BÖLÜM 05

Durumsal Farkındalık

Farkındalığın üç düzeyi, kaybının belirtileri, beklenti önyargısı ve plan devamlılığı hatası; farkındalığı geri kazanmak.

Havacılıkta İnsan Faktörü · Havacılık Yönetimi · Lisans

Dr. Öğr. Üyesi Tuğçe ÇOPUR

Bu Bölümde

1. Durumsal farkındalığın üç düzeyini açıklayabilirsiniz.
2. Farkındalık kaybının belirtilerini tanıyabilirsiniz.
3. Beklenti önyargısının nasıl çalıştığını gösterebilirsiniz.
4. Plan devamlılığı hatasını bir olayda işaretleyebilirsiniz.
5. Paylaşılan farkındalığın nasıl kurulduğunu anlatabilirsiniz.

Üç Düzey ve Bir Koşul

1

Algıla

Ne oluyor? Gösterge, ses, çevre, insanlar. Bu düzeyde kaçırılan bilgi sonraki iki düzeyi de bozar.

2

Anla

Bu ne anlama geliyor? Parçalar bir araya getirilip durum yorumlanır. Yanlış yorum en sık burada doğar.

3

Öngör

Şimdi ne olacak? Birkaç dakika ilerisini görebilmek. Zaman kazandıran tek düzey budur.

4

Paylaş

Ekipteki herkes aynı resmi görüyor mu? Bireysel farkındalık yüksekken paylaşılan farkındalık düşük olabilir.

Düzeyler sıralıdır: algılanmayan şey anlaşılamaz, anlaşılmayan şeyden öngörü çıkmaz. Ama çoğu olayda bilgi algılanmıştır — yanlış anlaşılmıştır.

Farkındalığın Üç Düzeyi

Üstteki düzey alttakine dayanır; alttaki bozulursa üstteki çöker

1 · Algıla

Ne oluyor? Gösterge, ses, işaret, kişi — ham veriyi almak.

2 · Anla

Bu ne anlama geliyor? Verileri birleştirip bir resim kurmak.

3 · Öngör

Sırada ne var? Resmi ileriye doğru işletmek.

Ve: güncelle

Resim bir kez kurulup bırakılmaz; sürekli sınanır.

Çoğu kayıp birinci düzeyde başlar ama ikinci düzeyde tehlikeli hâle gelir: eksik veriyle kurulmuş bir resim, eksik olduğunu belli etmez.

Farkındalık Nasıl Kaybedilir?

- Yüksek iş yükü: dikkat kaynağı tükenir, çevre taraması durur, yalnızca elde olan iş görülür.
- Düşük iş yükü: uzun ve olaysız süre dikkati düşürür; değişim geldiğinde geç fark edilir.
- Yorgunluk: öngörü düzeyi ilk kaybolan düzeydir; kişi olan biteni görür ama ne olacağını hesaplayamaz.
- Kesinti: zihindeki resim dağılır ve geri döndüğünde eski resimle devam edilir.
- Otomasyon: sistem işi yaparken izleme görevi insana kalır ve insan bu görevde zayıftır.

AYRIM

Kaybetmek ve bilmemek

- Farkındalık kaybının tehlikeli yanı fark edilmemesidir.
- Kişi resmin yanlış olduğunu değil, eksiksiz olduğunu düşünür.

Kaybın Dört Belirtisi

Bunlar görüldüğünde durup bakmak gerekir

BELİRSİZLİK

Bir şey oturmuyor

Açıklanamayan bir his. Deneyimli personelde bu his çoğu zaman gerçek bir sapmanın işaretidir.

ÇELİŞKİ

İki bilgi uyuşmuyor

Çözülmemiş çelişki en güçlü uyarıdır; genellikle birini görmezden gelerek çözülür ve olay buradan doğar.

SAPMA

Yordamın dışındayız

Yayınlanmış yordamdan uzaklaşmak, farkındalığın kaydığının nesnel göstergesidir.

KİLİTLENME

Tek şeye gömülme

Bir soruna odaklanırken daha büyük olanın görünmez hâle gelmesi. Kimse uçağı uçurmuyor olabilir.

Farkındalık Döngüsü

Resmi canlı tutan şey döngünün kapanmasıdır



Döngünün son halkası atlandığında kişi hâlâ bir resme sahiptir — ama artık gerçeğe bağlı olmayan bir resme. Farkındalık kaybının sinsi yanı budur.

