

**KİŞİLERARASI İLETİŞİMİN İŞ PERFORMANSI
ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: SHY-145 ONAYLI BAKIM
KURULUŞLARINDA ÇALIŞAN HAVA ARACI BAKIM
TEKNİSYENLERİ ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA**

Halil İbrahim AÇAN
20 11 53 106

DOKTORA TEZİ

Disiplinlerarası İletişim Bilimleri Anabilim Dalı
İletişim Bilimleri Doktora Programı
Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Nuran KARAAĞAOĞLU

İstanbul
T.C. Maltepe Üniversitesi
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü
Eylül, 2024

**KİŞİLERARASI İLETİŞİMİN İŞ PERFORMANSI
ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: SHY-145 ONAYLI BAKIM
KURULUŞLARINDA ÇALIŞAN HAVA ARACI BAKIM
TEKNİSYENLERİ ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA**

Halil İbrahim AÇAN

20 11 53 106

Orcid: 0000-0002-4504-6307

DOKTORA TEZİ

Disiplinlerarası İletişim Bilimleri Anabilim Dalı

İletişim Bilimleri Doktora Programı

Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Nuran KARAAĞAOĞLU

İstanbul

T.C. Maltepe Üniversitesi

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

Eylül, 2024



JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI

HALİL İBRAHİM AÇAN'ın "Kişilerarası İletişimin İş Performansı Üzerindeki Etkisi, SHY 145 Onaylı Bakım Kuruluşlarında Çalışan Hava Aracı Bakım Teknisyenleri Üzerinde Bir Araştırma" başlıklı tezi 26.09.2024 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından değerlendirilerek "Maltepe Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği" nin ilgili maddeleri uyarınca Disiplinlerarası İletişim Bilimleri Anabilim Dalı Yüksek Lisans/Doktora/Sanatta Yeterlik tezi oy birliğiyle/oy çokluğuyla, başarılı/başarısız olarak kabul edilmiştir.

	Unvanı, Adı ve Soyadı	İmza
Üye (Tez Danışmanı)	Dr.Öğr.Üyesi Nuran KARAAĞAOĞLU (Danışman) Maltepe Üniversitesi	
Üye	Prof.Dr.İclal Gül BATUŞ Maltepe Üniversitesi	
Üye	Dr.Öğr.Üyesi Özlem ÇAPAN ÖZEREN Maltepe Üniversitesi	
Üye	Doç.Dr.Serhat YETİMOVA Sakarya Üniversitesi	
Üye	Dr.Öğr.Üyesi Levent KAYA Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi	

Enstitü Müdürü

ETİK İLKE VE KURALLARA UYUM BEYANI

Bu belge, Yükseköğretim Kurulu tarafından 19.01.2021 tarihli “Lisansüstü Tezlerin Elektronik Ortamda Toplanması, Düzenlenmesi ve Erişime Açılmasına İlişkin Yönerge” ile bildirilen 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında gizlenmiştir.



TEŞEKKÜR

Çalışmamın her aşamasında değerli katkıları ile desteğini esirgemeyen, sürekli motive edip bu yolda ilerlememi sağlayan, değerli tez danışman hocam, Maltepe Yüksekokul Müdürü Dr. Öğr. Üyesi Nuran KARAAĞAOĞLU'na;

Hem iletişim dersleri esnasında hem de tez izleme sürecinde çok değerli bilgileri ile çalışmama yol gösteren Gazetecilik Bölüm Başkanı Prof. Dr. İclal Gül BATUŞ'a;

Özellikle uçuş emniyeti, havacılık güvenliğinde alanında bilgi deryası Sivil Havacılık Ulaştırma Hizmetleri Program Başkanı Dr. Öğr. Üyesi Özlem ÇAPAN ÖZEREN'e;

Çalışmaya değerli katkılarından dolayı Doç. Dr. Serhat YETİMOVA'ya

Değerli yorumlarında dolayı Dr. Öğr. Üyesi Levent KAYA'ya

Değerli istatistik hocam Öğr. Gör. Ahmet TEKE'ye;

Değerli hocam Prof. Dr. Zafer KESEBİR'e

Değerli hocam Dr. Öğr. Üyesi Onursal ÜNAL'a;

Değerli hocam Öğr. Gör. Abdurrahman KILIÇ'a

Bu zorlu süreçte her daim yanımda olan sevgili eşim Nurcan AÇAN'a, Yaşam enerjilerim, biricik oğullarım Berkay AÇAN ve Burak AÇAN'a, üzerimde emekleri olan annem Zeyneti Açıan'a teşekkürlerimi sunarım.

Her ne kadar aramızda olmasa da varlığını her zaman hissettiğim babam (merhum) Ali Açıan'ı şükranla anıyorum.

Halil İbrahim AÇAN

Eylül, 2024

ÖZET

KİŞİLERARASI İLETİŞİMİN İŞ PERFORMANSI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: SHY-145 ONAYLI BAKIM KURULUŞLARINDA ÇALIŞAN HAVA ARACI BAKIM TEKNİSYENLERİ ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

Halil İbrahim Açan

Doktora Tezi

Disiplinlerarası İletişim Bilimleri Anabilim Dalı

İletişim Bilimleri Doktora Programı

Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Nuran Karaağaoğlu

Maltepe Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, 2024

Havacılık sektöründe uçuş ve yer emniyetini en üst seviyede tutmak için etkin, güvenilir ve emniyetli bir bakım sistemine ihtiyaç vardır. Havacılıktaki kaza ve olayların çoğunun nedenini oluşturan insan hatalarının, etkisiz iletişim ile ilişkili olduğu bilindiğinden; uçuş emniyetinin, hava aracı bakım sisteminden kaynaklı olumsuz etkilenmemesi için bu kritik görevi üstlenmiş hava aracı bakım teknisyenlerinin fiziksel olarak güçlü, hızlı ve hatasız çalışmaya yatkın, takım çalışması yapabilen, İngilizce’de yetkin, özellikle iletişimi güçlü kişiler olması gerekir.

Bu çalışmada; hava aracı bakım teknisyenlerinin kişilerarası iletişimi ile iş performansları arasındaki ilişki araştırılarak, uçuş emniyetine etkisi ortaya koyulmuştur. Çalışmanın ilk bölümünde kişilerarası iletişim; ikinci bölümde, iş performansı; son bölümde ise havacılık emniyeti ve uçuş güvenliği tanımları arasındaki farklar, iletişim kaynaklı yaşanmış örnek kazalar ile açıklanmıştır. Araştırmanın uygulama aşamasında iki değişken arasında oluşturulan model için kişilerarası iletişim anketi, dış algı ve iç anlaşmazlık alt boyutlarında; iş performansı anketi ise görev performansı ile planlama ve etkinlik alt boyutlarında katılımcılara çevrimiçi olarak “Google Forms” programı ile gönderilerek veri toplanmıştır. Bu kapsamda Türkiye’deki 405 hava aracı bakım teknisyeni çalışmaya katılmıştır. Elde edilen veriler SPSS programında analiz edilerek, iş

performansı ile iletişim arasındaki ilişki araştırılmıştır. Ayrıca araştırmanın veri toplama sürecinde katılımcılara 7 soruluk demografik bilgi soruları yönlendirilmiştir. Toplam 2 ölçeğe ait 4 alt boyut ve demografik bilgi soruları ile frekans, keşfedici ve doğrulayıcı faktör analizleri, güvenilirlik analizi, normallik analizleri, tanımlayıcı istatistikler ve korelasyon analizi ile veriler analiz edilerek, hipotezlerin geçerliliği ölçmek için yol analizi yapılmıştır.

Anahtar Sözcükler: Kişilerarası İletişim, İş Performansı, Hava Aracı Bakım Teknisyeni, SHY-145 Onaylı Bakım Kuruluşu.



ABSTRACT

THE EFFECT OF INTERPERSONAL COMMUNICATION ON JOB PERFORMANCE: A RESEARCH ON AIRCRAFT MAINTENANCE TECHNICIANS WORKING IN SHY-145 APPROVED MAINTENANCE ORGANIZATIONS

Halil İbrahim Aan

PhD Thesis

Interdisciplinary Communication Sciences Department

Communication Sciences PhD Programme

Thesis Advisor: Asist. Prof. Dr Nuran Karaaaoglu

Maltepe University Graduate School, 2024

An efficient, reliable and safe maintenance system is required to keep flight and ground safety at the highest level in the aviation industry. Since it is known that human errors, which constitute the cause of most of the accidents and incidents in aviation, are related to ineffective communication; in order to prevent flight safety from being adversely affected by the aircraft maintenance system, aircraft maintenance technicians who undertake this critical task must be physically strong, prone to fast and error-free work, capable of teamwork, proficient in English, and especially strong communicators.

In this study, the relationship between interpersonal communication and job performance of aircraft maintenance technicians is investigated and its effect on flight safety is revealed. In the first part of the study, interpersonal communication; in the second part, job performance; and in the last part, the differences between the definitions of aviation safety and flight safety are explained with sample accidents caused by communication. In the implementation phase of the study, data were collected for the model created between the two variables by sending the interpersonal communication questionnaire in the sub-dimensions of external perception and internal conflict, and the job performance questionnaire in the sub-dimensions of task performance and planning and efficiency online with the “Google Forms” program. In this context, 405 aircraft maintenance

technicians in Turkey participated in the study. The data obtained were analyzed in SPSS program and the relationship between job performance and communication was investigated. In addition, demographic information questions consisting of 7 questions were directed to the participants during the data collection process of the study. Data were analyzed with frequency, exploratory and confirmatory factor analysis, reliability analysis, normality analysis, descriptive statistics and correlation analysis with 4 sub-dimensions and demographic information questions belonging to a total of 2 scales, and path analysis was performed to measure the validity of the hypotheses.

Keywords: Interpersonal Communication, Job Performance, Aircraft Maintenance Technician, SHY-145 Approved Maintenance Organization.

İÇİNDEKİLER

JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI.....	ii
ETİK İLKE VE KURALLARA UYUM BEYANI	iii
TEŞEKKÜR	iv
ÖZET	v
ABSTRACT	vii
İÇİNDEKİLER.....	ix
TABLolar LİSTESİ	xv
ŞEKİLLER LİSTESİ	xvi
KISALTMALAR	xvii
BÖLÜM 1. GİRİŞ.....	1
1.1. Problem.....	1
1.2. Amaç.....	3
1.3. Önem	3
1.4. Varsayımlar	5
1.5. Sınırlıklar.....	5
BÖLÜM 2. LİTERATÜR.....	7
2.1. İletişim ve Kişilerarası İletişim	7

2.1.1. İletişim.....	7
2.1.2. Etkili iletişim süreci	9
2.1.2.1. İletişimde ilk karşılaşma süreci	9
2.1.2.2. Karşılıklı iletişim süreci	9
2.1.2.3 İletişim sürecinin bütünlüğü	9
2.1.3. İletişim ilkeleri.....	10
2.1.4. İletişim sürecinin öğeleri.....	10
2.1.4.1. Kaynaktan alıcıya	11
2.1.4.2. Alıcıdan kaynağa.....	11
2.1.5. İletişim becerileri	11
2.1.6. İletişim bağlamı	13
2.1.5.1. Fiziksel bağlam.....	13
2.1.5.2. Sosyal-psikolojik bağlam.....	13
2.1.5.3. Kültürel bağlam.....	14
2.1.5.4. Zamansal bağlam.....	14
2.1.7. Kişilerarası iletişim ve özellikleri.....	14
2.1.8. Kişilerarası iletişimde etkili olan faktörler	15
2.1.9. Kişilerarası etkili iletişim	18
2.1.10. Havacılıkta iletişim biçimleri	19

2.1.11. Havacılıkta iletişim türleri	20
2.1.11.1. Sözlü iletişim	20
2.1.11.2. Sözlü olmayan iletişim.....	21
2.1.11.3. Yazılı iletişim	21
2.1.11.4. Yazılı-görsel iletişim.....	22
2.1.11.5. Teknoloji destekli iletişim	22
2.1.12. Havacılıkta iletişim sorunları.....	22
2.1.13. Hava aracı bakım teknisyenleri arasında iletişimin önemi	23
2.1.14. Havacılıkta kişilerarası iletişim alanında yapılan çalışmalar	24
2.2. İş Performansı	26
2.2.1. Performans ve iş performansı kavramları	26
2.2.2. İş performansını etkileyen unsurlar	26
2.2.2.1. Kişisel unsurlar	26
2.2.2.2. Örgütsel unsurlar	26
2.2.2.3. Çevresel unsurlar.....	27
2.2.3. İş performansının boyutları.....	28
2.2.3.1. Görev performansı	28
2.2.3.2. Bağlamsal performans	29
2.2.3.3. Uyarlanabilir (adaptive) performans.....	30

2.2.3.4. Üretkenlik karşıtı iş davranışı.....	31
2.2.3.5. Planlama ve etkinlik.....	31
2.2.4. Performans yönetimi ve önemi	31
2.2.5. Performans değerlendirme yöntemleri.....	32
2.2.6. Performans yönetim sisteminin kullanım alanları	32
2.2.7. İş performansının sonuçları	33
2.2.8. Havacılıkta iş performansı alanında yapılan çalışmalar	33
2.3. Havacılık Emniyeti	34
2.3.1. Emniyet, havacılık emniyeti, havacılık güvenliği	34
2.3.2. Kültür ve emniyet kültürü	36
2.3.3. Havacılıkta emniyet kültürü.....	37
2.3.4. Uçuş emniyeti ve havacılık güvenliği	38
2.3.5. Havacılıkta iletişimin uçuş emniyeti açısından önemi	39
2.3.6. Hava aracı bakımında insan faktörü	40
2.3.7. Reason pozitif emniyet kültürü.....	41
2.3.7.1. Adil kültür.....	42
2.3.7.2. Raporlama kültürü.....	43
2.3.7.3. Öğrenme kültürü	43
2.3.7.4. Esnek kültür	43

2.3.7.5. Bilinen (bilinç) kültür	44
BÖLÜM 3. YÖNTEM	45
3.1. Araştırma Modeli	45
3.2. Evren ve Örneklem	45
3.3. Veriler ve Toplanması	47
3.3.1. Demografik bilgi formu	48
3.3.2. Kişilerarası iletişim ölçeği	48
3.3.3. İş performansı ölçeği	49
3.4. Verilerin Çözümlemesi ve Yorumlanması	50
3.5. Etik Kurul Onayı	51
BÖLÜM 4. BULGULAR VE TARTIŞMA	52
4.1. Demografik Bulgular	52
4.2. Doğrulayıcı ve Keşfedici Faktör Analizleri	54
4.2.1. Kişilerarası iletişim ölçeği doğrulayıcı faktör analizi	54
4.2.2. İş performansı ölçeği keşfedici faktör analizi	56
4.2.3. İş performansı ölçeği doğrulayıcı faktör analizi	59
4.3. Güvenilirlik Analizi	60
4.4. Normallik Analizleri	61
4.5. Tanımlayıcı İstatistikler	65

4.6. Korelasyon Analizleri.....	66
4.7. Yapısal Eşitlik Modellemesi Yol Analizi.....	67
4.8. Tartışma.....	70
BÖLÜM 5. SONUÇ ve ÖNERİLER	76
KAYNAKÇA	83
EK'LER	98
Ek.1. Etik Kurulu Kararı.....	98
Ek.2. Anket Formu.....	99
ÖZ GEÇMİŞ.....	101

TABLÖLER LİSTESİ

Tablo 1. Kişilerarası İletişim Ölçeği.	49
Tablo 2. İş Performansı Ölçeği.	50
Tablo 3. Demografik Bilgilere İlişkin Bulgular	52
Tablo 4. Kişilerarası İletişim Ölçeğine Ait Uyum İndeks Katsayıları.	55
Tablo 5. İş Performansı Ölçeğine Ait KFA Sonuçları.	57
Tablo 6. İş Performansı Ölçeğine Ait Uyum İndeks Katsayıları.....	59
Tablo 7. Kişilerarası İletişim Ölçeği ve İş Performansı Ölçeği Güvenilirlik Analizi Sonuçları.	60
Tablo 8. Çarpıklık ve Basıklık Katsayı Sonuçları.	61
Tablo 9. Kişilerarası İletişim ve İş Performansına Ait Tanımlayıcı İstatistikler.	65
Tablo 10. Pearson Korelasyon Analiz Sonuçları.....	66
Tablo 11. Yol Analizi Uyum İndeksi Katsayıları.....	68
Tablo 12. Yol Analizi Sonuçları.	69

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. İletişim Süreci	9
Şekil 2. İletişim Sürecinin Öğeleri	10
Şekil 3. İletişim Bağlamı.	13
Şekil 4. Emniyet Kültürüne Ait Ana Bileşenler	42
Şekil 5. Araştırma Modeli	45
Şekil 6. Kişilerarası İletişim Ölçeğine Ait Birinci Düzey Çok Faktörlü DFA Diyagramı.	55
Şekil 7. İş Performansı Ölçeği Scree Plot Grafiği.	58
Şekil 8. İş Performansı Ölçeğine Ait Birinci Düzey Çok Faktörlü DFA Diyagramı.	59
Şekil 9. Kişilerarası İletişim Ölçeği Q-Q Plot Grafiği.....	62
Şekil 10. Dış Algı Boyutu Q-Q Plot Grafiği.	62
Şekil 11. İç Anlaşmazlık Boyutu Q-Q Plot Grafiği.	63
Şekil 12. İş Performansı Ölçeği Q-Q Plot Grafiği.	63
Şekil 13. Görev Performansı Boyutu Q-Q Plot Grafiği.....	64
Şekil 14. Planlama ve Etkinlik Boyutu Q-Q Plot Grafiği.	64
Şekil 15. Yol Analizi Diyagramı.....	68

KISALTMALAR

AMOS	: Analysis of Moment Structures
ANOVA	: Analysis of Variance
ASSR	: Aviation Safety Reporting System
AVE	: Average Variance Extracted
BKZ	: Bakınız
CAP	: Civil Aviation Publication (Sivil Havacılık Yayınları)
CFI	: Comparative Fit Index (Karşılaştırmalı Uyum İndeksi)
CR	: Composite Reliability
DA	: Dış Algı
DFA	: Doğrulayıcı Faktör Analizi
FAA	: Federal Aviation Administration
GFI	: Goodness of Fit Index
IFI	: Incremental Fit Index (Artan Uyum İndeksi)
İA	: İç Anlaşmazlık
İP	: İş Performansı
KFA	: Keşfedici Faktör Analizi
KMO	: Kaiser Meyer Olkin

n	: Örneklem Sayısı
NFI	: Normed Fit Index (Normlaştırılmış Uyum İndeksi)
ORT	: Ortalama
P	: Probability (Olasılık)
R	: Korelasyon Katsayısı
RMSEA	: Root Mean Square Error of Approximation (Yaklaşık Hataların Ortalama Karakökü)
SHGM	: Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü
SHY	: Sivil Havacılık Yönetmeliği
SHY-SMS	: Sivil Havacılıkta Emniyet Yönetim Sistemi Yönetmeliği
SIG	: Significance (anlamlılık)
STD	: Standart
TDK	: Türk Dil Kurumu

BÖLÜM 1. GİRİŞ

Hava araçları bakımında görevli teknisyenlerin çalışma alanında tespit edilen problem kapsamında oluşturulan çalışmanın amacı, çalışmanın önemi, çalışmadaki varsayımlar ve sınırlıklar konu başlıkları altında yapılacak açıklayıcı bilgiler araştırmanın ilk bölümünü oluşturmaktadır.

1.1. Problem

18. yüzyıl ikinci yarısını müteakiben İngiltere’de başlayan sanayileşme süreci zamanla Avrupa ve Amerika’ya yayılmıştır. Sanayi Devrimi’nin başlangıcında araçlar buhar gücü ile çalışırken, daha sonra yerini elektrikli ve benzinlilere bırakmıştır. Sanayileşmedeki bu gelişmelerin uzantısı olarak başlayan ekonomideki serbestleşme süreci mevcut ticari yapıyı değişime uğratmıştır. Bu gelişmeler diğer ticari işletmeler gibi havacılık sektörünü de rekabetçi bir oluşuma sürüklemiştir. Her kıtada kendini göstermek isteyen havacılık sektörü temsilcileri, teknoloji ve sanayi alanındaki gelişmeleri havacılık alanında kullanarak hızlı bir değişim içine girmişlerdir. Hava araçları teknolojik gelişmelerin her aşamasına paralel olarak yenilenmiş; böylece gövdesel olarak büyümenin yanında hızları da artarak uzak mesafeler yakın hale gelmiştir. Zaman mekân kavramını değiştiren havacılıktaki bu gelişmeler dünyanın küreselleşmesinde temel yapı taşı olmuştur.

Kısa zamanda büyük organizasyon haline gelen bu oluşumunda görevlerinin uçuş emniyeti çerçevesinde sürdürülebilmesi için kurallara ihtiyaç duyulmuştur. Bu kapsamda 1958 yılında Amerika Birleşik Devletleri’nde Federal Havacılık İdaresi (FAA-Federal Aviation Administration) kurularak havacılığın dünyadaki otoritesi olmuştur. FAA, yaşanan havacılık tecrübelerini kural ya da tavsiye haline dönüştürerek paydaşlarına yayınlamaktadır. Kuruluş yaptığı araştırmaya göre; son 20 yılda tüm havacılık olayı ve kazalarının nedenleri arasında insan faktörü oranı %80 olduğunu ve insan faktörünün altında yatan temel nedenin ise iletişim sorunları olduğunu belirterek, kişilerarası iletişimin önemini vurgulamıştır (Kulpu, 2021). FAA, bu araştırma sonrasında Part-147 üyesi havacılık okullarına eğitimlere iletişim ilave etmeleri ile ilgili ciddi tavsiye kararları

almıştır. Bu gereklilik çerçevesinde, hava aracı bakım teknisyeninin sahip olması gereken özellikleri arasında iletişim beceri yeteneği de yer almaktadır (FAA, 2004).

2920 sayılı Sivil Havacılık Kanunu; havacılık alanındaki gelişmelere paralel olarak ülkemizde 1983 yılında yürürlüğe girmiştir. Müteakiben 1987 yılında Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü (SHGM) kurulmuştur. SHGM, üyesi olduğu FAA ve diğer havacılık organizasyonlarının kural ve tavsiyelerini ülkemiz hava sahasına uyarlamakta ve uçuş görevi icra eden tüm sivil havacılık işletmelerine uygulatmaktadır. SHGM'nin 2022 yılı faaliyet raporu istatistikleri incelendiğinde, ülkemizde 1.885.525 milyon hava aracı trafiği, 182.225.531 yolcu taşımacılığının yanında 4.163.142 ton yük taşımacılığı yapılmıştır (SHGM, 2022). Bu durum 2023 yılı faaliyet raporu istatistiklerinde, ülkemizde 2.167.019 hava aracı trafiği, 214.232.985 yolcu taşımacılığının yanında 4.211.507 ton yük taşıma kapasitesine ulaşılmıştır. Uçak sayısı, son 21 yılda %312 artarak 668'e ulaşmıştır (SHGM, 2023). Bu sürekli artış eğilimli iş yükü içerisinde yoğun çalışma koşullarında hava araçları uçuşlarının kesintisiz sürdürülebilirliğinde %99,99 uçuş emniyet dahi başarısızlık sayılmaktadır. Havacılıkta %100 uçuş emniyetini sağlamak tek hedeftir. Başarılı bir uçuş emniyeti yönetiminde en büyük görev ise hava araçlarına titizlikle bakım, onarım ve yenileştirme işlemlerini uygulayan hava aracı bakım teknisyenlerine düşmektedir.

FAA organizasyonun uzun süren araştırma sonuçları ile havacılıkta iletişimin uçuş emniyetine etkisini ortaya koyması ve SHGM verilerine göre her yıl sürekli artan uçuş istatistikleri ele alındığında; kritik görev icra eden hava aracı bakım teknisyenleri bu araştırmada örneklem olarak seçilmiştir. Hava aracı bakım teknisyenlerinin bakım uygulamaları ve ani gelişen onarım ihtiyaçlarına karşı suretle harekete geçerek düzeltici işlem uygulaması ciddi bir iş performansı gerektirmektedir. Bu süreçte ihtiyaç duyulan yüksek iş performansında, çalışanların birbiri ile iletişimin etkili olduğu problem konusu olarak seçilmiştir. Bu kuramdan yola çıkılarak yapılacak bu çalışmada, kişilerarası iletişimin iş performansına etkisi SHY-145 onayına sahip bakım kuruluşlarında çalışan hava aracı bakım teknisyenleri alanında araştırılacaktır.

1.2. Amaç

Araştırma problemine çözüm odaklı yapılan çalışmada hedeflenen amaç, kişilerarası iletişimin çalışanların iş performanslarına etkisini tespit etmektir. Hedeflenmiş olan bu amaç kapsamında SHY-145 tescilli bakım kuruluşlarında çalışan hava aracı bakım teknisyenlerinin katılımıyla uygulama yapılmıştır. Risk oranı yüksek kritik görevi üstlenmiş hava aracı bakım teknisyenleri arasındaki iletişim, görevlerini daima uçuş emniyeti kurallarına uygun yerine getirmelerinde önemli yere sahiptir. Çalışma sonunda; hava aracı bakım teknisyenlerinin kişilerarası iletişim düzeylerinin yüksek olması, iş performanslarını olumlu etkileyeceği sonucuna varılacağı değerlendirilmektedir.

Çalışmanın araştırma kısmında aşağıdaki sorulara yanıt aranmaktadır.

- Kişilerarası iletişim ile hava aracı bakım teknisyenlerinin iş performansları arasında ilişki var mıdır?
- Dış algı ile hava aracı bakım teknisyenlerinin görev performansları arasında ilişki var mıdır?
- İç anlaşmazlık ile hava aracı bakım teknisyenlerinin görev performansları arasında ilişki var mıdır?
- Dış algı ile hava aracı bakım teknisyenlerinin planlama ve etkinliği arasında ilişki var mıdır?
- İç anlaşmazlık, hava aracı bakım teknisyenlerinin planlama ve etkinliği arasında ilişki var mıdır?

1.3. Önem

Hava araçları günümüz dünyasında yolcu taşımacılığının yanında yük nakliyesinde yoğun olarak kullanılmaktadır. Bu kapsamda, 2003 yılından itibaren ülkemizde sivil havacılık alanında oluşturulmuş düzenlemeler ile yeni dönem başlamıştır. Alandaki düzenlemeler sayesinde sektöre yeni yüklenici firmalar girmiş ve rekabetçi bir ortam oluşarak yolcu ve yük taşımacılığında havayolu işletmeleri atılıma başlamıştır. Bu sayede havayolunu kullanan yolcu sayısının her yıl katlanarak artmasına imkân sağlanmış ve sektörün tercih edilebilirliğini arttırmıştır.

SHGM faaliyet raporları verileri ışığında sürekli artış eğiliminde olduğu görülen havacılık alanında yük ve yolcu taşımacılığı esnasında emniyetli uçuş için hava araçlarına uygulanan bakımlar hava aracı bakım teknisyenleri tarafından yapılan bakımlar sayesinde olmaktadır. Hava aracı bakım uygulamalarında hataya yer yoktur. Yapılan en küçük hata bile çok ciddi olumsuz sonuçlar ortaya çıkarabilir. Yapılan yanlışın geri dönüşünün çok ağır ödendiği bir iş alanı olan havacılık alanında çalışan hava aracı bakım teknisyenleri arasındaki doğru iletişim kanallarının oluşması, zamana bağlı çok hassas yürütülen hava aracı bakımları için gerekli iş performansının artırılması açısından önemle üzerinde durulması gerekmektedir.

Çalışmanın literatür araştırmasında FAA tarafından 2004 yılında 20 yıllık kaza kırım ve hava aracı olayı raporlarını incelemesi neticesinde, hava araçları ile yaşanan kaza kırımlarda insan faktörü kaynaklı hataların %80 oranında olduğunu ve yapılan hataların temel nedeni ise uygun olmayan ya da eksik iletişimden kaynaklandığını ortaya koymuştur (FAA, 2004).

Ayrıca araştırma konusu kapsamında ülkemizde yapılan tez çalışmaları incelendiğinde, SHY-145 gereklerini tamamlayarak onay almış bakım kuruluşlarında çalışan hava aracı bakım teknisyenleri ile Disiplinler arası İletişim Anabilim Dalı'nda "Kişilerarası İletişimin İş Performansına Etkisi" araştırma modeli üzerinde bir araştırmaya da rastlanılmamıştır. Havacılık alanında yapılan iletişim araştırmalarının genellikle uçucu olan kabin ekibi ve pilotlar ile sınırlı kaldığı, teknisyenler üzerindeki araştırma alanının eksik bırakıldığı görülmüştür.

Kendi alanında özgün çalışma olan araştırma tamamlandığında literatürün eksik kalmış bölümüne ışık tutacaktır. Ayrıca bu çalışmadan sonra yapılacak araştırmalara öncülük edeceği de değerlendirilmektedir. Problemin doğrulanması neticesinde öneriler kısmında hava aracı bakım ve eğitim kuruluşlarına da tavsiyelerinde bulunulacaktır. Dolayısıyla oluşturulan araştırma modeli literatürde de ilk olduğundan, akademik çalışma alanına son derece önemli kazanım olacaktır.

1.4. Varsayımlar

Araştırmanın varsayımları aşağıda sıralanmıştır.

-Ankete katılan hava aracı bakım teknisyenlerinin sorulara tarafsız cevap verdiği varsayılmaktadır.

-Hava aracı bakım teknisyenlerine anket formu aracılığı ile yöneltilen soruları gerçek algılarını yansıtarak cevap verdikleri varsayılmaktadır.

-Evreni temsil etme noktasında örneklem olarak seçilen hava aracı bakım teknisyenlerin sahip olduğu niteliklerin bu araştırma için uygun seçim olduğu varsayılmaktadır.

-Araştırma için kullanılan istatistiksel yöntemler, çalışmanın amacına uygundur.

-Anket soruların araştırma problemini çözmede yeterli olduğu varsayılmaktadır.

-Hava aracı bakım teknisyenleri üzerinde uygulama için nicel araştırma yöntemi kullanmanın doğru olduğu varsayılmaktadır.

1.5. Sınırlılıklar

Araştırmada tespit edilen sınırlılıklar aşağıda sıralanmıştır.

-Araştırma; Türkiye’de SHY-145 standartlarına sahip hava aracı bakım kuruluşlarında çalışan hava aracı bakım teknisyenleri ile yapılan uygulamadan ibarettir.

