



İşletme Araştırmaları Dergisi  
Journal of Business Research-Turk  
10/3 (2018) 747-766

Journal Of  
Business Research  
Turk  
www.isarder.org

**Sivil Havacılık Sektöründe Kabin Personelinin Sosyal Kaygı  
Düzeyleri ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin İncelenmesine  
Yönelik Bir Alan Araştırması**

*A Field Research on The Investigation of The Relationship Between The  
Social Anxiety Levels and Organizational Commitment of The Cabin  
Personnel in the Civil Aviation Sector*

**Gözde YANGINLAR**

Beykent Üniversitesi  
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi  
Uluslararası Lojistik ve Taşımacılık  
Bölümü, İstanbul, Türkiye  
[orcid.org/0000-0002-3814-2982](https://orcid.org/0000-0002-3814-2982)  
[gozdeyanginlar@beykent.edu.tr](mailto:gozdeyanginlar@beykent.edu.tr)

**Fatma KARACAN**

Beykent Üniversitesi  
Sosyal Bilimler Enstitüsü  
Yüksek Lisans Öğrencisi  
İstanbul, Türkiye  
[orcid.org/0000-0001-9810-9642](https://orcid.org/0000-0001-9810-9642)  
[fkaran@thy.com](mailto:fkaran@thy.com)

**Özet**

Çalışmanın amacı, havacılık sektöründe istihdam edilen kabin personelinin sosyal kaygı düzeylerinin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisini incelemektir. Çalışmada, havacılık sektörünün önde gelen şirketinde görev yapan 130 kabin personeline yönelik uygulamalı bir araştırma yapılmış ve anket formu ile toplanan veriler analiz edilmiştir. Araştırma grubunda yer alan kabin personelinin demografik faktörleri incelenmiştir. Cinsiyette ve öğrenim durumunda, sosyal kaygı üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı görülürken; medeni durum, çalışma süresi, yaş ve görevde fark olduğu tespit edilmiştir. Araştırmanın sonucunda, kabin personelinin sosyal kaygı düzeylerinin düşük olduğu ve örgütsel bağlılıklarının da yüksek olduğu belirlenmiştir. Sosyal kaygının örgütsel bağlılığın alt boyutları olan duygusal ve devamlılık bağlılığı üzerinde negatif yönlü bir etkisi olduğu görülmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Kabin Personeli, Örgütsel Bağlılık, Sivil Havacılık, Sosyal Kaygı.

**Abstract**

*The aim of the study is to determine whether the levels of social anxiety of cabin personnel employed in the aviation sector on organizational commitment. In the study, an applied research was carried out on the 130 cabin personnel working in the leading enterprises of the aviation sector and the collected data were analyzed by the questionnaire form. The demographic factors of the cabin staff in the research group were observed. While there was no statistically significant difference in social anxiety in terms of gender and education, there was statistically significant difference in social*

*anxiety in terms of marital status, duration of study, age and duty. As a result of the study, it was detected that the level of social anxiety of cabin personnel is low and organizational commitment of cabin personnel is high. It has been found that the social anxiety has a negative effect on the subordinate dimensions of emotional and organizational commitment.*

**Keywords:** *Cabin Staff, Civil Aviation, Organizational Commitment, Social Anxiety.*

## **Giriş**

Küreselleşmenin etkisiyle örgütlerin çalışana olan bakış açısı oldukça değişmiştir. Geçmişte maliyet olarak görülen çalışanlar artık hissedar, iç müşteri ve en değerli sermaye olarak ele alınmaktadır. Bu bağlamda, örgütler açısından çalışanın örgüte olan bağlılığı son derece önemli hale gelmiştir. Havacılık sektöründe faaliyet gösteren örgütlerin çalışanları örgütün bir nevi aynası durumundadır. Çalışanın örgüte olan bağlılığı ne kadar yüksek ise örgütün verimliliği ve etkinliği o kadar artacaktır. Özellikle emek yoğun havacılık sektöründe çalışanın örgüte olan bağlılığı hizmet kalitesini ve müşteri memnuniyetini olumlu yönde etkilemektedir. İşgörenler örgütün misyon ve vizyonunu içselleştirdikleri ve kendi amaçları ile birleştirdikleri taktirde örgüte karşı yüksek bağlılık sergilemektedirler. Orta seviye örgütsel bağlılık gösteren çalışanlar, örgüt ile ilgili konularda fikir verme, özveri gösterme ve örgütün amaçları ile ilgili konularla paralel davranış gösterme eğilimi içerisindedir. Olduklarından örgütte yaşanılacak beklenmeyen durumlar karşısında çaba gösterebilmektedirler. Fakat örgüt içerisinde bu davranışları sergileyen çalışanlar örgütü dışarıda temsil etme konusunda yeteri kadar performanslı olamamakta ve örgüte karşı sadakat konusunda da sıkıntı yaşamaktadırlar (Bayram, 2005, s.136).

Dünyada ve ülkemizdeki örnekler incelendiğinde iletişimin kilit rol üstlendiği havacılık sektöründe kabin personelinin sosyal kaygı düzeyi önem arz etmektedir. Sosyal kaygı yaşayan işgören yabancıların yanında kendini rahatsız hissetmekte ve kalabalık ortamlarda bulunmaktan çekinmektedir. Konuşurken kekeleye, titreme, terleme, hatta baygınlık hissi oldukça sık yaşanan kaygı belirtileridir (Koyuncu, 2014, s.60). Kabin personelinin yolcular ile göz teması kurması ve etkili bir iletişim sağlaması hizmet kalitesi açısından kilit rol oynamaktadır. Bu denli insan ilişkilerinin yoğun yaşandığı havacılık sektöründe çalışanların sosyal kaygı düzeylerinin belirlenmesine yönelik bir çalışma yapılmamış olması oldukça dikkat çekicidir. Çalışmanın amacı, havacılık sektöründe faaliyet gösteren kabin personelinin sosyal kaygı düzeylerinin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisini incelemektir.

Çalışmada, havacılık sektöründe faaliyet gösteren bir havayolu şirketinde görev yapan 130 kabin personeline yönelik uygulamalı bir araştırma yapılmıştır. Araştırmada, frekans analizi, t-testi, pearson korelasyon katsayısı, regresyon analizi yapılmış ve elde edilen sonuçlar yorumlanmıştır. Çalışmada belirlenen sosyal kaygı düzeyleri, örgüte olan bağlılık ile ilişkilendirilerek sosyal kaygı düzeyi örgütlerin en değerli sermayesi olan çalışan açısından incelenmiştir. Araştırma grubunda yer alan kabin personelinin demografik faktörleri incelenmiş olup, cinsiyette ve öğrenim durumunda, sosyal kaygı üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı belirlenmiştir. Sosyal kaygının medeni durum, çalışma süresi, yaş ve görev değişkenlerinde anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Yapılan anket ve analizler sonucunda kabin personelinin sosyal kaygı düzeylerinin düşük olduğu ve örgütsel bağlılıklarının da yüksek olduğu belirlenmiştir.

## 1. Literatür Taraması

### 1.1.Sosyal Kaygı Kavramı

Kaygı sözcüğünün kökü eski Yunanca'da "anxietas" olup sözcük, endişe, korku, merak olarak ifade edilmektedir (Kaya ve Varol, 2004, s.32). Kaygı, olumsuz olayların olacağı düşüncesinin yoğunlaşması sonucu ortaya çıkan huzursuzluk hali ve iç yada dış dünyadan kaynaklanan bir tehlike olasılığına yönelik algıdan kaynaklanan çok yönlü bir duygu durumudur (Tektaş, 2014, s.245). Bilimsel öğeleri, öznel duyguları, fizyolojik belirtileri ve davranışları kapsamaktadır. Köknel (1997) kaygıyı normalde korku duygusu uyandırmayacak nitelikteki uyarıların birtakım korku tepkilerine yol açması olarak tanımlamıştır. Kaygı deneyimi, çok boyutlu ve karışık bir yapıya sahiptir. Kaygı durumu farklı zamanlarda ve kişiden kişiye anlamlı değişiklikler göstermektedir (McReynolds, 1986, s.134). Hembree'ye (1990) göre kaygı, çok yönlü bir yapıdan oluşmaktadır ve farklı durumlara ilişkin alt yapıların ortaya çıktığı bir durumdur. Kaygı; heyecanlanma, nefesin kesilmesi, kekeleme, ter basması, göz teması kuramama vb." şeklinde görülmektedir (Koyuncu, 2014, s.20). Kaygı süresince kişi, kötü bir şey olacakmış gibi bir duygu durumu içerisinde hisseder (Taşgın vd., 2007, s.14).

