusal mevzuat hükümleri saklı kalmak kaydıyla, tüm faaliyetlerin uygulanabilir gerekliliklere göre finanse edilip gerçekleştirilmesini sağlayacak yetkiye sahip bir sorumlu müdür tayin eder. Sorumlu müdür etkin bir yönetim sistemi oluşturmak ve bunu devam ettirmekle sorumludur. Aynı zamanda İşletici tarafından, işleticinin uygulanabilir hükümlere uyumluluğunu sürdürmesini sağlamakla sorumlu kişi veya kişiler görevlendirilir. Bu kişi veya kişiler, nihai olarak, sorumlu müdüre karşı sorumludurlar (SHGM, Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü, 2020).

Bu tür programların tasarlanması, işletilmesi ve ürettiği çıktılar konusundaki tüm kararları alma yetkisi yine üst düzey yöneticilerdedir. Dolayısıyla üst düzey yöneticilerin gerek örgütün yönetilmesi gerekse PADP kapsamındaki politikalar ile ilgili karar ve davranışları programa duyulacak güveni etkileyecektir.

Güncel PADP yaklaşımlarına göre, havayolu işletmelerinin pilot mental sağlığına yönelik yaklaşımını değiştirmeleri gerekebilir. İşletmelerin öncelikle mental sağlık sorunları yaşayan ve hatta ilaç kullanan pilotları bulundurabileceklerini kabul etmeleri gerektiği değerlendirilmektedir. Hatta bu durum bazı havayolu işletmelerinde, programın tasarımı ve yürütülmesi ile ilgili görev alan üst düzey yönetim ve çalışan temsilcileri tarafından kabul edilmesi gereken büyük bir felsefi değişiklik de olabilir (EPPSI, October 2020).

Araştırma bulguları, PADP bağlamında üst yönetime duyulan güvensizliğin de programın başarıyla hayata geçirilmesinin önünde önemli bir güçlük olduğunu göstermektedir. Bu kapsamda elde edilen kodlar Tablo 5.9.'da belirtilmiştir.

Tablo 5.9. Üst yönetime duyulan güvensizlik alt temasına yönelik kodlar

Programın Başarıyla Hayat Geçirilmesi Önündeki Güçlükler		
Güven eksikliği		
<i>Üst yönetime duyulan güvensizlik</i>		
Kod Numarası	Kod	Sıklık
1	Şirket Programlarının Yönetim Etkisinden Bağımsız Olamayacağı Düşüncesi	1
165	Bazı Konuların Üst Yönetime Bildirilmesi Zorunluluğu	1

Katılımcıların, her ne kadar anonim kalacağı söylense de bazı verilen PADP kapsamında üst yönetimle paylaşılmasının gizliliği ihlal edileceğine yönelik bir tehdit olarak algılayabildikleri anlaşılmaktadır.

5.4.2. Program Sınırlılıkları

Programın sınırlılıkları adı altında toplanan birtakım kodlar da programın başarıyla hayata geçirilmesinin önündeki güçlükler işaret etmektedir. Nitel veri analizi, programın bazı sınırlılıklarının olduğunu göstermektedir. Söz konusu sınırlılıklar “Akran Yeterliliklerinin Sınırlı Kalma Potansiyeli” ve “Program İşleyişindeki Sınırlılık Potansiyeli” şeklinde ikiye ayrılmaktadır ve bu alt temalara ait kodlar Tablo 5.10.'da gösterilmektedir.

Tablo 5.10. Program sınırlılıklarına yönelik alt temalara ait kodlar

Temalar, Alt-Temalar ve Sıklıkları	Sıklık
Programın Başarıyla Hayata Geçirilmesi Önündeki Güçlükler	252
Program sınırlılıkları alt teması	36
Akran yeterliliklerinin sınırlı kalma potansiyeli	12
Program işleyişindeki sınırlılık potansiyeli	24

5.4.2.1. Akran yeterliliklerinin sınırlı kalma potansiyeli

Bazı katılımcılar akranların seçilmesi ve sonrasında eğitilmiş olmalarına rağmen yeterliliklerinin sınırlı kalabileceğini düşünmektedir. Bu alt temayı oluşturan kodlar Tablo 5.11.'de gösterilmektedir.

Tablo 5.11. Akran yeterliliklerinin sınırlı kalma potansiyeli alt temasına yönelik kodlar

Programın Başarıyla Hayat Geçirilmesi Önündeki Güçlükler		
Program sınırlılıkları		
Akran yeterliliklerinin sınırlı kalma potansiyeli		
Kod Numarası	Kod	Sıklık
34	Sadece Eğitim İle Akran Yetkinliğinin Kazandırılmayacağı Düşüncesi	8
86	Akranların Destek Arayanın Problemine Kapılma İhtimali	2
158	Eğitimin Destek Süreci İçin Yetersiz Olması	1
159	Başvuranın, Akranların Yanlış Bir Kararı Yüzünden Başvuranın Emniyetsiz Olarak Görülme İhtimali	1

Öne çıkan kodlardan birisi, sadece eğitim ile akran yetkinliğinin kazandırılmayacağı düşüncesidir. Bu düşünceye göre, akran olabilmek için gerekli bazı kişisel özellikler ve yetkinlikler bulunmaktadır. Bunlara sahip olmayan akranların eğitilseler dahi görevlerini başarılı bir şekilde gerçekleştiremeyecekleri varsayılmaktadır. Bu bulgu akran seçim kriterlerinin titiz bir şekilde belirlenmesi ihtiyacına yönelik bulguyu desteklemektedir. Katılımcılar, bu görüş kapsamındaki değerlendirmelerini şu şekilde aktarmaktadır.

Katılımcı-2:

“Herhangi birisinin eğitimlerle peer özelliğini kazanabileceğini ben düşünmüyorum.”

Katılımcı-7:

“Ben açıkçası her meslekte, en az sizden yeti isteyen ve en çok yeti isteyen, bu yelpazede bütün mesleklerde belirli yetilerin olması gerektiğine inanıyorum.”

Bu alt temayı getiren kodlar içinde öne çıkan bir diğer kod ise, akranların destek arayan pilotun problemine kapılma ihtimalidir. Buna göre, destek arayan pilotun yaşadığı problem ile ilgili benzer tecrübeleri olan ya da çeşitli farklı nedenlerle pilotun problemini içselleştirebilecek bir akran, programın amacına uygun olmayacak şekilde destek alan pilotun problemini sahiplenebilir. Pilotun problemini sahiplenmek ifadesi, destek arayan bir pilotun yaşadığı sorunla ilgili benzer deneyimlere sahip olan veya pilotun problemine çeşitli nedenlerle içselleştirebilecek bir akranın, programın amacına uygun olmayacak şekilde, destek arayan pilotun sorununu kendi sorunu gibi benimsemesi olarak açıklanabilir.

Akranın pilotun problemini sahiplenmesi aşağıdaki durumlara neden olabilir.

- Destek arayan pilotun sorununu sahiplenen bir akran, kendi deneyimlerine veya duygusal durumlarına odaklanabilir. Bu durumda, pilotun ihtiyaç duyduğu gerçek desteği sağlayamayabilir.
- Akranın pilotun sorununu sahiplenmesi, sorunu olduğundan büyük görmesine veya daha ciddi hale getirmesine neden olabilir. Bu durum, destek ihtiyacı olan pilotun sorununun aslında olduğundan daha büyük ve karmaşık bir hale gelmesine yol açabilir.
- Akranın sorunu sahiplenmesi, gerçek çözüm yerine sadece duygusal bir bağ kurulmasına sebep olabilir. Bu durumda, pilotun ihtiyaç duyduğu pratik destek sağlanamayabilir.
- Akranın, pilotun gerçek sorunlarına odaklanmak yerine, duygusal olarak bağlanarak sorunu görmezden gelmesi durumu ortaya çıkabilir. Bu da pilotun asıl ihtiyaçlarına yönelik etkili bir çözümü engelleyerek istenmeyen sonuçları beraberinde getirebilir.

Bu nedenlerle, destek programında, akranların pilotun sorununu sadece duygusal olarak anlaması değil, aynı zamanda etkili bir şekilde desteklemek üzere eğitilmesi önemlidir. Akranların, programın amacına uygun bir şekilde destek sağlamak için gerekli becerilere sahip olmaları da destek sürecini yönetme kabiliyetlerinde etkili olacaktır.

Bu noktada önleyici olabilecek çalışmalardan birisi de akran yeterliliğinin ve destek durumunun program yetkilileri tarafından takip edilmesi olacaktır. Akranın destek süreci ile ilgili programa raporlama yapması ve program koordinatörüne destek süreci sonuçlarını aktarması da aktif takip ile istenmeyen durumların önüne geçebilir. Gerektiğinde kritik vakaların program psikoloğuna aktarılması için de vakalarla ilgili

yakın takip oldukça önemlidir. Akranların vakalardaki yeterliliğine göre gerek program koordinatörü gerekse program psikoloğu tarafından gerekli destek sağlanabilir.

5.4.2.2. Program işleyişindeki sınırlılık potansiyeli

Nitel analiz sırasında elde edilen bazı kodlar, katılımcıların programın işleyişinde de bazı sınırlılık potansiyeli gördüklerine işaret etmektedir. Bunlar Tablo 5.12.'de gösterilmektedir.

Tablo 5.12. Program işleyişindeki sınırlılık potansiyeli alt temasına yönelik kodlar

Programın Başarıyla Hayat Geçirilmesi Önündeki Güçlükler		
Program sınırlılıkları		
Program işleyişindeki sınırlılık potansiyeli		
Kod Numarası	Kod	Sıklık
39	Programda Her Duruma Yönelik Prosedür Yetersizliği	8
41	Program Başarısını Değerlendirmenin Güç Oluşu	7
51	Akranların Sahip Olacakları Doğal Sınırlılıklar Nedeniyle Destek Sürecinde Gerekli Çözümü Sağlayamacağına Dair İnancı	5
149	Akranın Verdiği Desteğin Kalitesinin Kontrol Edilemeyecek Olmasından Kaynaklanacak Potansiyel Sorunlar	1
154	Programda Akranların Tecrübelerini Gizlilik Kuralları Nedeniyle Birbirlerine Yeterince Aktaramayacak Olmaları	1
166	Psikolojik Sorunlara İlişkin Destek Konularında Geniş Bir Sorumlu Grubunun Varlığı	1
167	Gizlilik Sınırlarının Aşılacağı Noktaların Bilinmemesi	1

Bu alt tema içinde öne çıkan kodlardan biri olan, programda her duruma yönelik prosedür yetersizliği görüşünün, programın çok yeni olması ve programla ilgili tecrübelerin sınırlı kalması nedeniyle ortaya çıktığını düşündürmektedir. Katılımcıların belirttiği görüşlere göre; her ne kadar destek alacak pilotu tüm süreçlerde koruyan uygulamalar olsa da programın hali hazırdaki prosedürleri genellikle destek sürecinin sorunsuz bir şekilde tamamlandığı senaryolara odaklanmaktadır. Ancak, problemin çözülemediği ve destek sürecinin program psikoloğuna ya da tıbbi uzmanlara aktarıldığı durumlar için açık ve tatmin edici ifadeler yer almamaktadır. Bu durum, destek ihtiyacı olan pilotların programla ilgili sorularını cevaplamakta yetersiz kalmakta ve onların programa başvurusunu etkin bir şekilde teşvik etmemektedir.

Ayrıca araştırmanın katılımcıları tarafından; gizliliğin ortadan kaldırılması gerekebileceği, pilotun uçuşlarının etkilenebileceği ya da genellikle en kötü senaryo olarak görülen lisans kaybı durumunun yaşanabileceği destek süreçleri için standartların

yetersiz kaldığı belirtilmektedir. Katılımcılar, bu konuyla ilgili görüşlerini şu şekilde aktarmıştır.

Katılımcı-1:

“Bu programın içinde de evet şu an belli bir iskelet var fakat bir sürü case olacak. Şu an bu caselerin hepsini kapsayacak bir prosedürümüz yok. Her olay için ayrı geliştirilmiş bir prosedürümüz yok.”

Katılımcı-14:

“Ben gizlilik noktasının daha da aslında katı şekilde tanımlanmasına sanıyorum odaklanırdım. Programda tam bir gizlilik ve korumadan bahsediliyor. Buna rağmen deniliyor ki, uçuş emniyetinin riske atılma ihtimalinin olduğu durumlarda gizlilik prensibi ortadan kalkar. Aslında baktığımız zaman yüzde yüz bir gizlilikten bahsedilemez böyle bir durumda. Şartlı bir gizlilik var. Bu da insanların programa karşı olan güvenini, ilk zamanlarda bence olumsuz yönde etkileyebilir.”

Bu görüşün sonuçlarından birisi de destek programının prosedürlerinin, destek sürecinin psikologlara veya tıbbi uzmanlara aktarılmasını içeren durumlar için açık ve kolay anlaşılır bir şekilde tanımlanması gerektiğidir. Ayrıca, bu yaklaşımla birlikte, pilotların bir süre uçuştan çekilmeleri veya lisans kaybı yaşamaları durumunda maddi ve manevi destek almalarının gerekliliğidir. Bu konu, program gereklilikleri kapsamında lisans kaybı ile ilgili başlıkta detaylı bir şekilde ele alınacaktır.

İlgili alt tema içinde sıkça bildirilen bir diğer durum ise, programın başarısını değerlendirilmesinin zor olmasıdır. Programa olan talep temel alındığında, desteklenen pilot sayısının düşük olması ve elde edilen deneyimin sınırlı olması nedeniyle, programın başarılı olup olmadığına dair net bir değerlendirmenin henüz yapılamayacağı düşünülmektedir. Bir katılımcı, konuyla ilgili düşüncesini şu şekilde ifade etmiştir.

Katılımcı-2:

“Fakat hani bizim şirketimizden oraya başvuran ve başarılı sayısı konusunda henüz bir geri dönüş yok. Dolayısıyla sistemin etkinliği açısından şey yok.”

Zaman içerisinde edinilmesi beklenen tecrübelerin etkin bir şekilde kullanılması ile, program başarı kriterlerinin de ortaya çıkacağı ve programların başarı durumu ile ilgili daha net sonuçların elde edilebileceği düşünülmektedir. Bu aşamada karşılaşılabilecek güçlüklerden birisinin de gizlilik standartları nedeniyle destek süreci başarısının ölçülmesindeki zorluklar olabileceği düşünülmektedir. Destek alan pilotun gizliliğini

ihlal etmeyecek şekilde destek süreci ile ilgili genel sonuçların koordinatöre aktarılması ile bir sonuç elde edilebileceği düşünülmektedir.

Program işleyişindeki sınırlılık potansiyeli alt temasında öne çıkan bir diğer kod ise akranların sahip olacakları doğal sınırlılıklar nedeniyle destek sürecinde gerekli çözümü sağlayamayacaklarına dair inançtır. Bu görüşün, akranların bazı sınırlılıklar nedeniyle her durum için doğrudan destek sağlayamayacağına ve yetkinlik gibi sebepler nedeniyle destek süreci için yetersiz kalacağına yönelik inanç sonucunda ortaya çıktığı belirtilebilir. K11'in bu kapsamdaki görüşleri aşağıdaki gibidir:

Katılımcı-11:

“Kişinin konuşacağı insanların kendi problemine çözüm bulamayacak olması olabilir. Çünkü, sonuçta ne kadar da insanlar birbirleri konuşsa belki bu profesyonel bir destek kadar rahatlatıcı olmuyor.”

İlgili görüşe yönelik bir bulgu olarak, çeşitli sınırlılıklar nedeniyle akranların bazı destek süreçleri için yetersiz kalabilecekleri ya da süreci doğrudan tamamlayamayabilecekleri düşünülmektedir. Bu noktada, etkin bir akran seçim politikası, eğitim süreci ve süpervizyon desteği ile akranların destek süreci için yetersiz kalabileceği durumlarda dahi uygun yönlendirme ile başvuran pilotun iyilik halinin desteklenmesi sağlanabilir. Bu durum da destek sürecinin program tarafından yüzeysel olarak dahi takibini ve sonuçlarının değerlendirilmesi gerekliliğini de beraberinde getirmektedir.

5.4.3. Programa Dahil Olmanın Yaratacağı Kaygılar

Programın Başarıyla Hayat Geçirilmesi Önündeki Güçlükler teması altında belirlenen bir diğer alt tema, “Programa Dahil Olmanın Yaratacağı Kaygılar” temasıdır. Elde edilen bulgular katılımcıların programa dahil olmanın yaratacağı kaygılar nedeniyle, desteğe ihtiyacı olan pilotların programa başvurmak istemeyebileceklerini düşündüklerini göstermektedir.

Programa dahil olmanın yaratacağı kaygılar alt temasına ait kodların sınıflandırılması ile, “Damgalanma Kaygısı”, “Yaptırıma Uğrama Kaygısı” ve “Zarara Uğrama Kaygısı” alt temaları belirlenmiştir.

Damgalanma kaygısı alt temasına ait kodlar Tablo 5.13.’te gösterilmektedir.

Tablo 5.13. Programa dahil olmanın yaratacağı kaygılar alt temasına yönelik kodlar

Temalar, Alt-Temalar ve Sıklıkları	Sıklık
Programın Başarıyla Hayata Geçirilmesi Önündeki Güçlükler	252

Tablo 5.13. Programa dahil olmanın yaratacağı kaygılar alt temasına yönelik kodlar (Devam)

Programa dahil olmanın yaratacağı kaygılar	59
<i>Damgalanma kaygısı</i>	24
<i>Yaptırıma uğrama kaygısı</i>	13
<i>Zarara uğrama kaygısı</i>	22

5.4.3.1. Damgalanma kaygısı

Damgalanma kaygısı alt temasına ait kodlar Tablo 5.14.'te gösterilmektedir.

Tablo 5.14. Programa dahil olmanın yaratacağı kaygılar alt temasına yönelik kodlar

Programın Başarıyla Hayat Geçirilmesi Önündeki Güçlükler		
Programa dahil olmanın yaratacağı kaygılar		
<i>Damgalanma korkusu</i>		
Kod Numarası	Kod	Sıklık
12	Başvuranın İfşa Olma Endişesi	13
45	Kişisel Bilgilerin Başkaları ile Paylaşılabilirliği Endişesi	6
53	Pilotların Sorunlarını Saklama Eğiliminde Olmaları	5

Damgalanma kaygısı alt temasında öne çıkan kodlardan ilki başvuranın ifşa olma endişesidir. Buna göre katılımcılar, başvuru potansiyeli olan pilotların başvuruları sonrasında havayolu işletmesi içerisinde ya da sektörde ifşa olacaklarını değerlendirdiklerini aktarmışlardır. Bazı katılımcılar bu konuyla ilgili görüşlerini şu şekilde aktarmışlardır.

Katılımcı-11:

“Yani birinin kulağına bir şey gider mi? Acaba işimden olur muyum? Bu tarz kaygıları ilk öncelikle barındıran bir sektör.”

Katılımcı-7:

“Akran destek programına başvurduğumuzda insanların confidentiality yemini olsa bile insanlarla ilgili bir ön yargı var. Şimdi ben şirketle ilgili bir şeyimi paylaştığım zaman kaybı mı bilmem neyimi veyahut havacılıkla ilgili bir kaygı mı veyahut kişisel şahsi bir problemi mi? Havacılıkla alakası olsun olmasın paylaştığımız zaman acaba hani bu? Bu bilgiler toplanıyor mu? İnsan kaynakları tarafından işte işleniyor mu?”

Katılımcı-2:

“İnsanlar burada işimi kaybeder miyim, deşifre olur muyum, afişe olur muyum kaygısıyla pilotların bu konuda ben ciddi bir psikolojik bariyer yaşayacağını

düşünüyorum. Yani ben derdimi açarsam bu bana iki gün sonra olumsuz geri döner mi kaygısı ciddi bir psikolojik bariyer oluşturuyor.”