-Araştırmanın içeriğini oluşturan değişkenler ileriki zamanda değişime uğrayabileceğinden, analiz neticesinde ulaşılan sonuçlar çalışmanın yapıldığı dönemle sınırlıdır.

-Çalışmada verilerin toplanması anket tekniğiyle sınırlıdır.

-Hava aracı bakım teknisyenlerinin kişisel özellikleri, demografik bilgi formunda bulunan sorularla sınırlıdır.

-Hava aracı bakım teknisyenlerinin kişilerarası iletişim düzeylerini belirlemede Campbell ve Akdemir'in (2016) geliştirmiş olduğu “Kişilerarası İletişim Ölçeği” ile sınırlıdır.

-Hava aracı bakım teknisyenlerinin iş performans düzeylerini belirlemede ise Goodman ve Svyantek'in (1999) geliştirmiş olduğu “İş Performans Ölçeği” ile sınırlıdır.



BÖLÜM 2. LİTERATÜR

Çalışmanın literatürü “İletişim ve Kişilerarası İletişim”, “İş Performansı” ve “Havacılık Emniyeti” olmak üzere 3 bölümden oluşmaktadır.

2.1. İletişim ve Kişilerarası İletişim

Türk Dil Kurumu (TDK) sözlüğüne göre iletişim, duygu ve düşüncelerin, akla uygun olacak şekilde başkalarına aktarılması, kişilerarası iletişim ise, insanın diğer kişilerle aynı mekânda, aynı anda doğrudan sözlü, sözsüz yüz yüze iletişim hâlinde olmasıdır olarak tanımlanmaktadır.

2.1.1. İletişim

İletişim; insanlar arasında belli zamanlarda yapılan gündelik konuşmalar, planlı/plansız görüşmeler ve iletişim teknolojileri vasıtasıyla yapılan eylemlerdir. İletişim hangi kanal ile gerçekleştiğine bakılmaksızın insanoğlu için vazgeçilmezdir. Toplumsal hayatın her alanında kişilerarası ilişkilerini düzenlemede, iş hayatı başarısında, kişinin aile yaşamı huzurunda ve sosyal ortamdaki yerini belirlemede önemli etkiye sahiptir.

İletişim genel anlamda kaynak tarafından aktarılacak duygu, düşünce ve bilginin sözel veya sözel olmayan yollarla alıcıya iletilmesi eylemidir (Tabak, 2002). Bu eylem sadece kaynaktan alıcıya tek yönlü olduğunda enformasyon ismini alırken, kaynak ile alıcının karşılıklı bilgi alışverişinde ise İngilizce “communication” kelimesinden türetilmiş iletişim, bir başka ifade ile iletişim adını almaktadır (TDK, 2024).

Tam anlamıyla iletişimden bahsetmek için bilginin kaynakla alıcı arasında karşılıklı alışverişi olmalıdır. Bu kapsamda; iletişimin yönü kaynaktan alıcıya tek yönlü olduğunda süreç tam anlamıyla gerçekleşmiş olmayacağı gibi iletinin gönderilmesi esnasında kullanılan kanalın alıcıya uygunluğu değerlendirilmeden seçim yapıldığında da etkili iletişim sağlanamamaktadır. Gürültü olarak ifade ettiğimiz engeller sebebi ile göndereceğimiz ileti değişime uğrayabilir ya da ileti tam olarak iletilemeyebilir.

Ersanlı ve Balcı (1998); insan doğduğundan itibaren çevresindekiler ile iletişim kurmaya başladığını ve iletişim esnasında teknolojinin de kullanıldığını ifade etmektedir. Günümüz teknolojisi karmaşık bir durum haline gelmiş dünya yapısına rağmen iletişimi kolay kılmaktadır. Bu nedenle günümüzde iletişim, insanlar tarafından teknik olarak bilinmesi ve buna bağlı olarak becerilerini sürekli geliştirmesi gereken bir davranıştır.

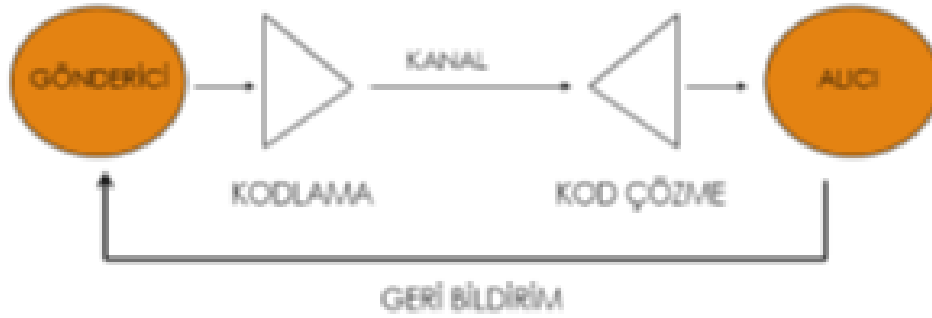
Bilen (2004) iletişimde başarılı olan kişileri özgüveni yüksek, karşısındakine saygılı, beraber çalışabilen, paylaşımcı ve sorunlara çözüm odaklı fikirler üreten yaklaşan kişiler olarak tanımlamaktadır. Sadece kendi fikirlerinde ısrarcı kimseler genellikle iletişim kurmada sorun yaşamaktadır. Yazında; dengeli ve pozitif ilişki çabasında olan kişilerin duygusal güven yaşadıkları; olayları olması gerektiği gibi yorumlayarak çevresindeki insanların gelişimine katkı sağlama çabası gösterdiklerini de belirtilmiştir.

İletişim; anlamlı iletilerin karşılıklı paylaşıldığı bir döngüdür. İletişim; bilgi, düşünce veya duygunun çeşitli araçlarla alıcıya aktarılmasıdır. TDK (2024) tanımları kapsamında iletişim; duyguların ve düşüncelerin birey tarafından akla uygun şekilde başkalarına aktarılması, olarak tanımlamaktadır. Cemalcılar'a (1988) göre iletişim; insanların olduğu her ortamda mesajların karşılıklı iletilme sürecidir.

Tutar (2003) iletişimi duygu, düşünce, bilgi ve kültüre ait verilerin semboller kullanılarak aktarıldığı süreç olarak tanımlarken, Zıllıoğlu (2007) ise iletişimi; değişik zaman ve mekânda oluşmuş düşüncelerin ve duyguların karşılıklı aktarılmasıdır şeklinde ifade edilmiştir.

Berelson ve Steiner'e (1964) göre iletişim; iletilecek iletileri, anlamları üzerinde uzlaşmış simgelere dönüştürerek, Şekil 1'de gösterildiği gibi kaynak ve alıcı arasında kurulacak iletişim kanalı vasıtasıyla karşılıklı aktarılması sürecidir.

İletişim; bilgi, fikir, duygunun simgeler kullanarak iletilmesidir. İletişim, mesajları kullanarak gerçekleştirilen toplumsal etkileşimdir. İletişim, dünyaya anlam katan ve bu anlamı diğerleri ile paylaştığımız bir süreçtir (Gerbner, 1972).



Şekil 1. İletişim Süreci (Tuna, 2012)

2.1.2. Etkili iletişim süreci

Baltaş ve Baltas (2000) çalışmasında iletişimi kolaylaştıracak yöntemleri 3 (üç) başlık altında incelemiştir.

2.1.2.1. İletişimde ilk karşılaşma süreci

Kişilerarası iletişimde iletişim sürecinin en önemli belirleyicisi kişilerin karşılaştığında andaki ilk etkileşimdir. Bu durum; kişilerin beden dili, iletişimde seçtiği kelimeler kullandığı koku ve aksesuarlarında içinde bulunduğu geniş bir dağılımdır. Bütün bu faktörler karşı tarafta bir değer bulur ve yorumlanarak kişinin karşısındaki kişi hakkında bir karar vermesini sağlar.

2.1.2.2. Karşılıklı iletişim süreci

İletişim tek yönlü olmayıp, karşılıklı yapılan süreçtir. Taraflardan birisinin aktif ya da pasif olması etkili iletişimi olumsuz etkiler ve sağlıklı iletişim kurulamaz.

2.1.2.3 İletişim sürecinin bütünlüğü

İletişimi sürecin sadece bir kısmına bakarak değerlendirmek doğru olmaz, iletişim sözlü, sözsüz iletişim aşamaları, semboller ve kullanılan sözlerin tümü birarada değerlendirilmelidir. İletişim sürecini bunların tümü ışığında değerlendirmeye almamız gereklidir.

2.1.3. İletişim ilkeleri

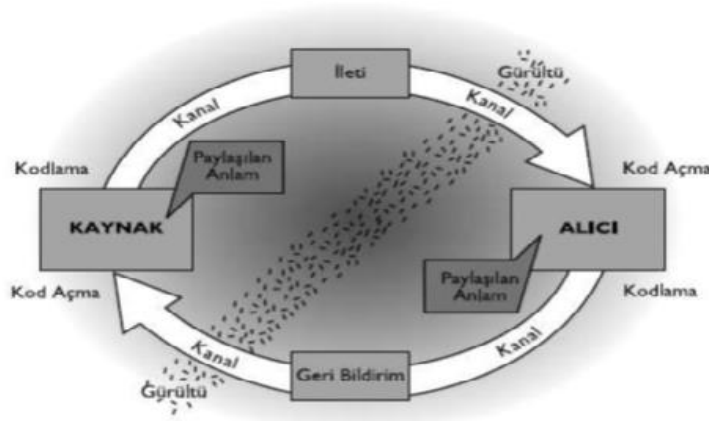
İletişimin doğasını tam olarak anlamamız için tanım düzeyinde bilmenin yanında iletişimi anlamamıza yol gösterecek ilkelerin de bilinmesi gerekmektedir.

Tuna'ya (2012) göre; iletişim ilkeleri şu şekilde ifade edilmektedir:

- İletişimin başlangıç noktası kendimizdir.
- İletişim karşılıklıdır.
- İletişimin içeriği kadar ilişki boyutu da vardır.
- Yaşanılan iletişim geri döndürülemez, tekrar edilemez.
- Sözlü ve yazılı iletişimi vücut hareketleri, yüz mimikleri, ses tonu, araya konulan mesafe, kıyafetlerimiz iletişim destekleyen unsurlardır.
- Duygu durumumuzu ifade eden ses tonu söylenilenin içeriğinden çok iletinin niteliğini farklılaştırabilmektedir.

2.1.4. İletişim sürecinin öğeleri

Tutar ve Yılmaz'a (2003) göre iletişim sürecinin öğeleri Şekil 2'de gösterildiği gibi iki aşamada incelenebilir.



Şekil 2. İletişim Sürecinin Öğeleri (Tutar ve Yılmaz, 2003)

2.1.4.1. Kaynaktan alıcıya

Belli bir iletişim durumumda kaynak olan kişinin iletisini hazırlayıp üretmesi, hedefe göndermesi ile ilgili süreci içerir. İkiye ayrılır:

-Anlamlandırma / yorumlama süreci.

-Kodlama ve gönderme süreci.

2.1.4.2. Alıcıdan kaynağa

Belli bir iletişim durumumda hedef/alıcı olan kişinin iletileri alması ve bunlara tepki göstermesi ile ilgili süreçleri içerir.

-Algılama ve kodlama süreci.

-Yorumlama süreci.

-Kodlama ve geri bildirim süreci.

2.1.5. İletişim becerileri

İletişim; mağara duvarlarına çizimlerle başlayan yolculuğuna, günümüz yeni medya iletişim sistemleri ile çok geniş alana yayılmıştır. Sürekli değişimin yaşandığı, uzakların yakın olduğu çağımızda insanlar duygu ve düşünceleri daha geniş topluluklara ulaştırma adına daha sık iletişim kurma ihtiyacı hissetmektedir (Kırık ve Sönmez, 2017).

Varlığı insanlık tarihinin başlangıç noktasına kadar uzanan iletişim üzerinde değişik tanımlar yapılmıştır. Aristo iletişimi, kişinin karşısındakini inandırma ve etkileme becerisi olarak tanımlamaktadır (Akyurt, 2009). Aziz'e (2013) göre iletişim; simge ve semboller yardımıyla bilgi, davranış ya da duyguların karşılıklı iletilmesidir.

Toplum içinde yaşam sürmenin gereği diğer bireylerle etkileşim halinde olan insan hayatında iletişimin yeri çok önemlidir. Birey iletişim aracılığıyla diğer bireylerle ilişki düzeyini belirler. İletişim sürecinin etkililiğini arttırmak ve devamlılığını sağlayabilmek için bireyin iletişim becerilerini geliştirilmesi gerekir. Bu gelişim bireyin tüm hayat

sürecinde mutlu olması sağlayacaktır. İletişim becerisi yüksek kişiler yaşantılarında olumsuz durumlarla karşılaştıklarında, bu durumu doğru yöneterek kolaylıkla atlatabilmektedirler (Kumcağız, Yılmaz, Çelik ve Avcı, 2011).

Maslow (1943: 375)'un ihtiyaçlar teorisinde bahsedildiği üzere fizyolojik ihtiyaçlar, sosyal ihtiyaçlar, saygınlık görme, güvenlik ihtiyaçları piramidin alt kısmında yer alırken, piramidin tepesinde kendini gerçekleştirme yer almaktadır. Fakat kendini gerçekleştirme ihtiyacını tatmin etmek isteyen insan kendi başına güçsüz bir varlık iken, çevresindeki insanlarla iletişim halinde olup, birlikte hareket ettiğinde güçlü olmaktadır. Bu nedenle insan, günlük yaşantısında olduğu gibi çalışma hayatında da kendini gerçekleştirmek için etkili iletişim ile güçlü sosyal bir varlık olma mücadelesini sürdürür.

İletişimin sağlıklı gerçekleşmesinde bireyin etkili dinleme ve cevaplama becerisine sahip olmalıdır. Bu iki beceri iletişim esnasında iletinin doğru iletilmesini, karşı tarafın söylediklerini doğru anlayabilmeyi, anladığını uygun mimik ve sözcüklerle geri bildirebilmeyi gerektirir. İletişim becerileri empati yapabilmeyi, farklı fikirlere tarafsız kalmayı ve gereksiz konuşmalardan kaçınabilmeyi gerektirir. Becerilerdeki gelişmemiş hususlar iletişimi olumsuz etkilemektedir. Günümüz iş yaşamında çalışanların iş performanslarının yanında çalışanlar arasında iletişim kurma beceri yetenekleri de artık büyük önem taşımaktadır (Erigüç ve Durukan, 2013).

Her ne kadar her mesleğin kendine ait kültürü olsa da iletişim becerileri her alanda önemli becerilerdendir. Özellikle insan ilişkilerinin daha fazla kullanılarak yürütülen mesleklerde bu önem daha da değerli olmaktadır (Toy, 2007). İletişimin doğru gerçekleştiği işletmelerin başarısı bundan olumlu etkilendiği gözlenmiştir (Akyurt, 2009).

Kişilerin iletişim yeteneklerinin gelişmesinde büyük öneme sahip eğitim kurumlarının bu husustaki sorumluluğu da büyüktür. Toplumun kalkınmasında bireylerin iş yaşamlarında başarılı olabilmesi önemlidir. Bu kapsamda iletişim becerilerinin çalışanların

hayatlarında doğru yer alabilmesi mutlak suretle eğitimler ile sağlanacaktır (Deniz ve Sümer, 2010).

2.1.6. İletişim bağlamı

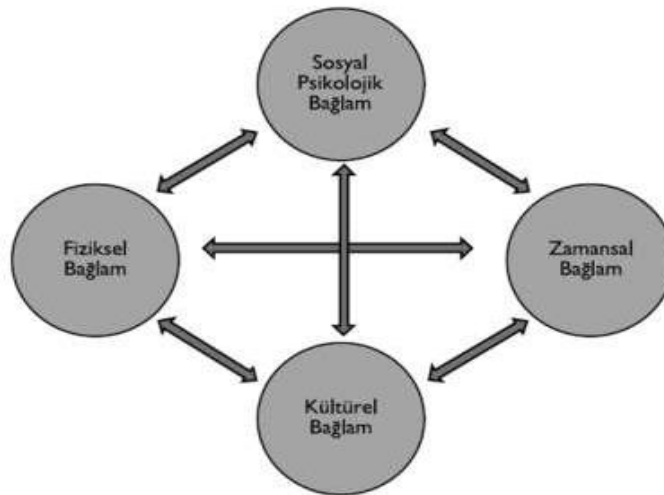
İletişim bağlam içinde gerçekleşir. Bağlam, iletişime anlam kazandıran çevredir. Gökçe (2005) iletişim bağlamı Şekil 3'te gösterildiği gibi dört boyutla açıklanmaktadır.

-Fiziksel bağlam boyutu.

-Sosyal-psikolojik bağlam boyutu.

-Zamansal bağlam boyutu.

-Kültürel bağlam boyutu.



Şekil 3. İletişim Bağlamı (Gökçe, 2005)

2.1.5.1. Fiziksel bağlam

İletişim içindeki kişilerin bulunduğu toplantı salonu, park, sokak gibi fiziksel çevredir.

2.1.5.2. Sosyal-psikolojik bağlam

Katılımcılar arasındaki rol ve statü farklılıkları sosyal-psikolojik bağlam kapsamına girmektedir. Ayrıca, iletişim ortamına göre resmiyeti, ciddiyeti, şakacı olmayı ya da

olmamayı da içerir. Örneğin; bir eğlence ortamındaki iletişim ile hastane ziyaretindeki iletişimin bir olamaması gibi.

2.1.5.3. Kültürel bağlam

Kültür; toplumların tarihi süreçlerinde oluşturdukları ve nesiller arasında aktarılan her türlü geleneksel özellikleridir. Kültürün kapsam içeriği *kültürel bağlamı* oluşturur. Kültürel faktörler neyi, nasıl söylediğinizi etkiler. Kültürel konular bir toplumda değer bulurken başka bir toplumda değerli olmayabilir. Araştırmalar farklı kültüre sahip kişiler arasındaki iletişimde aktarılan bilginin yarısına yakını kaybolduğunu göstermektedir (Li, 1999).

2.1.5.4. Zamansal bağlam

İletişimin gerçekleştiği zamanı içerir. Bu süre dakikalar ile sınırlı olabileceği gibi uzun yılları içine alan süreçte olabilir. Bu bağlam iletişimdeki iletilerin zamanın hangi sürecinde değer bulacağı ile ilgilidir. Kimi kişiler için sabah saatleri daha uygun iken, diğerleri için uygun olmayabilmektedir. Örneğin; karşımızdakine yapacağınız övgüye ya da olumsuz davranışa hemen karşılık vermemiz ile ilerleyen zamanda karşılık vermemiz arasında anlam farkı olacaktır (Tuna, 2012).

2.1.7. Kişilerarası iletişim ve özellikleri

Kişilerarası iletişimin kaynağı ve hedefi insandır. Sosyal varlık olan insanın güçlü iletişim bağlarına sahip olması önemlidir. İletişim sözlü ifadelerin yanında her davranışın mesaj boyutu da değerlendirilmelidir. İletişimde insanlar karşılıklı olarak birbirlerine birtakım sözel ve davranışsal semboller gönderir. Kişilerarası iletişim, karşılıklı olarak mesajların alınıp verildiği, yorumlandığı, ve sonuç çıkarıldığı bir süreçtir (Dökmen, 2006). İletişimin maksadı anlaşılma ve etkilemektir. Kişilerin duygu ve düşüncelerini iletişim kanallarından birini kullanarak karşısındakine aktarma süreci olarak ifade edilir (Kılıç, 2022).

Görür'e (2001) göre kişilerarası iletişimin ilişki ve nitelik boyutu üç grupta ele alınabilir:

-Kendini tanımak ve güvenmek: Kişinin özgüvenini ve kişisel özelliklerini bilmesini ifade eder.

-Diğerlerine karşı açık sözlü olmak: Karşısındakilerin söylediklerini anlamada ve kendi fikirlerini karşısına iletmede açık sözlü olmak.

-Diğerlerini etkileme ve yardımcı olmak: Kişilerin sahip oldukları iletişim yetenekleri birbirini etkilemesi ve karşısındakinin sorunlarına yönelik çözüm odaklı destekleyici ifadeler kullanmak ve davranışlar sergilemektir.

Hasmawati, Hajar ve Mahrani (2021) kişilerarası iletişimi, her bireyin karşısındakinin hem sözlü hem de sözsüz tepkilerini doğrudan anlamasına olanak tanıyan iletişim türü olarak söylenebileceğini belirtmektedir. Kişilerarası iletişim, diğer iletişim biçimlerine kıyasla, iletişim kuranın tutumlarını, inançlarını, görüşlerini ve davranışlarını değiştirmede, iletişimin yüz yüze gerçekleşmesi ve iletişimle birlikte kişisel temas olmasından dolayı etkili olduğu kabul edilir. Geribildirim mesajının iletilmesi hemen gerçekleştiğinde, iletişim kuranın yüz ifadeleri ve konuşma tarzı ile iletilen mesaja verdiği yanıt görülecektir.

2.1.8. Kişilerarası iletişimde etkili olan faktörler

Algı; kişilerarası iletişimi etkileyen faktörlerin ilk başında gelmektedir. Algı, bireyin gözlemlediği çevresinde oluşan tüm durumlarla ilgili bilgi sağlamaktadır. Birey bu süreçte olay ve durumlara ait elde ettiği verileri yorumlayarak varsayımlar oluşturur (Gürüz ve Eğinli, 2012). Bireyin algıları; kişinin tutum, tecrübe, bilgi birikimi, hobileri yanında algının yaşandığı zaman ve çevre gibi durumlardan da etkilenmektedir (Robbins ve Judge, 2012). Kişilik ise her bireyin kendine özel sahip olduğu öznel ve nesnel yönlerdir ve bu özellikleri ile her birey diğerinden farklı algı, tutum ve davranış sergilemektedir (Köknel, 1997). Kişilerarası iletişim düzeyi, kişilerin iletişim halinde iken karşılıklı sergiledikleri davranışların yorumlanma şekillerini belirleyebilmektedir (Telman ve Ünsal, 2005). Bu kapsamda algı ve kişilik birbiri ile ilişki içerisinde anlamı oluşturmaktadır (Usal ve Kuşluvan, 2002). Birey kişiliği sayesinde, kendine yarar ve doyum

sağlayacak durumları algılayarak kendini ifade edebilecek durumlarda harekete geçecektir (Eren, 2008).

Benlik de kişilerarası iletişime etki eden faktörler arasındadır. Kavram, kişinin kim olduğu sorusuna cevap verir (Myers ve Myers, 1992). Benlik kişiliğimizin tamamını temsil etmektedir. Kendimiz hakkında düşünce ve hislerimizi ifade eder (Soncu, 2012). Benlik yaşantılarımız sonucunda bireylerle kurduğumuz ilişkilere göre ortaya çıkan kişilik yapımızı ifade eder (Mead, 1972). Benlik duygusu bireyin kendini diğer bireylerle sınıflandırarak birbirleriyle ilişkilendirmektedir (Güngör, 2011). Aynı zamanda birey kendi benliğine yakın bir benlik sergilendiğinde haz duymaktadır. Bu süreç çevresindekiler ile etkili iletişim kurmasını sağlamaktadır. Bilgi ve duygu ikilisini bir araya getirerek iletişim kurmak, tutum ve davranışların etkisinin artmasını sağlamaktadır (Gürüz ve Eğinli, 2012).

Kişinin benlik algısını yargılarımız önemli derecede etkilemektedir (Cırhinlioğlu, Taşcıoğlu ve Beyazıt 2017). Yargılarımız şahsımızın ve çevremizdeki kişilerin duygularını fark etmemizi sağlamaktadır (Tutar, 2003). Duyguların farkında olan kişi, çevresindekilerin duygusal durumunu fark ederek, nasıl davranış sergilemesi gerektiğini ve davranışın karşıda nasıl yorumlanacağını bilir (Telman ve Ünsal, 2005).

Kişilerarası iletişimde etkili diğer faktör ise tutum hususudur. Tutum; bireyin konu hakkında duygu, fikir ve davranış biçimine etki etmektedir (Yüksel, 2011). Tutum, bireyin süreç içerisinde sergileyeceği ilişkilere yönelik içinde bulunduğu durumlardan ve olaylardan oluşmaktadır (Şerif ve Şerif, 1996). İlişkide bireylerin karşılıklı tutumları etkili olmaktadır (Hortaçsu, 1997). Gürüz ve Eğinli'ye (2012) göre iletişim halinde olan kişi, karşısındakinin konuyla ilgili sergileyeceği tutumlarına göre kendi davranışlarını organize edecektir.

Tutumları etkileyen diğer faktörler değerler ve normlardır. Kişi; içinde bulunduğu toplumda, yaşam süresi boyunca norm ve kuralları öğrenmektedir (Lindzey ve Aronson, 1985). Duygu ve inançların birleşimi değerdir Değerler bireyi toplum içinde

tanımlayarak, değerlendirilmesini sağlayan bir durumdur (Gürüz ve Eğinli, 2012). Davranışlarının toplum değerlerine göre olumlu/olumsuz değerlendirilmesini sağlayan standartlardır (Tutar, 2003). Bireyde bağımlı davranışların oluşmasını sağlayan değerler, kişilerin yaşamlarına yön vererek değişip gelişir (Newman, Woodrow, ve Arthur, 2016).

Tutar'a (2003) göre insanların davranış biçimlerine rehberlik eden kural ve ölçütler norm olarak adlandırılır. Sabuncuoğlu ve Tüz'e (2013) göre değerler genel ve soyut olmanın yanında normlar açık ve yol göstericidir. Yaşadığı toplumun normlarını bilen birey, kişiler ile ilişkilerinde daha etkili bir iletişim gerçekleştirebilmektedir. (Eroğlu, Berk, Öksüz, Keser ve Mercan, 2009). Bireyin değer ve norm kimliği, duygularına, düşüncelerine ve davranışlarıyla ilgili her şeyi etkilemektedir (Hogg ve Vaughan, 2011).

İletişim için kullanılan dil ve semboller ağırlıklı bir etkiye sahiptir. Bazen toplumlar arası değer ve norm farklılıklarından dolayı olumsuz durumlara rastlanılmakta ve kurulan iletişim olumsuzlukla sonuçlanabilmektedir (Telman ve Ünsal, 2005). Olumlu ya da olumsuz gönderiler kişilerarası iletişimi etkilemektedir. Genellikle negatif mesajlar kişilerarası iletişimlerde çatışmalara neden olabilmektedir (Kaya, 2016).

Kişilerarası iletişimin diğer önemli faktörü ise eğitimidir. Bireyin yaşamı boyu devam eden davranış ya da durumundaki değişime dayanan yönlendirici faaliyetlerdir (Çelikkaya, 2011). Eğitim; bireyin sahip olduğu niteliklerin güçlendirilerek kullanılmasına imkân sağlar (Şişman, 2002). Yaşamın her alanında eğitim etkili iletişim için vazgeçilemez olgudur. İletişim, eğitimle öğrenilen dil ile devam ettirilmektedir. Bireyin işini etkili şekilde yapılabilmesini, eğitimin iletişime yön vermesi sayesinde (Telman ve Ünsal, 2005).

Empati; kişilerarası iletişimde bireyin kendinin ve çevresindekilerin duygu ve düşüncelerini kavramada önemli bir yere sahiptir. Kendini anlayan ve çevresindekiler tarafından da anlaşılan kişide olumlu hisler oluşmaktadır. Kaygı ve depresyon seviyesi azalmaktadır. Hava aracı bakım teknisyenleri gerek hava araçları üzerinde gerekse bakım sahalarında yapılan işlemlerde ekip halinde çalışmak zorunda olan kişileridir. Hava aracı

bakım teknisyenlerinin çalışırken iletişim becerilerinin ve bunun yanında empati yeteneklerinin de maksimum seviyede olması beklenir. Her türlü koşula, duruma rahatlıkla uyum sağlayabilmesi için de psikolojik olarak sağlam olması gerekir (Akduman, Karahan ve Solmaz, 2018).

Duygusal zekâ, anlamları zıt duygu ve zekâ kelimelerinin birleşiminden meydana gelmiştir. İş hayatında duygusal zekâyı düşündüğümüzde ilk bakışta duyguların işe etkisi olarak düşünülüp, zararlı olabileceği öngörülmüşse de gerçeğin oldukça farklı olduğu aşağıda sıralanmıştır (Caruso ve Salovey, 2007).

-Bilgiyi duygular bilgi taşır.

-Duyguları hayatınızdan çıkarmaya çalışmayın. Başaramazsınız. İnsan olmanın doğasında duygular vardır.

-Duyguları bastırabilirsiniz ama asla yok edemezsiniz.

-Doğru kararlar verilmesinde duygularla iş birliği yapmak zorundasınız.

-Ancak duygular sayesinde mantıklı olanı örnek alabilirsiniz.

2.1.9. Kişilerarası etkili iletişim

Etkili iletişim kişiye hayatı boyunca kolaylık sağlar. Etkili iletişim yeteneğine sahip olan birey; sosyal ilişki, motivasyon, problem çözme ve organizasyon sağlama gibi konularda kişiye fayda sağlamaktadır. Etkili iletişim karşısındakini doğru anlamak ve kendini karşısındakine doğru ifade edebilmektir. İnsan önce karşısındakine karşı iyi bir dinleyici olmalı, sonrasında kendini etkili ifade edebilmesidir. Etkili iletişimde kişi açık, net ve somut ifadelerden yararlanmalıdır. Böylece muhataba gönderilecek mesajların doğru anlaşılmasını sağlamakta ve karşılıklı iletişimi kolaylaştırmaktadır (Dökmen, 2006). İletişim; sözlü, sözsüz veya yazılı birçok özelliği aktif şekilde beraber kullanıldığında etkili olmaktadır.

Eroğlu, Ataizi, Yüksel ve Yüksel'e (2019) göre etkili iletişim için aşağıda ayrıntıların bilinmesi gerekmektedir. Bunlar:

-Konuşmada kaynaktan çıkan söz, alıcıya yönelir ve algılanmayı müteakip yorumlanarak alıcı tarafından geri bildirim yapılır.

-Sözler, kaynak ile alıcı arasında gidip geldiğinde iletişim sağlanmış olur. Kaynak ve alıcı yönü sürekli yer değiştirir. Böylece karşılıklı konuşma oluşur.

-İki yönlü konuşmalarda anında geri bildirimin sağlanacağından, anlaşılmayan konulara hemen açıklık getirilebilir.