Gümüş (2006) sosyal kaygıyı, sosyal ortamlarda topluluk önünde kötü bir konuma düşeceği ve bu durumun iyi olmayan bir izlenime neden olacağı düşüncesiyle yaşanan rahatsızlık olarak tanımlamıştır. Kişinin dikkat çekme, diğer insanlar tarafından olumsuz değerlendirilme ve değersiz olarak algılanmasına yönelik olarak hissettiği, abartılmış bir korkudur (Beck ve diğ. 2011, s.565). Watson ve Friend (1969) sosyal kaygının "ortamlardan kaçınma", "huzursuzluk duyma" ve "olumsuz değerlendirilmekten korkma" boyutlarını ele almıştır. Spielberger ve diğ. (1973) kaygıyı 2 başlık altında sürekli ve durumluluk kaygısı olarak irdelemektedir. Sürekli kaygı kişinin kaygı durumuna olan yatkınlığı, durumluluk kaygısı ise kişinin içinde bulunduğu durumdan dolayı hissettiği öznel korku olarak ifade edilmiştir. Sürekli kaygı çevresel bir tehdit ortamı olup olmadığına bakılmaksızın, içten kaynaklanan, bireyin kendisinin tehdit edildiğini hissetmesi ve bulunduğu ortamı stresli olarak yorumlamasına yol açan kaygı türüdür. Durumluluk kaygısı, tehlike ya da acil durumlarda ortaya çıkan ve tehlike durumu geçene kadar bireyde sıkıntı, gerginlik, endişe gibi duyguları yaşamasına neden olan duygusal reaksiyonlardır (Schwarzer ve diğ. 1982, s.15).

Karabulut ve diğ. (2013) çalışmalarında, sporcuların yüksek kaygı düzeyine sahip olduğunu ancak durumluluk ve sürekli kaygı düzeylerinde anlamlı farklılık yaratmadığını tespit etmişlerdir. Civan ve diğ. (2012) çalışmalarında, örnekleme yer alan katılımcıların başarılarının devam ettirebilmek için çaba sarf ettiklerini ve sürekli kaygı seviyelerinde yükselme görülebildiğine vurgu yapmaktadır. Ceylan (2011) çalışmasında, başarısızlık faktörünün sosyal kaygıyı arttıran en önemli etken olduğunu ve takibinde kötü düşünme, onaylanma isteği, bağımlı olma, farklı davranılma isteği, baskı, duygusal eksiklik faktörlerinin de diğer etkenler olduğunu belirtmiştir. Öztürk'ün (2004) çalışmasında, bireylerdeki sosyal kaygı artışında onaylanmama düşüncesi ve olumsuz değerlendirilmenin en büyük ve doğrudan etkili olduğu görülürken, yabancıların ve geçmişteki başarısızlıkların dolaylı etken olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Den Boer (1997) sosyal kaygının sosyal ilişkilerden kaçınmaya neden olduğunu belirtmekte ve bunun yanı sıra sosyal kaygıyı; utangaçlık, yetersiz hissetme ve küçük düşme olarak ifade etmektedir.

## 1.2. Örgütsel Bağlılık Kavramı

Örgüt, bireylerin birlikte ortak bir amaç etrafında toplanarak, maddi, manevi, bilgi, birikim ve benzeri kaynakları istenilen düzende ve düzeyde paylaştıkları sosyal bir birimdir (Robbins ve Judge, 2013'den çeviri: Erdem, 2013). Örgütsel bağlılık ise, kişinin kurumsal amaçlar çerçevesinde faaliyet göstermesi ve örgütün başarılı olması için çaba göstermesi ve örgüte sadakatle bağlı olmasıdır (Camp,1992, s.281). Çalışanların sadece örgütte görev alan bireyler olmadığını aynı zamanda çalıştıkları örgütlere ait olduklarını yansıtmaktadır (John ve diğ. 1997, s.22).

Grusky (1996) çalışmasında, örgütsel bağlılığı, “bireyin örgüte olan bağının gücü” olarak tanımlamıştır. Günümüzde entellektüel sermaye olarak tanımlanan çalışanın, örgüte olan bağlılığının artırılması için örgütler tarafından birçok çalışmalar yapılmaktadır. Örgütsel bağlılık, insanların özel hayatlarından uzaklaşarak vakitlerinin çoğunu geçirdikleri çalışma hayatlarındaki kaliteyi arttırdığı gibi bireylerin sosyal hayattaki streslerinin ve ailede yaşanabilecek olan çatışmaların azalmasına da yardımcı olmaktadır (Sabuncuoğlu, 2013, s. 35).

Örgütsel bağlılık üç başlık altında ele alınmaktadır. Duygusal bağlılık, tamamen çalışanın isteği sonucunda oluşurken; devam bağlılığı, ihtiyaçlardan dolayı; normatif bağlılık ise zorunluluk ve minnet borcundan oluşmaktadır. Bu bağlamda duygusal bağlılık pozitif yönlü bağlılıkken; devam ve normatif bağlılıklar ise negatif yönlü bağlılıklardır (Brown, 2003, s.40). Duygusal bağlılık kavramında, işgörenlerin örgütle ilgili tüm ilişkilerinde, gereksinim duyduklarından değil, istedikleri için örgütte kalmaya devam etmektedirler. Çalışan, kendisini örgütün ayrılmaz bir parçası olarak görmekte ve örgütle oldukça güçlü bir duygusal bağının olduğunu hissetmektedir. Duygusal bağlılık aynı zamanda tutumsal bağlılık olarak da anılırken, literatürde bireyin duygusal olarak örgüte olan bağlılığı ve çalıştığı örgütle kendini bütünleştirmesi olarak da tanımlanmıştır (Meyer ve Allen, 1988: 196). Çalışanın örgüte olan duygusal bağlılığı iş arkadaşları, iş çevresi ve görevi ile ilgili sahip olduğu doyumla ilişkilidir. Çalışan, örgütte kendisini mutlu ve huzurlu hissettiği sürece örgüte karşı duygusal bağlılık hissedecek, aksi bir durumda ise hissedilen duygusal bağlılık azalacaktır (Huselid ve Day, 1991, s.381).

Devamlılık bağlılığı, çalışanın o güne kadar örgüt için yapmış olduğu yatırımlar sebebiyle oluşan bağlılıktır. Devam bağlılığında esas olan örgütte kalma ihtiyacıdır (Yalçın ve İplik, 2005). Devam bağlılığı negatif duygular sonucu oluşan bir bağlılık türüdür. Bazen çalışanın işinden memnun olmamasına rağmen sahip olduğu statü, para ve imkanlardan dolayı işine devam etmesine neden olmaktadır. Obeng ve Ugboro, (2003, s.87) çalışmasında; devamlılık bağlılığını çalışanların örgütte çalıştığı süre içerisinde harcadığı emek, zaman ve çaba ile edindiği statü, para gibi kazanımlarını örgütten ayrılmasıyla birlikte kaybedeceği düşüncesiyle oluşan bağlılık olarak ifade etmektedir.

Normatif bağlılık, çalışanın kendisini örgütte çalışma konusunda mecbur hissetmesi durumudur. Çalışanın örgütten ayrılması durumunun ahlaki olmayacağı yönündeki düşüncesi, bunun dışında örgüte olan minnet borcu hissetmesi normatif bağlılığı doğurmaktadır. Sosyal çevrenin etkisi, ailevi nedenler, yapılan staj, alınan burs gibi durumlar normatif bağlılığa neden olmaktadır. Çalışanın, örgütte almış olduğu eğitimlerin sonucunda edinmiş olduğu becerileri başka bir örgütte kullanmak, çalışan tarafından etik görülmemekte ve örgütten ayrılmasını engellemektedir. Normatif

bağlılıkta sadakat oldukça fazladır. Çalışan bu süre zarfında kesinlikle kendisini örgüte karşı borçlu hissetmektedir. İşgören örgütün tüm kurallarına uymayı kendisine görev edinmekte ve örgütte kalmayı zorunluluk olarak görmektedir. Normatif bağlılık, çalışanın borcunu ödediğine inanması sonucunda son bulmaktadır (Meyer ve Allen, 1997, s.30).

