

Duygusal Dayanıklılık Algısının Ölçülmesi: Havacılık Sektörü Üzerine Bir Uygulama Measurement of Resilience Perception: An Application on Aviation Sector

Seçil Ulufer KANSOY^a Can Burak NALBANTOĞLU^b

^aKırklareli Üniversitesi, Havacılık ve Uzay Bilimleri Fakültesi, Havacılık Yönetimi, Kırklareli, Türkiye, seciluluferkansoy@klu.edu.tr

^bBağımsız Araştırmacı, İstanbul, Türkiye, canburaknalbant@gmail.com

MAKALE BİLGİSİ

ÖZET

Anahtar Kelimeler:

Duygusal Dayanıklılık
Havacılık
Kokpit
Kabin

Amaç – İş hayatı içerisinde çalışanların karşılaştıkları zor durumlardan daha güçlenerek çıkabilmesi duygusal dayanıklılık olarak isimlendirilmektedir. Bu çalışma içerisinde de havacılık sektöründe çalışanların duygusal dayanıklılık konusundaki algılarının ölçülmesi amaçlanmıştır.

Yöntem – Bu araştırma nicel araştırma yöntemlerinden anket toplama tekniği kullanılarak yapılmıştır. Çalışma havacılık sektöründe çalışan kabin ve kokpit ekibindeki kişileri kapsamaktadır. Araştırma, havacılık sektöründe kokpit ve kabin ekibinde çalışan kişileri kapsamaktadır. Hazırlanan anket 500 kişiye gönderilmiş ve 398 cevap alınmıştır. Elde edilen cevaplar doğrultusunda öncelikle AMOS programı kullanarak açımlayıcı faktör analizi yapılmıştır. Açımlayıcı faktör analizi neticesinde duygusal dayanıklılık algısının kişisel alan, aile, sosyal yeterlilik ve benlik şeklinde dört faktöre ayrıldığı görülmüştür. Elde edilen bu faktörler ile tanımlayıcı özellikle arasında anlamlı farklılık olup olmadığını incelemek üzere SPSS 21.0 programı kullanılarak veriler analiz edilmiştir.

Gönderilme Tarihi 31
Temmuz 2022

Revizyon Tarihi 10 Mart 2023
Kabul Tarihi 15 Mart 2023

Bulgular – Analiz sonucunda havacılık sektöründe kabin ekibi ve kokpit ekibi olarak çalışan kişilerde duygusal dayanıklılık algısının varlığına ulaşılmıştır.

Makale Kategorisi:
Araştırma Makalesi

Tartışma – Çalışmanın genel değerlendirmesine bakıldığında havacılık sektöründe duygusal dayanıklılık algısı kokpit ekibi için net olarak görülmektedir. Burada dikkat çeken nokta ise cinsiyet konusunda bir farklılığın olmamasıdır. Diğer bir ifadeyle duygusal dayanıklılık algısı kadınlar ve erkekler için bir farklılık oluşturmamakta ve hatta iki taraf içinde aynı algıyı yaratmaktadır. Kokpit ekibinin özellikle alt boyutlar anlamında daha ön plana çıktığı da açık bir şekilde görülmektedir.

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords:

Resilience Perception
Aviation
Cockpit
Cabin

Purpose – The ability of employees to come out of the difficult situations they encounter in business life by getting stronger is called resilience. In this study, it is aimed to measure the perceptions of the employees in the aviation sector about resilience.

Design/Methodology/Approach – The study covers the people in the cabin and cockpit crew working in the aviation industry. The research covers the people working in the cockpit and cabin crew in the aviation industry. The prepared questionnaire was sent to 500 people and 398 responses were received. In line with the answers obtained, first of all, exploratory factor analysis was performed using the AMOS program. As a result of the exploratory factor analysis, it was seen that the resilience perception was divided into four factors as personal space, family, social competence and ego. In order to examine whether there is a significant difference between these factors and the descriptive feature, the data were analyzed using the SPSS 21.0 program.

Received 31 July 2022

Revised 10 March 2023

Accepted 15 March 2023

Findings – As a result of the analysis, it was found that there is a perception of resilience in people working as cabin crew and cockpit crew in the aviation industry.

Article Classification:
Research Article

Discussion – Considering the general evaluation of the study, the perception of resilience in the aviation sector is clearly seen for the cockpit crew. The striking point here is that there is no difference in gender. In other words, the perception of resilience does not make a difference for women and men, and even creates the same perception for both parties. It is also clearly seen that the cockpit crew stands out especially in terms of sub-dimensions.

Önerilen Atıf / Suggested Citation

Kansoy, S.U., Nalbantoğlu, C.B. (2023). Duygusal Dayanıklılık Algısının Ölçülmesi: Havacılık Sektörü Üzerine Bir Uygulama, İşletme Araştırmaları Dergisi, 15 (1), 317-331.

1. GİRİŞ

Günümüz iş hayatı içerisinde iş ve genel çevrenin çalışanlar üzerinde yarattığı büyük bir baskı ve stres söz konusudur. Bu baskı ve stres çalışanlar üzerinde duygusal anlamda olumlu ya da olumsuz etkiler yaratabilir. Duygusal dayanıklılık kavramı da aslında kişilerin karşılaştıkları zor durumlarla baş edebilmesini ölçmeye çalışan ve yön gösteren bir kavramdır. Farklı bir tanıma göre duygusal dayanıklılık; bireylerin zorluklarla olumlu bir şekilde başa çıkmaları ve bunlara uyum sağlamalarında yardımcı olan bir özellik ve kapasitedir (Jackson vd., 2007). Zorluklarla başa çıkacak kapasiteye sahip olacak kişiler konusunda Coutu (2002) üç özellik ifade etmektedir: Gerçeği olduğu gibi kabul ederler, hayatın anlamlı olduğuna dair güçlü bir inanca sahiptirler ve doğaçlama hareket konusunda beceriye sahiptirler. Bu özelliklerden bir veya birkaçı zorluklarla karşılaşıldığında bireylere yardımcı olabilmektedir.

Duygusal dayanıklılık soyut ve kişilik özelliklerine bağlı kavramlar olduğundan ölçümü zor ve dolayısıyla da sınırlı bir çalışma alanı bulunmaktadır. Daha önce yapılan çalışmalar duygusal dayanıklılığa kişilik özellikleri üzerinden bakmakta, birtakım çalışmalarda işyeri desteği ile bu kavramın geliştirileceği yönündedir (Grant vd., 2009). Bu konuda Kopans (2016) birtakım öneriler sunmaktadır. Bunlardan ilki olumluluk akçesi oluşturmaktır. Bu yaklaşımın kaynağını olumlu etkileşimler, olaylar ve hatıralar oluşturur. İkincisi ise kayıt tutmaktır. Olumlu hatıra, olay ve etkileşimlerin yazıya dökülmesidir. Üçüncü olarak boğa piyasası yaratmaktır. Biz olumlu olursak başkalarını da bizim gibi olmaya teşvik ederiz. Dördüncü olarak ise portföy yaklaşımıdır. Duygusal dayanıklılığı yüksek kişiler olumlu eylemleri çeşitlendirir. Olumlu etki nerede olursa oraya daha fazla yatırım yaparlar.

Çalışan ve işyeri bağlamlarına göre duygusal dayanıklılık hem çalışanlar arasındaki kişisel kaynakları hem de işyeri ve örgütsel ortamla bağlantılı işyeri kaynaklarını içerir. Duygusal dayanıklılık, bir insan sermayesi yönetim stratejisinin parçası olarak ortaya çıkmaya devam ettikçe, işyerinin rolünü anlama ihtiyacı da artmaktadır. Havacılık için duygusal dayanıklılığı anlamak, çalışanların performansını ve refahını artırmak için bilinen mesleki stres etkenlerini ve iş yeri sıkıntılarını ele almak için potansiyel olarak kurumsal müdahalelere bilgi sağlayabilecektir (Douglas, 2022).

Duygusal dayanıklılık konusu çalışanların örgüt içerisindeki davranışlarına yansımaktadır. Dolayısıyla duygusal dayanıklılığın ifadesinde hangi faktörlerin ön plana çıktığı ve bunların kişilerde nasıl bir algı oluşturduğu amaçlanmaktadır. Bu çalışmanın yürütülmesi için de ilişkisel tarama modeli kullanılmış ve faktörler ile tanımlayıcı özellikler incelenmiştir.

