

**T.C. KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
HAVACILIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
HAVACILIK YÖNETİMİ BİLİM DALI**

**İŞ AİLE ÇATIŞMASI İLE PSİKOLOJİK GÜÇLENDİRME
İLİŞKİSİ: KABİN MEMURLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

TUBA BALCI

KOCAELİ 2018

**T.C. KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
HAVACILIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
HAVACILIK YÖNETİMİ BİLİM DALI**

**İŞ AİLE ÇATIŞMASI İLE PSİKOLOJİK GÜÇLENDİRME
İLİŞKİSİ: KABİN MEMURLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

TUBA BALCI

Danışman: Doç. Dr. DİDEM RODOPLU ŞAHİN

KOCAELİ 2018

**T.C. KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
HAVACILIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
HAVACILIK YÖNETİMİ BİLİM DALI**

**İŞ AİLE ÇATIŞMASI İLE PSİKOLOJİK GÜÇLENDİRME
İLİŞKİSİ: KABİN MEMURLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Tezi Hazırlayan: Tuba Balcı

Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Karar ve No: 27.06.2018/17

Jüri Başkanı Doç. Dr. Didem RODOPCU SAHİN *Didem Rodopcu Sahin*
Jüri Üyesi Doç. Dr. Esra ALNIAÇIK *Esra Alniacik*
Jüri Üyesi Doç. Dr. İrge ŞENER *İrge Şener*

KOCAELİ, 2018

ÖNSÖZ

Tez çalışmam ve yüksek lisans öğrenim dönemim boyunca benden yardımlarını esirgemeyen çok kıymetli Danışman Hocam aynı zamanda Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Havacılık Yönetimi Anabilim Dalı Başkanı Sayın Doç. Dr. Didem Rodoplu Şahin Hocam' a, bana inanan ve her zaman destekleyen çok sevgili aileme, araştırmanın örneklemini oluşturan çok değerli kabin memuru arkadaşlarıma teşekkürü bir borç bilirim.

Tuba BALCI



ETİK İLKELER VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ

“İş aile çatışması ile psikolojik güçlendirme ilişkisi: Kabin Memurları Üzerine Bir Araştırma” adlı bu tez çalışmasının tarafımdan bilimsel etik ile ve kurallara uygun olarak hazırlanıp, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü tez yazım kurallarına göre düzenlendiğini, yararlanılan tüm kaynakların tez içerisinde uygun şekilde gösterildiğini onurumla beyan ederim.

Tuba BALCI



İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	ii
ETİK İLKELER VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ.....	iii
ÖZET.....	vi
ABSTRACT	vii
KISALTMALAR DİZİNİ	viii
TABLolar DİZİNİ	ix
ŞEKİLLER DİZİNİ	xi
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

1. LİTERATÜR ARAŞTIRMASI

1.1. İŞ-AİLE ÇATIŞMASI	5
1.1.1. İş-Aile Çatışması Hakkında Genel Bilgi	5
1.1.2. İş-Aile Çatışma Kavramı	6
1.1.3. İş-Aile Çatışması Nedenleri.....	7
1.1.4. İş-Aile Çatışması Kuramları.....	8
1.1.4.1. Ekolojik Sistem Kuramı.....	8
1.1.4.2. Taşıma Kuramı.....	8
1.1.4.3. Telafi Kuramı	9
1.1.4.4. Rol Kuramı.....	9
1.1.4.5. Toplumsal Cinsiyet Rol Teorisi	9
1.1.4.6. Kaynakların Korunması Kuramı	11
1.1.4.7. Sinir Kuramı.....	11
1.1.4.8. Çatışma Kuramı	11
1.1.5. İş-Aile Çatışmasının Boyutları	12
1.1.5.1. Zaman Kaynaklı Çatışma.....	12
1.1.5.2. Gerginlik Kaynaklı Çatışma.....	12
1.1.5.3. Davranış Kaynaklı Çatışma.....	13
1.1.6. İş-Aile Çatışması Üzerine Yapılan Araştırmalar	13
2.1.6.1. İş-Aile Çatışması İle İlgili Güncel Bulgular	15
1.2. PSİKOLOJİK GÜÇLENDİRME	19
1.2.1. Psikolojik Güçlendirme Hakkında Genel Bilgi	19
1.2.2. Psikolojik Güçlendirme Kavramı	20
1.2.3. Psikolojik Güçlendirme Boyutları	21
1.2.4. Psikolojik Güçlendirme Aşamaları.....	23
1.2.5. Psikolojik Güçlendirme Süreci.....	24
1.2.6. Psikolojik Güçlendirme Yoluyla Rekabet Avantajı	25

1.2.7. Psikolojik Güçlendirme Üzerine Yapılan Araştırmalar	27
1.2.7.1. Psikolojik Güçlendirme Üzerine Güncel Bulgular	29
1.3. KABİN MEMURLARINDA İŞ-AİLE ÇATIŞMASI VE PSİKOLOJİK GÜÇLENDİRME ARAŞTIRMALARI.....	34
1.3.1. Kabin Ekipleri Hakkında Genel Bilgi	34
1.3.1.1. Tanımlar	34
1.3.1.2. Kabin Ekibinin Görev ve Sorumlulukları	37
1.3.1.3. Kabin Ekibi Üyesi Olma Gereklilikleri.....	39
1.3.1.4. Kabin Ekiplerinin Eğitimleri.....	40
1.3.1.5. Kabin Memurlarının Çalışma Koşulları.....	41
1.3.2. Kabin Memurları İle İlgili Yapılmış Olan Araştırmalar.....	47
1.3.2.1. Kabin Ekiplerinde İş-Aile Çatışma İle İlgili Yapılan Araştırmalar.....	34
1.3.2.2. Kabin Ekiplerinde Psikolojik Güçlendirme İle İlgili Yapılan Araştırmalar	34

İKİNCİ BÖLÜM

2. HAVAYOLU KABİN MEMURLARINDA İŞ-AİLE ÇATIŞMASI İLE PSİKOLOJİK GÜÇLENDİRME İLİŞKİSİ

2.1. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI VE YÖNTEMİ	50
2.1.1. Evren ve Örneklem.....	50
2.1.2. Veri Toplama Araçları.....	50
2.1.2.1. Netemeyer İş-Aile Çatışması Ölçeği.....	51
2.1.2.2. Psikolojik Güçlendirme Ölçeği	52
2.1.3. Araştırmanın Hipotezleri	53
2.1.3.1. Bireyin Demografik ve Mesleki Özellikleri İle İlgili Farklılık Verilerine Göre İş-Aile Çatışması ve Psikolojik Güçlendirme İlişkileri	53
2.1.3.2. Psikolojik Güçlendirme ve İş-Aile Çatışması İlişkisi	56
2.1.4. Araştırmanın Modeli	56
2.2. BULGULAR VE YORUMLAR.....	57
SONUÇ.....	76
ÖNERİLER	84
KAYNAKLAR	87
EKLER.....	99

İŞ AİLE ÇATIŞMASI İLE PSİKOLOJİK GÜÇLENDİRME İLİŞKİSİ: KABİN MEMURLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

ÖZET

Kabin ekipleri hizmet sektöründe olan pek çok çalışandan daha fazla sorumluluk üstlenerek; gösterdikleri iş performansı ölçüsünde yolcu memnuniyetini, kârlılığı ve dolayısıyla sürdürülebilirliği etkileyen konumlarıyla havayolu şirketlerinin en önemli müşteri temsilcileridir. Bu araştırmanın amacı, havayolu müşterilerine yüksek düzeyde kaliteli hizmet sunması beklenen, yorucu ve disiplinli bir iş ortamında çalışan kabin memurlarının iş-aile çatışması ve psikolojik güçlendirme düzeylerini ölçmek, iş-aile çatışması ile psikolojik güçlendirme arasındaki ilişkileri bulmak ve havayolu şirket yöneticilerine ve kabin ekiplerine öneriler sunmaktır.

Çalışma İstanbul’ da faaliyet gösteren bir havayolu işletmesinde yapılmıştır. İsminin saklı tutulmasını isteyen havayolu işletmesinin anket uygulamamıza izin verdiği sayıda kabin memuru örneklem olarak seçilmiş, araştırma kapsamında; Netemeyer İş Aile Çatışması Ölçeği, O. Sürgevil, E. Tolay ve M. Topoyan’ ın geliştirdiği Psikolojik Güçlendirme Ölçeği ve demografik bilgi sorularından oluşan toplam 22 soruluk ölçek, gönüllü 361 kişiye uygulanmıştır. Verileri eksik ve yanlış doldurması nedeniyle toplam 21 katılımcıdan elde edilen veriler veri setine dahil edilmemiş, analizler 342 katılımcıdan elde edilen verilerle yapılmıştır. SPSS 12 programı kullanılarak güvenilirlik, dağılım ve frekans analizleri ile birlikte; iş aile çatışması ile psikolojik güçlendirme alt boyutları arasındaki ilişkileri bulmak amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Analizlerden elde edilen bulgulara göre; katılımcılarımızın iş aile çatışması düzeylerinin; bireyin aylık geliri, aylık ortalama mesai süresi, çocuk sahibi olan bireylerin yatı görevlerine gitmesi, evdeki sorumlulukları için evde yardımcısı olan bireylerin yardımcılarının yeterli olup olmaması gibi demografik ve mesleki özelliklere göre anlamlı bir şekilde farklılık gösterdiği bulunmuştur. Psikolojik güçlendirme düzeylerinin ise; bireyin çalıştığı bölümdeki konumu, çocuk sahibi olması ve çocuk sahibi olan bireylerin yarı zamanlı çalışması gibi demografik ve mesleki özelliklerine göre anlamlı şekilde farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Ayrıca bulgularımıza göre psikolojik güçlendirmenin *anlamlılık ve yeterlilik* boyutlarının iş-aile çatışmasını olumsuz etkilediği tespit edilmiş ancak *özerklik ve etki* boyutlarıyla ilişkileri açısından anlamlı bir sonuca ulaşamamıştır.

Haziran 2018, Tuba BALCI

PSYCHOLOGICAL EMPOWERMENT RELATIONSHIP WITH WORK FAMILY CONFLICT: A RESEARCH ON CABIN CREWS

ABSTRACT

The Cabin Crews take on more responsibilities from the many working people in the service sector; are the most important customer representatives of airline companies with their passenger satisfaction, profitability and therefore their sustainability in terms of their business performance. The aim of this research is to measure the level of work family conflict and psychological empowerment of cabin crews working in an exhausting and disciplined business environment, which is expected to provide a high level of quality service to airline customers, to find the relationship between work family conflict and psychological empowerment and to offer suggestions to airline executives and cabin crews.

The study was conducted in an airline operating in Istanbul. The number of cabin officers allowed to conduct surveys by the airline operator who wanted to keep his name in mind was selected as the sample. Netemeyer Business Family Conflict survey, O. Sürgevil, E. Tolay and M. Topoyan's psychological strengthening scale and demographic information questions were applied to 361 volunteers. The data obtained from 21 participants were not included in the data set due to the incomplete and incorrect filling of the data and the analyzes were made from the 342 participants. Using SPSS 12 program with reliability, distribution and frequency analysis; a correlation analysis was conducted to find out the relationship between the work family conflict and the psychological strengthening sub-dimensions. According to the findings obtained from the analyzes; the levels of work family conflict in our participants; it has been found that the individual is significantly different according to the demographic and occupational characteristics such as monthly income, average monthly working time, going to the duties of the child-bearing individuals, and having the helpers of the home assistants for their responsibilities at home. The levels of psychological empowerment are; it has been found that the position of the individual in the working place, the fact that he has children and the children who have children have a significant difference according to their demographic and occupational characteristics such as the part-time work. Moreover, according to our findings, it was determined that psychological empowerment negatively affects the work-family conflict in terms of meaning and competence, but no meaningful result was obtained in terms of relation to self-determination and impact dimensions.

June, 2018 Tuba BALCI

KISALTMALAR DİZİNİ

ABP	: Yardımcı Yolcu
AİÇ	: Aile-İş Çatışması
CAA	: Sivil Havacılık Otoritesi
EASA	: Avrupa Havacılık Emniyeti Ajansı
ECAC	: Avrupa Sivil Havacılık Konferansı
EÇS	: Esnek Çalışma Düzenlemeleri
FAA	: Federal Havacılık Kurulu
GI	: Hedef İçselleştirme
GRI	: Toplumsal Cinsiyet Rol Teorisi
IATA	: Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği
ICAO	: Uluslararası Sivil Havacılık Organizasyonu
IFE	: Kabin İçi Eğlendirme Sistemi
IOSA	: IATA Operasyonel Emniyet Denetimi
İAÇ	: İş-Aile Çatışması
JAR	: Ortak Havacılık Kuralları
JAR OPS	: Operasyon ile ilgili Havacılık Otoriteleri Kurallar
OPS	: Avrupa Sivil Havacılık Kuralları
PCM	: Algılanan Yetkinlik
PCO	: Algılanan Kontrol
PKM	: Algılanan Yeterlilik
SCP	: Özel Durumlu Yolcu
SCCM	: Kıdemli Kabin Ekibi Üyesi(kabin amiri)
SGHM	: Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü
UTC	: Eşgüdümlü Evrensel Zaman

TABLolar DİZİNİ

Tablo 1.1.	Güçlendirme ve Rekabet Avantajları Üzerine Önceki İncelemeler.....	26
Tablo 1.2.	Türkiye’de Faaliyet Gösteren Havayolu İşletmeleri	42
Tablo 1.3.	Zaman Tanımları	44
Tablo 1.4.	Kısaltmalar	44
Tablo 1.5.	Azami Süreler	44
Tablo 1.6.	Azami Uçuş Görev Süreleri	44
Tablo 1.7.	Uzun Menzil Uçuşları Azami Uçuş Görev Süreleri	44
Tablo 1.8.	Asgari Dinlenme Süreleri	44
Tablo 1.9.	Asgari Boş Süreler	45
Tablo 1.1.	Psikolojik Güçlendirme Ölçeği	52
Tablo 2.2.	Ölçeklerin Ortalama, Standart Sapma ve Güvenirlilik Değerleri	57
Tablo 2.3.	Anketi Cevaplayanların Demografik Özelliklere Göre Dağılımı	57
Tablo 2.4.	Anketi Cevaplayanların Demografik Özelliklere Göre Dağılımı	58
Tablo 2.5.	Anketi Cevaplayanların Sorulara Verdikleri Cevaba Göre Dağılımı	59
Tablo 2.6.	Anketi Cevaplayanların Sorulara Verdikleri Cevaba Göre Dağılımı	60
Tablo 2.7.	Psikolojik Güçlendirmenin İş-Aile Çatışmasını Yordamasına İlişkin Çoklu Regresyon Analizi	61
Tablo 2.8.	Anketi Cevaplayanların İş-Aile Çatışması Ölçeği Puanlarının Ailecek Uçuş Personeli Olmasına Göre t-Testi Sonuçları	62
Tablo 2.9.	Anketi Cevaplayanların Psikolojik Güçlendirme Ölçeği Puanlarının Ailecek Uçuş Personeli Olmasına Göre t-Testi Sonuçları	63
Tablo 2.10.	Anketi Cevaplayanların İş-Aile Çatışması Ölçeği Puanlarının Çocuk Sahibi Olmasına Göre t-Testi Sonuçları	63
Tablo 2.11.	Anketi Cevaplayanların Psikolojik Güçlendirme Ölçeği Puanlarının Çocuk Sahibi Olmasına Göre t-Testi Sonuçları	63
Tablo 2.12.	Anketi Cevaplayanların İş-Aile Çatışması Ölçeği Puanlarının Yarı Zamanlı Çalışma Durumuna Göre t-Testi Sonuçları	64
Tablo 2.13.	Anketi Cevaplayanların Psikolojik Güçlendirme Ölçeği Puanlarının Yarı Zamanlı Çalışma Durumuna Göre t-Testi Sonuçları	65
Tablo 2.14.	Evli, Çocuklu ve Yarı Zamanlı Çalışan Sayısı	66
Tablo 2.15.	Anketi Cevaplayanların İş-Aile Çatışması Ölçeği Puanlarının Yarı Zamanlı Çalışma Durumuna Göre t-Testi Sonuçları	66
Tablo 2.16.	Anketi Cevaplayanların Psikolojik Güçlendirme Ölçeği Puanlarının Yarı Zamanlı Çalışma Durumuna Göre t-Testi Sonuçları	67
Tablo 2.17.	Anketi Cevaplayanların İş-Aile Çatışması Ölçeği Puanlarının Aylık Gelire Göre ANOVA Sonuçları	67
Tablo 2.18.	Anketi Cevaplayanların Psikolojik Güçlendirme Ölçeği Puanlarının Aylık Gelire Göre ANOVA Sonuçları	68

Tablo 2.19.	Anketi Cevaplayanların İş-Aile Çatışması Ölçeği Puanlarının Evde Yardım Alma Durumuna Göre t-Testi Sonuçları	68
Tablo 2.20.	Anketi Cevaplayanların Psikolojik Güçlendirme Ölçeği Puanlarının Evde Yardım Alma Durumuna Göre t-Testi Sonuçları	69
Tablo 2.21.	Anketi Cevaplayanların İş-Aile Çatışması Ölçeği Puanlarının Evde Aldıkları Yardımın Niteliğine Göre ANOVA Sonuçları	69
Tablo 2.22.	Anketi Cevaplayanların Psikolojik Güçlendirme Ölçeği Puanlarının Evde Aldıkları Yardımın Niteliğine Göre ANOVA Sonuçları	70
Tablo 2.23.	Anketi Cevaplayanların İş-Aile Çatışması Ölçeği Puanlarının Aylık Çalışma Süresine Göre ANOVA Sonuçları	71
Tablo 2.24.	Ankete Cevap Verenler Arasındaki Yatı Görevlerine Planlanan Personel	72
Tablo 2.25.	Anketi Cevaplayanların Psikolojik Güçlendirme Ölçeği Puanlarının Aylık Çalışma Süresine Göre ANOVA Sonuçları	72
Tablo 2.26.	Anketi Cevaplayanların İş-Aile Çatışması Ölçeği Puanlarının Bölümdeki Konumlarına Göre ANOVA Sonuçları	72
Tablo 2.27.	Anketi Cevaplayanların Psikolojik Güçlendirme Ölçeği Puanlarının Bölümdeki Konumlarına Göre ANOVA Sonuçları	73
Tablo 2.28.	Anketi Cevaplayanların İş-Aile Çatışması Ölçeği Puanlarının Çalışma Yılına Göre ANOVA Sonuçları	75
Tablo 2.29.	Anketi Cevaplayanların Psikolojik Güçlendirme Ölçeği Puanlarının Çalışma Yılına Göre ANOVA Sonuçları	75

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1.1. Psikolojik Güçlendirme	22
Şekil 1.2. Personel Güçlendirmenin Beş Aşaması.....	23
Şekil 1.3. Psikolojik Güçlendirme Süreci.....	24
Şekil 1.4. Kabin Ekibi.....	35



GİRİŞ

Sanayi devrimiyle birlikte kadınların iş hayatına katılımlarının artması neticesinde, geleneksel cinsiyet inançları olan kadının ev ile ilgilenmesine karşın erkeğin dışarıda para kazanıyor olması durumları da değişme uğramıştır. Bununla birlikte gelişen teknoloji ve hayat şartları, beraberinde pek çok kolaylığı getirirse de bu durum, iş ve aile alanlarında sahip olunan rollerin gereklilikleri için ihtiyaç duyulan kaynakların (enerji ve zaman) sınırlı olduğu gerçeğini değiştirmemektedir. Ayrıca bireyin sahip olduğu her rolün gerekliliği farklıdır ve iş ile aile alanları arasında bir rolden diğer bir role geçiş yeteri kadar kolay sağlanamadığında roller arası çatışma ortaya çıkabilmektedir. Ayrıca bireyler iş alanında gösteremediğini düşündüğü performansı aile alanında daha iyi bir birey olarak, ya da aile alanında başarılı olamadığı bir yönünü iş alanında kariyer yaparak telafi etme yoluna gidebilmektedir. Bununla birlikte bireyler iş alanında yaşadıkları yorgunluk, stres, gerginlik gibi bir olumsuzluğu aile alanına veya tam tersi aile alanında oluşan bir olumsuzluğu iş alanına taşıyabilmektedirler. İşte bu gibi durumlarda iş ve aile alanları arasında denge sağlanamadığında *çatışma* ortaya çıkmaktadır. Bu durum işin aile alanını etkilemesi şeklinde gerçekleşiyor ise “iş-aile çatışması” adını almakta, ailenin işi etkilemesi söz konusu olduğunda ise “aile-iş çatışması” olarak ifade edilmektedir.

Benzer şekilde yükselen rekabet ve sürekli değişen çevre şartları sonucunda önemli fırsat ve tehditlerle karşı karşıya kalan kurumlar, çalışanlarından en fazla faydayı sağlayabilmek için çeşitli insan kaynakları politikaları geliştirmektedir. Bu sebeple örgütler çalışanlarını işleriyle ve iş yerleriyle bütünleştirerek *güçlendirmeye* çalışmaktadır. Çok sayıda araştırma neticesinde bir görevin yapılış amacının çalışanın fikir ve değerleriyle uyduğu, bireyin işini daha iyi yapabilmesi için gerekli olan yeteneklerinin farkına vardığı, bireylerin iş ile ilgili kendi kararını verme inisiyatifine sahip olduğu iş alanlarında yürütülen işlerin, örgütler için daha verimli ve etkili çıktılara sebep olduğu tespit edilmiştir. Böylece psikolojik güçlendirme “çalışanlara iş yerlerinde hüküm vermelerine olanak sağlayacak veya iş

aktivitelerinin yükümlülüklerini üstlenebilecekleri bir atmosferin sağlanması” şeklinde ortaya çıkmıştır.

Bir şirket, herhangi mevcut ya da potansiyel bir rakip tarafından eş zamanlı olarak uygulanmayan bir strateji oluşturduğunda ve diğer firmalar bu stratejinin faydalarını çoğaltamadıklarında, bu şirketin sürekli bir rekabet avantajına sahip olduğunu söyleyebiliriz (Aktaran: Stewart vd. 2008: 27). Havayolu işletmelerinde de diğer pek çok işletmede olduğu gibi, teknolojik ve fiziksel özellikler(uçak kabini vb.), ikram konseptleri vb. hizmetler kolaylıkla taklit edilebilmekte ve çoğunlukla birbirinin benzeri olmaktadır. Ancak müşteri tarafından benzersiz görünen değişken, personelin müşteriye karşı sergilediği tutum ve davranışdır. Bu durum; müşterinin uçak bileti almak için havayolunun call center telefonunu aramasından itibaren, uçuş sonu bagajını alıp evine gitmesine kadar geçen süreçte, müşteriye dokunan tüm personel için geçerlidir. Bununla birlikte, bir hava yolunun hayatta kalmasını sağlayan; bir yolcunun A noktasından B noktasına taşınmasında en önemli operasyonel süreç havayolu operasyonunun uçuş safhasıdır. Bu noktada, müşteriyle en uzun temas, kabin ekibi tarafından sağlanır. Bu süreçte ikram ve yüz yüze temasla kabin ekipleri hava yolu firmasının marka imajı olarak kabin hizmetinin yapı taşı oluşturur. Bu sebeple kabin ekiplerinin uçak kabini içinde profesyonel çalışmalarında psikolojik güçlendirme ve iş-aile çatışması konuları önem taşır.

Bu düşüncenin önderliğinde bu araştırmanın temel amacı iş-aile çatışması ile psikolojik güçlendirme arasındaki ilişkinin ortaya konulmasıdır. Çalışmanın ilk bölümünde araştırmanın amacı, önemi ve sınırlılıkları yer almaktadır. İkinci bölümde konu ile ilgili literatür taraması yapılmış ve yapılan araştırmalar özetlenmiştir. Üçüncü bölümde araştırmanın modeli ve hipotezleri, evren ve örnekleme, veri toplama araçları, teknikleri ve verilerin analizine yer verilerek, son bölümde sonuç ve bulgulara ilişkin yorumlar ve öneriler sunulmuştur.

Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı havayolu müşterilerine yüksek düzeyde kaliteli hizmet sunması beklenen, yorucu ve disiplinli bir iş ortamında çalışan kabin memurlarının iş- aile çatışması ve psikolojik güçlendirme düzeylerini ölçmek, iş-aile çatışması ile

psikolojik güçlendirme arasındaki ilişkileri bulmak ve havayolu şirket yöneticilerine ve kabin ekiplerine öneriler sunmaktır.

Araştırmanın Önemi

Bugünlerde kurumlar yetkin, tecrübeli çalışanların ailelerinde yaşadıkları zorluklar sebebi ile işlerine karşı olumsuz tavır sergilemelerine duyarsız kalamamaktadırlar. Bu sebeple iş-aile çatışmaları konusunda alınması gereken tedbirleri belirlemek adına bu alanda yapılan araştırmalar da dikkat çekmektedir. (Kutanis, 2015).

Kabin Ekipleri kabin güvenliğinin sağlanması ve ikinci olarak da müşteri memnuniyeti sağlama konusunda hizmet sektöründe olan pek çok çalışandan daha fazla sorumluluk üstlenir. Uçuşlar esnasında, bir kabin ekibi üyesi ortalama 40-50 yolcuya hizmet vermek ve düşük nem içeren kapalı bir ortamda uzun saatler geçirmesini gerektiren iş taleplerini yerine getirirler. Değişken saatler içeren uçuş programları nedeniyle, günlük aile ve sosyal yaşamlarını devam ettirmede güçlük yaşamaktadırlar. Sonuç olarak ortaya çıkan iş-aile çatışmaları, iş ile ilgili stresin artmasına neden olmaktadır.