Öztürk'ün (2013) çalışmasında, cinsiyet değişkeninin duygusal ve normatif bağlılık düzeyine etkili olmadığı anlaşılırken devam bağlılığında etkili olduğu tespit edilmiştir. Kadın çalışanların daha yüksek düzeyde devam bağlılığı gösterdiği ve kıdem yılının bağlılık düzeyinde etkili olduğu belirtilmiştir. Durna ve Eren (2005), duygusal, sürekli ve normatif bağlılık yaklaşımlarını eğitim ve sağlık alanında çalışan personel üzerinde araştırmışlardır. Duygusal bağlılığın, çalışan başarısını normatif ve sürekli bağlılıktan daha fazla etkilediği tespit edilmiştir. Çalışmada cinsiyetin üç bağlılık türünde de etkili olmadığı görülmüştür. Çalışan yaşının üç bağlılık türü arasında anlamlı bir farklılık gösterdiği, eğitim düzeyinin ise üç bağlılık türünde negatif etkiye neden olduğu anlaşılmıştır. Kıdem yılının sürekli bağlılık düzeyini etkilediği, kıdem yılı artışının sürekli bağlılık düzeyini arttırdığı görülmüştür. Boylu ve diğ. (2007), Gazi Üniversitesinde akademisyen olarak görev yapan personelin örgütsel bağlılık düzeylerini araştırmışlardır. Araştırma sonucunda akademisyenlerin birimlerine duydukları duygusal bağlılığın yüksek çıktığı görülmüştür. Yaş ve cinsiyetin bağlılık düzeyinde anlamlı bir farklılığa neden olmadığı ancak evli olan personelin örgüte daha yüksek oranda duygusal bağlılık hissettiği belirlenmiştir. Tekin ve Çelik (2017) çalışmalarında, katılımcılarda en çok görülen örgütsel bağlılık boyutunun duygusal bağlılık olduğu, en az görülenin ise devamlılık bağlılığı olduğu sonucuna varmışlardır. Memişoğlu ve Kalay (2017) çalışmalarında, araştırmaya katılan öğretmenlerin örgütsel bağlılık düzeylerinin düşük olduğuna dikkat çekmektedir. Örneklemdeki öğretmenlerin en fazla bağlandığı bağlılık türü duygusal bağlılık iken, en az bağlandığı bağlılık türünün ise devam bağlılığı olduğu belirlenmiştir.

### **1. 3 Sivil Havacılık Sektörü ve Kabin Personeli Kavramı**

Belirli bir hat üzerinden bir ücret karşılığı yük veya yolcu taşıyan yada ticari olmayan faaliyetlerle operasyonlar gerçekleştiren veya eğitimini veren işletmeler havayolu işletmeleri olarak tanımlanmaktadır (SHGM, 2018). Genel olarak bir uçağın kiralanması ya da ücret karşılığında yolcu, kargo veya posta taşımacılığının yapılması ticari havayolu taşımacılığı olarak adlandırılmaktadır (ICAO, 2018).

Küreselleşmenin etkisiyle artan rekabet ortamında, havayolu taşımacılığı yirminci yüzyılın başlarından itibaren devrim niteliğinde çok büyük gelişmelere sahne olmuştur. Havayolu işletmeleri sadece fiyat ile rekabet etmenin uzun vadede yeterli bir unsur olmadığını kavramışlardır. Havayolu işletmelerinin rekabet avantajı elde etmeleri, müşterilerinin algıladığı hizmet kalitesinin yüksekliğiyle ilişkilidir (Chen ve diğ., 2011, s. 2854). Sivil havacılık sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin hizmet kalitesini etkileyen unsurların başında nitelikli insan gücü gelmektedir. Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü tarafından kabin memuru; “yolcu taşımacılığı yapan hava araçlarında gerekli emniyet ve güvenlik önlemlerinin uygulanmasından, uçak güvenliği ve emniyetinin sağlanmasından, yolcu konforundan sorumlu personel” olarak açıklanmıştır (SHGM, 2018). Havayolu yolcu taşımacılığı ekipler halinde yürütülen bir etkinlik olduğu için, yapılacak faaliyetlerde görev alan kabin personelinin sosyal kaygı düzeyi ve örgütsel bağlılığı havayolu işletmesi için önem arz etmektedir. Sürekli kaygı

yaşayan kabin personeli olumsuz durumları yönetmede ve stresle başa çıkmada yetersiz kalabilmektedir. Sürekli kaygı düzeyi yüksek olan kabin personelinin kolaylıkla incindikleri ve karamsarlığa düştükleri gözlenmektedir. Yaşanan bu durum etkileşimde olduğu müşterileri de olumsuz etkileyebilme potansiyeline sahiptir. Seyrüsefer esnasında ya da öncesinde istenmeyen ve tehlikeli bir durumla karşı karşıya kaldığında kabin personeli durumluluk kaygısı taşır. Bunun sonucu terleme, titreme ve kızarma gibi fiziksel değişimler yaşanırken; çalışanın özgüveni, koordinasyon ve karar verme yeteneği de azalabilmektedir (Bingöl ve diğ. 2012, s.135). Sürekli ve durumluluk kaygısı kabin personelinin güçsüzleştiren ve yapabileceklerini yapamayacak hale getiren duygusal reaksiyonlardır (Mash ve Wolfe, 2002, s.18). Kabin personelinin örgüte karşı bağlanma ve kendilerini adama dereceleri havayolu işletmesinin amaç ve hedeflerine ulaşmasında anahtar rol üstlenmektedir. Örgütsel bağlılığı yüksek olan işgörenler örgütün değerleri benimser ve örgütün bir üyesi olmaktan memnurluk duyarlar (Meyer ve Allen, 1998, s. 198).

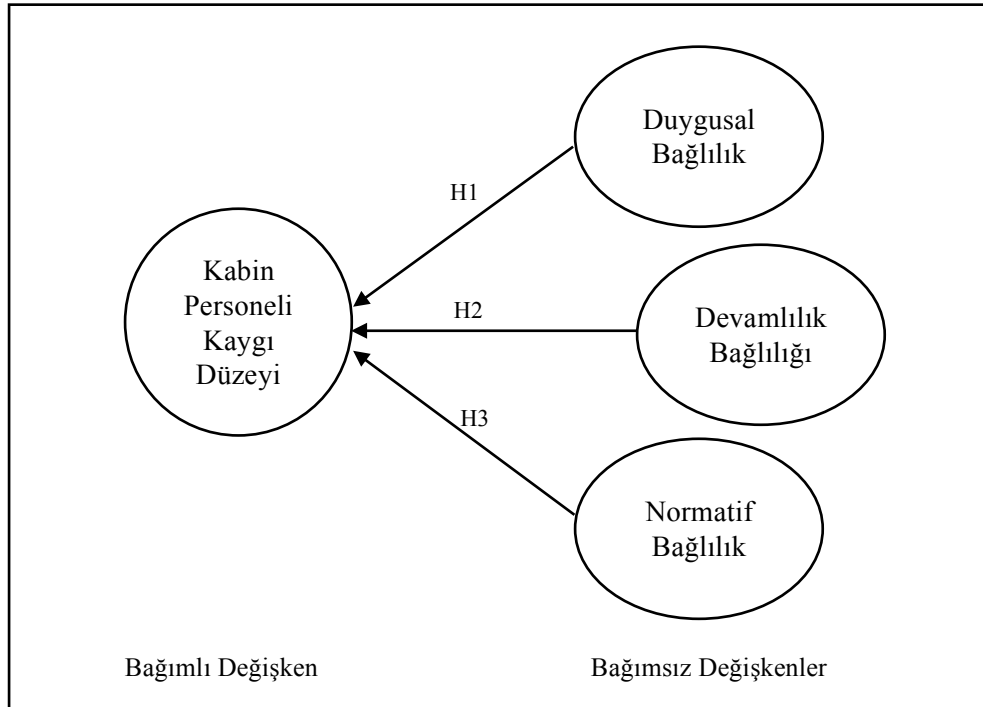
### 3. Yöntem

#### 3.1 Araştırmanın Amacı ve Örneklem

Bu araştırma, Türkiye'nin önde gelen sivil havacılık kuruluşunda görev alan kabin personelinin sosyal kaygı düzeylerini ölçmek ve bu kaygının örgütsel bağlılığın alt boyutları ile arasındaki ilişkiyi incelemeyi amaçlamaktadır. Araştırma evrenini, uçuş emniyeti, güvenilirliği ve hizmet kalitesi açısından tercih edilen, küresel ölçekte faaliyet gösteren bir havayolu işletmesindeki kabin personelleri oluşturmaktadır. Araştırma analizi rastlantısal olarak belirlenen 130 kabin personelinin yapmış olduğu anketler üzerinden yapılmıştır.

#### 3.2 Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Araştırmanın amacı çerçevesinde bir model geliştirilmiş olup, Şekil 1'te yer almaktadır.