Bu bulgular pilotların programa başvurduktan sonra afişe edilmelerinden ve problemlili bir profil olarak algılanmaktan endişe duyduklarını göstermektedir. Öte yandan elde edilen bulgular bazı pilotların, programın idari yaptırım uygulamak için bir araç olarak kullanılabileceğini düşündüklerini işaret etmektedir. Bu noktada programın bağlı bulunduğu ya da hizmet verdiği üst yönetimin açık ve kesin bir taahhüt vermesi önerilebilir. Buna göre, üst yönetimin destek alan pilotu ve başvurusunu koruduğu, desteğe ihtiyacı olan pilotların bu arayışlarında teşvik edildiği mesajı verilebilir. Ayrıca bir sonuca erdirilen vakalarla ilgili, başvuranların kişisel bilgilerini gizleyip destek süreci ile ilgili herhangi detay bilgisi vermeyecek şekilde, başarı hikayeleri oluşturularak pilotlara kanıt olarak sunulması, programın gizliliğe ve pilotların korunmasına yönelik göstermiş olduğu önemi kanıtlayan önemli bir gösterge olacaktır.

Kişisel bilgilerin başkaları ile paylaşılma endişesi, pilotların destek sürecinde ifşa olma endişeleri ile paralellik gösterse de her iki kodu ayıran temel özellik, destek sürecinde elde edilen kişiye özel ailevi, tıbbi vb. bilgilerin destek sürecindeki emniyetli alanın dışına çıkarılması ve konuşulmasıdır. İfşa olma endişesini gidermeye yönelik alınacak önlemlerin, bu endişe için de geçerli olacağı düşünülmektedir.

Pilotların sorunlarını saklama eğiliminde olmaları kodu altında bildirilen görüşlerde, pilotların destek ihtiyaçlarına karşın çeşitli sebeplerle sorunlarını saklayıp programa başvurmamalarını ya da destek sürecinde bu sorunlarını tamamiyle aktarmamaları değerlendirmesi hakimdir. Katılımcılardan birinin görüşü şu şekildedir.

Katılımcı-16:

“Ama bu kişilerin ayak sürmesi, programa yanaşmaması, herkes onu gördüğü halde, herkes dediğim en azından bazı kişiler onun davranış bozukluklarını vs. gördüğü halde bu kişi yardım almaya yardım talebine girmiyor.”

Bu tema altında öne çıkan görüşlerden bir kısmı, bazı pilotların destek almaktansa problemlerini kendi içlerinde çözebilmek düşüncesiyle, problemlerini gizleyebileceklerini işaret etmektedir. Bazı görüşler ise pilotların damgalanma endişesiyle problemlerini açık edeceklerini düşündükleri destek taleplerini hayata geçirmediklerini belirtmektedir. Sonuç olarak bu bulgular yine programı ve diğer paydaşlar arasındaki karşılıklı güven ortamını işaret etmektedir. PADP’lerin temel amacı pilotların korunarak sağlıklı bir şekilde işlerine geri dönmelerini sağlamaktır. Bu noktada,

program ile program süreçleri etkin bir şekilde tanıtılarak, pilotların damgalanma endişelerinin giderilmesi ve problemlerini açmaları için uygun ortamın sağlanması mümkün olacaktır.

5.4.3.2. Yaptırıma uğrama kaygısı

Yaptırıma uğrama kaygısı alt temasına ait kodlar Tablo 5.15.'te gösterilmektedir.

Tablo 5.15. *Yaptırıma uğrama kaygısı alt temasına yönelik kodlar*

Programın Başarıyla Hayat Geçirilmesi Önündeki Güçlükler		
Programa dahil olmanın yaratacağı kaygılar		
<i>Yaptırıma uğrama kaygısı</i>		
Kod Numarası	Kod	Sıklık
29	Başvuru Sonrasında Neler Yaşarım Endişesi	8
209	Desteğe İhtiyaç Duyacak Pilotların İşsiz Kalma Endişesi ile Problemlerini Gizleme İhtimalleri	2
121	Programın Açık Bulma Aracı Olarak Görülmesi	1
168	Yönetimin Muhtemel Aksiyonlarından Korkulması	1
169	Başvuru Nedeniyle Kara Listeye Alınma Korkusu	1

Bu temaya ulaşırken sıklığı yüksek olarak ortaya çıkan kod, pilotların başvuru sonrasında neler yaşayacaklarına ilişkin duydukları endişedir. Elde edilen bulgular, programın etkili bir şekilde tasarlanmasına karşın, başvuru sonrasında yaşanacaklara dair açık prosedürlerinin olmadığına yönelik algının endişe yaratıyor olmasıdır. Konu kapsamında K7'nin ifadeleri şu şekildedir.

Katılımcı-7:

“Çünkü insanlar maddiyattan da korkacak. Yani ben şimdi örnek veriyorum. Bu durumu aktaran destek programıyla açıklarsam işte benim uçuşlardan alacaklar. Uçlardan alırsam para kazanamayacağım, para kazanamayacak olsam ben bunu niye söyleyeyim? Ben bu şekilde bir şekilde kendimce idare ederim.”

Özellikle destek sürecinin doğrudan tamamlanması ya da bir sonraki aşamada psikoloğa ya da tıbbi uzmana aktarılması sonrasında pilotların ne tür süreçlerle karşılaşacaklarına yönelik açık prosedürlerin olmaması endişenin temel nedeni olarak görülmektedir. Pilotların destek süreci sonrasında yaşayabilecekleri maddi ve manevi zararların giderilmesine yönelik önleyici tedbirlerin alınması ve bu tedbirlerin prosedürlere dönüştürülerek tüm pilotlara tanıtılması söz konusu endişeleri gidermek için faydalı olabilecek adımlar olarak görülmektedir. Havayolu işletmeleri tarafından sunulan lisans kaybı sigortalarına destek programları başvuruları sonrasında yaşanabilecek

uçuştan alınma ya da lisans kaybı gibi durumların da dahil edilmesi, pilotların programa başvuruları önündeki ciddi bir engeli ortadan kaldıracığı düşünülmektedir. Lisans kaybı sigortasına yönelik bu konu, ilgili madde altında daha detaylı şekilde ele alınacaktır.

5.4.3.3. Zarara uğrama kaygısı

Programa dahil olmanın yaratacağı kaygılara yönelik son alt tema, zarara uğrama kaygısıdır. Zarara uğrama kaygısı alt temasına yönelik kodlar Tablo 5.16.'da gösterilmektedir.

Tablo 5.16. Zarara uğrama kaygısı alt temasına yönelik kodlar

Programın Başarıyla Hayat Geçirilmesi Önündeki Güçlükler		
Programa dahil olmanın yaratacağı kaygılar		
Yaptırıma uğrama kaygısı		
Kod Numarası	Kod	Sıklık
9	Programın Lisans Kaybına Neden Olacağı Korkusu	15
79	Programda Lisans Kaybı Halinde Herhangi Bir Güvencenin Bulunmaması	3
208	Ülkedeki Ekonomik Problemlere Yönelik Endişeler	2
139	Destek Süreci Sonrası Muhtemel Bir Zararın Nasıl Karşılanacağını Bilinmemesi	1
170	Destek Sürecinde Uçamama Kaynaklı Yaşanan Endişeler	1

Bu kapsamdaki diğer bir alt tema ise zarara uğrama kaygısıdır. Buna göre pilotlar, programa dahil olduktan sonra destek süreci ve sonrasında zarara uğrayacaklarına yönelik kaygı duymaktadırlar. Bu konuyla ilgili katılımcıların aktardıkları şu şekildedir.

Katılımcı-5:

“Ülkemizdeki en büyük zorluk kişinin bu programa katılırsam herhangi bir şekilde lisansım ile ilgili bir sıkıntı yaşar mıyım? Ya da söylediğiniz gibi şu anda uçuyorum. Fakat ileride bu sebeple, bu sebeple mesleğimi icra etmemin önüne bir engel çıkarmak gibi soru işaretleri oluyor.”

Katılımcı-12:

“Yüzde yüz güvenilirliği sağlayamazsın. Yüzde yüz ikna etsen de personeli insanların bir şekilde lisans kaygısı ile programa başvurmalarının önündeki engelleri kaldıramazsın. Yani ne kadar özgürlük tanırsan tanı bir yerde bazı kişiler için bu bir bariyer olmaya devam edecektir.”

Sonuç olarak, araştırmanın önemli bulgularından birisi, bazı pilotların yaşadıkları lisans kaybı korkusu nedeniyle programa başvurmak istemedikleri yönündedir.

Havacılık sektöründe pilot lisans kaybı sigortası, pilotların kapsanan bir hastalık veya engellilik nedeniyle uçuş lisanslarını kaybetmeleri durumunda finansal destek sağlamayı amaçlayan bir sigorta türü olarak bilinmektedir. Sektördeki örnekleri incelendiğinde, sigortanın tıbbi sorunlar, sakatlık, sağlık muayeneleri ile izinler ve yaş sınırlamaları gibi durumlar için geçerli olduğu söylenebilir. Sigortanın işleyişine göre pilotlar sigorta poliçesine kaydolar ve belirli bir prim öderler. Ardından sigorta koşulu gerçekleşir ise (örneğin pilotun lisansını kaybetmesine yol açan tıbbi bir problem) bekleme süresi başlar. Bekleme süresinin tamamlanması ile, pilotun sigorta anlaşması çerçevesinde belirli bir ödeme kendisine periyodik olarak yapılır ve yaşam giderleri ile mali taahhütleri karşılamalarına yardımcı olur. İncelenen farklı pilot lisans kaybı sigortalarında, PADP süreçleri sonucunda lisans kaybının kapsam içerisinde bulunduğu bir örnek gözlemlenememiştir. Ancak pilotun PADP'ye başvurmayı düşündüğü problem, pilot lisans kaybı sigortası kapsamında yer alıyor ise, sigortanın bu kapsamda işletilebileceği düşünülmektedir. Yine de pilot lisans kaybı sigortası özelindeki en doğru bilgiler için pilotların havayolu işletmeleri ve sigorta acenteleri ile görüşmesi tavsiye edilmektedir.

PADP kapsamında pilot lisansını kaybetme endişesini hafifletme gerekliliği, muhtemelen çoğu havayolu işletmesi için yeni bir yaklaşım olacaktır. Havayolu işletmesinin hali hazırda pilot lisans kaybı sigortası uygulaması bulunuyor ise, bu karmaşık konunun pilot temsilci kuruluşları ile iş birliği içinde en etkili şekilde ele alınması önerilmektedir, zira bu konunun maliyetli bir madde olması söz konusu olabilir (EPPSI, October 2020).

Programın temel amacının pilotların iyilik halinin desteklenmesi, problemlerinin üstesinden gelip mesleklerine devam etmelerinin sağlanması ve uçuş emniyetinin desteklenmesidir. Bazı durumlarda uçuş emniyeti ve pilotların iyilik hali gereklilikleri nedeniyle, lisans kaybı durumu söz konusu olabilir. Ancak bu noktada sergilenmesinde fayda görülen yaklaşım, bu sonucun öncelikle pilotun kendi sağlığı ve iyilik hali olmak üzere, oluşabilecek çok daha ciddi zararların önüne geçebileceği gerçeğidir. Bu noktadaki gerçekçi yaklaşım, pilotların lisans kaybı halinde uğrayacakları zarar göz önünde bulundurularak, bu zararın maddi ve manevi olarak karşılanması için kapsayıcı çözümlerin gerekliliği, programın başarıyla yürütülmesi için elzemdir. Örneğin, pilotun ve havayolu işletmesinin çıkarlarını koruyacak şekilde, herhangi bir ihlal, ağır ihmal, suç ya da sabotaj durumu olmadığı sürece, pilotun lisans kaybı halinde haklarının korunması

programın etkinliğini önemli ölçüde destekleyecektir. Bu sürecin güçlü bir olumlu adalet kültürü standartları çerçevesinde değerlendirilmesi hem pilotun hem de havayolu işletmelerinin haklarının korunmasına katkı sağlayabilir.

5.4.4. Programın yeni oluşu

Elde edilen buğulara göre bu programın yeni oluşu programın başarıyla hayata geçirilmesinin önündeki diğer bir güçlük olarak ortaya çıkmıştır. Program gerçekten de havacılık sektöründe yeni bir yaklaşımın ürünüdür. Yeteri kadar tanınmamakta ve zaman içerisinde şekillenmeye yönelik bir ihtiyaç söz konusudur.

Programın yeni oluşu alt temasına ait kodlar Tablo 5.17.'de gösterilmektedir.

Tablo 5.17. Programın yeni oluşu alt temasına yönelik kodlar

Programın Başarıyla Hayat Geçirilmesi Önündeki Güçlükler		
Programın yeni oluşu		
Kod Numarası	Kod	Sıklık
10	Program Tanınırlığının Yetersiz Olması	14
16	Programın Zaman İçerisinde Şekillenmeye Yönelik İhtiyacı	12
19	Programın Havacılık Sektöründe Çok Yeni Oluşu	11
57	Akran Destek Kültürünün Yerleşmesi İçin Zaman İhtiyacı Duyulması	4
63	Programa Yeterince Başvuru Olmaması Durumunda Akranların Deneyim Kazanamaması Durumu	4
113	Otoritenin Programı Henüz Yeterince Denetlemiyor Olması	1
153	Destek Süreci Tecrübesinin Az Olması	1

Programın yeni oluşu alt temasında sıklıkla bildirilen kodlardan birisi, programın yeterince tanınmıyor oluşudur. Bu konuyla ilgili araştırma katılımcıları şunları ifade etmektedir.

Katılımcı-14:

“..... gelen pilotlarda, sistemin o kadar iyi tanıtıldığını görmüyorum. Adını bile bilmeyenler var. En azından şirket tamam böyle bir sistemi hayata geçirememiş olabilir ama EASA'nın yönlendirmesi gereği bunu iyi şekilde aktarmasını beklemek gerekiyordu. Farklı şirketlerden gelmesine rağmen Akran Destek Program'ının adını hiç duymayan insanlar var. Ne işe yaradığını değil bilmek, adını bile duymayan insanlar var.”

Katılımcı-15:

“Belki henüz iyi yapamadığımız şey de bu olabilir diye düşünüyorum ki halihazırda şunu da söyleyeyim, ben Türkiye’deki havayolu şirketlerindeki pilotların tamamının bu sistemden haberdar olduğunu da düşünmüyorum.”

Sonuç olarak, katılımcılar tarafından aktarılan bu detaylar göz önünde bulundurulduğunda, tanıtımın yetersiz kaldığı yorumu yapılabilir.

Söz konusu temada öne çıkan bir diğer kod ise programın zaman içerisinde şekillenmeye yönelik ihtiyacının varlığıdır. Bu kod altında paylaşılan değerlendirmelere göre, programın standart prosedürleri, karşılaşılabilecek tüm durumları kapsamamakta ve programın çok yeni olmasının bir sonucu olarak yeteri kadar başvuru ve destek tecrübesi bulunmadığından dolayı program standartlarının geliştirilmesine yönelik uygun bir ortamın henüz oluşmamış olduğu dur.

İlgili temada öne çıkan bir diğer kod ise, programın standartlarının gelişimine yönelik gerekliliktir. Bu kod altında paylaşılan değerlendirmelere göre, programın standart prosedürleri, karşılaşılabilecek tüm durumları kapsamamakta ve programın çok yeni olmasının bir sonucu olarak yeteri kadar başvuru tecrübesi bulunmadığından dolayı program standartlarının geliştirilmesine yönelik uygun bir ortam yaratılamamaktadır. Konuyla ilgili bazı katılımcıların ifadeleri şu şekildedir.

Katılımcı-8:

“Birazcık sistemde kalması lazım problemin. Tanıtımı yapıldı ama birazcık sistemde kalacak birkaç sene. Tanıtım yapılarak genel istatistiki bilgiler verilecek insanlara. Ondan sonra da bu birkaç sene içerisinde de dışarı bilgi sızmadığı insanlar tarafından emin olunacak. Merak seviyesinden ihtiyaç seviyesine bir evrilme olacak. Yıllar geçtikçe, insanlar merak duydukça daha derin konularda da danışma süreci lolabilir. Zamanın geçmesi lazım. Çok erken safhadayız daha.”

Katılımcı-4:

“Gönüllülük üzerine insanlar birbirine yardım ederken çok da bu işi müziğinizi modele getirmeye de gerek görmüyorum. Ama nasıl diyeyim? Hem lazım hem lazım değil ya balans önemli gibi sanki. Anladım, belki zaman içerisinde en uygun uygulamayı da hep birlikte bulacağız yani. Sonuç çok yeni bir sistem. Evet kesinlikle öyle.”

Katılımcı-15:

“Ee bizim süreç içerisinde atacağımız çok önemli adımlar olur diye düşünüyorum. Sonra da bu sistemin yavaş yavaş büyümesini beklemek.”

Elde edilen bulgular, programın zaman içerisinde kabul göreceğine yönelik bir inancın varlığına ve en uygun standartların ancak zaman içinde oluşacağına işaret etmektedir. Bu noktada, gizlilik ve güven prensiplerine uyularak, programın karşı karşıya kaldığı vakalar ile en uygun standartların programın yöneticileri tarafından ihtiyacı karşılayacak şekilde zaman içerisinde belirlenmesi destekleyici bir süreç olacaktır. Program komitesi ve yöneticilerinin, programla ilgili geliştirme hedefleri belirlemesi ve periyodik revizyonlar yapması da bu yaklaşımın korunmasını destekleyebilir.

Elde edilen bulgulara göre, programın sektörde yeni olarak görülmesi, programın sektörde kabul görene kadar başvuruların sınırlı kalacağına yönelik bir algının bulunduğu düşünülmektedir. Katılımcıların konuyla ilgili görüşleri şu şekildedir.

Katılımcı-8:

“Henüz emekleme safhasında. Değerlendirme için erken bir safha diyebiliriz. Daha insanlar haberdar oldular. Peer support diye bir şey varmış şeklinde. “

Katılımcı-2:

“Yani yeni bir program işte. Sağdan soldan, arkadaşından bir şeyler duyup tecrübeyle sabitlemekten sonra insanların hani bilgi güvenliği konusunda, bilgi gizliliği konusunda biraz endişeler olacağını değerlendiriyorum.”

5.4.5. Programın suüstistimale açık olması

Programın Başarıyla Hayat Geçirilmesi Önündeki Güçlükler teması altında bildirilen bir diğer alt tema ise “Programın Suüstistimale Açık Olması”dır. Bu alt temaya göre, programın suüstistimal edilmesi ya da amacının dışında kullanılması söz konusu olabilir.

Programın suüstistimale açık olması alt temasına ait kodlar Tablo 5.18.’de gösterilmektedir.

Tablo 5.18. Programın suüstistimale açık olması alt temasına yönelik kodlar

Programın Başarıyla Hayat Geçirilmesi Önündeki Güçlükler		
Programın suüstistimale açık olması		
Kod Numarası	Kod	Sıklık
65	Programın Suüstistimale Açık Olması Durumu	4
103	Programın Amaçları Dışında Kullanılması İhtimali	2

İlgili kodlarda aktarılan ifadelere göre, program, suüstistimal edilerek uçuş görevinden uzaklaşmak ya da başka bir pilotu desteğe ihtiyacı varmış gibi göstermek maksatlarıyla kullanılabilir. PADP’nin yüksek gizlilik standartlarına göre destek ihtiyacı olan pilotu

işletmeden dahi koruması, çeşitli nedenlerle uçuş görevini gerçekleştirmek istemeyen pilotların suistimalini de beraberinde getirebilir. K9, görüşlerini şu şekilde aktarmıştır.

Katılımcı-9:

“Hani bizim program da non-punitive olarak geçiyor yani. Tabi ki suistimal edilmemesi de önemli programın. Çünkü her canı sıkılan bugün uçmak istemiyorum diyen de programa başvurur ise olmaz yani suistimal edilmiş olur. Bunun niyetine iyi varmak gerektiğini düşünüyorum.”

Tüm bu bildirimlere dayandırılabilir şekilde, programın suistimale açık olabileceğine yönelik bir görüşün olduğu düşünülmektedir. Bu noktada, PADP yönetimleri tarafından destek ihtiyacı olan pilotlara sağlanacak tedbirlerin açık ve etkin bir şekilde tanımlanması, sağlanan bu tedbirlerin etkinliğinin yakinen takip edilmesi faydalı olacaktır. Örneğin pilotun uçuş operasyonundan alınması tedbiri için, problemin kritikliğine yönelik bir değerlendirme yapılması, adil ve etkin bir karar sürecini destekleyebilir. Ayrıca, araştırmada tavsiye edildiği şekilde, adil emniyet kültürü standartları çerçevesinde programın suistimaline yönelik tanımlanabilecek yaptırımlar da PADP yönetimleri tarafından değerlendirilmelidir. Adalet kültürünün benimsendiği bir programda, pilotların güveninin kazanılması ve bu güveni korunması süreçlerin de kolaylaşması beklenebilir.