2.1.10. Havacılıkta iletişim biçimleri

Havacılık bağlamında iletişim biçimlerinde, pilotu uyarı sistemleri, kokpit ve radarlardan gelen bilgiler tek yönlü iletişimi oluştururken; Uçuş operasyonun her aşamasındaki kişilerin diğer kişilerle gerçekleşen iletişimler çift yönlü iletişimi oluşturmaktadır.

Hava aracı kaza ve olayı sebeplerinin en büyük payını insan faktörleri oluşturmaktadır. İnsan faktörlerinin temel nedeni olan iletişim, insanoğlunun var olduğu tüm etkileşimlerde önemli olmasına rağmen konuya uçuş emniyeti açısından bakıldığında havacılık alanındaki önemi daha ön plana çıkmaktadır (Ergül, 2009).

Diğer çalışma alanları gibi havacılık alanında da toplanan veriler analiz edilerek bilgiye dönüşür ve etkili iletişim ile yüksek kalitede ekip yönetimi gerçekleştirilmektedir (Nevile, 2006). Yapılan araştırmalar gösteriyor ki havacılıkta yaşanan kazalardaki insan faktörü etkisi %80'e yaklaşır iken, makine ve diğer sistemlerden kaynaklı kazalara ise %20 pay kalmaktadır (FAA; 1999: 3).

Helmreich ve Foushee'e (1993) göre insan faktörü sebebi ile oluşan kaza ve olayların temel nedeninin kişilerarası iletişim kaynaklı sorunlar olduğunu dile getirmektedir. İletişim sorunlarının yaşanan kaza ve olaylara etkisinin %60-70 oranında olduğunu FAA tüm havayolu şirketlerinde yaşanan kaza ve olay inceleme rapor sonuçlarına göre ifade etmektedir (FAA, 2004).

2.1.11. Havacılıkta iletişim türleri

Havacılık alanı diğer alanlarda olduğu gibi sözlü, sözlü olmayan, yazılı iletişim türlerinin kullanılmasına imkân tanımaktadır. Bunun yanında özellikle hava yolu ile yolcu taşımacılığında farklı ana dillere sahip kişilere yönelik emniyet hususlarının anlaşılır olabilmesi için sözlü, sözlü olmayan, yazılı, yazılı-görsel ve teknolojideki gelişmeler ışığında hava araçlarının sahip olduğu teknolojik sistemler ile destekli iletişim olmak üzere toplam 5 çeşit iletişim türünden bahsedebiliriz.

2.1.11.1. Sözlü iletişim

Kaynakla alıcı arasında semboller kullanılarak yapılan iletişim yöntemidir. Sözlü iletişimin en etkili olduğu yüz yüze ortamlarda aktarılan semboller anlamca daha zengin olarak anında alıcıya iletilir ve geri bildirim sağlanır. Sözlü iletişim günlük hayatta önemli olmakla birlikte ekip çalışmasının yoğun olduğu havacılık alanında daha da önem kazanmaktadır.

Havacılıkta kaynak tarafından gönderilen sözel ileti alıcı tarafından yanlış anlaşılması durumunda çok ciddi olumsuz sonuçlar ortaya çıkabilmektedir. Bu tanıma en güzel örnek hava trafik kontrolörü tarafından iletilen talimatların pilotun yanlış anlaşılması sonuçlanan iletişim sorunu sonucunda 583 kişinin hayatını kaybetmesine neden olan Teneferi Havaalanı kazasıdır.

Hava trafik kontrolörlerinin görevi doğru uçağı doğru talimatlar ile yönlendirerek havaalanı ve havayolu trafiğini düzenler. Pilotlar ise uçuş emniyeti için kontrolör tarafından verilen talimatlara harfiyen uymak zorundadır (Cardosi, Falzarano ve Han, 1998).

Ayrıca havacılık emniyeti kapsamında hem kontrolör hem de pilot tarafından iletilen konuşmalar karşılıklı olarak tekrar edilerek yanlış anlamalar ortadan kaldırılmış olur. Havaalanı ve havayolunun hızlı trafiğini emniyetli bir ortamda işletmek için tüm süreçlerin etkili iletişim ile yönetimine bağlıdır.

Yaşanan iletişim sorunları havacılık alanının bir parçası olan bakım personeli arasında yaşandığında uçuş emniyetini son derece olumsuz etkilemektedir. Uçuş emniyetine katkı sağlayacak bu çalışmada da literatür araştırmalarında eksik kaldığı tespit edilen hava aracı bakım personeli arasındaki kişilerarası iletişim sorunları araştırılmıştır.

2.1.11.2. Sözlü olmayan iletişim

İletişim sadece sözlü iletişim dilini kullanarak yapılmaz. Mimikler, beden dili, mekân kullanımı, sözcüklere yapılan vurgu ya da ses tonu gibi hususlar hem sözlü iletişime doğrudan anlam yüklemek hem de desteklemek için kullanılır.

Havacılık alanında apron gibi çalışma alanlarının çok gürültülü ve geniş alanlar olmasının yanında iletişim kurulmaya ihtiyaç duyulması durumunda pilotun kokpitte, teknik personelin yerde olmasından ya da uçuş esnasında beklenmedik bir durumda uçağın önündeki kabin personeli ile arkadaki kabin personelinin mekân farklılıkları el ile yapılan sözlü olmayan dilin yoğun olarak kullanılmasına neden olmuştur (Orlady, 1999). Bunun yanında çalışanların kıyafet renkleri, hava aracı üzerindeki sayı ve semboller yine sözlü olmayan dile örnek verilebilir.

2.1.11.3. Yazılı iletişim

Yazılı iletişim; diğer organizasyonlar gibi havacılık alanında da kullanılan iletişim şeklidir. Yazılı iletişimin daha fazla tercih edilme nedeni güvenilir kaynak olmasıdır. İletiler yazılı belgeye çevrilip alıcıya iletilindiğinde artık değiştirilemezler. Ayrıca yazılı iletişimin tercih edilmesindeki diğer neden ise, sözlü iletişimde olduğu gibi zaman ve mekâna ihtiyaç duyulmamasıdır (Ergül, 2009).

Bu avantajların aksine yazılı ileti tam anlaşılır yazılarak alıcının anlama güçlüğü çekmesi engellenmelidir. Havacılıkta, özellikle bakım yönetiminde çok sık kullanılan yazılı iletişim, bakım prosedürleri tüm alıcıların doğru anlayacağı şekilde yazılmalıdır. Hatalı hazırlanmış hava aracı bakım ve kullanıcı el kitapları ile bakım personeli tarafından hava aracına yapılacak bakım, onarım veya yenileştirme gibi faaliyetler hatalı olacağından uçuş emniyeti ihlal edilmiş olacaktır.

2.1.11.4. Yazılı-görsel iletişim

Yazılı iletişimin görsel resimler ile desteklenerek oluşturulan iletişimdir. Farklı ana dillere sahip hava yolu yolcuların yolculuk esnasında uyması gereken kurallar hakkında iletişim kurmak için sık sık uygulanan yöntemdir. Farklı ana dillere sahip yolcularla yapılan uçak yolculuğu esnasında oluşabilecek olumsuz bir durumda hareket tarzları kabin görevlileri tarafından en az iki farklı dilde anlatılırken, aynı zamanda resimli kartlar ya da yeni nesil hava araçlarında her yolcunun multi medya sistemi üzerinde görsel olarak gösterilmektedir (Orlady, 1999).

2.1.11.5. Teknoloji destekli iletişim

Havacılık; teknolojinin gelişmeye başlaması ile hızla büyümeye başlayan ve günümüzde teknolojik aletlerin yoğun olarak kullanıldığı bir sistemdir. Teknolojinin çok üst seviyelere ulaştığı günümüzde hava araçlarına entegre edilmiş teknolojik aletler sayesinde yeni bir iletişim metodu ortaya çıkmıştır.

Hava araçlarında bulunan bilgisayar tabanlı cihazlar aynı iletişim diline sahip yer istasyonları ile otomatik olarak haberleşme sağlayabilmektedir. Bu haberleşme türüne, hava aracının ait olduğu işletmenin bakım yapıldığı üniteye hava aracının konum ve sistem bilgilerinin otomatik olarak aktarılması, örnek olarak verilebilir. Bunun yanında radar ve hava aracı arasındaki dost düşman tanıma sistemiyle sorgulama ve hava aracı ile iniş meydanı arasında pist yaklaşma verilerinin hava aracı otomatik pilot sistemi tarafından kullanılarak iniş yapılması da bu haberleşme türüne örnektir.

2.1.12. Havacılıkta iletişim sorunları

Hava aracı kazaları alınan tüm tedbirlere rağmen yaşanmaya devam etmektedir. Son çeyrekte yılda dünya genelinde yaşanan hava aracı kazalarının oluş nedenleri arasında insan faktörü yüzdesel olarak ön plana çıkmaktadır. Sebebi insan faktörü olan kaza ve olayların azaltılabilmesinde iletişimin payı yüksektir. İnsan ilişkilerinde doğru iletişimin önemi ilk sırada yer almaktadır.

Aviation Safety Reporting System (ASRS) verileri hava aracı kazalarının en yaygın nedenin eksik iletişim olduğunu göstermektedir. Havacılıkta uçuş faaliyetlerini emniyetli bir şekilde yürütebilmek için insan kaynaklı hataların en aza indirilmesi gerekmektedir. Havacılık alanındaki iletişim problemlerinin sonuçları ağır olduğundan, bu alanda verilen eğitimler büyük öneme sahiptir. Eğitimlerin sürekli ve standart olması da aynı derecede önemli olabilmektedir (Açın, 2021).

2.1.13. Hava aracı bakım teknisyenleri arasında iletişimin önemi

Hava aracı bakım teknisyenleri arasında mesajların iletilmesinde en yaygın yöntem olarak sözlü iletişim kullanılmaktadır. Ancak sözlü iletişimde gürültü, fiziksel engeller, alıcının iletişime kapalı olması etkili iletişim kurulmasını engeller. Bunların yanında, gönderilen mesajların karmaşıklığı, aynı anda birden çok mesajın verilmesi, gereğinden uzun verilen mesajlar iletişimde sorun oluşturmaktadır.

İnsanın sözlü iletişimde kullandığı en önemli araç kendi ana dilidir. Ancak bu durum havacılık alanına uyarlandığında her zaman geçerli değildir. Havacılıkta çalışan pilot ve uçuş mürettebatı kadar hava aracı bakım teknisyenleri de hem teknik yayın dilinden dolayı hem de işyerlerinde çalışanların çok uluslu hale dönüşmesinden dolayı belli bir düzeyde İngilizce bilmeleri önemlidir. Havacılığın ortak dili İngilizcedir.

Yabancı uçuş ekibinin olduğu hava aracını yerde uçuşa hazırlayan hava aracı bakım teknisyeninin, ekip ile iletişim kurması için İngilizce bilmesi zorunludur. Çok farklı ülkelere uçuşların gerçekleştiği ya da çok farklı ülke insanların aynı uçakta yolcu olarak uçuğu günümüzde pilotların yanında hava aracı bakım teknisyenlerinin de içinde yer aldığı uçuş mürettebatının yabancı dil olarak İngilizceyi belirlenen standartlarda bilmesi gerekir. Bunun yanında uluslararası uçuşlarda tüm yolcular İngilizce bilemeyebileceğinden, birden fazla yabancı dili konuşabilen kişiler günümüzde sektörde çalışmaya başlarken daha avantajlı olmaktadır (Mosier, Cunningham ve Orasanu, 2012).

Hava aracı bakım teknisyenleri arasında kaliteli iletişim sağlamak için;

-İletişimde mesajın gönderilmesinden ziyade, mesajın alıcı tarafından tam alınmasına dikkat edilmelidir.

-Mesaj alırken aktif bir dinleyici olunmalıdır.

-İletişimde vücut dili önemlidir. Karşılıklı konuşan kişiler sözlü iletişim yanında sözsüz iletişimi de önemsemelidir.

-İletişimde anlaşılmayan durumlar oluştuğunda hemen ifade edilmelidir.

-İletişimde sade dil kullanılmasına önem verilmelidir.

-Çalışma ortamları müsaade ettiği ölçüde yüz yüze iletişim kurulmalı, bunun mümkün olmadığı durumlarda standart dışı konuşmalardan kaçınılmalıdır.

-İletişimi bozabilecek her türlü alınganlıklardan uzak durulmalıdır.

-İletişimde iletile mesaja yapılacak eleştirilere açık olunmalıdır.

Özellikle havacılık iletişiminde alıcının aldığı mesajı doğru anlayıp anlamadığını geri bildirim ile göndermesi uçuş emniyeti açısından önemlidir (Broome, 2011).

2.1.14. Havacılıkta kişilerarası iletişim alanında yapılan çalışmalar

Vieira ve Santos’a ait 2010 yılında yazılmış “İletişim becerileri: olağanüstü durumlarda gerginliği azaltmak için yer ve uçak mürettebatı için zorunlu bir yeterlilik” isimli makalesinde; iletişim becerilerinin her tür kuruluştaki stratejik boyutta önemli olduğunu ifade etmiştir. Vieira ve Santos makalesinde, yer ve uçuş operasyonları gibi yüksek teknolojiye ve tekniğe dayalı bir operasyonda teknik iletişimin ötesinde iletişim becerilerinin geliştirilmesini tartışmayı amaçlamıştır.

Çekerol ve Aydın tarafından 2019 yılında “Uçak Bakım Teknisyenlerinin Kişiler Arası Çatışma Çözme Yaklaşımlarının Takım Algısına Etkisi” başlıklı makale çalışmasına Eskişehir’de çalışan 297 askeri uçak bakım teknisyeni katılmıştır. Çalışma sonucunda uçuş ekiplerine CRM (Crew Resource Management-Ekip Kaynak Yönetimi) eğitimi

planlanması; uçak bakım personeline ise İsviçre Peyniri Modeli, SHELL Modeli ve PEAR Modeli gibi hata yapmayı azaltacak modeller üzerinden “Bakım Kaynak Yönetimi” eğitimleri verilmesinin uygun olacağını ifade etmiştir.

Literatür taramasında Ergül tarafından 2009 yılında “Havacılık Ortamlarında İletişim Biçimleri” konulu makaleye rastlanılmıştır. Çalışmada havacılık sahasında kullanılan iletişim yoluyla iletilen mesaj türleri örneklerle incelenmiştir.

Alajrafi tarafından 2021 yılında “Uçak Bakımında Teknisyenleri Arasındaki İletişimin İyileştirilmesi” başlıklı tez çalışması Suudi Kraliyet Hava Kuvvetleri’de F-15 uçağı bakımında görevli 50 çalışan üzerinde yapılmıştır. Bu çalışmada araştırmacı, mevcut iletişim yöntemlerinin dijitalleştirilmesi konusunu ele almıştır.

Chatzi, Martin, Bates ve Murray tarafından 2019 yılında aerospace dergisinde “Havacılık Bakım Uygulamalarında İletişim ve Güven Arasındaki Keşfedilmemiş Bağlantı.” Konulu makale çalışması literatürde yer almaktadır. İletişim ve güvenin etkileri havacılık araştırmacıları tarafından birleştirilerek incelemeye başlamaları nedeniyle bunların birbiriyle nasıl bağlantılı olduğu incelenmiştir. Bu nedenle, güven çalışmasında ve havacılık bakımında iletişim ve güvenin birleşik özelliklerinin araştırılmasında bir boşluk tespit edilmiştir. Bu alanda ilave araştırmalar için öneriler sunulmuştur.

Shukril, Millar, Gratton, ve Garner tarafından 2016 yılında “Hava Aracı Bakım Organizasyonunda Kritik Bilgilerin İletilmesinde İletişim Araçlarının Potansiyel Riski: Bir Vaka Çalışması.” konulu makalede 8 farklı havacılık departmanından 33 çalışan katılmıştır. Çalışmada hava aracı bakım kitapları ve bakım prosedürleri gibi yazılı yayınlar ile doğru iletişimin önemi araştırılmıştır.

Uçar ve Kızılaslan tarafından 2017 yılında “Örgütiçi İletişim Becerilerinin İşgören Performansı Üzerine Etkileri.” konulu makalede, 150 kişiden oluşan kamu personeli üzerinde iletişim ile performans arasındaki ilişki incelenmiştir.

2.2. İş Performansı

Bu bölümünde; iş performansı tanımlanarak, iş performansını etkileyen unsurlar ve iş performansı boyutları ve performans değerlendirme hakkında bilgilere yer verilmiştir.

2.2.1. Performans ve iş performansı kavramları

Önceden belirlenmiş hedeflere ulaşma başarısına performans denir. Performans; planlanan işlerin, belirlenen hedeflere göre yapılması sonucunda oluşan başarının ölçüsüdür (Bingöl, 2016). İş performansı ise şirketin hedeflerine ulaşması için çalışanların ölçülebilir davranışlarıdır (Viswesvaran, Schmidt ve Ones, 2005). Çalışanlara sunulan olanak ve ödüllerle bireysel amaçlar gerçekleşir ve çalışanlarının yüksek performansı sayesinde örgütün hedeflerine ulaşması sağlanır (Ertan, 2008).

2.2.2. İş performansını etkileyen unsurlar

Bu bölümde, kişisel, örgütsel ve çevresel konu başlıkları altında iş performansına etki eden unsurlar incelenecektir.

2.2.2.1. Kişisel unsurlar

İş performansı kişilere göre değişebildiği gibi aynı kişi üzerinde de zamana bağlı farklılıklar gösterebilmektedir. Motivasyon; çalışanın sağlık durumu, bilgi-beceri ve yetenekleri, tutumları, enerjisi, yetiştirilme yöntemi, eğitim düzeyi, iş tatmini düzeyi, toplumda değer bulma duygusu, takdir edilme duygusu, işe bağlılık, iletişim becerileri ve psikolojik sermaye gibi birçok özellik iş performansını etkileyen kişisel unsurlara örnektir (Aşkın, Bozkurt ve Zeybek, 2020).

2.2.2.2. Örgütsel unsurlar

Günümüz teknolojisi sayesinde, ekonomik açıdan tüm dünyanın tek pazar olması, havayolunun yük ve yolcu taşımacılığında ilk sıraya yerleşmesini sağlamıştır. Günümüzde yolcunun ve kargonun emniyetli ve en kısa sürede varış noktasına ulaştırılması gerekmektedir. Buna bağlı olarak havacılığın küreselleşmesi, şirketleri de uluslararası boyutta çalışmaya yönlendirmiştir (Karagülle ve Birgören, 2013). Küresel ekonomiye geçilmesiyle ülkeleri birbirine bağlayan havayolu işletmeciliği turizm, sağlık,

lojistik, seyahat gibi birçok sektörün büyümesine, kültürlerin kaynaşmasına ve ülkelerin kalkınmasına önemli katkı sağlamaktadır. Havayolunun insanlara daha hızlı seyahat imkânı sunması sonucunda, diğer ulaşım yöntemlerine göre daha çok tercih edilmesini sağlamıştır (Karaağaoğlu, 2020). Ülkemizde havacılık şirketi sayısının artması, havayolunu kullanan yolcu/yük miktarını arttırmıştır. Bu alanda yapılan çalışma ve yatırımlar da artış eğiliminin devam edeceğini göstermektedir (Önen, 2016).

Çalışanların iş tatmini seviyesini etkileyen örgütsel unsurlar literatürde iç faktörler olarak da yer alabilmektedir. Bunlar; işletmenin değiştirebildiği, denetleyebildiği, işletmenin alt sistemlerini de kapsayan unsurlardır. İş Performansını etkileyen örgütsel unsurlar; örgüt kültürü, çalışanların iş tatmin seviyeleri, görev başı eğitim, ücret, performans değerlendirme, çalışma koşulları, ödül ve ceza uygulamaları, iletişim, terfi imkânları, örgüt iklimi, iş stresi, örgütsel güven ve bağlılık, iş yükü, sorumluluk dağılımı, iş arkadaşlarıyla ilişkiler başlıkları altında ele alınmaktadır. Örgüt kültürü, çalışanlar ile işleri arasında bağın oluşturulmasında ve performansların artırılmasında önemli faktördür. Çalışanların işyerinde mutlu olmaması, örgütle arasında daha az bağlılık göstermesine neden olacak ve kişinin örgütsel bağlılığını olumsuz etkileyecektir (Teke, 2017).

2.2.2.3. Çevresel unsurlar

Yüksekbilgili ve Küçüközkan'a (2017) göre çevresel unsurlar çalışanlardan bağımsızdır. Çevresel unsurlar; ekonomik ve kültürel sistemin etkisi altında kalır. İş performansını en çok çevresel unsurlar etkilemektedir. Bunlar:

- Aşırı ve uzun süren stres.
- Sosyal grup etkisi.
- Ekonomik krizler.
- Yasal Düzenlemeler.
- Çalışma ortamlarının fiziki yapısıdır.

2.2.3. İş performansının boyutları

Son yirmi yıllık iş performansı kapsamında yapılan çalışmalar çerçevesinde iş performansı 5 (beş) boyutta incelenmektedir. Bunlar:

-Görev performansı.

-Bağlamsal performans.

-Uyarlanabilir (adaptive) performans.

-Üretkenlik karşıtı iş davranışı.

-Planlama ve Etkinlik (Díaz-Vilela, Rodríguez, Isla-Díaz, Díaz-Cabrera, Hernández-Fernaud ve Rosales-Sánchez, 2015).

Bu boyutlar, görevle ilgili sorumlulukların yanında görevin sosyal yapısı ile ilgili eylemlerin olması gerektiği gösterir. Bağlamsal performans kişilikle, görev performansı ise yetenekle ilgilidir (Aktaş ve Şimşek, 2014).

2.2.3.1. Görev performansı

Sonnentag ve Frese (2005) görev performansını, işletmenin teknik sorunlarına katkı sağlayan çalışanın yeterliliği olarak tanımlamaktadır. Görev performansı; hammadde, yeni ürün temini, bakım, planlama ve koordine etme gibi hizmetleri sağlayarak işletmeye katkıda bulunur. Ayrıca çalışanın mesleğine yönelik bilgi, beceri ve deneyimi iş performansının temel belirleyicisi olduğu ifade edilmektedir.

Görev performansı, işletmenin önceden tanımladığı görevlerin icrası için işe aldığı çalışandan beklediği davranışları yerine getirmedeki başarısıdır. İşin bitirilmesini sağlayan temel sorumluluk olarak tanımlanan görev performansı, işe göre farklı tanımlanmaktadır. Görev performansı beceri gerektiren faaliyetlerin yerine getirilmesidir. Bu faaliyetlere hammaddenin, ürün ya da hizmet gibi çıktıya dönüştürülmesi örnek olarak verilebilir (Bağcı, 2014).

Koopmans, Bernaards, Hildebrandt, Schaufeli, de Vet Henrica ve van der Beek'e (2011) göre görev performansı, çalışanın işi yapmada performansını ifade eder. Çalışanın yetenekleri ve mesleki tecrübesi görev performansının temelini oluşturur. Motowildo, Borman, ve Schmit'e (1997) göre iki çeşit görev performansından bahsetmek mümkündür. Birincisi girdinin mal ve hizmete dönüştürmek, diğeri ise bu hizmetlerin aksamaması için tedarik, lojistik, koordinasyon, dağıtım, denetleme ve insan kaynakları gibi görevlerdir.

2.2.3.2. Bağlamsal performans

Bağlamsal performans, görevlerin tamamlanmasını kolaylaştıran iyi niyetin hâkim olduğu davranışlar olarak tanımlanabilir. 1990'lü yılların öncesinde mevcut olan örgütsel davranış kapsamındaki çalışmaların birbiri ile tutarsızlığından dolayı başlatılan çalışmaların aslında bağlamsal performans odaklı olduğu görülmektedir (Bağcı, 2014). Bağlamsal performans hem çalışma hayatında iyi ilişki sürdürmek, hem de ilave görevler için gönüllü olacak kişiliğe sahip çalışanların motivasyona sahip olmasını gerektirmektedir (Lepine, Lepine, ve Jackson, 2004). Çalışanların işe alım süreçlerinde, kişilerin iş performans yeteneklerinin gözlemlenmesi ön planda kalırken, örgütsel verimliliğe etkisi olduğu düşünülen bağlamsal performans konusuna çok odaklanılmadığı görülmektedir.

Günümüz küresel rekabet ortamında örgütlerin devamlılığı rakiplerine göre kendilerine ne kadar fazla fark kattıkları ile ölçülmektedir. Yenilikçi rekabet anlayışı ile oluşturulacak örgüt kültürü çalışanların iş performanslarını, yenilik üretme üzerine kurmalarını sağlayacaktır (Onay, 2011).

Bağlamsal performans, görev performansının icrasını destekleyen davranışsal çabayı ifade eder (Koopmans vd., 2011). Çalışanın işletme için kritik faaliyetlerde gönüllü yer alınması da bağlamsal performans kapsamına girmektedir. Konu kapsamında davranışlar beş alt boyutta incelenir. Borman ve Motowidlo'ya (1997) göre bunlar:

-Görevinde şevkle çalışmak ve ekstra gayret göstermek.

-Görev tanımı dışında bazı görevleri yapmaya gönüllü olmak, sorumluluk almak.

-Çalışma arkadaşlarına yardım etmek.

-Örgüt kurallarına uymak.

-Örgütsel hedefleri destekleme.

-Örgütsel bağlılıktır.

2.2.3.3. Uyarlanabilir (adaptive) performans

Performans değerlendirme, işletme başarı seviyesini belirlemede ve sonuçlara göre çözüm önerileri geliştirmede önemlidir. Yöneticiler iş performansı sonuçlarına göre işletmenin mevcut durumunu görürler ve gelecek için stratejik planlar yaparlar (Erdil ve Kalkan, 2005).

Uyarlanabilir performans, görevlerin değişen gereksinimlerine uyum sağlamakla ilişkilidir. Bireyin yeni durum ve şartlar için kendi davranışını değiştirme yeteneğidir. Uyarlanabilir performans, değişen iş koşulları ile karşılaşan işletmelerde önemli olmaktadır. Günümüz işletmeleri değişimlere açık yapıya sahip olmalıdır. Dolayısıyla değişimlere rahatlıkla ayak uydurabilecek çalışanlara daha çok ihtiyaç duymaktadır (Dilekçi ve Nartgün, 2020).

Çalışanların iş ortamında ortaya çıkabilecek farklı durumlarla mücadele edebilmesi, tepki verebilme veya değişimi destekleyebilme hususlarında Griffin, Neal ve Parker (2007) “Olumlu İş Rolü Davranışları Modeli” üzerindeki çalışmalarını üç farklı başlık altında toplamışlardır. Bunlar; kişinin işletmeye getirilen yeni makine veya prosedüre alışma süreci, işyeri ekibinde değişiklik olduğunda uyum ve son olarak çalışma şekillerinde değişiklik yapıldığında alışma sürecidir.

Koopmans vd. (2011) bağlamsal performansı, çalışma ortamını etkilen olumlu davranışlar; uyarlanabilir performans ise görev ve bağlamsal performansa göre

öngörülebilir tahminler yapılabilen çalışma ortamındaki değişikliklere uyum süreci olarak tanımlamıştır.

2.2.3.4. Üretkenlik karşıtı iş davranışı

Örgütün verimliliğine olumsuz etkileyen davranışlardır (Viswesvaran vd., 2005). Bu boyut, çalışanın örgütün refahına zarar veren davranışları içerir. Kötü alışkanlıklar, devamsızlık, hırsızlık vb. gibi davranışlar bu kapsamda örnek oluşturmaktadır. Bu tip davranışlar işyeri veriminin düşmesine neden olur (Köse, 2019).

Asıl bu davranışlar görülmeye başlanıldığında yöneticilerin karar vermesi gereken konu, davranışın kasıtlı yapıp yapılmadığıdır. Eğer davranışlar bilinçli yapılıyor ise üretkenlik karşıtı iş davranışı boyutunda değerlendirilmektedir. Davranışlar kasıtlı değil ise bu boyut haricinde tutulması gerekmektedir (Viswesvaran vd., 2005).

İş görenin iş tanımında olmayan görev dışı davranışlar, üretkenlik karşıtı iş davranışları, iş görenin çeşitli hırsızlık davranışları, iş görenin uyuşturucu kullanımı ve iş görenin asiliği üretkenlik karşıtı iş davranışlarına örnek olarak verilebilir.

2.2.3.5. Planlama ve etkinlik

İş planı, işletmenin hedeflerini, hedeflere ulaşmak için yöntemlerini ve gerekli zaman bilgilerinin bulunduğu resmi yazılı bir belgedir. Bu belgede işletmenin doğası, kuruluşla ilgili arka planda yer alan bilgiler ve kuruluşun finansal fonksiyonları da açıklanır.

Etkinlik ise verilen işi doğru yapmaktır. Etkinlik işletme kaynaklarından faydalanma derecesi, kaynakların kullanma şeklinin ölçüsüdür. Başka bir ifadeyle etkinlik, iş görene sunulan işyeri imkânlarının ne kadarını kullandığının ölçüsüdür. Rasyonel açıdan etkinlik; en üst teknik ve yöntemler ile imkânları kullanıp yüksek düzeyde çıktı üretmektir. Etkinlik hedeflere hangi ölçüde ulaşılabilildiğini ifade eder (Teke, 2017).

2.2.4. Performans yönetimi ve önemi

Günümüz küresel dünyasında işletmelerin varoluş amaçlarını devam ettirebilmeleri için performans yönetimi zorunlu hale gelmiştir. Performans yönetimi; yeterli kaynak,

kaynakları üretime dönüştürebilecek niteliğe sahip iş gücü ve bu gücün doğru yönetilebilmesi ilkelerine dayanır.

Sahip olunan işgücü performansını doğru yönetmek çalışanların başarı ve özgüvenlerinin artmasını sağlayacaktır. Performans yönetiminde çalışanları ekibin bir parçasıdır ve sorumlulukları arttırılarak uzun süreli bir süreçte uygulanmaya devam edilir ise faydası yüksek olacaktır (Armstrong, 1994). Performans yönetiminde başarının sırrı çalışanların motivasyonudur.

Performans değerlendirmesinde yüksek performans gösteren iş görenlerin ödüllendirilmesi ve takdir edilmesi verimliliği arttırmaktadır. Bunun yanında düşük performans sergileyen diğer çalışanların ise yöneticilerin yapıcı tavırları ile performanslarının iyileştirilmesi sağlanmalıdır (Altındağ ve Akgün, 2015). Bu çeşitli yöntemler ile çalışanların performans seviyelerinin işletme için önemli olduğu fark ettirilir.