2 KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Dayanıklılık kavramı, başlangıçta malzemenin fiziksel gücü ile ilgili mühendislik alanında kullanılmıştır. Merriam Webster mühendislik anlamında dayanıklılık kavramını, “gergin bir cismin özellikle basınç gerilmesinin neden olduğu deformasyondan sonra büyüklüğünü ve şeklini geri kazanma kabiliyeti” olarak tanımlamaktadır. Dayanıklılık aynı zamanda Merriam Webster tarafından psikolojik anlamda “kişinin talihsiz bir durum yaşadığında kolayca iyileşme ya da kendisini toparlama gücü” olarak tanımlanmıştır. Dayanıklılık kavramı çeşitli şekillerde tanımlanmakta ve çoğu tanım, rahatsızlık, stres ya da sıkıntılı durumlar karşısında başarılı bir şekilde adapte olma kapasitesini vurgulamaktadır. 'Sağlamlık', bozulmaya uğramaksızın strese dayanma gücü olarak ifade edilmekte, direnç stratejisi çok çeşitli tehlikeleri ortadan kaldırdığında veya bunlara karşı durduğunda kişi psikolojik anlamda sağlamdır. Ancak kişi yaşadığı olumsuzluklar karşısında kırılgan bir yapıya sahipse psikolojik anlamda sağlamlık oranı da düşük olabilmektedir (Aktaran: Norris vd., 2008: 129-134).

Ungar (2012)'ye göre dayanıklılık, bireylerin yaşadığı olumsuz bir duruma karşı koymak, maruziyetten kurtulmak ve takip eden işleyişindeki geçici düşüşün veya deneyimin bir sonucu olarak dayanmak için gereken biyolojik, psikolojik ve sosyal kaynakların ilgisini çeken bir süreçtir. Dayanıklılık, bireylerin başarılı olmalarını daha muhtemel kılan kişisel nitelikleri (entelektüel kapasite, yürütme işlevini yürüten beceriler, olumlu bireysel saygı vb.) ifade etmektedir. Süreç olarak “dayanıklılığa” odaklanmak daha yararlıdır. Dayanıklılığı, tek başına bireyin kalitesi olarak düşünmek yerine, bireylerin ihtiyaç duydukları kaynaklara yönelme ve bu kaynakların anlamlı şekilde sağlanmasına yönelik pazarlık yapma kapasitesi olarak tanımlanmaktadır. Bunun gibi bir tanım, süreç olarak dayanıklılığı vurgulamaktadır. Sosyolojik olarak anlaşıldığı zaman, travma ve dayanıklılık, birinin tehlikeli durumlara maruz kaldıktan sonra insan gelişimini

engellediği, diğeri iyileşmeyi ve uyumu destekleyen etkileşimli süreçler olarak ifade edilmektedir. İkincisi, dayanıklılığı yaratan süreçler, gelişmekte olan çocuğu çevreleyen olumsuz koşulların niteliği ve miktarı ile ilgilidir. Örnek olarak; destekleyici bir büyükbaba veya büyükanne her çocuğun gelişimine yardımcı olabilmektedir. Ancak çocuğun gelişimi için bir tehdit yoksa, o zaman büyükbaba veya büyükannenin etkisi göreceli olarak düşüktür, çocuğun sahip olduğu diğerk desteklerin sayısı ve ebeveyn yerine geçecek bir yakın bağlanma gereği de yoktur (Ungar vd., 2012: 10-12).

Psikolojik (duygusal) dayanıklılık tipik olarak bireysel kişilik özelliklerinin ötesine geçmektedir. Bireyde, geçmiş deneyimleri ve şimdiki yaşam bağlamı arasındaki etkileşimi içeren bir süreçtir. Dayanıklılık, dinamikliğin aksine kişisel bir özellik olarak kavramsallaştırmaları konusunda hala farklılıklar bulunduğu belirtilmektedir. Masten (1994), dayanıklılık teriminin, kişinin ciddi sıkıntı yaşadıkdan sonraki sürecini tanımlamak için bir öneride bulunmuştur. Bu öneri, kişilerin dayanıklılık özelliğine sahip olma veya olmama durumu olarak etiketlenmenin, bazı kişilerin başa çıkma konusunda yetersiz kaynaklar olduğunu hissetme riski taşıdığı endişesine dayanmaktadır. Dolayısıyla bu literatüre dayanarak, dayanıklılık olarak sıkıntıya rağmen yetkinlik durumu olarak kabul edilmektedir (Aktaran: Meredith vd., 2011: 2). Psikolojik dayanıklılığın, toparlanma kapasitesi, psikolojik direnç, kararlılık düzeyi, yetenek ve uyum gibi kavramlarla ilişkili olduğunu göstermektedir (Ünlü, 2018: 22). Duygusal dayanıklılığın yüksek olması bireyler için arzu edilen bir durumdur.

Duygusal dayanıklılığın temelinde beş temel özellik vardır. Bunlar (Barwanhey, 2015: 24);

Öz değer, özsaygı ve iş hayatında benzersiz bir katkı yapıldığına dair kişisel inancın birleşimidir. Bu, pratikte kolay değildir, çünkü öz-değer çok erken yaşlardan itibaren inşa edilir. Öz değer sadece bizim içsel bir yönümüz değildir, başkalarının sizi nasıl deneyimlediğini, işinizi nasıl yaptığınızı ve nihayetinde itibarı etkiler. Sağlıklı öz değer, başkalarıyla iyi bağlantı kurmayı ve stres veya çatışma olmadan iyi ilişkiler kurmayı sağlar.

Oto-kontrol, dışarıda sakin ve ölçülü bir eylem ya da içgüdüsel tepkileri kısıtlamak için içeride hareketsiz ve kontrollü olmaktır. Bu, dikkat dağıtıcı şeyler, dürtüler, duygular ve tepkilerle nasıl başa çıkıldığıyla ilgilidir. Kendimizi kontrol etmek, işteki günlük olaylara nasıl tepki verildiğini keskin bir şekilde etkilediğinden, gelişmek çok önemlidir.

Ruh hali, yaratılan ve daha sonra onlarla birlikte olmak suretiyle, eylemlerle başkalarına verilen genel atmosferdir. Ruh halleri doğrudan ifade edilmez, yalnızca ruh halinin ne yaptığımız, söylediğimiz ve düşündüğümüzle ilgili seçimlerimizi nasıl etkilediği aracılığıyla dolaylı olarak ifade edilir. Anlık bir farkındalıktır. Ruh halinin farkında olmak, şimdiki yaşamayı sağlar. Öz değer ve öz kontrol ile birlikte, duygusal dayanıklılığın bu yönü, işyerinde hakim olan atmosferi yansıttığı için kesinlikle kritiktir.

Empati, başka bir kişinin duygularının dünyasına - günlük etkileşimlerinize farklı bir bakış açısıyla bakmak için - ne ölçüde girebildiğimizdir. İşyerinde etkili ilişkiler kurmak için hayati önem taşır. Başka bir kişinin ne hissettiğini hayal etmeyi ve uygun şekilde yanıt vermeyi içerir. Başka bir ifadeyle, kişinin diğerk insanların ihtiyaçlarını, bakış açısını, arzularını ve niyetlerini anlayıp anlayamadığı ile ilgilidir.

Bir iş bağlamında anlamak, güçlü ve zayıf yönleri, tutumları ve görüşleri, becerileri ve ilgi alanları, endişeleri ve ihtiyaçları, nasıl çalıştıklarını etkileyebilecek kişisel koşulları ve ilham kaynakları dahil olmak üzere meslektaşların ve çalışma tarzlarının farkında olmakla ilgilidir. Ekip üyelerinin ihtiyaçlarını, bakış açısını, becerilerini ve duygularını anlayabilmeyi içerir.

Önemsemek, başkalarına ne kadar kibar ve saygılı davranıldığı ile ilgilidir. Diğerk insanların ihtiyaçlarını ve çabalarını destekleme şekli aracılığıyla endişe göstermeyi içerir. İnsanların birbirine değer verdiği, saygı duyduğu ve desteklediği bir ekipte, bireyler arasında empati ve anlayışın ötesinde bir şefkat duygusu vardır.

2.1 İşyerinde Duygusal Dayanıklılık

İş hayatında duygusal dayanıklılık konusu önemli noktayı işaret etmektedir. İş saatleri içerisinde uzun zaman geçirilmekte ve bu zaman diliminde çalışanlar olumlu ve olumsuz birçok farklı durumla karşı karşıya gelmektedir. İşten kaynaklanan stres konusunda dünya çapında birçok çalışma yapılmakta ve stresin doğru yönetilmediği durumlarda çalışanların performanslarına olumsuz etki ettiği ifade edilmektedir (ILO, 2016).