02

Zihnin Tuzakları

Farkındalık çoğu zaman bilgi eksikliğinden değil, bilginin yanlış yorumlanmasından kaybolur.

Beklenti Önyargısı

Gördüğümüz şey, kısmen beklediğimiz şeydir

- Beyin gelen veriyi beklediği kalıba oturtur; kalıba uymayan ayrıntı ya düzeltilir ya atlanır.
- Havacılıkta klasik örneği benzer sesli çağrı işaretidir: beklenen talimat duyulur, gelen talimat değil.
- Aynı mekanizma okumada da çalışır: benzer görünen iki parça numarasından beklenen okunur.
- Beklenti ne kadar güçlüyse önyargı da o kadar güçlüdür; deneyim burada koruma değil risk üretir.
- Karşı önlem bilgiyi ikinci bir kanaldan doğrulamaktır: geri okuma, çapraz kontrol, yazılı teyit.

SINAMA

Beklediğim mi, gelen mi?

- Duyduğunuz şey beklediğiniz şeye çok benziyorsa doğrulayın.
- Uygunluk, doğruluk kanıtı değildir.

Beklenti Önyargısı Nasıl İşler?

Görmediğimiz şeyi değil, beklediğimiz şeyi görürüz

Beklenti kurulur

Deneyim ve plan, ne olacağına dair bir resim üretir.

→

Belirsiz veri gelir

Gösterge, telsiz çağrısı ya da işaret net değildir.

→

Beklentiye uydurulur

Belirsizlik, beklenen anlamla doldurulur.

→

Çelişki görülmez

Uyuşmayan ipuçları gürültü sayılır.

→

Sürpriz

Gerçek, ancak geri dönülemez noktada ortaya çıkar.

Bu önyargının panzehiri daha çok dikkat değil, beklentiyi sesli söylemektir: "Ben şunu bekliyorum" cümlesi, beklentiyi başkasının sınayabileceği bir şeye dönüştürür.

Plan Devamlılığı Hatası

Koşullar değiştiği hâlde ilk plana bağlı kalmak

- İnsan bir plana yatırım yaptıkça ondan dönmesi zorlaşır; harcanan emek, kararı kilitler.
- Plan ne kadar ilerlemişse vazgeçme eşiği o kadar yükselir; en tehlikeli an sona en yakın andır.
- Yeni bilgi plana uymadığında önce bilgi sorgulanır, plan değil.
- Vazgeçmenin maliyeti görünürdür — gecikme, masraf, açıklama; devam etmenin riski görünmezdir.
- Karşı önlem önceden konmuş karar noktalarıdır: hangi koşulda vazgeçileceğinin, henüz o koşul yokken yazılması.

Üç Benzer Tuzak

KANAL GÖRÜŞÜ

Daralan alan

Stres altında algı alanı fiziksel olarak daralır; çevredeki bilgi zihne hiç girmez.

DOĞRULAMA EĞİLİMİ

Uyanı arama

Kendi yorumunu destekleyen veriyi arar, çelişeni aramaz. Aranmayan veri bulunmaz.

SIKLIK YANILGISI

Hep böyle olur

Sık karşılaşılan durumun varsayılması; bu kez farklı olan durumun geç anlaşılması.

03

Farkındalığı Korumak

Kaybı önlemek zordur; erken fark etmek ve geri kazanmak öğretilebilir.

Geri Kazanma

1

Dur

Elindeki işi bırakmadan önce güvenli bir duruma geç. Kararı erteleyebilmek bir seçenektir.

2

Topla

Ham veriye dön: gösterge, kayıt, çevre. Yorumdan değil veriden başla.

3

Yüksek sesle söyle

Durumu sesli anlatmak hem kendi resmini sınar hem ekibinkiyle karşılaştırır.

4

Öngörüyü kur

Beş dakika sonra ne olacak? Öngörü kurulamıyorsa farkındalık henüz geri gelmemiştir.

Bu sıra yalnızca kokpit için değil; harekât merkezi, kule, ramp ve bakım için de aynı şekilde çalışır.