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

Araştırmanın amacı doğrultusunda geliştirilen hipotezler şu şekildedir;

Hipotez 1: Kabin personelinin sosyal kaygı düzeyi ile duygusal bağlılık düzeyi arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

Hipotez 2: Kabin personelinin sosyal kaygı düzeyi ile devamlılık bağlılığı düzeyini arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

Hipotez 3: Kabin personelinin sosyal kaygı düzeyi ile normatif bağlılık düzeyi arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

### 3.3 Verilerin Toplanması

Araştırma verilerinin değerlendirilmesi “SPSS” istatistik paket programı ile yapılmıştır. Araştırmada uygulanan her iki ölçekte de 5’li Likert ölçeği kullanılmıştır. Ölçekte kullanılan puanlamada maddeler 1’ den 5’e doğru derecelenmektedir. Katılımcılar tarafından “1: Hiç Katılmıyorum”, “2: Katılmıyorum”, “3:Kararsızım”, “4: Katılıyorum”, “5: Tamamen Katılıyorum” cevapları seçilmektedir.

Araştırmada, kabin personelinin sosyal kaygı düzeyleri saptamak amacıyla 17 sorudan oluşan Spielberger, C. D. (1973), Leary ve Kowalski (1993) ve Beck (1961) tarafından geliştirilen Sosyal Kaygı Ölçekleri kullanılmıştır. Meyer ve Allen (1997) tarafından geliştirilen 11 sorudan oluşan (4 madde duygusallık, 4 madde devamlılık, 3 madde normatif) Örgütsel Bağlılık Ölçeği ele alınmıştır.

## 4. Bulgular

### 4.1 Demografik Bulgular

Araştırmaya katılan kabin personelinin sırasıyla cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, işletmede çalışma süresi ve işletmedeki görev/ünvanına ait frekans dağılımları ve bu dağılımların karşılığı olan yüzde değerleri tablo halinde aşağıda yer almaktadır.

**Tablo 1: Çalışan Kabin Personelin Demografik Özelliklerinin Frekans Dağılımı**

Demografik Değişkenlere Ait Frekans Dağılımları					
Cinsiyet	Frekans	%	Öğrenim Durumu	Frekans	%
Kadın	64	49,6	Lise	22	17,3
Erkek	64	50,4	Yüksekokul	33	25,2
Toplam	128	100,0	Üniversite	54	42,5
Görevleri	Frekans	%	Yüksek lisans	19	15,0
Kabin memuru	37	29,4	Toplam	128	100,0
Kabin amiri	48	36,5	Medeni Durum	Frekans	%
Purser (Sorumlu Kabin Amiri)	43	34,1	Evli	68	52,4
Toplam	128	100,0	Bekar	60	47,6
Yaş	Frekans	%	Toplam	126	100,0
20 yaşın altında	2	1,6	Çalışma Süreleri	Frekans	%
20-29	35	27,6	1 yıldan az	1	0,8
30-39	62	48,8	1-2 yıl	12	8,7
40-49	27	20,5	3-5 yıl	25	19,7
50 ve üzeri	2	1,6	6-10 yıl	22	17,3
Toplam	128	100,0	11-15 yıl	24	18,9
			16-20 yıl	34	26,8
			21 yıldan fazla	10	7,9
			Toplam	128	100,0

Tablo 1’de araştırmaya katılan çalışanların cinsiyete göre dağılımı yer almaktadır. Frekans analizinde erkek ve kadın personel sayısının eşit olduğu görülmüştür. Araştırmanın sonucunda erkek ve kadın personel sayısının eşit çıkması son derece anlamlıdır. Günümüzde kabin personeli olmak erkekler açısından da son derece cazip hale gelmiştir. Katılımcıların çoğunluğunun evli olduğu görülmekte olup, evli personel ile bekar personel sayısı arasında çok fazla bir fark olmadığı gözlenmiştir. Katılımcıların yaşa göre dağılımı yer almakta olup, katılımcıların en büyük kısmı 30-39 yaş arasında çalışandan oluşmaktadır. 20 yaşın altında olan personel sayısının daha az olduğu tespit edilmiştir. 50 yaş üzerinde çalışan sayısı ise mesleğin doğası gereği en az çalışandan oluşmaktadır. Yaşa göre frekans analizi sonucu deneyimli personel sayısının daha fazla olduğu anlaşılmaktadır. Araştırmaya katılan çalışanların büyük çoğunluğunun üniversite mezunu olduğu görülmektedir.

Çalışanların büyük bir kısmı 16-20 yıl arasında meslekte görev yaptığı belirlenmiştir. Bu sonuçlar ışığında araştırma yapılan işletmede, işgücü devir hızının az olduğu anlaşılmaktadır. Çalışanların görev dağılımı incelenmiş ve görev dağılımlarının birbirini takip eder nitelikte oldukları tespit edilmiştir. Çalışanların daha çok kabin amiri olarak görev yaptığı anlaşılmakta ise de purser (sorumlu kabin amiri) olarak görev yapan personel ile arasında çok fazla fark olmadığı da görülmüştür.

#### 4.2 Araştırmanın Güvenirlik ve Faktör Analizi

Saha araştırmasında kullanılan anket literatürde yer alan çalışmalardan faydalanılarak oluşturulmuştur. Alınan sorular örneklem doğrultusunda güncellenmiş olup, anketlere ilişkin güvenilirlik çalışması yapılmıştır. Kullanılan ölçeklerin güvenilirliğini incelemek amacıyla Cronbach’s Alpha analizi uygulanmıştır.

**Tablo 2. Güvenirlik ve Faktör Analizi Tablosu**

	<b>Cronbach’s Alpha</b>	<b>KMO</b>	<b>Bartlett’s Test</b>
Sosyal Kaygı Ölçeği	0,96	0,95	0.0005
Örgütsel Bağlılık Ölçeği	0,87	0,86	0.0005
Örgütsel bağlılık ölçeği alt faktörleri			
Duygusalılık	0,71	0,69	0.0005
Devamlılık	0,82	0,77	0.0005
Normatif	0,84	0,72	0.0005

Yapılan analizin sonucuna göre Sosyal Kaygı Ölçeği 17 maddeden, Örgütsel Bağlılık ölçeği 11 maddeden oluşmaktadır. Tablo 2’te bilgileri yer alan, KMO ve Bartlett’s test analizleri sonucunda sosyal kaygı ölçeğinin KMO değeri 0.95, Örgütsel Bağlılık Ölçeği’nin KMO değeri 0.86, duygusalılık bağlılığının KMO değeri 0.69, devamlılık bağlılığın KMO değeri 0.77, normatif bağlılığın KMO değeri 0.72 olarak belirlenmiş olup, kabul edilebilir düzeydedir. Ölçeğin örnekleminin yeterliliği konusunda Kaiser-Meyer-Olkin örneklem yeterlilik testi uygulanmış olup,  $p=0.0005$  olarak bulgulanmıştır. Tablo 2’te de görüleceği üzere, anlamlılık düzeyi  $p<0.05$  olduğundan örneklem sayısının ölçeği test etme açısından yeterli olduğu sonucuna varılmıştır. Bartlett’s test sonucu ( $p = 0.0005$ ) istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Bu bilgiler ışığında ölçeklerin güvenilir olduğu sonucuna ulaşılmıştır.



### 4.3. Kabin Personelinin Sosyal Kaygı Düzeyleri

Sosyal kaygı ölçeği puanlarının cinsiyet ve medeni durumun değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla bağımsız grup t-Testi uygulanmıştır.

**Tablo 3: Kabin Personelinin Cinsiyet Ve Medeni Durumu Değişkenlerine Göre Sosyal Kaygı Puanlarının Karşılaştırması**

		n	$\bar{x}$	s.s	t	p
Cinsiyet	Kadın	63	2,152	1,059	0,005	0,806
	Erkek	64	2,106	1,028		
Medeni Durum	Evli	66	1,656	0,587	35,981	0,000
	Bekar	60	2,648	1,185		

Tablo 3’de yer alan analizin sonucuna göre; kadın ve erkek kabin personelinin sosyal kaygı puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir ( $p < 0,05$ ). Araştırmaya katılan erkek kabin personelinin sosyal kaygı ortalama puanı, kadın kabin personelinin sosyal kaygı düzeyleri ortalama puanından daha düşüktür. Medeni durum değişkenine ilişkin yapılan bağımsız grup t- testi sonucuna göre sosyal kaygı ölçeği puanları medeni duruma göre farklılaşmaktadır. Evli olan kabin personelinin sosyal kaygısının daha düşük olduğu saptanmıştır.