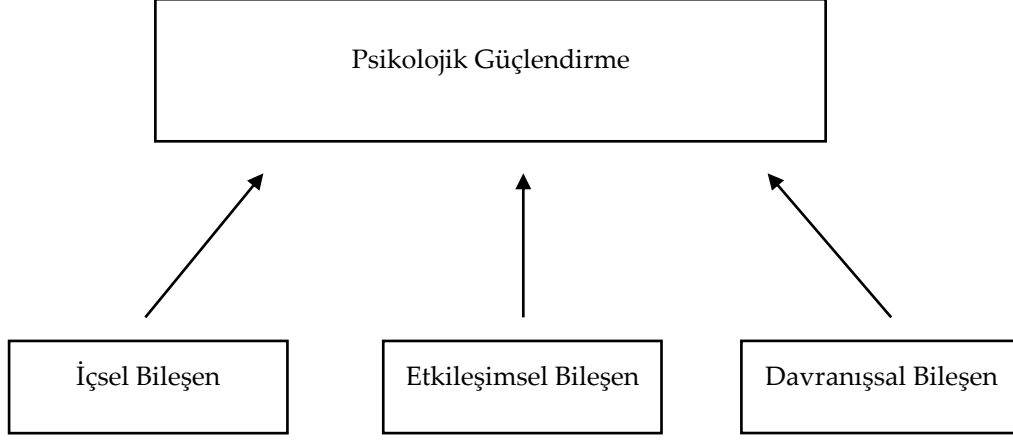
Çalışanlar herhangi bir olumsuzluktan etkilendiğinde bu olumsuzluk örgütü de doğrudan etkilemektedir. Çalışanlar stres, yüksek tempo, iş yükü gibi zorluklar ile karşı karşıya kalmakta ve bu esnada gösterdikleri uyum ve esneklik becerisi örgütlerin daha dayanıklı olmasını sağlamaktadır. Özellikle yönetici olarak çalışan kişilerin duygusal olarak dayanıklı kişiler olarak tercih edilmesi hem ihtimal dahilinden olan krizlerle daha kolay başa çıkılmasını hem de diğer çalışanların duygusal olarak daha dayanıklı olmasını sağlamaktadır (Richard, 2020).

Çalışanların duygusal olarak dayanıklı olmasını sağlayan unsurlar iki bölüm halinde değerlendirilebilir. Bunlar kişisel özellikler ve işe bağlı özelliklerdir. Birinci olarak çalışanların kişisel özellikleri ve sahip olduğu kaynaklar onların daha esnek ve uyumlu olmalarını sağlamaktadır. Yapılan çalışmalara göre sosyal ilişkileri güçlü ve girişken (dışadönük), gelişime açık, kendini ifade edebilen kişilerin karşılaştıkları problemler karşısında uyum düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmüştür (Çetin ve Basım, 2011).

Çalışanların sahip olduğu sosyal ilişkilerin kalitesi ve yakınları tarafından desteklenmesi psikolojik dayanıklılığı destekleyen diğer faktörlerdendir (Çam ve Büyükbayram, 2017). Akademisyenler, bireysel dayanıklılığı istikrarlı bir kişilik özelliği, duruma benzer geliştirilebilir bir kapasite veya bir süreç olarak kavramsallaştırmışlardır. Özellik perspektifi, dayanıklılığı ayrı ve istikrarlı bir kişisel özellik veya farklı kişisel güçlü yönler demeti olarak kavramsallaştırır. Bu kavramsallaştırma, dirençli bireylerin genellikle, güçlülere ve aksiliklere dirençli olmayan bireylere göre daha iyi dayanabileceklerini ima eder. Kapasite perspektifi, dayanıklılığı, belirli periyotlarda istikrarlı olmasına rağmen uzun vadede uysallaştırabilir olan durum benzeri bir nitelik olarak anlar. Bu bakış açısına göre, dayanıklılık eğitim yoluyla geliştirilebilir olarak görülmektedir. Süreç perspektifi, bir dizi beklenmedik duruma yanıt olarak ortaya çıkan ve olumlu adaptasyonun gösterilmesiyle sonuçlanan, gelişen bir ilerleme olarak dayanıklılığı ifade eder. Ayrıca, esnekliğin bir süreç kavramsallaştırması, beklenmedik durumları hesaba katabilir ve bu nedenle, çalışma alanı bağlamı için spesifikasyon olan alana özgü'lüğe izin verir. Bu önemlidir çünkü son araştırmalar, diğer psikolojik yapılara benzer şekilde dayanıklılığın alana özgü olabileceğini düşündürmektedir. Son olarak, dayanıklılıkla ilgili bu süreç görüşü, eylemlerin, uyumlaştırılabilir kapasitelerin ve istikrarlı, özellik benzeri unsurların bir kombinasyonunun dayanıklılık sürecinin sonucunu etkilediğini öne süren son teorilerle uyumludur. Bu nedenle, süreç perspektifi, dayanıklılık çalışmasına bütüncül ve bütünleştirici bir yaklaşım sunar. Süreç açısından bakıldığında, dayanıklılık sonuçları hem dayanıklılık mekanizmalarından hem de dayanıklılığı artıran faktörlerden etkilenebilir. Dayanıklılığı teşvik eden faktörler, bireyin sıkıntı deneyiminden bağımsız olarak mevcut olan, ancak olumsuz deneyimler sırasında zorlukların olumsuz etkilerini tamponlayabilen veya dayanıklılık mekanizmalarını geliştirebilen kişisel veya çevresel özelliklere atıfta bulunur (Hartman vd., 2015: 918-919).

2.2 Duygusal Dayanıklılığı Güçlendirmek

Pek çok araştırmacı, psikolojik güçlendirmenin kontrol ve etkileme algılarını; karar verme becerileri ve problem çözme ve bireysel sosyal ve politik çevre ile ilişkiler ve bu ortama katılma eylemleri. Bu yapıların tamamı donatı kavramına uygundur. Bu çalışmanın gösterdiği gibi, Eisman vd. (2016) bu Psikolojik Güçlendirme özelliklerini Şekil 1'de olduğu gibi Nomolojik Ağ olarak tanımladıkları İçsel Bileşen, Etkileşimsel Bileşen ve Davranışsal Bileşen olarak sınıflandırmaktadır.



Şekil 1: Psikolojik güçlendirmenin bileşenleri

Kaynak: Eisman, A. B., Zimmerman, M. A., Kruger, D., Reischl, T. M., Miller, A. L., Franzen, S. P., & Morrel-Samuels, S. (2016).

İçsel Bileşen

İçsel Bileşen, insanların nasıl düşündükleri ile ilgilidir ve doğrudan ve dolaylı olarak algılanan kontrol, kontrol etkileri ve algılanan yetenekleri içerir. Tanınan bilişsel kontrol, bir kişinin aile, iş veya sosyal ve politik koşullar gibi yaşamın çeşitli yönleri üzerinde bir etkiye sahip olma yeteneği hakkındaki düşüncelerini ifade eder. Zihinsel güçlendirmenin önemli bir bileşeni, algılanan kontrol, yeterlilik ve verimliliği içerir. İç kısım duyuları içerir. Çünkü insanların istenen sonuçlara ulaşmak için harekete geçmelerini sağlayan temel bir faktör olarak kabul edilmektedir (Strecher, 1986). Bu hedeflere ulaşabileceğine, belirlenen hedeflere gitmek için gerekenleri öğrenmesi veya belirlenen hedeflere gitmek için ne gerekiyorsa yapması gerektiğine inanmayan insanların, bu hedeflere ulaşmaları mümkün değildir. Zihinsel pekiştirme ile olumsuz bir ilişkiye işaret etmesi beklenen içsel değişiklikler, izolasyon, güçsüzlük ve anormallik duygularını içerir. (Zimmerman, 1990).