2.2.5. Performans değerlendirme yöntemleri

İş görenler üzerinde uygulanacak performans değerlendirme yöntemlerine bakıldığında, her işletme çalışanlarına kendi faaliyetine uygun performans değerlendirme yöntemi seçebileceği gibi işletmede çalışan farklı iş tanımına sahip kişiler için de farklı yöntemler kullanılabilir.

Önemli olan değerlendirmede bilimsel ölçütler kullanılmalıdır. Örgüte uygun olmayan yöntem seçilmesi durumunda çıkacak sonuçlar hatalı olacağından çalışanların iş motivasyonları düşecektir. Performans değerlendirmede; karşılaştırma, 360 derece değerlendirme, grafik derecelendirme, takıma dayalı performans değerlendirme, sonuçlara ve davranışa yönelik değerlendirme gibi yöntemler kullanılabilir (Üzüm ve Uçkun, 2018).

2.2.6. Performans yönetim sisteminin kullanım alanları

Erdil ve Kalkan'a (2005) göre performans yönetimi kullanmanın amacı; işletme çalışanların kuruma sağladıkları katkıları arttırmak ve yetenekleri geliştirmek için

yapılacak işverenin yapacağı iyileştirmeler ve iş görene düşen sorumluluk anlayışını arttırmaya yönelik kültür oluşturmaktadır. Günümüz işletmelerinin devamlılığında performans değerlendirme uygulamaları insan kaynakları tarafından da etkin olarak kullanılmaktadır (Fındıkçı, 2001). Performans değerlendirme sistemi eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesinde, terfi ve yükselme seçimlerinde, ücret artışı, işletmeye çalışan seçimi gibi konularda kullanılmaktadır (Erdil ve Kalkan, 2005).

2.2.7. İş performansının sonuçları

Performans konusunda yaygın araştırmalar yapan Campbell, Hanson ve Oppler (2001), kavramın davranış ve sonuç odaklı olarak iki taraflı ele alınması gerektiğini söylemişlerdir. Davranışsal mimik açısından iş performansı, çalışanların isteyken neyi nasıl yaptıkları ile ilgilidir. Sonuç odaklı bakış açısından iş performansı, çalışan davranışlarının sonuçlarını ifade eder (Darvishmotevali ve Ali, 2020). İşyeri verimliliğinin yükselmesi için gerekli olan performans, sürekli geliştirilmesi gereken bir unsurdur (Çalışkan ve Akkoç, 2012). Çalışanın gelişmesinde yola çıkılır ise, aynı zamanda üretimin de artması anlamı ortaya çıkar (Can, Akgün ve Kavuncubaşı, 1995). Kişisel performansın yüksek olması örgütsel başarıyı da beraberinde getirir. Örgüt başarısının ön koşulu olarak her çalışanın başarılı olması da şarttır (Yılmaz ve Polatçı, 2018). Parametrelerin doğru kullanılarak elde edilen iş performansı sonuçları, çalışanların performansını iyileştirmek için gerekli davranış değişiklikleri hakkında bilgi sağladıkları sürece işletmeye için uygun değer sağlanmış olur. (Campbell ve Wiernik, 2015). Çalışan işinde iyi bir performans gösterdiğinde terfi edip yükselmektedir. Böylece işletmenin hedeflerine ulaşma olanağı da artarak (Bingöl, 2016), işletmenin yanında çalışanların da hedeflerine ulaşmasına yardımcı olacaktır. İşletmelerin birbiri ile rekabet edebilir duruma gelmesi, insan kaynağının performansına bağlıdır (Altunışık ve İslamoğlu, 2010).

2.2.8. Havacılıkta iş performansı alanında yapılan çalışmalar

Kişilerarası iletişim ile iş performansı arasında yapılan ulusal çalışmaların yanında uluslararası çalışmalar da incelenerek aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır. Bu kapsamda;

Monfries ve Moore tarafından 1999 yılında “Havacılıkta Kişilerarası Beceriler: Uygulamalar ve Geliştirme” konulu iletişim temelli makale çalışmasının sonucunda personel seçiminde ve eğitim içeriklerinde kişilerarası beceri hususlarının kesinlikle aranması gerektiği sonucuna varmıştır.

Yapılan literatür araştırmasında; Harjanti, Wahjoedi, ve Sari tarafından 2021 yılında iş deneyimini ve kişiler arası iletişimin performansa etkisi ve uçak bakım firmalarında bilgi teknolojisi kullanımı konulu makale çalışmasına ulaşılmıştır. Bilgi teknolojisi performansı ve kullanımı konusunda, Endonezya Surabaya'daki bir uçak bakım hattı şirketinde 61 katılımcıyla yapılan görüşmelerde, iş deneyiminin performans üzerinde etkisinin olmadığı, bunun yanında kişilerarası iletişimin performansa etkisinin yüksek olduğu görülmüş ve bu konuda da henüz literatürde yapılan çalışmaya rastlanılmadığını ifade etmiştir.

Atalay, Günal, ve Kuşseven, tarafından 2016 yılında havacılık eğitiminde iletişim becerilerinin geliştirilmesine yönelik bir makale çalışması literatürde yazılı kaynak olarak bulunmaktadır. Bu araştırma farklı havacılık branşlarında bulunan 119 çalışan üzerinde uygulanmıştır. Araştırma sonucunda etkili iletişimin çalışanlarda duygusal zekâ ve iş ortamı başarı seviyelerini artmasına katkı sağlayarak uçuş emniyetini olumlu etkileyeceği sonucuna varılmıştır.

2.3. Havacılık Emniyeti

Emniyet, Havacılık Emniyeti, Havacılık Güvenliği kavramları uzun yıllardır havacılık alanında kullanılmasına rağmen birbiri ile çok karıştırılır. Anlamları tamamen birbirinden farklı olmasına rağmen çoğu zaman birbiri yerine kullanıldığı görülmektedir. Mevcut yanlış kullanımların önüne geçmek için tanımlar arasındaki farklılıklar aşağıdadır.

2.3.1. Emniyet, havacılık emniyeti, havacılık güvenliği

Uçuş emniyetinin iyileştirilmesinde temel faktör; geçmişte yaşanmış havacılık kazalarımlarının incelenerek, kazaların nedenlerini ortaya koymak ve bu sebepten kazaların tekrar etmemesi için önlemler almaktır. Havacılık emniyetinin artırmaya için bu reaktif yaklaşım yerini günümüzde kazaya neden olabilecek artan risk alanlarının önceden

belirlenerek önlemler alınması ile proaktif yaklaşıma dönüşmüştür (Oster, Strong, ve Zorn, 2013).

Havacılığın ilk yıllarında hem gelişimi devam eden teknolojinin eksikliklerini gidermek hem de yeni başlanılmış bir faaliyette oluşabilecek tehlikeli durumların öngörülememesi neticesinde oluşabilecek emniyetsiz durumları ortadan kaldırma kapsamında çok kısa sürede alınan kural niteliğindeki tedbirlerle emniyetin arttırılmasını zorunlu kılmıştır. 1904 yılında ilk motorlu uçuş ile başlayan havacılık serüveni 1950’li yıllar geçilirken yük ve yolcu taşımacılığının merkezi haline gelmesiyle, sektörün emniyet ve güvenliğinden bahsetmek için birtakım yazılı düzenlemeleri beraberinde getirmiştir. Havacılık mevzuatındaki bu yazılan kurallarına uyulduğu sürece emniyetten söz edilebilmektedir. Emniyet havacılık sektöründe bugün başarılı olmanın ve yarın yola devam edebilmenin güvencesidir. Emniyeti olumsuz etkileyen insan veya varlıklara zarar verebilecek tehlike arz eden bu hususların doğru yönetilerek kabul edilebilir seviyelere indirgenmesi neticesinde oluşan riskin kontrol edilebilir olduğu ICAO’nun emniyet tanımlarından anlaşılmaktadır (Turhan, 2016).

Bu tanımları çalışma konumuz olan havacılık kapsamında incelediğimizde, kullanımında oldukça fazla karıştırılabilen iki kavram karşımıza çıkmaktadır. Bunlar “Havacılık Emniyeti” ve “Havacılık Güvenliği”dir. Birbirinden tamamen farklı bu iki hususu açıklamak çalışmanın genelinde bahsedilen havacılık emniyeti hususunu kavramaya yardımcı olacaktır. Bu kapsamda; havacılık emniyeti, hava aracı ile yapılabilecek faaliyetleri doğrudan veya dolaylı olumsuz etkileyecek hususların oluşturduğu riskleri tanımlamak ve risk seviyelerini kabul edilebilir düzeyde tutulabilecek şekilde tüm önlemleri alma faaliyetidir. Böylece çok dinamik olan havacılık alanında risk doğru yönetilebildiği sürece faaliyetler emniyetli bir şekilde yerine getirilebilecektir (ICAO, 2018). Havacılık güvenliği ise; havayolu ile yapılacak yük ve yolcu taşımacılığı faaliyetlerinin yerine getirilmesini bilinçli olarak engelleyecek sabotaj veya terörist saldırıları gibi kanun dışı eylemlerin önlenmesi ve güvenlik risk oranının kabul edilebilir seviyelerde tutulması anlamına gelmektedir (Bükeç, 2015). Bu kapsamda; havacılık emniyetinin konusu “safety”, havacılık güvenliğinin konusu “security”dir.

2.3.2. Kültür ve emniyet kültürü

İnsanoğlu doğası gereği toplumsal yaşama yatkın bir varlıktır. Toplumsal yaşamın düzenli akışı için oluşan inançlar ve değerler, toplumları kültürü olarak anılmaktadır. Toplumun fertleri birlikte yaşamanın neticesinde oluşabilecek sorunlar karşısında kullanacağı çözüm alternatiflerinin içerisinden hangisini seçeceğini toplum değerlerini kullanarak, doğru ve yanlış arasındaki farkı ise varsayımlarla karar vermektedir. İnsanın toplum içerisinde uzun yıllar varoluşu neticesinde, her topluma ait değerleri ve inançları oluşmakta ve kültür olarak tanımlanan bu değerler nesiller boyu aktarılmaktadır (Furnham, 2005). Bu değer ve inançların tek tanım içerisinde toplanması durumunda sanattan edebiyata, giyim tarzlarından örf adetlere, çalışma şekillerinden dinlenme ve ibadet tarzlarına kadar toplumsal yaşam içerisindeki her durumu kapsayan bir yapı ortaya çıktığı görülmektedir (Giddens, 2005). Çok geniş yelpazeye sahip kültür tanımları incelendiğinde, her tanımın topluma ait farklı değerleri içerdiği görülmektedir.  zkan ve Lajunen'e (2003) göre kültür tanımı ise; kişilere ait duygu, düşünce ve davranış şekillerini kendi toplumuna ait sembol ve değerlerle ortaya koyma biçimidir. Kültüre  ğrenilmiş davranış kalıpları olarak tanımlayanlar sosyal bilimcilerdir. Bu özelliği sayesinde kültür toplum  yeleri arasında birbirine aktarılan bir döngü olarak karşımıza çıkmaktadır (Bozkurt, 2014).

Emniyet kültürü kavramını literatürde ilk defa Uluslararası Atom Enerjisi Kurumu ele almıştır. İfadeye, 1986'da yaşanan "Çernobil Kazası" raporda yer verilmiştir (IAEA, 1986). Daha sonra akademik alanlarda da kullanılmaya başlanılan terim genel olarak bir organizasyon içerisinde çalışanların iş güvenliğine yönelik oluşturulmuş tutum, davranış ve inançlar bütünlüğü olarak tanımlanırken; organizasyonlar ile çalışanlar arası etkileşim ortaya konulmuştur (Kurnaz, 2018). Emniyet kültürü kapsamında en çok dikkat çeken Reason pozitif emniyet kültürüdür.

Emniyet kültürü; emniyete ilişkin değer, inanış, uygulama ve tutumlardır (Glendon ve Stanton, 2000). Bir başka ifade ile emniyet kültürü kavramı; çalışma alanlarında kazalarının önlenmesinde önemlidir. Bu konuda son çeyrekte yapılmış teorik ve

uygulamalı olarak oldukça fazla uygulama bulunmaktadır. Çalışma sonuçlarının ortak noktası; işletmelerde olumlu emniyet kültürü için kazalarının yaşanmadığı, emniyetli çalışma ortamları oluşturmaktır (Aytaç, 2011). Olumlu emniyet kültürü, işletmelerde çalışan her bireyin iş tanımındaki faaliyetleri yerine getirirken riskleri sürekli gözlemlemesi ve oluşabilecek emniyetsiz durumlar için anlık önlemler alarak iyileştirmelerde bulunmasıdır. Bu kapsamda her birey emniyetin devamlılığına ve emniyetsiz durumlar ile karşılaştığında, durumu bildirerek, hemen emniyeti sağlayıcı davranışlarda bulunmaya gönüllü ve tutarlı iş ahlakına sahip olmalıdır (Önen, 2016).

2.3.3. Havacılıkta emniyet kültürü

Havacılığın var olduğu ilk zamanlardan günümüze dünyada çok sayıda uçak kazası olmuştur. Havacılığın ilk yıllarında oluşan uçak kazaları genellikle teknik sebepli iken, teknolojinin gelişmesi ile yerini insan ve örgütsel kaynaklı sebeplere bırakmıştır.

Havacılığın ilk yıllarından itibaren yaşanan her hata, olay ve kaza sonrası alınan çok ciddi önlemler sayesinde sektör emniyetli hale getirmiştir. Tespit edilen aksamalar karşısında alınmaya devam edilen tedbirlerin konusunun çoğunlukla insan kaynaklı olduğuna bakıldığında, uçuş emniyetini en yüksek oranda insan faktörünün aksattığı görülmektedir. Bu kapsamda havacılık alanında organizasyonla ilgili eksiklikleri azaltmaya yönelik yapılan düzenlemeler sayesinde sağlanan standartlaşma beraberinde profesyonelliği getirmiştir. Düzenlemeler sayesinde organizasyon içerisinde iş görenlerin emniyet sağlamaya yönelik tutum ve davranışları ile havacılık sektöründe emniyet kültürü oluşumunu sağlamıştır.

Emniyet kültürü; havacılık alanında çalışanların sektörde uygulanan emniyet seviyesini algılama seviyesidir. Çalışanların daha ilk günden hissettikleri havacılıkta yaşanan doğal bir durumdur. Havacılıkta emniyet bir yaşam biçimidir. Bu kültürün var olduğu organizasyonlarda amaç “sıfır hata” ve “sıfır kaza”dır. Bu durumu muhafaza edebilmek için sürekli emniyet tedbirleri yayınlarak kendilerine uzun süreli yatırım yaparlar (Özmert, 2022).

Bu durum ayrıca SHGM tarafından 2012 yılında yayınlanan “Emniyet Yönetim Sistemi” yönetmeliğiyle birlikte tüm havacılık sektöründe emniyet yönetim sistemi oluşturulması zorunlu hale gelmesi, sektör içerisinde emniyet kültürü algısının oluşmasının önünü açmıştır (SHY-SMS, 2012). Emniyeti artırma tedbirleri; işletmelerin maliyetlerini, verimliliğini ve hedeflerini olumsuz etkilemediği sürece uzun vadede katma değer sağlayacaktır. “Önce Emniyet” prensibine dayalı havacılık sahasında kazalar sonrası önlem almak yerine, ön eylemcilik bir başka ifade ile ön tedbirlerle kazaları önlemek daha önemli hale gelmiştir.

2.3.4. Uçuş emniyeti ve havacılık güvenliği

İngilizce de “safety” kelime anlamı; ölüm ya da yaralanma yaşanabilecek olaylardan uzak olma durumu olarak ifade edilir. “Security” ise sıkıntısız, güvenli ya da kaygısız ortamda olma hali olarak ifade edilir. Bazı dillerde de Türkçe’de olduğu gibi anlam karmaşıklığı yaşanan bu iki kelime ile ilgili ülkemizde birçok çalışma yapılarak çözüm aranmıştır. Yapılan çalışmalar sonucunda “safety” kelimesi emniyet, “security” kelimesi güvenlik olarak karşılık bulmuştur (Gerede, 2006). Bu kapsamda hava aracına yapılan bakımlar ve uçuş faaliyeti “flight safety (uçuş emniyeti)”; hava alanına, yolculara, uçuş ekibine veya hava aracına yapılabilecek sabotaj türü eylemlerin engellenerek sıkıntısız uçuş yapılması da “aviation security (havacılık güvenliği)”dir.

Havacılık; risklerin minimuma indirildiği “Uçuş Emniyeti” ve “Havacılık Güvenliği” sistemleri üzerine kurulmuştur. Uçuş emniyeti İngilizcede “Flight Safety”, havacılık güvenliği ise “Aviation Security” olarak karşılık bulmaktadır. İngilizce’de anlamları birbirinden farklı iki kelime olan safety ile security kelimeleri Türkçe’de anlamları benzer anlama gelen emniyet ve güvenlik kelimelerine karşılık gelmektedir. Bu iki farklı İngilizce kelimenin dilimizde benzer anlamlı kelimeler ile karşılık bulduğu bu noktada ülkemizde anlam karışması yaşanmaktadır. Ruitenberg (2002) bir makalesinde yaşanan bu anlam karmaşıklığını ifade ederken; her iki kelimenin de altında yatan anlamların tamamen zıt olduğudur. Bu iki kelimenin İngilizce’de yer aldığı gibi iki farklı anlamları ile ifade edilmesi gerektiğinin önemini vurgulamıştır.

Yolcu ve yük taşımacılığında avantajlara sahip hava yolu sisteminden fayda sağlayabilmek için uçuş emniyet ve havacılık güvenlik sistemlerinin etkin olarak işletilmesi gerekmektedir. Hava işletmeciliği bu iki kritik hususun doğru işletilmesi sayesinde kaza ve ölümlerin yaşanmadığı emniyetli bir alan haline gelecektir. Güvenli ve emniyetli işletme olarak anılmasını sağlayacak işletmeler, aynı iş dalında bulunan diğer kuruluşlarla yarışlarında kendilerini daha önde bulacaklardır.

2.3.5. Havacılıkta iletişimin uçuş emniyeti açısından önemi

Hava aracı ile yapılan uçuşların sorunsuz bir şekilde icra edilmesinde, operasyonun farklı aşamalarında görevli tüm çalışanlar arasındaki iletişimin doğru kurulmasının önemi tartışılmazdır. Uçuşun her aşamasını takip eden hava trafik kontrol personeli ile pilot arasındaki iletişim de buna kapsamda örnektir. Özellikle pilotla hava trafik kontrol arasında kurulan iletişim de yaşanan problemler uçuş emniyetini ciddi olarak olumsuz etkilemekte hatta kaza kırım ile sonuçlanabilmektedir. Bu kapsamda havacılıkta kişilerarası iletişimin önemini gösteren pek çok kaza mevcuttur. Buna en etkili örnek Tenerife kazasıdır. Takvim yaprakları 27 Mart 1977 olduğunda, Hollanda-KLM Havayolları'nın işlettiği Boeing 747 uçağını kullanan kaptan pilot Tenerife Kanarya Adaları'nda motorları çalıştırdıktan sonra, sisin görüşü engellediği piste girmiş ve kuledeki görevliye: “We are now at take-off.” (kalkıştayız) şeklinde seslenmiştir. Kulede bulunan kontrolör, pilotun standart terminoloji ile kurduğu kalkış çağrısını “We are at our take-off position and holding” (kalkış pozisyonundayız ve bekliyoruz) şekilde yorumlamıştır. Kule, uçağın kalkış öncesi beklemede olduğunu zanneder. Bu yanlış anlama kazanın sebebini ve 583 yolcunun kaderini belirleyen son kelimeler olmuştur.

Tenerife kazasında dikkat çeken ikinci iletişim sorunu kokpit içi iletişim sıkıntısıdır. Piste giriş ve kalkış ile ilgili kulenin izin verip vermediğini tam anlayamamış olan yardımcı pilot oluşan bu durumu, iletişime kapalı ve otoriter kişiliğe sahip kaptan pilota iletememesinin sonucunda tarihin unutamayacağı kaza gerçekleşmiştir. Sonuç olarak uçuş faaliyetinin emniyetli olarak gerçekleşmesinde mesajın eksiksiz ve net olarak anlaşılması önemlidir (Nergard, 2014). Bu kapsamda uçuş esnasında yapılan tüm uçak içi ve uçak dışı iletiler doğru anlaşıldığının teyidi için alıcı tarafından tekrar edilir.

2.3.6. Hava aracı bakımında insan faktörü

Uçak bakımı, küresel havacılık endüstrisini destekleyen havacılık sisteminin önemli bir bileşenidir. Hava trafiği ve uçak kullanımına yönelik talepler arttıkça, tam zamanlı performans için bakım operasyonları üzerindeki baskılar da artmayı sürdürecektir. Bu durum insanların hata yapma oranlarını arttıracak açacak ve ardından sistemin güvenlik ağında bozulmalar meydana gelecektir. Havacılık endüstrisi çalışanlar üzerinde strese neden olan bu olaylardan ders almadığı sürece, bakımla ilgili emniyet sorunları meydana gelmeye devam edeceği bir gerçektir.

Uçak bakım ve denetiminde insan hatasının son zamanlarda meydana gelen birçok hava taşımacılığı kazasında nedensel bir faktör olduğuna şüphe yoktur. İnsanlar ne zaman bir faaliyete dahil olsalar, insan hatası olma ihtimali yüksektir. Aslında, bakımın havacılık emniyeti için öneminin farkına varılması, havacılık emniyetine yönelik daha geniş, sistemik yaklaşımların kademeli olarak kabul edilmesinin mantıksal bir sonucu olabilir. Durum ne olursa olsun, bakım sorunlarını içeren kaza ve olayların oranındaki artış en azından istatistiksel olarak anlamlı görünmektedir.

Hava aracı bakım çalışanların hata olasılıklarının bol olduğu organizasyonlarında bakım ve kontrol işlemleri çok karmaşık ve çeşitli olabilir. Çalışanların hata yapma olasılığını arttıran bu durumlara örnekler aşağıda yer almaktadır.

-Bakım üssündeki ve uçuş hattı istasyonlarındaki personel, planlanan kalkış saatlerine uymak zorunda olması anlamına gelen en gelişmiş havacılık sistemlerinin zaman baskısı altında çalışması.

-Bakım kuruluşları, sektörün ekonomik sorunlarına karşı koymak için uçak kullanımını arttırması.

-Büyük sektörlerinde dahil olduğu birçok havayolu filosunda 20 ila 25 yaşında uçaklara rastlamak nadir değildir. Buna ek olarak, bazılarını öngörülebilir gelecekte de hizmette tutmayı planlamaktadır. Uçak bakım teknisyenleri yaşı giderek artan bir filonun bakımını yapması.

-Motor gürültü kitleri bazı eski dar gövdeli uçakları ekonomik ve çevresel açıdan uygun hale getirebilir ancak, bu ilave kitlerin uçakların bakımını karmaşıktırması.

-Eski uçak gövdelerinin yorulma, korozyon ve genel bozulma belirtileri dikkatli incelenmesi gerekir. Bu da bakım işgücü üzerindeki yükü artırması.

-Özellikle denetim görevlerinde çalışanlar için ek iş gücü gerektiren durumların çoğu zaman hataları fark edememe ihtimalinin oluşturduğu gerginlik durumu (CAP 718, 2002).

2.3.7. Reason pozitif emniyet kültürü

James Reason emniyet kültürü kavramı, havacılıkla ilgili herkesin kullandığı ancak çok az çalışanın gerçek anlamını bildiği ve nasıl ölçüleceği hakkında yeterince uzlaşmadığı bir kavramdır. Sosyal bilimlerde emniyet kültürü iki bölümdür. Birinci bölüm, işyeri üyelerinin emniyetin gerçekleştirilme için paylaştığı soyut kavramlar olan inanç, tutum ve değerlerdir. İkinci bölümde; işletmenin sahip olduğu ve emniyet seviyesini yükseltmekte kullandığı mevcut kontrol ve uygulamalar ile bu hususta oluşturduğu politikaları kapsayan daha somut değerler yer almaktadır. Reason ve Hobbs (2003) çalışmasında emniyet kültürü özelliklerini şu şekilde ifade etmektedir:

-Emniyet kültürü, önceden belirlenmiş organizasyon hedeflerine sıkıntısız ulaşmayı sağlayan bir motordur.

-Emniyet kültürü, çalışanların karşılaştığı her türlü tehlikeyi önemsemesini simgeler. Emniyet kültürünü bozacak hususlar norm olarak işletme kültürüne ilave edilir ve oluşan bu olumsuz durumlarla ilgili acil önlemler alınır.

-Kendinin ve çalışma arkadaşlarının yapmış olduğu hataları çekinmeden raporlanabildiği güven ortamı gerçekleştirmek bilinen kültürü oluşturur. Oluşturulacak bu güven ortamı sayesinde hataya sebep olan durumlar ortaya çıkacaktır. Ancak bu şekilde emniyetli uçuş ve emniyetsiz uçuş arasındaki fark ortaya çıkacaktır. Öğrenme; işletmenin geçmiş tecrübelerinden ders alındığı sürece devamlılığı olacaktır.

Reason; pozitif emniyet kültürü kapsam olarak Şekil 4’te gösterildiği gibi adil kültür, raporlama kültürü, öğrenme kültürü, esnek kültür ve bilinen (bilinç) kültürü olmak üzere 5 (beş) bölümde ele almaktadır (Reason; 1997: 2).



Şekil 4. Emniyet Kültürüne Ait Ana Bileşenler (Reason, 1997)

2.3.7.1. Adil kültür

Adil kültürde kabul edilebilen ve kabul edilemez hatalar kesin çizgi ile ayrılmaktadır. Adil kültürde kasıtlı bir davranış yok ise yapılan hataların kabul edilebilir tarafı bulunmaktadır. Adil kültüre sahip işletmede iş görenler yaptıkları çekinmeden söyleyebilmektedirler (Dekker, 2007). Cezalandırıcı kültürde çalışanlar yaptıkları hataları itiraf etmeyecektir. Güven raporlama kültürünün ön şartıdır. Ancak bu tanım tüm sistemi emniyetsiz duruma düşürme potansiyeli olan kusurlarında cezasız kalacak olarak anlaşılmamalıdır. Bazı emniyetsiz davranışlar kusur olarak sayılmalı ve ciddi yaptırımlar uygulanmalıdır. Eğer bu durumlarda kişiler uyarılmaz ise yönetim güvenilir olmayı kaybeder (Reason ve Hobbs, 2003). Yapılan araştırmalar ışığında adil kültüre sahip olmayan işletme çalışanlarında örgütsel bağlılık, iş tatmini, moral ve motivasyon hususlarındaki isteklikleri düşük kalmaktadır (Dekker, 2007). Çalışanlar, çalışma arkadaşlarını adil kültüre sahip işletmelerde gözlemleyebilmekte ve olumsuz durum fark edilmesi durumunda emniyetin tekrar sağlanması için gerekli tedbirler alınabilmektedir (Frankel, Leonard ve Denham, 2006). Kısaca ifade etmek gerekirse, adil sistemde adalet vardır.

2.3.7.2. Raporlama kültürü

Adil kültürde iş görenlerin yaptığı hatalarda, her çalışan yaptığı kendi hatasını raporladığında suçlanmazlar. Bu kültürde yapılan hatalardan öğrenme imkânı oluşur. İdeal olan da insanların kendi hatalarını raporlamasıdır (Dekker, 2007).

Etkin raporlama sistemi, emniyeti arttırmayı amaçlı çalışmalarda çok etkilidir. Ancak bu sistem çalışanlar arasında yapılan hataların birbirini şikâyet etme boyutuna dönüşmemelidir. İşletmelerde emniyet kültürünün sağlıklı oluşturulabilmesinde çalışanların yanında yöneticilerinde eğitilmesi ve aynı görüşe sahip olması önemlidir. Liderlerin desteği olmadan yapılan tüm çalışmalar zaman içerisinde bozularak suç-ceza sürecine dönüşecektir (Eroğlu vd., 2009).

2.3.7.3. Öğrenme kültürü

Bir işletmede öğrenme kültürünün gelişmesi için önce raporlama kültürü gelişmelidir. Eğer emniyetsiz durum ve davranışlar önceden tespit edilemez ise kaza ile sonuçlanacaktır (Reason ve Hobbs, 2003). İşletmelerde öğrenme, hatalar gün yüzüne çıkarılarak gerekli düzeltici tedbirlerin alınma sürecidir (Argyris ve Schön, 1978). Literatürde iki tür örgütsel öğrenmeden bahsedilir. Hatanın belirlenmesi ve düzeltilmesi, hata oluşuktan sonraki süreçte yapılıyor ise tek döngülü öğrenmedir. İşletme, hata için hem düzeltici işlemlerin düzenlediği hem de hatanın tekrar etmemesi için önlemlerin alındığı sistem ise çift döngülü öğrenmedir (Dikmen, 1999). Tek döngülü öğrenmede sadece eylemler incelenirken, çift döngülü öğrenmede, hata sebebi eylemlerin ve bu eylemlere neden olan sebepler incelenir (Reason ve Hobbs, 2003).

2.3.7.4. Esnek kültür

Esneklik, risklerden kaçınarak harekette hız ve fırsatları yakalamada atik olmaktır. Esneklik, değişim karşısında hızlı olarak, rekabet yerini almak anlamına gelir. Esnek işletmeler ise değişen durumlar ve şartlara uyum sağlamada yapısında değişiklik yapabilen ve öngörülemeyen değişim aşamalarına uyum sağlamada sıkıntı yaşamayan yapılardır (Nemli, 1998).

2.3.7.5. Bilinen (bilinç) kültür

Emniyet kültürünün yukarıda belirtilen diğer dört ana bileşenin kendi içinde etkileşimiyle bilinen kültür oluşur. Bilinen kültürde yöneticilerin tüm sistemin emniyetini etkileyen faktörler hakkında güncel bilgiye sahiptir. Yönetim, çalışanların yapılan faaliyetin doğasında var olan tehlikelerin yanında riskleri anlamalarına yardımcı olur. Bilinen kültürde çalışanların görevlerini emniyetle yapabilmelerinde ihtiyaç duyacağı tüm bilgi, yetenek ve iş tecrübesi sağlanır ve problemler için etkili olabilecek tedbirlerin alınması konusunda cesaretlendirilir (Reason, 1997).

Bilinen kültürün oluşturulmasında güçlü raporlama kültürü gereklidir (CANSO, 2008). Raporlama kültürü için adil kültürün varlığı zorunlu iken bilinen kültürün oluşturulabilmesi için kendinin ve çalışma arkadaşlarının hatalarını raporlama yapabilmesini sağlayacak güven ortamının sağlanması şarttır. (Reason ve Hobbs, 2003). Bunun yanında bilinen kültür; üst yönetimin desteğine, açık iletişime, adil çevreye, örgütün tüm seviyelerinden katılıma, etkili karar verme süreci gibi özelliklere sahiptir (Eurocontrol, 2008).