**Tablo 4: Kabin Personelinin Yaş Değişkenine Göre Sosyal Kaygı Puanlarının Karşılaştırması**

Yaş	n	$\bar{x}$	s.s	f	p	Anlamlı Fark
20 yaşın altında	2	4,294	0,665	10,000	0,000	(20 yaş altı)- (20-29 yaş) (40-49 yaş) (30-39 yaş) (50 yaş ve üzeri)
20-29	35	2,736	1,293			
30-39	62	1,732	0,706			
40-49	26	2,160	0,771			
50 ve üzeri	2	1,235	0,0831			
Total	127	2,129	1,040			

Tablo 4’de yer alan analizin sonucuna göre gruplar arası varyans istatistiksel olarak anlamlı bir fark göstermektedir. Yaşa göre sosyal kaygı düzeyleri karşılaştırıldığında, en yüksek ortalamanın 20 yaş altında çalışan kabin personelerine ait olduğu görülmektedir. Katılımcıların sosyal kaygı düzeylerinin anlamlı bir şekilde farklılaşıp farklılaşmadığını test etmek amacıyla tek yönlü varyans analizi uygulanmıştır. Varyans analizi sonucunda  $f(127) = 10,000$ , ( $p < 0,05$ ) istatistiksel olarak anlamlı farklılık hesaplanmıştır.

**Tablo 5: Kabin Personelinin Öğrenim Durumuna Göre Sosyal Kaygı Puanlarının Karşılaştırması**

Öğrenim Durumu	n	$\bar{x}$	s.s	f	p
Lise	22	1,970	1,120	0,481	0,696
Yüksekokul	32	2,058	,783		
Üniversite	54	2,252	1,212		
Yüksek lisans	19	2,080	,796		
Total	127	2,129	1,040		

Tablo 5’de örnekleme katılan kabin personelinin öğrenim durumu ile sosyal kaygı paunları arasında anlamlı istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilememiştir.

**Tablo 6: Kabin Personelinin Görev Değişkenine Göre Sosyal Kaygı Puanlarının Karşılaştırması**

Görev	n	$\bar{x}$	s.s	f	p	Anlamlı Fark
Kabin Memuru	37	2,666	1,308	8,800	0,000	Kabin Memur- (Kabin Amiri, Purser)
Kabin Amiri	46	2,069	0,900			
Purser	43	1,751	0,697			
Total	126	2,135	1,041			

Tablo 6 ‘da yer alan analizinde görev değişkenine göre sosyal kaygı düzeyleri karşılaştırıldığında, en yüksek ortalamanın kabin memuru olarak çalışan katılımcılara ait olduğu görülmektedir. Tek yönlü varyans analizi sonucunda  $f(126) = 8,800$ , ( $p < 0,05$ ) istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmiştir.

**Tablo 7: Kabin Personelinin Çalışma Sürelerine Göre Sosyal Kaygı Puanlarının Karşılaştırması**

Çalışma Süresi	n	$\bar{x}$	s.s	f	p	Anlamlı Fark
1-2 yıl	12	2,676	1,448	5,898	0,000	(3-5 yıl)- (11-15 yıl) (16-20 yıl) (6-10 yıl) (21 yıldan fazla)
3-5 yıl	25	2,901	1,279			
6-10 yıl	22	1,732	,576			
11-15 yıl	24	1,926	,842			
16-20 yıl	34	1,897	,803			
21 yıldan fazla	10	1,688	,537			
Total	127	2,129	1,040			

Tablo 7’ de yer alan analizin sonucuna göre gruplar arası varyans göstermektedir. Çalışma sürelerine göre sosyal kaygı düzeyleri karşılaştırıldığında, en yüksek ortalamanın 3-5 yıl arasında çalışan kabin personellerine ait olduğu görülmektedir. Katılımcıların sosyal kaygı düzeylerinin anlamlı bir şekilde farklılaşp farklılaşmadığını test etmek amacıyla istatistiksel testlerden parametrik bir test olan tek yönlü varyans analizi uygulanmıştır. Varyans analizi sonucunda  $f(127) = 5,898$ , ( $p < 0,05$ ) istatistiksel olarak anlamlı farklılık hesaplanmıştır

#### 4.4 Sosyal Kaygı ile Örgütsel Bağlılığın İlişkisini Ölçen Analizler

Araştırmada kullanılan sosyal kaygı ölçeği ile örgütsel bağlılık ölçeği alt boyutları (duygusal, devamlılık, normatif) arasındaki ilişkiyi incelemek için Pearson Korelasyon analizi uygulanmıştır. Sosyal kaygı sorularının düşük puan olması sosyal kaygının düşük olduğunu gösterirken, örgütsel bağlılık sorularının düşük puan olması ise örgüte olan bağlılığının yüksek olduğunu göstermektedir. Bu sebeple pozitif yönlü bağlantıda sosyal kaygının düşük olması durumunda örgütsel bağlılığın yüksek, sosyal kaygının yüksek olması durumunda örgütsel bağlılığın düşük olduğu anlaşılmaktadır.

**Tablo 8. Sosyal Kaygı ile Örgütsel Bağlılık Alt Faktörleri Korelasyon Analizi**

	Duygusal	Devamlılık	Normatif	Sosyal kaygı
Duygusal	1			
Devamlılık	0,452**	1		
Normatif	0,740**	0,357**	1	
Sosyal kaygı	0,825**	0,528**	0,628**	1

\*\* . Korelasyon, 0.01 seviyesinde anlamlıdır (2-kuyruk).

Tablo 8’de sosyal kaygı ölçeği ve örgütsel bağlılık ölçeği alt faktörleri (duygusal, devamlılık, normatif) arasındaki korelasyon analizine ilişkin bilgiler yer almaktadır. Sosyal kaygı ile duygusal bağlılık, normatif bağlılık ve devamlılık bağlılığı arasında pozitif yönde ve istatistiksel olarak anlamlı bir korelasyon bulunmuştur. Veriler değerlendirildiğinde, basit regresyon modelinde sosyal kaygı ile örgütsel bağlılık arasında ortaya çıkan neden-sonuç ilişkisi analiz edilmiştir. Bu modelin veriye uyumu istatistiksel olarak anlamlıdır. Modeldeki R2 değerine göre; örgütsel bağlılık, bağımlı değişken olan sosyal kaygının % 65 ini açıklamaktadır. Örgütsel bağlılığın (p=0,001) sosyal kaygıyı etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırma kapsamındaki hipotezlerin testi amacıyla çoklu regresyon analizi modeli oluşturulmuştur. Çoklu regresyon modelinde H1, H2, H3 değerlendirilmiştir.

**Tablo 9: Sosyal Kaygı ile Örgütsel Bağlılığın Alt Boyutları Arasındaki Neden-Sonuç İlişkisini İnceleyen Regresyon Analizi**

Katsayılar			
Bağımsız Değişkenler	$\beta$	T	P
Duygusal Bağlılık	0,716	9,540	0.0005*
Normatif Bağlılık	0,028	0,390	0.697*
Devamlılık Bağlılığı	0,195	3,605	0.0005*

Tablo 9’daki veriler değerlendirildiğinde, modelin veriye uyumu istatistiksel olarak anlamlıdır, çoklu regresyon analizinde örgütsel bağlılığın üç alt boyutu sosyal kaygı puanlarını istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde açıklamaktadır. Duygusal bağlılık ve devamlılık bağlılığı ile sosyal kaygı arasında pozitif bir ilişki bulunmuştur ve anlamlı t – değerinden de bu ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmüştür. Normatif bağlılığın sosyal kaygı puanlarını istatistiksel olarak anlamlı olmadığı belirlenmiştir. Çoklu regresyon modelinde sosyal kaygı ile duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı ve normatif bağlılık arasında ortaya çıkan neden-sonuç ilişkisiyle birlikte araştırma hipotezi H1, H2 desteklenirken, H3’ün desteklenmediği anlaşılmıştır. R2 değeri ise (belirlilik veya tanımlayıcılık katsayısı) bağımlı değişkendeki değişimin, bağımsız değişkenler tarafından ne kadar tanımlanabildiğini gösteren bir ölçüdür. Modeldeki R2 değerine göre; duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı, normatif bağlılık, bağımlı değişken olan sosyal kaygının %71,20’sini açıklamaktadır. Duygusal bağlılık (p=0,0005), devamlılık bağlılığının (p=0,001) sosyal kaygıyı etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Ancak normatif bağlılığın (p=0,697) sosyal kaygıyı etkilemediği

anlaşılmıştır. Bağımsız değişkenler içerisinde duygusal bağlılığın en iyi tahminleyen olduğu görülmüştür.

Araştırmaya ilişkin istatistik tekniği kullanılarak yapılan analizlerin sonrasında araştırmanın başında sunulan hipotezler incelenmiş olup, Tablo 10’de bilgileri yer almaktadır.