Etkileşimsel Bileşen

Psikolojik Güçlendirmenin Etkileşimsel Bileşeni, insanların çevreleriyle ilgili sosyal ve politik meseleleri anlamalarına atıfta bulunur. Psikolojik Gelişimin bu bölümü, insanların kendileri için belirledikleri hedefe ulaşmak için doğru olduğuna inandıkları davranışların veya seçimlerin farkında olduklarını göstermektedir (Zimmerman, 1990). Bireylerin çevrelerini kontrol etmek için çevreyi kullanabilmeleri için seçeneklerini belirli bir denklem içinde değerlendirmeleri gerekir. Bu, bireylerin belirli bir denklemin kurallarını ve standartlarını anlamaları gerektiğini gösterir. İlgili yasalar ve standartlar toplu pazarlık, topluluğa veya bireysel çıkarlara bağlılık veya karşılıklı yardımlaşmayı içerebilir. Ayrıca, bireylerin kendileri için önemli olan alanlarda etkin bir şekilde çalışabilmeleri için altta yatan nedenleri anlamak da dahil olmak üzere çevrelerini tam olarak anlamaları gerektiğini savunur. Temel farkındalık, insanların istenen hedefe ulaşmak için ihtiyaç duydukları araçları, bu araçlara nasıl erişeceklerini ve uygun olduklarında cihazları kontrol etme becerilerini anlamalarını ifade eder.

Davranışsal Bileşen

Psikolojik Güçlendirmenin Davranışsal Bileşeni, sonuçları doğrudan etkilemek için yapılan eylemleri ifade eder. Gücün bu üç bileşeni, Temel Bileşeni etkileme yeteneğine sahip olduğuna inanan ve sistemin bu durumlarda nasıl çalıştığını anlayan (Etkileşimli Bileşen) ve bu davranışta bulunan bir kişinin genel seviyesini oluşturur (Davranış Bölümü). Bu isim ağları içerisinde sadece içsel özellikler hakkında bilgi toplanırsa, zihinsel gücün tam bir resmi oluşturulamaz. Bu nedenle, bu üç yönü dikkate almak önemlidir. Güçlendirmeyi tam olarak anlamak için her üç bileşen de değerlendirilmelidir. Ayrıca yapılacak çalışmalar, bireylere ve

numune koşullarına uygun ölçümleri içermelidir. Güçlendirme kavramının daha da geliştirilmesi için, İçsel, Etkileşimli ve Davranışsal bileşenlerin Zihinsel Geliştirme üretmek için nasıl etkileşime girdiğinin incelenmesi önerilir.

2.2.1 Güçlendirme süreci ve aşamaları

Örgütlerde, çalışanı güçlendirme sürecinde sonuca ulaşabilmek ve istenen hedeflere ulaşabilmek için bazı şartların yerine getirilmesi gerekmektedir. Bunlar; kapsamlı organizasyon yapısı, tanımları ve stratejileri girdiye izin verecek şekilde tasarlamak, niyetleri ve vizyonu netleştirmek ve paylaşmak, gelişmiş davranışı destekleyen tatmin edici bir performansa sahip olmak, kurum içinde bilgi paylaşımını kolaylaştıracak bir sistem kurmak, personelin sürekli gelişebileceği bir eğitim ve öğretim ortamı yaratmak; Çalışanın sadece işini değil, tam kişiliğini de göz önünde bulundurmamak, - esnek ve uyarlanabilir olun - çalışanın dinleme ve geri bildirim alma yeteneği, aksiyon odaklılık olarak sıralanabilir. İşletmelerde faaliyet gösteren psikolojik güçlendirme çalışmalarının başarılı olmasının temel şartlarından biri işletme içerisindeki bilginin herkesle paylaşılmasıdır. Çalışanın işletmede olup bitenler hakkında bilgi sahibi olması, işletmenin vizyon, misyon ve değerlerine hakim olması bu süreci olumlu bir şekilde etkileyecektir. Çalışanların işletme içerisinde kişisel gelişimlerine katkı sağlayacak uygulamaları görmesi gerekmektedir. Bu çalışmaların yöneticilerin dahil olduğu bir program içerisinde yürütülmesi uygun olacaktır. Örgütlerde çalışanların güçlendirme süreçlerinin başlatılması ve daha sonra sürecin başarılı bir şekilde yürütülebilmesi ve sonuçlandırılabilmesi için Conger ve Kanungo (1988) güçlendirme sürecini ve bu sürecin elemanlarını beş aşamada Tablo 1'deki gibi ele almıştır. İlk aşama, astlar arasındaki güçsüzlük duygularından sorumlu olan örgüt içindeki koşulların teşhisidir. Bu, 2. Aşamada yöneticiler tarafından güçlendirme stratejilerinin kullanılmasına yol açar. Bu stratejilerin kullanılması, yalnızca güçsüzlükten sorumlu olan bazı dış koşulları ortadan kaldırmayı değil, aynı zamanda (ve daha da önemlisi) astlara öz-yeterlik bilgilerini sağlamayı amaçlar. Aşama 3. Bu tür bilgileri almanın bir sonucu olarak, astlar Aşama 4'te güçlenmiş hissederler ve Aşama 5'te yetkilendirmenin davranışsal etkileri fark edilir.

Tablo 1: Güçlendirme Aşamaları

1. Aşama	2. Aşama	3. Aşama	4. Aşama	5. Aşama
Psikolojik Güçsüzlüğe Yol Açan Durumlar	Yönetim Stratejilerinin ve Tekniklerinin Kullanımı	Kişisel Etkinliğin Sağlanması	Personel Güçlendirmenin Sonuçları	Davranışsal Etkiler
Örgütsel faktörler Denetim Ödüllendirme sistemi İşin yapısı	Katılımcı yönetim Amaç belirlenmesi Geri bildirim sistemi Gruba rekabete dayalı ödüllendirme İş zenginleştirme	Güç sahibi olma Yetkiyi kullanma Sözlü izin Harekete geçme Birinci aşamadaki durumları ortadan kaldırma	Kişisel etkinlik için performansın güçlendirilmesi	Görev ile ilgili amaçlara ulaşmak

Kaynak: Conger ve Kanungo, 1988.

2.2.2 Psikolojik Güçlendirmenin Faydaları

Psikolojik Güçlendirmenin örgütsel bağlılığa katkıda bulunabileceği fikri savunulmuştur. Çalışanlar genellikle karar vermelerine izin veren, onlara acı çekme fırsatı vererek sorumluluk veren, kendilerini anlamlı, bağımsız ve koşullardan kaynaklı kapasiteli hissettiren işletmeleri takdir eder. Bu nedenle çalışanların şirketlerinden daha kararlı bir şekilde yanıt vermeleri mümkün görünmektedir. Aynı etkiden dolayı, Psikolojik güçlendirmenin çalışanlara, rollerini ve kuruma bağlılıklarını hissettirdiği konusunda ortak bir algı vardır (Eisenberger, Fasolo ve Davis-La Mastro, 1990).

Ruh Sağlığı teorisinin en önemli aşamasının, daha az yetkilendirilmiş işçilerden daha iyi performans gösterecek yetkilendirilmiş işçiler olduğu bilinmektedir (Thomas ve Velthouse, 1990). Spreitzer (1995),

yetkilendirilmiş çalışanların görevlerini özenle yerine getirmeleri nedeniyle verimli olarak kabul edilebileceğini belirtmektedir. Bunun nedeni kendilerini yetkin hissetmeleridir.

Farklı yetki seviyelerindeki çalışanlar arasında anlamlı ve pratik ilişkilerin oluşmasını sağlar. Çalışanlar arasında artan iletişim ve güven sayesinde, kararlarını üst yönetime danışmadan alırlarsa işlerinde söz sahibi olurlar, harekete geçerler, sorumluluk alırlar ve daha iyi çalışırlar (Erdil ve Keskin, 2003).

Yetkilendirmenin önemli bir sonucu da şudur: çalışanların örgüte olan güveninin giderek arttığını görülmektedir. Kanter, paylaşım ve yetkilendirme ile örgütün gücünün parça parça artacağını belirterek, yetkilendirme nedeniyle yöneticinin gücünün azalması yerine, tüm örgüt işi iyi yaptığında (sinerji) ortaya çıkacağını savunmaktadır. Çabuk karar verme ve çabuk harekete geçme için pekiştirme çok önemlidir (Yüksel, Erkutlu, 2003: 134).

Güçlendirme bileşenleri, çalışanları daha etkili olması için gerekli bir araçtır. Personel motivasyonu ile çalışmak, uzun süreçte verimli olmayı ve üretkenliği artırır, aidiyet duygusunu güçlendirir, çalışanların yeteneklerini ortaya çıkarmalarını sağlar. İş içinde kendini önemli ve işin bir parçası hisseden bir çalışan, başka bir işe geçmeyi düşünmez, yani çalışanların değişim hızı azalır (Yüksel ve Erkutlu, 2003: 135, Koçel, 2010: 416).

3. YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Araştırmada duygusal dayanıklılık algısının ölçülmesi için duygusal dayanıklılık alt faktörlerine dayanan ilişkiel tarama modeli kullanılmıştır. Günümüzde duygusal dayanıklılık (Resilience) çalışanların zorlu durumlara duygusal olarak hazır olmaları ve en az seviyede etkilenmelerini ifade etmektedir. Çalışma ile amaçlanan çalışanların duygusal dayanıklılık algısının ölçülmesidir. Çalışma havacılık sektöründe çalışan kabin ve kokpit ekibindeki kişileri kapsamaktadır. Bu kapsamda araştırmanın ana problemi şu şekildedir;

- Havacılık sektöründe çalışan kabin ve kokpit ekibinin duygusal dayanıklılık algıları var mıdır?

Duygusal dayanıklılık algısının ölçülmesinde incelenecek alt problemler ise şu şekildedir;

- Havacılık sektöründe çalışan kabin ve kokpit ekibinin duygusal dayanıklılık algıları yaşa göre farklılık göstermekte midir?
- Havacılık sektöründe çalışan kabin ve kokpit ekibinin duygusal dayanıklılık algıları cinsiyete göre farklılık göstermekte midir?
- Havacılık sektöründe çalışan kabin ve kokpit ekibinin duygusal dayanıklılık algıları buldukları pozisyona göre farklılık göstermekte midir?
- Havacılık sektöründe çalışan kabin ve kokpit ekibinin duygusal dayanıklılık algıları gelir düzeyine göre farklılık göstermekte midir?

3.2. Evren ve Örneklem

Araştırma, havacılık sektöründe kokpit ve kabin ekibinde çalışan kişileri kapsamaktadır. Çalışmanın evrenini havacılık sektöründe kabin ekibi ve kokpit ekibi olarak çalışan kişiler oluşturmaktadır. Hazırlanan anket 27.06.2022 – 25.08.2022 tarihleri arasında 500 kişiye gönderilmiş ve 398 cevap alınmıştır. Katılımcıların belirlenmesinde basit tesadüfi örnekleme yöntemi tercih edilmiştir. Bu yöntemin tercih edilmesinin sebebi bu alandan çalışanların tümünü kapsamından dolayıdır. Herhangi bir demografik seçim kriteri kısıtlama olarak alınmamıştır. Öncelikle AMOS programı kullanarak doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Daha sonra SPSS 21.0 programı kullanılarak veriler analiz edilmiştir. Katılımcıların tanımlayıcı özellikleri Tablo 2’de yer almaktadır.

Araştırmada kullanılan anket formu İstanbul Aydın Üniversitesi Rektörlüğü Sosyal Bilimler Etik Komisyonu tarafından onaylanmış (2022/11 ve 26.06.2022) ve izin doğrultusunda online anket uygulanmıştır.

3.3 Veri Toplama Aracı

Araştırma verilerinin toplanmasında anket tekniği kullanılmıştır. Anket formu, örneklemin demografik yapısını belirlemeye yönelik ölçek ve sorular olmak üzere iki ana bölümden oluşmaktadır. Ankette yer alan ölçek “Yetişkinler için Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği”dir. Bu ölçek ile ilgili çalışmalar aşağıda detaylı olarak açıklanmıştır.

Yetişkinler için Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği: Yetişkinler için Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği 33 ifadeden oluşmaktadır. Ölçek, Friborg vd. (2005) tarafından geliştirilmiş, Basım ve Çetin (2011) tarafından Türkçe'ye çevirisi yapılmıştır. Orijinal ölçek altı boyutlu olarak karşımız çıkmakta iken bu çalışmada dört faktörlü bir yapı oluşmaktadır.

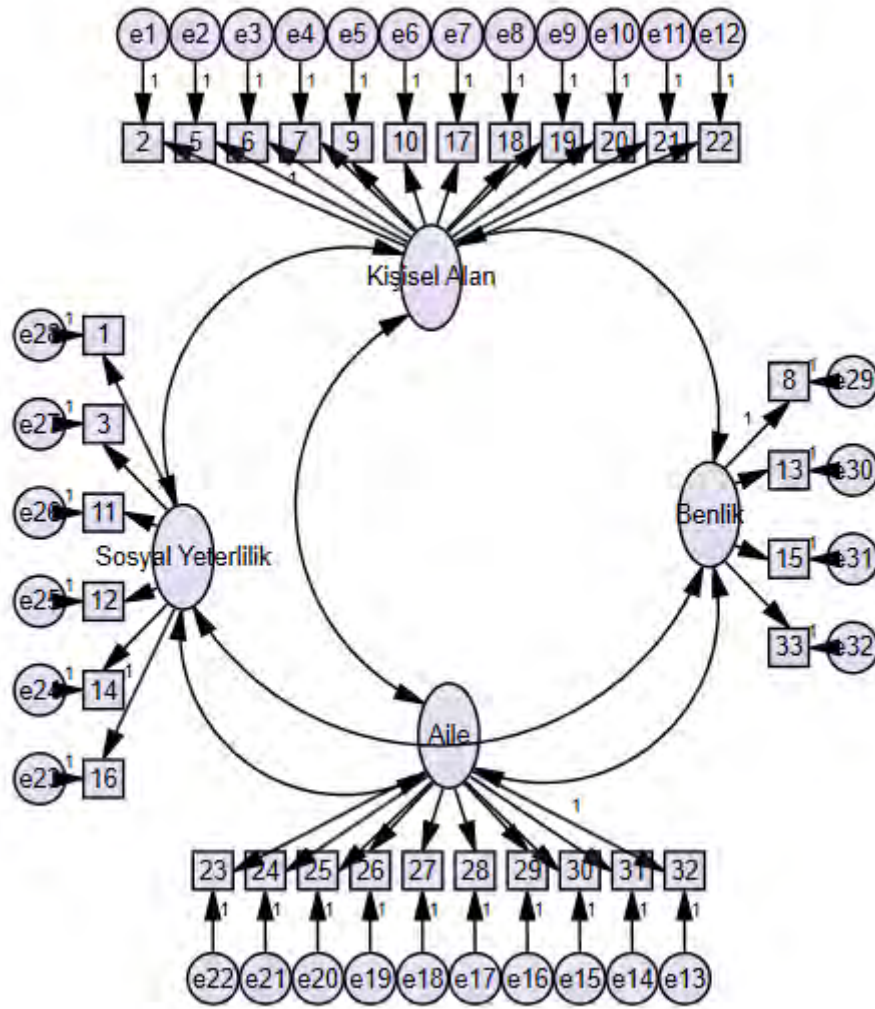
33 maddelik yetişkinler için psikolojik dayanıklılık ölçeğinin yapısal geçerliliğini ölçmek için temel bileşenler analizi ve varimax döndürme tekniği kullanılarak yapılan açımlayıcı faktör analizi sonucunda, KMO değerinin 0.940 olduğu ve Bartlett küresellik testinin anlamlı olduğu görülmüştür (Sig.= 0.000). Analizde toplam varyansın %49.785'ini açıklayan dört faktörlü bir yapıya ulaşılmıştır.

Faktörleri oluşturan sorular, faktör yükleri ve açıklanan varyans değerleri Tablo 2'de yer almaktadır.

Tablo 2: Açımlayıcı Faktör Analizi

N	Kişisel Alan	Aile	Sosyal Yeterlilik	Benlik
20	0,697			
17	0,696			
18	0,683			
19	0,674			
7	0,669			
9	0,625			
6	0,624			
21	0,619			
22	0,615			
2	0,604			
5	0,593			
10	0,577			
29		0,711		
27		-0,682		
30		0,681		
28		0,639		
25		0,612		
26		0,594		
31		0,575		
23		0,524		
24		0,445		
32		0,412		
12			0,682	
16			0,653	
1			0,522	
11			0,495	
3			0,405	
14			0,352	
13				0,654
15				0,643
8				0,441
33				0,417
Cronbach's Alpha	,889	,753	,754	,681
Açıklanan Varyansların Yüzdeleri	18,975	13,360	10,069	7,381
Toplam Varyansın Yüzdesi		49,785		

Tablo 3: Araştırma Modeli



Açımlayıcı faktör analizi ile 32 madde ve 4 boyut olarak belirlenen yetişkinler için psikolojik dayanıklılık ölçeğinin faktör yapısı açımlayıcı faktör analizi ile test edilmiştir. Analiz sonucunda elde edilen uyum iyiliği değerleri modelin kabul edilebilir olduğunu göstermektedir (RMSEA= .053; $\chi^2/df= 2.12$; CFI=0.89; GFI=0.85).