Bununla birlikte; kabin memurları bir uçuş görevini yerine getirir iken kendilerine verilen yetkilerin yanı sıra pek çok kural ve prosedüre uygun hareket etmek zorundadır. Bu sebeplerle çalışanların yetkilendirilmesi, güçlendirilmesi alanında sınırların oldukça fazla olduğunu söyleyebiliriz. Bununla birlikte kabin memurluğu mesleğinin yapısı gereği en önemli özelliği profesyonel olarak beklenmedik olayları yönetmek ve kritik kararları hızlıca alabilmektir. Bu nedenle kabin memurlarının psikolojik olarak güçlendirilmeleri önem taşır.

Kabin ekibi tarafından gerçekleştirilen görevlerin karmaşıklığı, hem havayolları hem de kabin ekibinin, yerinde ve işbaşı eğitiminde önemli ölçüde zaman ve para yatırılmasını gerektirmektedir. Kabin memurlarının çok sık iş bırakması ve yerlerine çok sayıda yeni işe alım yapılması, hem havayolu şirketleri hem de çalışanlar için maliyetlidir. Bu nedenle kabin memurları ile ilgili potansiyel sorunlar ve bu sorunların olası çözümleri araştırılarak, bunu azaltmak için daha fazla araştırma yapılması gerekmektedir (Chen vd. 2017: 44).

Araştırmanın Sınırlılıkları

Çalışma İstanbul’ da faaliyet gösteren bir havayolu işletmesinde ve kurumun izin verdiği sayı kadar katılımcıyla ve yine kurumun izin verdiği süre olan 1 ay içerisinde (Nisan 2018) yapılmıştır. Farklı kurumlarda, farklı imkanlara sahip ekiplerden oluşan gruplarda yapılan analizler sonucu elde edilen veriler, araştırma gruplarına göre farklılık gösterebilir. Bu sebeple sonuçlar verilerin toplandığı araştırma grubu ile sınırlıdır.

Anket sorularının katılımcılar tarafından samimi ve doğru cevaplandığı varsayılmaktadır. Ancak iş kaybetme korkusu veya statüleri vb. sebepler ile doğru cevap vermiş olmaları konusunda öngörüle bulunamamaktadır.

Bu çalışmada yalnızca bir havayolu işletmesinin kabin ekiplerinin katılımı sağlanmıştır. Farklı insan kaynakları politikaları olan farklı havayolu işletmelerinin değişik uygulamaları ile çalışan diğer havayollarının kabin ekiplerine ulaşamamıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

1.LİTERATÜR ARAŞTIRMASI

1.1. İŞ-AİLE ÇATIŞMASI

Günümüz şartlarında yaşanan hızlı değişim ve gelişimler toplumun en küçük birimi olan aileleri de etkilemektedir. Bu maraton içerisinde iş ve aile sorumlulukları arasında denge kurmak her geçen gün daha da zorlaşmaktadır ve ihtiyaç duyulan denge sağlanamadığında iş ile aile arasında çatışma yaşanmasına sebep olmaktadır.

Çatışma, son çeyrek yüzyıldaki çoğu iş-aile araştırmasının egemen paradigması olmuştur. İş ve aile arasındaki ilişkinin sıfır toplam bir oyun içerdiğine dair bir kıtlık hipotezine dayanmaktadır. Çünkü iş ve aile tüketici kurumlardır ve bu kurumlar için sınırlı zaman ve enerji kaynakları kullanıldığından, çatışma kaçınılmaz olarak görülmektedir (Hill, 2005).

Bu bölümde örgütlerde performans düşüklüğü, işten ayrılma niyetinin ortaya çıkması, bireylerde tükenmişlik duygusu yaratma gibi sonuçlara sebep olması nedeniyle önemsenen iş-aile çatışmasının teorik alt yapısı hakkında bilgi verilecek ve bu durumun nedenleri ve sonuçları ile ilgili yayınlanmış kaynaklardaki bulgular aktarılacaktır.

1.1.1. İş-Aile Çatışması Hakkında Genel Bilgi

İş-aile çatışması son yıllarda aile alanının ve iş alanının yapısında meydana gelen değişiklikler sebebi ile hızla gelişen bir araştırma alanıdır. (Rabenu vd. 2014: 1143). Çünkü iş hayatında çalışan kadınların ve çiftlerin sayılarının hızla arttığı görülmektedir. Diğer yandan rekabetçi ortamlarda çalışanlardan beklenen iş ve sorumluluklar zamanla artmakta, çalışanların sadece sorumluluklarını yerine getirmesi değil, gerektiğinde inisiyatif kullanmaları, öngörülü olmaları ve kendilerini işlerine adanmaları da beklenmektedir. Bunun sonucunda işveren beklentileri giderek artan, çalışma süreleri çoğalan, kendilerinden sık sık iş seyahatlerine gitmeleri

istenen çalışanların cinsiyet rolleri de alışılmışın dışına çıkmaktadır. İş yerinde farklılaşan ve artan beklentiler çalışanların ailelerindeki sorumluluklarını her zaman beklenen şekilde yerine getirememelerine sebep olmaktadır. Bu durum çalışanların aile sorumlulukları ve işleri arasında kalarak çatışma yaşamalarına sebep olmaktadır (Kutanis, 2015). Bireyin iş veya aile alanında aldığı bir rol içindeki baskı, çevresel koşullardan ve bireylerin bu durumlara ilişkin değerlendirmelerinden kaynaklanan işlemsel bir fenomen olarak kavramsallaştırılır (Grzywacz ve Butler, 2008; 452). Örgütsel davranış literatüründe “iş-aile çatışması” adı verilen bu konu (İAÇ), çalışanların iş yerindeki performanslarını olumsuz etkilemesi nedeniyle giderek önem kazanmakta ve bu sürecin doğasını anlamak ve buna sebep olan etkenler ile bu durumun olumsuz sonuçlarını bulmak amacıyla çalışmalar yapılmaktadır (Kutanis, 2015).

İş-aile çatışması çalışanların kişisel memnuniyetlerini ve personeli oldukları kuruluşlar için önemli olacak olan iş tatmini, iş stresi, işten ayrılma niyeti seviyeleri gibi konular üzerinde etki gösterebilmektedir. (Efeoğlu, 2017). Bu sebeplerle yöneticilerin iş-aile çatışmasının etkilerinin azaltılmaya yönelik etkili insan kaynakları politikaları oluşturmaları gerekmektedir. (Turunç ve Erkuş, 2010).

1.1.2. İş-Aile Çatışması Kavramı

İş-aile çatışması genellikle iş ve aile alanları arasındaki çatışmayı tanımlamak için kullanılan bir terimdir. Kahn ve diğerleri (1964) iş-aile çatışmasını aile rollerinden gelen taleplerin iş rollerinden gelen talepler ile çatışması ve roller arası çatışma türü olarak tanımlamıştır (Aktaran: Acun, 2016).

İş sebebiyle zamanlarının çoğunu iş yerinde geçiren çalışanlar bir yandan stres sebebiyle ortaya çıkan sağlık sorunları yaşarken, diğer taraftan kendilerine ve ailelerine yeteri kadar vakit ayıramamaktadırlar.

Organizasyonel başarı ve performans için ise çalışanların memnun olmaları gerekmektedir. Ancak, çalışanlar iş ve aile taleplerini dengeleyemedikleri zaman işlerinden de memnun olmazlar (Gözükara ve Çolakoğlu, 2016). Bu da çalışanların dolayısıyla örgütlerin performansını etkilemektedir. Alan yazın incelendiğinde bireyin aile içindeki sorumluluklarının, beklentilerin ve duygusal etkilerin, iş-aile

çatışmasında oldukça önemli bir yeri olduğu görülmektedir. Bunun sebebi ailenin bireylerin hayatında en önemli olgulardan biri olmasıdır (Baysal, 2016). Bireyin aile sorumlulukları ile birlikte iş hayatında da sorumlulukları bulunmaktadır ve bu sorumlulukların hepsinin birden yerine getirilmesi güçleştğinde iş-aile çatışması yaşanmaktadır.

1.1.3. İş-Aile Çatışması Nedenleri

Günümüzde teknolojik gelişmeler sebebiyle; iş alanındaki sorumlulukların aile alanının sorumluluk ve yükümlülüklerinin yerine getirilmesini engellemesi ya da aile alanındaki sorumlulukların iş alanının sorumluluklarının yerine getirilmesini engellemesi sonucunda bu iki alan arasındaki dengenin bozulması iş-aile çatışmasını ortaya çıkarmaktadır. (Baykal, 2014). Diğer bir ifade ile iş ve aile alanlarında üstlenilen roller yerine getirilir iken denge sağlamadaki güçlük sebebi ile iş-aile çatışması karşımıza çıkmaktadır (Turgut, 2011).

Alan yazın incelendiğinde iş-aile çatışmasını açıklamak için kaynakların korunması kuramı ve kıtlık kuramından faydalanılmaktadır. Kaynakların korunması kuramı bireylerin kendileri için değerli olan şeylere sahip olmak ve onları korumak istedikleri varsayımına dayanmaktadır. Kuram, bireylerin bulmak ve korumak istediklerini “kaynak” olarak tanımlamakta ve bu gerekli kaynakları korumak istedikleri düşüncesinden hareket etmektedir.

Kıtlık kuramı ise, enerjinin, zamanın ve dikkatin sınırlı olduğu varsayımına dayanır. Bu kurama göre birey sahip olduğu kaynakları, diğer bir deyişle enerjisini, zamanını ve dikkatini uygun bir şekilde kullanamadığında, kaynakları azalmakta; bu durum da bireyin stres düzeyini ve çatışmayı arttırabilmektedir (Kutaniş, 2015). İş-aile çatışması, iş ve aile rollerinin birleşmesinden doğar (Dinh vd., 2017). Farklı şekilde ifade etmek gerekir ise; birey, iş veya aile hayatında fazla sorumluluk aldığı anda, her sorumluluğunu yerine getirmek için zamanının yeterli olmaması sebebi ile bu sorumluluklarının bazılarını yerine getiremediğinde stres ve çatışma yaşayabilmektedir (Kutaniş, 2015). İş-aile sorunları, kültürel inançlar, normlar, değerler ve özellikle cinsiyet rolleri ile ilişkilidir. İş alanının zaman talepleri (vardiyalı çalışma vb.) aile alanının zaman taleplerini (okuldan sonra çocukların ödevlerine yardım vb.) engellediğinde çatışma meydana gelmektedir. Çatışma işin

aile yaşamına karışması (fazla mesai yüzünden aileyle vakit geçirememme vb.) veya aile sorumluluklarının işe karışması (ailedeki bir hastalık vb.) sonucunda meydana gelmektedir (Winslow, 2005). Robinson ve Godbey (1997); çalışma saatleri ve standart olmayan programlarda çalışan bireylerin oranı artarken, Amerikalıların çalışma ve aile bağlılıklarını yerine getirmelerine yardımcı olmak için çok az şey yapıldığını belirtmiştir (Aktaran: Winslow, 2005). Yapılan araştırmalarda iş-aile çatışmasını etkileyen farklı faktörler olduğu ortaya çıkmıştır. Eby ve arkadaşlarının 2005 yılında yaptıkları araştırmada bu faktörler; iş ile ilgili faktörler, aile ile ilgili faktörler ve bireyin demografik özelliklerini içeren kişisel özellikleri olmak üzere üç grupta incelenmiştir. (Aktaran: Kutanis, 2015)

1.1.4. İş-Aile Çatışması Kuramları

İş-aile çatışması ile ilgili kuramlar olarak ekolojik sistem kuramı, taşma kuramı, telafi kuramı, rol kuramı, kaynakların koruması kuramı, çatışma kuramı, sınır kuramı ve toplumsal cinsiyet rol teorisini gösterebiliriz.

1.1.4.1. Ekolojik Sistem Kuramı

Ekolojik Sistem kuramı, ekolojik (çevre bilim) modeli olarak ifade edilmektedir. Bu model bireyin içinde bulunduğu çevreler, sistemler, bağlamlar ve bunlar arasındaki bağlantı ve etkileşimleri ele almakta olup; modele göre bireyin içinde bulunduğu çevrelerin koşulları dört katman halinde incelenebilmektedir. Bu dört katman sırasıyla,

- a) Bireyin iş yerini, okulunu ve arkadaş grubunu yani bireyin iletişim içinde olduğu birincil çevreleri tanımlayan mikro sistem
- b) Çeşitli mikro sistemler arası ilişkilerden oluşan mezo sistem
- c) Bireyin gelişmesini dolaylı olarak sağlayan egzosistem
- d) Geniş kurumsal örüntüleri kapsayan ve en dıştaki katmanı oluşturan makro sistemdir. (Demircan, 2016).

1.1.4.2. Taşma Kuramı

Taşma kuramı (spillover theory), Staines tarafından ortaya konulmuştur. Taşma kuramına göre duygu ve davranışların iş ve aile hayatı arasında bir alandan başka bir

alana taşındığı varsayılmaktadır. İş hayatı veya aile hayatında meydana gelen, sıkıntıya sebep olan ve olumsuz etki gösteren gelişmelerin diğer yaşam alanında da sıkıntıya neden olacağı ifade edilmiştir (Staines, 1980). İş ve aile alanlarında meydana gelen duygu ve davranışlar arasında doğrusal bir ilişki bulunmaktadır. Taşma kuramının varsayımları, gerçek hayatta sıklıkla gözlemlenebilmektedir. Bu bağlamda, bu kuramın, iş-aile ve aile-iş çatışmasının açıklanmasında önemli katkılarda bulunduğu söylenebilir (Baysal, 2016).

1.1.4.3. Telafi Kuramı

Telafi (compensation) kuramı, iş veya aile alanlarından birinde oluşan eksikliğin diğer alanda telafi edilmesi anlamına gelir. Taşma kuramının devamı niteliğindedir.

1.1.4.4. Rol Kuramı

Bireyler hayatlarında çok çeşitli rollere sahiptirler ve bu roller birbirlerini etkilemektedir. Bu rollerden bazıları diğer rolleri bastırarak bir takım sorumlulukların yerine getirilmesini güçleştirebilmektedir. (Özdevecioğlu ve Doruk, 2009). Bu gibi durumlarda bireyin aile ve çalışma yaşamındaki rolleri bazen çatışmaya neden olmaktadır (Erdamar ve Demirel, 2014). Örneğin, iş yerinde yoğun baskı yaşayan çalışanlar, evde bulunan özenli eşler veya ebeveynler olmakta zorlanabilir. Bu nedenle bir rol içindeki stres, bu rol ile başka bir rol arasında çatışma yaratabilir (Kopelman vd, 1983: 198).

1.1.4.5. Toplumsal Cinsiyet Rol Teorisi

Toplumsal cinsiyet rol ideolojisi (GRI), iş-aile alanlarını etkileyen kültürel bir değer olarak dikkat çekmiştir. Eagly ve Wood, toplumsallaşma süreci boyunca bireylerin erkek ve kadınlarla ilgili uygun davranış normlarının algılanışı olarak GRI' ya atıfta bulunmaktadır. Geleneksel GRI kadınların aileye erkeğin ise işe öncelik vermesine inanır. Buna karşın, eşitlikçi GRI inançları, erkeklerle kadınlar için eşit rol paylaşımını vurgulamaktadır. Eagly ve Wood (2012), GRI' yı, bireylerin belirli bir toplumdaki erkek ve kadınlarla ilişkili uygun davranış normlarına ilişkin algılarını, sosyalleşme süreciyle aktarılmış olarak ifade eder. Aksine, eşitlikçi GRI inançları,

erkekler ve kadınlar için eşit rol paylaşımını vurgular. (Eagly ve Wood, 2012). Mortazavi ve diğerleri, GRI ve İAÇ (İş-Aile Çatışması) arasındaki ilişkinin, farklı kültürel ortamlarda bireylerin sahip oldukları cinsiyet rollerinin kültürel anlamlarına bağlı olarak değiştiğini savunmuştur(Mortazavi vd., 2009). Geleneksel Ukraynalı kadınların, geleneksel toplumsal cinsiyet rol inançlarına sahip olmalarına rağmen kadınların erkeklerden daha fazla İAÇ yaşamadığını tespit etmişlerdir. Bunun nedeni, kadınların hem iş hem de aile taleplerini yönetme zorunluluğunu kabul etmek için sosyalleşmeleri olabilir (Jaga ve Bagraim, 2017: 1168). Bu bulguyla tutarlı olarak, Rajadhyaksha ve Velgach (2009), gelenekselcilerin kültürel ve sosyal normlarla belirlenen ve cinsiyete uygun rollerine daha fazla zaman ayırdıklarını ve sonuçta İAÇ' yi artırdıklarını açıklamıştır. Geleneksel GRI inançlarına değer veren Hintli ebeveynlerin, eşitlikçi GRI inançlarına değer verenlere göre daha fazla İAÇ yaşadıklarını bulmuşlardır (Rajadhyaksha ve Velgach, 2009).

Cinsiyet rol teorisine göre cinsiyet farklılıkları, erkeklerin ve kadınların sosyal rolleri ile ilgili bireysel inançlardan kaynaklanmaktadır. Cinsiyet kalıplaştırma inançları, erkekler ve kadınlar için farklı özellikler ortaya koyar ve genel toplumsal cinsiyet rolleri kavramı, erkeklerin ve kadınların davranışsal faaliyetleri üzerinde etki yaratır. Kadınlar evde bulunan olarak algılanırken erkekler ekmek kazanan olarak kabul edilir. Toplumsal cinsiyet kalıplaştırma inançları, kadın ve erkeğin farklı görev ve sorumluluklarını vurgular; çünkü cinsiyet rol normları iş ve aile alanlarında kendini gösterir(Kim ve Gong, 2016). Geleneksel toplumsal cinsiyet rolüne göre, erkekler için çalışmak ve para kazanmak önceliklidir. Her ne kadar insanlar kadınların iş hayatında yer almasını istiyorsa da, bu durum bir zorunluluk olarak görülmemektedir. Meslek sahibi olmak ve kariyer yapmak, geleneksel bakış açısına göre kadın için ikincil öneme sahip olmalıdır. En önemlisi, kadınların evlenmeleri, çocuklara bakmaları ve kocalarını mutlu etmeleri gereklidir. Ya da, bir kadının bir mesleği varsa ve kariyer yapsa bile, kocasıyla kıyaslandığında, ev işlerine daha fazla zaman harcar. (Erdamar ve Demirel, 2013: 4919).

Cinsiyet rolü teorisine göre, erkek ve kadın yöneticilerin, iş-aile çatışmalarıyla karşı karşıya kaldıklarında esnek çalışma saatlerine (EÇS) farklı talepleri bulunmaktadır. EÇS' ler, iş-aile alanları arasındaki geçişleri kolaylaştırır. Kadın ve erkek yöneticiler, iş-aile çatışmalarının yönleri konusunda farklı davranış tutumları

sergilerler; bu süreçte, üstlerinin iş-aile dengesi konusundaki desteği özellikle kadın yöneticilere yönelik EÇS' lere olan talebin belirlenmesinde kritik bir rol oynamaktadır (Kim ve Gong, 2016). Çalışmalar erkekler ile karşılaştırıldığında kadınların toplumlarına daha fazla zaman ve enerji harcadığını ve çevrelerinin sosyal dokusuna daha fazla entegre olduğunu (Young, 2015), iş-aile çatışmasını erkeklerden daha fazla deneyimlediklerini göstermektedir (örn: Erdamar ve Demirel, 2014).

1.1.4.6. Kaynakların Korunması Kuramı

Kaynakların korunması kuramı çalışanların, işlerini başarılı bir şekilde gerçekleştiremediklerinde iş rollerinde çatışmanın ortaya çıkabileceği düşüncesine dayanır. Bireyler iş statülerini korumak için kaynaklarını daha fazla kullanmak zorunda kalabilirler. Kaynakların korunması kuramı, kaynakların iş ve aile rolleri arasında gidip gelmesi sebebi ile roller arası çatışmanın ortaya çıktığını ve bu durumun strese yol açtığını savunur (Grandey ve Cropanzano,1999).

1.1.4.7. Sınır Kuramı

İş-aile çatışmasındaki en yaygın çatışmalar şunlardır: evde karşılaşılan bir aksaklık, iş yerinden gelen yorgunluk, evdeki sorumlulukların yerine getirilmesini zorlaştırır; iş alanında karşılaşılan bir sorun, evde gerginlik ve stres yaşanmasına neden olabilir. Öte yandan, aile-iş çatışması içindeki en yaygın problem şöyledir: evde bulunan sorumluluklar ve küçük işler bireylerin uykularından fedakarlık yapmalarına neden olmaktadır(Erdamar ve Demirel, 2014). Hall ve Richter yaptıkları çalışmada ailesi olan çalışanların genellikle iş ve ev sınırlarını ayırmada, ikisi arasındaki sınırı korumada zorlandığını, bu durumun hem iş hem de aile yaşamını olumsuz yönde etkilediğini bulmuştur (Hall ve Richter, 1988). Evdeki beklenmedik durumlar (çocuğun hastalanması, plansız misafir) çalışma hayatını zorlaştırmaktadır (Erdamar ve Demirel, 2014). Ancak birey iş ve aile çevresinin sınırlarını kendi belirler ve bu sınırları yönetebilir.

1.1.4.8. Çatışma Kuramı

Çatışma kuramı, bireylerin iş-aile çatışması yaşamalarının temelinde, yaşadıkları yaşam alanlarında sadece farklı rolleri üstlenmeleri değil, bu rolleri

gerçekleştirirken yerine getirmekte olduğu rol gereklerinin sonucunda, zorlukların olması varsayımına dayanmaktadır (Demircan, 2016). Greenhaus ve Beutell (1985) araştırmaları sonucunda zaman temelli çatışma, gerilim temelli çatışma ve davranış temelli çatışma olarak üç tip iş-aile çatışması olduğunu ifade etmişlerdir (Greenhaus ve Beutell, 1985).

1.1.5. İş-Aile Çatışmasının Boyutları

Greenhaus ve Beutell iş aile çatışmasının, “zaman kaynaklı”, “stres kaynaklı” ve “davranış kaynaklı” olmak üzere üç boyut üzerinden incelenebileceğini öne sürmüşlerdir (Greenhaus ve Beutell, 1985).

1.1.5.1. Zaman Kaynaklı Çatışma

İş alanındaki rol için harcanan zaman miktarı nedeniyle aile alanındaki rolün gerektirdiği sorumlulukların bölünmesi durumunda “zaman kaynaklı çatışmalar” meydana gelebilmektedir. Zaman kaynaklı çatışma iki şekilde ortaya çıkabilir: Birincisi, bir role ayrılan sürenin, diğer rolün gerekliliklerinin icra edilmesini engellemesidir. İkincisi ise, bir rolün gerekliliklerini icra ederken, bireyin zihninin diğer rolün baskısıyla dolu olmasıdır (Baysal, 2016). Greenhaus ve Beutell’ in araştırmasına göre, zaman kaynaklı çatışmanın iş ile ilgili belirleyicileri; fazla mesai miktarı ve sıklığı ile vardiyanın düzensiz olmasıdır (Greenhaus ve Beutell, 1985). Haftada kaç saat çalışıldığına ek olarak, iş programının katılığı da iş-aile çatışmasına sebep olabilir. Bireyin aile alanındaki rolünün özellikleri ve aile aktiviteleri için harcanan zaman ise, çatışmanın aile ile ilgili kaynaklarıdır (Baysal, 2016). Örneğin, iş başında uzun saatler geçirmek zorunda kalmak, kaçınılmaz olarak, aile alanında geçirebileceğiniz daha az zaman demektir (Rabenu vd. 2014: 1143). Bu sebeplerle çalışma süresi iş ile aile alanları arasındaki çatışmayı etkileyen önemli bir etkindir (Gamor vd., 2014: 1).

1.1.5.2. Gerginlik Kaynaklı Çatışma

Bir alanda strese maruz kalmanın yol açtığı gerilimin, diğer alanda bireyin performansını olumsuz yönde etkilemesini ifade eder. İşin fiziksel ve psikolojik talepleri bu duruma zemin hazırlayabilir. İş ortamının sürekli değişmesi, iş tanımını

aşan aktivitelere katılım, iletişimde gerginlik ve işin gerektirdiği dikkat gibi iş stresörleri ile aile yaşamının stresleri ve duygusal yıpranmalar gerginlik kaynaklı çatışmaya neden olmaktadır. (Baysal, 2016). Gerginlik kaynaklı çatışmaya örnek olarak işyerinde yöneticisiyle kavga ettiği için eve gelip eşine bağırarak bir birey veya evde annesiyle tartışıp bu gerginliğini işyerindeki arkadaşına yansıtan bir çalışan gösterilebilir.

1.1.5.3. Davranış Kaynaklı Çatışma

Greenhaus ve Beutell davranış kaynaklı çatışmanın, bireyin sahip olduğu farklı rol gerekliliklerinin birbirleriyle uyuşmadığı zamanlarda meydana geldiğini ifade etmişlerdir. Yazarlar davranış kaynaklı çatışmayı, “bir rolde yerine getirilen davranışların diğer rolle uyumsuz olması sonucunda, çeşitli rol gereklerinin yerine getirilmesinin güçleşmesi” olarak belirtmişlerdir (Greenhaus ve Beutell, 1985). Aile yaşamında sevecen, merhametli, hassas olması gereken bireyden, iş hayatında objektif, kendine güvenen, soğukkanlı olması beklenebilmektedir. Örneğin, emir-komuta zincirinin izlendiği hiyerarşik bir kuruluştaki yönetici konumunda çalışan bir kadından, çalışanlarla ciddi ve mesafeli bir iletişim kurması, komutlar verip, isteklerini net bir şekilde ifade etmesi beklenirken, evine döndüğünde ailesine karşı sevgi dolu, hassas ve anlayışlı davranması beklenir. Bu durumda kalan birey, iş alanında sergilediği davranışları evde de devam ettirir ise ya da evdeki davranış şeklini iş yerinde uygulamaya yeltenir ise davranış kaynaklı çatışma yaşamaya söz konusu olacaktır (Baysal, 2016).