5.4.6. Ulus kültürünün özellikleri

Programın Başarıyla Hayat Geçirilmesi Önündeki Güçlükler teması altında belirlenen bir diğer alt tema, “Ulus Kültürünün Özellikleri”dir.

Ulus kültürü alt temasına ait kodlar Tablo 5.19.’da gösterilmektedir.

Tablo 5.19. Programın suistimale açık olması alt temasına yönelik kodlar

Programın Başarıyla Hayat Geçirilmesi Önündeki Güçlükler		
Programın suistimale açık olması		
Kod Numarası	Kod	Sıklık
6	Ülkenin Sosyo-Kültürel Durumunun Programın Başarısına Etkisi	18
68	Toplulukçu Ulus Kültürü Özelliklerinin Programı Olumsuz Etkileme Potansiyeli	3
88	Toplumsal Kültür Özelliklerinin Destek Aramaya Engel Oluşu	2
116	Şirket İçerisinde Başvuranlara Ait Bilgilerin Abartılarak Yayılması Endişesi	1
125	Toplumumuzda İletişim Becerisinin Düşük Görülmesi	1
138	Problemlerini Açmaktan Uzak Bir Toplum Olmamız	1
147	Ulus Kültürümüzde Güç Mesafesinin Yüksek Oluşu	1

Ulus kültürünün özellikleri altında en sık raporlanan kod, ülkenin sosyo-kültürel durumunun programın başarısına etkisidir. Elde edilen kod, ülkenin sosyo-kültürel yapısının programın başarıyla işletilmesine yönelik bazı dezavantajlar getirdiğini düşündürmektedir. Bu konuyla ilgili bazı katılımcıların aktarımları şu şekildedir.

Katılımcı-3:

“Toplulukçu kültürlerde, birbirinin özel hayatını merak etmek ortaya çıkmış. Hal böyleyken pilot peer support programında birinin bilgisinin diğerine aktarmayacağını net emin olduğu bir program, bireyselci kültürlerde çok daha fazla kabul edilirken toplulukçu kültürlerde bunun daha da altını çizmek gerekiyor. Bu bir zorluk bizim kültürümüzde.”

Katılımcı-6:

“Burada temel olarak baktığımız zaman en büyük engel. Maalesef antropolojik, sosyolojik ve psikolojik yapısı Türk insanının ve dediğim gibi eleştirel dozda değil, tamamen geçmişten gelen ve hepsinin sebep sonucu olan bir durum var ortada.”

Katılımcı-14:

“Ben Türkiye’ye de oturmuş bir havacılık kültürü olduğuna inanmıyorum. Bu hala bence gelişme aşamasında. Oluşma aşamasın ve bu oluşum tamamlanıncaya kadar bence birtakım sorunlar yaşanabilir. Bu sorunlar içerisinde akran destek programları da yer alabilir.”

Katılımcıların görüşlerine dayandırılarak, Türkiye’de etkin olduğu belirtilen toplulukçu kültürlerde, insanların özel hayatını merak etme durumunun var olduğu ve destek sürecinde elde edilen verilerin bu merakın bir sonucu olarak pilotlar arasında yayılabileceğine yönelik endişeler belirtilmiştir.

Bireysel ve toplulukçu kültürler şu şekilde karşılaştırılabilir (Şah & Eroğlu Şah, 2022).

- Bireyci toplumlarda bireylerin benlik tanımları özerk ve bağımsızken, toplulukçu kültürlerde benlik tanımları diğerleri ile karşılıklı bağımlı bir şekildedir.
- Bireyci kültürlerde kişisel amaçlar grup amaçlarının üstünde yer alırken, toplulukçu kültürlerde bunun tersi söz konusudur.

- Bireyci kültürlerde bireylerarası sosyal ilişkilerde kazanç-kayıp ve rasyonellik vurgusu varken, toplulukçu kültürlerde karşılıklılık (komünallik) ve ilişkisellik vurgusu vardır.
- Bireyci kültürlerde sosyal davranışın belirleyicileri olarak bireysel tutumlar öne çıkarken, toplulukçu kültürlerde grup normları öne çıkmaktadır.

Toplulukçu kültürün özelliği olarak pilotlar gibi ortak paydalara sahip olan gruplarda, bilgi paylaşımının sık olduğunu ve bu durumun bilginin program içerisinde kalmasına yönelik gereklilik için bir tehdit oluşturabileceği düşünülmektedir. Elde edilen diğer bir bulgu ise Türkiye’de profesyonel kültürün zaman zaman toplum kültürü ile çatıştığı ve zaman zaman profesyonel kültürden taviz verilerek ulus kültürüne uygun hareket edildiğidir. Elde edilen bulgular kapsamında, programların ulus kültürün gerçeklerini göz önünde bulundurarak tasarlanması önerilebilir.

5.4.7. Üst düzey yönetim desteğinin yetersiz kalacağı endişesi

Programın Başarıyla Hayat Geçirilmesi Önündeki Güçlükler teması altında belirlenen son alt tema ise, “Üst Düzey Yönetim Desteğinin Yetersiz Kalacağı Endişesi”dir. Bu alt temada bildirilen kodlara göre, programın katılımcılarında üst düzey yönetimi desteğinin program için yetersiz kalacağına yönelik endişeler bulunmaktadır ve bu durumun programın başarıyla hayata geçirilmesi önünde bir güçlük olabileceği düşünülmektedir.

Üst düzey yönetim desteğinin yetersiz kalacağı endişesi alt temasına ait kodlar Tablo 5.20.’de gösterilmektedir.

Tablo 5.20. Üst düzey yönetim desteğinin yetersiz kalacağı endişesi alt temasına yönelik kodlar

Programın Başarıyla Hayat Geçirilmesi Önündeki Güçlükler		
Üst düzey yönetim desteğinin yetersiz kalacağı endişesi alt teması		
Kod Numarası	Kod	Sıklık
78	Programın İşletilmesi İçin Yoğun Adam-Saat Gerekliliği	3
89	Şirketlerin Programa Yeterli ilgiyi Göstermemesi	2
107	Program Zorunlu Hale Getiriline Dek Şirketlerin ilgi Göstgermemiş Olması	2
130	Havayolu İşletmelerinin Programı Henüz Benimsememiş Olmaları	1

Bu alt temayı oluşturan kodlara göre, programın işletilmesi için gerekli kaynakların sağlanmayacağına, programın havayolu işletmeleri tarafından henüz benimsenmemiş olduğuna, işletmelerin programa yönelik yeterli ilgili göstermeyeceğine ilişkin

değerlendirmeler bulunmaktadır. Bazı katılımcılara göre, programın, zorunlu hale getirilene dek bazı havayolu işletmeleri tarafından ilgi görmemiş olması, bu kaygının temelini oluşturan önemli bir göstergedir.

Katılımcı-2:

“Her bir havayolunun kendi içinde bu kadar adam saat yani öncelikle peer yetiştirmek adına bu kadar adam saat harcayabileceğini ve bunu idame ettirebilecek yükü kaldırabileceğini yine ben düşünmüyorum. ”

Katılımcı-16:

“Şimdi bence otoritenin yani hem Türkiye'deki Sivil Havacılık otoritesinin hem Türkiye'nin uymakla zorunlu olduğu uluslararası otoritelerin baskısına ihtiyaç duyuyor bazı. Maalesef oradan bir zorlama geldiği zaman harekete geçiyor bazı şirketler. Yani programı başarılı hale getiren maalesef havuç sopa teorisi gibi birisi sopayı kaldırdığı zaman bak denetlerim seni işte bunu yapmıyorsan işte şöyle safa denetlemesi filan tarzında denetleme bir tehdit olduğu zaman harekete geçen gruplar var, yöneticiler var, şirketler var.”

Bu noktada, özellikle toplumda ve havacılık otoritelerinin girişimleri ile programın başarısına yönelik tanıtıcı ve yönlendirici faaliyetler ile organizasyonlarda programın sahiplenmesine yönelik destekleyici tedbirler alınabilir. Ayrıca, sivil havacılık otoriteleri tarafından programın desteklenmesine yönelik ayrılacak bir bütçe ile, yaşanan kaynak problemlerinin giderilmesine yönelik tedbirler de hayata geçirilebilir.

5.5. Programın Başarısı İçin Gereklilikler

Araştırmanın diğer ana teması “Programın Başarısı İçin Gereklilikler” temasıdır. Bu ana temaya ulaşırken 9 farklı alt tema rol oynamıştır. Bunlar; “Programa Duyulan Güvenin Artırılması”, “Tanıtım Etkinliği”, “Eğitim Etkinliği”, “Programın Bağımsızlık Derecesi”, “İhtiyaç Sahibi Programa Dahil Etme Yöntemi”, “Programın İşleyiş Süreçlerinin Etkinleştirilmesi”, “Program Etkinliğinin Güvence Altına Alınması”, “Paydaşların Sorumlulukları ve “Üst Düzey Yönetim Desteğinin Sağlanması”dır. Programın başarısı için gereklilikler teması altında toplamda 92 farklı kod 436 kez raporlanmıştır.

5.5.1. Programa duyulan güvenin artırılması

Elde edilen bulgulara göre araştırma katılımcıları programın başarısının artırılması için alınması gereken önlemlerden birisinin programa duyulan güvenin artırılması olduğunu düşünmektedir. Programa duyulan güvenin artırılması alt temasına ulaşırken

“Gizliliği Sağlayacak Önlemler Alınması”, “Gizliliğin Tahahhüt Edilmesi”, “Adalet Kültürü Politikalarının Programı Destekleyecek Özellikte Olması” ve “Lisans Kaybı Halinde Kişiyi Ekonomik Refah Alanının Yaratılması Gerekliliği” gibi kategoriler rol oynamıştır.

Programa duyulan güvenin artırılması altında belirlenen alt temaların kodları Tablo 5.21.’de gösterilmektedir.

Tablo 5.21. Programa duyulan güvenin artırılmasının alt temalarına yönelik kodlar

Temalar, Alt-Temalar ve Sıklıkları	Sıklık
Programın Başarısı İçin Gereklilikler	436
Programa duyulan güvenin artırılmasının alt temalarına yönelik kodlar	111
<i>Gizliliği sağlayacak önlemler alınması</i>	82
<i>Gizliliğin tahahhüt edilmesi</i>	17
<i>Adalet kültürü politikalarının programı destekleyecek özellikte olması</i>	10
<i>Lisans Kaybı halinde kişiyi ekonomik refah alanının yaratılması gerekliliği</i>	2

5.5.1.1. Gizliliği sağlayacak önlemler alınması

Gizliliği sağlayacak önlemler alınması alt temasına ait kodlar Tablo 5.22.’de gösterilmektedir.

Tablo 5.22. Gizliliği sağlayacak önlemler alınması alt temasına yönelik kodlar

Programın Başarısı İçin Gereklilikler		
Programa duyulan güvenin artırılması		
Gizliliği sağlayacak önlemler alınması		
Kod Numarası	Kod	Sıklık
3	Gizliliğin Sağlanması Önemli Oluşu	22
4	Destek Sürecinin Güvene Dayalı Gerçekleşmesi Gereği	20
7	Gizliliğin Sağlandığına Dair Gerekli Tanıtımının Yapılması Gerekliliği	17
21	Kişisel Verilerin Güvenliğinin Sağlanması	11
46	Başvuruların Gizlilik İçerisinde Değerlendirilmesi	6
64	Başvuranların İfşa Edilmesi Halinde Sisteme Olan Güvenin Kaybedilmesi	4
95	Destek Sürecinin Başvuran İle Akran Arasında Kalması	2

Gizliliği sağlayacak önlemler alınması kategorisini oluşturan kodlardan birisi, gizliliğin sağlanmasının önemli oluşudur. Katılımcıların görüşlerine göre, programın başarısını etkileyen en önemli gereklilik gizlilik ve gizliliğe yönelik standartlardır.

Bulgular gizliliğe yönelik etkin tedbirler alan ve bu tedbirlerin uygulanması konusunda hassasiyetle çalışan programların başarılı olabileceğine yöneliktir. Bazı katılımcıların konuyla ilgili aktardıkları şu şekildedir.

Katılımcı-15:

“Bunun ötesinde programı koordine eden arkadaşlardan yöneticilerden başlamak üzere, program içerisinde yer alan her herkese kadar gizlilik noktasında şu kadarlık bir açıklık bırakılırsa programın çökeceğini düşünüyorum. Şu kadarlık bakın yani. Çünkü çok özel bilgilerine erişmenizi sağlayabilir bu durumlar kişiler hakkında. Ve destek alan kişinin bir uçuşunda birisi bu kaptan olabilir kabin olabilir hiç fark etmez, birisi, ya işte bu arkadaşta destek alıyormuş işte, first officer da destek alıyormuş gibi küçücük böyle bir damgalanmış bir hareket hissederse program çöker. “

Katılımcı-16:

“İşte bunun gizliliği çok önemlidir. Yani kişinin cinsel sorunu olabilir, kişinin ailevi sorunu olabilir, kumar gibi, uyuşturucu kullanımı gibi hani yüz kızartıcı veya utandırıcı şeyler olabilir. Bütün bu konuların gizli kalacağına inandırmalısınız, ikna etmelisiniz.”

Katılımcı-1:

“Gizlilik ve güven konusu bence top seviyede önem gösterilmesi ve promote edilmesi gereken bir şey. Şimdi peer supportu çok güzel promote ediyoruz ama acaba işte bu gizliliği sadece söyleyerek geçirebiliyor muyuz insanlara yani bunu nasıl ispatlayabiliriz kısmındayım. Belki prosedürlere dökülebilirse, yazılı, çizili vs anlatılabilirse o noktada insanlar çünkü hep somut bir şey görmek isteyecektir. Bizim toplantılara gidip, gerçekten gizliliğinizi koruyoruz gibi davranışta bulunmamız bir noktadan sonra insan psikolojisinde yine benim düşüncem tabi ki, kendi açımdan bakıyorum. Somut bir şey görmedikçe, peer a da hiç güvenmeyecektir. Güven önemli bir konu ve bizim bunu somut ortaya koymamız gerekiyor.”

Sonuç olarak, elde edilen bulgular ışığında öne çıkan tespit, programın başarılı olabilmesi için en önemli gerekliklerden birinin gizliliğin etkin bir şekilde sağlanması, bunun için etkili standartların tanımlanması, bunların hassasiyetle uygulanması ve gizliliğe yönelik çalışmaların somut örnekler ile tüm potansiyel katılımcılara anlatılmasıdır. Diğer bulgularından olan güven ortamının sağlanması da gizliliğin sağlanması ile ilgili bir gerekliliktir. Buna göre, gizliliğin sağlanamadığı programlarda, güven ortamının kurulması mümkün olmayacak, bu durum programa olan güvenin kaybedilmesi ve programa ihtiyaç duyan pilotların programa başvurmaması ile

sonuçlanacaktır. Öne çıkan bir diğer yorum ise, programın gizliliğine yönelik hassasiyetin sadece teorik olarak değil, uygulamada da pilotlara kanıtlanma ihtiyacıdır. Katılımcılar, gizliliğe verilen önemin ve gizliliğin korunduğuna yönelik örneklerin kanıtları ile hedef kitledeki pilotlara tanıtılması halinde daha etkin sonuçlar elde edilebileceğini düşünmektedirler.

5.5.1.2. *Gizliliğin tahahhüt edilmesi*

Programa duyulan güvenin artırılmasına yönelik alt temanın bir diğer alt teması ise, gizliliğin hedef kitleye yönelik tahahhüdünün sağlanmasıdır. Bu alt temada bildirilen kodlar Tablo 5.23.'te gösterilmektedir.

Tablo 5.23. *Gizliliğin tahahhüt edilmesi alt temasına yönelik kodlar*

Programın Başarısı İçin Gereklikler		
Programa duyulan güvenin artırılması		
<i>Gizliliğin tahahhüt edilmesi</i>		
Kod Numarası	Kod	Sıklık
44	Gizliliğin Başvuranlara İspatlanması Gerekliği	6
49	Başvurular İçin Gizlilik Tahahhüdü Verilmesi	6
55	Programın Tahahhütleri İle İlgili Güvence Verilmesi	5

Bu kategori altındaki kodların ortak özelliği, programlar tarafından belirlenen gizlilik standartlarının ve bu standartlar çerçevesinde yapılan çalışmaların destek alan pilotlara etkin bir şekilde aktarılması ve gizlilik süreçlerinin taahhüt edilmesidir. Ayrıca programın gizliliğe verdiği önemin, geçmişte tamamlanan destek süreçleri ile destek alan pilotlara kanıtlanması, programın başarısını sağlayacak gerekliklerden birisi olarak görülmektedir. Bu konuda bazı katılımcılar değerlendirmelerini şu şekilde aktarmıştır.

Katılımcı-8:

“Dışarıya bilgi sızmadığını mutlaka diğer insanlardan teyit etmem lazım. Ama ondan sonra alacağım hizmetin veya bu güven ortamı, bendeki bu güven ortamı dışarıdan hizmet almayı da daha hızlı sağlayabilir şirkette içi olan senaryoya göre.”

Katılımcı-16:

“İşte bunun gizliliği çok önemlidir. Yani kişinin cinsel sorunu olabilir, kişinin ailevi sorunu olabilir, kumar gibi, uyuşturucu kullanımı gibi hani yüz kızartıcı veya utandırıcı şeyler olabilir. Bütün bu konuların gizli kalacağına inandırmalısınız, ikna etmelisiniz problemlili kişileri diye biz bunu söylüyoruz. “

5.5.1.3. Adalet kültürünün politikalarının programı destekleyecek özellikte olması

Diğer yandan araştırma bulguları adalet kültürü politikalarının programı destekleyecek özellikte olması gerektiğini göstermektedir. Bu kategoriye götüren kodlar Tablo 5.24.'te gösterilmektedir.

Tablo 5.24. *Adalet kültürünün politikalarının programı destekleyecek özellikte olması alt temasına yönelik kodlar*

Programın Başarısı İçin Gereklilikler		
Programa duyulan güvenin artırılması		
Adalet kültürünün politikalarının programı destekleyecek özellikte olması		
Kod Numarası	Kod	Sıklık
31	Adalet Kültürü Politikalarının Programa Duyulan Güveni Desteklemesi	8
83	Programı Yönetenlerin Programa Güven Duyulmasını Sağlama Gerekliliği	2

Buna göre programın başarısını artırabilmek için destek ve değerlendirme kriterlerinin açık bir şekilde tanımlanması gerekmektedir. Pilotlar, programların destek süreçlerinde ve sonrasındaki aşamalarda nasıl bir değerlendirme kriteri kullanılacağını bilmek istemektedirler. Ayrıca, taraflı ya da standart dışı muhtemel uygulamalardan endişelenen pilotların programdan uzaklaşması da söz konusu olabilir. K9'un görüşü şu şekildedir.

Katılımcı-9:

“Yani, bir kere güven ortamı olması gerekiyor. Yargılanmayacağından, cezalandırılmayacağından. Yani bizim program da non-punitive olarak geçiyor yani.”

Bu değerlendirmelere göre, program için güçlü olumlu adalet kültürü çerçevesinde hangi davranışların kabul edilebilir hangilerinin ise kabul edilemez olduğunun açıkça belirlenmesi ve buna uygun bir tanıtım sürecinin yürütülmesi gerekmektedir.

5.5.1.4. Lisans kaybı halinde kişiye ekonomik refah alanının yaratılması gerekliliği

Programa duyulan güvenin artırılmasına yönelik alt temanın alt temalarından sonuncusu ise, lisans kaybı halinde kişiye ekonomik refah alanının yaratılması gerekliliğidir. Bu alt temaya yönelik kodlar Tablo 5.25.'te gösterilmektedir.

Tablo 5.25. *Lisans kaybı halinde kişiye ekonomik refah alanının yaratılması gerekliliği alt temasına yönelik kodlar*

Programın Başarısı İçin Gereklilikler		
Programa duyulan güvenin artırılması		
Lisans kaybı halinde kişiye ekonomik refah alanının yaratılması gerekliliği		

Tablo 5.25. *Lisans kaybı halinde kişiye ekonomik refah alanının yaratılması gerekliliği alt temasına yönelik kodlar (Devam)*

Kod Numarası	Kod	Sıklık
91	Lisans Kaybı Halinde Kişiye Ekonomik Refah Alanının Yaratılması Gerekliliği	2

Buna göre pilotlara, programa başvuruları sonrasında ortaya çıkabilecek bir lisans kaybı durumu için güvence verilmeli ve geleceğe dönük bir refah alanı yaratılmalıdır. Konuyla ilgili bir katılımcı, görüşlerini şu şekilde aktarmıştır.