**Tablo 10: Hipotezlerin Değerlendirilme Sonuçları**

Hipotezler	Durumu
H1: Kabin personelinin sosyal kaygı düzeyi ile duygusal bağlılık düzeyi arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.	Desteklendi
H2: Kabin personelinin sosyal kaygı düzeyi ile devamlılık bağlılığı düzeyi arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.	Desteklendi
H3:Kabin personelinin sosyal kaygı düzeyi ile normatif bağlılık düzeyi arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.	Desteklenmedi

Sosyal kaygı sorularının düşük puan olması sosyal kaygının düşük olduğunu gösterirken, örgütsel bağlılık sorularının düşük puan olması örgüte olan bağlılığın yüksek olduğunu göstermektedir. Bu sebeple pozitif yönlü bağlantıda sosyal kaygının düşük olması durumunda örgütsel bağlılığın yüksek, sosyal kaygının yüksek olması durumunda örgütsel bağlılığın düşük olduğu anlaşılmaktadır. Kabin personelinin sosyal kaygı düzeyi ile duygusal bağlılık düzeyi arasında negatif yönlü bir ilişki vardır. Sosyal kaygı ölçeği ile örgütsel bağlılık ölçeğinin 1-4 nolu soru grubu arasındaki ilişki çoklu regresyon testi ile incelenmiştir.  $\beta = 0.72$ ,  $t = 9,54$ ,  $p = 0.005$  ve bu değer 0,05’ten küçük olduğu için hipotez 1 desteklenmiştir. Duygusal bağlılık ile sosyal kaygı puanları arasında pozitif bir ilişki bulunmuştur ve anlamlı t – değerinden de bu ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmüştür. Duygusal bağlılığın yüksek olması (ölçekten bu sorulardan katılımcıların düşük puan alması) sosyal kaygı puanını düşürmektedir.

Sosyal kaygı çalışma hayatını olumsuz etkileyen bir durum olup, özellikle insanlarla iletişimin yoğun olduğu mesleklerde çalışan bireylerin bu duyguyu yaşıyor olması örgüt açısından son derece olumsuz bir durum yaratacaktır. Sosyal kaygı ölçeği ile örgütsel bağlılık ölçeği  $\beta = 0.20$ ,  $t = 3,61$ ,  $p = 0.005$  ve bu değer 0,05’ten küçük olduğu için hipotez 2 desteklenmiştir. Devamlılık bağlılığı ile sosyal kaygı puanları arasında pozitif bir ilişki bulunmuştur ve anlamlı t – değerinden de bu ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmüştür. Analizin sonucunda araştırmaya katılan çalışanların sosyal kaygı düzeyleri arttıkça devamlılık bağlılıklarının azaldığı anlaşılmaktadır. Araştırmanın sonucunda sosyal kaygı düzeyinin artmasının devamlılık bağlılığını negatif etkilediği görülmektedir.

Sosyal kaygı ölçeği ile örgütsel bağlılık ölçeği,  $\beta = 0.03$ ,  $t = 0.39$ ,  $p = 0.70$ . ve bu değer 0,05’ten büyük olduğu için hipotez 3 desteklenmemiştir. Normatif bağlılığın sosyal kaygı puanlarını istatistiksel olarak anlamlı açıklamadığı tespit edilmiştir. Çoğunlukla kuralcı bireylerin hissettikleri bir bağlılık türü olan normatif bağlılığın sosyal kaygı üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı belirlenmiştir.

## 5. Sonuç ve Değerlendirmeler

Çalışma modelinde, sosyal kaygı düzeyleri dikkate alınarak örgütsel bağlılık yaklaşımlarından duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı ve normatif bağlılık üzerindeki

etkisi incelenmiştir. Yapılan literatür araştırmalarında benzer bir çalışma ile karşılaşılmamıştır ve özellikle havacılık sektöründe kabin personelinin sosyal kaygı düzeylerinin ilk kez araştırıldığı görülmektedir.

Teknoloji ile iç içe olduğumuz bir dönemde iletişimin yoğun yaşandığı bir sektör olan havacılık sektörü seçilmiş olup, yaşanan bu gelişmelerin hizmet sektöründeki etkisi ele alınmıştır. Araştırmanın sonucunda, sosyal kaygının, örgütsel bağlılığın alt boyutları olan duygusal bağlılık ve devamlılık bağlılığı üzerinde negatif yönlü bir etkiye sahip olduğu ve çalışanın örgütüne olan bakış açısını negatif yönde etkilediği belirlenmiştir. Örgütsel bağlılığın alt boyutlarından duygusal bağlılık literatürde pozitif yönde bir bağlılık olarak tanımlanmaktadır. Araştırmada, çalışanın karşılık beklemeksizin örgüte olan bağlılığını anlatan duygusal bağlılığın, sosyal kaygıdan negatif yönde etkilenmesinin tespit edilmiş olması, sosyal kaygının, çalışanlar açısından güçlü bir negatif etkiye sahip olduğunu göstermektedir.

Çalışanın örgütteki deneyiminin ve tecrübesinin sosyal kaygı üzerinde etkili olduğu araştırmada elde edilen bir diğer sonuçtur. Ayrıca, çalışanın kıdem yılı, yaşı ve sorumluluğu arttıkça, sosyal kaygı düzeyinin azaldığı tespit edilmiştir. Aynı zamanda çalışanın işi ile ilgili kendisine olan güveninin de sosyal kaygıyı azalttığı anlaşılmıştır. Araştırmada, sosyal kaygı düzeyinin cinsiyete göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Çalışmamızı destekler nitelikte; Feingold (1994) ile Patterson ve Ritts (1997) çalışmalarında kadın ve erkek arasında sosyal kaygı bağlamında herhangi bir farklılığın olmadığı sonucuna ulaşmışlardır. Tespit edilen bu sonuca göre, çalışma şartlarının her iki grupta da farklılık göstermediği ve çalışma ortamında cinsiyete göre ayrımcılık yapılmadığı anlaşılmıştır. Karataş ve Arslan (2014) çalışmalarında, öğretmenlerin yaş değişkenine göre sürekli kaygı ortalamalarının farklılaştığına işaret etmiştir. Yaş ve eğitim durumu değişkenlerine göre Doğru ve Arslan (2008); cinsiyet değişkenine göre Aras ve Gündüz (2016) çalışmalarında sürekli ve durumluluk kaygısının puan ortalamalarının anlamlı bir fark oluşturmadığını açıklamaktadır. Aydın ve Tekneci'nin (2012) sürekli kaygı ölçeği ve durumluluk kaygı ölçeği puanları cinsiyete göre farklılaşmaktadır. Bingöl ve diğ. (2012)'nin çalışmalarında katılımcıların cinsiyetine göre durumluluk kaygı düzeyleri arasında görülen fark istatistikî açıdan anlamlı bulunmamaktadır. Güleç ve Saruhan (2013) çalışmasında, 23 yaş ve üzerinde olan hemşirelik bölümü öğrencilerinin durumluluk kaygı düzeylerinin daha yüksek olduğu ancak yapılan istatistiksel analizde anlamlı fark bulunmadığı tespit edilmiştir. Başaran ve diğ. (2009) ve Lök ve diğ. (2008) çalışmalarında araştırmada yer alan erkek katılımcıların durumluluk kaygı puanlarının kadın katılımcılardan daha yüksek olduğuna işaret etmektedir.

Araştırmanın örneklemini, havacılık sektöründe faaliyet gösteren bir işletmede görev yapan kabin personelinin oluşturması ve araştırmanın sadece bir havayolu şirketinde yapılması, sonuçların genellenmesi açısından bir kısıt oluşturmaktadır. Araştırmanın sonucunda sosyal kaygı artmasının bireyin katılımı, iletişimi, paylaşımı ve performansı içerisinde barındıran duygusal bağlılığı düşüreceği görülmüştür. Kashdan vd. (2007) yapmış oldukları çalışma elde edilen sonuca benzerlik göstermektedir. Sosyal kaygı düzeyi arttıkça kişilerin duygularını ifade etme kalitelerinin, bireysel çekicilik algılarının ve kişilerarası yakınlık durumlarının anlamlı düzeyde azaldığı tespit edilmiştir. Duygusal bağlılık, sosyal kaygı yaşayan bireylerin yaşadıkları korkunun artmasını tetikleyen faktörleri (etkileşim, beklenti, performans vb.) içerisinde barındıran

bir bağıllık türü olduğu için sosyal kaygı yaşayan bireyin örgüte olan bağıllıklar arasında en az hissedebileceği bağıllık türü içerisinde bulunmaktadır. Sosyal kaygısı düşük olan kabin personelinin örgüte olan duygusal bağıllığının artması beklenmektedir.

Bu bilgiler ışığında, havayolu işletmelerinde istihdam edilen kabin personelinin sosyal kaygı düzeyleri ile örgütsel bağıllıklarına ilişkin bazı öneriler sunulmaktadır.