1.1.6. İş-Aile Çatışması Üzerine Yapılan Araştırmalar

İş-aile çatışması örgütsel çıktılar üzerindeki olumsuz etkileri sebebiyle dikkat çekmektedir. İş kaynaklı olması sebebiyle işletmelerin sorunu çözmek zorunda olduğu düşünüldüğünden yöneticilere fikir vermek adına bu çalışmaların özellikle sebeplerine yönelik birçok çalışma yapılmıştır. Elde edilen sonuçlar çoğunlukla kadınların iş-aile çatışmasını daha çok yaşadıklarını ileri sürerek bu çatışmanın sosyal rollerle ilişkisine vurgu yapmış, böylece yazında aileden kaynaklanan işe yansıyan sıkıntıları ele alan aile-iş çatışması (AİÇ) konusu önem kazanmıştır (Kutanis, 2015). Aile ve iş gücündeki demografik değişimlerin birçoğu, birçok ailede gelir artışı, kadınlar için daha geniş istihdam olanağı ve geniş bir işgücü talebinde

bulunma kaynağı olması, ekonomik ve psikolojik yönden yeterli derecede etkilenmemesine rağmen, iş ve aile ilişkilerini bir araya getirmiştir. Araştırmacılar, işten aileye veya aileden işe gidiş yönünü ve iş ile aile arasındaki ilişkinin bileşenlerini incelemiştir. Çalışmalar, iş-aile çatışmasının daha fazla iş memnuniyetsizliğine ve psikolojik sıkıntıya bağlı olduğunu göstermiştir (Winslow, 2005). İşlerin ve çalışanların değişen doğası nedeniyle çalışanların çoğu iş-aile çatışması yaşamaktadır. Yani, aile (iş) rolüne katılım sayesinde iş (aile) rolüne katılım daha zor hale gelir (Rathi & M., 2013).

İş-aile çatışması üzerine yapılan araştırmalar, 1970'lerden beri giderek öne çıkıyor olmasına rağmen, birkaç önemli kısıtlamaya maruz kalmaktadır. İlk araştırmalar, iş-aile çatışmasını başlıca tek boyutlu bir yapı olarak ele almıştır (Winslow, 2005). Sonrasında araştırmacılar, iş-aile çatışmasının çift yönlü bir yapı olduğunu, yani işin aile rollerine (işten aileye çatışma) müdahale edebileceğini ve ailelerin iş rollerine müdahale edebileceğini (aile-iş arasında çatışma) savunmuşlardır (Rathi ve M., 2013). Netemeyer ve diğerlerine göre, *çatışma*, "genel talepler, ayrılan zaman ve aile tarafından yaratılmış olan zorunlulukların iş ile ilgili sorumlulukların yerine getirilmesini engellediği bir rol-içi çatışma biçimini" ifade eder (Netemeyer vd.,1996).

İş-aile çatışması, olumsuz iş tecrübelerinin aile hayatına müdahale etme derecesi olarak tanımlanırken, aile-iş çatışması, aile hayatının iş alanına girmesine neden olan bir durumu ifade eder (Kim ve Gong, 2016). Diğer bir deyişle, ailenin iş ile olan çatışması "aile-iş çatışması" olarak (AİÇ) adlandırılmaktadır. Aile-iş çatışmasında bireyin aile içindeki sorumlulukları iş hayatını etkilemekte, iş-aile çatışmasında ise bireyin iş hayatındaki sorumlulukları aile yaşantısındaki sorumluluklarına etki etmekte ve böylece çatışma oluşturmaktadır (Kutaniş, 2015). Örneğin, şirket yöneticilerinin ailelerindeki sorumlulukları, iş etkinliklerine katılmalarını zorlaştırabilir. Esnek çalışma saatleri (EÇS), iş ve aile rolleri arasındaki rekabet talebini hafifleten iş ve aile ara yüzünde kontrol hissini artırabilir. Şirket yöneticileri, iş ve aile alanları arasındaki çelişkili ilişkileri hafifletmek için EÇS'ye ihtiyaç duymaktadır (Kim ve Gong, 2016). Farklı ülkelerde ve kültürlerde yürütülen çeşitli çalışmalardan elde edilen sonuçlar, yüksek düzeydeki iş-aile çatışmasının çalışanlara ve organizasyona zararlı sonuçlar doğurabileceğini ortaya koymuştur.

Araştırmalar, özellikle iş aile çatışmasının artan işten ayrılma niyetleri, ebeveyn sıkıntıları, iş tatmini, örgütsel bağlılık ve aile tatminin azalması ile ilişkili olduğunu göstermiştir. Çoğu çalışmada, işten aileye ve aileden işe çatışmanın, iş performansı, iş doyumu, örgütsel bağlılık ve aile memnuniyeti gibi çeşitli bireysel ve örgütsel sonuçları olumsuz etkilediği görülmektedir (Rathi & M., 2013).

1.1.6.1. İş Aile Çatışması İle İlgili Güncel Bulgular

Turliuc ve diğerlerinin yapmış oldukları araştırmada; iş-aile çatışmasının aile-iş çatışmasından daha sorunlu olarak algılandığı görülmektedir. Çalışmaya göre, aile-iş çatışmasıyla karşılaştırıldığında iş-aile çatışması daha çok yaşanmaktadır (Turliuc vd., 2014).

Young' ın yapmış olduğu araştırmada algılanan mahalle dezavantajının İAÇ' yi etkilediği öne sürülmüştür. Buna göre ikamet edilen çevrede yeterli çocuk bakımının bulunmaması ya da bireylerin aileleri için uygun fiyatlı, besleyici gıdaya ulaşmak için işten eve dönme mesafelerinin iki katına çıkması gibi yapısal gerçekler, bireylerin iş ve aile için ayrılan zaman taleplerini daha somut olarak etkileyebilir (Young, 2015).

Saucan ve diğerlerinin yapmış oldukları araştırmada; katılımcıların aile bağlamında yaşadıkları olumsuz duyguların, çözüm bulma ve iş yerindeki problemleri etkin bir şekilde çözmeye kabiliyetlerini olumsuz yönde etkilediği tespit edilmiştir. Çalışmaya göre; hem iş sorunları hem de aile kısıtlamalarının bireysel kişisel gelişim potansiyelini etkileyebileceği ve ebeveynliğin zaman alıcı iş görevleri ve aşırı iş yükü tarafından olumsuz etkilendiği belirlenmiştir (Saucan vd, 2015).

Selvarajan ve diğerleri iş-aile çatışması yönetiminde bireysel kişiliğin önemli bir rol oynadığını tespit etmiştir. Buna göre daha yüksek bir vicdan sahibi ve daha yüksek uyumluluğa sahip bireyler, işyeri kaynaklarını daha iyi kullanmada ve iş-aile çatışmasını yönetmede daha proaktif olabilirler (Selvarajan vd., 2016).

Deuling ve diğerlerinin yapmış oldukları araştırmada; çalışanlara uygun iş-aile yönetimi davranışlarının doğru tanımlarının sağlanması ve iş-aile yönetimi

yeteneklerini beceri olarak oluşturmasını içeren müdahaleler tavsiye edilmiştir (Deuling vd., 2017).

Yu ve diğerklerinin yapmış oldukları araştırmada; nedenselliğın, İAÇ ve AİÇ arasındaki pozitif (negatif) ilişkilere aracılık ettiğı görülmüştür (Yu vd., 2017).

Koura ve diğerklerinin yapmış oldukları araştırmada; yüksek iş talebi, uzun ve vardiyalı çalışma saatleri gibi iş özellikleri için düzenleme yapıldıktan sonra yüksek İAÇ' deki mesleki farkın azaldığı görülmüştür (Koura vd., 2017).

Dinh ve diğerklerinin yapmış oldukları araştırmada; İAÇ' nin, çocuklar için daha zayıf zihinsel sağıık ile bağılantılı olduğu tespit edilmiştir. Bunun ebeveynlerin ruhsal sağıılığının, ebeveyn-ebeveyn ve ebeveyn-ocuk etkileşimlerinin erozyona uğramasından kaynaklandığı görülmektedir. Bu etki, her iki ebeveynin de yeni veya sürekli İAÇ deneyimlemeleriyle daha da karmaşık hale gelmektedir (Dinh vd., 2017).

Eshak ve diğerklerinin Mısır' da yapmış olduğu bir araştırmada; yüksek iş-aile atışması yaşayan Mısırlı erkekler ve kadınların sağıık durumlarını kötü olarak algılamaya yöneldikleri bulunmuştur. Buna göre; diğerk aile üyelerine maddi destek vermek, sağıık durumunun kötü olduğu algısını daha da kötüleştirirken, algılanan sosyal desteğın düzeyi, iş-aile atışması ve kendi kendine yeten sağıık arasındaki ilişkiyi değıştirmemektedir. Yazarlar, mali reformu yürütmek için kaynakların tahsisi, hem sağıık hizmetlerine hem de bu reformdan etkilenen ailelere sağıılan mali destek ve yüksek aile-iş riski taşıyanlar için sosyal hizmetlere kaynak sağılanması önerilerinde bulunmuşlardır (Eshak vd., 2018).

Pluut ve diğerklerinin yapmış olduğu araştırmada; evde ve iş yerinde sağıılan sosyal desteğın iş-aile çatışmasının ortaya çıkmasını nleyebileceğı tespit edilmiştir (Pluut vd., 2018). Smith ve diğerkleri ise stres ve iş-aile çatışmasını, tkenmişliğın öncülleri olarak belirlemişlerdir (Smith vd., 2018).

1.1.6.1. İş Aile atışması İle İlgili Türkiye'de Yapılan Araştırmalar

İş-aile atışması ile ilgili Türkiye' de yapılan çok sayıda araştırma bulunmaktadır. Yapılan araştırmalar çoğunlukla iş-aile çatışmasının yaşam tatmini, iş

doymu, iş stresi gibi konular ile ilişkisini ölçmek üzerine olup aşağıda örnekler sunulmuştur:

Efeoğlu ve Özgen’ in ilaç tanıtım sorumluları arasında yapmış olduğu araştırmada; iş-aile çatışmasının iş stresi üzerinde pozitif yönde etkisinin olduğu bulunmuş ancak örgütsel bağlılık üzerinde anlamlı bir etkisine rastlanmamıştır. Aile-iş çatışmasının ise iş stresi üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı kaydedilmiştir (Efeoğlu ve Özgen, 2007).

Çarıkçı ve Çelikkol’ un beyaz yakalı çalışanlar arasında yaptığı araştırmada; iş- aile çatışmasının örgütsel bağlılık üzerinde etkisi görülmezken, işten ayrılma niyetini etkilediği görülmüştür (Çarıkçı ve Çelikkol, 2009).

Özdevecioğlu ve Çakmak’ ın özel sektör çalışanları arasında yapmış oldukları araştırmada; iş-aile ve aile-iş çatışmalarının yaşam tatminini olumsuz etkilediği bulunmuştur. İş-aile çatışmasının iş tatminini olumsuz etkilediği ancak aile-iş çatışmasının iş tatminini anlamlı bir şekilde etkilemediği sonucu elde edilmiştir. Çalışmada ayrıca, iş-aile çatışması ile aile-iş çatışması arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur (Özdevecioğlu ve Çakmak, 2009).

Turunç ve Erkut’ un banka çalışanları arasında yapmış oldukları araştırmada; iş-aile çatışmasının örgütsel bağlılık düzeylerini etkilediği ve iş stresini arttırdığı, artan iş stresinin iş tatminini azalttığı bulunmuştur. Buna göre iş-aile çatışması daha çok çalışanların işlerinden kaynaklanan sorunları ailelerine taşınmalarından kaynaklanmaktadır (Turunç ve Erkut, 2010).

Erdamar ve Demirel’ in öğretmenler arasında yaptıkları araştırmada; iş ile ailenin ve aile ile işin etkileşime girebileceği, ailenin iş alanını engelleyebileceği, iş hayatı ve aile hayatı arasındaki uyumun, öğretmenlerin mesleki yaşamlarını etkilediği bulunmuştur (Erdamar ve Demirel, 2014).

Karatepe ve Karadas’ ın otel çalışanları arasında yaptıkları araştırmada; özyeterlilik, umut, iyimserlik ve esneklik ile ortaya çıkan, bireyin “pozitif psikolojik gelişim durumu” olarak tanımlanan psikolojik sermayenin, iş-aile çatışması ve aile-iş

çatışması üzerinde önemli bir olumsuz etki yaratan kişisel bir kaynak olduğu bulunmuştur (Karatepe ve Karadas, 2014).

Mustafayeva ve Bayraktaroğlu' nun Türkiye ve İngiltere' deki akademisyenler arasında yaptıkları araştırmada; Türkiye'deki katılımcıların yaşam tatmini düzeylerinde ne iş-aile ne de aile-iş çatışmalarının hiçbir etkisinin olmadığı fakat İngiltere' deki katılımcıların iş-aile çatışması düzeylerinin yaşam tatmini düzeylerini olumsuz yönde etkilediği saptanmıştır (Mustafayeva ve Bayraktaroğlu, 2014).

Zincirkıran ve Mete' nin sağlık sektöründe çalışanlar arasında yapmış oldukları araştırmada; işkoliklik ile iş-aile çatışması arasında negatif ve pozitif yönlü ilişkiler tespit edilmiştir. Ayrıca yazarlara göre işkolik bireylerin iş ve aile yaşamlarında bir çatışmanın varlığından söz edilebilir (Zincirkıran ve Mete, 2014).

Karabay' ın sağlık çalışanları arasında yapmış olduğu araştırmada; iş stresinin iş- aile çatışmasını pozitif etkilediği görülmüştür (Karabay, 2015).

Erdem ve Erkan' ın kamu çalışanları arasında yapmış oldukları araştırmada; iş-aile çatışmasının iş tatmin seviyesini negatif yönlü ve anlamlı bir şekilde etkilediği görülmüştür. Ayrıca aile-iş çatışması ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki olmadığı belirlenmiştir (Erdem ve Erkan, 2015) .

Baykal' ın hizmet sektöründe yaptığı araştırmada; çalışma saatlerinin iş-aile çatışması bakımından belirleyici olduğu, fazla mesainin ise belirleyici olmadığı bulunmuştur (Baykal, 2015).

Gözükara ve Çolkaoglu yapmış oldukları araştırmada; iş özerkliğinin iş tatmini üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğu, iş-aile çatışmasının ise iş özerkliği ve iş doyumunu arasındaki bu ilişki üzerinde olumsuz bir aracılık etkisinin olduğu bulunmuştur. Çalışmaya göre iş özerkliği iş tatmini üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir ve iş-aile çatışması bu ilişki üzerinde olumsuz bir aracılık etkisi göstermektedir (Gözükara ve Çolakoğlu, 2016).

Fırat ve Cula' nın öğretmenler arasında yapmış oldukları araştırmada; iş-aile ve aile-iş çatışmasının yaşam doyumunu olumsuz yönde etkilediği bulunmuştur (Fırat ve Cula, 2016).

Şentürk ve diğerlerinin yapmış oldukları araştırmaya göre; işyerindeki amirlerin ve yöneticilerin etik davranışlar sergilemesi çalışanların iş-aile ve aile-iş çatışması düzeylerini azaltmada etkili olmaktadır. Bununla birlikte iş-aile ve aile-iş çatışması düzeyleri eğitim, gelir ve yaş değişkenlerine göre farklılık göstermektedir (Şentürk, 2016).

1.2. PSİKOLOJİK GÜÇLENDİRME

Günümüzde daha çok insan ögesi üzerine odaklanan örgütler için güçlendirme en önemli faktörlerden biri haline almıştır. Örgütler bu noktada gücü tepe noktada toplamak, çalışanlar üzerinde bu gücü kullanmak yerine tepeden zemine kadar tüm çalışanların psikolojik olarak güçlendirilmesine daha fazla önem vermekte, bu anlayış çağdaş örgütlerde giderek önem kazanmaktadır (Temel, 2016). Önceleri çalışanların kaynaklara erişimi, yetki devri gibi anlamlar verilen güçlendirme algısı, günümüzde psikolojik güçlendirme olarak incelenmektedir (Kanbur, 2018).

Bu bölümde psikolojik güçlendirme ile ilgili kavramlar ve teorik alt yapı hakkında bilgi verilecek ve bu durumun nedenleri ve sonuçları ile ilgili yayınlanmış kaynaklardaki bulgular aktarılacaktır.

1.2.1. Psikolojik Güçlendirme Hakkında Genel Bilgi

Güçlendirme karmaşık bir kavramdır. Farklı insanlar için farklı şeyler anlamına gelir (Quinn ve Spreitzer, 1997). Yükselen rekabet ve sürekli değişen çevre şartları sonucunda önemli fırsat ve tehditlerle karşı karşıya kalan kurumlar, çalışanlarından en fazla faydayı sağlayabilmek amacıyla, onları işleriyle ve işyerleriyle bütünleştirerek güçlendirmektedir. Güçlendirme kurumlarda karar verme sürecinin etkinliğini arttırmaktadır ve örgütler sürekli farklılaşan şartlar içerisinde uyumu yakalayabilirler. Son yıllarda yöneticilerde karar alma ve denetleme özellikleri azalırken, liderlik ve müşavirlik özellikleri çoğalmıştır. Örgütlerde karar alan ile çalışan arasındaki ayrımın gittikçe azalması, diğer bir deyişle personelin güçlendirilmesi bu durumun en önemli sebebi olarak gösterilebilir (Erkutlu, 2015:159). Güçlendirme, çalışanların gelişimine, iş doyumuna, performansına ve dolayısıyla örgütlerin verimliliğine ve etkinliğine olan etkileri sebebi ile dikkat çeken bir kavram olmuştur.

1.2.2. Psikolojik Güçlendirme Kavramı

Güç, işlerin yapılması için kaynakların hareket ettirilmesidir. Güçlendirme kavramının ortaya çıkışı 17' nci yüzyıla dayanmaktadır. Oxford sözlüğüne göre güçlendirme “bir kişiye yaşamını kontrol etme ve haklarını talep etmede daha güçlü ve güvenli olması için otorite veya güç vermek” şeklinde açıklanmıştır. Conger ve Kanungo (1988)' nun da ifade ettiği gibi İngilizce dilinde güçlendirme “muktedir kılmak” şeklinde tanımlanmıştır (Aktaran: Durmaz, 2011). Erstada'a göre (1997) güçlendirme, çalışanlara iş yerlerinde hüküm vermelerine olanak sağlayacak veya iş aktivitelerinin yükümlülüklerini üstlenebilecekleri bir atmosferin sağlanmasıdır (Aktaran: Erkutlu, 2015:159).

Güçlendirme kavramı örgütte bulunan tüm çalışanların yetki ve sorumluluk açısından kendilerini güçlü hissetmesine dayanır. Bu şekilde çalışanlar örgüt içerisinde kendilerini önemli hissederek daha fazla sorumluluk sahibi olduklarını düşünecek ve işlerine daha sıkı bağlanacaklardır. Yaptığı işe daha fazla anlam yükleyen bireyler kendilerini işlerine ve örgüte adayabilecektir. Böylelikle daha fazla motivasyon sahibi olacak, yaratıcılık ve problem çözme gibi yetenekleri gelişecek, bilgileri ve uzmanlıkları konularında kendilerine olan güvenleri artacaktır (Temel, 2016). Günümüzde organizasyonlar çok çalkantılı bir alanda faaliyet göstermektedir. Kararları son derece yerinde alan yetkin çalışanlara ihtiyaç duyulmaktadır. Giderek daha fazla yeni zorluklar ve görevler üstlenmek için bilgi ve becerilerin olması gerekir. Bunun için, çalışanlar büyüme ve kariyer gelişimi için fırsatlara ihtiyaç duyar. Süregelen süreç olarak çalışanların yetkilendirilmesi, işyerindeki ilişkileri iyileştirir; bu da kurumun etkinliğini geliştirir ve verimliliği, performansı ve iş doyumunu artırır (Gautam & Ghimire, 2017: 466). Böylece bilgi ve yetkiye sahip “büyük resim” ile donanmış olan bireyler, daha dar görevlerin yanı sıra daha büyük organizasyonel katkılara odaklanarak (Spreitzer, 2006), hizmet sunumunda sadece müşterilerin beklentilerini karşılamaya yönelik hareket etmez, aynı zamanda memnuniyeti sağlanamayan müşterilerin şikâyetlerine yönelik problemleri çözerek bu şikâyetlerin ortadan kalkmasını sağlarlar. (Erkutlu, 2015:159).

1.2.3. Psikolojik Güçlendirme Boyutları

Güçlendirmeye yönelik psikolojik yaklaşım, onu "kendisinin ya da iş rolüyle ilişkili olarak hakkındaki bilişlere dayanan bir içsel motivasyon deneyimi" olarak tanımlar (Muduli, 2017). Psikolojik güçlendirme boyutları Şekil 1.1.' de de gösterildiği gibi aşağıda açıklanmaktadır:

- Anlamlılık,
- Yetkinlik,
- Özerklik,
- Etki

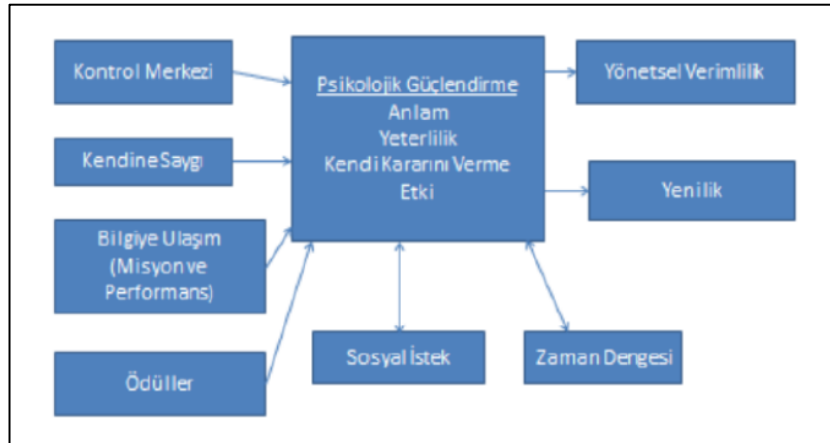
Spreitzer bu boyutlardan birincisi olan anlamı güçlendirmenin yapı taşı olarak ele almaktadır. Anlam bir görevin yapılış amacının çalışanlar için taşıdığı değerdir (Akgündüz vd., 2014). İkincisi, yeterlilik, kişinin işini daha iyi yapabilmesi için gerekli olan yeteneklerinin farkına varmasıdır. Üçüncü boyut olan, kendi kararını verme, kişinin iş alanında sahip olduğu karar verme inisiyatifidir. Eğer iş alanında kararlar hiyerarşik yapı üzerinden üstleri tarafından veriliyorsa, birey kendini daha az özgür olarak değerlendirecek, bu da kendisini güçsüz hissetmesine neden olacaktır (Turan, 2014). Bu bağlamda psikolojik güçlendirmenin boyutları aşağıda detaylı şekilde açıklanmıştır:

Anlam, bireyin hedef ya da amaçlarına kendi idealleri ve standartları ile karşılaştırarak verdiği değerdir (Çalışkan, 20011). Güçlendirilmiş bireyler bir anlam duygusuna sahiptir (işlerinin kendileri için önemli olduğunu düşünürler, yaptıkları şeyleri önemserler) (Quin ve Spreitzer, 1997). Anlamlılık, bireyin kendi idealleri veya standartlarıyla ilişkili olarak değerlendirilen görev hedefinin veya amacının değerini belirtir. Düşük dereceli anlamlılıkların, önemli olaylara karşı duyarsızlık ve işten ayrılma ile sonuçlandığı düşünülmektedir. Yüksek derecede anlamlılık, bağlılık, katılım ve enerji yoğunluğuyla sonuçlanır, yüksek taahhüt ve katılım seviyelerine neden olur ve çalışanları rekabetin gerektirdiği hız ve esnekliğe yöneltir (Muduli, 2017).

Yeterlilik, bireyin işini yapabilmesi için sahip olduğu gerekli bilgi ve yeteneklerine olan inancıdır (Çalışkan, 2011). Güçlendirilmiş kişiler yeterlilik duygusuna sahiptir (Quin ve Spreitzer, 1997). Düşük bir öz-yeterlik düzeyi ise, bireyleri ilgili becerilerin uygulanmasını gerektiren durumlardan kaçınmaya yönlendirir. Bu kaçınma davranışı, bireylerin korkularla yüzleşmelerini ve yetkinliklerini geliştirmelerini engeller. Buna karşın, öz-yeterlik düzeyinin yüksek olması, engellerin karşısında yüksek derecede çaba sarf etme ve ısrarcı olma eğilimi sağlar. Çalışanlar yalnızca gerekli becerilere sahip olduklarında esnek bir görev yelpazesi gerçekleştirebilirler (Muduli, 2017).

Özerklik, (kendi kararını verme), çalışanların işlerini yapar iken kendi kararlarını verebilme ve iş alanlarında kontrol sahibi olabilmeleri ile ilgilidir. Güçlendirilmiş bireyler, kendi kaderini tayin etme duygusuna sahiptirler (bu, onların işlerini nasıl yapacaklarını seçmekte özgür oldukları anlamına gelir) (Quin ve Spreitzer, 1997). Güçlü bir bağlılık duygusu, çalışanları beklenmedik müşteri taleplerine derhal cevap vermeye hazırlar (Muduli, 2017).