BÖLÜM 3. YÖNTEM

Bu bölümde, araştırmanın modeline, araştırmanın uygulandığı evren ve örnekleme, araştırma verilerinin ve toplanmasına, verilerin çözümlenmesi ve yorumlanması, araştırma için gerekli süre ve maliyet bilgilerine yer verilmiştir.

3.1. Araştırma Modeli

Araştırmada kullanılan kişilerarası iletişim değişkeni bağımsız, iş performansı değişkeni ise bağımlı değişkendir. Kişilerarası iletişimin iş performansı üzerindeki etkisini belirlemek için oluşturulan araştırma modeli Şekil 5'te gösterilmiştir.



Şekil 5. Araştırma Modeli

Çalışmanın hipotezleri aşağıdaki gibidir:

- H_{1a}: Dış algı, görev performansını etkilemektedir.
- H_{1b}: İç anlaşmazlık, görev performansını etkilemektedir.
- H_{1c}: Dış algı, planlama ve etkinliği etkilemektedir.
- H_{1d}: İç anlaşmazlık, planlama ve etkinliği etkilemektedir.

3.2. Evren ve Örneklem

Araştırma evrenini, Türkiye'deki SHY-145 onaylı bakım kuruluşlarında çalışan lisanslı ve lisanssız hava aracı bakım teknisyenleri oluşturmaktadır. Araştırmanın örnekleme ise İstanbul'daki SHY-145 onaylı bakım kuruluşlarında çalışan hava aracı bakım teknisyenleridir. Anket uygulama çalışmasında örneklemin İstanbul ili seçilmesinin

nedeni, Türkiye’deki SHY-145 onaylı bakım kuruluşlarının yoğun olarak bu bölgede konuşlanması, havacılığın kalbinin attığı yer olmasıdır. İstanbul’da SHY-145 onaylı bakım kuruluşlarının fazla olması dolayısıyla bu kuruluşlarda çalışan hava aracı bakım teknisyenlerin de sayıca fazla olması anlamına gelmektedir. Bu sayede örneklem içinde uygulanacak anket araştırması için yeterli sayıda hava aracı bakım teknisyenlerine ulaşılabilmektedir. Bu avantaj hem zamandan hem de maliyetten tasarruf yapılmasına imkân sağlamıştır.

Araştırmanın verilerinin sağlanmasında araştırmacıya zaman tasarrufu sağlayan ve kolaylık sunan “Kolayda Örneklem Tekniği” tercih edilmiştir. Kolayda örnekleme, ana kütleyi temsil edecek örneklem seçiminin araştırmacının kendi kararıyla tespit ettiği tesadüfi olmayan örnekleme yöntemidir. Kolayda örnekleme tekniğinde, ankete katılacak kişilere kolay ulaşım imkânı sağladığından süre ve maliyet avantajı bakımından en ideal yöntemdir (Malhotra, 2004).

SHGM’nin 2022 yılı faaliyet raporuna göre Türkiye’deki SHY-145 lisanslı hava aracı bakım teknisyen sayısı 2021 yılına göre 259 kişi artarak 4715 kişi olmuştur (SHGM, 2023). Bunun yanında lisanssız çalışan hava aracı bakım teknisyeni sayısına ulaşmak için tüm literatür taranmasına rağmen net bir sonuç elde edilememiştir.

Bu sorunun çözümü için örneklem hesaplama formülü üzerinde farklı örneklem sayıları ile hesaplamalar yapılmış; elde edilen sonuçlar, uygulanan anket sayısından az olduğu görülmüştür. Bu kapsamda formül üzerinde lisanslı hava aracı bakım teknisyeni sayısının kullanılmasının sonucu olumsuz etkilemeyeceği değerlendirilmiştir.

Bu veriler üzerinden örneklem sayısını belirlemek için nicel araştırma örneklem hesaplama formülü temel esas alınmıştır. Örneklem hesaplama formülü ve yapılan hesaplama aşağıdaki gibidir (Gürbüz ve Şahin, 2018).

Formüle göre 4715 kişilik bir evren için %95 güvenilirlik seviyesinde minimum 356 kişiye ulaşıldığında yeterli olacağı görülmektedir. Bu kapsamda dağıtılan anketlerden 412

adet anket cevaplanmıştır. 7 ankete verilen cevaplar analizde geçersiz sonuçlandıktan sonra geriye geçerli 405 anket örneklem hacmi için yeterli düzeydedir.

$$n_0 = \frac{t^2 \times s^2}{d^2} \quad n_0 = \frac{1,96^2 \times 0,5^2}{0,05^2} \quad n_0 = 384,16 \quad (1.1)$$

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} \quad n = \frac{384,16}{1 + \frac{384,16}{4715}} \quad n = 355,24 \quad (1.2)$$

3.3. Veriler ve Toplanması

Araştırmanın veri toplama aracı olarak anket tekniği kullanılmıştır. Araştırmacının düzenlemiş olduğu anket formu katılımcılara çevrimiçi olarak “Google Forms” programı ile gönderilmiştir. Anket formu, üç bölümden oluşmuştur. Anketin birinci bölümünde, 7 soruluk demografik bilgi formuna; ikinci bölümünde, SHY-145 onaylı bakım kuruluşlarında çalışan hava aracı bakım teknisyenlerinin kişilerarası iletişim algılarını ölçmeye yönelik Campbell ve Akdemir (2016) tarafından geliştirilen 2 boyut ve 7 soruluk “Kişilerarası İletişim Ölçeği”ne; üçüncü bölümde ise SHY-145 onaylı bakım kuruluşlarında çalışan hava aracı bakım teknisyenlerin iş performans algılarını ölçmeye yönelik Goodman ve Svyantek (1999) tarafından oluşturulan tek boyut ve 11 soruluk “İş Performansı Ölçeği”ne yer verilmiştir. Anket formu toplam 25 sorudan oluşmaktadır. İkinci ve üçüncü bölümdeki cevaplarda 5’li likert derecelendirmesi kullanılmıştır. Derecelendirme; 1- Kesinlikle Katılmıyorum, 2- Katılmıyorum, 3- Kararsızım, 4- Katılıyorum, 5-Kesinlikle Katılıyorum şeklinde sınıflandırılmıştır.

3.3.1. Demografik bilgi formu

Anketin uygulanacağı hava aracı bakım teknisyenlerinin kişisel özelliklerini belirleyebilmek için toplam 7 soruluk demografik bilgi formu oluşturulmuştur. Bu kapsamda hazırlanmış olan sorular sırasıyla aşağıdaki gibidir:

- Cinsiyetiniz?
- Yaşınız?
- Medeni durumunuz?
- Eğitim düzeyiniz?
- İş Tecrübeniz?
- Çalıştığınız departman?
- Göreviniz?

3.3.2. Kişilerarası iletişim ölçeği

Türkiye’deki lisanslı ve lisanssız hava aracı bakım teknisyenleri üzerinde yapılacak araştırmada yer alacak katılımcıların kişilerarası iletişim algılarını tespit etmek için literatürdeki kişilerarası iletişim ölçekleri taranmış ve ulaşılan kaynakların detaylı incelemesi yapılmıştır.

Yapılacak araştırmanın örneklem grubuna uygulanmasında en iyi ölçeğin, Campbell ve Akdemir (2016) tarafından geliştirilmiş, dış algı ve iç anlaşmazlık bölümlerinde iki boyut ve 7 sorudan oluşan “Kişilerarası İletişim Ölçeği” olduğuna karar verilmiştir. Ölçeğin orijinal dili İngilizce olduğundan, sorular İngilizce’den Türkçe’ye ve Türkçe’den İngilizce’ye 3(üç) İngilizce Öğretmen ile profesyonel çevrilerek araştırma yapılacak grup özelliklerine göre uyarlanmıştır.

Türkiye’deki lisanslı ve lisanssız hava aracı bakım teknisyenleri üzerinde yapılacak araştırmada kullanılmaya karar verilen Campbell ve Akdemir’in geliştirdiği kişilerarası iletişim ölçeğinin dış algı boyutuna ait Cronbach alpha değeri 0.785, iç anlaşmazlık boyutuna ait Cronbach alpha değeri ise 0.743 olduğu kaynaktan tespit edilmiştir. Ölçeğin

bütünsel açıdan Cronbach alpha değeri ise 0.856 olduğu görülmüştür. Kişilerarası iletişim ölçeği soruları Tablo 1’de gösterilmiştir.

Tablo 1. Kişilerarası İletişim Ölçeği

Dış Algı	DA1	Başkalarını, benim hakkımda ne hissettiğini söylemeye teşvik ederim.
	DA2	İş arkadaşlarım benimle konuşmanın kolay olduğunu söyler.
	DA3	Göreve yeni başlayan iş arkadaşlarım genellikle bana yaklaşır ve benimle konuşmaya başlar.
	DA4	İş arkadaşlarım bana iyi bir dinleyici olduğumu söyler.
İç Anlaşmazlık	İA1	Düşüncelerim ve duygularım hakkında başkalarına karşı dürüstüm.
	İA2	İş arkadaşlarımla iletişim kurmanın benim açımdan verimli olacağına inanıyorum.
	İA3	İş arkadaşlarıma hangi konudan bahsettiğimi açıklamama yardımcı olması için örnekler kullanırım.

3.3.3. İş performansı ölçeği

Türkiye’deki lisanslı ve lisanssız hava aracı bakım teknisyenleri üzerinde yapılacak araştırmada yer alacak katılımcıların iş performansı algılarını tespit etmek için alinyazında yer alan iş performansı ölçekleri taranmış ve ulaşılan kaynaklar incelenmiştir. Yapılan inceleme sonuçlarına göre araştırma örneklemini en iyi ifade eden ölçek, Goodman ve Svyantek (1999)’in geliştirmiş olduğu tek boyut ve 9 sorudan oluşan “İş Performansı Ölçeği”dir. Araştırma kapsamındaki orijinal ölçekte 7. soru “İşin tüm alanlarında yeteneklidir ve görevleri ustalıkla yerine getirir.” ile 9’uncu soru “İşin hedeflerine ulaşmak ve son teslim tarihlerini karşılamak için planlar ve organize eder.” ifadeleri birden fazla yargıyı ölçtüğü için her bir soru ikiye ayrılmıştır. Ölçek en son hali ile 11 sorudan oluşmaktadır. Orijinal ölçek dili İngilizce olduğundan, soruların İngilizce’den Türkçe’ye ve Türkçe’den İngilizce’ye 3(üç) İngilizce Öğretmeni ile çeviri yapılarak elde edilen sonuçlar araştırma yapılacak grup özelliklerine göre uyarlanmıştır.

Goodman ve Svyantek (1999) tarafından geliştirilen iş performansı ölçeğinin Cronbach alpha değeri 0.93 olarak kaynaktan tespit edilmiştir. İş performansı ölçeğine ait sorular Tablo 2’de gösterilmiştir.

Tablo 2. İş Performansı Ölçeği

İP1	İş amaçlarıma ulaşırım.
İP2	İşim ile ilgili performans kriterlerini karşılarım.
İP3	İşim ile ilgili tüm görevlerde uzmanlık gösteririm.
İP4	İşimin tüm gereksinimlerini karşılarım.
İP5	Kendime tahsis edilenden daha fazla sorumluluk üstlenebilirim.
İP6	İşim ile ilgili daha yüksek bir görev pozisyonunda çalışabilirim.
İP7	İşim ile ilgili her alanda yetenekliyim.
İP8	Görevlerimi ustalıkla yerine getiririm.
İP9	Benden istenilen görevleri yerine getirerek tüm işte iyi performans gösteririm.
İP10	İşlerimi zamanında bitirebilmek için plan yaparım.
İP11	İşlerimi iyi bir şekilde organize ederim.

3.4. Verilerin Çözümlemesi ve Yorumlanması

Araştırmanın anket uygulaması 01 Haziran 2022 ile 01 Aralık 2023 tarihleri arasında toplanmıştır. Araştırmaya ait verilerin analizinde SPSS (Statistical Package for Social Science) 26.0 ve AMOS (Analysis of Moment Structures) 21.0 programları kullanılmıştır. Verilerin istatistik programına girilmesini müteakip demografik bilgilerini analiz etmek amacıyla frekans analizi, Ölçeklerin doğruluğunu analiz yapmak için doğrulayıcı faktör analizi (DFA), boyut ve bileşenlerini analiz etmek için keşfedici faktör analizi (KFA), ölçeklerin ve alt boyutlarının güvenilirlik testi ve veri dağılımlarının normal dağılıma uygun olup olmadığını ortaya koymak amacıyla kişilerarası iletişim ölçeği ve iş performansı ölçeğinin çarpıklık ve basıklık değerleri ile Q-Q plot grafik analizleri yapılmıştır. Daha sonraki süreçte hava aracı bakım teknisyenlerinin kişilerarası iletişim ve iş performansı algılarını ölçmek amacıyla tanımlayıcı istatistikler ve iki değişken arasında oluşan ilişkinin düzeyini ve yönünü tespit ederek istatistiksel olarak

anlamalı olup olmadığının tespiti amacıyla korelasyon analizleri uygulanmıştır. Son olarak yapısal eşitlik modellemesi yol analizi yapılarak, araştırma hipotezlerinin desteklenip desteklenmediği incelenmiştir.

Araştırma kapsamında yapılacak detaylı literatür taraması için yapılan çalışma planına göre 18 ay süreceği öngörülmüş ve planlanan sürede bitirilmiştir. Araştırma esnasında oluşan maddi konular araştırmacı tarafından karşılanmıştır. Araştırmanın literatür kısmı oluşturulurken internet ve kütüphanelerin dijital ortam veri altyapıları ile basılı kitap arşivinden yararlanılmıştır.

3.5. Etik Kurul Onayı

T.C. İstanbul Maltepe Üniversitesi Etik Kurulu’nca “Kişilerarası İletişimin İş Performansı Üzerindeki Etkisi: SHY-145 Onaylı Bakım Kuruluşlarında Çalışan Hava Aracı Bakım Teknisyenleri Üzerinde Bir Araştırma” adlı araştırma 03.01.2022 tarih ve 2022/01 toplantı sayılı karar ile kabul edilmiştir. (Bkz. Ek.1).

BÖLÜM 4. BULGULAR VE TARTIŞMA

4.1. Demografik Bulgular

Bakım kuruluşlarında çalışan hava aracı bakım teknisyenlerinin demografik bilgilerini analiz etmek maksadıyla frekans analizi yapılmıştır. Bulgular Tablo 3’tedir.

Tablo 3. Demografik Bilgilere İlişkin Bulgular

Değişken	Grup	N	%
Cinsiyet	Kadın	34	8,4
	Erkek	371	91,6
Yaş	18-28	234	57,8
	29-39	70	17,3
	40-50	54	13,3
	51 ve üzeri	47	11,6
Medeni Durum	Bekar	229	56,5
	Evli	176	43,5
Eğitim Düzeyi	Lise	37	9,1
	Ön lisans	101	24,9
	Lisans	237	58,5
	Lisansüstü	30	7,4
İş Tecrübesi	0-3 yıl	204	50,4
	4-10 yıl	62	15,3
	11-20 yıl	41	10,1
	21 yıl ve üzeri	98	24,2
Çalışılan Departman	Kabiniçi	16	4,0
	Mekanik	218	53,8
	Aviyonik	77	19,0
	Yapısal	61	15,1
	Atölyeler	33	8,1
Görev	Bakım Teknisyeni	354	87,4
	Başteknisyen	24	5,9
	Bakım Şefi	27	6,7

Tablo 3 incelendiğinde:

- Hava aracı bakım teknisyenlerinin; %8,4'ü (34) kadın ve %91,6'sı (371) erkektir.
- Hava aracı bakım teknisyenlerinin; %57,8'i (234) 18-28 yaş grubunda; %17,3'ü (70) 29-39 yaş grubunda; %13,3'ü (54) 40-50 yaş grubunda ve %11,6'sı (47) 51 ve üzeri yaş grubundadır.
- Hava aracı bakım teknisyenlerinin; %56,5'i (229) bekâr ve % 43,5'i (176) evlidir.
- Hava aracı bakım teknisyenlerinin; %9,1'i (37) lise, %24,9'u (101) ön lisans, %58,5'i (237) lisans ve %7,4'ü (30) lisansüstü mezunudur.
- Hava aracı bakım teknisyenlerinin; %50,4'ü (204) 0-3 yıl, %15,3'ü (62) 4-10 yıl, %10,1'i (41) 11-20 yıl ve %24,2'si (98) 21 yıl ve üzeri iş tecrübesine vardır.
- Hava aracı bakım teknisyenlerinin; %4,0'ı (16) kabiniçi, %53,8'i (218) mekanik, %19,0'ı (77) aviyonik, %15,1'i (61) yapısal ve %8,1'i (33) atölyelerde çalışmaktadır.
- Hava aracı bakım teknisyenlerinin; %87,4'ü (354) bakım teknisyeni, %5,9'u (24) başteknisyen ve %6,7'si (27) bakım şefi olarak görev almaktadır.

Bu bilgiler kapsamında araştırmaya katılanların büyük bir çoğunluğunun 18-28 yaş grubunda, üniversite eğitim düzeyinde, mekanik departmanda çalışan, erkek, bakım teknisyenleri oluşturmaktadır.

Bu durum, ülkemizde havacılık alanında yaşanan hızlı gelişmelere ve yoğunluğa bağlı olarak, bu alanda eğitim veren üniversitelerin artmasını tetiklemiştir. Havacılık bölümü mezunu sayısının artması da göz önünde bulundurulur ise, bu bölümlerden mezun olan kişilerin havacılık alanında çalışmaya başladığını göstermektedir.

Ülkemizde sivil havacılık işletmelerinin hava aracı bakım bölümlerinde meslek yüksekokullarının Uçak Teknolojisi bölümünden veya üniversitelerin uçak elektrik/elektronik ile uçak gövde/motor bölümlerinden mezun olan kişiler istihdam edilmektedir. Bu bölümleri tercih ederek mezun olan öğrenci sayısının çoğunluğunun erkek olmasına bağlı olarak işletmelerde de erkek çalışanlar sayıca daha fazladır.

Bedenen ağır çalışma şartları altında çalışmaya her ne kadar erkek çalışanların daha uygun olduğu ve araştırmaya katılanlarının neredeyse tamamına yakını erkek olduğu görülse de yıllara bağlı olarak kadın çalışanlarında havacılık sektöründe hızlı bir yükseliş ile yer almaya başladıkları ve başarı ile görevlerini yerine getirdikleri görülmektedir. Ama yapılan literatür taramasında kadın hava aracı bakım personeli sayısına ulaşılamaması literatürün bu konuda eksik kaldığı görüşüne varılmıştır. Bu eksikliğin fark edilerek yıllık kadın çalışan sayılarının yayınlanması, daha doğru analiz yapılmasını sağlayacaktır.

Araştırmaya katılanların çoğunluğunun mekanik departmanda çalışanların olması ise, hava aracı yapısal olarak daha çok mekanik ağırlıklı olduğundan, çalışanların çoğunluğu bu bölümde istihdam edildiği görülmektedir. Ulaşılan veriler gerçek hava aracı bakım sahası ile karşılaştırıldığında, gerçek durumu temsil ettiği değerlendirilmiştir.

4.2. Doğrulayıcı ve Keşfedici Faktör Analizleri

Araştırma modellerinin geliştirilmesinde doğrulayıcı faktör analizi (DFA), oldukça fazla kullanılır. DFA, araştırma modeli aracılığıyla değişkenlerin gözlenmesi sonucunda faktör oluşturma işlemidir. Bu yöntemle genellikle ölçek geliştirme, geçerlilik analizi ve önceden belirlenmiş bir yapının doğruluğu test edilir (Yaşlıoğlu, 2017).

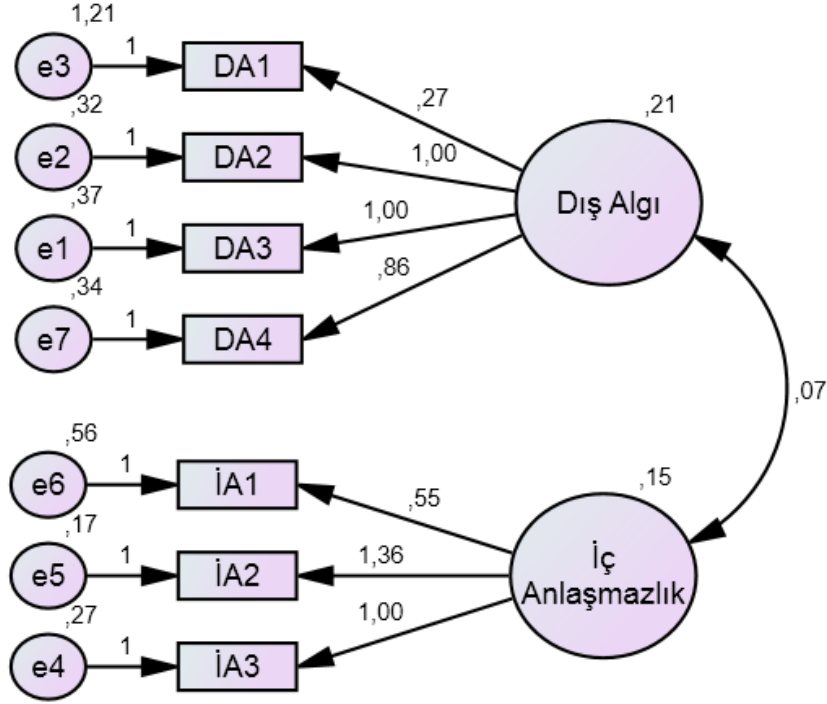
DFA, verinin içeriğindeki oluşumu değerlendiren keşfedici faktör analizi (KFA)'nin devamıdır. KFA, hipotez ile veri toplamaya çalışırken; faktörler arasındaki ilişki, faktörlerin modelini ve faktörlerin bağımsızlığını açıklayabilme düzeyini araştırmak için DFA kullanılır (Özdamar, 2004).

Ölçeklerin doğruluğunu analiz yapmak için doğrulayıcı faktör analizi (DFA), boyut ve bileşenlerini analiz etmek için keşfedici faktör analizi (KFA) yapılmıştır. Kişilerarası iletişim ölçeği literatürde ilk defa çalışıldığından sadece DFA testine tabii tutulmuş olup, iş performansı ölçeği için hem DFA hem de KFA testi uygulanmıştır.

4.2.1. Kişilerarası iletişim ölçeği doğrulayıcı faktör analizi

Keşfedici Faktör Analizi (KFA)'nde iki boyut ve 7 sorudan oluşan kişilerarası iletişim ölçeği doğruluk testi için doğrulayıcı faktör analizi (DFA) yapılmıştır. Kişilerarası

İletişim Ölçeğine Ait Birinci Düzey Çok Faktörlü DFA Diyagramı Şekil 6’da, uyum indeks katsayıları ise Tablo 4’de gösterilmiştir.



Şekil 6. Kişilerarası İletişim Ölçeğine Ait Birinci Düzey Çok Faktörlü DFA Diyagramı

Tablo 4. Kişilerarası İletişim Ölçeğine Ait Uyum İndeks Katsayıları

Uyum İndeksi	Gerçekleşen Katsayı	Mükemmel Uyum*	Kabul Edilebilir Uyum*
χ^2/df	2,21	<3	<5
CFI	0,946	>0,95	>0,90
GFI	0,980	>0,95	>0,90
NFI	0,908	>0,95	>0,90
IFI	0,947	>0,95	>0,90
RMSEA	0,055	<0,05	<0,08

*Gürbüz ve Şahin (2018:345).

Tablo 4 incelendiğinde; $\chi^2/df(2,21)$ ve GFI(0,980) mükemmel; CFI(0,946), NFI(0,908), IFI(0,947) ve RMSEA(0,055) ise kabul edilebilir uyum göstermektedir. Bu sonuçlar,

model veri uyumunun limitler dâhilinde olduğu ve doğrulandığını göstermektedir. Buna göre dış algı ve iç anlaşmazlık olmak üzere iki boyuttan oluşan kişilerarası iletişim ölçeğinin yapısal geçerliliği sağlanmıştır.

4.2.2. İş performansı ölçeği keşfedici faktör analizi

Keşfedici faktör analizi, testin güvenilirliğini test etmek için uygulanan bir istatistik çalışmasıdır. Faktör analizinde asıl amaç; ölçüm değişkenlerinin oluşturduğu bir analiz modelini test etmekten ziyade, bu değişkenlerinin nasıl gruplaştığı ve hangi faktörleri temsil ettiği üzerine odaklanır. Bir ölçekteki faktör verileri bilinmiyor ise ortaya konulmaya çalışılan temel boyut ve bileşenler bu yöntem ile araştırılır.

Araştırılan konunun faktör sayısının literatürde yer almaması ve araştırmacının faktör sayısını tespit etmek için keşfetmeye çalışması sebebiyle bu çalışmaya Keşfedici Faktör Analizi (KFA) denir (Şencan, 2005).

KFA'nın sağlıklı sonuçlar verebilmesi için verilerin belirli ön koşulları sağlamış olması gerekir. Gürbüz ve Şahin'e (2018) göre bunlar:

- Değişken dağılımının normal düzeyde olması.
- Değişkenler arasında doğrusal ilişki gözlenmesi.
- Yöntemin uygulanabilmesinde her bir faktöre ait en az üç değişkene yer verilmesi.
- Araştırmanın örneklem hacminin kabul edilebilir sınırlar seviyesinde olması gerekir.
- Farklı nitelikteki örneklemelerden elde edilen verilerin aynı havuzda toplanması.
- Analiz için uygun olmayan veya eksik verilerinin analizden çıkarılması.
- Örneklem verilerinin faktör analizi için yeterlilik düzeyini gösteren KMO değeri olan 0,60 ve üstünde olması.

-Korelasyon matrisinin anlamlı olduğu ve faktör analizi yapılabilceğini gösteren Bartlett küresellik test sonucunun ($p<0,05$) olması gerekir.

İş performansı ölçeği faktör yapısı testi için Keşfedici Faktör Analizi (KFA) yapılmıştır. Verilerin ait olduğu yığının parametrelerini tahmin etmek için “Temel Bileşenler Yöntemi” kullanılmıştır. Faktör döndürülmesinde ise “Varimax” uygulanmıştır. Analiz neticesinde, tek boyut ve 11 sorudan oluşan iş performansı ölçeğinin hava aracı bakım teknisyenleri üzerinde yapılan çalışmada, toplam varyansın %58’ini açıklayan iki boyut ve 11 soruya ayrıldığı tespit edilmiştir. İş performansı ölçeğine ait KFA sonuçları Tablo 5’te, Scree Plot Grafiği ise Şekil 7’de gösterilmiştir.

Tablo 5. İş Performansı Ölçeğine Ait KFA Sonuçları

Faktör/İfadeler	Faktör Yüğü	Özdeğer	Açıklanan Varyans	KMO/Bartlett Sig.
Görev Performansı		5,21	47,35	
GP1: İşim ile ilgili tüm görevlerde uzmanlık gösteririm.	0,80			
GP2: Görevlerimi ustalıkla yerine getiririm.	0,78			
GP3: İşim ile ilgili her alanda yetenekliyim.	0,75			
GP4: İşimin tüm gereksinimlerini karşılarım.	0,75			
GP5: Benden istenilen görevleri yerine getirerek tüm işte iyi performans gösteririm.	0,69			
GP6: İşim ile ilgili daha yüksek bir görev pozisyonunda çalışabilirim.	0,63			0,88/0,000
GP7: Kendime tahsis edilenden daha fazla sorumluluk üstlenebilirim.	0,56			
Planlama ve Etkinlik		1,17	10,65	
PE1: İşlerimi zamanında bitirebilmek için plan yaparım.	0,82			
PE2: İşlerimi iyi bir şekilde organize ederim.	0,77			
PE3: İş amaçlarıma ulaşırım.	0,68			
PE4: İşim ile ilgili performans kriterlerini karşılarım.	0,62			

Tablo 5’te yer alan KFA sonuçlarına göre:

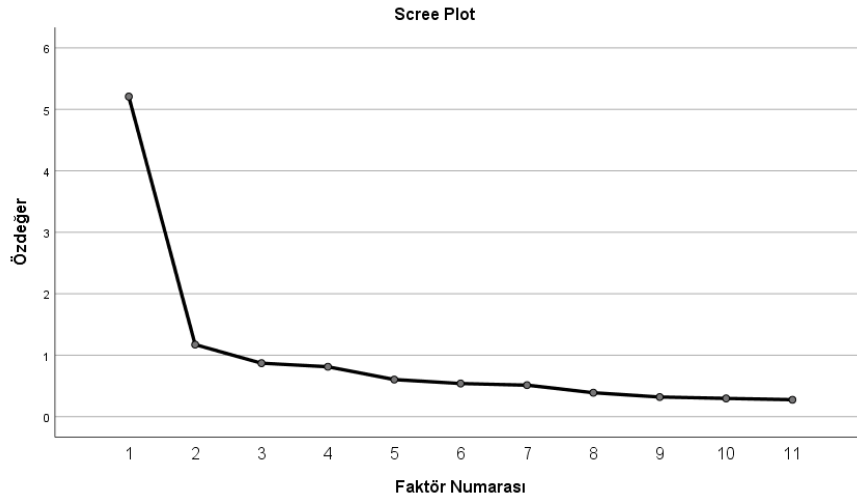
-Analizin faktör yük değerleri büyükten küçüğe doğru sıralandıktan sonra ortaya çıkan ilk faktördeki 7 ifade, görev ile ilgili algıları çağrıştırdığından oluşan bu yeni boyut “Görev Performansı” şeklinde isimlendirilmiştir. Görev Performansı boyutu, toplam varyansın %47,35’ini açıklamaktadır.

-Analizin faktör yük değerleri büyükten küçüğe doğru sıralandıktan sonra ortaya çıkan ikinci faktördeki 4 ifade, planlama ve etkinlik ile ilgili algıları çağrıştırdığından ortaya çıkan bu yeni boyut “Planlama ve Etkinlik” şeklinde isimlendirilmiştir. Planlama ve Etkinlik boyutu, toplam varyansın %10,65’ini açıklamaktadır.

-Örneklem verilerinin faktör analizinde, yeterlilik düzeyini gösteren KMO değerinin 0,88 olduğu belirlenmiştir.