Katılımcı-4

“O kişiye ekonomik güvenceyi vermiş olması lazım. Sistem vasıtasıyla bu lisansını kaybedersem aynı refahta, aynı ekonomik şartlarda yaşamına devam edebileceksin güvencesini verse programa olan güvenirleyerek artar gibi geliyor.”

Bu kapsamda pilotun programdan aldığı destek sayesinde iyilik halinin sağlanarak emniyetin desteklenmesine karşın lisans kaybı yaşaması halinde, lisansını kaybetmeden önceki yaşam şartlarının sağlanmasına yönelik bir güvencenin olması, programa yönelik endişeleri ortadan kaldırabilir. Programların bu güvenceyi sağlayabilmek adına, havacılıkta güçlü olumlu adalet kültürü standartlarından yararlanabilecekleri düşünülmektedir. Adalet kültürü şartlarına göre açık bir şekilde programa başvuran pilotların, uygun şekilde desteklenmesine yönelik prosedürler geliştirilebilir. Ayrıca pilotların tıbbi sebeplerle lisanslarını kaybetmelerine yönelik tanımlanan sigorta kapsamına, akran destek programları da dahil edilebilir. Böylelikle, sabotaj, ağır ihmal ya da kusur olmadıkça, lisans kaybı yaşasalar dahi pilotların refah seviyesi korunmuş olur ve istenmeyen daha ciddi sonuçların da önüne geçilebilir.

5.5.2. Tanıtım etkinliği

Programın başarısı için gereklilikler ana temasına götüren bir diğer alt tema, “Tanıtım Etkinliği”dir. Bulgulara göre programın başarılı olabilmesi için yapılması gerekenlerden birisi de etkin ve sürekli tanıtım faaliyetleridir.

Tanıtım etkinliği alt temasına ait kodlar Tablo 5.26.’da gösterilmektedir.

Tablo 5.26. *Tanıtım etkinliği alt temasına yönelik kodlar*

Programın Başarısı İçin Gereklilikler		
Tanıtım etkinliği		
Kod Numarası	Kod	Sıklık
2	Programın Başarısının Yeni Başvuracılara İspat Edilmesi Gerekliliği	23

Tablo 5.26. Tanıtım etkinliği alt temasına yönelik kodlar (Devam)

14	Tanıtımda Potansiyel Her Adaya Ulaşılması Gerekliliği	13
17	Program İşleyişinde Etkin Bir İletişim Sürecinin Yürütülmesi	11
28	Tanıtımda Rutin Süreçlerin Oluşturulması	9
36	Programın Amaçlarının Etkin Bir Şekilde Anlatılması	7
66	Tanıtımda Samimiyetin Sağlanması Önemi	6
47	Tanıtımda Sürekliliğin Sağlanması	5
56	Tanıtımda Destek Almanın Normal Olduğuna Vurgu Yapılması Gerekliliği	4
60	Program Başarısının İspat Edilmesi İçin Doğru Adayların Bulunması	4
71	Programın, Destek İhtiyacı Açısından, Pilotun Kendisini Sorgulamasını Sağlayacak Bir Hedefinin Olması Gerekliliği	3
74	Tanıtımda Yüzyüze İletişimin Sağlanması Önemi	3
93	Tanıtımda Sosyal Medyanın Kullanılması	2
102	Akranların Pilotlara Etkin Bir Şekilde Tanıtılması	2
124	Zihin Sağlığının Öneminin Pilotlara Etkin Bir Şekilde Anlatılması Gerekliliği	1
143	Programa Yönelik Önyargıların Kırılması İçin Çaba Gerekliliği	1

Bu alt tema kapsamında sıklıkla bildirilen kodlardan en önemlisi programın başarısının yeni başvuracaklara ispat edilmesi gerekliliğidir. İlgili kod, toplamda 23 kez bildirilmiştir. Bu kodu oluşturan görüşler incelendiğinde, katılımcıların, programın tasarımdaki şekline uygun olarak yürütüldüğüne inandığı görülmüştür. Ancak tanıtım faaliyetlerinde programın kuruluşundan, pilotlara verilen desteğe, gizliliğe, karşılıklı güven esasına ve benzeri süreçlere yeteri kadar odaklanılmadığı da belirtilmiştir.

Ayrıca öne çıkan bir diğer görüşte, destek süreçleri başarıyla tamamlanan pilotların, programın tanıtım süreçlerine katkıda bulunarak tecrübelerini aktarmalarının sağlanması ve program başarısına yönelik kanıtların tanıtım süreçlerinde etkin bir şekilde kullanılmasıdır. Bazı katılımcılar görüşlerini şu şekilde aktarmışlardır.

Katılımcı-15:

“Eee, akrana gelen bir pilot, bu programdan gizliliğini korunduğunu, kendisini çok güvende ve rahat hissettiğini ve o problemlerini aşmakta yardım alabildiğine inanırsa bir gün bir başka arkadaşını gördüğünde onu bunu söyleyecektir. Bu şekilde biz ilmek ilmek dokuyacağız bunu.”

Katılımcı-3:

“Şirket içerisinde devamlı bir promosyon. Böyle bir program olduğunu gösteren, ana mantığını anlatan doğru iletişim, şirket içinde baktığı zaman yürüdüğü yerde bile gördüğü sürekli promosyon. Bundan yararlanan insanların diğerlerine; evet ya, ben konuşmuştum, çok da iyi gelmişti, gibi hikayelerin yayılmasına izin vermek.”

Katılımcı-8:

“Burada yine başa döneceğim, birazcık sistemde kalması lazım problemin. Tanıtımı yapıldı ama birazcık sistemde kalacak birkaç sene. Tanıtım yapılarak genel istatistiki bilgiler verilecek insanlara. Ondan sonra da bu birkaç sene içerisinde de dışarı bilgi sızmadığı insanlar tarafından emin olunacak. Merak seviyesinden ihtiyaç seviyesine bir evrilme olacak. Yıllar geçtikçe, insanlar merak duydukça daha derin konularda da danışma süreci lolabilir. Zamanın geçmesi lazım. Çok erken safhadayız daha.”

Tüm bu görüşler göz önünde bulundurulduğunda, programa öncü olarak başvuran pilotların olumlu tecrübelerinin tanıtım süreçlerine yansıtılmasının, programa olan güveni artıracığı değerlendirilmektedir. Destek ihtiyacı olan pilotların, kendi işletmelerinden gerçek örnekleri görmelerinin, onların programa olan inancını artıracığı düşünülmektedir.

Diğer yandan, programdan destek alan pilotların tecrübelerinin doğrudan kullanılmasının mümkün olamayabileceğine yönelik görüşler de bulunmaktadır. Katılımcılar, pilotların kendi tecrübelerinin program tarafından isimleri belirtilerek paylaşılmasını istemeyeceklerini, anonim olarak paylaşılan tecrübelerin de diğer pilotlar tarafından dikkate alınmayacağını belirtmişlerdir. Buna göre, öne çıkan değerlendirme, pilotların tecrübelerini birlikte görev yaptıkları diğer pilotlara kokpit ortamı, yatı görevi vb. uygun ortamlarda aktararak program güvenilirliğinin zaman içerisinde pilotlar nezdinde kazanılabileceğine yöneliktir. Yine de programların, destek süreci kolay ve hızlı bir şekilde çözümlenen pilotlara, tanıtım faaliyetlerine dahil edilmeye yönelik sorgulamalar yapması ve pilotun onayı ile birlikte hassas bir çalışmanın sonucu olarak diğer pilotlara bu tecrübeleri tanıtması, programın ihtiyaç duyduğu güven ortamını destekleyebilir.

Sıklıkla bildirilen bir diğer görüş ise, tanıtımda potansiyel her adaya ulaşılması gerekliliğidir. Bu değerlendirmeye göre, program için her ne kadar farklı yöntemlerle tanıtımlar yapılsa da bu tanıtımlar operasyondaki diğer iş yükü gibi sebeplerle pilotların gözünden kaçmakta ya da dikkatlerini çekmekte yetersiz kalmaktadır. Bu nedenle başta

birebir görüşmeler olmak üzere, her pilota birebir tanıtım yapılması ve bu tanıtım sürecinde tüm pilotlara ulaşıldığından emin olunması, programın başarıyla hayata geçirilmesi için etkin bir strateji olarak görülmektedir. Daha büyük havayolu işletmeleri için grup görüşmeleri ya da açık forumlar da bir seçenek olarak değerlendirilebilir. Topluluk içinde sorularını iletmek istemeyen pilotlar için de, özel bir destek iletişim hattının kurulması ve pilotların bu hatta yönlendirilmesi de erişimi kolaylaştırabilir.

Araştırma katılımcılarının bu konuyla ilgili aktardıkları şu şekildedir.

Katılımcı-7:

“Bunun için de bu sistemi sürekli düzenli olarak anlatmak gerekiyor. İnsanlara kapı kapı dolaşıp gerekirse bunu düzenli olarak anlatmak gerekiyor. “

Katılımcı-15:

“Duyurular kısmında yine de pilotlarla ilgili her çalışmada, şeyde, bu tür çalışmalara örnek bu tür faaliyetlerin olduğuna yer verilmeli ve yavaş yavaş ilerlenmeli diye düşünüyorum. Yoksa benim filomda 2000 pilot var 2000inine de mail atacağım ve hepsi haberdar olacak, gerçekçi olmayacaktır.”

Katılımcı-8:

“Ama itiraf etmek gerekirse, özellikle yoğun sezonda bu tip bilgilendirmeler özellikle bireyin ihtiyacı olmadığı durumlarda göz ardı edilebiliyor. Yani gelen bir e-posta ya da sistemde gördüğünüz bir yazıyı çok da dikkat etmeden geçebiliyorsunuz.”

Sonuç olarak, tanıtım etkinliğinde, yüzeysel bilgilendirmeler yapmak yerine pilotların dikkatini çekecek ve onların program kapsamında bilgilendirildiğini teyit edecek yaklaşımların sağlanması, programın başarısı için gerekli bir yaklaşım olarak görülmektedir. Bu noktada, şirket pilotları ile kısa toplantılar gerçekleştirilebilir, ya da birden fazla pilotu kapsayacak grup çalışmaları yapılabilir. Ayrıca, pilotlara görüş ve önerilerini iletebilecekleri yüzyüze toplantı imkanları da verilebilir.

Program işleyişinde etkin bir iletişim sürecinin yürütülmesi, tanıtımda rutin süreçlerin oluşturulması ve program amaçlarının etkin bir şekilde anlatılması da tanıtım etkinliği alt temasında sıklıkla göze çarpan diğer kodlar arasındadır. Araştırma katılımcıları sırasıyla ilgili kodlar dahilinde paylaştığı görüşler şu şekildedir.

Katılımcı-15:

“Sonra bu program hakkında bir yerlerde bilgilendirme yapılırken, bunlar çok profesyonelce ve hassasiyetlere ee hassasiyetlerin en ufak dışına çıkmayacak şekilde

verilmeli. Sonra Ee bir kişi programın sitesine girip baktığında orada bununla ilgili bütün değerleri çok iyi vermeli. “

Katılımcı-3:

“Şirket içerisinde devamlı bir promosyon. Böyle bir program olduğunu gösteren, ana mantığını anlatan doğru iletişim, şirket içinde baktığı zaman yürüdüğü yerde bile gördüğü sürekli promosyon.”

Katılımcı-3

“Peer support programının, kapsayıcılığının altını çizmek, kazandırıcılığını, kıyıcım iken önlemeye yönelik, doğru yönlendirmeye yönelik olduğunu altını çizmek, gizliliğin altını çizmek ve asıl amaç işten atmak değil, lisansını elinden almak değil, asıl amaç kazanmak. Bunun altını çizmek.”

Sonuç olarak tüm bu bulgular göz önünde bulundurulduğunda, programların tanıtım faaliyetleri üzerine etkin bir şekilde çalışılması ve en uygun strateji bulunarak uygulanması, programın başarısını destekleyecektir. Tanıtım etkinliğinin artırılması sayesinde programın amaçlarına daha iyi hizmet edilebileceği ve hedefine ulaşmasına yönelik önemli katkılar elde edileceği düşünülmektedir.

5.5.3. Eğitim etkinliği

Programın başarısını artırabilmek için ortaya çıkan diğer bir gereklilik etkili eğitim faaliyetlerinin gerçekleştirilmesidir.

Eğitim etkinliği alt temasına ait kodlar Tablo 5.27.'de gösterilmektedir.

Tablo 5.27. Eğitim etkinliği alt temasına yönelik kodlar

Programın Başarısı İçin Gereklilikler		
Eğitim etkinliği		
Kod Numarası	Kod	Sıklık
23	Tüm Personelin Programa İlişkin Eğitilmesinin Gerekliliği	10
38	Akran Eğitiminde Deneyimsel Öğrenmeye Önem Verilmesi	7
72	Eğitimde Her Uzmanlık Alanından Eğitimcilerin Bulunması	3
98	Akranlara Eğitim Sürecinde Geri Bildirimler Verilmesi	2
100	Eğitimin Sıklıkla Tekrar Edilmesi Gerekliliği	2
114	Eğitim Müfredatının Açıkça Kapsamlı Bir Şekilde Belirlenmiş Olması Gerekliliği	1
118	Akranların Destek Süreci İçin Etkin Bir Şekilde Hazırlanması	1
133	Eğitimin Akranlarda Bu İş Başaracaklarına Yönelik Güven Oluşturması Gereği	1

Bu kapsamda en sık şekilde ortaya çıkan kod, tüm personelin programa ilişkin eğitilmesi gerekliliğidir. Bu kodu oluşturan görüşlere göre, eğitimler yalnızca program personelinin değil, başta pilotlar olmak üzere bağımsız programlardaki ve havayolu işletmelerindeki tüm personeli kapsamalıdır. Bu konuda, K8 görüşlerini şu şekilde ifade etmektedir.

Katılımcı-8:

“Daha insanlar haberdar oldular. Peer support diye bir şey varmış şeklinde. Bu sene yapacağımız CRM eğitimleri ile, herkese vereceğiz şirketimiz bünyesinde, kabindeki ve kokpitteki arkadaşlarımıza bir miktar daha farkındalık kazandıracağız. “

Programın maksadını tüm havayolu işletmesine geneline yaymak ve hedeflerinin etkin bir şekilde anlaşılmasını sağlayıp ortak bir organizasyon kültürü oluşturmak için, tüm personele bu eğitimlerin verilmesi, hatta eğitimin sınıf ortamında planlanarak bir eğitmen tarafından verilmesi, programın amacına ulaşmasında destekleyici bir uygulama olacaktır.

Eğitim etkinliği kapsamında sıklıkla bildirilen bir diğer kod ise akran eğitiminde deneyimsel öğrenmeye önem verilmesidir. Katılımcılar aldıkları eğitimlerde deneyimsel, rol üstlenme gibi uygulamaların destek sürecinde karşılaşılabilecek muhtemel senaryolara hazırlayıcı olduğunu belirtmişlerdir. K3’ün konuyla ilgili aktardıkları şu şekildedir.

Katılımcı-3:

“Peerların eğitim süreçleri oldukça önemli. Peerların eğitim süreçlerinde olabildiğince, deneyimsel öğrenmeye dayalı kendilerini denedikleri bir halde olmalı, tabi ki semptomu hızlı duyup, yönlendirmenin nasıl yapılacağının bunların hepsinin teorisi olmalı. Bununla birlikte pratiğe yönelik eğitimler verilmeli. “

Bu değerlendirmelere göre, akran eğitimi başta olmak üzere, pratik uygulama gerektirebilecek tüm süreçlere yönelik eğitimlerde, deneyimsel çalışmaların akran yetkinliği ve program işleyişi için faydalı olacağı düşünülmektedir.

5.5.4. Programın bağımsızlık derecesi

Programın Başarısı İçin Gereklilikler ana teması altındaki alt temalardan bir diğeri “Programın Bağımsızlık Derecesi”dir. Araştırma bulguları programın başarısında bağımsızlık derecesinin de önemli bir rol oynadığını göstermektedir.

Program bağımsızlık derecesine ait kodlar Tablo 5.28.’de gösterilmektedir.

Tablo 5.28. Programın bağımsızlık derecesine yönelik kodlar

Programın Başarısı İçin Gereklilikler		
Programın bağımsızlık derecesi		
Kod Numarası	Kod	Sıklık
22	Bağımsız Bir Programda Daha Özgür Olunacağı Düşüncesi	11
30	Bağımsız Bir Programın Örgüte Özgü Sorunlar İçin Yetersiz Kalacağı Düşüncesi	8
52	Diğer Şirketler Ya Da Programlar ile Bilgi Paylaşım Ortamının Bulunmaması	7
73	Bağımsız Bir Programda Gizliliğin Daha Etkin Sağlanacağı Düşüncesi	3
87	Şirket Programlarında Doğrudan Aksiyon Alınmasının Daha Kolay Oluşu	2
120	Bağımsız Programların Daha Geniş Bir Akran Havuzuna Sahip Olma Potansiyeli	1
152	Bağımsız Programın Alanında Uzmanlaşabileceği Düşüncesi	1
156	Yönetim Korkusunun Şirket Programlarında Bağımsız Programlara Göre Daha Fazla Oluşu	1
161	Şirket Programlarında Akran Seçebilme Şansı	1

Bu kapsamda en fazla ortaya çıkan kod bağımsız bir programda daha özgür olunacağı düşüncesi ile ilgilidir. Buna göre, katılımcılar, havayolu işletmeleri programlarına kıyasla bağımsız programlarda pilotların kendilerini açmak konusunda daha rahat hisseceğine yönelik görüşler paylaşmıştır. Bu durumun temel sebebi olarak da destek sağlayan akranın aynı işletmede bulunması gösterilmektedir. Bu düşünce, destek ihtiyacı olan pilotun probleminin işletmelerde açığa çıkma ve kulaktan kulağa yayılma ihtimaline dayandırılabilir. Katılımcılardan birinin bu konuyla ilgili aktardıkları şu şekildedir.

Katılımcı-3:

“Nispeten dışarıdan olduğu için, böyle özel konuları, belki bir yaz süreci ile ilgili, belki bir bağımlılığı ile ilgili, ilişki problemleri ile ilgili çok özel konuları içeriden birine aktarma ihtimali, çok düşüyor. Böyleyken, dışarıdan alınan hizmet çok daha değerli hale gelebiliyor.”

Dünya çapındaki deneyimler, PADP'nin bağımsız olarak yürütülmesinin, pilotları programın gizliliğine ikna etmek açısından kritik olduğunu göstermektedir. Geleneksel destek programları, pilotların programı kullanımı açısından düşük bir başarı kaydına sahiptir. Bunun nedenine yönelik herhangi bir araştırma yapılmamıştır. Ancak öne çıkan

muhtemel sebep olarak, şirket programının gizliliği konusundaki endişe nedeniyle pilotların kariyerlerinin tehlikeye girebileceği algısıdır. (EPPSI, October 2020)

Aktarılan bu görüşe göre, pilotların yaşadıkları problemleri bağlı bulundukları havayolu işletmesinde görev alan diğer akran pilotlara aktarma ihtimali daha düşüktür. Bu durumun, pilotun programa başvurmamasına ya da başvursa dahi problemini yeterince açık ve rahat bir şekilde aktaramamasına neden olabileceği değerlendirilebilir. Bu nedenle, bazı katılımcılar tarafından, bağımsız programlarda görev alan bağımsız akranların sağladığı desteğe olan ilginin şirket programlarına nazaran daha fazla olacağı düşünülmektedir.

Sonuç olarak, bağımsız programlara yönelik aksi görüşlerin de olduğu dikkate alındığında, havayolu işletmelerinin kurmuş oldukları programlara ek olarak dışarıdan da hizmet verebilecek bir destek programından da hizmet almalarının tamamlayıcı olabileceği düşünülmektedir.

Bu kapsamda sıklığı yüksek olan bir diğer kod, bağımsız bir programın havayolu işletmesine özgü sorunlar için yetersiz kalacağı düşüncesidir. K7 değerlendirmelerini şu şekilde aktarmıştır.