Etki, yetkilendirilmiş insanların bir etki duygusu vardır (Quin ve Spreitzer, 1997). Etki, bireyin iş alanındaki davranışlarının ortaya çıkan sonuçlar üzerinde istenilen etkileri üretme derecesini gösterir (Muduli, 2017). Diğer bir deyişle, bireyin, işi ile ilgili yönetimsel, operasyonel ve stratejik çıktılar üzerinde etkiye sahip olmasıdır. Etki ile özerklik arasındaki fark ise şöyledir; özerklik bireyin işi ile ilgili denetim hissi ile alakalıdır fakat etki kişinin işi ile ilgili elde ettiği çıktılar üzerindeki denetim duygusunu göstermektedir (Turan, 2014).



Şekil 1.1. Psikolojik Güçlendirme (Spreitzer, 1995)

1.2.4. Psikolojik Güçlendirme Aşamaları

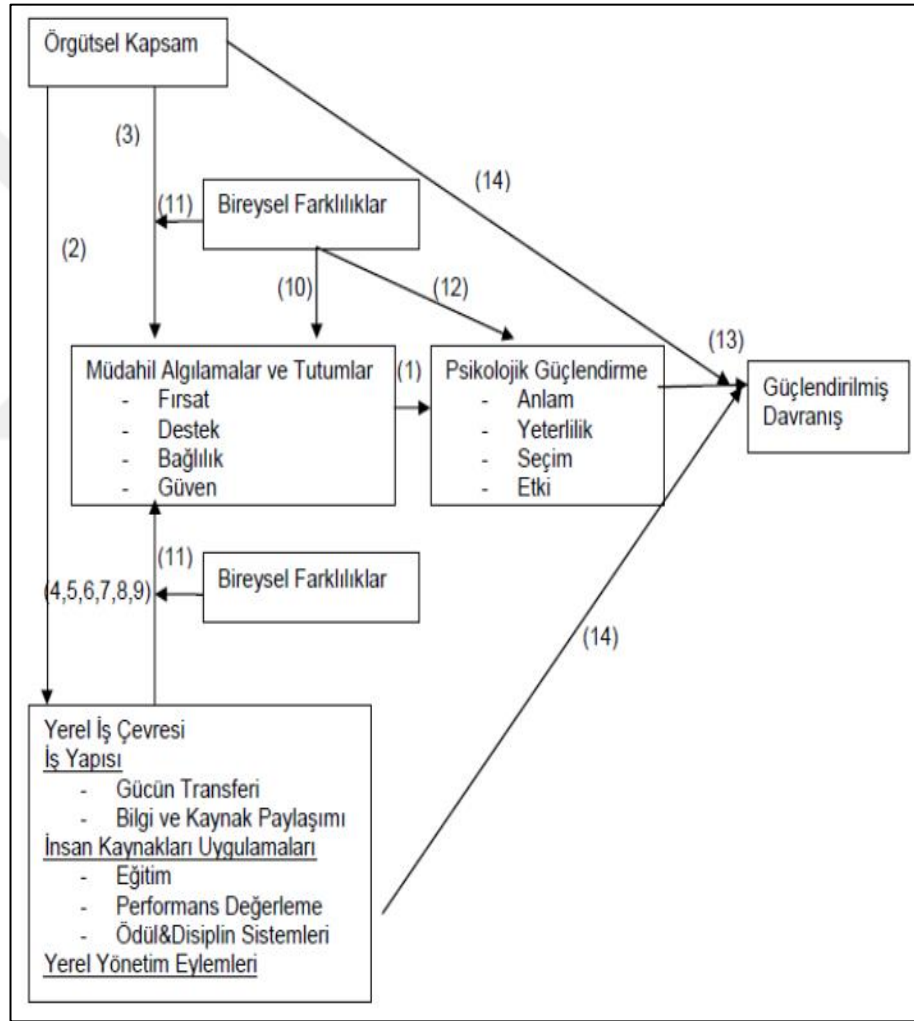
Olumlu organizasyonel güçlendirme iklimi olmadan, bireysel psikolojik güçlendirme, hizmet kalitesini yükseltmede başarısız olabilir. Şirketler güçlendirme politikaları ve prosedürleri oluşturmaları ve bilgi paylaşımı gibi uygulamalarla bu politikaların geliştirilmesini ve yürütülmesini kolaylaştırmalıdır. Bölümleri, kendileri için kararlar verme (örneğin, iş süreçlerini tasarlama) ve departman içerisinde maliyet etkin ve kaliteli operasyonlar oluşturma yetkisi ile güçlendirmek gerekmektedir (Lin vd., 2017). Güçlendirme Şekil 1.2’ de de gösterildiği gibi beş aşamada kategorize edilmektedir. Birinci aşama işletmedeki çalışanlar arasında güçsüzlük algısına sebep olan şartların tespitini gerektirmektedir. Bu da yöneticileri ikinci aşamada güçsüzlüğe sebep olan koşulların düzeltilmesinde uygulanacak olan güçlendirme yöntemlerine yönlendirmektedir. Üçüncü aşamada çalışanlara öz yeterlilik bilgisi tedarik edilmektedir. Bunun sonucunda dördüncü aşamada çalışanlar kendilerini güçlendirilmiş hissetmektedirler. Beşinci aşamada ise güçlendirmenin davranışsal etkileri gözlemlenmektedir (Durmaz, 2011).

1. Aşama	2. Aşama	3. Aşama	4. Aşama	5. aşama
Psikolojik güçsüzlüğe yol açan durumlar	Yönetimsel strateji ve Teknikleri kullanma	Astlara öz-etkililik bilgisi sağlamak	Astın güçlendirme deneyiminin sonucu	Davranışsal etkiler
-Örgütsel faktörler -Denetim -Ödül sistemi -İşin doğası	-Katılımcı yönetim -Amaç belirleme -Geri besleme sistemleri -Model oluşturma -Durumsal/beceri bazlı ödül -İş zenginleştirme	-Kazanılan bilgi -Empatik deneyim -Sözel ikna -Duygusal Canlandırma 1.aşamadaki durumların ortadan kaldırılması	Çaba performans beklentisinin ya da bireysel etkinlik inancının güçlenmesi	Hedefleri başarmak için kararlı davranışı başlatma/ısrar etme

Şekil 1.2. Personel Güçlendirmenin Beş Aşaması (Conger ve Kanungo, 1988)

1.2.5. Psikolojik Güçlendirme Süreci

Çalışanlar bilgi, destek, kaynak, öğrenme ve büyüme fırsatlarına eriştiğinde, güç “açıktır”. Bu hatlar mevcut olmadığında, güç “kapalı” dır. Bu güç hatları yapısal güçlendirme kaynaklarıdır. Güçlendirici yapılara erişimi olan insanlar, çalışanların iş davranışlarını etkileyebilir ve iş ile ilgili hedeflerini yerine getirmek için güçlerini kullanabilirler (Meng vd., 2016). Bu nedenle, bu olumlu bilişler bireylerin görevleri için yararlı olan fırsatlara, kaynaklara ve bilgilere erişmesini sağlayarak, örgütlerin kuruluş amaçlarını gerçekleştirmek için inisiyatif almasını sağlar (Zhang vd., 2018)



Şekil 1.3. Psikolojik Güçlendirme Süreci (Robbins vd. 2002: 419)

Güçlendirme süreci çevresel ve bireysel düzeydeki birimlerin birleşmesiyle açıklanabilir. Şekil 1.3’ te bu birimlerin etkileşimi ele alınmaktadır. Güçlendirme sürecindeki en kritik adım daha geniş bir örgütsel bağlamda yerel bir iş çevresinin

yaratılmasıdır. Bu da çalışanların içsel motivasyon sağlamalarını, otorite ve gücü tecrübe etme fırsatı olan güçlendirilmiş davranışı sağlayacaktır. 2 numaralı ilişki yerel iş çevresindeki birimler olan iş yapısı, insan kaynakları uygulamaları ve yerel yönetim eylemleri ile daha geniş örgütsel bağlam arasındaki bağı yansıtmaktadır. Önemli çalışan algılamaları (işyeri çıktılarını etkileyen algılanan fırsatlar ve algılanan örgütsel desteğin seviyesi) ve tutumlar (güven ve bağlılık) hem geniş örgütsel bağlam (ilişki-3) hem de yerel iş çevresinden (ilişki 4-9) etkilenmektedir. Müdahale eden algılamalar ve tutumlar örgütsel bağlam ve yerel iş çevresinin personel güçlendirmeyi etkilemesinde aracı olup (ilişki-1), süreçteki kilit bağlardır. Bu müdahale eden değişkenlerin yokluğu durumunda güçlendirme sürecini anlamak daha zor olacaktır. Çalışanların iş yerlerine getirecekleri bireysel farklılıklar da örgütsel bağlam ve yerel iş çevresinin etkilerine aracılık etkisi yapacak (ilişki-11), müdahale edici algılamaları ve tutumları (ilişki-10) ile personel güçlendirmeyi (ilişki-12) doğrudan etkileyecektir. Personel güçlendirme ile güçlendirilmiş davranışlar arasındaki ilişkiler verilen otoritenin etki alanını doğrudan tanımlayan örgütsel bağlam ve yerel iş çevresinin birimleri tarafından (ilişki-14) aracılık edilir (Durmaz, 2011).

1.2.6. Psikolojik Güçlendirme Yoluyla Rekabet Avantajı

Rekabetçi avantaj, rakiplerin günümüzde ve gelecekte taklit etmekte zorlandıklarını bir veya daha fazla yoldan gerçekleştirmeyi sağlayan örgütsel bir yetenektir. Barney bir kaynağın sürekli bir rekabet avantajı kaynağı olabilmesi için firmaya değer katması, nadir olması, benzersiz ve ikame edilemez olması gerektiğini ileri sürmektedir (Barney, 1991). Wright ve diğerleri insan kaynaklarının Barney' in sürdürülebilir rekabet avantajı kaynağı olma kriterlerini karşıladığını göstermiştir (Wright vd., 1994). Coff ve Pfeffer, insan varlıklarının nedensel belirsizlik ve sistematik bilgiye bağlı olarak sürdürülebilir avantajın önemli bir kaynağı olduğunu ve bunları kaçınılmaz hale getirdiğini savunmaktadır. Bir firma, herhangi mevcut ya da potansiyel bir rakip tarafından eş zamanlı olarak uygulanmayan bir strateji oluşturduğunda ve diğer firmalar bu stratejinin faydalarını çoğaltamadıklarında, bu firmanın sürekli bir rekabet avantajına sahip olduğunu söyleyebiliriz (Aktaran: Stewart vd. 2008: 27)

Tablo 1.1. Güçlendirme ve Rekabet Avantajları Üzerine Önceki İncelemeler (Gautam & Ghimire, 2017: 466)

Kanter (1979)	Bireysel tutumlar ve davranışlar öncelikle bir organizasyon içindeki konumlarına karşılık olarak şekillenmiştir.
Barney (1991)	Sürdürülebilir rekabet avantajının, bir firmanın harici pazar konumunun analizi ile elde edildiğini tespit etmiştir.
Spreitzer (1995)	Psikolojik güçlendirmenin çok boyutlu bir ölçüsünün geliştirilmesi ve doğrulanması gerçekleşmiştir.
Menon (2001)	Güçlendirme bilişsel bir yapı olarak tanımlanarak güçlendirici araştırmaya açıklık getirilmiştir.
Yukl (2006)	Sürdürülebilir olmak için, yetkilendirmenin kuruluşun uzun vadeli stratejisinin bir parçası olması gerekir.
Kahreh vd., (2011)	Çalışanların güçlendirilmesinin hizmet sektörü ile ilgili kuruluşlar için rekabet avantajı olduğu ortaya çıkmıştır.
Ambad (2012)	Kendi kaderini tayin etme ve etkinin örgütsel rekabet taahhüdü ile pozitif ilişkisi vardır, oysa anlam ve yeterlilik, örgütsel bağlılık ile anlamlı pozitif avantajlara sahip değildir.

Kahreh (2011), İran' da finansal hizmet sektöründeki kuruluşlar için çalışanların güçlendirilmesinin sürdürülebilir rekabet avantajı kazanması üzerindeki etkisini araştırmıştır. Veri analizinin sonuçları, çalışanların yetkilendirilmesinin, rekabet avantajı üzerinde yüksek olumlu etki yaptığını ve hizmet sektöründe faaliyet gösteren kuruluşlar için rekabet avantajının ana boyutları üzerinde olumlu etkisi olduğunu göstermektedir (Aktaran: Stewart vd. 2008: 27). Yukl ve arkadaşları araştırmaları sırasında psikolojik güçlenmenin dört değişkeni olarak anlamlılık, yetkinlik, seçim ve etkiyi tespit etmiştir (Yukl, 2006). Psikolojik güçlendirme, çalışanların kişisel güç duygusunu geliştirir ve global pazarda taahhüt, ürün ve hizmetlerin kalitesi, verimlilik, cevap verme, sinerji, yönetim kaldıracı ve artan rekabet gücü ile müşterilerini memnun etmelerini sağlar (Lashley, 1995).

Conger ve Kanungo yetkilendirmeyi çalışanların kendi yeteneklerinin geliştirilmesi olarak tanımlar. Yüksek motivasyona sahip kişilerin bireysel ve örgütsel başarıya ulaşma, sonuç odaklı olma, fark yaratma ve kararlı olma gibi güçlü içgüdülere sahip oldukları kabul edilmektedir. Çalışmalar aynı zamanda, yüksek motivasyona sahip kişilerin daha yaratıcı olduğunu, daha fazla risk alma eğiliminde olduklarını ve zor görevleri üstlenmeye daha istekli olduklarını göstermiştir. Hizmet sektörünün rekabet avantajı sağlayan başlıca kaynakları, yeni teknolojiye değil, büyük oranda işgücüne bağlılığın ve yeterliliğin özverili çalışmasına

dayandırılmaktadır (Cogner ve Kanungo, 1988). Beşeri sermaye enerjisinin ve yaratıcılığın sonuçları şirketin en önemli kaynağıdır (Spreitzer, 1995). Yazın incelemesi temelinde Menon, güçlenme sürecinin altında yatan psikolojik güçlenmenin kökü olarak deneyim türünün üç temel boyutunu belirlemiştir (Menon, 2001).

- a) PCO (Perceived control) Algılanan kontrol olarak güç
- b) PCM (perceived competence) Algılanan yeterlilik olarak güç
- c) Değerli hedeflere ulaşmaya yönelik enerji

1.2.7. Psikolojik Güçlendirme Üzerine Yapılan Araştırmalar

Literatürde güçlendirme yönetsel ve örgütsel etkinliğin en temel bileşeni olarak görülmektedir ve güçlendirme stratejilerinin takım ruhunun geliştirilmesi ve sürdürülmesinde önemli bir rolü olduğu ifade edilmektedir (Erkutlu, 2015:159). Thomas ve Velthouse psikolojik güçlenmeyi daha geniş anlamıyla, bireyin kendi çalışma rolüne yönelimini yansıtan dört bileşte ortaya çıkan içsel görev motivasyonunun artışı olarak tanımlamıştır: anlamlılık, yetkinlik, özerklik ve etki (Thomas ve Velthouse, 1990).

1980' ler sonlarında Conger ve Kanungo yönetsel stratejilerin psikolojik güçlendirmenin oluşabilmesi için yapılması gerekenlerden yalnızca bir kısmı olduğunu açıklamışlardır. Onlara göre bu tür uygulamalar çalışanları güçlendirebilir, ancak yalnızca bununla yetinilmemesi gereklidir (Cogner ve Kanungo, 1988). Thomas ve Velthouse ise yönetsel stratejiler ve çalışanların idrak ettiği vaziyetin (güçlendirmenin) bir diğerinden farklı tutulması gerektiğini savunmuşlardır (Thomas ve Velthouse, 1990).

Psikolojik güçlendirme, bir çalışanın içsel motivasyonunun temelini oluşturmaktadır. Conger ve Kanungo çalışanların öz-yeterliliğini arttırdığı, böylece çalışanların güçsüzlük duygusunu ortadan kaldıran motivasyona dayalı bilgi ve tecrübeyi gerçekleştirme sürecinin olduğuna inanmaktadır (Conger ve Kanungo, 1988). Bilişin ilk yetkilendirilmesi, çalışanların kendi idealleri ve normlarıyla ilgili olarak değerlendirilen bir iş hedefinin veya amacının değerini ilgilendiren anlamlılıktır. Bir iş rolünün gereksinimleri ile çalışanın inançları, değerleri ve

davranışları arasındaki uyum anlamına gelir. İkinci yetkilendirme algısı yeterliliklerdir. Bir çalışanın, görev aktivitelerini yetenekli bir şekilde gerçekleştirme kabiliyetine inanmasıdır. Bandura' nın öz-yeterlik kavramı bu yetkinlik boyutunu yansıtmaktadır (Bandura, 1994). Üçüncü yetkilendirme, kendi kaderini belirleme, çalışanın çalışma davranışlarının ve süreçlerinin başlatılması ve devam etmesindeki özerklik algısıdır.

Son olarak, etki, dördüncü yetkilendirme algısıdır. Bir çalışanın iş yerindeki stratejik, idari veya işletme sonuçlarını ne derecede etkileyebileceğini gösterir. Çalışmanın ana konuları olan algılanan kontrol (PCO), algılanan yeterlilik (PKM) ve hedef içselleştirme (GI) psikolojik güçlenmenin unsurlarıdır. PCO, başkalarını etkilemek ve kontrol etmek için bir iç dürtü veya sürücü olarak kabul edilir. Yetki verme, bilgi ve stratejiler sağlama gibi güçlendirme stratejileri PCO'ya dönüşebilir. (Gautam & Ghimire, 2017: 466).

Psikolojik güçlenmenin bir diğer unsuru, öz-etkinliği "verilen durumsal talepleri karşılamak için gerekli olan motivasyonu, bilişsel kaynakları ve hareket tarzını harekete geçirme yeteneklerine olan inançlar" olarak ifade eden algılanan yeterlilik (PCM) unsurudur. Öz-yeterlik, davranışsal tercihlerin seçimini ve çabanın başlatılmasını etkiler. İnsanlar, baş etme becerilerini aşacağına inandıkları durumlardan kaçınmaya eğilimlidirler. Öte yandan, onların üstesinden gelme gücüne inandıkları faaliyetlerde bulunurlar. Bunu takiben, yeterlilik duygusu psikolojik olanakların sağlanması için zaruridir. PCM, güçlendirme araştırmasının çoğunluğunun altında yatan bir temadır. Öz-yeterlik inançlarının geliştirilmesi, Conger ve Kanungo' nun güçlendirme stratejisinin temel taşıdır (Conger ve Kanungo, 1988). Liderlik geleneğinde yapılan araştırmalar, yetkinliği yetkilendirmenin kritik bir boyutu olarak tanımlar. PCM ayrıca Thomas ve Velthouse' ın yetkilendirme modelinin önemli bir bileşenidir (Thomas ve Velthouse, 1990) .

Zimmerman psikolojik güçlendirmeyi üç bileşen halinde tezahür eden yüksek dereceli, yansıtılabilir bir yapı olarak sunar (Zimmerman, 1995).

Kişiliksel (duygusal) bileşen, ki bu kişisel davranışta bulunma gücünü hissetmeyi ve kişisel ve sosyo-politik bağlamlarda değişiklikler yaratmayı önerir. Örneğin, algılanan sosyo-politik kontrol ve yeteneği, öz-yeterlik ve ustalığı içerir.

Etkileşimsel (bilişsel) bileşen, bireysel olarak eleştirel farkındalık ve sosyo-politik ortamların anlaşılması ve bunların işleyişine atıfta bulunmaktadır. Buna, kritik farkındalık, karar verme, sorun çözme ve kaynak seferberliği örnek verilebilir.

Davranışsal bileşen, bireylerin yaşamlarını ve toplulukları etkileyen sosyal, politik, ekonomik ve kültürel koşullar üzerinde etkili olabilecek bireysel katılım davranışlarını ifade eder, topluluğun katılımını ve örgütsel katılımı içerir.

1.2.7.1. Psikolojik Güçlendirme Üzerine Güncel Bulgular

Psikolojik güçlendirme ile ilgili güncel yayınlara baktığımızda, genellikle psikolojik güçlendirme ile tükenmişlik veya yöneticilere duyulan güven ilişkisi gibi konular ile ilgili çalışmalara rastlanmıştır. Konuyla ilgili bazı örnekler aşağıda sunulmuştur:

Hunter ve diğerleri, Amerika Birleşik Devletleri genelinde bulunan, madde kullanımından kurtarılmak için toparlanma evlerinde yaşayan 296 kadın arasında yapmış oldukları araştırmada; psikolojik güçlendirmeyi değerlendirecek bir model tasarlamışlardır. Onların sonuçları, psikolojik güçlendirme boyutlarının ölçümleri arasındaki zayıf veya mütevazı korelasyonları ortaya koymuştur (katsayıları .19, .24 ve .47) (Hunter vd., 2013).

Amenumey ve Lockwood' un otel çalışanları üzerine yaptıkları bir araştırmada; iş yerindeki psikolojik iklimi tanımlayan dört boyutun (Yönetimsel Destek, Müşteri Odaklılık, İç Hizmet ve Bilgi / İletişim), çalışanların psikolojik güçlenme duygularını olumlu yönde etkilediği ve kavramsallaştırdığı tespit edilmiştir. Buna göre psikolojik iklim ve psikolojik güçlendirme arasında bir ilişki vardır (Amenumey ve Lockwood, 2008).

Harry Barton ve Lisa C. Barton' un yapmış oldukları araştırmada; güvenin psikolojik güçlenmenin anlam ve etki boyutlarını özel olarak etkilediği ve etki temelli güvenin, yapının yetkinliğini ve kendi kaderini tayin etmesini etkilediği tespit edilmiştir. Buna göre; liderler, çalışanlarının ihtiyaçlarını açıkça anladıklarını göstermeli, bireysel performansla ilgili geri bildirim sağlayarak, yapıcı ve dikkatle dinlemeyi ve yanıt vermeyi istediklerini belirtmelidirler. Bu tür bir etkileşim,

liderlerin rehberlik, teşvik ve destek sağlayan güçlü ekip liderleri olduklarını göstermelerini sağlayacaktır. Bu şekilde, liderler, örgütsel performansın paylaşılması için güç ve kontrolün sağlanması, hiyerarşik otorite rakamlarından ziyade daha etkili grup üyeleri olarak algılanmaktadır (Barton H., 2011) (Barton L. C., 2011).

Meng ve diğerlerinin hemşireler arasında yaptığı araştırmada; karar verme sürecine dahil olabileceğini düşünen hemşirelerin, işlerinde daha yüksek etki seviyelerine sahip olarak kendilerini algılamalarının daha olası olduğu tespit edilmiştir. Buna göre, hemşireler bu sayede profesyonel rollerini başarılı ve anlamlı bir şekilde yerine getirebilirler. Bununla birlikte psikolojik güçlenmenin tükenmişlik üzerinde aracı etkisi vardır ancak hemşirelerin örgütsel hedeflere ulaşma konusunda olumlu duyguları olduğunda, daha az tükenmişlik hissedeceklerdir (Meng vd., 2016).

Kang ve diğerleri bilgi yönetim sistemi kullanımı ile psikolojik güçlendirme üzerindeki iş özellikleri (yani, iş özerkliği) arasındaki kolaylığının ılımlı etkisini bulmuştur. Çalışmaya göre insan kaynakları yöneticileri, bilgi çalışanlarının işlerini tasarlarken iş önemi ve iş özerkliğini teşvik etmeyi düşünmelidir. Yönetim ayrıca, sürekli olarak, neyin, niçin yapıldığı ve iş faaliyetlerinin firmanın hedeflerine ulaşmada önemli bir etkiye sahip olduğu gibi konularda çalışanlarla iletişim halinde olmalı ve bilgi paylaşmalıdır. Bu, bireyleri gelişim ihtiyaçları ve büyüme hedefleri yönünde motive eder. Yüksek iş özerkliğine sahip çalışanlar, bilgilerini hevesle paylaşma konusunda motive olabilirler (Khan vd., 2017).

Lin ve diğerlerinin turizm sektöründe yaptıkları araştırmada, örgütsel güçlendirme ikliminin sadece güçlendirilmiş çalışanları teşvik etmekle kalmadığını, aynı zamanda çalışanların psikolojik güçlendirilmesine olumlu etkide bulunduğunu tespit edilmiştir. Çalışmaya göre; olumlu organizasyonel güçlendirme iklimi olmadan, bireysel psikolojik güçlendirme çalışmaları hizmet kalitesini yükseltmede başarısız olabilir (Lin vd., 2017).

Nursalam ve diğerlerinin hemşireler arasında yaptıkları araştırmada; anlamın psikolojik güçlendirmeyi etkilediği tespit edilmiştir. Hemşireler için anlam, bakım hizmetleri sağlamadaki rolleri, değerleri ve tutumları olarak tercüme edilebilmektedir ve anlamdaki psikolojik güçlenme tükenmişlik sendromunu azaltabilir. Buna göre; güçlendirme ayrıca çalışanlara bilgi, tecrübe ve motivasyonlarını kullanma fırsatı

sunarak iddialı bir iş performansı sağlar. Bu nedenle, planlama ve karar vermenin önemli bir bileşeni olarak yetkilendirme, çalışanlara günlük mesleki sorunların çözümünde harekete geçme kapasitesi ve yetkisi sağlar (Nursalam vd., 2018).

Zhang ve diğerlerinin hemşireler arasında yaptıkları araştırmada; hemşirelerin güçlendirilmiş ortamda çalışırken, meslektaşları arasındaki uyumlu ilişkinin iş stresi ve duygusal tükenmişliği azaltmak için daha fazla fırsat yarattığı tespit edilmiştir (Zhang vd., 2018).

Owen ve diğerlerinin hemşire okulunda yapmış oldukları araştırmada güçlendirme, personelin ihtiyaçlarını ve endişelerini daha iyi anlama fırsatlarını ortaya koymuştur (Owen vd., 2018).