Belirti ve Yapılacak

Belirti	Ne anlama gelir	Yapılacak
"Bir şey tuhaf"	Adlandırılamayan sapma	Sesli söyle, doğrulama iste
İki bilgi uyuşmuyor	En güçlü uyarı	Hiçbirini görmezden gelme, üçüncü kaynağa git
Yordamın dışındayız	Kayma başlamış	Yordama dön ya da sapmayı bilinçli karara çevir
Kimse konuşmuyor	Paylaşılan resim yok	Durum özeti ver, soru sor
Herkes aynı yere bakıyor	Kilitlenme	Birini görev dışına al: büyük resme baksın
Zaman yetmiyor	İş yükü aşıldı	Görev bırak, öncelik sırasına dön

Paylaşılan Farkındalık

- Ekipteki herkesin farkındalığı yüksek olabilir ama resimleri farklıysa sonuç yine kötüdür.
- Paylaşma kendiliğinden olmaz; sesli anlatım, brifing ve niyet bildirimiyle kurulur.
- "Ne yapacağımı söylüyorum" demek, karşı tarafa itiraz etme fırsatı vermektir.
- Sessizlik onay değildir; soru gelmeyen brifing anlaşılmış brifing sayılmaz.
- Kıdem farkı paylaşımı bozar: alt konumdaki kişi gördüğünü yumuşatarak söyler, üst konumdaki bunu önemsiz sanır.

Ortak Resmi Kuran Dört Davranış

Paylaşılan farkındalık kendiliğinden oluşmaz

Brifing

İşten önce plan, roller ve sapma koşulları açıkça söylenir.

Sesli düşünme

Ne görüldüğü ve ne beklendiği paylaşılır; zihin dışarı açılır.

Ortak resim

Ekibin aynı şeyi anladığı durum

Geri okuma

Anlaşılan şey tekrarlanır; kapanmayan döngü iş başlatmaz.

Soru sorma

Uymayan bir şey görüldüğünde dile getirilir.

Bu dördünün ortak özelliği zaman almasıdır — ve baskı altında ilk feda edilenin bunlar olmasıdır. Ekiplerin resmi tam da en çok ihtiyaç duyulan anda ayrışır.

Yönetim Kaldıracı

- Karar noktalarını önceden yazın: hangi koşulda vazgeçilir, kim karar verir? Kriz anında yazılmayan kural uygulanmaz.
- Vazgeçme kararını ödüllendirin; geri dönen ekibe hesap sorulan kurumda bir dahaki sefere devam edilir.
- Çelişkiyi bildirmenin bir yolunu tanımlayın ve bu yolun kıdemden bağımsız çalıştığını gösterin.
- Otomasyon ve izleme ağırlıklı görevlerde süre sınırı ve rotasyon koyun; insan uzun izlemede zayıftır.
- Olay incelemelerinde "neden görmedi" yerine "o an hangi resme sahipti" sorusunu sorun.

Uygulama

Çözümleme çalışması

SINIF İÇİ ÇALIŞMA

Üç düzeye ayırmak

- Size bir olayın zaman çizelgesi verilecek.
- Her anahtar anda ekibin hangi düzeyde olduğunu işaretleyin: algıladı mı, anladı mı, öngördü mü?
- Farkındalığın kaydığı ilk anı bulun ve hangi belirtinin göründüğünü yazın.
- Beklenti önyargısı ya da plan devamlılığı hatası var mı, kanıtıyla gösterin.
- Geri kazanmanın mümkün olduğu bir an seçin ve orada ne yapılabileceğini yazın.

DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTÜ

- Düzeyler ayrıldı mı?
- İlk kayma anı bulundu mu?
- Kanıt var mı?
- Geri kazanma somut mu?

Farkındalık kaybının en tehlikeli yanı, kaybedildiğinin fark edilmemesidir.

Kişi resminin eksik olduğunu düşünmez; eksiksiz olduğunu düşünür. Bu yüzden belirtiler dışarıdan okunmak zorundadır.

Özet

- Durumsal farkındalık üç düzeylidir: algılama, anlama, öngörme; paylaşılması ayrı bir koşuldur.
- Kaybın dört belirtisi: belirsizlik hissi, çözülmemiş çelişki, yordamdan sapma, tek noktaya kilitlenme.
- Beklenti önyargısı gelen bilgiyi beklenen kalıba oturtur; deneyim burada risk üretebilir.
- Plan devamlılığı hatasında en tehlikeli an, plana en çok yatırım yapılmış olan andır.
- Geri kazanma sırası: dur, ham veriye dön, yüksek sesle söyle, öngörüyü yeniden kur.

SONRAKİ BÖLÜM

İş Yükü, Dikkat ve Kesinti

Gelecek hafta için: aynı anda iki iş yapmaya çalıştığınız bir anı ve sonucunu not edin.