- Kabin personelinin seçme ve yerleştirme sürecinde sosyal kaygı testlerinin uygulanması, kaygı düzeyi düşük olan adayların tercih edilmesi ve işe alınması uygundur.
- İşgörenlerin kaygı düzeyleri belirli aralıklarla ölçülmeli ve gerek duyulması halinde eğitime tabi tutulmalıdır.
- Tecrübeli kabin amirlerinden destek alınması, kabin personelinin sosyal kaygı düzeylerinin azaltılmasında etkili olabilir.
- Kabin personelinin birbirlerini daha iyi tanımalarını ve kaynaşmalarını sağlamak amacıyla sosyal organizasyonların düzenlenmesi örgütsel bağıllığın artmasına olanak sağlayacaktır.
- İnsani ilişkilerin yoğun olduğu havacılık sektöründe, liderin takım çalışmasına önem vermesi, örgüt üyelerine koçluk yapması ve karar vermede katılımcılığa öncelik vermesi personelin örgüte olan sadakatini güçlendirecektir.

Araştırmanın uygulayıcılar açısından, sivil havacılık sektöründe yer alan işletmelere örnek teşkil etmesi; akademik literatür açısından ise araştırmacıların çalışmalarına destek olması amaçlanmaktadır.

Son Notlar. Bu çalışma, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde 2017'de sunularak başarılı bulunan "Havacılık Sektöründe İstihdam Edilen Kabin Personelinin Sosyal Kaygı Düzeylerinin Örgütsel Bağıllığa Etkisi" başlıklı yüksek lisans tezinden türetilmiştir.

## KAYNAKLAR

- Aras, D., Gündüz, N. (2016). "Rekreatif spor kaya tırmanışının 14 yaşındaki bireylerde durumluk ve sürekli kaygı üzerine etkileri", Ankara Üniversitesi Spor Bilimleri Fakültesi Dergisi, 14 (2), 243-250.
- Aydın, A., Tekneci, E. (2012). "Zihin engelliler öğretmenliği öğrencilerinin öğretmenlik mesleğine yönelik tutumları ile kaygı düzeyleri", Pegem Eğitim ve Öğretim Dergisi, 3 (2), 01-12.
- Başaran, M.H., Taşgım, Ö., Sanioğlu, A., Taşkın, A.K. (2009). "Sporcularda durumluk ve sürekli kaygı düzeylerinin bazı değişkenlere göre incelenmesi", Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 21, 533-543.
- Bayram, L., (2005). "Yönetimde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Bağıllık", Sayıştay Dergisi, 1 (5), 125-139.
- Beck AT (1961). "An Inventory for measuring depression", Arch Gen Psychiatry, 1, 561-571.
- Bingöl, H., Çoban, B., Bingöl, Ş., Gündoğdu, C. (2012). "Üniversitelerde öğrenim gören taekwondo milli takım sporcularının maç öncesi kaygı düzeylerinin

- belirlenmesi”, Selçuk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilim Dergisi, 14 (1), 121-125.
- Boylu, Y., Pelit, E., Güçer, E. (2007). “Akademisyenlerin örgütsel bağlılık düzeyleri üzerine bir araştırma”, Finans Politik Ekonomik Yorumlar, 44 (511), 55-74.
- Brown, B.B. (2003). Employees’ organizational commitment and their perception of supervisors’ relations-oriented and task-oriented leadership behaviors, unpublished dissertation, Falls Church, Virginia.
- Camp, S.D. (1992). “Assessing the effects of organizational commitment and job satisfaction on turnover: An event history approach” ,The Prison Journal, 74 (3), 279-305.
- Ceylan, H. (2011), Üniversite Öğrencilerinin Sosyal Kaygı Düzeylerinin Yordanması, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Chen, Y. H., Tseng, M. L., Lin, R. J. (2011). “Evaluating the Customer Perceptions on In-Flight Service Quality. African Journal of Business Management”, 5(7), 28-54.
- Civan, A., Özdemir, İ., Taş, İ., Çelik, A. (2012). “Bedensel engelli ve engelli olmayan tenis sporcularının durumluk ve sürekli kaygı düzeylerinin karşılaştırılması”, Selçuk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilim Dergisi, 14 (1), 83-87.
- Den Boer, J.A. (1997). Social Phobia: Epidemiology, Recognition, and Treatment”, British Medical Journal, 315, 796-800.
- Doğru, S.Y., Arslan, E. (2008). “Engelli çocuğu olan annelerin sürekli kaygı düzeyi ile durumluk kaygı düzeylerinin karşılaştırılması”, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 19, 543-553.
- Durna, U., Eren, V. (2005). “Üç Bağlılık unsuru ekseninde örgütsel bağlılık”, Doğu Üniversitesi Dergisi, 6 (2), 210-219.
- Feingold, A. (1994). “Gender differences in personality: A Meta-Analysis”, Psychological Bulletin, 116 (3), 429- 456.
- Güleç, D., Saruhan, A. (2013). “Tez hazırlayan hemşirelik öğrencilerinin kaygı düzeylerinin incelenmesi”, Yükseköğretim ve Bilim Dergisi, 3 (2),161-165.
- Gümüş, A. E. (2006). “Sosyal kaygının benlik saygısına ve işlevsel olmayan tutumlara göre yordanması”, Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi, 3 (26), 63-75.
- Grusky. O. (1966). “Career mobility and organizational commitment”, Administrative Science Quarterly, 10(4), 488-503.
- Hembree, R. (1990). “The nature, effects, and relief of mathematics anxiety”, Journal for Research in Mathematics Education, 21, 33-46.
- Huselid, M.A., Day, Nancy. E. (1991). “Organizational commitment, job involvement and turnover: A substantive and methodological analysis”, Journal of Applied Psychology, 76 (3), 380-391.
- ICAO, <https://www.icao.int/Pages/default.aspx>, 2018.
- John, R.S., James, G.H., Richard, N.O. (1997). Organizational Behavior, John Wiley & Sons, 6.Edition, INC. New York.

- Kaya, M., Varol, K. (2004). “İlahiyat Fakültesi öğrencilerinin durumluk-sürekli kaygı düzeyleri ve kaygı nedenleri”, Ondokuz Mayıs Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi, 17, 31-63.
- Karabulut, E. O., Atasoy, M., Kaya, K., Karabulut, A. (2013). “13-15 yaş arası erkek futbolcuların durumluk ve sürekli kaygı düzeylerinin farklı değişkenler bakımından incelenmesi”, Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi, 14 (1), 243-253.
- Karataş, Z., Arslan, D. (2014). “Öğretmenlerin sürekli, durumluk kaygı ve bitişik eğitim yazı kaygılarının incelenmesi”, Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri Dergisi, 14 (1), 229-248.
- Kashdan, T. B., Volkmann, J. R., Breen, W. E., Han, S. (2007). “Social anxiety and romantic relationships: The costs and benefits of negative emotion expression are context-dependent”, Journal of Anxiety Disorders, 21(4), 475-492.
- Koyuncu, A., (2014). Sosyal Fobi Gerçeği Atipik Depresyon Dikkat Eksikliği Baskın Tip DEHB Antidepresana Bağlı DEHB Alevlenmesi Tedavide İkili Yaklaşım Modeli, 1. Baskı, Köprü Kitapları.
- Köknel Ö. (1997). Kaygıdan Mutluluğa Kişilik, Altın Kitaplar Yayınevi, İstanbul.
- Leary, M. R., Kowalski, R. M. (1993). “The Interaction anxiousness scale: Construct and criterion-related validity”, Journal of Personality Assessment, 61, 136-146.
- Lök, S., İnce, A., Lök, N. (2008). “Beden eğitimi spor yüksekokulu özel yetenek sinavına girecek adayların kaygı durumlarının bazı değişkenler açısından incelenmesi”, Niğde Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi, 2 (2), 21-131.
- Mash, E. J., Wolfe, D. A. (2002). Abnormal child psychology. Belmont: Wadsworth Group.
- McReynolds, P. (1986). “Changing conceptions of anxiety: A historical review and a proposed integration”, C. D. Spielberger ve I. G. Sarason (der.), Stress and Anxiety, Hemisphere Publishing Corporation, 10, 131-157.
- Memişoğlu, S.P., Kalay, M. (2017). “İlkokul ve ortaokullarda görev yapan öğretmenlerin örgütsel bağlılık ve motivasyonları arasındaki ilişki”, Turkish Studies, 12 (4), 367-392.
- Meyer, J.P., Allen N. (1988). “Links between work experiences and organizational commitment during the first year of employment: A longitudinal analysis, Journal of Occupational Psychology, 61, 195 – 209.
- Meyer, J., Allen, N. (1997). “Commitment in the workplace, theory research and application. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.
- Obeng, K., Ugboro, I. (2003). “Organizational commitment among public transit employees: an assessment study”, Journal of the Transportation Research Forum, 57 (2), 83-98.
- Öztürk, M. (2013). “Örgütsel bağlılık ve sağlık çalışanlarının örgütsel bağlılık düzeyleri, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.