Statham ve diğerlerinin yapmış oldukları araştırmada; çalışanların kendi özgün benliklerini, uygulamalarında ortaya çıkarma cesareti göstermeye başladıkça, daha çok insan odaklı çalışmanın ortaya çıktığı gözlenmiştir (Statham vd., 2018).

Dust ve diğerlerinin yapmış oldukları araştırmada; etik liderlik yapan idareciler için çalışan bireylerin yetenekleri konusunda güven duydukları ve iş alanında üst düzeyde anlam, etki ve kontrol algıladıkları tespit edilmiştir (Dust vd., 2018).

1.2.7.1.1. Psikolojik Güçlendirme İle İlgili Türkiye’ de Yapılan Araştırmalar

Psikolojik güçlendirme ile ilgili Türkiye’ de yapılan çok sayıda araştırma bulunmaktadır. Yapılan araştırmalar çoğunlukla psikolojik güçlendirme ile örgütsel bağlılık, iş performansı, işten ayrılma niyeti gibi konular ile ilişkisini ölçmek üzerine olup aşağıda örnekler sunulmuştur.

Gözükara ve Çolakoğlu’ nun yapmış oldukları araştırmada; işyerinde özerkliğin çalışanların memnuniyet düzeylerini artırdığı tespit edilmiştir. Buna göre, özerkliğe duyulan gereksinim kişiliğe bağlı olarak değişmektedir. Organizasyonlar, çalışanlarının kendilerini ne kadar özerk ve tatminkar olduklarını ölçmek için anketler uygulayabilir ve buna göre gerekli önlemler alarak iş yerinde daha fazla özerklik sağlayabilir (Gözükara ve Çolakoğlu, 2016).

Çalışkan'ın sağlık sektörü çalışanları arasında yapmış olduğu araştırmada; psikolojik güçlendirilmişlik algısının örgütsel iletişim ve iş yeri arkadaşlıkları ile ilişkisi olduğu bulunmuştur (Çalışkan, 2011).

Ergeneli ve diğerlerinin araştırmaları sonucunda; yöneticilerdeki biliş temelli güven ve genel psikolojik güçlendirme arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Biliş temelli güven, anlam ve yeterlilik yönleriyle ilgili olsa da, etki temelli güven sadece etki ile ilgilidir (Ergeneli vd. 2007: 41).

Karakaş ve Serçek'ın otel çalışanları arasında yapmış oldukları araştırmada; güçlendirme algıları ile örgütsel bağlılık düzeyleri arasında orta düzeyde ve istatistiki olarak anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir (Karakaş ve Serçek, 2014).

Özarallı'nın liderlik ve yaratıcılık ile ilgili yapmış olduğu araştırmada; güçlendiren liderlerin, çalışanlarda öz-yeterlik duygusu yaratıyor gibi görüldüğü ve ortaya çıkan içsel motivasyonun yaratıcılık kaynağı olarak hizmet ettiği tespit edilmiştir. Çalışmaya göre yeterlilik, özerklik ve etki duygusuyla birlikte değerli bir amaç ya da anlamlı projeler, çalışanların yaratıcı performansına katkıda bulunuyor gibi görünmektedir (Özarallı, 2015).

Altındış ve Özutku'nun sağlık çalışanları arasında yapmış oldukları araştırmada; sosyo-politik destek ve bilgiye erişimin psikolojik güçlendirme algısı üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir (Altındış ve Özutku, 2011).

Toplu ve Akça'nın yapmış oldukları araştırmada; sürekli öğrenen organizasyona ilişkin özelliklerin, psikolojik güçlendirme üzerinde etkisi olduğu sonucuna varılmıştır ve bu durumda öğrenen organizasyon haline gelmiş bir işletmede psikolojik güçlendirmenin de yüksek olacağı söylenebilir (Toplu ve Akça, 2013).

Arslantaş'ın mavi yakalı çalışanlar arasında yapmış olduğu araştırmada; psikolojik güçlendirmenin anlam ve yetenek boyutlarının, işletme kaynaklarını koruma boyutu dışında kalan tüm örgütsel vatandaşlık davranışı boyutları üzerinde anlamlı bir etkiye sahip oldukları bulunmuştur. Aynı zamanda diğer bir psikolojik

güçlendirme boyutu olan etkinin çalışanlar arası uyum ve işletme kaynaklarını koruma ile anlamlı ilişkileri olduğu görülmüştür (Arslantaş, 2007).

Özdemir ve Gören' in öğretmenler arasında yapmış oldukları araştırmada; örgütsel bağlılığın, psikolojik güçlendirme ile performans ilişkisinde tam aracılık etkisine sahip olduğu saptanmıştır (Özdemir ve Gören, 2017).

Akgündüz ve diğerlerinin otel çalışanları arasında yapmış oldukları araştırmada; çalışanların kendilerini psikolojik olarak güçlendirildiklerine inanmalarının örgütsel vatandaşlık davranışlarını pozitif etkilediği belirlenmiştir (Akgündüz vd., 2014).

Erdem ve diğerlerinin eğitim sektöründe yapmış oldukları araştırmada; psikolojik güçlendirme boyutlarının (anlam, yetkinlik, etki, özerklik) iş performansını pozitif yönlü ve anlamlı olarak etkilediği tespit edilmiştir. Ayrıca örgütsel bağlılığın iş performansını pozitif yönlü ve anlamlı olarak etkilediği görülmüştür (Erdem vd., 2016).

Kanbur' un havacılık sektörü çalışanları arasında yapmış olduğu araştırmada; psikolojik güçlendirmenin; iş performansı ile pozitif yönlü ve anlamlı, işten ayrılma niyeti ile negatif yönlü ve anlamlı ilişkisi olduğu belirlenmiştir. Ayrıca iş performansı ile işten ayrılma niyeti arasında çift yönlü negatif ve anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir (Kanbur, 2018).

Fettahlıoğlu ve Sünbül' ün üniversite çalışanları arasında yaptıkları araştırmada; duygusal zekanın psikolojik güçlendirmenin alt boyutlarından bazılarını pozitif yönde etkilediği ve aralarında anlamlı ilişkiler bulunduğu tespit edilmiştir (Fettahlıoğlu ve Sünbül, 2015).

Altınkurt ve diğerlerinin öğretmenler arasında yapmış oldukları araştırmada; psikolojik güçlendirilmenin cinsiyet ve okul türü değişkenlerine göre bazı boyutlarda anlamlı düzeyde ve hizmet süresi ve okulun bulunduğu yer değişkenlerine göre farklılaştığı tespit edilmiştir (Altınkurt vd.,2016).

1.3. KABİN MEMURLARINDA İŞ-AİLE ÇATIŞMASI VE PSİKOLOJİK GÜÇLENDİRME ARAŞTIRMALARI

1.3.1. Kabin Ekipleri Hakkında Genel Bilgi

Kabin ekibi üyeleri, havayolu endüstrisinin gelişiminde önemli bir rol oynamaktadır. En öncelikli görevi kabin güvenliğini sağlamak ve güvenlik düzenlemelerinin yürütülmesini sağlamaktır (Chen, 2017: 44).

1.3.1.1. Tanımlar

Havayolu işletmelerinde uçak içerisinde emniyet ve güvenlik tedbirlerinin alınması ve yolcu konforunun sağlanması için çalışan görevlilere “kabin memuru” denir. EASA’ nın kabin ekibi ile ilgili 290/2012 sayılı Komisyon Tüzüğü (AB) aşağıdaki tanımları vermektedir:

Kabin Memuru: “Kabin ekibi üyesi”, bir operatör tarafından, uçuş sırasında yolcuların güvenliği ve uçuşla ilgili görevlerini yerine getirmesi için görevlendirilen, uçuş ekibi veya teknik ekip üyesi dışındaki, uygun niteliklere sahip olan mürettebat üyesi anlamına gelir (EASA, 2018). Görevi uçuş operasyon sürecini görev ve sorumlulukları çerçevesinde gerçekleştirirken, kabinin emniyet ve güvenliği ile hizmet kalitesi ve yolcu memnuniyetini sağlamaktır.

Uçağın kokpit kapısından itibaren başlayan ve en arka bölümünde bulunan mutfak ile biten tüm bölüme “kabin” adı verilir ve kabin memurları uçuş operasyonu boyunca bu bölümden sorumludur (SHGM, 2018).

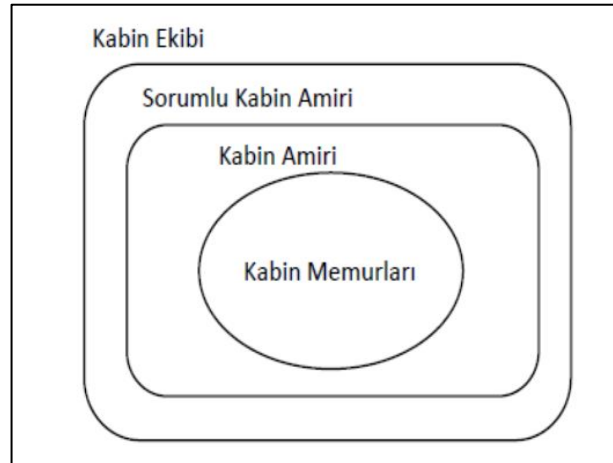
Kabin Amiri: Görevi uçuş operasyon sürecini görev ve sorumlulukları çerçevesinde gerçekleştirmek ve kabinin emniyet ve güvenliği ile hizmet kalitesi ve yolcu memnuniyetini sağlamak, yönetmek ve gereken koordinasyonu kurmaktır.

Birden fazla kabin memurunun bulunduğu ticari uçaklarda işletici; mevcut kabin amiri sayısı şirketin uçuş operasyonlarının tamamını yönetmede yeterli olmadığı zaman, en uygun tecrübeli kabin memurlarından ihtiyaç duyduğu sayıda kabin memurunu Kabin Amiri olarak seçmek için prosedürlerini belirlemelidir. Kabin ekibinin tecrübesi dikkate alınmalı ve bu prosedürler otoriteler tarafından

kabul görmelidir. (SHT 61-40 No' lu Kabin Personeli Eğitimi Ve Standardizasyonu Talimatı, 2002)

Sorumlu Kabin Amiri: (Purser) Sorumlu kabin amiri tanımı, havayolu şirketinden havayolu şirketine farklılık gösterebilmektedir. Çoğunlukla birden fazla kabin amirinin bulunduğu daha büyük uçak tiplerinde bulunur ve uçuş operasyonunun işleyişinden, sorumlu kaptan pilota ve adına çalıştığı havayolu işletmesine karşı sorumludur. Genellikle havayolu işletmesinde en uzun süre çalışmış olan, en tecrübeli kabin amirleridir. Sorumlu Kabin Amiri → Kıdemli Kabin Amiri → Kabin Amiri → Kabin Memuru olmak üzere terfi sıralamasıyla yükselen sıranın en üstündeki uçuş görevlileridir. Kabin ekibi üyesi bu pozisyona ulaşmak için havayolu şirketleri içinde zorunlu bir hizmet süresine sahip olmalıdır ve ilave sorumluluk nedeniyle genellikle diğer kabin memurlarından daha yüksek bir maaş almaktadır.

Bir kabin ekibi üyesi uçuş hayatına kabin memuru olarak başlar. Sonrasında kıdemine göre yukarıdaki gibi veya şirket prosedürlerine göre farklı isimler alabilirler ancak kıdemlerini belirtmeden ifade edilmesi gerektiğinde genel olarak hepsi kabin memuru(veya kabin ekipleri) olarak adlandırılabilir. Her bir uçuş operasyonunun gerçekleştirilmesi için uçak tipine ve uçuş destinasyonuna göre; kabin amiri veya sorumlu kabin amiri ve diğer kabin amirlerinin de önderlik ettiği, birden fazla kabin memurundan oluşan takımlar oluşturulur. Uçak tipine ve şirket kurallarına bağlı olarak bu takımlar 3 ila 18-20 kişiyi barındırabilir. Bu takımların her birine “kabin ekibi” denir. (Şekil 1.4 Kabin Ekibi)



Şekil 1.4. Kabin Ekibi

Kabin memurları ile ilgili kuralları belirleyen bazı kuruluşlar şöyledir:

CAA: Civil Aviation Administration/Sivil Havacılık Otoritesi

ECAC: European Civil Aviation Conference/Avrupa Sivil Havacılık Konferansı. Avrupa Sivil Havacılık Konferansının amaçları, Avrupa hava taşımacılık sisteminin güçlendirilmesi, güvenli ve etkili gelişiminin devam ettirilmesidir. ECAC, üye ülkeler ve diğer ülkeler arasındaki ilişkilerin düzenlenmesi ve sivil havacılık politikalarının belirlenmesi konularında çalışmalar yapmaktadır.

EASA: European Aviation Safety Agency/Avrupa Havacılık Emniyeti Ajansı. Avrupa Birliği'nin sivil havacılık emniyeti çerçevesinde oluşturduğu ve 2010 itibariyle JAA'nın yerini alan girişimdir. EASA'nın amacı, Avrupa hava sahası içinde, hava ve havacılıkla ilgili her türlü hava aracı, uçuş, üretim, müdahale, etkinlik ve geçerli güvenlik mevzuatların takibi ve uygulanmasını kontrol edip uçuş ve yer emniyeti sağlamaktır.

EASA OPS: Avrupa Birliği'ne üye ülkelerin ve bu ülkelere uçuş gerçekleştirecek ticari yolcu ve kargo uçakları için asgari emniyet ve ilgili prosedürleri tanımlamak amacıyla hazırlanan operasyonel kurallardır.

FAA: Federal Aviation Administration /Federal Havacılık Kurulu. ABD Ulaştırma Bakanlığına bağlı bir federal kuruluştur. Kurulun görevi, ABD hava sahası içinde, geniş anlamda hava ve havacılıkla ilgili her türlü uçak, uçuş, üretim, müdahale, etkinlik ve geçerli güvenlik mevzuatların takibi ve uygulanmasını kontrol edip, ABD'de hava gü JAR: Joint Aviation Requirements/ Ortak Havacılık Kuralları

JAR OPS: Joint Aviation Requirements/ Operasyon ile ilgili Havacılık Otoriteleri Kuralları(Sivil SHT 121.23 No' lu Havacılıkta Kalite Yönetim Sistemi Standardizasyonu, 2003)venliğini sağlamaktır.

IATA: International Air Transport Association/Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği. Dünya milletleri menfaatlerine uygun düzenli, emniyetli ve ekonomik hava taşımacılığını sağlamak ve ilerletmek, havayolu endüstrisini teşvik etmek, bunlar ile ilgili meseleleri incelemek ve hava nakliyatı kuruluşları arasındaki koordinasyonu sağlamak amacıyla kurulmuştur. Havacılığın ticari yönü ile ilgilenir.

ICAO: International Civil Aviation Organisation/Uluslararası Sivil Havacılık Organizasyonu. Hava taşımacılığında güven ve düzen sağlamak, ekonomik hukuki ve teknik sorunları çözmek gayesi ile 1945 yılında Birleşmiş Milletler Teşkilatı'nın bir parçası olarak kurulmuştur. Havacılığın ekonomik, hukuki ve teknik yönüyle ilgilenir.

IOSA: IATA Operational Safety Audit/IATA Operasyonel Emniyet Denetimi.

OPS: Regulation on Air Operation/Avrupa Sivil Havacılık Kurallar

SHGM: Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

1.3.1.2. Kabin Ekibinin Görev ve Sorumlulukları

Kabin memurlarının kabin içerisinde, belli vazife ve yükümlülükleri bulunmaktadır. En önemli görevleri uçak içerisinde emniyet ve güvenliğin sağlanmasıdır. Bu sebeple kabin memurları havacılık otoritelerinin belirlediği periyotlarda ve yine aynı otoriteler tarafından belirlenen çeşitli eğitimler almaktadırlar. Bu eğitimler iş ile ilgili bilgilerin öğrenilmesi/tekrarlanmasını ve işini icra ederken bireyin ihtiyaç duyduğu otoriteyi sağlayan kendi özgüveninin geliştirmesini kapsamaktadır. İkinci ve en dikkat çeken görevi ise, uçuş boyunca adına çalıştıkları havayolu şirketinin prosedürleri kapsamında yolcu ihtiyaçlarına cevap vermek ve kendilerinden beklenen etkiyi ve imajı bırakabilmektir (SHGM, 2018).

Kabin ekibi üyeleri havayolu şirketinin yüzü olduğundan, müşteri hizmetlerinde mükemmel olmaları ve her zaman iyi bir dış görünüş, tavır ve davranış göstermeleri beklenmektedir. Kabin Ekibi, uçuşta çalışırken çok farklı durumlarla karşılaşabilir ve hızlı düşünme ve organizasyon becerilerini kullanarak kendi inisiyatifleri üzerinde çalışabilme yeteneğine sahip mükemmel bir takım oyuncusu olmalıdırlar.

Kabin Ekibinin Görevleri normal operasyonlar, anormal operasyonlar ve acil durumlar olarak üç başlıkta açıklanabilir (EASA Cabin Crew Duties, 2011) (ICAO, 2018) (SGHM, 2018).

Normal Operasyonlar: Uçağa yolcu alımı öncesi uçuş hazırlıkları, uçağa yolcu kabulünün gerçekleştirilmesi, kalkış öncesi kabinin ve yolcuların uçuşa hazır olacak şekilde güvenliğinin ve emniyetinin sağlanması, kalkış sonrası uçuş sonuna kadar uçuşun emniyetli ve konforlu şekilde geçmesi için uluslararası kuralların ve şirket prosedürlerinin uygulanması, uçuş sonunda yolcuların uğurlanması ve adına çalışılan havayolu şirketine gerekli bilgilendirmeleri içeren raporlamaların yapılması gibi görevleri içerir.

Anormal Operasyonlar ve Acil Durumlar: Planlanmış veya planlanmamış acil durum tahliyesi gibi durumlarda yolcuların ve ekibin uçaktan acil olarak indirilmesi, uçakta basınç boşalması olması durumunda yolcuların ve ekibin oksijen maskelerinden oksijen aldığından emin olunması, pilotun yetersiz kalmasında uygulanacak usullerin yerine getirilmesi, yangın halinde söndürülmesi, yolcu veya ekibin hastalanması durumunda ilkyardım uygulanması, kural dışı hareket eden yolculara müdahale edilmesi, uçuşta bomba olması ya da tehdidi bulunması veya uçağın münferit kişiler ya da teröristler tarafından kaçırılması durumlarında ilgili prosedürlerin uygulanması gibi görevleri içermekte olup; detaylı bilgi EK-2’ de mevcuttur.

Görev maddelerinin çokluğu sebebi ile kabin ekiplerinin iş alanında dikkatlerini işlerine vermeleri neredeyse hayati öneme sahiptir. Her gün farklı insanlarla, benzer fakat farklı uçaklarla uçuşlar gerçekleştirirken bir kabin memuru bazen günde 5 kalkış–iniş(5 farklı uçuş) yapar ki bazı yolcular için bir kalkış iniş bile baş döndürücü olabilmektedir. Bazen bir kabin memuru bir uçuş görevi için evden çıktığında, ancak ertesi günün sabahında ve başka bir kıtada dinlenmesi mümkün olabilmektedir. Uçuş boyunca yaşanan fiziksel yorgunluk ve uykusuzluk bir yana, uçuş görevi süresince yaşanan gerginlik, stres, veya fiziksel yorgunluk; görevler üst üste geldiğinde, her görev sonunda bir sonraki göreve kadar geçen dinlenme süresinin her anını paha biçilemez yapmaktadır. Bir birini takip eden gece uçuşları, üst üste gelen 3-5 iniş gerektiren (bir günde 3-5 farklı uçuş yapılması ve bu durumun bir kaç gün üst üste gelmesi) uçuş görevleri, tam olarak dinlenemeden yaşanan jet-lag durumları, dinlenme süresi kurallara uygun olan ancak uygulamada fiziksel olarak yetmeyen minimum istirahat içeren konaklamalı görevler, dinlenme süresi 2-3 günü aştığı için evden uzak kalınan zamanı stresli yapan uzun istirahat içeren

konaklamalı görevler vb. koşullar bireylerin iş-aile alanlarında denge kurmalarını zorlaştırmaktadır.

Ayrıca; kabin ekiplerinin görevlerinin yapısı hiyerarşik çalışma düzenini gerekli kılmaktadır. Uçuş operasyonu esnasında kabin ekibi içinde genellikle “Sorumlu Kabin Amiri, Supervisor” gibi isimler verilen çalışanlar en yetkili kişilerdir ve sonrasında kabin amirleri ve kabin memurları, tecrübelerine ve şirketlerinin performansa göre belirlediği kıdem sıralamalarına göre yetkilendirilmektedirler. Yine de havayolu endüstrisinin içinde bulunduğu otoritelerin koymuş olduğu yüzlerce kural ve şirket prosedürü mevcuttur. Çünkü havacılığın güvenlik ve emniyet kuralları kanla yazılmıştır ve onlara uyulması zorunludur. Ayrıca her havayolu işletmesinin hizmet politikaları ve dolayısıyla yolcu konforuna yönelik uygulamaları farklı olup, konuyla ilgili yüzlerce kural içerir. Bu kurallar bir kabin memurunun üniformasıyla birlikte hangi akseuarı takabileceğinden, uçakta yolcuya yiyecek-içecek ikramının ne şekilde yapılacağına kadar çok sayıda prosedür içermektedir ve bu kurallara uyulup uyulmadığı hemen her gün çeşitli otoriteler tarafından haberli veya habersiz şekilde denetlenmektedir. Bu gibi sebeplerle kabin memurları bir uçuş görevini yerine getirir iken kendilerine verilen yetkilerin yanı sıra pek çok kural ve prosedüre uygun hareket etmek zorundadır. Bu sebeplerle çalışanların yetkilendirilmesi, güçlendirilmesi alanında sınırların oldukça fazla olduğu söylenebilir. Bununla birlikte kabin memurluğu mesleğinin yapısı gereği en önemli özelliği profesyonel olarak beklenmedik olayları yönetmek ve kritik kararları hızlıca alabilmektir. Bu nedenle kabin memurlarının psikolojik olarak güçlendirilmeleri önem taşır.

1.3.1.3. Kabin Ekibi Üyesi Olma Gereklikleri

Asgari gereklikler:

JAR OPS 1.995’e Göre; havayolu şirketi her kabin memurunun aşağıdaki şartlara uygun olmasını sağlamalıdır (SGHM, 2018).

En az 18 yaşında olmak, en az Lise ya da dengi okul mezunu olmak, sağlık bakımından uçuşa elverişli olduğuna dair SGHM tarafından onayı bulunan bir

hastanede sağlık muayenesinden geçmek, iyi derecede yabancı dil konuşabildiğini gösteren bir belgeye sahip olmak.

1.3.1.4. Kabin Ekiplerinin Eğitimi

Kabin görevlileri, havayolu personeli arasında benzersizdir, çünkü uçak kabininde iki ayrı sorumluluğu vardır. Kabin görevlilerinin en önemli, ancak en az görünen sorumluluğu, yolcuların ve uçak kabinlerinin güvenliği ile ilgili olanlardır. Bu, büyük bir sorumluluktur ve yalnızca kendi güvenlik sorumlulukları hakkında sağlam bir bilgi sahibi olmak için değil, aynı zamanda onlara tam bir güven aşılacak ve görevlerini yerine getirirken gereken yetkiyi sağlamak için özel ve kapsamlı bir eğitimden geçmelerini gerektirir.

Her havayolu şirketi, şirketten şirkete değişebilen yeni girenler için kendi yapılandırığı bir eğitim programı sunmaktadır. Güvenlik ve acil durum prosedürlerini kapsayan zorunlu temel eğitim genellikle 4-6 haftalık bir eğitim programı olup, havayolunun hizmet gerekliliklerine göre 2-3 ay da sürebilir. Kabin ekibinin sertifikasyonunun sağlanması için gerekli olan bu eğitimler genellikle havayolu tarafından karşılanır.

SHGM'ne göre Türkiye'de havayolu kabin eğitim programı şöyledir:

- a) JAR- OPS 1 Subpart O' da yer alan 1.990 / 1.995 / 1.1000 / 1.1005 / 1.1010 / 1.1012 / 1.1015 / 1.1020 / 1.1025 / 1.1030 / 1.1035 konuları,
- b) JAR OPS AMC/ IEM O CABIN CREW konuları
- c) ICAO Doc. 7192 sayılı dökümanda yer alan konuları
- d) Uçağın üretici firması tarafından hazırlanan işletme el kitabını temel alarak işletme tarafından uygun olarak hazırlamakla sorumludur (SHT 61-40 No' lu Kabin Personeli Eğitimi Ve Standardizasyonu Talimatı, 2002).

Eğitim türleri aşağıda sunulmuştur:

Kabin Ekibin aldığı eğitim türleri arasında temel eğitim, uçak tipi ve farklılık eğitimi, yenileme eğitimi, tazeleme eğitimi, kabin amirliği eğitimi, tekrar sertifikalandırma eğitimi, ekip kaynak yönetimi eğitimi gibi eğitimler bulunmaktadır. Bunlardan bazıları aşağıdaki gibi açıklanabilir:

Temel Eğitim: Temel olarak, düzenleyici hükümler, kabin görevlilerinin operatör tarafından belirlenen eğitim programını tamamlamasını gerektirir. Aynı zamanda kabin görevlilerinin çalıştıkları her uçak tipi için güvenlik ve acil durum ekipmanlarının yeri ve işleyişi hakkında bilgi sahibi olmalarını ve ilgili iletişim ve mürettebat koordinasyon prosedürleri dahil olmak üzere normal ve acil güvenlik durumlarıyla başa çıkacak şekilde eğitilmelerini gerektirmektedir (SHGM SHT-CC Kabin Ekibi Temel Eğitim Sertifikası İçin Başvuruda Bulunanlar Ve Sertifika Sahipleri İçin Eğitim Gereklilikleri, 2016). Sonrasında kontrol uçuşuna kabul edilen öğrenci, bir eğitmen eşliğinde uçuşa kabul edilir. Kontrol uçuşlarından başarıyla geçen kabin memurları gerçek uçuş görevlerine başlatılır.