Katılımcı-7:

“Önce şirket dışından birisiyle konuşacaksam. Benim şirketimde çalışmıyor. Örneğin havacılıkla alakalı bir sadece şirket olarak değil miyim? Havacılıkla alakalı genel olarak benim bulunduğum ortamı bilmiyor. Belki de benim sıkıntılarım çok iyi anlayabilecek. O yüzden önce şirket içerisinde çevremde tanıdığım bir insanım. Olması benim için bir fayda hem güven verir hem de derdimi anlar. “

Bu değerlendirmelere göre, ortaya çıkan görüş, havayolu işletmelerinin kendi destek programlarının olmasının, pilotların iş hayatları ya da örgütsel süreçlerle ilgili yaşayabilecekleri herhangi bir problemde, kendi havayolu işletmelerinden kendilerini anlayabilecek birilerini bulmalarını kolaylaştırabileceğidir. Bu noktada, havayolu işletmeleri ayrı bir program kuramıyorlarsa dahi, destek aldıkları programın bünyesine, gerek duyulması halinde kendi bünyelerinden akran pilotları yerleştirmeleri, bu gerekliliği sağlayacak etkin bir yaklaşım olacaktır.

Programın bağımsızlık derecesine ilişkin sıklıkla ortaya çıkan kodlardan bir diğeri de diğer havayolu işletmeleri ya da programlar ile bilgi paylaşımıdır. Buna göre, katılımcılar, havacılık sektörü için son derece yeni olan bu program için işletmelerin

uygulama ve tecrübe paylaşımı yapabilmeleri adına ortak bir platforma ihtiyaç duyduklarını belirtmektedir. K13'ün konuyla ilgili görüşleri şu şekildedir.

Katılımcı-13:

“Keşke bir şöyle bir koalisyon mu denir, çalışma grubu mu denir. Herkesin entegre olabildiği bir çalışma grubumuz olsa keşke belki yaratılabilir ama öyle bir şey yok o yüzden bilmiyorum.”

Programın en kritik gerekliliklerinden biri olduğu düşünülen gizliliğin korunması koşuluyla, PADP tecrübelerinin paylaşılabileceği bir çalışma grubu ortamının kurulmasının programın gelişim sürecine katkı sağlayabileceği değerlendirilmektedir. Çalışma grubu ortamının paylaşabileceği anonim örneklerle ve tecrübelerle göre, PADP paydaşları tarafından en etkin uygulamaların oluşturulmasına yönelik ortak yaklaşımlar sergilenebilir. Diğer yandan, gizlilik en etkin seviyede korunsada, programa yönelik tecrübelerin paylaşılıyor olması; başta pilotlar olmak üzere sektörde çeşitli endişeleri de beraberinde getirebilir. Bu endişelerin başında da destek alan pilotların bilgilerinin ifşa edilebileceği düşüncesinin gelmesi beklenebilir. Bu sebeple, muhtemel bir çalışma grubunun kurulmadan önce, bu grubun ortaya çıkarabileceği olumlu ve olumsuz sonuçların göz önünde bulundurulması gerektiği düşünülmektedir.

5.5.5. İhtiyaç sahibi programa dahil etme yöntemi

Programın Başarısı İçin Gereklilikler ana teması altında belirlenen bir diğer alt tema “İhtiyaç Sahibini Programa Dahil Etme Yöntemi” temasıdır. Elde edilen bulgular programa dahil edilme potansiyeline sahip durumdaki bir pilotun programa hangi süreçten geçerek dahil edileceğine yönelik iki farklı görüş olduğunu göstermektedir. İlk görüş, pilotların sadece kendilerinin hür iradeleri ile gönüllü olarak programa dahil olması gerektiğidir. Bu görüşler “Gönüllü Başvuru” adıyla bir kategoriye ortaya çıkartmıştır. Buna karşın diğer bir görüş pilotların programa başkalarının önerisi ya da talebiyle dahil edilebilmesi gerektiği yönündedir. Bu görüşü savunan kodlardan hareketle “Baskalarının Dahil Etme Talebi” adıyla bir kategori ortaya çıkmıştır.

İhtiyaç sahibi programa dahil etme yöntemine yönelik kodlar Tablo 5.29.'da gösterilmiştir.

Tablo 5.29. İhtiyaç sahibi programa dahil etme yöntemine kodlar

Temalar, Alt-Temalar ve Sıklıkları	Sıklık
Programın Başarısı İçin Gereklilikler	436
İhtiyaç sahibi programa dahil etme yöntemi	10

Tablo 5.29. *İhtiyaç sahibi programa dahil etme yöntemine kodlar (Devam)*

<i>Gönüllü başvuru</i>	4
<i>Başkalarının dahil etme talebi</i>	6

Farklı görüşe sahip katılımcıların hepsi kendi yaklaşımlarının programın temel amacına hizmet edeceğini düşünmektedir. Ancak, başkalarının dahil etme talebi ile pilotların programa yönlendirilmesinin oldukça hassas bir süreç olduğu da düşünülmektedir. Özellikle pilotların program tarafından iletişime geçildiği nokta, konunun pilota aktarımı ve pilotun tepkilerine yönelik yüksek özen gösterilmesi gerektiği düşünülmektedir.

Pilotlar, genellikle yoğun stres altında çalışanlar ve mesleklerinin doğası gereği oldukça talepkar bir görevi yerine getirirler. Hali hazırda herhangi bir destek ihtiyacı olmayan bir pilotun dahi yoğun bir stres altında çalışıyor olabileceği düşünüldüğünde, destek ihtiyacı olduğu bildirilen bir pilotla iletişime geçilirken oldukça hassas olunması gerektiği değerlendirilmektedir. Bu hassasiyetin gösterilmemesi halinde, hali hazırda destek ihtiyacı olan pilotların duygusal olarak zarar görmesi söz konusu olabilir. Sürecin etkin bir şekilde yönetilememesi, iletişim kopukluğundan pilotun programa olan inancını kaybetmesine ve hatta tüm havayolu işletmesindeki pilotların da zaman içerisinde güvenlerini kaybetmelerine sebep olabilir.

Ortaya çıkabilecek tüm sonuçlar göz önünde bulunduğunda, havayolu işletmelerinin, pilotlarını başkalarının talepleri ile programa yönlendirilebilecekleri konusunda bilgilendirmesi ve pilotları bu durum için hazırlaması faydalı olabilir.

Pilotun ailesi ya da iş arkadaşları tarafından programa bildirilmesine karşın, pilot, kararlı bir şekilde yardım almayı reddeder ise durumun program psikoloğuna bildirilmesi ve program psikoloğu tarafından sonraki adımın kararlaştırılması tavsiye edilmektedir (EPPSI, October 2020).

Diğer yandan PADP tarafından akranların açık ve şeffaf bir iletişim sergilemelerine yönelik eğitilmeleri de süreci destekleyebilir. Akranlara pilot ile gerçekleştirilen iletişimi etkin bir şekilde yönetebilmeleri için pratik uygulamalar yapılması ve iletişim yönetimi konusunda eğitimler verilmesi faydalı olabilir. Akranlar tarafından uygulanan yöntemlerde ulus kültürünün etkisi, duygusal tepkilerin nasıl değerlendirildiği, iletişim tarzları ve kriz yönetimi üzerinde etkili olabilir. Kültürel farklılıkları anlamak, etkili bir destek sağlamak için önemli olabilir. Ayrıca akranları aşabilecek ve muhtemelen tıbbi

destek gerektirebilecek durumlar için profesyonel destek sağlanmalı ve ortaya çıkan kriz durumuna yönelik uygun protokoller uygulanmalıdır.

İlgili konuda programa ait bir örgüt kültürünün oluşturulamaması halinde, destek sürecinin pilotun mental sağlık durumunu daha kötü etkilemesi ya da havayolu işletmesinde PADP'ye olan güvenin kaybedilmesi gibi istenmeyen sonuçlar ortaya çıkabilir.

5.5.5.1. Gönüllü başvuru

Gönüllü başvuru alt temasına yönelik kodlar Tablo 5.30.'da gösterilmektedir.

Tablo 5.30. Gönüllü başvuru alt temasına yönelik kodlar

Programın Başarısı İçin Gereklilikler		
İhtiyaç sahibi programa dahil etme yöntemi		
Gönüllü başvuru		
Kod Numarası	Kod	Sıklık
62	Pilotların Başkaları Tarafından Programa Yönlendirilmesinin Program Başarısı İçin Bir Tehdit Olarak Görülmesi	4

5.5.5.2. Başkalarının dahil etme talebi

Başkaların dahil etme talebi alt temasına yönelik kodlar Tablo 5.31.'de gösterilmektedir.

Tablo 5.31. Başkalarının dahil etme talebi alt temasına yönelik kodlar

Programın Başarısı İçin Gereklilikler		
İhtiyaç sahibi programa dahil etme yöntemi		
Bşkalarının dahil etme talebi		
Kod Numarası	Kod	Sıklık
104	Programın Sadece Gönüllü Başvuruya Açık Olması Halinde Kendini Gizleyenlerin Uçuş Emniyetini Azaltması	2
111	Pilotları Programa Yönlendirme İşini Farklı Departmanların Da Yapması	2
163	Destek İhtiyacı Duyan Pilotu Çevresindekilerin Programa Bildirme Sorumluluğu Taşınması	1
200	Pilotların Başkaları Tarafından Programa Yönlendirilmesinin Program İçin Bir Avantaj Olarak Görülmesi	1

5.5.6. Programın işleyiş süreçlerinin etkinleştirilmesi

Program başarısının artırılabilmesi için gerekli olan unsurlar kapsamında programın işleyiş süreç ve biçimine ilişkin pek çok faktör ortaya çıkmıştır. Bu faktörler

“Programın İşleyiş Süreçlerinin Etkinleştirilmesi” adıyla bir alt temaya dönüşmüştür. Tümevarımsal tematik analiz kapsamında bu alt temaya götüren kategoriler ise “Akran Seçim Süreci”, “Akranın Sahip Olması Gereken Özellikler”, “Akranlara Gerekli Kaynakların Sağlanması”, “Başvuran Akran Eşleştirmesi”, “Destek Süreci” ve “Programın Yönetsel Süreçleri” şeklinde isimlendirilmişlerdir. Programın işleyiş süreçlerinin etkinleştirilmesine yönelik kodlar Tablo 5.32’de gösterilmiştir.

Tablo 5.32. Programın işleyiş süreçlerinin etkinleştirilmesi alt temasına yönelik kodlar

Temalar, Alt-Temalar ve Sıklıkları	Sıklık
Programın Başarısı İçin Gereklilikler	436
Programın işleyiş süreçlerinin etkinleştirilmesi	101
Akran seçim süreci	24
Akranların sahip olması gereken özellikler	25
Akranlara gerekli kaynakların sağlanması	16
Başvuran akran eşleştirmesi	5
Destek süreci	26
Programın yönetsel süreçleri	5

5.5.6.1. Akran seçim süreci

Akran seçim süreci alt temasına ait kodlar Tablo 5.33.’te gösterilmektedir.

Tablo 5.33. Akran seçim süreci alt temasına yönelik kodlar

Programın Başarısı İçin Gereklilikler		
Programın işleyiş süreçlerinin etkinleştirilmesi		
Akran seçim süreci		
Kod Numarası	Kod	Sıklık
25	Akran Olmak İçin Gönüllülük Esasının Olması	9
33	Akran Seçim Kriterlerinin Belirlenmesi	8
40	Doğru Akran Seçiminin Önemi	7

Akran seçim süreci alt temasında sıklıkla bildirilen kodlara göre, pilotların akran olabilmek için gönüllü olmaları, programların akran seçim kriterlerini belirlemesi ve akran seçimini belirlenen kriterler ışığında gerçekleştirmeleri önemlidir. Araştırma katılımcılarının bu kodlarla ilgili aktardıkları şu şekildedir.

Katılımcı-5:

“Öncelikle en önemli şey gönüllü olmak. Yani bunun altyapısında da kişinin daha önceki bu programa başvurmadan önceki altyapıdan daha önce gönüllü bir yer aldı mı? Aldıysa oradan kazanımları neler?”

Katılımcı-13:

“Bu yüzden zaten seçerken dediğin gibi biraz da yatkınlığı olsa daha iyi olur mu acaba, evet olur; bazı yetkinlikler olsa daha iyi olur mu, evet olur gibi çünkü onun üzerine bir şeyleri koymak bir tık daha kolay. Mesela psikolojiye ilgisi olsun, doğası gereği empatik olsun ve diğer insanları nasıl diyeyim umursar ve duyarlı bir vaziyette olsun hani biraz değer yargısı olarak insan değer yargısında olsun ve kollektife yardım etme duygusu olsun bunlar çok avantajlı şeyler olur.”

Katılımcı-2:

“Önce temsilcinin işte o belirlenecek kriterlerden geçmesi lazım. İşte güvenilir olma, örnek olma gibi. Daha bunlar geliştirilebilir.”

Akranlar, pilotlar ve PADP arasındaki görünür arayüzlerdir ve bu rol için en uygun kişilerin seçilmesi son derece önemlidir. Programın başarısı veya başarısızlığı, akranların kalitesine ve pilot topluluğu içindeki itibarlarına bağlı olabilir. Akranları işe alma ve eğitime için önerilen bazı hassas noktalar şu şekildedir; akranlarda gereken yetkinlikler, tanıtım ve seçim için olası yöntemler, akranları seçerken kaçınılması gereken olası sorunlar ve akran ilk eğitimi için minimum müfredattır. (EPPSI, October 2020)

Sonuç olarak, program için akran seçimine yönelik; akran seçim kriterlerinin belirlenmesi, bu kriterlerin uygulanması ve akran seçiminde mutlaka gönüllük aranmasını da kapsayacak şekilde şeffaf ve anlaşılır bir uygulamanın program yöneticileri tarafından izlenmesi gerektiği düşünülmektedir.

5.5.6.2. Akranların sahip olması gereken özellikler

Programın işleyiş süreçlerinin etkilentirilmesine yönelik belirlenen alt temalardan olan akranın sahip olması gereken özelliklerin altında bildirilen kodlar Tablo 5.34.'te gösterilmektedir.

Tablo 5.34. Akranların sahip olması gereken özellikler alt temasına yönelik kodlar

Programın Başarısı İçin Gereklilikler		
Programın işleyiş süreçlerinin etkinleştirilmesi		
Akranların sahip olması gereken özellikler		
Kod Numarası	Kod	Sıklık
37	Güven Uyandıracak Akranların Seçiminin Önemi	7

Tablo 5.34. *Akranların sahip olması gereken özellikler alt temasına yönelik kodlar (Devam)*

58	Akranların Kişisel Gelişimlerine Önem Vermesi	4
201	Akranların Güvenilir Olma Gerekliği	3
203	Akranların Sır Saklama Yetkinliğinin Olması	3
202	Akranların Örnek Alınacak Kişi Olma Gerekliği	2
206	Akranların Psikoloji Bilimi Ile İlgilenmesinin Faydaları	2
207	Akranların Destek Sürecinde Tepkilerini İyi Yönetmesi Gerekliği	2
204	Akranların Kendilerini Tanıması Gerekliği	1
205	Akranların Özeleştiri Yapabilme Gerekliği	1

Gerçekleştirilen yarı yapılandırılmış görüşmelerde aktarılan ve ilgili alt temada toplanan bu kodlar ışığında, akranların sahip olması gereken bazı özellikler bulunmaktadır. Bu özelliklere uygun akranların seçimi, programın işleyişine katkı sağlayıp amacına ulaşmasını kolaylaştıracaktır. Akranlarda bulunması gereken özelliklerin akran seçim süreci için değerlendirilmesi ve akran seçim kriteri içerisinde tanımlanması, bu özellikleri taşıyan pilotların akran olarak seçilmesini sağlayacaktır. Böylelikle uygun akranların seçilmesi sağlanacak ve destek süreci için gerekli altyapı da kurulmuş olacaktır.

5.5.6.3. Akranlara gerekli kaynakların sağlanması

Programın işleyiş süreçlerinin etkinleştirilmesi alt temasında oluşan alt temalardan bir diğeri de akranlara gerekli kaynakların sağlanmasıdır. Bu alt temada bildirilen kodlar, Tablo 5.35’te gösterilmektedir.

Tablo 5.35. *Akranlara gerekli kaynakların sağlanması alt temasına yönelik kodlar*

Programın Başarısı İçin Gereklikler		
Programın işleyiş süreçlerinin etkinleştirilmesi		
Akranlara gerekli kaynakların sağlanması		
Kod Numarası	Kod	Sıklık
13	Akranlara Zihin Sağlığı Profesyonelleri Tarafından Süpervizyon Sağlanması	14
108	Akranlara Kullanabilecekleri Uygun Kaynakların Sağlanması	2

Bu alt temadaki değerlendirmelere göre, akranlara destek sürecinde program koordinatörü, program sözcüsü, tecrübeli akranlar ve programın tıbbi uzmanları tarafından gerektiğinde yönlendirici destek sağlanmalı ve bu desteği veren kişilerin

alanında uzman olmasına hassasiyet gösterilmelidir. Bu konuyla ilgili K3, görüşlerini şu şekilde aktarmıştır.

Katılımcı-3:

“Bu insanların sıkıştığında sorabileceği, dışarıdan hizmet alabileceği süpervizyon ve takip süreci olmalı. “

Sonuç olarak, akranların destek süreci öncesinde, süresi boyunca ve sonrasında gerek duymaları halinde alanında uzman program yetkilileri tarafından uygun destek sürecinin sağlanması gerekebileceği düşünülmelidir. Akranlar asıl meslekleri pilotluk olan ve meslektaşlarına gönüllü destek sağlamak isteyen bireylerdir ancak bazı konular için bu desteğin yetersiz kalması söz konusu olabilir. PADP tarafından tanımlanacak uygun iç destek ve yönlendirme süreçleri ile akranın ihtiyaç duyması halinde ulaşabileceği bir iç danışma hattı kurulabilir. Hatta, uygun raporlama yöntemleri ile akranların destek verdiği tüm durumlar için kontrol süreçleri geliştirilebilir. Böylelikle hem akran tecrübe kazandırılarak gelişim sürecinin desteklenmesi hem de destek sürecinin etkinliği sağlanabilir.

5.5.6.4. Başvuran akran eşleştirmesi

İlgili alt temada oluşturulan bir diğer alt tema da başvuran akran eşleştirmesidir. Bu alt temaya ait kodlar, Tablo 5.36.’da gösterilmektedir.

Tablo 5.36. Başvuran akran eşleştirmesi alt temasına yönelik kodlar

Programın Başarısı İçin Gereklilikler		
Programın işleyiş süreçlerinin etkinleştirilmesi		
Başvuran akran eşleştirmesi		
Kod Numarası	Kod	Sıklık
77	Başvurulara Doğru Akran Atanmasının Önemi	3
112	Başvuran ile Akranın Birbirini Tanımadığı Bir Destek Sürecinin Gerekliği	1
172	Başvuru Bağlamına Uygun Akranın Atanması	1

İlgili kodlara yönelik görüşlerde, destek süreci için doğru akranın atanması, başvuranın akran tercihlerini iletebilmesi için kendisine imkanlar sunulması ve atama sürecinde spesifik gerekliliklerin göz önünde bulundurulmasına yönelik görüşler paylaşılmıştır.

Pilot akran destek programının başarıyla uygulanabilmesi için dengeli bir yaklaşım gereklidir. Benzer deneyimlere dayanan akran destekleri, pilotların duygusal ve mesleki

ihtiyaçlarını daha iyi anlamalarına yardımcı olabilir. Bu noktada öne çıkan görüşlerden birisi de pilotun ya da problemin özelliklerine uygun olabilecek akranların, destek süreci için atanmasıdır. Bu durumun bazı avantajları ve dezavantajları olabilir. Akranlar, benzer mesleki deneyimlere sahip oldukları için sorunları daha iyi anlayabilir ve empati kurabilirler. Pilotların karşılaştığı zorlukları ve stresleri daha iyi anlarlar, bu da daha etkili bir destek sağlamalarına olanak tanıyabilir. Ayrıca akranların, benzer deneyimlere dayanarak, destek almayı kabul etmekte zorlanan pilotları daha etkili bir şekilde ikna etme potansiyeli de söz konusu olabilir. Diğer yandan akranların pilotlar ile aynı pozisyon ve deneyime sahip olduğu durumlarda, uzmanlık eksikliği söz konusu olabilir. Akranlar, kişisel bağları ve fazla empati nedeniyle sorunları daha nesnel bir şekilde ele alamayabilirler. Bu durum, destek sürecini olumsuz etkileyebilir. Benzer tecrübelerle sahip akranlar ile pilotlar arasındaki ilişki, profesyonellik konuları ile ilgili bazı sorunlara yol açabilir.