-Bartlett küresellik test sonucunun 0,000 olduğu görülmüştür.

-Analizin sonunda değişkenler arasındaki doğrusal ilişki gözlemlenmiş, her faktör altında en az 3 ifade yer almış ve 405 kişilik örneklem yeterli olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

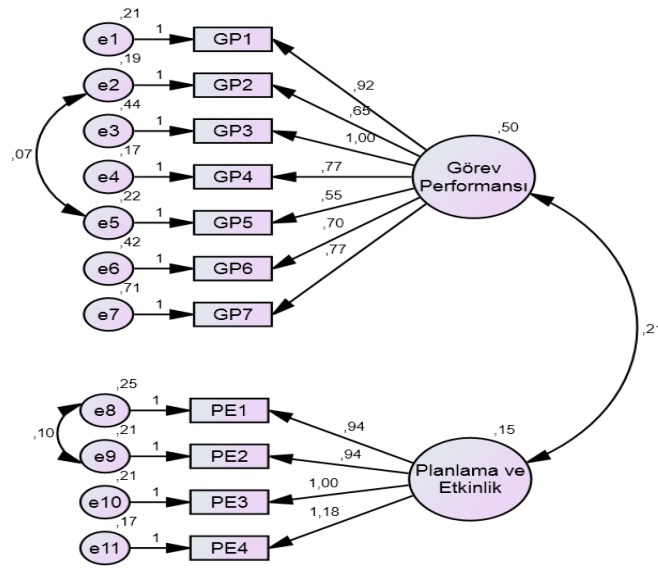


Şekil 7. İş Performansı Ölçeği Scree Plot Grafiği

Şekil 7’deki İş Performansı Ölçeği Scree Plot Grafiği de özdeğeri 1’den büyük iki boyutlu yapıyı doğrulamaktadır.

4.2.3. İş performansı ölçeği doğrulayıcı faktör analizi

Keşfedici Faktör Analizi (KFA)’nde iki boyut ve 11 sorudan oluşan iş performansı ölçeği doğruluk testi için doğrulayıcı faktör analizi (DFA) yapılmıştır. Yapılan analiz neticesinde, model uyumu oluşması için hata benzerliği gösteren 2-5 ve 8-9 hata terimleri arasında aşamalı olarak kovaryans oluşturulmuştur. Kovaryans sonucunda, model uyum indeksleri kabul edilebilir limit dâhilinde yer almıştır. İş performansı ölçeğine ait Birinci Düzey Çok Faktörlü DFA diyagramı Şekil 8’de, uyum indeks katsayıları ise Tablo 6’da gösterilmiştir.



Şekil 8. İş Performansı Ölçeğine Ait Birinci Düzey Çok Faktörlü DFA Diyagramı.

Tablo 6. İş Performansı Ölçeğine Ait Uyum İndeks Katsayıları

Uyum İndeksi	Gerçekleşen Katsayı	Mükemmel Uyum*	Kabul Edilebilir Uyum*
χ^2/df	3,43	<3	<5
CFI	0,948	>0,95	>0,90
GFI	0,942	>0,95	>0,90
NFI	0,929	>0,95	>0,90
IFI	0,949	>0,95	>0,90
RMSEA	0,078	<0,05	<0,08

*Gürbüz ve Şahin (2018:345).

Tablo 6 incelendiğinde; $\chi^2/df(3,43)$, CFI(0,948), GFI(0,942), NFI(0,929), IFI(0,949) ve RMSEA(0,078) indeksleri akademik olarak kabul edilebilir uyum göstermiştir.

Bu sonuçlar, model veri uyumunun doğrulandığının analiz edilmiş sonucunu göstermektedir. Buna göre görev performansı ile planlama ve etkinlik olmak üzere iki boyuttan oluşan iş performansı ölçeğinin yapısal geçerliliği sağlanmıştır.

4.3. Güvenilirlik Analizi

Güvenilirlik, uygulanacak ölçme tekniğinin, ölçeceği konuyu sınarken tutarlı ve istikrarlı olma eğilimidir. Ölçme işleminde kullanılan tekniğin iç tutarlılığın test edilmesi de denilebilir. Bir ölçeğin güvenilirliğinden söz edilebilmesi için ölçeğin analiz sonucunda sunduğu verilerin gerçekçi olması gerekir (Develis, 2014).

Güvenilirliğin tespit yöntemlerinin başında en sık Cronbach Alfa gelmektedir. Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısının 0,7'nin üzerinde olması, ölçeğin güvenilir olduğuna işarettir (Yaşlıoğlu, 2017).

Kişilerarası iletişim ve iş performansı ölçeklerine ait hesaplanan güvenilirlik test sonuçları Tablo 7'de gösterilmiştir.

Tablo 7. Kişilerarası İletişim Ölçeği ve İş Performansı Ölçeği Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Ölçek/Boyut	Madde Sayısı	α
Kişilerarası İletişim Ölçeği	7	0,75
• Dış Algı	4	0,71
• İç Anlaşmazlık	3	0,73
İş Performansı Ölçeği	11	0,88
• Görev Performansı	7	0,86
• Planlama ve Etkinlik	4	0,78

Tablo 7 incelendiğinde, tüm değişkenlere ait Cronbach Alfa katsayılarının yüksek düzeyde güvenilir olduğunu göstermektedir.

4.4. Normallik Analizleri

Veri dağılımlarının normal dağılıma uygun olup olmadığını ortaya koymak amacıyla kişilerarası iletişim ölçeği ve iş performansı ölçeğinin çarpıklık ve basıklık değerleri ile Q-Q plot grafikleri incelenmiştir. Ölçeğe ve alt boyutlarına ait çarpıklık ve basıklık katsayıları Tablo 8’de, Q-Q grafikleri ise Şekil 9, Şekil 10, Şekil 11, Şekil 12, Şekil 13 ve Şekil 14’te gösterilmiştir.

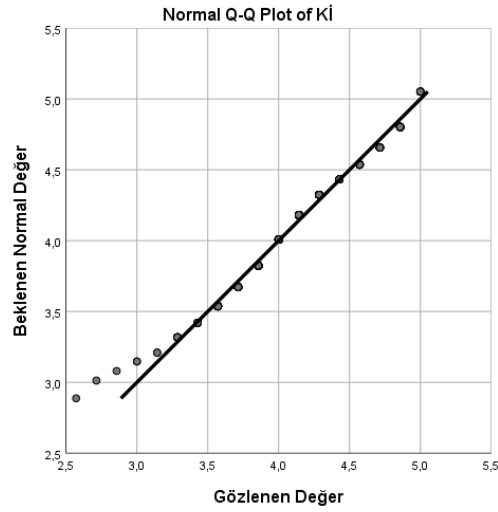
Tablo 8. Çarpıklık ve Basıklık Katsayı Sonuçları

Ölçek/Boyut	Çarpıklık	Basıklık
Kişilerarası İletişim Ölçeği	-0,11	0,54
• Dış Algı	-0,19	0,19
• İç Anlaşmazlık	-0,60	0,68
İş Performansı Ölçeği	-0,11	-0,67
• Görev Performansı	-0,37	-0,15
• Planlama ve Etkinlik	-0,35	-0,15

Çarpıklık ve basıklık katsayı değerlerinin normal dağılımıyla ilgili yapılan literatür araştırmasında, normal dağılım grafiğinin +1 ile -1 değerleri arasında olması gerekmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2018).

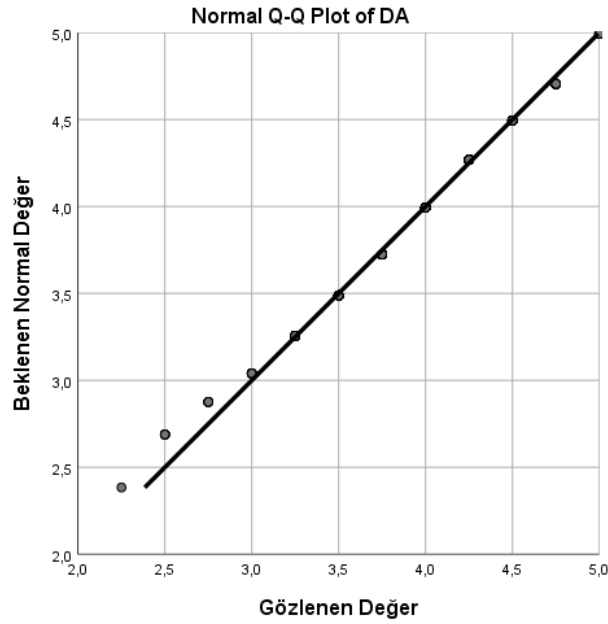
Tablo 8 incelendiğinde, tüm değişkenlerin çarpıklık ve basıklık katsayılarının normal dağılım olduğu bilgisini veren +1 ile -1 arasında olduğu görülmektedir.

Q-Q plot grafiğine ait normal dağılım olarak değerlendirilebilmesi için, analiz neticesinde oluşan histogram dağılım görüntüsünün 45 derecelik doğrunun üzerinde veya bu doğrunun yakınında sıralanmış olması beklenir (Yıldırım ve Şimşek, 2013).



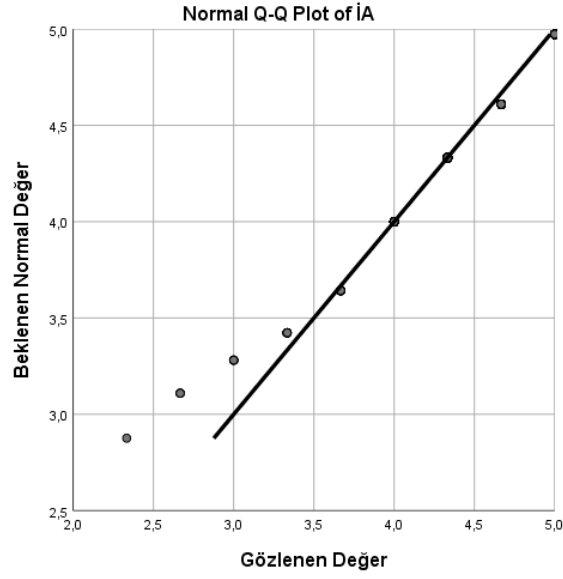
Şekil 9. Kişilerarası İletişim Ölçeği Q-Q Plot Grafiği

Şekil 9’da yer alan “Kişilerarası İletişim Ölçeği Q-Q Plot Grafiği” incelendiğinde normal dağılım sağlandığı görülmektedir.



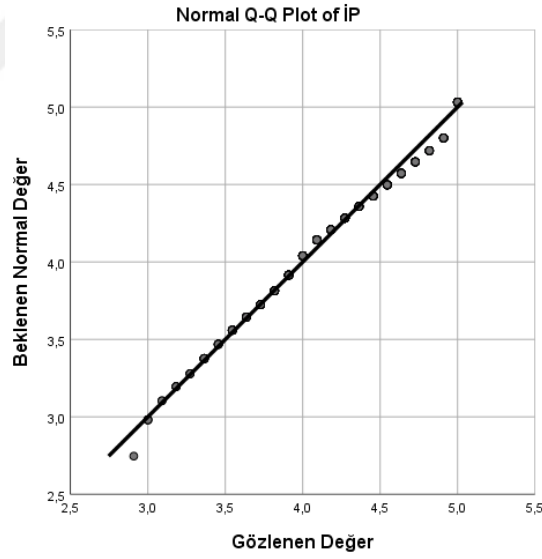
Şekil 10. Dış Algı Boyutu Q-Q Plot Grafiği

Şekil 10’da yer alan “Dış Algı Boyutu Q-Q Plot Grafiği” incelendiğinde normal dağılım sağlandığı görülmektedir.



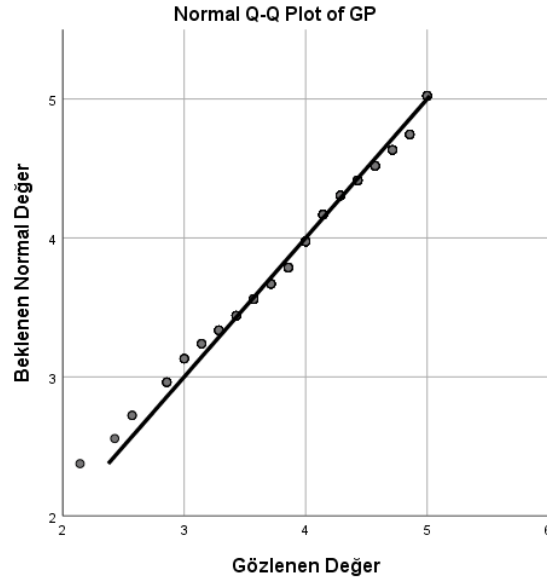
Şekil 11. İç Anlaşmazlık Boyutu Q-Q Plot Grafiği

Şekil 11’de yer alan “İç Anlaşmazlık Boyutu Q-Q Plot Grafiği” incelendiğinde normal dağılım sağlandığı görülmektedir.



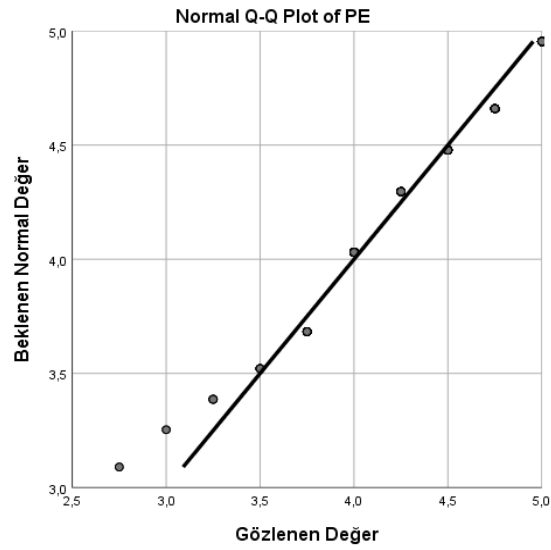
Şekil 12. İş Performansı Ölçeği Q-Q Plot Grafiği

Şekil 12’de yer alan “İş Performansı Ölçeği Q-Q Plot Grafiği” incelendiğinde normal dağılım sağlandığı görülmektedir.



Şekil 13. Görev Performansı Boyutu Q-Q Plot Grafiği

Şekil 13’te yer alan “Görev Performansı Boyutu Q-Q Plot Grafiği” incelendiğinde normal dağılım sağlandığı görülmektedir.



Şekil 14. Planlama ve Etkinlik Boyutu Q-Q Plot Grafiği

Şekil 14’te yer alan “Planlama ve Etkinlik Boyutu Q-Q Plot Grafiği” incelendiğinde normal dağılım sağlandığı görülmektedir.

4.5. Tanımlayıcı İstatistikler

SHY-145 onaylı bakım kuruluşlarında çalışan hava aracı bakım teknisyenlerinin kişilerarası iletişim ve iş performansı algılarını ölçmek amacıyla tanımlayıcı istatistikler incelenmiştir. Yapılan veri seti analiz sonuçları Tablo 9’da gösterilmiştir.

Tablo 9. Kişilerarası İletişim ve İş Performansına Ait Tanımlayıcı İstatistikler

Ölçek/Boyut	N	En Düşük	En Yüksek	Ortalama	Standart Sapma
Kişilerarası İletişim Ölçeği	405	2,57	5,00	4,09	0,41
• Dış Algı	405	2,25	5,00	3,91	0,51
• İç Anlaşmazlık	405	2,33	5,00	4,33	0,49
İş Performansı Ölçeği	405	2,91	5,00	4,21	0,49
• Görev Performansı	405	2,14	5,00	4,11	0,59
• Planlama ve Etkinlik	405	2,75	5,00	4,38	0,47

Tablo 9’daki tanımlayıcı istatistikler incelendiğinde; kişilerarası iletişim ölçeğine ait ortalama değerin 4,09; standart sapmanın ise 0,41 olduğu görülmektedir. Bu sonuç hava aracı bakım teknisyenlerinin kişilerarası iletişim algılarının yüksek olduğunu göstermektedir.

Kişilerarası iletişimin alt boyutları incelendiğinde; dış algıya ait ortalama değerin 3,91; standart sapmanın ise 0,51 ve iç anlaşmazlığa ait ortalama değerin 4,33; standart sapmanın ise 0,49 olduğu görülmektedir. Bu sonuç, hava aracı bakım teknisyenlerinin dış algı ve iç anlaşmazlık algılarının yüksek olduğunu göstermektedir.

İş performans ölçeğine ait ortalama değerin 4,21; standart sapmanın ise 0,49 olduğu görülmektedir. Bu sonuç, hava aracı bakım teknisyenlerinin iş performansı algılarının yüksek olduğunu göstermektedir. İş performansının alt boyutları incelendiğinde; görev performansına ait ortalama değerin 4,11; standart sapmanın ise 0,59 ve planlama ve etkinliğe ait ortalama değerin 4,38; standart sapmanın ise 0,47 olduğu görülmektedir. Bu

sonuç, hava aracı bakım teknisyenlerinin görev performansı ve planlama ve etkinlik algılarının yüksek olduğunu göstermektedir.

4.6. Korelasyon Analizleri

Korelasyon analizi; iki değişken arasında oluşan ilişkinin düzeyini ve yönünü tespit ederek istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığının tespiti amacıyla yapılmaktadır. Değişkenler arasındaki ilişkinin düzeyini sayılar, yönünü ise sayıların pozitif ya da negatif değer alması belirlemektedir (Yılmaz ve Çelik, 2009). Korelasyon katsayısı “r” harfiyle gösterilir ve -1 ile +1 arasında ($-1 \leq r \leq +1$) değer almaktadır (Tatlidil, 1996). Korelasyon katsayılarının düzey dağılımı aşağıda gösterilmiştir (Gürbüz ve Şahin, 2018):

Değer Aralığı	İlişki Düzeyi	Yönü
$-1 \leq r < -0,7$	Kuvvetli	Negatif
$-0,7 \leq r < -0,3$	Orta	Negatif
$-0,3 \leq r < 0$	Zayıf	Negatif
$0 \leq r < 0,3$	Zayıf	Pozitif
$0,3 \leq r < 0,7$	Orta	Pozitif
$0,7 \leq r < +1$	Kuvvetli	Pozitif

Değişkenler oransal ya da aralıklı ölçek ile oluşturulmuş ve normal dağılıma uygunluk gösteriyorsa Pearson korelasyon analizi uygulanır (Şencan, 2005). Kişilerarası iletişim ve iş performansı ölçekleri için hesaplanan Pearson korelasyon analiz sonuçları Tablo 10’da gösterilmiştir.

Tablo 10. Pearson Korelasyon Analiz Sonuçları

Değişkenler	1	2	3	4	5	6
Kişilerarası İletişim (1)	1,00					
• Dış Algı (2)	0,87**	1,00				
• İç Anlaşmazlık (3)	0,72**	0,27**	1,00			
İş Performansı (4)	0,40**	0,28**	0,38**	1,00		
• Görev Performansı (5)	0,35**	0,26**	0,32**	0,96**	1,00	
• Planlama ve Etkinlik (6)	0,40**	0,26**	0,40**	0,80**	0,61**	1,00

**p<0,01 *p<0,05

Tablo 10’da bulunan değişkenlere ait Pearson korelasyon analizi sonuçları incelendiğinde:

-Kişilerarası iletişim ve iş performansı arasındaki ilişki yönü pozitif ve orta derecelidir ($r=0,40^{**}$).

-Dış algı ve görev performansı arasındaki ilişki yönü pozitif ve düşük derecelidir ($r=0,26$).

-Dış algı ve planlama ve etkinlik arasındaki ilişki yönü pozitif ve düşük derecelidir ($r=0,26$).

-İç anlaşmazlık ve görev performansı arasındaki ilişki yönü pozitif ve orta derecelidir ($r=0,32$).

-İç anlaşmazlık ve planlama ve etkinlik arasındaki ilişki yönü pozitif ve orta derecelidir ($r=0,40$).

4.7. Yapısal Eşitlik Modellemesi Yol Analizi

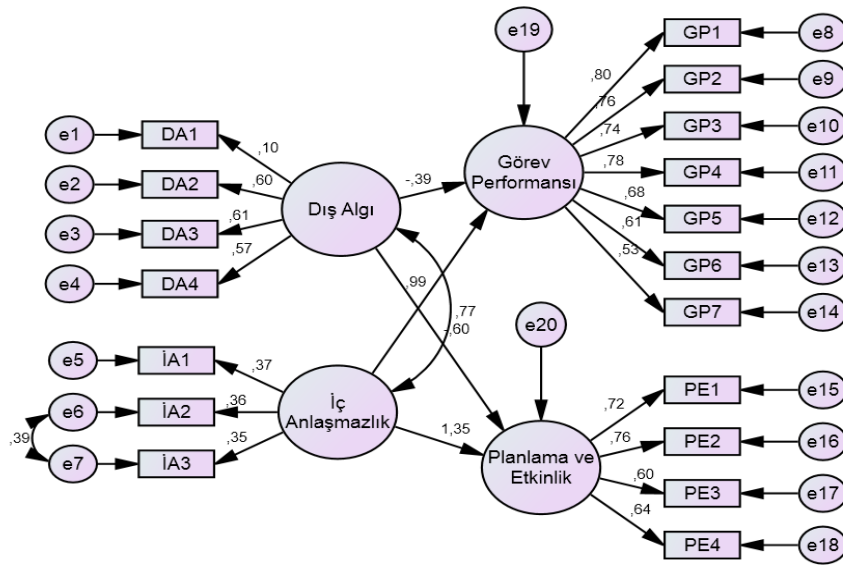
Yapısal eşitlik modellemesi karmaşık araştırma modellerinin analizinde ölçüm hatalarını da hesaba katarak birçok testi tek seferde başarılı bir şekilde yapma olanağı sağlar. Araştırma modeli ile ilgili düzenleme ve geliştirme tavsiyeleri sunması bakımından en çok tercih edilen yöntemlerden biridir.

Yapısal eşitlik modellemesi ile analiz edilebilen araştırma modelin üzerinde regresyon analizi kullanılarak da aynı sonuç elde edilebilmektedir. Bu iki analizin farkı; yapısal eşitlik modellemesinde aynı anda uygulanan analizler için regresyon analizinde tek tek yapılmasıdır. Regresyon analizinde yapılan testlerin fazla olması araştırmacının hata yapma olasılığını artırdığından, yapısal eşitlik analizleri hataları elimine etmesi açısından en çok tercih edilen araştırma uygulamasıdır (Dursun ve Kocagöz, 2010).

Yapısal eşitlik modellemesi; yol analizi, doğrulayıcı faktör analizi ve yapısal model olmak üzere üç yönteme ayrılmaktadır (Bollen, 1989). Yol analizi sonucunda oluşturulan modeller ile değişkenler arasındaki neden-sonuç ilişkisi incelenmektedir. Bu analizde

değişkenler arasında neden sonuç ilişkisinin ortaya çıkarılması, sadece gözlenen değişkenler kullanılarak yapılan çoklu regrasyon analiz teknikleri ile sağlanır (Raykov ve Marcoulides, 2000).

Kişilerarası iletişimin alt boyutlarından dış algı ve iç anlaşmazlığın iş performansının alt boyutlarından görev performansı ile planlama ve etkinlik üzerindeki etkisini tespiti amacıyla yapısal eşitlik modellemesi yol analizi uygulanmıştır. Yol analizi diyagramı Şekil 15'te, uyum indeks katsayıları Tablo 11'de ve hipotez sonuçları ise Tablo 12'de gösterilmiştir.



Şekil 15. Yol Analizi Diyagramı

Tablo 11. Yol Analizi Uyum İndeksi Katsayıları

Uyum İndeksi	Gerçekleşen Katsayı	Mükemmel Uyum*	Kabul Edilebilir Uyum*
χ^2/df	2,69	<3	<5
CFI	0,907	>0,95	>0,90
GFI	0,912	>0,95	>0,90
NFI	0,904	>0,95	>0,90
IFI	0,908	>0,95	>0,90
RMSEA	0,065	<0,05	<0,08

*Gürbüz ve Şahin (2018: 345).

Tablo 11 incelendiğinde; $\chi^2/df(2,69)$ mükemmel; CFI(0,907), GFI(0,912), NFI(0,904), IFI(0,908) ve RMSEA(0,065) ise kabul edilebilir uyum göstermektedir. Elde edilen uyum indeks katsayıları, yapısal eşitlik modellemesinin teori ile uyumlu olduğunu ortaya koymaktadır.

Tablo 12. Yol Analizi Sonuçları

Hipotez	Eksojen Değişken	Endojen Değişken	Regresyon Katsayısı (B)	Std. Hata	C.R.	p	Sonuç
H _{1a}	Dış Algı	Görev Performansı	-0,41	0,21	-1,92	0,055	Desteklenmedi
H _{1b}	İç Anlaşmazlık	Görev Performansı	2,14	0,48	4,51	0,000	Desteklendi
H _{1c}	Dış Algı	Planlama ve Etkinlik	-0,58	0,29	-1,96	0,050	Desteklenmedi
H _{1d}	İç Anlaşmazlık	Planlama ve Etkinlik	2,69	0,69	3,91	0,000	Desteklendi

Tablo 12 incelendiğinde;

Dış algının görev performansına etkisini tespit etmek için uygulanan yol analizi neticesinde, dış algının görev performansı üzerinde anlamlı bir etkisi bulunamamıştır (CR=-1,92 p=0,055<0,05). Buna göre, “**H_{1a}**: Dış algı, görev performansını etkilemektedir” adlı hipotez **desteklenmemiştir**.

İç anlaşmazlığın görev performansına etkisini tespit etmek için uygulanan yol analizi neticesinde, iç anlaşmazlığın görev performansı üzerinde pozitif etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir (CR=4,51 p=0,000<0,05). İç anlaşmazlıktaki 1 birimlik artış, görev performansı üzerinde 2,14'lük bir artış sağlamaktadır. Buna göre, “**H_{1b}**: İç anlaşmazlık, görev performansını etkilemektedir” adlı hipotez **desteklenmiştir**.

Dış algının planlama ve etkinliğe etkisini tespit etmek için uygulanan yol analizi neticesinde, dış algının planlama ve etkinlik üzerinde anlamlı bir etkisi bulunamamıştır (CR=-1,96 p=0,050<0,05). Buna göre, “**H_{1c}**: Dış algı, planlama ve etkinliği etkilemektedir” adlı hipotez **desteklenmemiştir**.

İç anlaşmazlığın planlama ve etkinliğe etkisini tespit etmek için uygulanan yol analizi neticesinde, iç anlaşmazlığın planlama ve etkinlik üzerinde pozitif etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir (CR=3,91 $p=0,000<0,05$). İç anlaşmazlıktaki 1 birimlik artış, planlama ve etkinlik üzerinde 2,69'luk bir artış sağlamaktadır. Buna göre, “**H_{1d}**: İç anlaşmazlık, planlama ve etkinliği etkilemektedir” adlı hipotez **desteklenmiştir**.

4.8. Tartışma

Risk oranı yüksek, kritik görevi üstlenmiş hava aracı bakım teknisyenleri arasındaki iletişimin, iş performanslarında etkili olduğu kuramdan yola çıkılarak yapılan çalışmada, kişilerarası iletişimin iş performansına etkisi SHY-145 onaylı hava aracı bakım kuruluşlarında çalışan hava aracı bakım teknisyenleri alanında araştırılmıştır. Çalışma 4 hipotez üzerinden yürütülmüştür. Analiz sonucunda 2 (iki) hipotez desteklenmiş, 2 (iki) hipotez desteklenmemiştir. Desteklenmeyen ve desteklenen hipotezlerin analizinden ulaşılan sonuçlar havacılık emniyeti boyutunda aşağıda ayrıntılı olarak yorumlanmıştır. Çalışma sonunda; hava aracı bakım teknisyenlerinin kişilerarası iletişim düzeylerinin yüksek olması, iş performanslarını olumlu etkilediği, buna bağlı olarak havacılık emniyetine katkı sağladığı sonucuna varılmıştır.

Desteklenmeyen Hipotezler:

“**H_{1a}**: Dış algı, görev performansını etkilemektedir” adlı hipotez **desteklenmemiştir**.

“**H_{1c}**: Dış algı, planlama ve etkinliği etkilemektedir” adlı hipotez **desteklenmemiştir**.

Dış algı; “kişinin, başkalarının kendisi hakkında olumlu izlenime sahip olduğu algısı” onun planlama, etkinlik ve görev performansını etkilememektedir. Dış algı dediğimiz aslında benim dışarıdan nasıl algılandığım, bana ne derler korkusu, sevilme isteği, dışlanma endişesi, kişinin bulunduğu ortamda ihtiyaç duyduğu güvenlik ihtiyacı ve benlik saygısını ifade etmektedir.

Hava aracı bakım teknisyenleri tarafından, hava araçlarına ve üzerinde bulunan parçalara periyodik aralıklarla bakım, arıza durumlarında ise onarım işlemi uygulamaktadır. Hava

araçlarına uygulanacak tüm bakım ve onarım işlemlerinde, bu çalışmanın havacılıkta kullanılan iletişim yöntemleri bölümünde yazılı iletişim olarak ifade edilen kayıt işlemi esastır. Bakım/onarım takip sistemine/dokümanına işlem kaydı, hava aracı bakım veya onarım işlemlerinin ilk basamağıdır. Bakım uygulamasının veya arıza onarımının tüm aşamaları bu kayıt üzerinden yürütülür. Bakım ve onarım için hava aracı bakım teknisyenleri tarafından uygulanacak işlem aşamaları ise her hava aracına ait bakım kitapları üzerinden yürütülmesi zorunludur.

Hava aracı bakım ve onarım işlemleri, işin niteliğine göre bireysel veya çoğunlukla ekip çalışması şeklinde gerçekleştirilmektedir. Ekip çalışmasında, ekip lideri ve diğer çalışma arkadaşları arasındaki iletişim, uçuş emniyeti açısından kritik bir öneme sahip olmaktadır. Bakım ve onarım işlemleri genellikle uzun süreli olup, bir vardiyada başlatılan işlemler, vardiya sonunda bir sonraki ekibe devredilerek kesintisiz bir şekilde sürdürülmektedir. Her vardiya grubu, sorumlu olduğu bakım ve onarım faaliyetlerini dürüstlük, nezaket ve etik kuralları çerçevesinde eksiksiz bir şekilde yürütmekte ve yapılan işlemlerin tüm kayıtlarını tutarak bir sonraki vardiyaya devretmektedir.