1.3.1.5. Kabin Memurlarının Çalışma Koşulları

Kabin memurlarının çalışma koşulları, işe gidip gelme saatleri ve olanakları ile pek çok işten farklılık gösterse de, kabin memurlarının her zaman dış görünüşüne dikkat etmesi, güler yüzlü, soğukkanlı ve sakin olmaları ve işlerini her seferinde en iyi şekilde yapmaları beklenir. Bu sebeple kabin memurları uçuş hayatları boyunca çeşitli eğitimlere tabi tutulur ve acil durumlarla başa çıkabilecek şekilde geliştirilirler.

Kabin memurluğu son derece disiplin gerektiren bir iştir. Yüksek sorumluluk ve yoğun çalışma şartları sebebi ile standartların dışında olan bu meslek, ayrıca dünyada pek çok destinasyona gitme fırsatı sunması sebebi ile pek çok kişiye çekici gelmektedir.

1.3.1.5.1. Havayolları

İlgili Bakanlıktan ruhsat alarak koltuk kapasitesi yirmi ve üzerinde olan uçaklarla yolcu taşımacılığı ve sadece yük taşımacılığı yapan ticari işletmeler havayolu işletmeleri olarak ifade edilmektedir (SHT-6A.50 Uçucu Ekip Uçuş Görev ve Dinlenme Süreleri ile Uygulama Esasları Talimatı, 2009).

Ülkemizde SHGM’nden ruhsat almış olan toplam 12 havayolu işletmesi bulunmaktadır. Bu işletmeler aşağıdaki gibi gösterilebilir:

Tablo 1.2. Türkiye’de Faaliyet Gösteren Havayolu İşletmeleri (SGHM, 2018)

HAVAYOLU İŞLETMELERİ	
THY A.O	İç ve Dış Hatlarda Tarifeli ve Tarifersiz Seferlerle Yolcu ve Yük Taşımacılığı
Güneş Ekspres Havacılık A.Ş.	İç ve Dış Hatlarda Tarifeli ve Tarifersiz Seferlerle Yolcu ve Yük Taşımacılığı
Pegasus Hava Taşımacılığı A.Ş.	İç ve Dış Hatlarda Tarifeli ve Tarifersiz Seferlerle Yolcu ve Yük Taşımacılığı
Onur Air Taşımacılık A.Ş.	İç ve Dış Hatlarda Tarifeli ve Tarifersiz Seferlerle Yolcu ve Yük Taşımacılığı
MNG Havayolları ve Taşımacılık A.Ş.	İç ve Dış Hatlarda Tarifeli ve Tarifersiz Seferlerle Kargo Taşımacılığı
Hürkuş Havayolu Taşımacılık ve Ticaret A.Ş.	İç ve Dış Hatlarda Tarifeli ve Tarifersiz Seferlerle Yolcu ve Yük Taşımacılığı
Atlasjet Havacılık A.Ş.	İç ve Dış Hatlarda Tarifeli ve Tarifersiz Seferlerle Yolcu ve Yük Taşımacılığı
ULS Hava Yolları Kargo Taşımacılık A.Ş.	İç ve Dış Hatlarda Tarifeli ve Tarifersiz Seferlerle Kargo Taşımacılığı
Turistik Hava Taşımacılık A.Ş.	İç ve Dış Hatlarda Tarifeli ve Tarifersiz Seferlerle Yolcu ve Yük Taşımacılığı
ACT Havayolları A.Ş.	İç ve Dış Hatlarda Tarifeli ve Tarifersiz Seferlerle Kargo Taşımacılığı
İHY İzmir Havayolları A.Ş.	İç ve Dış Hatlarda Tarifeli ve Tarifersiz Seferlerle Yolcu ve Yük Taşımacılığı
Tailwind Havayolları A.Ş.	İç ve Dış Hatlarda Tarifeli ve Tarifersiz Seferlerle Yolcu ve Yük Taşımacılığı
Bora Havacılık Taşımacılık ve Uçak Bakım Onarım A.Ş.	İç ve Dış Hatlarda Tarifeli ve Tarifersiz Seferlerle Yolcu ve Yük Taşımacılığı

1.3.1.5.2. Havayollarının Ekip Planlama Politikaları

Ekip planlaması, tüm havayolları için, maaşlar, faydalar ve masraflar dahil toplam mürettebat maliyeti, yakıt maliyetlerinden sonra ikinci en büyük maliyet ögesi olduğu için, en önemli planlama sorunlarından biridir. Yakıt maliyetlerinden farklı olarak, uçuş ekibi maliyetlerinin büyük bir oranı kontrol edilebilir (Deveci, Çetin Demirel, 2018:389).

Kabin ekiplerinin uçuşlarını belirleyen programları, çalışma süresi ve istirahatleri ilgili otoriteler tarafından hazırlanan yönergelerle göre tanzim edilir.

1.3.1.5.2.1. Kabin Ekiplerinin Uçuş Görev ve Dinlenme Süreleri

Her geçen gün daha da ilerleyen havacılık sektöründe, kabin ekiplerinin hangi uçuşlara gideceklerine dair hazırlanan aylık programları, çalışma süresi ve istirahatleri ilgili otoritelerin yayınlamış olduğu yönergelerle göre havayolunun ekip planlama birimi tarafından hazırlanır.

1.3.1.5.2.2. Uçuş Personelinin Görev ve İstirahatlerinin Belirlenmesi

SGHM' nin Uçucu Ekip Uçuş Görev ve Dinlenme Süreleri ile Uygulama Esasları Talimatı' na göre zaman tanımları;

Uçuş Süresi(Blok Süre): Bir uçağın uçuş operasyonuna başlamak için motor çalıştırmısından uçuşun sonunda park yerine geldikten sonra motor kapatmasına kadar geçen toplam süreyi ifade eder.

Uzun Menzil Uçuşu: Bir uçuş görevi süresince 4 saatten uzun zaman dilimi geçilmesi; veya tek inişli bir uçuşun(tek bir uçuşun) 8 saat veya daha uzun sürmesi, ya da bir uçuş görevinde iki kez kalkış-iniş yapıldığında(bir göreve başlanıp iki ya da daha fazla uçuş gerçekleştirildiğinde), uçuşlardan birisinin süresi 6 (dahil) saati geçiyor ve bu iki uçuşun sürelerinin toplamı 8,5 (dahil) saati geçiyor ise buna uzun menzil uçuş adı verilmektedir.

Boş Süre; uçuş personeline görev verilmemiş olan ve herhangi bir görev sonundaki dinlenme süreleri ile herhangi bir yatı görevinde konaklama süresi dışında kalan serbest süredir.

SGHM SHT-6A.50 Rev. 06 Madde 12' ye göre; havayolu işletmeleri, uçuş personelinin programlarını SHGM' nin uçuş ekibinin görev ve istirahatleri ile ilgili talimatlarında belirtilen kısıtlamaları aşmayacak şekilde düzenlemek zorundadır. Kabin memurlarının uçuş görev süresinin uzatılması sebebi ile ilgili limitleri aşan bir mesai yapması gerekiyor ise veya kendisini uçuş emniyet ve güvenliğini sağlayamayacak kadar yorgun ya da uçuşa elverişsiz hissediyor ise uçuşa devam edemez.

Kabin memurları için çalışma ve istirahat süre ve limitleri aşağıda tablo şeklinde gösterilmiştir. Buna göre havayolu İşletmeleri kabin memurlarına bu limitleri geçen görev veremez (SHT-6A.50 No' lu Uçucu Ekip Uçuş Görev ve Dinlenme Süreleri ile Uygulama Esasları Talimatı, 2009).

1.3.1.5.2.3. Uçuş Görev Süreleri ve Dinlenme Süreleri Sınırlama Tabloları

Tablolarda kullanılan haftalık, aylık, üç aylık ve yıllık tabirlerinin anlamı zaman tanımlarında olduğu gibidir.

Tablo 1.3. Zaman Tanımları

GÜN	00:01 ile 24:00 UTC arasındaki süre
HAFTA	Birbirini takip eden 7 gün
AY	Bir takvim ayı
3 AY	Birbirini takip eden üç takvim ayı
YIL	Bir takvim yılı

Tablo 1.4. Kısaltmalar

Kısaltmalar	
DS	Dinlenme süresi
SKPK	Sorumlu kaptan pilot kararı
UGS	Uçuş görev süresi
US	Uçuş süresi(blok süresi)

Tablo 1.5. Azami Süreler

SÜRE	HAFTALIK	AYLIK	ÜÇ AYLIK	YILLIK
UGS	56 Saat	210 Saat	500 Saat	1800 Saat
US	36 Saat	110 Saat	300 Saat	1000 Saat

Tablo 1.6. Azami Uçuş Görev Süreleri

GÖREV BAŞLANGIÇ SAATİ	1-4 İNİŞ	5 İNİŞ	6 İNİŞ
05.00 – 14.00	14 SAAT	13 SAAT	12.00 SAAT
14.01 – 17.00	13 SAAT	12 SAAT	11.00 SAAT
17.01 – 04.59	12 SAAT	11 SAAT	10.00 SAAT

Tablo 1.7. Uzun Menzil Uçuşları Azami Uçuş Görev Süreleri

	UGS	UGS (SKPK ile)
Normal Uçuş Ekibi	14 Saat	16 Saat
İlave Ekip ile	16 Saat	18 Saat
İlave Tam Ekip ile	18 Saat	20 Saat

Tablo 2.8. Asgari Dinlenme Süreleri

BİR ÖNCEKİ UGS	ASGARİ DS	SKPK İLE ASGARİ DS	6 İNİŞ İÇİN ASGARİ DS
6 Saate kadar	8 Saat	8 Saat	11 Saat
11 Saate kadar (Dahil)	10 Saat	10 Saat	14 Saat
11 Saatten daha fazla	12 Saat	10 Saat	14 Saat
12-14 Saat veya ZD farkı 3 Saatten fazla	14 Saat	12 Saat	16 Saat
Uzun Menzil Uçuşları	24 Saat	22 Saat	-

Uçuş görev süresi tek bir uçuş görevi ya da birkaç uçuştan oluşan bir görevde, ilk uçuşun başlangıcı ile uçuş/uçuşların sonunda uçuş süresinin bittiği zaman arasındaki süredir.

Uçuş görev süresinin sonunda dinlenme süresi başlar. Yeni bir uçuş görevinin başlaması ise dinlenme süresinin bittiği zamanı gösterir

24 Saat içinde kabin memurlarına 10 saat istirahat tanınır. Bu süre konaklama meydanlarında 8 saat olabilir.

Uçuş görev süresi 14 saati aşar ise uçuşun bittiği meydanda istirahat süresi başlatılır (Uçuş gidiş-dönüş bir sefer ise de mesai 14 saati aştığında uçuş konaklamalı yatı görevine dönüşür).

Uçuş görev süresi 6 saat ya da daha kısa süreli ise istirahat süresi minimum 8 saattir.

Kabin memuruna birbirini takip eden 7 gün içinde en az bir gün boş süre(boş gün) verilir.

Uzun menzil uçuş görevinde görevin başladığı meydan ile gidilen havalimanı arasındaki zaman farkı 4 saati geçiyor ise, aynı zaman farklılığına sahip ikinci bir görev için minimum istirahat süresi konaklama hava alanında 24 saattir. Bu uçuşu takiben yapılan uçuş sonunda kabin memurlarının minimum 48 saat dinlenmeleri gereklidir.

Konaklamalı (yatı görevi) göreve planlanma: Ana meydan dışındaki alanlarda konaklamak gerektiğinde havayolu işletmesi uygun konaklama yeri tedarik eder ve kabin ekipleri bu tesiste kalarak bir sonraki uçuşlarını gerçekleştirebilmek için gerekli istirahat sürelerini tamamlarlar.

Boş süreler: Kabin ekiplerinin istirahat süreleri dışındaki minimum boş zamanları aşağıdaki tabloda gösterilmiştir. Yatı görevine planlanıp konaklama yerinde kalınan süre boş zaman olarak görülemez.

Tablo 1.9. Asgari Boş Süreler

	HAFTALIK	AYLIK	ÜÇ AYLIK	YILLIK
SÜRE	1 Gün	7 Gün (2+2+1+1+1)	21 Gün	96 Gün

1.3.1.5.2.4. Havayollarının İş Aile Dengesine Katkıda Bulunmaya Yönelik Uygulamaları

Kabin memurları kurallar çerçevesinde sürekli değişebilen, dinamik, yoğun ve yorucu uçuş programlarını uygular iken, bazen günde 4-5 iniş kalkış yaparken(günde farklı 4-5 uçuş yaparken), bazen kıtalar arası uçuşlarda tek bir sefer yaparak 24 saati geçen sürelerde günlerini sonlandırırlar. Değişik yapılardaki uçuşlar, farklı uçak tiplerinde çalışmak, çoğu zaman farklı zaman dilimlerinde yaşamak gibi özellikleri sebebiyle kabin memuru olmak yeterince özveri ve disiplin isteyen bir işken, küçük yaşta çocuğu olan veya evde bakıma ihtiyaç duyan yakınları olan çalışanlara, içinde bulundukları şartlar daha zor görünebilmektedir. Bu gibi nedenlerle havayollarının ihtiyaç duyan personeline uyguladığı uçuş planlama yöntemlerinden bazıları şöyledir:

Süt izinli Uçuş: Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı’ nın “Analık İzni Veya Ücretsiz İzin Sonrası Yapılacak Kısmi Süreli Çalışmalar Hakkında Yönetmeliği” nin 8. Maddesi’ ne göre; işçi ücretsiz izni sonunda çocuk ilkökula başlayıncaya kadar kısmi süreli çalışma talep edebilir. (Analık İzni Veya Ücretsiz İzin Sonrası Yapılacak Kısmi Süreli Çalışmalar Hakkında Yönetmelik, 2016: 29882) Buna istinaden bazı havayollarının çalışan annelere yönelik kısmi çalışma düzenlemeleri bulunmaktadır. Araştırmamızı yaptığımız havayolu işletmesinde uygulanan süt izinli uçuş programı, personele ayda 40 saat uçuş planlanması uygulaması ile gerçekleştirilmektedir. Normal şartlarda çalışan kabin memurlarının ayda ortalama 70-110 saat uçtuklarını göz önüne aldığımızda ve araştırmamız kapsamında görüştüğümüz süt izinli çalışanlardan edindiğimiz bilgilere göre, bu uygulama kabin memuru olarak çalışan annelerin doğum sonrası işe dönüşlerde iş – aile yaşamı arasında dengenin sağlanmasına oldukça iyi katkılarda bulunmaktadır. Bu izni talep eden çalışana; yerel saat ile 22.00 - 08.00 saatleri arasında yatı görevi, uçuş görevi veya başka bir görev planlanmamaktadır. Bu uygulamaya göre çalışan

anneler çocuğu 2 yaşına gelinceye kadar ayda en fazla 40 saat uçurulabilmektedirler. Bu durumda personelin ücretinde ve çalışma koşullarında uygun şekilde değışiklik olabilmektedir.

Yatı Görevine Planlanmama (Yatı Görevi Verilmemesi): Benzer şekilde doğum sebebi ile yatı görevine gitmek istemeyen kabin memurlarına, işe dönüş tarihlerinden itibaren 2 yıl süreyle yatı kesintisi planlaması yapılmaktadır. Bu uygulamaya göre yatı kesintili uçan personele, belirtilen süre içerisinde yatı görevi planlanmaz. Personel gün içerisinde veya iki günü kapsayan gece uçuşu şeklinde gidiş dönüş seferlere planlanarak evinden uzak kalmaması sağlanır.

Bunların dışında özel sebeplerle çalışanın evinden uzak kalmaması gereken hallerde (aile bireyi hastalığı, yaşlı bakımı vb.) uygun görülmesi durumunda söz konusu personelin yatıya planlanmaması sağlanarak, iş-aile dengesinin kurulmasına katkıda bulunulur.

1.3.2. Kabin Memurları İle İlgili Yapılmış Olan Araştırmalar

Ülkemizde Yüksek Öğretim Kurulu Başkanlığı' nın Tez Merkezi web sitesinde (tez.yok.gov.tr) kabin memurları üzerine yazılmış yaklaşık 12 adet tez bulunmaktadır. Bunların konularını “halkla ilişkiler, kalite algısı, kabin memurluğu eğitimi, ekip çalışması, iş tatmini vb.” konular oluşturmaktadır (örn: Nermin Çorman, 2002; Damla İşbitir, 2018; Emel Kaya, 2017; Seçil Ulufer, 2017).

Science Direct’ te yayınlanan verilere göre; ise “Liderlik ve kabin ekiplerinin üst kademeye olan emniyet iletişimi, Kabin ekibi tarafından müşteri sadakatının yaratılması, Duygusal emek ve iş performansı arasındaki ilişkinin incelenmesi, İş ihtiyaçlarının ve iş kaynaklarının kabin ekibi güvenlik davranışlarına etkilerini araştırmak, İlk yardım ve resusitasyonda bilgi ve becerilerin havacılık kabin ekibi tarafından elde tutulması, Kabin ekibi eğitimi vb.” konuları içeren çok sayıda yayın bulunmaktadır (sciencedirect.com).

Literatürde kabin memurları ile ilgili olarak farklı çalışmalar olmakla birlikte iş-aile çatışması ile psikolojik güçlendirme arasındaki ilişkinin incelendiği bir çalışmaya rastlanmamıştır.

1.3.2.1. Kabin Ekiplerinde İş-Aile Çatışması İle İlgili Yapılan Araştırmalar

Kabin ekipleri ile ilgili olarak iş-aile çatışması konusunda yapılan sınırlı sayıda araştırma mevcuttur. Bunlardan Catherine W. Ng, Patricia Fosh ve Dawn Naylor' un 187 havayolu çalışanı ile yüzyüze görüşerek yapmış oldukları araştırmada; Doğu Asya' daki kadınların yaşadığı iş ve aile talepleri arasındaki çatışma konusu araştırılmıştır. Hong Kong' da bulunan bir havayolu şirketi olan 'Doğu Asya Havayolları' nın (EAA) örnek olay incelemesi sonucunda; EAA' da çalışan bireylerin çalışma ve aile kararlarını dengelemede yaşadıkları stresin, EAA' nın aile dostu politikaları benimsemesi ve enformel kültürüyle en azından bir ölçüde iyileştirildiği görülmüştür (Ng W vd 2002:67).

Ching-Fu Chen ve Shu-Chuan Chen' in tükenmişlik ve iş etkileşimi ile ilgili Tayvan'da yaptıkları çalışmada, beş uluslararası havayolu şirketinde çalışan kabin memurları arasında araştırma yapılmıştır. Çalışma sonucunda tükenmişliğin, iş-aile çatışmasının önemli bir yordayıcısı olduğu tespit edilmiştir (C. F. Chen, 2012: 41) (S.C. Chen, 2012: 41)

Bunlarla birlikte ayrıca Gail Kinman' ın 122 telefonla satış görevlisi ile birlikte 124 kabin memurunu içeren bir örnekleme yaptıkları araştırmada; müşterilerle yüz yüze iletişim kuran çalışanlar için, kuralların ve beklentilerin ya da duygusal gösterimin algılanmasının, içsel iş tatmini ve iş-yaşam çatışmasının temel belirleyicisi olduğu tespit edilmiştir. Buna göre farklı eğitim çeşitleri ve müdahaleler gerekli olacaktır (Kinman, 2008).

1.3.2.2. Kabin Ekiplerinde Psikolojik Güçlendirme İle İlgili Yapılan Araştırmalar

Kabin ekipleriyle ilgili olarak psikolojik güçlendirme konusunda yapılan sınırlı sayıda araştırma bulunmaktadır. Bunlardan Loizos Heracleou ve diğerlerinin Singapur Havayolları' nda hizmet mükemmeliyetine yönelik yapılan araştırmalara dayanan “Maliyet Etkili Hizmet Mükemmelliği” adlı kitabında; insan kaynakları yönetimini oluşturan beş unsur ve bu unsurların her birinin hizmet mükemmeliyet stratejisini güçlendirme şekli analiz edilmiştir. Bu beş unsur; insanların sıkı bir

şekilde seçilmesi ve işe alınması, kapsamlı ve yenilenen eğitim, başarılı hizmet sunumu ekiplerinin oluşturulması, ön büronun güçlendirilmesi ve personel motivasyonudur. Bu unsurların daha yüksek şirket performansı sağladıkları tespit edilmiştir (Heracleus vd. 145-174).

Pek çok hizmet kuruluşunun, yetkilendirme söz konusu olduğunda karşılaştığı en büyük sorunlardan biri, yetkilendirme hakkında pek çok konuşma yapılması, ancak somut eylem olmamasıdır. Singapore Airlines' ın üst düzey yönetimine göre, personel yetkilerinin sınırları konusunda net bir fıkre sahip olmalıdır ve yetkilendirme yoluyla ne ifade edildiğini açıklamak yönetimin sorumluluğundadır (Heracleus vd. 145-174). Güçlendirme ayrıca çalışanlara bilgi, tecrübe ve motivasyonlarını kullanma fırsatı sunarak iddialı bir iş performansı sağlar. Bu nedenle, yetkilendirme, ekibe günlük mesleki sorunların çözümünde harekete geçme kapasitesi ve yetkisi sağlar (Nursalam vd., 2018).

Osman M. Karatepe and Sanaz Vatankhah' ın yapmış oldukları araştırmada, İran'daki özel havayolu şirketlerinde çalışan 164 kabin memuruna anket yapılmış ve yapılan analiz sonuçlarına göre; yolcu şikayetlerinin ele alınması sürecinde önemli olan ve kariyer fırsatları sunan yetkilendirmenin etkin kullanımına odaklanan sürekli ve yeniden eğitim programları sağlamanın, destekleyici bir çalışma ortamı sağladığına işaret edilmiştir. Buna göre; havayolu şirketi yöneticilerinin, uçuş görevlilerinin bilgi, beceri ve yeteneklerini arttırmayı amaçlayan destekleyici bir çalışma ortamı oluşturması ve sürdürmesi önemlidir. Yetkilendirme ile ilgili olarak; yolcularla yoğun etkileşimleri nedeniyle kabin görevlilerinin yetkilendirmeyi nasıl yapacakları konusunda eğitilmeleri gerekmektedir (Karatepe ve Vatankhah, 2014).

Thanawut Limpanitgul ve diğerlerinin yaptıkları güçlendirme ve üç bileşenli örgütsel bağlılık modeli arasındaki ilişkinin araştırılmasına yönelik araştırmada; biri Tayland' da diğeri ABD' de bulunan 439 Taylandlı kabin memuruna, Churchill ve Iacobucci (2002) liderliğinde anket çalışması yapılmıştır. Araştırmaya göre; yetkilendirme ile örgütsel bağlılık arasında ilişki bulunmaktadır ve yöneticiler çalışanların örgüte olan bağlılığını geliştirmek için yetkilendirmenin kullanılmasında örgüt kültürünü dikkate almalıdır (Limpanitgul vd. 2017: 227).

İKİNCİ BÖLÜM

2.HAVAYOLU KABİN MEMURLARINDA İŞ AİLE ÇATIŞMASI İLE PSİKOLOJİK GÜÇLENDİRME İLİŞKİSİ

2.1. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI VE YÖNTEMİ

İş-aile çatışması ile psikolojik güçlendirme arasındaki ilişkinin incelenmesi araştırmanın konusunu oluşturmaktadır. Araştırma söz konusu değişkenleri içeren bir model çerçevesinde ele alınacaktır. Araştırmada, bir havayolu işletmesinde çalışan kabin memurlarından toplanan veriler kapsamında, modelde yer alan değişkenlerin etkileşimi sonucu ortaya çıkan sonuçlar değerlendirilecektir.

2.1.1. Evren ve Örneklem

Çalışmanın evreni, Türkiye’de uluslararası faaliyet gösteren bir havayolu şirketinde çalışan kabin memurlarından oluşmaktadır. SGHM ile yapılmış olan görüşmeye istinaden Türkiye’ de Mayıs.2018 itibariyle ortalama 15.000 civarında görevli kabin memuru olduğu öğrenilmiştir. Araştırmamızı yaptığımız havayolu işletmesinde ise Mayıs.2018 itibariyle ortalama 10.000 kabin memuru görev yapmaktadır. Çalışma evreninin geniş olması ve kabin memurlarına ulaşmada yaşanacak zorluklar nedeniyle kolayda örneklemleme metodu kullanılarak, isminin saklı tutulmasını isteyen havayolu işletmesinin anket uygulamamıza izin verdiği sayıda (azami 500 kişi) kabin memuru örneklem olarak seçilmiştir. Zamanın kısıtlı olması sebebi ile araştırma kapsamında ölçek gönüllü 361 kişiye uygulanmış, verileri eksik ve yanlış doldurması nedeniyle toplam 21 katılımcıdan elde edilen veriler veri setine dahil edilmemiştir. Çalışmadaki analizler 342 katılımcıdan elde edilen verilerle yapılmıştır.

2.1.2. Veri Toplama Araçları

Örnekleme oluşturan kabin ekiplerine aşağıda ayrıntıları belirtilen Netemeyer İş-Aile Çatışması Ölçeği, O. Sürgevil, E. Tolay ve M. Topoyan' ın geliştirdiği

Psikolojik Güçlendirme Ölçeği ve demografik bilgi sorularından oluşan toplam 22 soruluk bir anket uygulanmıştır.