Bu görüşlerin bir sonucu olarak, akran atamasında dikkat edilecek hususlara yönelik standartların oluşturulması ve oluşturulan bu standartların atama sürecinde etkin bir şekilde uygulanmasının destek sürecine önemli bir katkı sağlayabileceği düşünülmektedir. Ayrıca akran atamasına yönelik uygulanan yaklaşımın yakinen gözlenmesi ve benzer tecrübelerle sahip akranların destek sürecine atanmasına yönelik bir performans değerlendirmesi de konunun etkin takibi için faydalı olacaktır. Böylelikle yapılan uygulamanın etkileri elde edilen verilere dayandırılarak değerlendirilebilir.

5.5.6.5. Destek süreci

Program işleyiş süreçlerinin desteklenmesine yönelik ortaya çıkan alt temalardan bir diğeri de destek sürecidir. Bu kodlar altında yer alan katılımcı görüşlerine göre, programın başarıyla hayata geçirilebilmesi için destek sürecinde izlenmesi gereken bazı yaklaşımlar bulunmaktadır. Bu alt temaya yönelik kodlar, Tablo 5.37’de gösterilmektedir.

Tablo 5.37. Destek süreci alt temasına yönelik kodlar

Programın Başarısı İçin Gerekliklikler		
Programın işleyiş süreçlerinin etkinleştirilmesi		
Destek süreci		
Kod Numarası	Kod	Sıklık
24	Akranların Karşısındakini Anlamasının Önemi	10
35	Akranların Başvurayı Uygun Yönlendirmesinin Önemi	8
70	Başvuranın Akran Tarafından Anlaşılması Gerekliği	3

Tablo 5.37. Destek süreci alt temasına yönelik kodlar (Devam)

81	Akranların Destek Alanlar İçin Güven Uyandırabilmesi	3
109	Akran Sınırlarının Bilinmesi Gerekliği	2

Destek süreci alt temasında en sık bildirilen kod, akranların karşısındakini anlamasının önemidir. Buna göre akranlar, destek süreçlerinde empati sergileyebilmeli ve karşısındakinin problemini anlamaya yönelik hassasiyet göstermelidir. Ayrıca destek alan pilotların ihtiyaçlarının da belirlenmesi, bu noktada izlenecek adımlar için yol gösterici olabilir. K4'ün konuyla ilgili görüşleri şu şekildedir.

Katılımcı-4:

“Ben hani empati ve insan sevgisi olarak bakıyorum birazcık olaya. Sonuç olarak bir meslektaşını dinliyorsun. Problemlerine kulak veriyorsun. Buradan hem kendini onun yerine koymak hem de profesyonel düşünmek gerekiyor.”

Bu ve benzer görüşler, akranlarda sahip olunması gereken özelliklerin hassas bir şekilde belirlenmesini ve bu özelliklerin seçim sürecinde aranmasını işaret etmektedir. Empati yeteneği yetersiz olan bir akranın karşısındakini daima anlayabileceği düşünülemeyecektir. Bu noktada, akranlara yönelik verilen eğitimlerde ve süpervizyonda, destek süreci boyunca pilotu anlamak ve ihtiyaçlarını hassasiyetle belirlemeye yönelik uygun yaklaşımlar kazandırılmalıdır.

Bu alt tema altında sıklıkla bildirilen bir diğer kod ise, akranların başvuranı uygun yönlendirmesinin önemidir. Buna göre akranlar, destek alan pilotların ihtiyaçlarını etkin bir şekilde belirleyerek gerek görülmesi halinde psikoloğa ya da tıbbi uzmana yönlendirmek için hassas bir değerlendirme ile karar vermeli ve PADP standartları çerçevesinde hareket etmelidir. Bu konuyla ilgili K9'un görüşleri şu şekildedir.

Katılımcı-9:

“O yüzden hani programa başvurup en azından bizden birinden destek alması ya da çok gerekiyorsa uçuş psikologundan veya belki medical destek almasına yönlendirmek hem lisansını kaybetmemesi için arkadaşımızın olabilecek herhangi olumsuz bir durumda hem de bir sürü insan taşıyoruz nihayetinde havacılık güvenliği, uçuş emniyeti açısından da güvenlik demeyeyim emniyet açısından da daha faydalı olacağına inanıyorum.”

Akranlar PADP'de almış oldukları gönüllü görevin doğası gereği bazı sınırlılıklar ile karşılaşabilirler. Örneğin akranların gerçek meslekleri pilotluktur ve mental sağlık ile ilgili ciddi problemler yaşayan pilotlara tıbbi uzmanlar gibi destek verebilmeleri mümkün

değildir. Kişisel yetkinlikler, zaman ile imkanlar ya da benzeri sebepler de sınırlılıklara örnek olarak gösterilebilir.

Bu noktada, akranların bu sınırlılıkların farkında olması ve gerektiğinde kişiye uygun psikolojik & tıbbi desteğin sağlanabilmesi için gerekli girişimleri yapmaları oldukça önemlidir. PADP içerisinde etkin bir yönlendirme sürecinden emin olunması, programın amacına ulaşmasını sağlayıp, istenmeyen sonuçların da ortaya çıkmasını engelleyecektir. Bu farkındalığın akranlara kazandırılması, pilotlar için destek süreçlerinde geç kalınmasını önleyecek öneylemci bir yaklaşım olacaktır. Akranların bu gibi hassas değerlendirmeler için kararsız kalması söz konusu olabilir. Bu noktada da uygun iç destek süreci ile akranlara gerekli süpervizyon verilerek sürecin etkin bir şekilde işlenmesi sağlanabilir.

5.5.6.6. Programın yönetsel süreçleri

Program işleyiş süreçlerinin desteklenmesine yönelik ortaya çıkan alt temada son olarak programın yönetsel süreçleri alt teması yer almaktadır. Bu alt temaya ait kodlar Tablo 5.38.'de gösterilmektedir.

Tablo 5.38. Programın yönetsel süreçleri alt temasına yönelik kodlar

Programın Başarısı İçin Gereklilikler		
Programın işleyiş süreçlerinin etkinleştirilmesi		
Programın yönetsel süreçleri		
Kod Numarası	Kod	Sıklık
106	Şeffaf Bir Program Yapısının Oluşturulması	2
117	İhtiyaç Duyulduğunda Programın Ulaşılabilir Olması	1
155	Program Yöneticilerinin Yetkilerinin Artırılması	1
164	Program Kurallarının Detaylı ve Açık Bir Şekilde Tanımlanmaması	1

Akran destek programının etkili bir şekilde işleyebilmesi için şeffaf bir program yapısı oluşturulmalıdır. Bu, programın amaçları, süreçleri, rolleri ve beklentileri içeren bir çerçevenin net bir şekilde tanımlanması anlamına gelmektedir. Şeffaf bir yapı, katılımcılar arasında güveni artırarak programın genel etkinliğini destekleyebilir.

Katılımcıların aktardıklarına göre, PADP, destek arayan pilotlar veya destek veren akranlar için erişilebilir olmalıdır. İhtiyaç duyulduğunda, katılımcıların program hakkında bilgi alabilecekleri, başvuruda bulunabilecekleri ve gerekirse acil durumlar için destek alabilecekleri bir iletişim ve erişim mekanizması sağlanmalıdır.

PADP yöneticilerine, programın etkili bir şekilde yönetilebilmesi için gerekli yetkiler atanmış olmalıdır. Bu, programın stratejik yönlendirmesini yapma, kaynakları yönetme, katılımcıları değerlendirme ve programın hedeflerine ulaşma gibi konuları içermelidir.

Program kuralları, katılımcıların beklentilerini anlamalarına ve programın başarıyla yürütülmesine yardımcı olacak şekilde detaylı ve açık bir şekilde tanımlanmalıdır. Bu, destek veren akranların ve destek alan pilotların rollerini, gizlilik politikalarını, iletişim protokollerini ve diğer önemli kuralları içermelidir. Detaylı bir kurallar seti, katılımcılar arasında tutarlılık sağlayacaktır ve herkesin programın gereksinimlerine uygun olarak hareket etmesine yardımcı olabilir.

5.5.7. Program etkinliğinin güvence altına alınması

Güvence altına almak tanımı, programın istikrarlı bir şekilde yürütülmesini sağlamak, performansını ölçmek, değerlendirmek ve olası risklere karşı koruma önlemleri almak anlamına gelmektedir. Bu tanım altında bildirilen alt temalar, PADP'nin sürekli olarak etkili bir şekilde işleyebilmesi, hedeflerine ulaşabilmesi ve katılımcılarına etkili bir destek sağlayabilmesi için gerekli önlemleri içermektedir.

Burada bildirilen alt temalar, “Destek Alanların Süreç Sonunda Akranlara Geri Bildirim Verme Gerekliliği”, Akran Yetkinliğinin Güvence Altına Alınması” ve “Kurumsal Hafızanın Yaratılması”dır. Programın etkinliğinin güven altına alınmasının alt temalarına yönelik kodlar Tablo 5.39.’da gösterilmektedir.

Tablo 5.39. Programın etkinliğinin güvence altına alınmasına yönelik kodlar

Temalar, Alt-Temalar ve Sıklıkları	Sıklık
Programın Başarısı İçin Gereklilikler	436
Program etkinliğinin güvence altına alınması	23
<i>Destek alanların süreç sonunda akranlara geri bildirim verme gerekliliği</i>	6
<i>Akran yetkinliğinin güvence altına alınması</i>	16
<i>Kurumsal hafızanın yaratılması</i>	1

Akran desteği veren pilotların yetkinliklerinin korunması ve geliştirilmesi için alınması gereken önlemleri içeren ilgili alt temaya göre, akranların, destek verdikleri konularda yeterli bilgi ve becerilere sahip olmalarının programın başarısı için kritik olduğu aktarılmaktadır. Destek alanların süre sonunda akranlara geri bildirim verme gerekliliğine yönelik alt temaya göre, programın etkinliğini değerlendirmek, sürekli iyileştirmeler yapmak ve destek veren akranların performansını değerlendirmek,

PADP'nin daimî gelişimi için önemli olacaktır. Program sürecinin bir parçası olarak elde edilen deneyimlerin ve bilgilerin bir kurumsal hafıza içinde saklanmasına yönelik kurumsal hafızanın yaratılması alt teması öne çıkmaktadır. Bu, programın sürekliliğini ve geçmiş deneyimlerden öğrenmeyi sağlayacaktır.

5.5.7.1. Destek alanların süreç sonunda akranlara geri bildirim verme gerekliliği

Destek alanların süreç sonunda akranlara geri bildirim verme gerekliliğine yönelik kodlar Tablo 5.40.'da gösterilmektedir.

Tablo 5.40. Destek alanların süreç sonunda akranlara geri bildirim verme gerekliliği alt temasına yönelik kodlar

Programın Başarısı İçin Gereklilikler		
Program etkinliğinin güvence altına alınması		
Destek alanların süreç sonunda akranlara geri bildirim verme gerekliliği		
Kod Numarası	Kod	Sıklık
99	Destek Alanların Süreç Sonunda Akranlara Geri Bildirim Verme Gerekliliği	2
122	Destek Sürecinin Başarılı Olması Durumunda Akran Motivasyonunun Artacak Olması	1
132	Program Sahiplerinin İyi Uygulama Örneklerini Paylaşma Gerekliliği	1
137	Önceden Program Hedeflerinin Belirlenmesi Gerekliliği	1
157	Başvuranın Destek Süreci İle İlgili Program Yöneticilerine Geri Bildirim Vermesi	1

PADP başarısının ölçülmesi, bir akran destek programının etkinliğini değerlendirmek, sürekli olarak iyileştirmek ve programın hedeflerine ulaşp ulaşmadığını belirlemek için kritik bir adımdır. PADP'nin başarısı etkinlik değerlendirmeleri, sürekli iyileştirmeye yönelik eylemleri belirlemek, yeterli kaynakların sağlanması, paydaşların memnuniyetini sağlayabilmek maksadıyla ölçülmelidir. Programın başarısı, politikaya uygun hedefler, destek taleplerindeki başarı ve memnuniyet oranı, gerçekleşen değişikliklerin incelenmesi gibi faaliyetler ile ölçülebilir.

Bu alt temada bildirilen kodlara ait görüşlerde, destek alan pilotların destek süreci sonrasında aktaracakları geri bildirimlerin, programın başarısını değerlendirmek için önemli bir girdi olacağı ve akran motivasyonuna katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Programın hedeflerinin de etkin bir şekilde tanımlanarak tanıtılması ve programdaki uygulama örneklerinin, güven ortamının sağlanmasına yönelik katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Bu noktada, destek alan pilotların geri bildirim sağlaması için uygun yöntemler izlenebilir. Ancak göz önünde bulundurulması gereken konu, pilotun geri

bildirim için zorlanmaması gerektiğidir. Pilotlara uygun geri bildirimini sağlayabilmeleri için anonim bir şekilde bildirme imkânı sağlanabilir.

5.5.7.2. Akran etkinliğinin güvence altına alınması

Program etkinliğinin güvence altına alınması alt temasında bildirilen bir diğer kod ise, akran yetkinliğinin güvence altına alınmasıdır. Bu alt temada bildirilen kodlar, Tablo 5.41.'de bildirilmiştir.

Tablo 5.41. Akran etkinliğinin güvence altına alınması alt temasına yönelik kodlar

Programın Başarısı İçin Gereklikler		
Program etkinliğinin güvence altına alınması		
Akran etkinliğinin güvence altına alınması		
Kod Numarası	Kod	Sıklık
15	Akran Yetkinlik Düzeyinin Takip Edilmesi Gerekliliği	13
97	Akran Sayısının Belirli Bir Sayıda Devamlılığının Sağlanması	2
210	Akranların Sahip Olması Gereken Yetkinliğin Devamlılığının Sağlanması	1

İlgili alt temada iletilen kodlar göz önünde bulundurulduğuna, en sık bildirilen kodun yetkinlik düzeyinin takip edilmesi gerekliği olduğu gözlemlenmektedir. Buna göre, katılımcılar, akranların yetkinliğinin sürekli şekilde takip edilmesi gerektiğini belirtmişlerdir. K14'ün konuyla ilgili görüşleri şu şekildedir.

Katılımcı-14:

“Akran danışmanlarını da bizim düşünmemiz lazım. Akran danışmanlarının kendi kişisel veya akademik gelişim motivasyonlarındaki sürekliliği biz nasıl sağlarız? Bu işi yapmaktan, duygusal, ruhsal açıdan tatmin olmalarını nasıl sağlayacağız? Zaman içerisinde bu akran danışmanlarımız yıpranırsa, herhangi bir tükenmişlik yaşarsa, duygusal açıdan bir zorlanma yaşarlarsa, onlara gereken duygusal ve sosyal desteği, psikolojik desteği kim verecek? Nasıl ve ne şekilde verilecek? Bunları kim finanse edecek? Bunlar bence şu anda programın temel bilinmezleri.”

Bu alt temada bildirilen görüşler göz önünde bulunduğunda akran yetkinliğinin güvence altına alınması, programın başarısına katkı sağlayacak gerekliklerden birisidir. Bu yetkinliği ölçümlendirebilmek için kişisel envanter testleri uygulanabilir, akranların iyi oldukları konuları daha etkin bir şekilde geliştirmeleri, belirlenecek akran koçlarının desteği ile sağlanabilir. Benzer şekilde akranların talep etmesi halinde eksik kaldıkları konularda da gelişim sürecine yönelik bir takip mekanizması oluşturulabilir. Ayrıca,

akranların destek sürecindeki performanslarına yönelik bir takip mekanizması ile hem gelişim süreçleri gözlemlenebilir hem de destek süreci başarısında optimum hedefler yakalanabilir.

5.5.7.3. Kurumsal hafızanın yaratılması

Program etkinliğinin güvence altına alınmasına yönelik belirlenen son alt tema, kurumsal hafızanın yaratılmasıdır. Bu alt temaya ilişkin kod Tablo 5.42’de gösterilmektedir.

Tablo 5.42. Kurumsal hafızanın yaratılmasına yönelik alt temaya ilişkin kodlar

Programın Başarısı İçin Gereklilikler		
Program etkinliğinin güvence altına alınması		
Kurumsal hafızanın yaratılması		
Kod Numarası	Kod	Sıklık
126	Programda Kurumsal Hafızanın Yaratılması Gerekliliği	1

Bu kod altında bildirilen değerlendirmeye göre, destek programlarının zaman içerisinde edindiği bilgi ve tecrübelerin zaman içerisinde kaybolmasını engellemek adına, bu bilgi ve tecrübenin görev değişikliklerinde ya da yeni görev atamalarında uygun transferi için gerekli prosedürlerin yürürlüğe konması gerekmektedir.

5.5.8. Paydaşların sorumlulukları

Programın başarısı için gereklilikler teması altında bildirilen bir diğer alt tema, paydaşların sorumluluklarıdır. Buna göre araştırma katılımcılarının aktardıkları görüşlere dayandırılarak; akranlardan, yöneticilere, programa yönelik destek personelinin pilotlara; programın başarılı bir şekilde hayata geçirilebilmesi için tüm paydaşların sorumlulukları vardır ve bu sorumluluklara hassasiyetle riayet edilmesi gerekmektedir.

Paydaşların sorumluluklarına yönelik kodlar Tablo 5.43.’de gösterilmektedir.

Tablo 5.43. Paydaşların sorumluluklarına ilişkin alt temalara yönelik kodlar

Programın Başarısı İçin Gereklilikler		
Paydaşların sorumlulukları		
Kod Numarası	Kod	Sıklık
27	İhtiyaç Duyacak Durumdaki Pilotların Programa Gönüllü Olarak Başvurma Sorumluluğuna Sahip Olmaları	9
101	Program Paydaşlarının Programı Benimsemesi Gerekliliği	4
80	Akranların Program Hedeflerini Benimsemeleri	3
127	Programın Tüm Paydaşlar Tarafından Kabul Görmesinin Önemi	1

Tablo 5.43. Paydaşların sorumluluklarına ilişkin alt temalara yönelik kodlar (Devam)

171

Personele Değer Verilmesinin Başvuru İhtimalini Artırması

1

Paydaşların sorumlulukları alt temasında en sık bildirilen kod, ihtiyaç duyacak durumdaki pilotların programa gönüllü olarak başvurma sorumluluğuna sahip olmaları gerekliliğidir. Buna göre pilotlardan, yaşadıkları herhangi bir problemde, sorumluluk ile hareket ederek programa başvurmaları beklenmektedir. Konuyla ilgili K2'nin görüşleri şu şekildedir.

Katılımcı-2:

“Her kişi kendi içinde yaşadığı problemleri en iyi kendisi biliyor ve bu onun tedirgin edecek bir seviyeye geldiği vakit bu kişinin programa başvurması lazım. Ama başvurmadığı vakit, kendi içinde saklamaya devam ettiği vakit bunun uçuş emniyetine olumsuz yansıtacağı kesin. Ama bunun sorumluluğunu pilot peer support programa bence yüklemek hata olur. Çünkü bu kişisel bir. Ne diyelim, sorumluluk yani. Fit to fly olmak için pilotun elinden geleni, uçuş için geleni gösteriyor olması lazım. Eğer kendinde de bu tür kaygılar hissediyorsa demek ki aslında unfit to fly. Ya bu durumu sisteme raporlayacak ya bu durumu hani pilot peer support program üzerinden kurtarabileceğini düşünüyorsa buraya başvuracak. Yani bunun vicdani sorumluluğunu aslında pilot peer support programına yüklememek lazım. Bu bence kişisel sorumluluk. Kişisel sorumluluk bence burada daha önemli. “

Sonuç olarak, başta kapsam dahilindeki pilotlar olmak üzere, tüm program paydaşlarının hem kendilerine hem de programa yönelik sorumlulukları bulunmaktadır. Bu sorumlulukların etkin bir şekilde tanımlanması, paydaşlara tanıtılması ve sorumluluklara yönelik etkin bir takip yapılması, program başarısını destekleyebilecek eylemler olacaktır. Tüm bu çalışmalara ek olarak, PADP yönetimleri tarafından paydaşların sorumluluklarına yönelik etkin bir gözlem ve başarı takibi yapılması, yetersiz ya da eksik kalabilecek konular için destekleyici aksiyonların belirlenmesinde yönlendirici olabilir. Buradaki temel maksat, tanımlanan tüm sorumlulukların yerine getirilip getirilmediğinin değerlendirilmesi ve gerektiğinde yeni sorumlulukların da paydaşlara tanımlanabilmesi içindir.