3.4 Bulgular

Çalışmaya katılan havacılık sektörü çalışanlarının tanımlayıcı özellikleri Tablo 4’de yer almaktadır.

Tablo 4: Katılımcıların Tanımlayıcı Özellikleri

	Kategoriler	Frekans (N)	Yüzde (%)
Yaş Aralığı	20 – 31	128	32,2
	32 – 43	189	47,5
	44 ve üstü	81	20,4
Cinsiyet	Kadın	157	39,4
	Erkek	241	60,6
Kurumdaki Pozisyon	Kokpit Ekibi	193	48,5
	Kabin Ekibi	205	51,5
Aylık Gelir	7000 – 10000TL	21	5,3
	10001 – 20000TL	134	33,7
	20001 – 30000TL	56	14,1
	30001 – 40000TL	16	4,0
	40001 – 50000TL	74	18,6
	50001TL ve üstü	97	24,4

Katılımcıların %32,2'si (N=128) 20 – 31 yaş aralığında, %47,5'i (N=189) 32 – 43 yaş aralığında ve %20,4'ü (N=81) 44 ve üstü yaşta. Katılımcıların %39,4'ü (N=157) of kadın ve %60,6'sı (N=241) erkektir. Katılımcıların %48,5'i (N=193) kokpit ekibi olarak çalışmakta ve %51,5'i (N=205) kabin ekibi olarak görev yapmaktadır. Katılımcıların %5,3'ü (N=21) 7000 – 10000TL arası gelir düzeyinde, %33,7'si (N=134) 10001 – 20000TL arası gelir düzeyine sahip, %14,1'i (N=56) 20001 – 30000TL arası gelir düzeyine sahip, %4'ü (N=16) 30001 – 40000TL arası gelir düzeyine sahip, %18,6'sı (N=74) 40001 – 50000TL gelir düzeyine sahip ve %24,4'ü (N=97) 50001TL üstü gelire sahiptir.

Duygusal dayanıklılık ölçeği alt boyutları arasında en yüksek ortalama kişisel alandır ($\bar{x}=4,43$; $ss=0,52$). Diğer alt boyutlar aile ($\bar{x}=3,39$; $ss=0,48$), sosyal Yeterlilik ($\bar{x}=4,11$; $ss=0,52$) ve benliktir ($\bar{x}=4,08$; $ss=0,64$). Tüm alt boyutlar ortalamanın üzerindedir. Bu durum havacılık sektöründe kabin ekibi ve kokpit ekibi olarak çalışan kişilerde duygusal dayanıklılık algısının varlığını göstermektedir.

Yapılan açımlayıcı faktör analizi sonucunda elde edilen faktörlere normallik testi uygulanmıştır. Normallik testinde çarpıklık ve basıklık değerlerine bakıldığında değerleri -2 ile +2 arasında olması beklenmektedir (Erol, 2003). Yapılan normallik testi sonucunda aile faktörü normal dağılım gösterirken, kişisel alan, sosyal yeterlilik ve benlik faktörleri normal dağılım göstermemektedir.

Tablo 5: Normallik Testi

Faktör	Çarpıklık	Basıklık
Kişisel Alan	-1,757	4,161
Aile	-1,166	,666
Sosyal Yeterlilik	-1,204	2,298
Benlik	-1,476	2,555

Havacılık sektöründe duygusal dayanıklılık alt boyutları ile cinsiyet arasında anlamlı bir fark olup olmadığı incelenmiştir. Bu aşamada aile faktörü için bağımsız örneklem t-testi ve diğer faktörler için Mann-Whitney U testi uygulanmıştır.

Tablo 6: Duygusal Dayanıklılık Alt Boyutları ile Cinsiyet Arasındaki Mann Whitney-U Testi

	Cinsiyet	n	\overline{MR}	U	p
Kişisel Alan	Kadın	157	192.24	17778.500	0.308
	Erkek	241	204.23		
Sosyal Yeterlilik	Kadın	157	186.24	16836.000	0.061
	Erkek	241	208.14		
Benlik	Kadın	157	191.30	17631.000	0.243
	Erkek	241	204.84		

Tablo 6'ye bakıldığında kişisel alan ile cinsiyet arasında anlamlı farklılık olmadığı ($U=17778,50$, $p=0.308$), aynı şekilde sosyal yeterlilik ile cinsiyet arasında anlamlı farklılık olmadığı ($U=16386,00$, $p=0.601$) ve son olarak benlik ile cinsiyet arasında anlamlı farklılık olmadığı görülmüştür ($U=17631,00$, $p=0.243$).

Tablo 7: Duygusal Dayanıklılık Alt Boyutu ile Cinsiyet Arasındaki Bağımsız Örneklem T-testi

	Cinsiyet	n	\bar{x}	s	t	p
Aile	Kadın	157	3.90	0.48	-1.146	0.252
	Erkek	241	3.95	0.49		

Tablo 7'ye bakıldığında Aile ile cinsiyet arasında anlamlı farklılık olmadığı görülmüştür ($t(396)=-1,146$, $p>0,05$). Araştırma sorularından "Havacılık sektöründe çalışan kabin ve kokpit ekibinin duygusal dayanıklılık algıları cinsiyete göre farklılık göstermekte midir?" sorusuna bakıldığında cinsiyete göre farklılık olmadığı görülmektedir.

Havacılık sektöründe duygusal dayanıklılık alt boyutları ile kurumdaki pozisyon arasında anlamlı bir fark olup olmadığı incelenmiştir. Bu aşamada bağımsız örneklem t-testi ve Mann Whitney-U testleri uygulanmıştır.

Tablo 8: Duygusal Dayanıklılık Alt Boyutu ile Kurumdaki Pozisyon Arasındaki Bağımsız Örneklem T-testi

	Kurumdaki	n	\bar{x}	s	t	p
	Pozisyon					
Aile	Kokpit Ekibi	193	4.07	0.37	5.958	0.000
	Kabin Ekibi	205	3.80	0.53		

Yapılan bağımsız örneklem t-testine göre Aile boyutu olarak incelendiğinde pozisyon ile anlamlı farklılığa sahip olduğu görülmektedir ($t(365)=5,958$, $p<0,05$). Kokpit ekibinin ($\bar{x}=4,07$; $sd=0,37$) kabin ekibine ($\bar{x}=3,80$; $sd=0,53$) göre daha yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 9: Duygusal Dayanıklılık Alt Boyutları ile Kurumdaki Pozisyon Arasındaki Mann Whitney-U Testi

	Kurumdaki	n	\overline{MR}	U	p
	Pozisyon				
Kişisel Alan	Kokpit Ekibi	193	191.16	18173.500	0.160
	Kabin Ekibi	205	207.35		
Sosyal Yeterlilik	Kokpit Ekibi	193	213.62	17057.500	0.017
	Kabin Ekibi	205	186.21		
Benlik	Kokpit Ekibi	193	225,84	14699,500	0,000
	Kabin Ekibi	205	174,70		

Yapılan Mann Whitney-U testine göre Kişisel alan ile pozisyonlar arasında anlamlı farklılık olmadığı görülmüştür ($U=18173,50$, $p=0.160$). Sosyal yeterlilik boyutu incelendiğinde pozisyon ile anlamlı farklılığa sahip olduğu görülmektedir ($U=17057,50$, $p=0.017$). Kokpit ekibinin ortalama sıra değerinin ($MR=213,62$) kabin ekibine ($MR=186,21$) göre daha yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. Benlik boyutu incelendiğinde kurumdaki pozisyon ile anlamlı farklılığa sahip olduğu görülmektedir ($U=14699,50$, $p=0.000$). Kokpit ekibinin ($MR=225,84$) kabin ekibine ($MR=174,70$) göre daha yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. Araştırma sorularından "Havacılık sektöründe çalışan kabin ve kokpit ekibinin duygusal dayanıklılık algıları kurumdaki pozisyona göre farklılık göstermekte midir?" sorusuna bakıldığında kurumdaki pozisyona göre farklılık olduğu görülmektedir.

Araştırmaya katılanların yaş grupları arasında anlamlı farklılık olup olmadığını test etmek için aile faktörü için tek yönlü varyans analizi, diğer faktörler için Kruskal-Wallis testi yapılmıştır.