Anket, 5'li Likert Ölçeği ile derecelendirilmiştir. Buna göre katılımcılardan, iş-aile çatışması ve psikolojik güçlendirme ile ilgili ifadelere katılma düzeylerini “1-Hiçbir zaman, 2-Nadiren, 3-Bazı zamanlar, 4-Sıkça, 5-Her zaman” seçeneklerinden birini işaretleyerek belirtmeleri istenmiştir.

Anket vasıtasıyla elde edilen veriler ile SPSS 12 programı kullanılarak güvenilirlik, dağılım, frekans analizleri ve iş-aile çatışması ile psikolojik güçlendirmenin alt boyutları arasındaki ilişkileri bulmak amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır.

2.1.2.1. Netemeyer İş-Aile Çatışması Ölçeği

İş aile çatışması (İAÇ), işin yarattığı ve zamana bağlı genel taleplerin aile ile ilgili sorumlulukları yerine getirmeye engel olduğu bir tür engelleme çatışmasıdır. AİÇ (aile-iş çatışması), aile tarafından yaratılan, zamana bağlı ve sıkıntı yaratan ve iş talepleri ile ilgili sorumlulukların yerine getirilmesinin engellendiği bir tür müdahale çatışmasıdır.

Richard G. Netemeyer ve arkadaşları 1996' da; daha önce yayınlanmış kaynaklardan alınmış öğeleri içeren geniş bir ifadeler(öğeler) havuzu oluşturmuş, daha sonra bu havuzu daha yönetilebilir bir sayıya indirmek için, öğeler uzmanlar tarafından değerlendirilerek 43 maddeye indirilmiştir. Sonrasında kısa, öz ölçeği geliştirmek ve onaylamak için 3 çalışma yapmışlardır. Bunun sonucunda; İAÇ ve AİÇ' nin beş maddelik ölçekleri geliştirilmiştir. Ölçekler üç örnekte yeterli düzeyde iç tutarlılık, boyut ve diskriminant geçerliliğini göstermiştir. Ayrıca, iş başında ve iş dışında çok sayıda değişken için, AİÇ ve İAÇ ölçekleri ile anlamlı korelasyonlar yapı geçerliliği kanıtı olarak bulunmuştur. Korelasyonlar arasındaki farklılıkları

değerlendiren çeşitli testler, İAÇ ve AİÇ arasındaki ortalama fark testleri gibi yapı geçerliliğini desteklemiştir.

2.1.2.2. Psikolojik Güçlendirme Ölçeği

E. Tolay ve diğerlerinin 2013' te geliştirdiği psikolojik güçlendirme ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçekte; Laschinger'in Yapısal Güçlendirme Ölçeği (Çalışma Etkililiği Koşulları Anketi / Conditions Of Work Effectiveness Questionnaire-II, CWEQ-II) ile Spreitzer'in Psikolojik Güçlendirme Ölçeğinin (Psychological Empowerment Scale, PES) Türkçe' ye uyarlanması amacıyla gerçekleştirilen geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılmış, sonucunda psikolojik güçlendirme ölçeğinin orijinal hali uygun bir yapı olarak doğrulanmıştır.

Psikolojik güçlendirmenin dört boyutunu ölçmek için de Spreitzer (1995) tarafından geliştirilen Psikolojik Güçlendirme Ölçeği (Psychological Empowerment Instrument-PEI) kullanılmıştır. Ölçek dört alt boyuttan oluşmaktadır. Bu boyutlar; anlamlılık, yeterlilik, özerklik ve etki şeklinde isimlendirilmektedir. Her bir boyutta üç ifade yer almaktadır. Spreitzer (1995) anlamlılık ölçeğini, Tymon (1988) ile Hackman ve Oldham (1980); yeterlilik ölçeğini, Jones (1986); özerklik ölçeğini Hackman ve Oldham (1985) ve etki ölçeğini ise Aschforth (1989) tarafından geliştirilen ölçeklerden uyarlamıştır. Ölçeğin alt boyutları, kendi içlerinde değerlendirilerek her bir boyut için sonuçlar alınabildiği gibi, tüm boyutların toplanmasıyla da toplam psikolojik güçlendirme puanı elde edilmektedir (Tolay vd., 2013).

Tablo 2.1. Psikolojik Güçlendirme Ölçeği

ANLAMLILIK	
A1.	Yaptığım iş benim için çok önemlidir.
A2.	İşimi yerine getirirken yaptığım faaliyetler bana anlamlı gelmektedir.
A3.	Yaptığım iş benim için anlamlıdır.
YETERLİLİK	
Y1.	İşimi yapmak için yeteneklerime güveniyorum
Y2.	İşimle ilgili faaliyetleri yerine getirecek kapasiteye sahip olduğumdan eminim.
Y3.	İşim için gerekli olan becerilerimi geliştirdim.
ÖZERKLİK	
Ö1.	İşimi nasıl yapacağımı belirlemede önemli ölçüde özerkliğe sahibim.
Ö2.	İşimi nasıl yapacağıma kendim karar verebilirim.
Ö3.	İşimi bağımsız ve özgür yapabilmek için önemli fırsatlara sahibim.
ETKİ	
E1.	Çalıştığım bölümde gerçekleşen olaylar üzerinde etkim büyüktür.
E2.	Çalıştığım bölümde gerçekleşen olaylar üzerinde kontrol sahibiyim.
E3.	Çalıştığım bölümde gerçekleşen olaylar üzerinde sözüm geçer

2.1.3. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırma iş aile çatışması ile psikolojik güçlendirmenin alt boyutları olan anlam, yeterlilik, özerklik ve etki arasındaki ilişkinin ortaya çıkarılmasını amaçlamaktadır. Ayrıca bu değişkenlerin demografik özelliklere göre (yaş, medeni durum, çocuk sayısı, eğitim durumu, mesleki kıdem, eşin uçuş personeli olup olmaması, bireyin ev ile ilgili sorumluluklarında yardımcı olan olup olmadığı) farklılaşıp farklılaşmadığı incelenecektir.

Bu doğrultuda oluşturulan hipotezler iki ana başlık altında ve şu şekilde oluşturulmuştur.

2.1.3.1. Bireyin Demografik ve Mesleki Özellikleri İle İlgili Farklılık Verilerine Göre İş-Aile Çatışması ve Psikolojik Güçlendirme İlişkileri

H1 Bireyin ailecek uçuş personeli olması ile (eşin de uçuş personeli olması) iş-aile çatışması düzeyleri arasında bir anlamlı ilişki vardır.

H2 Bireyin ailecek uçuş personeli olması ile (eşin de uçuş personeli olması) aile-iş çatışması düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H3 Bireyin ailecek uçuş personeli olması ile (eşin de uçuş personeli olması) psikolojik güçlendirme düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H4 Bireyin çocuk sahibi olması ile iş-aile çatışması düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H5 Bireyin çocuk sahibi olması ile aile-iş çatışması düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H6 Bireyin çocuk sahibi olması ile psikolojik güçlendirme düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H7 Çocuk sahibi olan bireylerin süt izinli çalışması ile (çocuk sahibi olan annelerin yarım zamanlı çalışma durumuna göre) iş-aile çatışması düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H8 Çocuk sahibi olan bireylerin süt izinli çalışması ile (çocuk sahibi olan annelerin yarım zamanlı çalışma durumuna göre) aile-iş çatışması düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H9 Çocuk sahibi olan bireylerin süt izinli çalışması ile (çocuk sahibi olan annelerin yarım zamanlı çalışma durumuna göre) psikolojik güçlendirme düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H10 Çocuk sahibi olan bireylerin yatı görevine gitmesi ile iş-aile çatışması düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H11 Çocuk sahibi olan bireylerin yatı görevine gitmesi ile aile-iş çatışması düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H12 Çocuk sahibi olan bireylerin yatı görevine gitmesi ile psikolojik güçlendirme düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H13 Bireyin ortalama aylık geliri ile iş-aile çatışması düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H14 Bireyin ortalama aylık geliri ile aile-iş çatışması düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H15 Bireyin ortalama aylık geliri ile psikolojik güçlendirme düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H16 Bireyin evdeki sorumlulukları için yardımcı olan birine sahip olma durumları ile iş-aile çatışması düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H7 Bireyin evdeki sorumlulukları için yardımcı olan birine sahip olma durumları ile aile-iş çatışması düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H18 Bireyin evdeki sorumlulukları için yardımcı olan birine sahip olma durumları ile psikolojik güçlendirme düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H19 Bireyin evdeki sorumlulukları için sahip oldukları yardımcı kişilerin yeterli olup olmaması ile iş-aile çatışması düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H20 Bireyin evdeki sorumlulukları için sahip oldukları yardımcı kişilerin yeterli olup olmaması ile aile-iş çatışması düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H21 Bireyin evdeki sorumlulukları için sahip oldukları yardımcı kişilerin yeterli olup olmaması ile psikolojik güçlendirme düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H22 Bireyin aylık ortalama mesai süreleri ile iş-aile çatışması düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H23 Bireyin aylık ortalama mesai süreleri ile aile-iş çatışması düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H24 Bireyin aylık ortalama mesai süreleri ile psikolojik güçlendirme düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H25 Bireyin çalıştığı bölümdeki konumu ile iş-aile çatışması düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H26 Bireyin çalıştığı bölümdeki konumu ile aile-iş çatışması düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H27 Bireyin çalıştığı bölümdeki konumu ile psikolojik güçlendirme düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H28 Bireyin örgütte çalışmakta olduğu toplam süre ile iş-aile çatışması düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H29 Bireyin örgütte çalışmakta olduğu toplam süre ile aile-iş çatışması düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H30 Bireyin örgütte çalışmakta olduğu toplam süre ile psikolojik güçlendirme düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

2.1.3.2. Psikolojik Güçlendirme ve İş-Aile Çatışması İlişkisi

H31: Psikolojik Güçlendirme, İş-Aile Çatışmasını olumsuz etkiler.

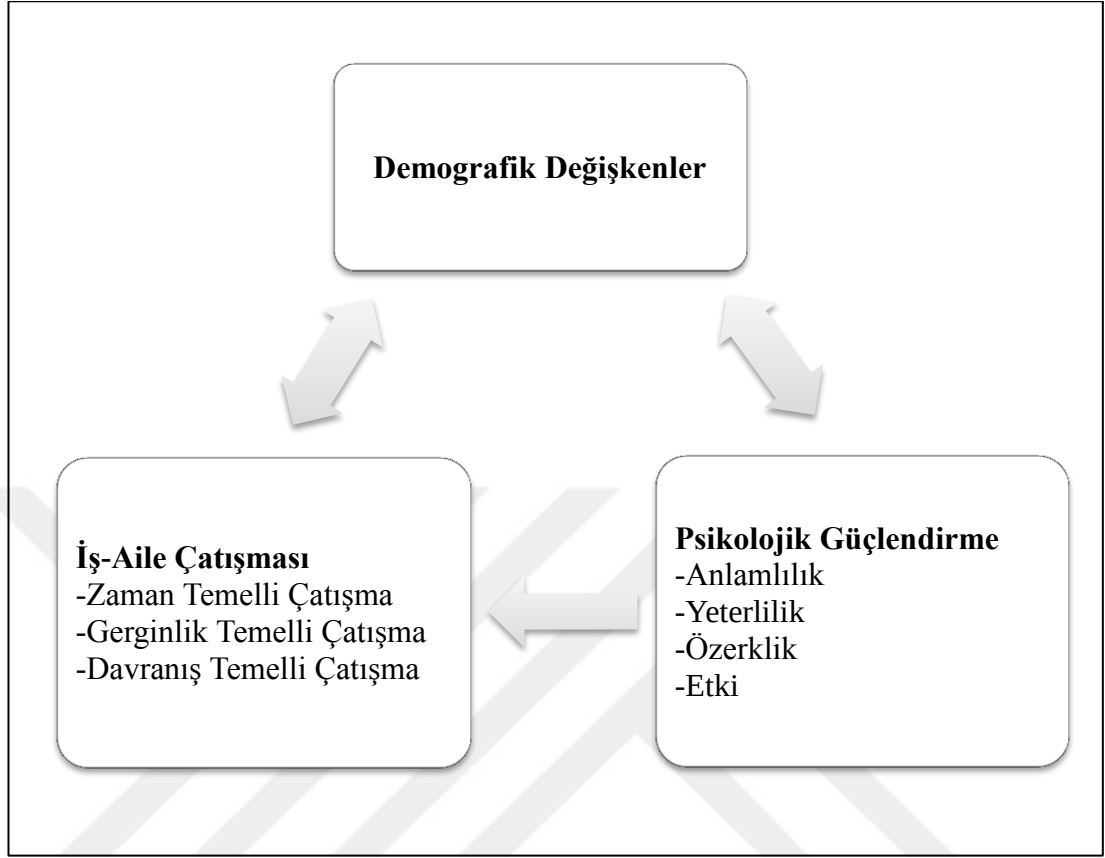
H31a: Psikolojik Güçlendirmenin Anlamlılık boyutu İş-Aile Çatışmasını olumsuz etkiler.

H31b: Psikolojik Güçlendirmenin Yeterlilik boyutu İş-Aile Çatışmasını olumsuz etkiler.

H31c: Psikolojik Güçlendirmenin Özerlik boyutu İş-Aile Çatışmasını olumsuz etkiler.

H31d: Psikolojik Güçlendirmenin Etki boyutu İş-Aile Çatışmasını olumsuz etkiler.

2.1.4. Araştırmanın Modeli



2.2. BULGULAR VE YORUMLAR

Bu bölümde araştırmaya katılanlardan elde edilen bulgular yorumlanmaya çalışılmıştır. Öncelikle katılımcıların demografik verileri ile ilgili bilgiler açıklandıktan sonra hipotezlerin analizi elde edilen bulgular ve yorumlar sunulmuştur.

Ölçeklerin güvenirlik analizi sonucunda elde edilen boyutlara ilişkin ortalama, standart sapma ve alfa değeri Tablo 2.2.' de gösterilmiştir.

Tablo 2.2. Ölçeklerin Ortalama, Standart Sapma ve Güvenirlilik Değerleri

ÖLÇEKLER	Boyutlar	Madde Sayısı	Ortalama	Standart Kayma	Alfa
PG	İAÇ	5	2.47	1.03	1,923
	AİÇ	5	1.36	.67	1.882
	Anlamlılık	3	3.94	1.04	1,869
	Yeterlilik	3	4.50	1.72	1,856
	Özerklik	3	3.36	1.20	1,843
	Etki	3	3.12	1.16	1,881

İAÇ ortalama değeri 2.47 güvenilirlik değeri 923'tür. AİÇ ortalama değeri 1.36 olup güvenilirlik değeri 882'dir. PG ortalama değeri 3.94 ile 3.12 arasında, güvenilirlik değerleri ise, 869 ile 881 arasında değişmektedir.

Tablo 2.3. Anketi Cevaplayanların Demografik Özelliklere Göre Dağılımı

		Frekans (f)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	239	69,88
	Erkek	103	30,12
	Toplam	342	100,00
Medeni Durum	Evli	135	39,47
	Bekar	207	60,53
	Toplam	342	100,00
Eğitim Durumu	Lise	22	6,43
	Önlisans	58	16,96
	Lisans	213	62,28
	Yüksek Lisans	46	13,45
	Doktora	3	0,88
	Toplam	342	100,00

Tarihte ilk kabin memurları uçakla yeni seyahat etmeğe başlayan yolcuların kabin basıncına karşı hassasiyet, yükseklik veya uçuş korkusu gibi sağlık problemleri ile karşılaşma riskleri içermesi sebebi ile hemşireler arasından seçilmekteydi. Bu sebeple kabin memurluğu genellikle kadın ağırlıklı bir meslek olarak görülmektedir. Ancak zamanla erkek kabin memurları da sektöre giriş yapmıştır. Günümüzde bazı şirketler hala erkek kabin memuru tercih etmemekte olup sadece bayan kabin memuru istihdam etmektedir. Şirket imajına göre değişen bu durum genellikle erkek çalışanların daha az, bayan çalışanların daha çok olması şeklinde görülmektedir.

Çalışmamızı yaptığımız havayolu şirketinde de durum benzerlik göstermektedir. Nitekim anketi cevaplayanların demografik özelliklerine göre dağılımı incelendiğinde % 69,88 kadın, % 30,12 erkek olduğu görülmektedir.

Kabin memurlarının medeni durumlarına baktığımızda evli olanların % 39,47 ile azınlıktayken bekarların %60,53 ile çoğunlukta olduğu görülmektedir. Bu durum kabin memurluğu işinin yoğun çalışma koşulları sebebi ile çalışanların genellikle ya genç ve kariyerinin başlarında olmasından ya da evlenince/çocuk sahibi olunca işi bırakan kabin memurlarının da hemen her gün ortaya çıkabilmesi sebeplerinden de kaynaklanmakta olabilir.

Havayolu şirketleri genellikle asgari lise mezunu personel almakta olup, örneklemimizi oluşturan kabin memurlarının eğitim durumu % 62,28 ile en çok Lisans mezunu kabin memurlarını içermektedir.

Tablo 2.4. Anketi Cevaplayanların Demografik Özelliklere Göre Dağılımı

Bölümdeki Konum	Kabin Memuru	225	65,79
	Kabin Amiri	78	22,81
	Sorumlu Kabin Amiri	39	11,40
	Toplam	342	100,00
Aylık Gelir	4000-5500	85	24,85
	5500-7000	100	29,24
	7000-8500	83	24,27
	8500-10000	56	16,37
	10000-11500	18	5,26
	Toplam	342	100,00
Çocuk Sayısı	1	56	16,37
	2	18	5,26
	Boş	268	78,36
	Toplam	342	100,00

Katılımcıların %65,79' u kabin memuru, %22,81' i kabin amiri, %11,40 sorumlu kabin amiridir. Bunun sebebi, bir uçakta genellikle bir kabin amirine veya bir sorumlu kabin amirine ihtiyaç var iken, birden fazla kabin memuruna ihtiyaç olması nedeniyle havayolu işletmelerinde kabin memuru sayısının kabin amiri sayısına göre daha fazla olmasıdır. Bu sebepten olsa gerek, örneklemimizde aylık gelir en çok %29,24 oran ile 5500-7000 arası alan kabin memurlarının gelirini göstermektedir (çoğunluk kabin memuru olduğu için). Çocuk sayısı olarak baktığımızda, anketi cevaplayan katılımcıların %78,36 gibi büyük çoğunluğunun çocuğunun bulunmadığını gözlemlemekteyiz. Bu da yine bekar ve kariyerinin

başında olan personelin daha fazla olmasından veya çocuğu olan personelin çocuğuna kendisi bakmak veya daha düzenli bir işte çalışmak için işi bırakmasından kaynaklanmaktadır.

Tablo 2.5. Anketi Cevaplayanların Sorulara Verdikleri Cevaba Göre Dağılımı

		Frekans (f)	Yüzde (%)
Tam Zamanlı Çalışma	Evet	316	92,40
	Hayır	26	7,60
	Toplam	342	100,00
Süt İzinlimi Çalışma	Evet	64	18,71
	Hayır	278	81,29
	Toplam	342	100,00
Yatı Görevlerine Planlanma	Evet	312	91,23
	Hayır	30	8,77
	Toplam	342	100,00
Aylık Yatı Görevi Süresi	4-8 gün	200	58,48
	8-12 gün	118	34,50
	12-16 gün	24	7,02
	Toplam	342	100,00
Haftada Ortalama Çalışma Süresi	8-24 saat	47	13,74
	24-40 saat	203	59,36
	40-56 saat	92	26,90
	Toplam	342	100,00

Anketi cevaplayanların demografik sorulara verdikleri cevaba göre dağılımları açısından incelediğimizde; tam zamanlı çalışanlar % 92,40 gibi yüksek bir oranla çoğunluktadır. Süt izinli çalışan personel %18,71 gibi düşük bir oranı barındırmaktadır. Yatı görevine planlanan personel genellikle tam zamanlı çalışanlardan oluştuğu için onlar gibi yüksek oranda olup %91,23' lük bir bölümü oluşturur. Bunların arasında en çok ayda 4-8 gün yatıya gidenler %58,48 yer almakta olup, daha sonra 8-12 gün gidenler %34,50 oranında bulunmaktadır. Haftada ortalama çalışma, 24-40 saat ile %59,36' lık dilimi oluşturan kabin ekipleri çoğunluğu sağlamaktadır.

Tablo 2.6. Anketi Cevaplayanların Sorulara Verdikleri Cevaba Göre Dağılımı

		Frekans (f)	Yüzde (%)
Eşin De Uçuş Personeli Olması	Evet	44	12,87
	Hayır	139	40,64
	Total	183	53,51
	System	159	46,49
	Toplam	342	100,00
Eşin Vardiyalı Çalışan Olması	Evet	28	8,19
	Hayır	110	32,16
	Total	138	40,35
	System	204	59,65
	Toplam	342	100,00
Evde Yardımcı Olması	Evet	132	38,60
	Hayır	210	61,40
	Toplam	342	100,00
Var ise Yardımcının Kim Olduğu	Bakıcı Desteği	27	7,89
	Aile Bireyi (Anne-Kayınvalide Desteği)	105	30,70
	Boş	210	61,40
	Toplam	342	100,00
Yardımcının Yeterli Olup Olmaması	Hiç Yeterli Değil	19	5,56
	Yeterli Sayılır	21	6,14
	Yeterli	70	20,47
	Çok Yeterli	22	6,43
	Boş	210	61,40
	Toplam	342	100,00

Anketi cevaplayanların evli olup eşi uçuş personeli(kabin veya kokpit personeli) olanlar %12,87 gibi düşük bir orana sahipken, eşi uçuş personeli olmayanlar %40,64 ile çoğunluktadır. Bunların içinde eşi vardiyalı çalışanların oranı %8,19 ile azınlıktadır. Evdeki sorumlulukları için yardımcı olan çalışanların oranı %38,60 şeklinde düşüktür. Yardımcılar %30 oranında aile bireyinden faydalanma şeklinde olurken, bakıcı desteği sağlayanların oranı %7,89’ dur. Bu yardımcıları için çalışanlar tarafından yeterli bulunma oranı %20,47 oranı ile çoğunluğu sağlamaktadır.

Tablo 2.7. Psikolojik Güçlendirmenin İş-Aile Çatışmasını Yordamasına İlişkin Çoklu Regresyon Analizi

DEĞİŞKENLER	B	Standart Hata	β	T	p	İkili r	Kısmi r
SABİT	2,200	3,352		6,251	0,000		
PG Anlamlılık boyutu	-0,233	0,067	-0,234	-3,487	0,001	-0,141	-0,187
PG-Yeterlilik boyutu	0,287	0,090	0,201	3,193	0,002	0,066	0,171
PG-Özerlik boyutu	-0,052	0,057	0,061	-3,924	0,356	-0,080	-0,050
PG-Etki boyutu	0,023	0,059	0,026	3,399	0,690	-0,052	0,022
R = 0.223	R ² = 0.050		F(4,337) = 4.414			p = 0.00	

Psikolojik güçlendirme boyutları ile iş-aile çatışması arasındaki ikili ve kısmi korelasyonlar incelendiğinde, PG Anlamlılık boyutu ile iş aile çatışması arasında negatif ve düşük düzeyde bir ilişkinin ($r = -0.141$) olduğu, ancak diğer değişkenler kontrol edildiğinde iki değişken arasında korelasyonun $r = -0.187$ olarak hesaplandığı görülmektedir. PG Yeterlilik boyutu ile iş aile çatışması arasında pozitif düşük düzeyde ($r = 0.066$) bir ilişki vardır. Ancak diğer üç değişken kontrol edildiğinde, bu korelasyonun $r = 0.171$ olduğu görülmektedir. PG Özerklik boyutu ile iş aile çatışması arasında hesaplanan negatif ve düşük ikili korelasyonun (-0.080) diğer üç değişken kontrol edildiğinde, negatif düşük $r = -0.050$ olduğu görülmektedir. PG Etki boyutu ile iş aile çatışması arasında negatif ve düşük düzeyde bir ilişkinin ($r = -0.052$) olduğu, ancak diğer değişkenler kontrol edildiğinde iki değişken arasında korelasyonun $r = 0.022$ olarak hesaplandığı görülmektedir.

Psikolojik güçlendirme boyutların tamamı birlikte, iş aile çatışması puanları ile zayıf düzeyde ve anlamlı bir ilişki vermektedir ($R = 0.223$, $R^2 = 0.050$, $p < .00$). Adı geçen dört boyut birlikte, iş-aile çatışmasındaki toplam varyansın yaklaşık % 05'ini açıklamaktadır.

Standardize edilmiş regresyon katsayısına (β) göre, psikolojik güçlendirme boyutlarının iş aile çatışması üzerindeki göreceli önem sırası; Etki, Yeterlilik, Özerklik ve Anlamlılıktır. Regresyon katsayılarının anlamlılığına ilişkin t-testi sonuçları

incelendiğinde Anlamlılık ve Yeterlilik boyutlarının iş-aile çatışması üzerinde anlamlı bir yordayıcı/etkileyen olduğu, Özerklik ve Etki boyutlarının önemli bir etkiye sahip olmadıkları görülmektedir.

İş alanında kendini yeterli hisseden ve işini anlamlı bulan kabin memurlarının iş-aile çatışması yaşamamalarının sebebi; bekar veya çocuk sahibi olmayan çalışanların iş alanını yaşamlarının merkezinde tutar iken evli veya evli/çocuklu olan çalışanların yaşamlarının merkezine aile alanını koyması olabilir. Nitekim araştırmamız sonucunda, çocuğu olmayanların çocuğu olanlara göre yaptıkları işi daha anlamlı buldukları ortaya çıkmıştır (Tablo 2.11). Bireylerin aile-iş çatışması nedeniyle uyumaya ayırdıkları zamandan fedakarlık ettikleri için iş yerinde yeterince yetkin olamadıklarını raporlayan çalışmalar mevcuttur (örn: Erdamar ve Demirel, 2014). Buna istinaden iş alanını hayatının önem sırasında birinci sıraya yerleştiren ve işlerini anlamlı bulan kabin memurlarının işlerine daha iyi odaklanıp iş alanında kendilerini daha yeterli hissedebileceklerini söyleyebiliriz.