5.5.9. Üst düzey yönetim desteğinin sağlanması

Programın başarısı için gereklilikler teması altında belirlenen son alt tema ise, üst düzey yönetim desteğinin sağlanmasıdır. Buna göre, programın başarıyla hayata

geçirilebilmesi ve işletilebilmesi için üst düzey yönetim desteğinin sağlanması bir gerekliliktir.

Üst düzey yönetim desteğinin sağlanmasına yönelik kodlar Tablo 5.44.'te gösterilmektedir.

Tablo 5.44. *Üst düzey yönetim desteğinin sağlanması alt temasına yönelik kodlar*

Programın Başarısı İçin Gereklilikler		
Üst düzey yönetim desteğinin sağlanması		
Kod Numarası	Kod	Sıklık
20	Üst Yönetimin Programa Karşı Yaklaşımının Programın Başarısına Etkisi	16
150	Program İçin Gerekli İstihdamın Sağlanması	1

Üst düzey yönetim desteğinin sağlanmasına yönelik alt tema altında sıklıkla bildirilen kodlardan birisi üst yönetimin programa karşı yaklaşımının programın başarısına etkisidir. Buna göre üst düzey yönetim tarafından sahiplenilen ve desteklenen programların başarıya ulaşma ihtimalleri, destek alamayan programlara göre oldukça fazladır. K16'nın konuyla ilgili aktardıkları şu şekildedir.

Katılımcı-16:

“Üçüncüsü de daha üstteki kişiler işte şirket CEO'sundan uçuş emniyet veya bu işle ilgili kim yöneticiyse onlara, denetleyicilere kadar olan kişiler bu üç figür doğru kişilerden oluşuyorsa bir güçlük yaşanmaz. Eğer bunların ayak sürmeleri, dirençleri söz konusuysa, liyakatli değillerse, işi önemsemiyorlarsa yine bu güçlük alanı olarak karşımıza çıkabilir. “

Araştırmanın katılımcıları tarafından havayolu işletmeleri ve PADP yöneticilerinden beklenen yaklaşım, programın kabul edildiğinin ve başarısı için kesintisiz ve etkin bir desteğinin sağlandığının gösterilmesidir. Bu yaklaşım, pilotların zaman zaman mental sağlıklarını etkileyebilecek problemlerinin olduğunun anlaşıldığının pilotlara bildirilmesi ve PADP için başta operasyonel ve finansal kaynaklar olmak üzere gerekli desteğin sağlandığının aktarılması ile desteklenebilir.

Sonuç olarak, PADP için üst yönetim desteği, programın etkinliği, kabulü, sürdürülebilirliği ve başarısı açısından kritik bir öneme sahiptir.

6. SONUÇ VE ÖNERİLER

PADP'lerin başarıyla hayata geçirilmesinin önündeki güçlerin değerlendirilmesinin hedeflendiği bu tez çalışmasında, katılımcı odaklı gerçekleştirilen yarı yapılandırılmış görüşmeler ile PADP'nin bir parçası olan farklı gruplardan paydaşların görüşleri alınarak programın başarıyla hayata geçirilmesi ve işletilmesine yönelik değerlendirmelerin oluşturulması hedeflenmiştir.

Belirlenen araştırma amacı doğrultusunda, araştırmanın önemi ve varsayımları değerlendirilmiş ve sınırlılıklara yönelik bir inceleme yapılmıştır. Araştırma amacı ile örtüşecek şekilde alan yazında yapılmış uluslararası ve ulusal araştırmalar gözden geçirilmiş ve araştırmaya dahil edilmiştir. Belirlenen araştırma doğrultusunda, araştırma modeli olarak nitel araştırma tekniklerinde karar kılınmış ve veri toplama aracı olarak yarı yapılandırılmış görüşme tekniği benimsenmiştir. PADP'lere yönelik gerçekleştirilen bu araştırma çerçevesinde, PADP'de görev alan akranlar, koordinatörler, yöneticiler, akran destek programlarına destek veren eğitmenler ile sağlık personelleri ve programa başvurma olasılığı bulunan pilotlar, araştırma katılımcıları arasına dahil edilmiş ve gerçekleştirilen görüşmeler çerçevesinde veri toplama süreci tamamlanmıştır.

Yarı yapılandırılmış görüşmeler ile elde edilen veriler, tematik analiz yöntemi ile analiz edilmiş, öncelikle araştırma kodları, sonrasında ise araştırma temaları belirlenmiştir. Buna göre belirlenen araştırma temaları “Programın İşlevselliği ile İlgili Algılar”, “Programın Başarıyla Hayata Geçirilmesi Önündeki Güçlükler” ve “Programın Başarısı İçin Gereklilikler”dir. Belirlenen kodlar ve sonrasında tanımlanan temalar ve alt temaların bir sonucu olarak; PADP'nin Başarıyla Hayata Geçirilmesine yönelik sahip olunan işlevsellik algılarının belirlenmesine; güçlükleri ve programın başarısı için gerekliliklerin tanımlanmasına destek sağlayacak değerlendirmelere ulaşılmıştır.

Akran destek programları, pilotlara mental sağlık ve yaşam stresi başta olmak üzere, karşılaşılabilecekleri herhangi bir problemde, özel olarak eğitilmiş meslektaşları tarafından destek sağlayarak bu pilotların iyilik hallerini desteklemek maksadıyla oluşturulan bir yapı olarak tanımlanmaktadır. Temel maksadı pilotları desteklemek ve emniyeti sağlamak olan bu programla ilgili, gerçekleştirilen bu araştırmada hedeflenen önemli amaçlardan birisi de programın başta programa başvuru potansiyeli olan pilotlar olmak üzere, sorumluluğu olan tüm paydaşlar tarafından işlevsellik açısından nasıl değerlendirildiğine yönelik bir sonuca ulaşabilmektir. Elde edilen veriler ışığında, katılımcıların programa yönelik olumlu ve olumsuz algıları olduğu belirlenmiştir. Olumlu

algılara yönelik değerlendirmeler incelendiğinde, programın özellike ciddi olmayan vakalar için faydalı olduğuna ve programın amacına uygun şekilde pilotların iyilik halinin desteklenerek problemlerinin üstesinden gelmelerine yardımcı olunması için kurulduğuna dair değerlendirmeler katılımcılar tarafından iletilmiştir. İşlevselliğe yönelik olumsuz algılarda da listendiği üzere, bu değerlendirmenin programın ciddi vakalar için işlevsel görülmediğine yönelik değerlendirmeler yapılmıştır. Bazı katılımcılara göre, edinilen ilk geri bildirimler, programın işlevsel olduğuna dair izlenimleri barındırmaktadır. Ayrıca havacılık sktrnn stres ve yorgunluk yarattığının katılımcılar tarafından kabul edilmesi, destek ihtiyaının normalleştirilmesi açısından önem arz ettiği düşünülmektedir. Araştırmanın önemli bulgularından birisi de programın faaliyetlerini yayabilmek ve havacılık sktrnde kabul görebilmesini sağlayabilmek için ihtiyaç duyulan işlevselliğe yönelik olumlu algının, programın birçok paydaşında bulunduğu yönündedir. Olumlu algıların zamanla işlenmesi ve sktrde görev alan başta pilotlar olmak üzere tüm paydaşlara yayılması ile, programların zaman içerisinde daha da kabul görerek güçleneceği n görülmektedir. Böylelikle akran destek kültürünün havacılık sktrnde kabul göreceği ve akran destek süreçlerinin normalleşerek sktrn standart süreçlerinden biri olarak faaliyetlerine devam edeceği düşünülmektedir.

Çalışmada belirlenen bir diğer bulgu ise, pilotların programın işlevselliğine yönelik olumsuz görüşlerinin de olduğuna yöneliktir. Bu görüşler, bazı pilotların mkemmeliliyeti yaklaşım sergilemeleri nedeniyle programa başvurmayabileceklerine, hali hazırda kokpit ortamında olduğu değerlendirilen gayriresmi bir destek deneyiminin programın yerini alabileceğine ve programın ciddi vakalar için yetersiz kalacağına dayandırılmaktadır. Bu noktada, destek ihtiyaının normalleştirilerek tanıtımının yapılması, destek süreçleri için kokpit ortamında sunulan rahatlığın program içerisinde de sağlanması ve programın aslında ciddi olmayan vakaları önleyerek nasıl ciddi vakaları da önlediğine yönelik farkındalık oluşturulması ile işlevselliğe yönelik olumsuz algıların giderilebilmesi için önemli bir adım atılacağı düşünülmektedir.

Gerçekleştirilen araştırmada, önce çıkan bir diğer konu da programın başarıyla hayata geçirilmesi önündeki güçlüklerdir. Bu güçlükler, programın hedeflediği amaçlara ulaşmasının önündeki doğal ya da çeşitli faktörler kaynaklı bariyerler olarak değerlendirilebilir. Araştırmada ne çıkan güçlükler, programa yönelik güven eksikliği, programa dahil olmanın yaratacağı kaygılar, st düzey yönetim desteğinin yetersiz kalacağı endişesi, programın yeni olması, programın sınırlılıklarının bulunduğunun

değerlendirilmesi, ulus kültürünün özellikleri ve programın suiistimale açık olma endişesidir.

Araştırmada görüldüğü üzere, programın en önemli gerekliliklerinden birisi güven ortamı ve karşılıklı güvendir. Güven eksiliğine yönelik belirlenen alt temalarda; akranlara, gizliliğin korunmasına, programın işleyiş süreçlerinin başarısına ve üst yönetime duyulan güvensizliğin bu temayı oluşturduğu görülmüştür. Genel olarak yapılabilecek bir değerlendirmede, programın sektörde çok yeni olması, hedef grubu tarafından amaçlarının ve standartlarının anlaşılabilmesi ve geçmişe yönelik bazı olumsuz tecrübeler nedeniyle bu görüşlerin ortaya çıktığı düşünülmektedir. Bu noktada, belirlenen bu endişelere yönelik tanımlanacak standartlar ve hassas uygulamalar, güçlüğün giderilebilmesi için ilk adım olarak planlanabilir. Güven ortamının kurulmasının ve karşılıklı güvenin sağlanmasının zaman alabileceği düşünüldüğünde, süreçlerle ilgili mümkün olan en üst kararlılığın ve hassasiyetin gösterilmesi, sonuçların yavaş dahi olsa zaman içerisinde etkili olacağına yönelik ön görüyü de sağlamaktadır. Bu yaklaşım, programın sınırlılıkları ile ilgili endişeleri de zaman ile ortadan kaldırabilir.

Araştırma sonucunda ulaşılan en önemli bulgulardan birisi de pilotların programa dahil olmaları halinde damgalanmaya yönelik endişeleridir. Buna göre pilotlar, programa başvurmaları ve destek almaları halinde damgalanacaklarına, yaptırıma ve zarara uğrayacaklarına ilişkin endişeler taşımaktadırlar. Bu endişelerin, her ne kadar PADP'ler ile ilgili yaşanmış bir olaya dayandırılmasa da programın işleyişine, destek sürecinin önemli kişisel bilgileri barındırmasına, bu özel bilgilerin destek sürecinin amaçları dışında kullanılabileceğine yönelik algılara, başvuru sonrasında neler yaşanabileceğine ilişkin açık prosedürlerin olmamasına, programın lisans kaybına neden olacağı korkusuna ve benzer değerlendirmelere dayandırıldığı gözlemlenmiştir. Araştırma katılımcıları, programa başvuru sonrasında karşılaşılabilecek muhtemel sonuçlara ilişkin endişelerinin, programın önündeki en büyük güçlük olabileceğine dair ifadelerde bulunmuşlardır. Tüm bu bilgiler göz önünde bulundurulduğunda, programın muhtemel sonuçları ile ilgili yapısal bir değişikliğe gidilebileceği düşünülmektedir. Buna göre, kasıtlı ihmal, suç, sabotaj vb. gibi sebepler olmadıkça, pilotların karşı karşıya kalabileceği lisans kaybı gibi herhangi bir sonucun devamında kayıplarının karşılanmasına yönelik değişiklikler hayata geçirilebilir. Örneğin, medikal sebeplerle lisans kaybı halinde devreye giren sigortaların kapsamında, akran destek programı başvuruları da dahil edilebilir.

Programların başarıyla hayata geçirilmesi önündeki güçlükler değerlendirildiğinde, araştırmada Türkiye'ye özgü olabileceği değerlendirilen bir alt tema da tanımlanmıştır. Buna göre Türk ulusunun kültürel özelliklerinin zaman zaman program için güçlükler yarattığı durumların olduğu belirtilmektedir. Ülkenin sosyo-kültürel durumunun programın başarısına etkisi, toplulukçu kültür özellikleri, destek aramaya uzak toplumsal yapı, iletişim yetkinlikleri ve benzer konuların, program başarısının sağlanmasında bir güçlük oluşturabileceği düşünülmektedir. Bu noktada tavsiye edilebilecek yaklaşım, destek programlarının havayolu işletmesi ve toplum kültürü özelliklerini göz önünde bulundurarak, regülasyon gerekliliklerini sağladıktan sonra programı kültür özelliklerine göre yapılandırması olacaktır. Ancak bu yapılandırmanın program ilkelerinden taviz vermemesi hususunda hassasiyet gösterilmesi gerekmektedir.

Araştırma sonucunda ortaya çıkan son tema, programın başarısı için gerekliliklerdir. Buna göre, katılımcılar ile yapılan yarı yapılandırılmış görüşmelerde, katılımcıların aktardığı bilgilere dayandırılarak, başarılı bir programın hayata geçirilebilmesi ve işletilmesi için gerekli olan yaklaşımlar bu tema altında bildirilmiştir.

Programın başarısını sağlamak için, kod sıklıklarına dayandırılabilir şekilde, gerekli olan en önemli çalışma programa duyulan güvenin artırılması gerekliliğidir. Katılımcıların paylaştığı bilgiler ışığında, güvenin arttırılmasına yönelik; gizliliğin sağlanarak destek alan pilotlara gizliliğin tahahhüt edilmesine için kanıtların sunulması yöntemi izlenebilir. Programın değerlendirme süreçlerinde adalet kültürü politikalarının kullanılması ve bunun tüm paydaşlara tanıtılması, programa duyulan güveni destekleyebilecek bir eylem olarak belirlenmiştir. Ayrıca, programın lisans kaybı halinde kişiye ekonomik refah alanını yaratmaya yönelik çalışmaları olması, kişinin programa olan güvenini destekleyeceğine ve karşılaşılabileceği muhtemel sonuçlara yönelik endişeleri giderebileceğine işaret etmektedir. Bu çalışmalar, programın ya da bağlı bulundukları havayolu işletmesinin öz kaynaklarından çok, ağır kusur ya da ihmal olmadıkça kişinin kaybının temini için lisans kaybı sigortası kapsamına alınabileceği yorumlarına göre tavsiye edilmektedir.

Programın başarısı için gerekli olduğu değerlendirilen diğer önemli çalışmalar da tanıtım ve eğitim etkinliğidir. Buna göre, program için gerekli olduğu bildirilen güven ortamının sağlanması için, standartları iyi oturtulmuş ve süreçleri etkin bir şekilde işletilen programın başta hedef kitledeki pilotlar olmak üzere, tüm paydaşlara güçlü bir şekilde tanıtılması gerekmektedir. Tanıtımda, güven ortamını destekleyecek; gizlilik

standartlarının etkin bir şekilde açıklanması, geçmişte tamamlanan başarılı destek örneklerinin paylaşılması, destek sürecinin normalleştirilmesi gibi uygulamalar hayata geçirilebilir. Etkin bir akran destek kültürünün organizasyon içerisinde sağlanabilmesi ve akranlar tarafından uygun yeterlilikte akran desteğinin verilebilmesi için, program tarafından gerekli eğitim uygulamalarının izlenmesi gerektiği de, araştırmanın önemli bulguları arasındadır. Buna göre PADP'ler, ilgili tüm personeli kapsayacak bir eğitim planı oluşturmalı, personelin programdaki görevine uygun bir eğitim planı ve müfredatı belirleyerek uygulamalı ve eğitim sürecini ihtiyaçlara yönelik şekillendirerek devamlılığını sağlamalıdır.

PADP'lerin bağımsızlık derecesi de araştırmada öne çıkan konulardan birisidir. Buna göre, katılımcılar hem havayolu işletmesi hem de bağımsız programların bağımsızlık derecelerine göre avantajları ve dezavantajları olduğunu belirtmektedir. Örneğin, pilotların bağımsız programlarda kendilerini daha rahat ve özgür hissedebileceğine yönelik değerlendirmeler yapılırken, havayolu işletmesi programlarının da organizasyonel süreçlere yönelik problemlerin çözümü için hızlı reaksiyon alabileceği görüşleri paylaşılmıştır. Sonuç olarak, işletme tarafından kurulan bir akran destek programı ile, bağımsız bir akran destek programından da destek alınarak, pilotlara başvurmak istedikleri akran destek programı ile ilgili alternatif sunmanın destek süreçleri için etkin bir uygulama olacağı düşünülmektedir. Bunun yanında minimum olarak bağımsız ya da havayolu işletmesi programı kullanımına ilişkin doğrudan bir tavsiye yapılması, araştırma sonuçlarına göre mümkün değildir.

Araştırmada belirlenen bulgulardan bir diğeri de, destek ihtiyacı olan pilotun programa dahil edilme yöntemi ile ilgilidir. Buna göre, otoriteler tarafından tavsiye edildiği şekliyle destek ihtiyacı duyan pilotun yakınları tarafından programa bildirilmesinin, sürecin yönetimi açısından zorluk oluşturabileceğine ilişkin görüşler iletilmiştir. Bu noktada, program yetkililerinin, başkaları tarafından bildirilen ve destek ihtiyacı olan pilot için alacakları eylemlerde uygun zemini hazırlayarak koordinasyon sürecinde mümkün olan en üst düzey hassasiyeti göstermeleri önemlidir. Bunun dışında, pilotların başkaları tarafından programa bildirilmeleri, problemlerini gizleyen pilotların tespiti ve iyilik hallerinin sağlanması için uygun bir yöntem olarak düşünülmektedir.

Bilindiği üzere programın en önemli yapı taşlarından birisi de akranlardır. Akranlar, destek sürecinde destek ihtiyacı olan pilotla doğrudan iletişimde olmaları ve destek sürecini yönetmeleri ile program için kritik öneme sahiptirler. Programın amaçlarına

ulaşabilmesi için, akranlarının görevlerini etkin bir şekilde yerine getirmeleri gerekmektedir. Program tarafından görevlendirilen akranların seçimlerine yönelik kriterler, akranların sahip olması gereken özellikler göz önünde bulundurularak belirlenmeli ve seçim süreçleri belirlenen kriterlere uygun bir şekilde gerçekleştirilmelidir. Müteakiben seçilen akranlar, uygun eğitimlerden ve hazırlıklardan geçirilmeli ve akranların yetkinlikleri daim olarak takip edilerek, destek sürecindeki başarıları değerlendirilmelidir. Akranların ihtiyaç duyduklarında uygun spervizyona ulaşmaları da destek süreçlerinin uygun şekilde yönlendirilmesi ve zamanlı eylem alınabilmesi için önemlidir. Akranların destek süreci için hazırlanmalarının ardından, destek sürecinde karşısındaki pilotu anlamak, uygun yönlendirmeyi sağlamak, güven vermek ve sınırlarını bilmek gibi gereklilikleri vardır. Destek talebi olan pilotun ihtiyacına göre, belirli akranların destek süreci için atanması söz konusu olabilir. Destek sürecinin gizliliğini sağlamak ve uygun yönetimi göstermek, akranların en önemli görevlerinden birisi olarak ortaya çıkmaktadır.