- Patterson, C.M., Ritts, V. (1997). Social and Communicate Anxiety, A Review and Meta-Analysis, Communication Yearbook, 20.
- Robbins, S.P., Judge, T.A.; Çeviri, Erdem, İ. (2013). Örgütsel Davranış, Nobel Akademik Yayıncılık, 14.Basım, Ankara.
- Sabuncuoğlu, Z., Vergilier, T.M. (2013). Örgütsel Davranış, Alfa Akademi, 5.Basım Ankara.
- Schwarzer, R., Van Der Ploeg, H. M., Spielberger, C. D. (1982). Advances in test anxiety, 1.Basım, Netherlands.
- SHGM, <http://web.shgm.gov.tr/tr/havacilik-personeli/2138-kabin-memuru>, 2018.
- SHGM, <http://web.shgm.gov.tr/tr/havacilik-isletmeleri/2063-hava-tasima-isletmeleri>, 2018.
- Spielberger, C. D. (1973). Preliminary manual for the State-Trait Anxiety Inventory for Children, Consulting Psychologists Press,CA.
- Taşgın, Ö., Tekin, M., Altınok, E. (2007). “Beden eğitimi öğretmenlerinin çeşitli değişkenler açısından kaygı düzeylerinin incelenmesi”, Atatürk Journal of Physical Education and Sport Sciences, 9 (4), 12-20.
- Tekin, İ.Ç., Çelik, A. (2017). “Etik iklimin örgütsel bağlılık üzerine etkisi: Konya küçük ve orta büyüklükteki işletmeler örneği”, Yönetim Bilimleri Dergisi, 15 (29), 71-90.
- Tektaş, N. (2014). “Üniversite mezunlarının kaygı düzeylerinin incelenmesi”, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Dr. Mehmet Yıldız Özel Sayısı; 243- 253.
- Watson, D., Friend, R. (1969). “Measurement of social-evaluative anxiety”, Journal of Consulting Clinical Psychology, 33 (4), 448-457.
- Yalçın, A., İplik F.N. (2005). “Beş yıldızlı otellerde çalışanların demografik özellikleri ile örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir araştırma: Adana ili örneği”, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 4 (1), 395-412.

## **A Field Research on The Investigation of The Relationship Between The Social Anxiety Levels and Organizational Commitment of The Cabin Personnel in the Civil Aviation Sector**

**Gözde YANGINLAR**

Beykent University

Faculty of Economics and Administrative  
Sciences, İstanbul, Turkey

[orcid.org/0000-0002-3814-2982](https://orcid.org/0000-0002-3814-2982)

[gozdeyanginlar@beykent.edu.tr](mailto:gozdeyanginlar@beykent.edu.tr)

**Fatma KARACAN**

Beykent University

Institute of Social Science  
İstanbul, Turkey

[orcid.org/0000-0001-9810-9642](https://orcid.org/0000-0001-9810-9642)

[fkaran@thy.com](mailto:fkaran@thy.com)

### **Extensive Summary**

#### **Introduction**

The influence of globalization has changed the perspective of the organizations to their employees. Employees, who were seen as cost in the past, are now treated as shareholders, internal customers and most valuable capital. In this context, the organizational commitment of the employee in terms of organizations has become extremely important. While it is known that many factors influence employee commitment, it has been investigated in relation to these factors in social anxiety.

There was no study to determine the level of social anxiety of workers in the aviation sector and to measure the influence of organizational affiliation. The level of social anxiety of the cabin personnel is important in the aviation sector where communication plays a key role. Having a low level of social anxiety and high organizational commitment, the cabin will endeavor to achieve the aims and objectives of the personnel airline operation. The higher the employee's organizational commitment, the greater the productivity and efficiency of the organization. Particularly in the labor-intensive aviation sector, the employee's commitment to service affects service quality and customer satisfaction positively.

In the study, an applied research was carried out on the cabin personnel working in the leading company of the aviation sector and the collected data were analyzed by the prepared questionnaire. In the study, frequency analysis, Pearson correlation coefficient, regression analysis were performed and the obtained results were interpreted. The level of social anxiety determined in the study was related to the job commitment, which was the most valuable asset of the organizations. The demographic factors of the cabin staff in the research group were examined and it was determined that there was no statistically significant difference in social anxiety in terms of gender and education. Significant differences were found in the marital status, duration of work, age and duty variables of social anxiety. As a result of the surveys and analyzes made, it was determined that the cabin personnel had low level of social anxiety and high organizational commitment.

## **Methodology**

The research is made up of cabin personnel employed in an operation in Istanbul, the leader in the aviation sector. The research analysis was carried out through questionnaires which were made by randomly determined 130 cabin personnel. The evaluation of the research data was made with the "SPSS" statistical package program. A 5-point Likert scale was used for both scales. In scales used in the scale, the items are graded from 1 to 5. Participants have chosen the answers "1: Never Participate", "2: Not Participate", "3: Undecided", "4: Participate", "5: Participate Totally". In the study, Social Anxiety Scales developed by Spielberger, C. D. (1973), Leary and Kowalski (1993) and Beck (1961) were used to determine social anxiety levels of cabin staff. Meyer and Allen (1997) dealt with the Organizational Commitment Scale (11 items, 4 items, 4 item continuity, 3 items normative).

The hypotheses developed for the purpose of the research are as follows;

H1: There is a negative relationship between level of social anxiety and level of emotional attachment of cabin personnel.

H2: There is a negative relationship between the social anxiety level and the continuity commitment level of cabin personnel.

H3: There is a negative relationship between social anxiety level and normative commitment level of cabin personnel.

## **Conclusion and Suggestions**

In the study model, emotional commitment, continuity commitment and normative commitment were examined from organizational commitment approaches, taking into account social anxiety levels. A similar study has not been conducted in the literature studies and it is seen that the level of social anxiety of the cabin personnel in aviation sector is investigated for the first time.

At a time when we are in the technology industry, the aviation sector, which is a sector where communication is intense, has been selected and the effects of these developments in the service sector have been taken into consideration. As a result of the research, it was determined that the social anxiety had a negative influence on the emotional attachment and continuity commitment which are the sub-dimensions of organizational commitment, and the employee's angle of view on the organization was negatively affected. Emotional commitment from the sub-dimensions of organizational commitment is defined as a commitment in the positive direction in the literature. In the study, the emotional attachment to the employee's negative commitment to social anxiety, which indicates his or her commitment to joblessness without waiting for a response, indicates that social anxiety has a strong negative effect on employees.

Another result of the research that the employee's experience in the organization and his experience are influential on social anxiety. Moreover, as the employee's age, age and responsibility increased, the level of social anxiety decreased. At the same time, it has been understood that the employee's confidence in his work has also reduced social anxiety. In the survey, it was determined that the level of social anxiety did not differ according to sex.

In support of my study; Feingold (1994) and Patterson and Ritts (1997) concluded that there was no difference between men and women in the context of social anxiety. According to this result, it was understood that working conditions did not differ in both groups and that there was no discrimination according to sex in working environment. Karataş and Arslan (2014) pointed out that the continuous anxiety of teachers differed according to the age of the teachers. According to age and educational status variables, Doğru and Arslan (2008); According to the gender variable, Aras and Gündüz (2016) explain that the average scores of the anxiety of continuity and state anxiety do not make a meaningful difference. Aydın and Tekneci's (2012) trait anxiety scale and state anxiety scale scores differ according to sex. Bingöl et al. (2012), the difference in the level of state anxiety according to the gender of the participants is not statistically significant. In the study of Güleç and Saruhan (2013), it was determined that the state anxiety levels of the students of the nursing department 23 years and over were higher but there was no significant difference in statistical analysis. Successor et al. (2009) and Lök et al. (2008) indicate that male participants in the survey had higher situational anxiety scores than female participants.

The sample of the research, the construction of the cabin personnel who work in an operation in the aviation sector, and the construction of the research in only one airline, constitute a constraint in terms of the generalization of the results. As a result of the research, it has been seen that the increase of social anxiety will decrease the emotional attachment that includes the participation, communication, sharing and performance of the individual. Kashdan et al. (2007) are similar to the result obtained. As the level of social anxiety increased, the qualities of expressing the emotions of the persons were found to decrease significantly in terms of individual attractiveness perceptions and interpersonal intimacy. In this case the emotional attachment of the individual with low social anxiety will increase. Emotional attachment is within the type of commitment that the social anxiety can at least feel among the obedience of the individual who is living with social anxiety because the individuals who have social anxiety have a type of commitment that involves the factors that increase fear (interaction, expectation, performance etc).

For the practitioners, the research constitutes an example for the enterprises in the civil aviation sector; In terms of academic literature, it is hoped that researchers will support their studies.