Uçuş emniyetinin bir diğer önemli unsuru ise bakım ve onarım işlemlerinin çeşitli aşamalarında, işin dokümanlara uygun olarak yapıldığını kontrol eden kalite kontrol personeli olmaktadır. Bu personel, hava aracı bakım ve onarım süreçlerinde deneyimli ve yetkilendirilmiş kişilerden oluşmakta olup, kalite kontrol faaliyetleri de yazılı dokümanlar üzerinden yapılmakta ve uçuş emniyetinin bakım kaynaklı aksamaması için titizlikle uygulanmaktadır.

Hava aracı bakım teknisyenlerinin, ulusal ve uluslararası kural ve prosedürlere uygun olarak çalışmaları zorunlu olmaktadır. Teknisyenlerin yalnızca yazılı dokümanlara dayalı olarak görev yapmaları, iş süreçlerini standart ve net hale getirmekte; böylece dışarıdan gelen görüş ve geri bildirimlerin çalışma performansı üzerinde herhangi bir etkisi olmamaktadır. Bu durum, araştırmanın desteklenmeyen iki hipotezi bağlamında, teknisyenlerin sıkı düzenlemeler altında çalıştığı koşullarla uyumlu olduğunu ve dış faktörlerin bu süreçler üzerindeki etkisinin minimal düzeyde kaldığını göstermektedir.

Sonuç olarak, bakım teknisyenlerinin iş süreçlerinin tamamen standartlaştırılmış olması, her adımın önceden belirlenmiş yazılı talimatlarla gerçekleştirilmesini zorunlu kılmaktadır. Bu yaklaşım, teknisyenlerin karar verme süreçlerinde belirsizlik yaşamasını engelleyerek iş akışını kesin kurallar çerçevesinde sürdürmelerini sağlamaktadır. Böylelikle teknisyenler, subjektif kararlar almak zorunda kalmaksızın, sistematik ve prosedürel bir şekilde işlerini yürütmektedirler. Dolayısıyla, dış algı endişesi gibi faktörler, görev performanslarını veya planlama ve etkinliklerini etkilememektedir.

Festinger'in bilişsel çelişki teorisi (cognitive dissonance theory), bireylerin tutumları, davranışları ve inançları arasında bir uyumsuzluk olduğunda psikolojik bir rahatsızlık hissetmeleri ve bu rahatsızlığı azaltmak için bu uyumsuzlukları ortadan kaldırmaya çalışmaları üzerine kuruludur (Festinger, 1954). Bu teoriyi göz önünde bulundurarak, bireyin dürüstlüğü, başkalarıyla iletişim kurma istekliliği ve kendisini açıkça ifade edebilme yetkinliği, bireyin hem kendi iç uyumunu koruma hem de sosyal etkileşimler sırasında tutarlı bir izlenim verme gerekliliğiyle örtüşmektedir.

Araştırmanın desteklenen hipotezlerine göre, bireyin başkalarının kendisi hakkında olumlu bir izlenime sahip olduğu algısının planlama, etkinlik ve görev performansını pozitif yönde etkilememesi, Festinger'in teorisine dayalı olarak şu şekilde açıklanabilir: Bireyin performansını etkileyen asıl faktör, dışarıdan gelen geri bildirimler veya algılar değil, bireyin içsel dürüstlüğü ve kendi iç uyumu ile uyumlu davranışlar sergilemesidir. Kişinin kendi dürüstlüğü ve iletişim konusundaki yetkinliği, bilişsel çelişkinin en aza indirilmesine ve bireyin kendi davranışlarıyla uyumlu bir tutum geliştirmesine yardımcı olur, bu da planlama ve görev performansını olumlu yönde etkiler.

Sonuç olarak, kişinin dış algılardan çok, kendi içsel tutarlılığına ve dürüstlüğüne dayanan davranışları, Festinger'in bilişsel çelişki teorisi ile örtüşmektedir (Festinger, 1954). Kendi davranış ve inançları arasındaki uyumsuzluğu minimize ederek, kişi iş süreçlerinde daha etkin ve verimli hale gelir; bu da onun görev performansını pozitif yönde etkiler. Dışsal algıların etkisiz kalması, bireyin içsel uyumu ve kendi dürüstlüğüyle paralel olarak çalışma performansını şekillendirdiğini ortaya koymaktadır.

Bu çalışmada **H_{1a}** ve **H_{1c}** hipotezleri; hava aracı bakım teknisyenleri tarafından yapılan hava aracı bakımlarının, %100 uçuş emniyeti çerçevesinde yerine getirilip getirilmediğinin araştırılmasıdır. Bir başka ifade ile hava aracı bakım teknisyenleri, görevlerini sosyal bir varlık olma çabası için mi yoksa uçuş emniyeti kapsamında mı yaptıklarının araştırılmasıdır.

Çalışmada **H_{1a}** ve **H_{1c}** hipotezleri desteklenmemiştir. Bu durum hava aracı bakım teknisyenleri görevlerini dış algıdan uzak, uçuş emniyetinin devamlılığı sağlamak amacı güderek yerine getirdikleri anlamına gelmektedir. Elde edilen bu sonuçlar ile havacılığın yolcu ve yük taşımada güvenli liman olduğu bir kez daha ortaya koyulmuştur. Bunun aksine bu iki hipotez desteklenmiş olarak sonuçlansaydı, havacılık sektörün hakkında “el âlem ne der” odaklı ve dışlanma korkusunun hâkim olduğu kolektif kültüre sahip, gücün ön planda olduğu bir organizasyon yapısından bahsediyor olacak idik.

Desteklenen Hipotezler:

“**H_{1b}**: İç anlaşmazlık, görev performansını etkilemektedir” adlı hipotez **desteklenmiştir**.

“**H_{1d}**: İç anlaşmazlık, planlama ve etkinliği etkilemektedir” adlı hipotez **desteklenmiştir**.

İç anlaşmazlık olarak ifade edilen “kişinin dürüstlüğü, başkalarıyla iletişim kurmak konusundaki istekliliği, kendisini açıkça ve örneklerle ifade edebilmek konusundaki yetkinliği”, onun planlama, etkinlik ve görev performansını pozitif yönde etkilemektedir.

Araştırmanın desteklenen hipotezlerine göre kişinin başkalarının kendisi hakkında olumlu izlenime sahip olduğu algısı, onun planlama, etkinlik ve görev performansını pozitif yönde etkilemiyorken; diğer yandan kişinin dürüstlüğü, başkalarıyla iletişim kurmak konusundaki istekliliği, kendisini açıkça ve örneklerle ifade edebilmek konusundaki yetkinliği onun planlama, etkinlik ve görev performansını pozitif yönde etkilemektedir.

Bir işletmede güç mesafesinin ölçüsü, o işletmede çalışanlar arasındaki iletişimin seviyesini belirler. Güç mesafesinin olmadığı bir organizasyon yapısından dürüstlük,

herkesin birbiri ile iletişim kurma isteği, kendini ifade edebilme yetkinliği vardır. Böyle bir yapı içerisinde çalışanlar arasında olumsuz bir iletişimden bahsetmek mümkün olmayacaktır. Bu durum çalışanların hem kendi arasında hem de işletmeye karşı güvenini sağlayacaktır. Sağlanan bu çalışma ortamı hava aracı bakım teknisyenlerinin planlama, etkinlik ve görev performanslarını olumlu etkileyecek, ortaya pozitif emniyet kültürüne sahip, uçuş emniyetinin en üst düzeyde olduğu bir organizasyon yapısı oluşacaktır.

Özeren, Odabaşoğlu, Tezer'in (2022) yapmış oldukları çalışmada bahsedildiği gibi yüksek güç mesafesinin olduğu toplumlarda geri bildirimi ve raporlama yapılması oranı çok düşüktür. Yüksek güç mesafesi olan işletmelerde çalışanların fikirlerini rahatlıkla söyleyebilmesi, yaptığı ya da gördüğü hataları bildirmesi veya çevresindeki kişiler ile dürüst bir iletişimde olması beklenmez. Fikirlerin özgürce söylenemediği yerde raporlama kültürü oluşmayacaktır. Güvenin olmadığı, korku kültürünün hâkim olduğu bir işletmede, raporlama yapılamayacağı için hatalar ortaya çıkmaz ve kazalar çoğalır. Havacılık işletmelerinde bu durum olur ise çok ciddi can ve mal kayıplarına neden olacaktır.

Uçuş emniyetinin sağlanmasında raporlama şarttır. Raporlama yapılabilmesi için dürüst iletişim kurulabilen ortama ihtiyaç vardır. Çalışanların endişe etmeden raporlama yapılabildiği havacılık işletmelerinde hava aracı kazaları azalır. Zaten temel amacının kazaları sıfır seviyesine indirmek olan uçuş emniyeti için bu durumun sağlanması şarttır. Çalışanlar kendi yaptıkları ya da beraber çalıştıkları kişilerin yaptığı hataları ceza endişesi olmadan rahatlıkla rapor edebildiği sürece, hataların tekrar etmemesi için gerekli tedbirler alınarak hava aracı kazaları önlenabilir.

Desteklenen hipotezler de gösteriyor ki; etkili, dürüst ve karşılıklı iletişim kurabilme imkânı olan havacılık işletmelerinde çalışan kişilerin planlama, etkinlik ve görev performansı pozitif yönde etkilenmektedir. Çalışanlar işlerini planlayıp, görevlerini etkin şekilde yerine getirebilmesi görev performanslarını pozitif yönde etkileyecek ve uçuş emniyetine olumlu katkı sağlayacaktır.

Havacılıkta amaç sağlanan uçuş emniyeti ile sıfır kaza oranına yakın görev yapmaktır. Bu amacın bileşenlerinde birisi de hava aracı bakım teknisyenleridir. Hava aracı bakım teknisyenlerinin yapmış oldukları hava aracı bakımları uçuş emniyetini kapsamında çok değerlidir. Yapılmış olan bu çalışmadan elde edilen sonuçların havacılık terminolojisinde CRM (Crew Resource Management-Ekip Kaynak Yönetimi) ve Bakım Kaynak Yönetimi (BKY) eğitimlerinin konu kapsamlarına dahil edilmesi hava aracı bakım teknisyenlerinin kritik bakım görevlerini yerine getirmelerinde farkındalık sağlayacaktır. Tavsiyeler kapsamında havacılık alanında alınacak tedbirler, uçuş emniyetinin daha da güçlenmesini sağlayacaktır.

Bu çalışma çok geniş bir yelpazeye sahip uçuş emniyeti hususuna olumlu katkılar sağlayacağı ve bu alanda yapılacak sonraki çalışmalara yol göstereceğı değerlendirilmektedir. Kendi alanında özgün çalışma olan araştırma literatürün eksik kalmış bölümüne ışık tutacaktır. Araştırma modeli literatürde ilk defa çalışıldığından, akademik çalışma alanına son derece önemli kazanım olacaktır.

Emniyeti arttırma tedbirleri; işletmelerin maliyetlerini, verimliliğini ve hedeflerini olumsuz etkilemediğı sürece uzun vadede katma değer sağlayacaktır. “Önce Emniyet” prensibine dayalı havacılık sahasında kazalar sonrası önlem almak yerine, ön eylemcilik olarak ifade edilen, ön tedbirlerle kazaları önlemek daha önemli hale gelmiştir.

BÖLÜM 5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Hem günlük yaşam hem de ticari faaliyetlerin sürdürülebilirliği zamana karşı yarış haline dönüşmüş günümüz dünyasında, yolcu ve yük taşımacılığı için uzakları yakın eden hava yolunu seçmek, tercihten ziyade zorunluluk haline gelmiştir. Bu gerçek en güncel hali ile her yıl SHGM faaliyet raporlarında sunulmaktadır. SHGM 2002 yılı faaliyet raporu istatistiklerine göre ülkemizde 531.393 hava aracı trafiği, 33.555 yolcu taşımacılığı, 880.133 ton yük taşımacılığı yapılmıştır (SHGM, 2007). 2022 yılına geldiğimizde SHGM faaliyet raporu istatistiklerinde, ülkemizde 1.885.525 hava aracı trafiği, 182.225.531 yolcu taşımacılığı, 4.163.142 ton yük taşımacılığı yapıldığı görülmektedir (SHGM, 2022). 2023 yılı faaliyet raporu istatistiklerinde ise ülkemizde 2.167.019 hava aracı trafiği, 214.232.985 yolcu taşımacılığı 4.211.507 ton yük taşıma kapasitesine ulaşmıştır (SHGM, 2023). Bu talebe cevap vermek için ülkemizdeki havacılık şirketlerindeki uçak sayısı da 2002 yılında 150 iken, 2023 yılına kadar %312 artarak 668'e çıkmıştır (SHGM, 2007).

Günümüz teknolojisi bağlı olarak havacılığın küresel boyutta gelişimi şirketleri de uluslararası boyutta çalışmaya yönlendirmiştir. Yolcunun ve kargonun en emniyetli ve kısa sürede yerine ulaşmasını sağlayan havayolu ile yük ve yolcu taşımacılığı sayesinde, tüm dünya ekonomik açıdan tek pazar haline dönüşmüştür. Havacılıkta yaşanan hızlı gelişmelere paralel olarak ülkemizde de başta İGA İstanbul Havalimanı olmak üzere yapılan modern havaalanları sayesinde hem ulusal hem de transit taşımacılık yapan uluslararası havayolu şirketleri için kapasite artmıştır. Havacılık Analitiği firması "Cirium" verilerine göre 2018 yılında hizmete açılan ve henüz 6 ay önce tamamlanan İGA İstanbul Havaalanı, dünyanın en iyi bağlantılı havaalanı olarak belirlenmiştir. İGA İstanbul Havaalanı, 2024 yılının ilk 6 ayında 316 direkt uçuş noktasına ulaşım sağlayarak, en bağlantılı 20 havalimanı arasında ilk sırada yerini almıştır. Küresel coğrafyada doğu ile batının birleşim noktasında kritik bir konuma sahip ülkemizdeki yeni havaalanlarının modern tesisleri sayesinde sunulan hizmetlerinin kalite standartlarının yükseltilmesiyle,

transit yolcu ve yük taşımacılığında önceden Avrupa kıtası üzerindeki hava alanları bağlantılı uçuşlar yapılırken, şirketler artık ülkemizdeki birinci sınıf İGA İstanbul Havaalanı tercih eder olmuştur. Ülkemizde havacılık şirketi sayılarındaki artışı da dikkate alacak olur isek; bölgesinde havacılığın merkezi haline gelindiği noktada bu durum beraberinde hava trafiğinin artmasına neden olmuş, istatistik çalışmaları bu artış eğiliminin devam edeceğini işaret etmektedir.

Pandemi sürecini istisna tutarsak, her yıl sürekli artış eğilimli uçuş saati grafikleri, hava aracı bakım teknisyenleri tarafından büyük bir titizlikle bakım ve onarımları yapılan hava araçları ile %100 uçuş emniyeti çerçevesinde gerçekleşmektedir. Yüksek risk grubunda yer alan hava aracı bakımı sektörünün tempolu iş hayatına, zamana endeksli yetişmesi gereken hava aracı bakım ve onarımların oluşturduğu stresi de dâhil edersek, bu kritik görevi icra eden havacılığın kalbindeki hava aracı bakım teknisyenleri, bu araştırmanın uygulama yapılacak evrenini oluşturmuştur.

Uçak bakımı, küresel havacılık endüstrisini destekleyen havacılık sisteminin önemli bir bileşenidir. Hava trafiği ve hava aracı kullanımına yönelik talepler arttıkça, tam zamanlı performans için bakım operasyonları üzerindeki baskılar da artmayı sürdürecektir. Bu durum hava aracı bakım teknisyenlerinin bakım uygulamaları ve ani gelişen onarım ihtiyaçlarına karşı suretle harekete geçmesi ciddi iş performansı gerektirmektedir. Bu süreç uzun süre devam ettiğinde hava aracı bakım teknisyenlerinin hata yapma oranlarını arttıracak ve ardından sistemin güvenlik ağında bozulmalar meydana gelecektir. Havacılık endüstrisi çalışanlar üzerinde strese neden olan bu olaylardan ders almadığı sürece, bakımla ilgili emniyet sorunları meydana gelmeye devam edeceği bir gerçektir. Uçak bakım ve denetiminde insan hatasının son zamanlarda meydana gelen birçok hava taşımacılığı kazasında nedensel bir faktör olduğuna şüphe yoktur.

FAA tarafından 2004 yılında, son 20 yıllık hava aracı kaza-kırım ve olay raporlarının incelemesi sonucunda yayınladığı rapor çalışmanın havacılık alanında iletişim boyutuna yönlendiren en kritik husustur. FAA bu çalışması ile hava araçları ile yaşanan kaza

kırımlarda insan faktörü kaynaklı hataların %80 oranında olduğunu ve yapılan hataların temel nedeni ise uygun olmayan ya da eksik iletişimden kaynaklandığını ortaya koymuştur (FAA, 2004).

Etkili iletişim karşısındakini doğru anlamak ve kendini karşısındakine doğru ifade edebilmektir. İnsan önce karşısındakine karşı iyi bir dinleyici olmalı, sonrasında kendini etkili ifade edebilmelidir. Etkili iletişimde kişi açık, net ve somut ifadelerden yararlanmalıdır. Böylece muhataba gönderilecek mesajların doğru anlaşılması sağlanarak, karşılıklı iletişim sağlanabilecektir. Hava aracı bakım teknisyenleri arasında kaliteli iletişim sağlamak için, mesajın gönderilmesinden ziyade, mesajın alıcı tarafından tam alınmasına dikkat edilmelidir. Mesaj alırken aktif bir dinleyici olunmalıdır. Karşılıklı iletişimde sözlü iletişimin yanında vücut dilini olarak ifade edilen sözsüz iletişim de önemsenmelidir. İletişimde sade dil kullanılmasına önem verilmelidir.

Çalışma ortamlarında mümkün olduğunca yüz yüze iletişim kurulmalı, bunun mümkün olmadığı durumlarda meslek kültürü çerçevesinde standart konuşmalarla iletişim kurulmalıdır. İletişimi bozabilecek her türlü alınganlıklardan uzak durulmalıdır. İletişimde, iletilen mesaja yapılacak eleştirilere açık olunmalıdır. İletişimde anlaşılmayan durumlar oluştuğunda hemen ifade edilmelidir. Özellikle havacılık iletişiminde alıcının aldığı mesajı doğru anlayıp anlamadığını geri bildirim ile göndermesi uçuş emniyeti açısından önemlidir.

Yaşamın her alanında etkili iletişim kurabilmek için eğitim vazgeçilemez olgudur. Bireyin işini etkili şekilde yapılabilmesini, eğitimin iletişime yön vermesi sayesinde. Eğitim; bireyin sahip olduğu niteliklerin güçlendirilerek kullanmasına imkân sağlar. Bu kapsamda verilen kurum içi eğitimler, çalışanlar arasındaki etkili iletişimde farkındalık sağlamaktadır.

Kişilerarası iletişim becerisi güçlü bireyler işlerini yaparken de yüksek performans ortaya koyabildikleri görülmektedir. Performans; planlanan işlerin, belirlenen hedeflere göre yapılması sonucunda oluşan başarının ölçüsüdür. İş performansı ise şirketin hedeflerine

ulaşması için çalışanların ölçülebilir davranışlarıdır. İş performansı kişilere göre değişebildiği gibi aynı kişi üzerinde de zamana bağlı farklılıklar gösterebilmektedir. Motivasyon, çalışanın sağlık durumu, bilgi-beceri ve yetenekleri, tutumları, enerjisi, yetiştirilme yöntemi, eğitim düzeyi, iş tatmini düzeyi, toplumda değer bulma duygusu, takdir edilme duygusu, işe bağlılık, iletişim becerileri ve psikolojik sermaye gibi birçok özellik iş performansını etkileyen kişisel unsurlara örnek verilebilir. Günümüz küresel rekabet ortamında örgütlerin devamlılığı rakiplerine göre kendilerine ne kadar fazla fark kattıkları ve yenilik yapma kapasitelerine bağlı olarak ölçülmektedir. Rekabetçi anlayış ile oluşturulacak örgüt kültürü çalışanların yenilikçi iş performanslarını yenilik üretme üzerine kurmalarını sağlayacaktır.

Havacılık sektörünün kritik unsuru olan hava aracı bakım teknisyenlerinin kişilerarası iletişim ve iş performansı arasındaki ilişkinin araştırıldığı bu çalışma sonucunda ulaşılan hedef “Havacılık Emniyeti” ve “Havacılık Güvenliği”ne katkıdır. Birbirinden tamamen farklı bu iki hususu açıklamak çalışmanın genelinde bahsedilen havacılık emniyeti hususunu kavramaya yardımcı olacaktır. Bu kapsamda; havacılık emniyeti, hava aracı ile yapılabilecek faaliyetleri doğrudan veya dolaylı olumsuz etkileyecek hususların oluşturduğu riskleri tanımlamak ve risk seviyelerini kabul edilebilir düzeyde tutulabilecek şekilde tüm önlemleri alma faaliyetidir. Böylece çok dinamik olan havacılık alanında risk doğru yönetilebildiği sürece faaliyetler emniyetli bir şekilde yerine getirilebilecektir (ICAO, 2018).

Havacılık güvenliği ise; havayolu ile yapılacak yük ve yolcu taşımacılığı faaliyetlerinin yerine getirilmesini bilinçli olarak engelleyecek sabotaj veya terörist saldırıları gibi kanun dışı eylemlerin önlenmesi ve güvenlik risk oranının kabul edilebilir seviyelerde tutulması anlamına gelmektedir. Başka dillerde de Türkçe’de olduğu gibi anlam karmaşıklığına yol açan bu iki kelime ile ilgili ülkemiz birçok çalışma yapılarak bu duruma çözüm aranmıştır. Yapılan çalışmalar sonucunda “safety” kelimesi emniyet, “security” kelimesi güvenlik olarak Türkçe karşılık bulmuştur (Gerede, 2006).

Havacılık emniyetinin konusu “safety”, havacılık güvenliğinin konusu “security”dir. Bu bilgiler ışığında hava aracına yapılan bakımlar ve uçuş faaliyetleri “flight safety-uçuş emniyeti”; hava alanına, yolculara, uçuş ekibine veya hava aracına yapılabilecek sabotaj türü eylemlerin engellenerek uçuşun problemsiz icra edilmesine de “aviation security-havacılık güvenliği” denilmiştir. Havacılığın küreselleşmesiyle birlikte “Havacılık Emniyeti” ve “Havacılık Güvenliği” kapsamında iletişim boyutunda sıkıntı yaşanmaması adına FAA tarafından önlem olarak ortak havacılık dili İngilizce olarak belirlenmiştir.

Bu süreçten itibaren uluslararası ortamlardaki telsiz konuşmaları ve hava araçlarına ait tüm teknik yayınların yazılması İngilizce dilinde olmuştur. Havacılıkta çalışan pilot ve uçuş mürettebatı kadar hava aracı bakım teknisyenleri de hem teknik yayınları bakım esnasında rahatlıkla kullanabilmesi hem de uçuş mürettebatı ile kolay iletişim kurabilmesi adına İngilizceyi belirlenen standartlarda bilmesi gerekir.

Bu kapsamda aşağıda yer alan öneriler yapılmıştır.

İletişim Odaklı Yönetime Geçilmesi:

Yoğun emek ve zamanın harcandığı çalışmanın literatür araştırması esnasında konu ile ilgili mevcut yayınlanmış yayınlar ve çalışanların iş performansı üzerine yapılan araştırmalar gösteriyor ki; günümüzde her ne kadar klasik yöntemler ile havacılık bakım yöneticiliği yapılmaya hala devam edilerek çalışanların iş tecrübelerinden etkin şekilde faydalanılmak istense de kişilerarası iletişimin artık iş tecrübesinden dahi önemli olduğunu kabul edilmelidir. Son yıllarda havacılık şirketlerinin sahip olduğu hava aracı sayısı artışına paralel olarak bakım alanında çalışan sayısının da artmasına rağmen istenilen düzeyde iş performansı ortaya çıkarılamaması sürekli sorun olarak gündemde yerini korumaktadır. Zaten çalışma alanındaki iş gücünün performansı ile ön plana çıkan emekçi bir nesilden, sorgulayarak sürekli iletişim içinde olan bir nesil ile doğru değişmesi çok yakın zamanda iletişim odaklı yönetim sistemine geçişi zorunlu hale getirecektir. Bu kapsamda; mevcut iş performansı sorunu ile araştırma birleştirildiğinde havacılık bakımı icra eden şirketlerdeki hem yöneticilerin hem de hava aracı bakım personeli için belirli

zaman periyotları ile kişilerarası iletişim odaklı eğitimler verilerek doğru iletişim kurma alışkanlığı kazandırılması, soruna çözümsel bir yaklaşım sağlayacağı değerlendirilmektedir.

Teknisyen Eğitim Programlarının Geliştirilmesi:

Eğitim programlarına, teknisyenlerin dürüstlük, iletişim kurma istekliliği ve kendini açıkça ifade edebilme yetkinliklerini geliştirmeye yönelik modüllerin eklenmesi tavsiye edilmektedir. Bu becerilerin, teknisyenlerin planlama, etkinlik ve görev performanslarını doğrudan etkileyeceği düşünülmektedir. Ayrıca, teknisyenlerin gerçek iş ortamlarında karşılaşılabilecekleri durumları simüle eden uygulamalı eğitimlerle bu becerilerin pekiştirilmesi sağlanması önerilmektedir.

İletişim ve Takım Çalışması Kültürünün Güçlendirilmesi:

Uçak bakım ekiplerinde, iletişim ve dürüstlük gibi faktörlerin önemine vurgu yapan bir kültür geliştirilmesi önerilmektedir. Bu doğrultuda, ekip içi iletişim ve iş birliğini artırmaya yönelik düzenli eğitimler ve atölye çalışmaları düzenlenmesi tavsiye edilmektedir. Ayrıca, ekip üyelerinin birbirleriyle daha etkili iletişim kurabilmeleri ve kendilerini daha iyi ifade edebilmeleri için kurum içi politikalar oluşturulması önerilmektedir.

Performans Değerlendirme ve Geri Bildirim Süreçlerinin Revizyonu:

Teknisyenlerin performans değerlendirmelerinde, dürüstlük ve iletişim yetkinlikleri gibi faktörlerin de göz önünde bulundurulması tavsiye edilmektedir. Bu değerlendirme süreçlerinin, yalnızca teknik becerilere değil, aynı zamanda kişisel gelişime de odaklanması önerilmektedir. Geri bildirim süreçlerinde, teknisyenlerin kendilerini geliştirebilecekleri alanlara ilişkin somut örnekler verilmesi, teknisyenlerin performanslarını nasıl iyileştirebileceklerini daha iyi anlamalarına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Yönetim ve Liderlik Yaklaşımlarının Yeniden Gözden Geçirilmesi:

Teknisyenlerin dürüstlük ve iletişim becerilerini teşvik eden bir yönetim yaklaşımının benimsenmesi tavsiye edilmektedir. Bu doğrultuda, liderlerin ekip üyelerinin kendilerini rahatça ifade edebilecekleri bir ortam yaratmaları teşvik edilmelidir. Ayrıca, liderlerin teknisyenlerle düzenli olarak birebir görüşmeler yaparak, bu tür becerilerin geliştirilmesine yönelik geri bildirim sağlamaları önerilmektedir.

Araştırma ve Geliştirme Çalışmalarının Teşvik Edilmesi:

Bu çalışmanın sonuçlarına dayanarak, teknisyenlerin dürüstlük, iletişim ve kendini ifade etme becerileri üzerine daha derinlemesine araştırmalar yapılması önerilmektedir. Bu araştırmaların, bu becerilerin diğer iş süreçleri ve güvenlik performansı üzerindeki etkilerini daha iyi anlamaya yardımcı olacağı düşünülmektedir. Ayrıca, bu tür becerilerin geliştirilmesi için en etkili yöntemleri belirlemek amacıyla pilot projeler ve deneysel çalışmalar yapılması tavsiye edilmektedir.

Bu öneriler, havacılık sektöründe teknisyenlerin görev performanslarını artırmak ve genel operasyonel verimliliği iyileştirmek amacıyla uygulanabilir.

Araştırma, teknisyenlerin içsel dürüstlük ve kendi iş süreçlerine uyum sağlamalarının performanslarını olumlu yönde etkilediğini göstermektedir. Bu bulguya dayanarak, teknisyenlerin içsel motivasyonlarını artırmak amacıyla, ödüllendirme sistemleri geliştirilebilir. Performansa dayalı teşvikler ve kariyer gelişim fırsatları sunularak, teknisyenlerin motivasyonu ve iş tatmini artırılabilir.

Son olarak araştırmada dış algıların ve geri bildirimlerin teknisyenlerin performansı üzerindeki etkisinin sınırlı olduğu sonucuna varılmıştır. Ancak, farklı iş koşulları ve meslek gruplarında bu durumun nasıl farklılaştığını incelemek için daha fazla araştırma yapılması önerilmektedir. Dış algı ve geri bildirimlerin farklı bağlamlardaki rolü üzerine yapılacak çalışmalar, iş süreçlerinin geliştirilmesine katkı sağlayabilir.

KAYNAKÇA

- Açın S. (2021). Havacılıkta İletişim Sorunları. 10 Mart 2024'te <https://tr.linkedin.com/pulse/havac%C4%B1l%C4%B1kta-ileti%C5%9Fim-sorunu-saf-aa%C3%A7%C4%B1n-adresinden-indirilmi%C5%9Ftir>.
- Akduman, G., Karahan, G. ve Solmaz, M. S. (2018). İletişim Becerileri Üstünde Empati ve Psikolojik Sağlamlığın Etkisi: Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri ve Deniz Ulaştırma İşletme Mühendisliği Öğrencileriyle Karşılaştırmalı Bir Araştırma. *Finans Ekonomi ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(4), 765-775.
- Aktaş, H., ve Şimşek, E. (2014). Örgütsel Sessizlik ile Algılanan Bireysel Performans, Örgüt Kültürü ve Demografik Değişkenler Arasındaki Etkileşimi. *Akdeniz İİBF Dergisi*, 14(28), 24-52.
- Akyurt, N. (2009). Sağlıkta İletişim ve Marmara Üniversitesi Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin İletişim Becerileri. *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*, 4(11), 15-33.
- Alajrafi, R. (2021). *Improving Communication Between Technicians in Aircraft Maintenance Using Notification System*. Ohio: Department of The Air Force Air University.
- Altındağ, E. ve Akgün, B. (2015). Örgütlerde Ödüllendirmenin İşgören Motivasyonu ve Performansı Üzerinde Etkisi. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12 (30), 281-297.
- Altunışık, R., ve İslamoğlu, A. (2010). *Tüketici Davranışları*. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Argyris, C. ve Schön, D. A. (1978) *Organizational Learning: A Theory of Action Perspective*. London: Addison-Wesley.
- Armstrong, M. (1994). *Performance Management*. London: Kogan Page.