Programın yönetsel süreçleri ile ilgili çalışmalar yürütülmesi, program etkinliğinin güvence altına alınması, paydaşların sorumluluklarının tanımlanması ve st yönetim desteğinin sağlanması da araştırmanın diğer bulguları olarak öne çıkmaktadır.

Bu alışma, PADP'lerin başarıyla hayata geçirilmesinin önündeki güçlüklerin katılımcı odaklı olarak değerlendirmesi amaçlanmış ve bu kapsamda akran destek programlarında farklı görevleri olan, programlara destek sağlayan ve programa başvuru olasılığı bulunan pilotlar ile yarı yapılandırılmış görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmanın en önemli kısıtı, araştırma katılımcılarının görevleri itibarıyla her programdan bir temsilciye ulaşılamamasıdır. Gelecek araştırmalarda, daha etkin bir dağılım yapabilmek adına, her programdan ihtiyaç duyulan görevlerdeki bir temsilcinin araştırmaya dahil edilmesine yönelik hassasiyet gösterilmesi uygun olacaktır. Böylelikle, güçlüklerin değerlendirildiği bu araştırmada objektifliğin daha da etkin bir şekilde sağlanabileceği düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Archibald, C. (2009). History of HIMS., (s. 2-10).
- Baltacı, A. (2019). Nitel Araştırma Süreci: Nitel Bir Araştırma Nasıl Yapılır? *Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (AEÜSBED)*, 368-388.
- Baltacı, A. (2020). Araştırmaların Raporlaştırılması: Bir Tez veya Bilimsel Makale Nasıl Yazılır? *Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü e-Dergisi*.
- Brannen, J. (2017). *Mixing Methods: Qualitative and Quantitative research*. London: Routledge.
- Braun, V., & Clarke, V. (2013). *Successful Qualitative Research: A Practical Guide for Beginners*. Sage Publication, Inc.
- Braun, V., & Clarke, V. (2019). Psikolojide Tematik Analizin Kullanımı. *Journal of Qualitative Research in Education - JOQRE*, 873-898.
- Büyüköztürk, Ş., Kılıç Çakmak, E., Akgün, Ö., Karadeniz, Ş., & Demirel, F. (2018). *Eğitimde Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Pegem Akademi.
- CAA. (2014). *Flight Crew Human Factors Handbook*. West Sussex: Civil Aviation Authority.
- Çelikel, B. (2021). *Pilotların Pilot Akran Destek Programları Çerçevesinde veya Bir Psikologdan Psikolojik Yardım Alma ile İlişkili Sosyal Damgalanma Korkusu ve Psikoterapi Hakkındaki Düşünceleri ile Kendini Açma Eğilimleri Arasındaki İlişki*. İstanbul: İstanbul Gelişim Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.
- Çetingüç, M. (2021, Mayıs 26). *Akran Destek Programı (Peer Support)*. Airkule: <http://www.airkule.com/yazar/AKRAN-DESTEK-PROGRAMI-Peer-Support-/2758/> adresinden alındı
- Creswell, J. W. (2020). *Nitel Araştırma Yöntemleri: Beş Yaklaşım Göre Nitel Araştırma ve Araştırma Deseni*. S. B. Demir, & M. Bütün, Çev.) Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Cullen, P., Cahill, J., & Gaynor, K. (2021 - 11(1)). A Qualitative Study Exploring Well-being and The Potential Impact of Work-related Stress Among Commercial Airline Pilots. *Aviation Psychology and Applied Human Factors*, 1-12.

- Diener, E., Lucas, R., & Oishi, S. (2018). Advances and Open Questions in the Science of Subjective Well-Being. *Collabra: Psychology*, 1-49.
- Doyle, K., Murray, T., Fong, I., Chavez, A., Rounds, G., Linenberger, M., & Wieck, M. (2023 (291)). Building a Culture of Support at a Pediatric Surgery Center Through Multidisciplinary Peer Support. *Journal of Surgical Research*, 90-96.
- EASA. (2015). *Action Plan for The Implementation of the Germanwings Task Force Recommendations*. EASA.
- EASA. (2018). *Commission Regulation EU 2018/1042*. EASA.
- EASA. (2023, 06 27). *EASA Air Operations*. EASA: <https://www.easa.europa.eu/en/regulations/air-operations> adresinden alındı
- EASA, & Franklin, J. (2022, March 6). *EASA Community Network, Wellbeing in Aviation Awareness Week*. EASA: <https://www.easa.europa.eu/community/topics/what-wellbeing#:~:text=%E2%80%9CA%20state%20in%20which%20the,contributin%20in%20a%20meaningful%20way.%E2%80%9D> adresinden alındı
- EPPSI. (October 2020). *The EPPSI Guide on Pilot Peer Support Programmes*. European Pilot Peer Support Programmes Initiative .
- Erlandson, D. A., Harris, E. L., Skipper, B. L., & Allen, S. D. (1993). *Doing Naturalistic Inquiry: A Guide to Methods*. London: SAGE Publications, Inc.
- European Commission. (2017). *European Aviation: Commission Releases Task Force's Report on Germanwings Incident*. Brussels: European Commission.
- FAA. (1993). *Human Factors Policy*.
- FAA. (tarih yok). *ALC-723: 10 Decision-Making Concepts for UAS Pilots*. Federal Aviation Administration (FAA): https://www.faasafety.gov/gslac/ALC/course_content.aspx?CID=723&sID=1448&preview=true#:~:text=Anti%2Dauthority%3A%20Those%20who%20do,are%20better%20than%20anyone%20else. adresinden alındı
- Flight Safety Foundation. (2020, April). *An Aviation Professional's Guide to Welbeing* . EASA: <https://www.easa.europa.eu/community/system/files/2020->

04/Wellbeing%20Guide%20for%20Aviation%20Professionals.pdf adresinden alındı

Gerede, E. (2005). *Havacılık Emniyetinin Artırılmasında Önemli Bir Araç: Emniyet Yönetim Sistemi*. İstanbul: Ulusal Havacılık Sempozyumu ve Çalıştayı.

Graeber, C. (tarih yok). *Human Factors*. Boeing: https://www.boeing.com/commercial/aeromagazine/aero_08/human_textonly.html adresinden alındı

Guba, E. Y., & Lincoln, Y. S. (1994). Competing Paradigms in Qualitative Research. N. K. Denzin, & Y. S. Lincoln içinde, *Handbook of Qualitative Research* (s. 105–117). Thousand Oaks: Sage Publications, Inc.

Haslam, P., & De Deyne, D. (2021). Mental Health ≠ Wellbeing. *Health & Medicine*.

Helmreich, R. (2019). Empirical and Theoretical Bases of Human Factors Training. *Academic Press*.

ICAO. (1998). *Human Factors Training Manual - First Edition*. ICAO.

ICAO. (2012). *Doc.9859 Safety Management System Manual*. Montreal.

ICAO. (2018). *Emniyet Yönetimi El Kitabı (9859) - SHGM Çevirisi*.

Janic, M. (2000). An Assessment of Risk and Safety in Civil Aviation. *Journal of Air Transport Management*, 43-50.

Kanki, B., Anca, J., & Chidester, T. (2019). Crew Resource Management. *Academic Press*.

Karataş, Z. (2015). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri. *Manevi Temelli Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*.

Lauber, J. (1984). Resource Management in The Cockpit. *Air Line Pilot*, 20-23.

Liou, J., Yen, L., & Tzeng, G.-H. (2008). Building An Effective Safety Management System for Airlines. *Journal of Air Transport Management*, 20-26.

Malterud, K. (2001). Nitel Araştırma: Standartlar, Zorluklar ve Yönergeler. *Nitel Araştırma Serileri*, 483-488.

- Mayday Foundation. (tarih yok). Stiftung Mayday: <https://www.stiftung-mayday.de/en/cism/mayday-foundation/> adresinden alındı
- MESAFE. (2022, 12 01). *Mental Health for Aviation Safety (MESAFE)*. EASA: <https://www.easa.europa.eu/en/downloads/137506/en> adresinden alındı
- Morgan, D. L. (1996). Focus Groups. *Annual Review of Sociology*.
- Mulder, S., & de Rooy, D. (2018). Pilot Mental Health, Negative Life Events, and Improving Safety with Peer Support and a Just Culture. *Aerospace Medicine and Human Performance*, 41-51(11).
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative Research & Evaluation Methods*. SAGE Publications, Inc.
- Pegasus Havayolları. (tarih yok). *Pegasus Havayolları Akran Destek Programı*. Pegasus Peer Support: <https://pegasuspeersupport.com/> adresinden alındı
- Reason, J. (1997). *Managing The Risks of Organisational Accidents*. London: Ashgate.
- Reuter, C. (2020). *Confidentiality, Trust and Much More: Peer Support within the SMS and Organization's Safety Culture*. Cologne: EASA Workshop on Support Programmes .
- Şah, Y., & Eroğlu Şah, Y. (2022). Kültürel Bir Boyut Olarak "Bireycilik Toplulukçuluk ve Türkiye'deki Çalışmalar. *LAÜ Sosyal Bilimler Dergisi (XIII-II)*, 108-121.
- Santilhano, W. (2018). *Peer Support in the Wellbeing of Pilots*. Johannesburg: University of Johannesburg.
- SHGM. (2020, 10 01). *Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü*. Sektörel Mevzuat, Uçuş Operasyonlarına Yönelik Usul ve Esaslar Talimatı (SHT-OPS): <https://web.shgm.gov.tr/documents/sivilhavacilik/files/mevzuat/sektorel/talimatlar/2021/SHT-OPS-REV01.pdf> adresinden alındı
- SHGM. (2021). *Havacılık Personeli Akran Destek Program Talimatı (SHT-PSP)*. Ankara: SHGM.
- SHGM. (tarih yok). *Onaylı Yönetici Personel*. Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü (SHGM): <https://web.shgm.gov.tr/tr/havacilik-personeli/3901-onayli-yoneticisi>

EKLER

EK-1 – Nihai Görüşme Formu

Araştırma Konusu: Türkiye’de Pilot Akran Destek Programının Başarıyla Hayata Geçirilmesinin Önündeki Güçlüklerin Değerlendirilmesi

Pilot Akran Destek Programında Akran Olarak Görev Yapan Pilotlara Yönelik Görüşme Soruları

1. Akran pilot olarak programda görev alış sürecinizi değerlendirir misiniz?
 - 1.1. Bağlı bulunduğunuz Pilot Akran Destek Programından kısaca bahseder misiniz?
 - 1.2. Neden akran destek programına katılmak istediniz? Sizi bu görevi yürütmek için motive eden unsurlar nelerdi?
 - 1.3. Akran olarak seçilme süreciniz nasıl işledi? Nasıl seçildiniz?
2. Pilot akran destek programında görev alabilmeniz için tabii olduğunuz eğitim sürecini değerlendirir misiniz?
 - 2.1. Hangi eğitimleri aldınız? Aldığınız eğitimler ne kadar sürdü?
 - 2.2. Aldığınız eğitimleri ve yürüttüğünüz görevi kıyasladığınızda eğitimlerin niteliği ve niceliği hakkındaki değerlendirmeleriniz nelerdir?
 - 2.3. Akranlar için gerekli olan yetkinliklerin eğitimler aracılığıyla geliştirilmesi konusundaki düşünceleriniz nelerdir?
3. Pilot Akran Destek Programının genel olarak amaçları ve faydaları hakkında ne düşünüyorsunuz?
 - 3.1. Program ile elde edilmesi hedeflenen faydalar neler olabilir?
 - 3.2. Böyle bir programın dünya genelinde ve genel olarak fayda yaratması hakkındaki düşünceleriniz nelerdir? (Gerçekten fayda yaratıp yaratmayacağı)
4. Pilot Akran Destek Programının ülkemizdeki başarı durumunu nasıl değerlendirirsiniz?
 - 4.1. Bu programın ülkemize sağlayacağı faydalar nelerdir? Lütfen gerekçelendirerek açıklayınız.
 - 4.2. Pilotların bu programa karşı ilk yaklaşımları sizce nasıl oldu?
 - 4.3. Programın başarısını azaltan ve arttıran faktörler nelerdir? Neden?
 - 4.4. Bu programın ülkemizde başarıyla hayata geçirilmesinin önündeki mevcut güçlükler hakkındaki görüşleriniz nelerdir? Lütfen gerekçelendirerek açıklayınız.
 - 4.5. Bu programın ülkemizde başarıyla hayata geçirilmesinin önündeki ileride çıkması muhtemel güçlükler hakkındaki görüşleriniz nelerdir? Lütfen gerekçelendirerek açıklayınız.
 - 4.6. Bu programın yeni emniyet riskleri yaratması konusundaki görüşleriniz nelerdir?
5. Programın başarıyla hayata geçirilmesinin önündeki güçlükler ya da sorunlar arasında sizce en önemli 3 tanesi hangisidir? Lütfen nedenleri ile birlikte önem sırasına göre sıralayınız.
6. Pilot akran destek programının ülkemizde başarıyla hayata geçirilebilmesi için mevcut-muhtemel sorunları ya da güçlükleri aşmak için neler yapılmalıdır? Lütfen açıklayınız.
 - 6.1. Bu programı nasıl iyileştirebilirsiniz-geliştirebilirsiniz? Açıklayınız.
 - 6.2. Eğer bu programın yeni riskler yaratabileceğini düşünüyorsanız bunlar sizce nasıl azaltılabilir?
 - 6.3. Programın geliştirilmesinin mümkün olmadığını değerlendirdiğiniz durumlar ya da program özellikleri var mıdır? Lütfen gerekçelendirerek açıklayınız.
 - 6.4. Programın başarılı bir şekilde kurulabilmesi ve hayata geçirilebilmesinde programın diğer paydaşlarının rolü neler olabilir?
 - 6.5. Pilotların programa karşı olumlu tutumlar geliştirmesi için neler yapılabilir?
7. Bu programı havayolu işletmelerinin kendi işlerinde kurması ya da havayolu işletmesi dışında bağımsız bir yapıdan destek alınması konusundaki değerlendirmeleriniz nelerdir?
 - 7.1. Bu iki farklı yaklaşımın programın başarıyla hayata geçirilebilmesi ve işletilebilmesi açısından olumlu ve olumsuz yanları neler olabilir?

EK-1 Nihai Görüşme Formu (Devamı)

Araştırma Konusu: Türkiye’de Pilot Akran Destek Programının Başarıyla Hayata Geçirilmesinin Önündeki Güçlüklerin Değerlendirilmesi

7.2. Bu soru programın başarıyla hayata geçirilmesinin önündeki muhtemel güçlükler açısından bilgi sağlamalı

8. Akran görevinizi nasıl değerlendiriyorsunuz?
 - 8.1. Görevinizin olumlu yanları nelerdir?
 - 8.2. Görevinizin zorlukları nelerdir?
 - 8.3. Pilotların akran desteğindeki yeterlilikleri ile ilgili görüşleriniz nelerdir?
 - 8.4. Akranların pilot topluluğu içerisindeki konumları nelerdir? Sizce meslektaşlarınız siz akranları nasıl değerlendiriyorlar?



EK-2 – Etik Kurul Karar İzni

Eskişehir Teknik Üni. Evrak Tarih ve Sayısı: 03.02.2022 - 56836



T.C.
ESKİŞEHİR TEKNİK ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürlüğü

Sayı : E-60850919-300-56836
Konu : Etik Kurul Karar Belgesi

03.02.2022

DAĞITIM YERLERİNE

Danışmanı olduğunuz yüksek lisans öğrenciniz Yiğit KANBUR'un Rektörlük Makamından gelen Etik Kurul kararı ekte sunulmuştur.

Bilgilerinizi rica ederim.

Prof. Dr. Murat TANIŞLI
Müdür

Dağıtım:
Sayın Prof. Dr. Ender GEREDİ
Sayın Yiğit KANBUR

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu :BSRKVHTNBE

Belge Takip Adresi : <https://www.turkiye.gov.tr/eskisehir-teknik-universitesi-ebys>

Adres:Eskişehir Teknik Üniversitesi İki Eylül Kampüsü 26555 Tepebaşı / ESKİŞEHİR

Bilgi için: Merve KARABULUT

Telefon: 190 222 321 35 50/1755 Faks: 190 222 321 35 50 /

Unvanı: Büro Personeli

e-Posta:lee@eskisehir.edu.tr Web:www.lee.eskisehir.edu.tr/

Tel No: 1755

Kep Adresi:eskisehirteknikuniversitesi@hs01.kep.tr



Bu belge, Güvenli Elektronik İmza ile imzalanmıştır.

EK-3 – Gönüllü Katılım Formu

Tarih:.....

ESKİŞEHİR TEKNİK ÜNİVERSİTESİ

GÖNÜLLÜ KATILIM FORMU

Katılımcının doldurması gereken bilgiler:

Yaşınız:

Cinsiyetiniz:

Eğitim Durumunuz (Lise, ön lisans, lisans, yüksek lisans, doktora vb.):

Kaç yıldır bu işletmede çalışıyorsunuz?

Bu işletmedeki pozisyonunuz/pozisyonlarınız:

Kaç yıldır bu pozisyonda çalışıyorsunuz?

Toplam uçuş saatiniz? (pilotlar için)

Bu formun amacı katılmanız rica edilen araştırma ile ilgili olarak sizi bilgilendirmek ve sizden araştırmaya katılımınız ile ilgili izin almaktır.

“Türkiye’de Türkiye’de Pilot Akran Destek Programının Başarıyla Hayata Geçirilmesinin Önündeki Güçlüklerin Değerlendirilmesi” başlıklı yüksek lisans tezi Prof. Dr. Ender GEREDİ danışmanlığında Eskişehir Teknik Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Havacılık Yönetimi Anabilim Dalı öğrencisi Yiğit Kanbur tarafından **gönüllü katılımcılar ile** yürütülmektedir. Araştırma sırasında sizden alınacak bilgiler kesinlikle gizli tutulacak ve sadece araştırma amaçlı olarak kullanılacaktır. Gerekğinde katılımcılar araştırma raporunda kod isimleri ile anılacaktır. Araştırma sürecinde konu ile ilgili her türlü soru ve görüşleriniz için aşağıda iletişim bilgisi bulunan araştırmacıyla görüşebilirsiniz. Bu araştırmaya **katılmama** hakkınız bulunmaktadır. Aynı zamanda çalışmaya katıldıktan sonra mazeret belirtmeksizin çalışmadan **ayrılabilirsiniz**. Bu formu onaylayanız, **araştırmaya katılım için onam verdiğiniz** anlamına gelecektir.

Araştırmayla İlgili Bilgiler

Araştırmanın Amacı: Bu durum çalışmasının amacı, Türkiye’de Pilot Akran Destek Programlarının Başarıyla Hayata Geçirilmesi Önündeki Güçlüklerin Değerlendirilmesidir.

Görüşme Süresi: Yaklaşık 1 saat

Araştırmanın Yürütüleceği Yer:

Çalışmaya Katılım Onayı:

Katılmam beklenen çalışmanın amacını, katılım süresini ve yeri ile ilgili bilgileri okudum ve gönüllü olarak katıldığım bu çalışma süresince üzerime düşenleri anladım. Ayrıca araştırmacı tarafıma sözlü olarak çalışma ile ilgili ayrıntılı açıklamalar yaptı. Bu çalışma ile ilgili faydalar ve riskler ile ilgili bilgilendirildim.

Bu araştırmaya kendi isteğimle, hiçbir baskı ve zorlama olmaksızın katılmayı kabul ediyorum.

Katılımcının:

Adı-Soyadı:

İmzası:

Araştırmacının Adı-Soyadı: Yiğit Kanbur

ÖZGEÇMİŞ

ORCID NO: 0000-0001-5880-9484

Ad Soyad : Yiğit KANBUR

Yabancı Dil: İngilizce

Mesleki Geçmişi:

- 2023 - , Operasyon Emniyet Yöneticisi, Maleth Aero, Malta
- 2022 – 2023, Operasyon Emniyet Veri Yöneticisi, Maleth Aero, Malta
- 2017 – 2022, Emniyet Uzmanı, SunExpress, Türkiye
- 2016 – 2017, Ekip Planlama Uzmanı, Skyline Havacılık, Türkiye

Eğitim Geçmişi:

- 2020 -, Eskişehir Teknik Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Havacılık Yönetimi Anabilim Dalı
- 2012 – 2017, Türk Hava Kurumu Üniversitesi, İşletme Fakültesi, Havacılık Yönetimi Bölümü