Tablo 10: Duygusal Dayanıklılık Alt Boyutu ile Yaş Grupları Arasındaki Tek Yönlü Varyans Analizi

	Yaş Grupları	n	\bar{x}	s	F	p
Aile	20-31	128	3.86	0.46	5.958	0.000
	32-43	189	3.89	0.53		
	44 ve Üstü	81	4.13	0.34		

Yapılan tek yönlü varyans analizine göre Aile faktörü için bakıldığında 44 yaş ve üzerinin (F:8,822, p<0.05) en yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 11: Duygusal Dayanıklılık Alt Boyutları ile Yaş Grupları Arasındaki Kruskal Wallis Testi

	Yaş Grupları	n	$\bar{M}R$	KW	p
Kişisel Alan	20-31	128	193.88	6.124	0.047
	32-43	189	191.28		
	44 ve Üstü	81	227.56		
Sosyal Yeterlilik	20-31	128	182.76	5.642	0.060
	32-43	189	201.71		
	44 ve Üstü	81	220.80		
Benlik	20-31	128	177.45	16.641	0.000
	32-43	189	196.20		
	44 ve Üstü	81	242.04		

Yapılan Kruskal Wallis testine göre Kişisel alan faktöründe (KW=6,124, p=0.047) ve benlik faktöründe (KW=16,461, p=0.000) 44 ve üzeri yaş grubu en yüksek ortalamaya sahiptir. Sosyal yeterlilik faktöründe ise anlamlı farklılık görülmemektedir (KW=5,642, p=0.060). Araştırma sorularından “Havacılık sektöründe çalışan kabin ve kokpit ekibinin duygusal dayanıklılık algıları yaş gruplarına göre farklılık göstermekte midir?” sorusuna bakıldığında yaş gruplarına göre farklılık olduğu görülmektedir.

Araştırmaya katılan kişilerin gelir durumlarına arasında anlamlı farklılık olup olmadığını test etmek için aile faktörü için tek yönlü varyans analizi, diğer faktörler için Kruskal-Wallis testi yapılmıştır.

Tablo 12: Duygusal Dayanıklılık Alt Boyutu ile Gelir Düzeyi Arasındaki Tek Yönlü Varyans Analizi

	Gelir Düzeyi	n	\bar{x}	s	F	p
Aile	7000 - 10000TL	21	3.45	0.51	15.503	0.000
	10001 - 20000TL	134	3.75	0.53		
	20001 - 30000TL	56	3.95	0.50		
	30001 - 40000TL	16	3.90	0.58		
	40001 - 50000TL	74	4.11	0.33		

Yapılan tek yönlü varyans analizine göre Aile faktöründe geliri 50001TL ve üstü olanlar (F:15.503, p<0.05) olanlar en yüksek ortalamaya sahiptir.

Tablo 13: Duygusal Dayanıklılık Alt Boyutları ile Gelir Düzeyi Arasındaki Kruskal Wallis Testi

	Gelir Düzeyi	n	$\bar{M}R$	KW	p
Kişisel Alan	7000 - 10000TL	21	66.24	42.255	0.000
	10001 - 20000TL	134	175.65		
	20001 - 30000TL	56	144.38		
	30001 - 40000TL	16	101.31		
	40001 - 50000TL	74	146.18		
Sosyal Yeterlilik	7000 - 10000TL	21	62.52	39.496	0.000
	10001 - 20000TL	134	152.56		
	20001 - 30000TL	56	169.21		
	30001 - 40000TL	16	170.34		
	40001 - 50000TL	74	155.31		
Benlik	7000 - 10000TL	21	71.43	51.462	0.000
	10001 - 20000TL	134	149.35		
	20001 - 30000TL	56	154.15		
	30001 - 40000TL	16	157.88		
	40001 - 50000TL	74	172.70		

Yapılan Kruskal Wallis testine göre Kişisel alan faktöründe ($KW=42,255$, $p=0.000$), sosyal yeterlilik faktöründe ($KW=39,496$, $p=0.000$) ve benlik faktöründe ($KW=51,462$, $p=0.000$) geliri 50001TL ve üstü gelire sahip olanlar en yüksek ortalamaya sahiptir. Araştırma sorularından “Havacılık sektöründe çalışan kabin ve kokpit ekibinin duygusal dayanıklılık algıları gelir düzeyine göre farklılık göstermekte midir?” sorusuna bakıldığında gelir düzeyine göre farklılık olduğu görülmektedir.

4. SONUÇ ve TARTIŞMA

Duygusal dayanıklılık kavramına tanımlardan ve içeriklerden bakıldığında günümüzde neden daha çok ön plana çıktığı net bir şekilde görülmektedir. Bu noktada özellikle pandemi sonrası iş dünyasında yaşanan değişim ve dönüşüm çalışanların duygusal seviyelerinin daha önemli olduğu bir kez daha ortaya koymaktadır

Bireylerin herhangi bir sorun/problem yaşadığında yeniden toparlanma ve ayağa kalkma süreci vardır. Bazı bireyler bu süreci hızlı, bazıları ise yavaş atlatmaktadır. Bazı bireyler için ise bu süreç daha kötü bir şekilde sonlanabilir. Böyle bir durumda asıl amaç bireyin bu süreçten minimum hasar ile ayrılması ve hatta güçlenerek yoluna devam etmesidir. Bireyin yaşadığı süreç ile ilgili gerçeği kabullenmesi, yaşadıklarından ders çıkarması ve anlamlandırması gerekmektedir.

İşyerinde duygusal dayanıklılık işletmenin kurduğu örgüt iklimi ve desteği ile mümkün olacaktır. Duygusal anlamda güçlendirme için belirli aşamaların takip edilmesi gerekmektedir. İlk olarak duygusal dayanıklılık ortamı oluşturabilecek unsurların tespiti ile başlamak yerinde olacaktır. Unutulmamalıdır ki çalışanın duygusal olarak yaşadığı konular sadece özel hayat ile ilgili değildir. Yönetimin doğru strateji ve kararları ile kişinin yaklaşımları sonucu etkili bir ortamın sağlanması mümkün olabilecektir.

Çalışmada havacılık sektöründe kokpit ve kabin ekibinin duygusal dayanıklılık algıları ölçülmüştür. Kullanılan ölçek ve değerlendirmelere bakıldığında duygusal dayanıklılık algısının dört faktöre (kişisel alan, aile, sosyal yeterlilik ve benlik) ayrıldığı belirlenmiştir. Friborg vd. (2003; 2005) tarafından yapılan çalışmalarda beş faktörlü (Kişisel güç, yapısal stil, sosyal yeterlilik, aile uyumu ve sosyal kaynaklar) ve altı faktörlü (Kendilik algısı, gelecek algısı, yapısal stil, sosyal yeterlilik, aile uyumu ve sosyal kaynaklar) yapı olduğu görülmektedir. Basım ve Çetin (2011) tarafından yapılan çalışmada da beş faktörlü yapı görülmektedir (Kişisel güç, yapısal stil, sosyal yeterlilik, aile uyumu ve sosyal kaynaklar). Faktörlerde görülen farklılıkların çalışmanın uygulandığı katılımcılardan kaynaklı olduğu ifade edilebilir. Farklı katılımcı grupları içerisinde aile ve sosyal yeterliliğin ortak bir konu olduğu da ayrıca görülmektedir.

Katılımcıların demografik özellikleri üzerinden çalışma sonuçlarına bakıldığında cinsiyet konusunda anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmüştür. Pozisyon ile ilgili olarak kokpit ve kabin ekibi olarak yapılan değerlendirmede göze çarpan anlamlı farklılıklar vardır. Kokpit ekibi olarak görev yapanlar için aile boyutu kabin ekibinde görev yapanlara göre daha yüksektir. Kokpit ekibi olarak çalışanlar için aile kavramının daha ön planda olduğu ifade edilebilir. Diğer taraftan sosyal yeterlilik ve benlik kavramları da kokpit ekibinde daha fazla ön plana çıkmaktadır. Kokpit ekibinin aldığı sorumluluk ve iş yükünden kaynaklı olarak bu konularda daha temkinli oldukları ifade edilebilir. Yaş değişkeni üzerinden yapılan değerlendirme sonucunda 44 yaş ve üstü kokpit ve kabin ekibi çalışanlarının duygusal dayanıklılık algısının daha yüksek olduğu ifade edilebilir. Bu durum yaşın getirdiği tecrübe olarak görülebilir. Gelir dağılımları üzerinden yapılan değerlendirmede en üst gelir grubunda yer alan kişilerin duygusal dayanıklılık seviyelerinin yüksek olduğu görülmektedir. Bu durum gelir düzeyi açısından sıkıntı yaşamayan bireylerin duygusal açıdan kendilerine daha fazla zaman ayırması olarak ifade edilebilmektedir. Genç (2014) tarafından yapılan araştırma sonucunda demografik özellikler ile duygusal dayanıklılık arasında herhangi bir ilişki olmadığı ifade edilmiştir. Douglas ve Pittenger (2020) tarafından kadın pilotlar üzerinde yapılan çalışmada ise yaş ve iş tecrübesi arttığında daha yüksek duygusal dayanıklılık gösterildiği ifade edilmektedir. Bu sonuçların ışığında çalışma içerisinde bazı özelliklerin etkili olduğu sonucu da farklı bir çalışma ile de desteklenmektedir.