- Aşkın, R., Bozkurt, Y. ve Zeybek, Z. (2020). Covid-19 Pandemisi: Psikolojik Etkileri ve Terapötik Müdahaleler. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(37), 304-318.
- Atalay, D., Günal, Z., ve Kuşseven, D. (2016). A Proposal for the Development of Communication Skills in Aviation Training. *Yıldız Journal of Educational Research*, 1(1), 77-99.
- Aytaç, S. (2011). İş Kazalarını Önlemede Güvenlik Kültürünün Önemi. *Türk Metal Sendikası Dergisi*, 147, 30-33.
- Aziz, A. (2013). *İletişime Giriş*. İstanbul: Hiperlink Yayınları.
- Bağcı, Z. (2014). Çalışanların İş Doyumunun Görev ve Bağlamsal Performansları Üzerindeki Etkisi. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 12(24), 58-72.
- Baltaş, Z. ve Baltaş, A. (2000). *Bedenin Dili*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Berelson, B. ve Steiner, G. A. (1964). *Human Behavior: An Inventory of Scientific Findings*. New York: Harcourt, Brace.
- Bilen, M. (2004). *Sağlıklı İnsan İlişkileri*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Bingöl, D. (2016). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. İstanbul: İnkılap Yayınevi.
- Bollen, K. A. (1989). *Structural Equations with Latent Variables*, New York: Wiley Press.
- Borman, W. C., ve Motowidlo, S. J. (1997). Task Performance and Contextual Performance: The Meaning for Personnel Selection Research. *Human Performance*. 10 (2), 99-109. https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002_3
- Bozkurt, V. (2014). *Değişen Dünyada Sosyoloji: Temeller, Kavramlar, Kurumlar*. Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım:
- Broome, D. (2011). Accident Reduction Through Crew Resource Management. *Journal of Aviation/Aerospace Education & Research*. 20(2), 13-21.

- Bükeç, C. M. (2015). Türkiye'deki Hava Aracı Bakım İşletmelerinde Olumlu Emniyet Kültürünü Destekleyen Bir Disiplin Sistemi Önerisi. (Yayın no. 397741) [Doktora Tezi, Anadolu Üniversitesi].<https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>
- Campbell, J. M. ve Akdemir, Ö. A. (2016). The Development of Interpersonal Communication Scale. The Study of Validation And Reliability, *International Periodical for the Languages, Literature and History of Turkish*. 11(19), 859-872.
- Campbell J. P., Hanson M. A. ve Oppler S. H. (2001). *Exploring the Limits in Personnel Selection and Classification*. Newyork: Psychology Press.
- Campbell J. P. ve Wiernik B. M. (2015). The Modeling and Assessment of Work Performance. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2, 47-74.
- Can, H., Akgün, A. ve Kavuncubaşı, Ş. (1995). *Kamu ve Özel Kesimde Personel Yönetimi*. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- CAP 718. (2002). *Human Factors in Aircraft Maintenance and Inspection*, Civil Aviation Authority: Gatwick Airport South.
- CANSO (2008). Safety Culture Definition and Enhancement Process. 02 Şubat 2024'te <https://www.canso.org/sites/default/files/Safety%20Culture%20Definition%20and%20Enhancement%20Process.pdf> adresinden indirilmiştir.
- Cardosi, K. Falzarano, P. ve Han, S. (1998). *Pilot Controller Communication Errors: An Analysis of Aviation Safety Reporting System (ASRS) Reports*, rep. No. (DOT/FAA/AR-98/17). Washington, DC: Federal Aviation Administration.
- Caruso, D. R. ve Salovey, P. (2010). *Yönetimde Duygusal Zekâ*. İstanbul: Crea Yayıncılık.
- Cemalcılar, İ. (1988). *Pazarlama Kavramlar ve İlkeler*. İstanbul: Beta Yayınevi.

- Chatzi, A. V., Martin, W., Bates, P., ve Murray, P. (2019). The Unexplored Link Between Communication and Trust in Aviation Maintenance Practice. *Aerospace*, 6(66), 1-18.
- Cirhinlioğlu, F. G., Taşcıoğlu, G. ve Beyazıt, U. (2017). *Duygular: Davranış Bilimleri*. Bursa: Dora Basım Yayın Dağıtım.
- Çalışkan, A. ve Akkoç, İ. (2012). Girişimci ve Yenilikçi Davranışın İş Performansına Etkisinde Çevresel Belirsizliğin Rolü. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(1), 1-28.
- Çekerol, G. S. ve Aydın, E. (2019). Uçak Bakım Teknisyenlerinin Kişiler Arası Çatışma Çözme Yaklaşımlarının Takım Algısına Etkisi. *Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(1), 25-43.
- Çelikkaya, T. (2011). Sosyal Bilgiler Programında Yer Alan Becerilerin Kazandırılma Düzeyi: Öğretmen Görüşleri. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 19(3), 969-990.
- Darvishmotevali, M. ve Ali, F. (2020). Job Insecurity, Subjective Well-Being and Job Performance: The Moderating Role of Psychological Capital. *International Journal of Hospitality Management*, 87, 1-25.
- Dekker, S. (2012). *Just Culture: Balancing Safety and Accountability (2nd ed.)*. CRC Press. <https://doi.org/10.4324/9781315251271>
- Deniz, M. E. ve Sümer, A. S. (2010). Farklı Özanlayış Düzeylerine Sahip Üniversite Öğrencilerinde Depresyon, Anksiyete ve Stresin Değerlendirilmesi. *Eğitim ve Bilim Dergisi*. 35(158), 115-127.
- Develis, R. F. (2014). *Ölçek Geliştirme*. Ankara: Nobel.
- Díaz-Vilela, L. F., Rodríguez, N. D., Isla-Díaz, R., Díaz-Cabrera, D., Hernández-Fernaud, E. ve Rosales-Sánchez, C. (2015). Relationships Between Contextual and Task Performance and Interrater Agreement: Are There Any? *PloS One*, 10(10), 1-13.

- Dikmen, Ç. (1999). Organizasyonel Öğrenme ve Öğrenen Organizasyonlar, *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Dergisi*, 34, 57-67.
- Dilekçi, Ü. ve Nartgün, Ş. S. (2020). İş Performansının Bir Boyutu Olarak Uyumsal Performans: Kuramsal Bir Çerçeve. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 53(1), 301-328.
- Dökmen, Ü. (2006). *İletişim Çatışmaları ve Empati*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Dursun, Y. ve Karagöz E. (2010). Yapısal Eşitlik Modellemesi ve Regresyon: Karşılaştırmalı Bir Analiz. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 35, 1-17.
- Erdil O. ve Kalkan, A. (2005). Kobilere Sağlanan Desteklerin Kobilerin Performanslarına Etkisi. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(7), 103-122.
- Eren, E. (2008). *Örgütsel Davranış ve Psikolojisi*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Ergül, H. (2009). Havacılık Ortamlarında İletişim Biçimleri. *Selçuk İletişim*, 6(1), 99-106.
- Erigüç, G. ve Durukan, S. (2013). Evalution of Emotional Intelligence and Communication Skills of Health Care Manager Candidates: A Structural Eguation Modelling. *International Journal of Business and Social Science*, 4(13), 115-123.
- Eroğlu, E., Ataizi, M., Yüksel, N. A. A. ve Yüksel, A., H. (2019). *Etkili İletişim Teknikleri*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Eroğlu, E., Berk, Y., Öksüz, A., Keser, N. ve Mercan, F. (2009). Sağlık Çalışanlarının Hata Bildirimi Alanında Eğitilmesi ve Tıbbi Hataların Değerlendirilmesi, *Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi Bildiriler Kitabı*, 2, 76-84.
- Ersanlı, K. ve Balcı, S. (1998). İletişim Becerileri Envanterinin Geliştirilmesi: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2(10), 7 – 12.

- Ertan, H. (2008). Örgütsel Bağlılık, İş Motivasyonu ve İş Performansı Arasındaki İlişki: Antalya'da Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir İnceleme. (Yayın no. 219389) [Doktora Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi]. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>
- Eurocontrol. (2008). Safety Culture in Air Traffic Management A White Paper. 16 Mart 2024 tarihinde <https://www.skybrary.aero/bookshelf/books/564.pdf> adresinden indirilmiştir.
- FAA (1999) Strategic Program Plan, Aircraft Maintenance Division & Office of Aviation Medicine. 05 Mayıs 2024 tarihinde <http://library.erau.edu/guest/find/online-line-text/hfami.htm#strategic> adresinden indirilmiştir.
- FAA. (2004). *Crew Resource Management. Advisory Circular 120-51E*. Washington: D.C.
- Festinger, L. (1957). *A theory of cognitive dissonance*. California: Stanford University Press.
- Fındıkçı, İ. (2001). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. İstanbul: Alfa Yayınları.
- Frankel, A., Leonard, M. ve Denham, C. (2006). Fair and Just Culture, Team Behavior and Leadership Engagement: The Tools to Achieve High Reliability. *Health Services Research*, 41(4), 1690-1709.
- Furnham, A. (2005). *The Psychology of Behaviour at Work. The Individual in the Organization*. USA: Routledge Pres.
- Gerbner, G. (1972). Communication and Social Environment. *Scientific American*, 227, 152-160.
- Gerede, E. (2006). Havacılık Emniyeti ve Havacılık Güvenliği Kavramları Arasındaki İlişki ve Farkların Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Yönetim Dergisi*, 17(54), 26-37.
- Giddens, A. (2005). *Sosyoloji*. Ankara: Ayraç Yayınevi.

- Glendon, A. ve Stanton, N. (2000). Perspectives on Safety Culture. *Safety Science*, 34, 193-214.
- Goodman, S. A. ve Svyantek, D. J. (1999). Person–Organization Fit and Contextual Performance: Do Shared Values Matter. *Journal of Vocational Behavior*, 55, 254–275.
- Gökçe, O. (2005). *İletişim Bilimine Giriş*. İstanbul: Turhan Kitapevi.
- Görür, D. (2001). Lise Öğrencilerinin İletişim Becerilerini Değerlendirmelerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. (Yayın no. 107442) [Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi].
<https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>
- Griffin M. A., Neal A ve Parker S. K. (2007). A New Model of Work Role Performance: Positive Behavior in Uncertain and Interdependent Contexts. *Academy of Management Journal*, 50(2), 327–347
- Güngör, N. (2011). *İletişim Kuramlar, Yaklaşımlar*. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Gürbüz, S. ve Şahin F. (2018). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayınları.
- Gürüz, D. ve Eğinli, T. (2012). *Kişilerarası İletişim-Bilgiler-Etkiler-Engeller*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Harjanti, W., Wahjoedi, T. ve Sari K. A. (2021). Work Experience, Interpersonal Communication on Performance and Use of Information Technology, Aircraft Maintenance Companies. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 5(4), 513-532.
- Hasmawati, Hajar, I. ve Mahrani, S. W. (2001). The Effect of Interpersonal Communication, Human Resources Development and Knowledge Worker on Employees Performance at General Aviation School Kendari. *International Journal on Management and Education Human Development (IJMEHD)*, 1(4), 1-12.

- Helmreich, R. and Foushee, H. (1993) Why Crew Resource Management? Empirical and Theoretical Bases of Human Factors Training in Aviation. In: Wiener, E., Kanki, B. and Helmreich, R., Eds., Cockpit Resource Management, *Academic Press*, San Diego, 4-53. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-812995-1.00001-4>.
- Hogg, M. A. ve Vaughan, G. M. (2011). *Sosyal Psikoloji*. Ankara: Ütopya.
- Hortaçsu, N. (1997). *İnsan İlişkileri*. Ankara: İmge Kitabevi.
- IAEA. (International Atomic Energy Agency) (1986). Summary Report on the Post-accident Review Meeting on Chernobyl Accident, Viyana: IAEA.
- ICAO. (2018). *Safety Management Manual. 4. Edition*. Doc 9859 AN/474. Canada. 10 Temmuz 2024 tarihinde https://web.shgm.gov.tr/documents/sivilhavacilik/files/yayinlar/sded/2019/Emniyet_Yonetimi_El_Kitabi.pdf adresinden indirilmiştir.
- Karaağaoğlu, N. (2020). Türkiye'de Havayolu Şirketlerinin Tanıtım Çalışmalarının Yolcuların Karar Verme Sürecine Etkisi. (Yayın no. 628764) [Doktora Tezi, Maltepe Üniversitesi]. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>
- Karagülle, Ö. ve Birgören, T. (2013). *Havayolu Taşımacılığında Uçucu Ekip Yönetimi*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Kaya, N. (2016). Mobbingin Örgütte Adalet Algısı ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi ile Çalışanların İş Performansına ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. (Yayın no. 433532) [Doktora Tezi, Beykent Üniversitesi]. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>
- Kılıç, A. (2022). Marka Değerinin Ağızdan Ağıza İletişim Üzerindeki Etkisi: Havacılık Bölümlerindeki Üniversite Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma. (Yayın no. 730740) [Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi]. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>

- Kırık, A, ve Sönmez, M. (2017). İletişim Mutluluk İlişkisinin İncelenmesi. *İnifE-Dergisi*, 2(1),15-26. 25 Mayıs 2024 tarihinde <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/308344> adresinden indirilmiştir.
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Schaufeli, W. B., De Vet Henrica, C. W. ve Van Der Beek, A. J. (2011). Conceptual Frameworks of Individual Work Performance: A Systematic Review. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 53(8), 856-866. <https://doi.org/10.1097/JOM.0b013e318226a763>
- Köknel, Ö. (1997). *Kaygıdan Mutluluğa Kişilik*. İstanbul: Altın Kitaplar Yayınları.
- Köse, E. (2019). Çalışanların İş Tatmini Algıları ile İş Motivasyonu Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Araştırılması. *Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(1), 131-148.
- Kulpu, S. Y. (2021). Havacılıkta İletişim Ne Kadar Önemlidir? 10 Aralık 2024 tarihinde <https://herkesicinhavacilik.com/en/havacilikta-iletisim-ne-kadar-onemlidir.html> adresinden indirilmiştir.
- Kumcağız, H., Yılmaz, M., Çelik, S. B. ve Avcı, İ. A. (2011). Hemşirelerin İletişim Becerileri: Samsun İl Örneği. *Dicle Tıp Dergisi*, 38(1), 49-56.
- Kurnaz S. (2018). Havacılık Sektöründe Emniyet Kültürü Algısı ile Çalışan Performans İlişkisi, (Yayın no. 510351) [Yüksek Lisans Tezi, İnönü Üniversitesi]. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>
- Lepine, J. A., Lepine, M. and Jackson, C. L. (2004), “Challenge and Hindrance Stress: Relationships with Exhaustion, Motivation to Learn, and Learning Performance”. *Journal Of Applied Psychology*, 89, 883–891.
- Li, H. Z. (1999). Communicating Information in Conversation: A Cross Cultural Comparison. *International Journal of Intercultural Relations*, 23, 387-409.
- Lindzey, G. ve Aronson, E. (1985). *Handbook of Social Psychology*. New York: Random House.

- Malhotra, N. K. (2004). *Marketing Research an Applied Orientation*, 4. Ed. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Maslow, A. H. (1943). A Theory of Human Motivation. *Psychological Review*, 50, 370-396.
- Mead, G. H. (1972). *Mind, Self and Society From The Standpoint of A Social Behaviorist*. Chicago: Universty of Chicago Press.
- Monfries, M. M. ve Moore, P. J. (1999). Interpersonal Skills in Aviation: Applications and Development. *The Journal of Aviation/Aerospace Education & Research*, 9(1), 21-32.
- Mosier, K., Cunningham, K. ve Orasanu, J. (2012). Aviation Decision Making Issues and Outcomes: Evidence from ASRS and NTSB Reports. *Proceedings of The Human Factors and Ergonomics Society Annual Meeting*, 56(1), 1794-1798.
- Motowildo, S. J., Borman, W. C. ve Schmit, M. J. (1997). A Theory of Individual Differences in Task and Contextual Performance. *Human Performance*, 10(2), 71-83. https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002_1
- Myers, G. E. ve Myers, M. T. (1992). *The Dynamics Of Human Communication: A Laboratory Approach*. New York: Mcgraw-Hill Publishing Company.
- Nemli, E. (1998). Rekabet Avantajı Kazanmada Örgütsel Esnekliğin Önemi. *Amme İdaresi Dergisi*, 31(3), 75-86.
- Nergard, V. (2014). Airmanship-A Qualitative Approach. *Aviation*, 18 (3), 147-156.
- Nevile M. (2006) Communication in Context: A Conversational Analysis Tool for Examining Recorded Data in Investigations of Aviation Occurences, ATBS Research and Analysis Report B2005/0118. 19 Nisan 2024 tarihinde <http://www.atsb.gov.au/publications/2006/pdf/B20050118.pdf> adresinden indirilmiştir.

- Newman, L., Woodrow, C. ve Arthur, L. (2016). Visible Difference: Photostory as capacity building, research and evaluation method. *NZ Research in ECE Journal*, Special Issue: Equality and Diversity, 19, 73-86.
- Onay, M. (2011). Çalışanın Sahip Olduğu Duygusal Zekâsının ve Duygusal Emeğinin Görev Performansı ve Bağlamsal Performans Üzerindeki Etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 11(4), 587-600.
- Orlady, H. (1999). *Human Factors in Multi-Crew Flight Operations (1st ed.)*. London: Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315092881>
- Oster, C. V., Strong, J. S. ve Zorn, C. K. (2013). Analyzing Aviation Safety: Problems, Challenges, Opportunities. *Research in Transportation Economics*, 43(1), 148-164.
- Önen, V. (2016). *Havacılıkta Emniyet Kültürü-İklimi*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Özdamar K. (2004). *Tabloların Oluşturulması, Güvenirlik ve Soru Analizi. Paket Programlarla İstatistiksel Veri Analizi*. Eskişehir: Kaan Kitabevi.
- Özeren, Ö. Ç., Odabaşoğlu, Ş. ve Tezer, G. (2022). Investigation of Organizational Power Distance Levels of Pilots Working on Airlines in Turkey: Flight Safety and Professional Courtesy Dilemma. *Journal of Aviation*, 6 (2), 187-205.
- Özkan, T. ve Lajunen, T. (2003). Güvenlik Kültürü ve İklimi. *Pivolka*, 2(10), 3-4.
- Özmert E. B. (2022). *Havacılıkta Emniyet Kültürü*. Erzurum: Atatürk Üniversitesi Yayınları.
- Raykov, T., ve Marcoulides, G. A. (2000). *A First Course in Structural Equation Modeling*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Reason, J. (1997). *Managing The Risks of Organizational Accidents*. Ashgate: Aldershot.
- Reason, J. ve Hobbs, A. (2003). *Managing Maintenance Error: A Practical Guide*. Ashgate: Surrey.

- Robbins, S.P. ve Judge, T. A. (2012). *Örgütsel Davranış; Organizational Behavior*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Ruitenbergh, B. (2002). Increasing Both Safety and Capacity: Positioning The Controller Between a Rock and A Hard Place. *The Controller*, 41(1), 1-24.
- Sabuncuoğlu Z. ve Tüz, M. V. (2013). *Örgütsel Davranış*. İstanbul: Alfa Aktüel Basım.
- SHGM 2007 Faaliyet Raporu. 29 Mart 2024 tarihinde <https://web.shgm.gov.tr/documents/sivilhavacilik/files/kurumsal/faaliyet/2007.pdf> adresinden indirilmiştir.
- SHGM 2022 Faaliyet Raporu. 10 Şubat 2024 tarihinde <http://web.shgm.gov.tr/documents/sivilhavacilik/files/pdf/kurumsal/faaliyet/2022.pdf> adresinden indirilmiştir.
- SHGM 2023 Faaliyet Raporu. 10 Şubat 2024 tarihinde <http://web.shgm.gov.tr/documents/sivilhavacilik/files/pdf/kurumsal/faaliyet/2023.pdf> adresinden indirilmiştir.
- Shukril, S. A. A., Millar, R. M., Gratton, G. ve Garner, M. (2016). The Potential Risk of Communication Media in Conveying Critical Information in The Aircraft Maintenance Organisation: A Case Study. *Innovation in Aerospace Engineering and Technology*, 152(1), 1-13.
- SHY-SMS. (2012). Sivil Havacılıkta Emniyet Yönetim Sistemi Yönetmeliği (2012,13 Ocak). Resmî Gazete (Sayı: 28172). Erişim adresi: <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2012/01/20120113.htm>
- Soncu A. G. (2012). Kimliklerin İnşasında Kurumsal Dergilerin Rolü: Türk Yurdu ve Ülkü. (Yayın no. 325025) [Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi]. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>
- Sonnentag S. ve Frese, M. (2005). Performance Concepts and Performance Theory. *Psychological Management of Individual Performance*, January, 1-25.

- Şencan, H. (2005). *Sosyal ve Davranışsal Ölçümlerde Güvenilirlik ve Geçerlilik*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Şerif, M. ve Şerif, C. W. (1996). *An Outline of Social Psychology*. İstanbul: Sosyal.
- Şişman, M. (2002). *Eğitimde Mükemmellik Arayışı: Etkili Okullar*. Ankara: PegemA.
- Tabak, R. S. (2002). Kurumsal iletişim. 28 Kasım 2023 tarihinde http://fbemoodle.emu.edu.tr/pluginfile.php/11334/mod_resource/content/0/kurumsal_iletisim_1_.pdf adresinden indirilmiştir.
- Tatlıdil, H. (1996). *Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Analiz*. Ankara: Cem Ofset.
- TDK (Türk Dil Kurumu). 17 Mayıs 2023 tarihinde <http://tdk.gov.tr> adresinde indirilmiştir.
- Teke, A. (2017). Dönüşümcü Liderliğin Örgütsel Bağlılığa Etkisinde Çalışan Performansının Rolü: Havacılık Sektöründe Bir Uygulama. (Yayın no. 482013) [Yüksek Lisans Tezi, Gedik Üniversitesi]. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>
- Telman, N. ve Ünsal, P. (2005). *İnsan İlişkilerinde İletişim*. İstanbul: Epsilon Yayınları.
- Toy, S. (2007). Mühendislik ve Hukuk Fakülteleri Öğrencilerinin İletişim Becerileri Açısından Karşılaştırılması ve İletişim Becerileriyle Bazı Değişkenlerin Arasındaki İlişkiler. (Yayın no. 208116) [Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi]. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>
- Tuna, Y. (2012). *İletişim Kavramı ve İletişim Süreci*. Ankara: PegemA.
- Tutar, H. (2003). *Örgütsel İletişim*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Tutar, H. ve Yılmaz, M. K. (2003). *Temel İletişim*. Ankara: Nobel Basımevi.
- Turhan, U. (2016). *Havaalanı Yönetimi*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.

- Uçar, S. ve Kızılaslan, H. A. (2017). Örgütiçi İletişim Becerilerinin İşgören Performansı Üzerine Etkileri. *International Journal of Cultural and Social Studies*, 3(2), 180-194.
- Usal, A. ve Kuşluvan, Z. (2002). *Davranış Bilimleri Sosyal Psikoloji*. İzmir: Barış Yayınları Fakülteler Kitabevi.
- Üzüm, B. ve Uçkun, S. (2018). Performans Değerlendirme Yöntemleri Üzerine Nitel Bir Araştırma: *Kocaeli İli Örneği. İşletme Araştırmaları Dergisi*, 10(2), 254-275.
- Vieira, A. M. ve Santos, I. C. (2010). Communication Skills: A Mandatory Competence For Ground and Airplane Crew to Reduce Tension in Extreme Situations. *J. Aerosp.Technol. Manag.*, 2(3), 361-370.
- Viswesvaran, C., Schmidt, F. L., ve Ones, D. S. (2005). Is There a General Factor in Ratings of Job Performance? A Meta-Analytic Framework for Disentangling Substantive and Error Influences. *Journal of Applied Psychology*, 90(1), 108-131.
- Yaşlıoğlu, M. M. (2017). Sosyal Bilimlerde Faktör Analizi ve Geçerlilik: Keşfedici ve Doğrulamalı Faktör Analizlerinin Kullanılması. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 46 (Özel Sayı), 74-85.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2013). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yılmaz, H. ve Polatçı, S. (2018). Örgütsel Adalet Algısı ve Personel Güçlendirmenin İş Performansına Etkisi: Örgütsel Sinizmin Rolü. *Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(2), 286-308.
- Yılmaz, V. ve Çelik, H. E. (2009). *Yapısal Eşitlik Modellemesi-I*. Ankara: PegemA.
- Yüksekbilgili, Z. ve Küçüközkan Y. (2017). Sağlık Kurumlarında Örgüt İklimi ile Çalışanların İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Vizyoner Dergisi*, 8(17), 34-46.

Yüksel, A. H. (2011). *İletişimin Tanımı ve Temel Bileşenleri. Etkili İletişim*. Ankara: PegemA.

Zıllıoğlu, M. (2007). *İletişim Nedir?* İstanbul: Cem Yayınevi.



EK'LER

Ek.1. Etik Kurulu Kararı

Bu belge, Yükseköğretim Kurulu tarafından 19.01.2021 tarihli “Lisansüstü Tezlerin Elektronik Ortamda Toplanması, Düzenlenmesi ve Erişime Açılmasına İlişkin Yönerge” ile bildirilen 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında gizlenmiştir.



Ek.2. Anket Formu

Sayın Katılımcı;

Bu araştırma; Maltepe Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü'nde “Kişilerarası İletişimin İş Performansı Üzerindeki Etkisi: SHY-145 Onaylı Bakım Kuruluşlarında Çalışan Hava Aracı Bakım Teknisyenleri Üzerinde Bir Araştırma” adlı doktora tez çalışmasıdır. Çalışma kapsamında etik ve güven çerçevesinde elde edilen veriler tamamen araştırmanın amaçları doğrultusunda bilimsel çalışma için kullanılacaktır. Cevaplara vereceğiniz doğru ve samimi cevaplar araştırma sonuçlarının güvenilir çıkması açısından son derece önem arz etmektedir. Anketi kendi düşüncelerinize ait veriler kapsamında yanıtlamanız beklenmektedir. Bu nedenle soruların okunup anlaşılması büyük önem taşımaktadır. Ankette isim bildirmeniz zorunlu değildir. Değerli katkılarınızdan dolayı teşekkür ederim.

Cinsiyetiniz?

() Kadın () Erkek

Yaşınız?

() 18-28 () 29-39 () 40-50 () 51 ve üzeri

Medeni durumunuz?

() Bekar () Evli

Eğitim düzeyiniz?

() Lise () Ön Lisans () Lisans () Lisansüstü

İş Tecrübeniz?

() 0-3 yıl () 4-10 yıl () 11-20 yıl () 21 yıl ve üzeri

Çalıştığınız departman?

() Kabiniçi () Mekanik () Aviyonik () Yapısal () Atölyeler

Göreviniz?

() Bakım Teknisyeni () Başteknisyen () Bakım Şefi

1-Kesinlikle Katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3- Kararsızım, 4-Katılıyorum, 5-Kesinlikle Katılıyorum						
Kişilerarası İletişim		1	2	3	4	5
1	Başkalarını, benim hakkımda ne hissettiğini söylemeye teşvik ederim.					
2	İş arkadaşlarım benimle konuşmanın kolay olduğunu söyler.					
3	Göreve yeni başlayan iş arkadaşlarım genellikle bana yaklaşır ve benimle konuşmaya başlar.					
4	İş arkadaşlarım bana iyi bir dinleyici olduğumu söyler.					
5	Düşüncelerim ve duygularım hakkında başkalarına karşı dürüstüm.					
6	İş arkadaşlarımla iletişim kurmanın benim açımdan verimli olacağına inanıyorum.					
7	İş arkadaşlarıma hangi konudan bahsettiğimi açıklamama yardımcı olması için örnekler kullanırım.					

1-Kesinlikle Katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3- Kararsızım, 4-Katılıyorum, 5-Kesinlikle Katılıyorum						
İş Performansı		1	2	3	4	5
1	İş amaçlarıma ulaşırım.					
2	İşim ile ilgili performans kriterlerini karşılarım.					
3	İşim ile ilgili tüm görevlerde uzmanlık gösteririm.					
4	İşimin tüm gereksinimlerini karşılarım.					
5	Kendime tahsis edilenden daha fazla sorumluluk üstlenebilirim.					
6	İşim ile ilgili daha yüksek bir görev pozisyonunda çalışabilirim.					
7	İşim ile ilgili her alanda yetenekliyim.					
8	Görevlerimi ustalıkla yerine getiririm.					
9	Benden istenilen görevleri yerine getirerek tüm işte iyi performans gösteririm.					
10	İşlerimi zamanında bitirebilmek için plan yaparım.					
11	İşlerimi iyi bir şekilde organize ederim.					

ÖZ GEÇMİŞ

Halil İbrahim Açan

Eğitim

<i>Derece</i>	<i>Yıl</i>	<i>Üniversite, Enstitü, Anabilim/Anasanat Dalı</i>
Lisans (2)	2022	Anadolu Üniversitesi, İşletme Fakültesi, Havacılık Yönetimi.
Yüksek Lisans	2016	İnönü Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yönetim ve Organizasyon Anabilim Dalı.
Lisans (1)	2008	Anadolu Üniversitesi, İktisat Fakültesi, Kamu Yönetimi Anabilim Dalı.
Lise	1995	Eskişehir Motor Teknik Lisesi.

İş/İstihdam

<i>Yıl</i>	<i>Görev</i>
2022- Devam	Milli Savunma Üniversitesi Kara Astsubay M.Y.O. Uçak Teknolojisi Bölüm Başkanlığı Öğretim Görevlisi
1996- Devam	Türk Silahlı Kuvvetleri-Uçak/Helikopter Uçuş ve Bakım Teknisyeni
2019- Devam	Okan Üniversitesi-Uçak Teknolojisi Bölüm Başkanlığı Öğretim Görevlisi

Mesleki Birlik/Dernek Üyelikleri

<i>Yıl</i>	<i>Kurum</i>
1996-Devam	Ordu Yardımlaşma Kurumu

Yayınlar ve Diğer Bilimsel/Sanatsal Faaliyetler

The Effect of Employees' Interpersonal Communication Skills on Work Performance: A Research In The Field Of Aviation In Turkey. 12.International "Communication in The New World"Congress: Nakhchivan State University. (ISBN: 978-625-367-735-0).