Çalışmanın genel değerlendirmesine bakıldığında havacılık sektöründe duygusal dayanıklılık algısı kokpit ekibi için net olarak görülmektedir. Burada dikkat çeken nokta ise cinsiyet konusunda bir farklılığın olmamasıdır. Diğer bir ifadeyle duygusal dayanıklılık algısı kadınlar ve erkekler için bir farklılık oluşturmamakta ve hatta iki taraf içinde aynı algıyı yaratmaktadır. Kokpit ekibinin özellikle alt boyutlar anlamında daha ön plana çıktığı da açık bir şekilde görülmektedir.

Bu çalışmadan hareketle ileride yapılacak çalışmalardan ilki havacılık sektöründe yer hizmetleri olarak görev yapan personeli kapsayabilir. Diğer taraftan farklı sektörler için de ayrı ayrı yapılacak çalışmalar duygusal dayanıklılık konusundaki literatüre katkı sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

- Basım, H. N., & Çetin, F. (2011). *Yetişkinler için psikolojik dayanıklılık ölçeğinin güvenilirlik ve geçerlilik çalışması*. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 22(2), 104-114.
- Bharwaney, G. (2015). *Emotional Resilience: Know what it takes to be agile, adaptable and perform at your best*. FT Press.
- Conger, J. & Kanungo (1988). The Empowerment Process: Integrating Theory and Practice. *Academy of Management Review*. V, 13, 471-482.
- Çam, O., ve Büyükbayram, A. (2017). Hemşirelerde psikolojik dayanıklılık ve etkileyen faktörler. *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi*, 8(2), 118-126.
- Çetin, F., ve Basım, H. N. (2011). Psikolojik Dayanıklılığın İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Tutumlarındaki Rolü. *İş, Güç: The Journal of Industrial Relations & Human Resources*, 13(3).
- Coutu, D. L. (2002). How resilience works. *Harvard Business Review*, 80(5), 46-56.
- Douglas, S. (2022), "Fostering Women's Resilience in the Aviation Sector", Wright, T., Budd, L. and Ison, S. (Ed.) *Women, Work and Transport (Transport and Sustainability, Vol. 16)*, Emerald Publishing Limited, Bingley, pp. 207-225. <https://doi.org/10.1108/S2044-994120220000016014>
- Stephanie Douglas & Linda M. Pittenger (2020): Adversity in Aviation: Understanding Resilience in the Workplace for Female Pilots, *The International Journal of Aerospace Psychology*, DOI: 10.1080/24721840.2020.1763175
- Eisenberger, R. Fasolo.-La Mastro. (1990). Perceived Organizational Support and Employee Diligence, Commitment, and Innovation. *Journal of Applied Psychology*, 75(1) 51-59.
- Eisman, A. B., Zimmerman, M. A., Kruger, D., Reischl, T. M., Miller, A. L., Franzen, S. P., & Morrel-Samuels, S. (2016). Psychological empowerment among urban youth: Measurement model and associations with youth outcomes. *American journal of community psychology*, 58(3-4), 410-421.002.
- Erdil, O. & Keskin. (2003, Mayıs 22-24). İletişim, Katılım, Geri Besleme, Güçlendirme ve Çalışanlar Arasındaki Güven İlişkilerinin Örgütsel Verimlilik Üzerine Etkileri: Deneysel Bir Çalışma. *11. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi*, Afyon Kocatepe Üniversitesi.
- Erol, H. (2013). *SPSS paket programı ile istatistiksel veri analizi*. Akademisyen Kitabevi.
- Friborg, O., Hjemdal, O., Rosenvinge, J. H., & Martinussen, M. (2003). A new rating scale for adult resilience: what are the central protective resources behind healthy adjustment?. *International journal of methods in psychiatric research*, 12(2), 65-76.
- Friborg, O., Barlaug, D., Martinussen, M., Rosenvinge, J. H., & Hjemdal, O. (2005). Resilience in relation to personality and intelligence. *International journal of methods in psychiatric research*, 14(1), 29-42.
- Genç, A. (2014). *Psikolojik dayanıklılığın örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetinde etkisi: Görgül bir araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Grant, A. M., Curtayne, L., & Burton, G. (2009). Executive coaching enhances goal attainment, resilience and workplace well-being: A randomised controlled study. *The Journal of Positive Psychology*, 4, 396-407.
- Hartmann, S., Weiss, M., Newman, A., & Hoegl, M. (2020). Resilience in the workplace: A multilevel review and synthesis. *Applied Psychology*, 69(3), 913-959.
- ILO, (2016), *İş Yerinde Stres: Ortak Bir Zorluk*. (Çev. N_HumaN Danışmanlık, 2020). İzmir.

- Jackson, D., Firtko, A., & Edenborough, M. (2007). Personal resilience as a strategy for surviving and thriving in the face of workplace adversity: A literature review. *Journal of Advanced Nursing*, 60, 1–9.
- Koçel, T. (2010). *İşletme Yöneticiliği – Yönetici Geliştirme, Organizasyon ve Davranış*. İstanbul: Yön Ajans Yayıncılık.
- Kopans, D. (2016). How to evaluate, manage, and strengthen your resilience. *Harvard Business Review*.
- Masten, A. S. (1994). *Resilience in Individual Development: Successful Adaptation Despite Risk and Adversity: Challenges and Prospects*. In *Educational Resilience in Inner City America: Challenges and Prospects*. Lawrence Erlbaum.
- Meredith, S. L., Sherbourne, D. C., Gaillot, J. S., Hansell, L., Ritschard, V. H., Parker, M. A., Wrenn, G. (2011). Promoting Psychological Resilience in the US Military. *Rand Health Quarterly*, 1(2), 1-2.
- Norris, F. H., Stevens, S. P., Pfefferbaum, B., Wyche, K. F., & Pfefferbaum, R. L. (2008). Community resilience as a metaphor, theory, set of capacities, and strategy for disaster readiness. *American Journal of Community Psychology*, 41, 127-150.
- Richard, EM (2020). Çalışan esnekliğinin geliştirilmesi: Liderin kolaylaştırdığı duygu yönetiminin rolü. *İnsan Kaynaklarının Geliştirilmesindeki Gelişmeler*, 22 (4), 387-403.
- Spreitzer, G. M. (1995). Psychological empowerment in the workplace: Dimensions, measurement, and validation. *Academy of management Journal*, 38(5), 1442-1465.
- Strecher, V. J. (1986). The role of self-efficacy in achieving health behavior change. *Health Education Quarterly*, 13(1), 73-92, 73-92.
- Thomas K. W., Velthouse. B. (1990). Cognitive Elements of Empowerment: An Interpretive Model of Intrinsic Task Motivation. *Academy of Management Review* 15(4), 666- 681.
- Ungar, M., & Perry, D. B. (2012). *Violence, Trauma and Resilience, Cruel But Not Unusual: Violence in Canadian Families*. Wilfrid Laurier University Press, 1-21.
- Ünlü, Z. R. (2018). *Sosyal Medya Bağımlılığı ve Psikolojik Dayanıklılık*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Üsküdar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yüksel, Ö. Erkutlu. (2003). Personeli Güçlendirme-Empowerment. Gazi üniversitesi, *İİBF Dergisi*, Cilt 5, No:1, 136,137.
- Zimmerman, M. A. (1990). Toward a theory of learned hopefulness: A structural model analysis of participation and empowerment. *Journal of Research in Personality*, 24, 71-86.