Tablo 2.8. Anketi Cevaplayanların İş-Aile Çatışması Ölçeği Puanlarının Ailecek Uçuş Personeli Olmasına Göre t-Testi Sonuçları

	Görev	N	Mean	S.S.	Sd	T	p
İş Aile Çatışması	Evet	44	2,46	1,02	181	0,186	1,852
	Hayır	139	2,50	1,07			
Aile-İş Çatışması	Evet	44	1,27	1,46	181	0,994	1,321
	Hayır	139	1,38	1,72			

Anketi cevaplayanların İş-Aile Çatışması Ölçeği puanları, Ailecek uçuş personeli olmasına göre anlamlı bir farklılık göstermemiştir.

Anketi cevaplayanların Aile-İş Çatışması Ölçeği puanları, Ailece uçuş personeli olmasına göre anlamlı bir farklılık göstermemiştir.

Tablo 2.9. Anketi Cevaplayanların Psikolojik Güçlendirme Ölçeği Puanlarının Ailecek Uçuş Personeli Olmasına Göre t-Testi Sonuçları

	Görev	N	Mean	S.S.	Sd	T	p
PG-Anlamlılık	Evet	44	4,02	0,97	181	0,400	1,690
	Hayır	139	3,95	1,04			
PG-Yeterlilik	Evet	44	4,67	0,60	181	1,667	1,097
	Hayır	139	4,45	0,81			
PG-Özerlik	Evet	44	3,40	1,18	181	1,361	1,719
	Hayır	139	3,33	1,22			
PG-Etki	Evet	44	3,39	1,29	181	1,944	1,346
	Hayır	139	3,19	1,18			

Anketi cevaplayanların Psikolojik Güçlendirme Ölçeği puanları, Ailecek uçuş personel olmasına göre anlamlı bir farklılık göstermemiştir.

Tablo 2.10. Anketi Cevaplayanların İş-Aile Çatışması Ölçeği Puanlarının Çocuk Sahibi Olmasına Göre t-Testi Sonuçları

	Görev	N	Mean	S.S.	Sd	T	p
İş Aile Çatışması	Var	268	2,48	1,04	340	1,397	1,692
	Yok	74	2,43	1,02			
Aile-İş Çatışması	Var	268	1,36	1,68	340	1,740	1,828
	Yok	74	1,34	1,62			

Anketi cevaplayanların İş-Aile Çatışması Ölçeği puanları, çocuk sahibi olmasına göre anlamlı bir farklılık göstermemiştir.

Anketi cevaplayanların Aile-İş Çatışması Ölçeği puanları, çocuk sahibi olmasına göre anlamlı bir farklılık göstermemiştir.

Tablo 2.11. Anketi Cevaplayanların Psikolojik Güçlendirme Ölçeği Puanlarının Çocuk Sahibi Olmasına Göre t-Testi Sonuçları

	Görev	N	Mean	S.S.	Sd	T	p
PG-Anlamlılık	Var	268	3,85	1,05	340	3,089	1,002
	Yok	74	4,27	0,92			
PG-Yeterlilik	Var	268	4,48	0,72	340	1,483	1,139
	Yok	74	4,62	0,72			
PG-Özerlik	Var	268	3,36	1,18	340	1,026	1,979
	Yok	74	3,36	1,28			
PG-Etki	Var	268	3,04	1,15	340	2,456	0,15
	Yok	74	3,41	1,19			

Anketi cevaplayanların Psikolojik Güçlendirme Ölçeği puanları, çocuk sahibi olmalarına göre Anlamlılık boyutunda anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Anlamlılık boyutunda çocuğu olmayanlar ($\bar{X}=4.27$) çocuk sahibi olanlardan ($\bar{X}=3.85$) daha olumlu görüş bildirmiştir [$t(340)=3,089$, $p<.05$]. Anketi cevaplayanların Psikolojik Güçlendirme Ölçeği puanları, çocuk sahibi olmalarına göre Etki boyutunda anlamlı bir farklılık göstermektedir. Etki boyutunda çocuğu olmayanlar ($\bar{X}=3.41$) çocuk sahibi olanlardan ($\bar{X}=3.04$) daha olumlu görüş bildirmiştir [$t(340)=2,456$, $p<.05$].

Etki, davranışın kişinin görev ortamında istenilen etkileri üretme derecesine işaret eder (Muduli, 2017). Diğer bir deyişle etki, bireyin, işi ile ilgili yönetsel, operasyonel ve stratejik çıktıları üzerinde etkiye sahip olmasıdır. Anlam, ise bireyin iş yerindeki rolü ile aynı bireyin, değer, inanç ve davranışları arasındaki uyum olarak açıklanmaktadır(Turan, 2014). Katılımcılar arasında çocuğu olmayanlar çocuğu olanlara kıyasla iş alanında kendini daha etkili ve işini daha anlamlı bulmaktadır.

Anketi cevaplayanların Psikolojik Güçlendirme Ölçeği puanları, çocuk sahibi olmasına göre diğer boyutlarda anlamlı bir farklılık göstermemiştir.

Tablo 2.12. Anketi Cevaplayanların İş-Aile Çatışması Ölçeği Puanlarının Yarı Zamanlı Çalışma Durumuna Göre t-Testi Sonuçları

	Görev	N	Mean	S.S.	Sd	T	p
İş Aile Çatışması	Evet	15	2,13	0,86	242	1,389	1,166
	Hayır	229	2,51	1,04			
Aile-İş Çatışması	Evet	15	1,48	0,56	242	1,841	1,401
	Hayır	229	1,33	0,64			

Anketi cevaplayanların İş-Aile Çatışması Ölçeği puanları, yarı zamanlı çalışma durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermemiştir.

Anketi cevaplayanların Aile-İş Çatışması Ölçeği puanları, yarı zamanlı çalışma durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermemiştir.

Tablo 2.13. Anketi Cevaplayanların Psikolojik Güçlendirme Ölçeği Puanlarının Yarı Zamanlı Çalışma Durumuna Göre t-Testi Sonuçları

	Görev	N	Mean	S.S.	Sd	T	p
PG-Anlamlılık	Yarı Zamanlı	15	4,13	1,00	242	1,854	1,394
	Tam Zamanlı	229	3,90	1,04			
PG-Yeterlilik	Yarı Zamanlı	15	3,98	0,92	242	2,984	2,003
	Tam Zamanlı	229	4,54	0,69			
PG-Özerlik	Yarı Zamanlı	15	2,87	1,12	242	1,284	1,200
	Tam Zamanlı	229	3,28	1,20			
PG-Etki	Yarı Zamanlı	15	2,56	0,85	242	1,728	1,085
	Tam Zamanlı	229	3,09	1,18			

Anketi cevaplayanların Psikolojik Güçlendirme Ölçeği puanları, yarı zamanlı çalışma durumuna göre Yeterlilik boyutunda anlamlı bir farklılık göstermektedir. Yeterlilik boyutunda yarı zamanlı çalışmayanlar ($\bar{X}=4.54$) yarı zamanlı çalışanlardan ($\bar{X}=3.98$) daha olumlu görüş bildirmiştir [$t(242)=2,984$, $p<.05$].

Yeterlilik, bir çalışanın, iş aktivitelerini yetenekli bir şekilde gerçekleştirme kabiliyetine inanması, işini daha iyi yapabilmesi için gerekli olan yeteneklerinin farkına varmasıdır. Tam zamanlı çalışanların iş alanında kendilerini daha yeterli hissetmesini, çalışma rutinin aksamaması olarak açıklayabiliriz. Kabin memurluğu işin yapısı gereği iş konusunda her gün aynı enerji, bilgi ve yetenek açısından kendinizi güncel tutmanız gereken ve bunları sağlayamadığınızda karmaşık hale gelebilen bir meslektir. Bu sebeple yarı zamanlı yani ayda 40 saat gibi kısa zaman çalışan personel ayın geriye kalan çalışmadığı günlerini aile alanına ayırarak teknik ve mental olarak işinden uzaklaşmakta ve birkaç gün sonra tekrar uçması gerektiğinde kendini bilgi olarak güncellese bile uygulamada her gün uçan personele göre daha az yeterli hissedebilmektedir.

Anketi cevaplayanların Psikolojik Güçlendirme Ölçeği puanları, yarı zamanlı çalışma durumuna göre diğer boyutlarda anlamlı bir farklılık göstermemiştir.

Katılımcıların evli, çocuklu ve yarı zamanlı çalıştıklarına dair bilgiler şu şekilde tespit edilmektedir:

Tablo 2.14. Evli, Çocuklu ve Yarı Zamanlı Çalışan Sayısı

Medeni Durum			Süt izinli(ayda 40 saat uygulaması) ile mi çalışmaktasınız		Total
			Evet	Hayır	
Evli	Çocuk Varmı	Yok	1	62	63
		Var	13	42	55
	Total		14	104	118
Bekar	Çocuk Varmı	Yok	1	118	119
		Var	0	5	5
	Total		1	123	124

Anketi cevaplayanlardan evli, çocuklu ve yarı zamanlı çalışan sayısı 13' tür.

Tablo 2.15. Anketi Cevaplayanların İş-Aile Çatışması Ölçeği Puanlarının Yatı Görevi Durumuna Göre t-Testi Sonuçları

	Görev	N	Mean	S.S.	Sd	T	p
İş Aile Çatışması	Yatıya Giden	308	2,50	1,04	333	2,049	2,041
	Gitmeyen	27	2,08	0,75			
Aile-İş Çatışması	Yatıya Giden	308	1,35	0,66	333	2,317	2,751
	Gitmeyen	27	1,39	0,48			

Anketi cevaplayanların İş-Aile Çatışması Ölçeği puanları, yatı görevi durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Yatı görevi olanlar ($\bar{X}=2.50$) yatı görevi olmayanlarından ($\bar{X}=2.08$) daha olumlu görüş bildirmiştir [$t(333)=2.049$, $p<.05$].

Yatı görevine giden personelin evden uzak kaldığı zamanlarda aile alanındaki sorumluluklarını yerine getiremediği için iş-aile çatışması yaşamaları beklediğimiz bir sonuçtur.

Anketi cevaplayanların Aile-İş Çatışması Ölçeği puanları ise, yatı görevi durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermemiştir.

Tablo 2.16. Anketi Cevaplayanların Psikolojik Güçlendirme Ölçeği Puanlarının Yatı Görevi Durumuna Göre t-Testi Sonuçları

	Görev	N	Mean	S.S.	Sd	T	p
PG-Anlamlılık	Evet	308	3,91	1,04	333	1,617	1,107
	Hayır	27	4,25	1,06			
PG-Yeterlilik	Evet	308	4,52	0,72	333	1,628	1,104
	Hayır	27	4,28	0,86			
PG-Özerlik	Evet	308	3,38	1,19	333	1,527	1,128
	Hayır	27	3,01	1,34			
PG-Etki	Evet	308	3,14	1,17	333	1,049	1,295
	Hayır	27	2,89	1,12			

Anketi cevaplayanların Psikolojik Güçlendirme Ölçeği puanları, yatı görevi durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermemiştir.

Tablo 2.17. Anketi Cevaplayanların İş-Aile Çatışması Ölçeği Puanlarının Aylık Gelire Göre ANOVA Sonuçları

		Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
İş Aile Çatışması	Gruplararası	10,734	4	2,684	2,591	2,037	7000-85000 / 10000-11500
	Gruplarıçi	332,437	321	1,036			
	Toplam	343,172	325				
Aile-İş Çatışması	Gruplararası	1,322	4	1,330	1,754	1,556	
	Gruplarıçi	140,671	321	1,438			
	Toplam	141,993	325				

Analiz sonuçları, anketi cevaplayanların aylık gelir bakımından anlamlı bir fark olduğunu göstermektedir $[F(4-321)=2,591, p<.05]$. Başka bir deyişle, anketi cevaplayanların iş-aile çatışması ölçeği cevapları, aylık gelire bağlı olarak anlamlı şekilde değişmektedir. Aylık gelirler arasındaki farkın hangi gruplar arasında olduğunu bulmak amacıyla yapılan Scheffe testinin sonuçlarına göre, 7000 – 8500 ($\bar{X}=2.757$) gelire sahip çalışanların görüşleri, 10000 -11500 gelire sahip ($\bar{X}=2.040$) çalışanların görüşlerinden daha olumlu olduğu belirlenmiştir.

Daha az maaş alan katılımcıların daha çok iş-aile çatışması yaşamalarının sebebini daha çok maaş alan kabin memurlarının bakıcı/yardımcı tutma imkanlarının olmasına bağlayabiliriz. Nitekim bulgularımız evde alınan yardımı yetersiz bulan kabin memurlarının, (Tablo 3.21) yeterli veya çok yeterli bulan kabin memurlarına göre daha çok İAÇ yaşadıklarını ortaya koymuştur. Buna istinaden maaşı daha fazla

olan çalışanların evde daha çok yardım alarak daha az İAÇ yaşadıkları sonucunu çıkarabiliriz.

Analiz sonuçları, anketi cevaplayanların Aile-İş Çatışması Ölçeği puanları ise, aylık gelir durumuna göre anlamlı bir fark göstermemiştir.

Tablo 2.18. Anketi Cevaplayanların Psikolojik Güçlendirme Ölçeği Puanlarının Aylık Gelire Göre ANOVA Sonuçları

		Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p
PG- Anlamlılık	Gruplararası	10,106	4	2,526	2,343	2,055
	Gruplariçi	346,096	321	1,078		
	Toplam	356,202	325			
PG- Yeterlilik	Gruplararası	4,786	4	1,197	2,262	2,062
	Gruplariçi	169,783	321	1,529		
	Toplam	174,570	325			
PG-Özerlik	Gruplararası	1,846	4	1,461	2,315	2,868
	Gruplariçi	471,004	321	1,467		
	Toplam	472,850	325			
PG-Etki	Gruplararası	11,302	4	2,826	2,112	2,079
	Gruplariçi	429,369	321	1,338		
	Toplam	440,671	325			

Analiz sonuçları, anketi cevaplayanların Psikolojik Güçlendirme Ölçeği puanları, aylık gelir durumuna göre anlamlı bir fark göstermemiştir.

Tablo 2.19. Anketi Cevaplayanların İş-Aile Çatışması Ölçeği Puanlarının Evde Yardım Alma Durumuna Göre t-Testi Sonuçları

	Görev	N	Mean	S.S.	Sd	T	p
İş Aile Çatışması	Evet	131	2,39	1,00	338	1,152	1,250
	Hayır	209	2,52	1,05			
Aile-İş Çatışması	Evet	131	1,36	1,69	338	1,017	1,987
	Hayır	209	1,36	1,66			

Anketi cevaplayanların İş-Aile Çatışması Ölçeği puanları, evde yardım alma durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermemiştir.

Anketi cevaplayanların Aile-İş Çatışması Ölçeği puanları, evde yardım alma durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermemiştir.

Tablo 2.20. Anketi Cevaplayanların Psikolojik Güçlendirme Ölçeği Puanlarının Evde Yardım Alma Durumuna Göre t-Testi Sonuçları

	Görev	N	Mean	S.S.	Sd	T	p
PG-Anlamlılık	Evet	131	3,97	1,01	338	1,418	1,676
	Hayır	209	3,92	1,06			
PG-Yeterlilik	Evet	131	4,47	0,77	338	1,695	1,488
	Hayır	209	4,53	0,70			
PG-Özerlik	Evet	131	3,36	1,25	338	1,049	1,961
	Hayır	209	3,36	1,18			
PG-Etki	Evet	131	3,09	1,19	338	1,425	1,671
	Hayır	209	3,14	1,16			

Anketi cevaplayanların Psikolojik Güçlendirme Ölçeği puanları, evde yardım alma durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermemiştir.

Tablo 2.21. Anketi Cevaplayanların İş-Aile Çatışması Ölçeği Puanlarının Evde Aldıkları Yardımın Niteliğine Göre ANOVA Sonuçları

		Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
İş Aile Çatışması	Gruplararası	8,193	3	2,731	2,866	2,039	Hiç yeterli değil / yeterli Hiç yeterli değil / çok yeterli
	Gruplarıçi	119,124	125	2,953			
	Toplam	127,317	128				
Aile-İş Çatışması	Gruplararası	3,038	3	1,013	1,929	1,128	
	Gruplarıçi	65,627	125	0,525			
	Toplam	68,665	128				

Analiz sonuçları, anketi cevaplayanların evde aldıkları yardımın niteliğine ilişkin görüşleri bakımından anlamlı bir fark olduğunu göstermektedir [$F(3-125)=2,866, p<.05$]. Başka bir deyişle, anketi cevaplayanların iş-aile çatışması ölçeği cevapları, evde aldıkları yardımın niteliğine ilişkin görüşlerine bağlı olarak anlamlı şekilde değişmektedir. Görüşler arasındaki farkın hangi gruplar arasında olduğunu bulmak amacıyla yapılan Scheffe testinin sonuçlarına göre, hiç yeterli değil ($\bar{X}$

=2.888) görüşleri, yeterli ($\bar{X}$ =2.260) ve çok yeterli ($\bar{X}$ =2.200) görüşlerinden daha olumlu olduğu belirlenmiştir.

Evde yardım alma pek çok iş kolundaki çalışanlar için önemli olabilir. Ancak basınç altında özellikle uzun (8 saati aşan kıtalar arası uçuş) menzil uçuşlara giden kabin memurları için bazı günler 24 saate varan sürelerden sonra dinlenme mümkün olabilmektedir. Özellikle bu gibi ağır seferlerden sonra evde herhangi bir işle ilgilenmek çok zor olabilmektedir. Bu gibi sebeplerle özellikle evli ve çocuklu kişilerin yemek ve uyku gibi hayati ihtiyaçlarını karşılaması için evdeki yardım oldukça önem arz etmektedir. Bu durumda evde yeterli yardım alan kabin memurlarının az yeterli yardım alan ya da yetersiz yardım alan kabin memurlarına göre daha fazla iş-aile çatışması yaşamaları beklediğimiz bir sonuçtur.

Analiz sonuçları, anketi cevaplayanların Aile-İş Çatışması Ölçeği puanları ise, evde aldıkları yardımın niteliğine göre anlamlı bir fark göstermemiştir.

Tablo 2.22. Anketi Cevaplayanların Psikolojik Güçlendirme Ölçeği Puanlarının Evde Aldıkları Yardımın Niteliğine Göre ANOVA Sonuçları

		Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
PG- Anlamlılık	Gruplararası	1,311	3	1,104	1,101	1,959	
	Gruplariçi	127,856	125	1,023			
	Toplam	128,167	128				
PG- Yeterlilik	Gruplararası	1,269	3	1,090	1,147	1,932	
	Gruplariçi	76,408	125	1,611			
	Toplam	76,677	128				
PG- Özerlik	Gruplararası	3,267	3	1,089	1,718	1,543	
	Gruplariçi	189,639	125	1,517			
	Toplam	192,906	128				

Analiz sonuçları, anketi cevaplayanların Psikolojik Güçlendirme Ölçeği puanları, evde aldıkları yardımın niteliğine göre anlamlı bir fark göstermemiştir.

Tablo 2.23. Anketi Cevaplayanların İş-Aile Çatışması Ölçeği Puanlarının Haftalık Çalışma Süresine Göre ANOVA Sonuçları

		Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
İş Aile Çatışması	Gruplararası	9,602	2	4,801	4,615	1,011	8-24 saat / 24-40 saat 8-24 saat / 40-56 saat
	Gruplarıçi	344,317	331	1,040			
	Toplam	353,919	333				
Aile-İş Çatışması	Gruplararası	1,631	2	1,316	1,683	1,506	
	Gruplarıçi	153,019	331	1,462			
	Toplam	153,651	333				

Analiz sonuçları, anketi cevaplayanların haftalık çalışma süresi bakımından anlamlı bir fark olduğunu göstermektedir [$F(2-331)=4,615$, $p<.05$]. Başka bir deyişle, anketi cevaplayanların iş-aile çatışması ölçeği puanları, haftalık çalışma süresine bağlı olarak anlamlı şekilde değişmektedir. Haftalık çalışma süreleri arasındaki farkın hangi gruplar arasında olduğunu bulmak amacıyla yapılan Scheffe testinin sonuçlarına göre, 8-24 saat ($\bar{X}=2.075$) çalışanların görüşleri, 24-40 saat ($\bar{X}=2.491$) ve 40-56 saat ($\bar{X}=2.638$) çalışanların görüşlerinden daha olumsuz olduğu belirlenmiştir.

Literatürde çalışmalar haftada daha çok çalışan bireylerin, daha fazla iş-aile çatışması yaşadıklarını bildirmişlerdir (örn: Forne vd., 1997; Hulst ve Geurts, 1999; Maume ve Houston, 2001). Bizim çalışmamızda da; haftalık çalışma süresi 40-56 saat olan çalışanlar, ayda 110 saate varan uçuş programları sebebi ile çok fazla evlerinde bulunamamaktadır. Bu sebeple özellikle haftada 8-24 saat çalışan (ayda 40 saat uygulaması ile çalışan) kabin memurlarından daha az iş-aile çatışması yaşamaları, önceki çalışmalarla tutarlı olarak haftalık mesai süresi daha az olan bireylerin daha az İAÇ yaşamalarını desteklemektedir.

Analiz sonuçları, anketi cevaplayanların Aile-İş Çatışması Ölçeği puanları, aylık çalışma süresine göre anlamlı bir fark göstermemiştir.

Tablo 2.24. Ankete Cevap Verenler Arasındaki Yatı Görevlerine Planlanan Personel

Haftada Ortalama Kaç Saat Çalışıyorsunuz			Çalıştığınız bölümdeki konumunuz			Total
			Kabin Memuru	Kabin Amiri	Sorumlu Kabin Amiri	
8-24 saat	Yatı Görevlerine	Evet	21	6	1	28
	Planlanıyor musunuz	Hayır	10	4	0	14
	Total		31	10	1	42
24-40 saat	Yatı Görevlerine	Evet	128	29	11	168
	Planlanıyor musunuz	Hayır	2	2	1	5
	Total		130	31	12	173
40-56 saat	Yatı Görevlerine	Evet	44	21	12	77
	Planlanıyor musunuz	Hayır	2	1	1	4
	Total		46	22	13	81

Tablo 2.25. Anketi Cevaplayanların Psikolojik Güçlendirme Ölçeği Puanlarının Haftalık Çalışma Süresine Göre ANOVA Sonuçları

		Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
PG-Anlamlılık	Gruplararası	3,644	2	1,822	1,679	1,188	
	Gruplariçi	359,145	331	1,085			
	Toplam	362,789	333				
PG-Yeterlilik	Gruplararası	1,467	2	1,733	1,388	1,251	
	Gruplariçi	174,901	331	1,528			
	Toplam	176,368	333				
PG-Özerlik	Gruplararası	1,653	2	1,327	1,224	1,799	
	Gruplariçi	482,393	331	1,457			
	Toplam	483,046	333				
PG-Etki	Gruplararası	1,428	2	1,714	1,514	1,598	
	Gruplariçi	459,591	331	1,388			
	Toplam	461,018	333				

Analiz sonuçları, anketi cevaplayanların Psikolojik Güçlendirme Ölçeği puanları, aylık çalışma süresine göre anlamlı bir fark göstermemiştir.

Tablo 2.26. Anketi Cevaplayanların İş-Aile Çatışması Ölçeği Puanlarının Bölümdeki Konumlarına Göre ANOVA Sonuçları

		Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
İş-Aile Çatışması	Gruplararası	1,251	2	1,625	1,604	1,547	
	Gruplariçi	315,928	305	1,036			
	Toplam	317,179	307				
Aile-İş Çatışması	Gruplararası	1,865	2	1,432	1,073	1,343	
	Gruplariçi	122,833	305	1,403			
	Toplam	123,698	307				

Analiz sonuçları, anketi cevaplayanların İş-Aile Çatışması Ölçeği puanları, bölümdeki konumlarına göre anlamlı bir fark göstermemiştir.

Analiz sonuçları, anketi cevaplayanların Aile-İş Çatışması Ölçeği puanları, bölümdeki konumlarına göre anlamlı bir fark göstermemiştir.

Tablo 2.27. Anketi Cevaplayanların Psikolojik Güçlendirme Ölçeği Puanlarının Bölümdeki Konumlarına Göre ANOVA Sonuçları

		Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
PG- Anlamlılık	Gruplararası	6,399	2	3,199	2,968	2,053	
	Gruplariçi	328,794	305	1,078			
	Toplam	335,193	307				
PG- Yeterlilik	Gruplararası	3,563	2	1,782	3,263	3,040	Sorumlu Kabin Amirleri / Kabin Memurları
	Gruplariçi	166,512	305	1,546			
	Toplam	170,075	307				
PG-Özerlik	Gruplararası	,271	2	1,135	3,093	3,911	
	Gruplariçi	444,478	305	1,457			
	Toplam	444,749	307				
PG-Etki	Gruplararası	21,150	2	10,575	8,133	1,000	Sorumlu K. Amirleri / Kabin Amirleri Sorumlu K. Amirleri / Kabin Memurları
	Gruplariçi	396,577	305	1,300			
	Toplam	417,727	307				

Analiz sonuçları, anketi cevaplayanların PG-Yeterlilik boyutu görüşleri bölümdeki konumları bakımından anlamlı bir fark olduğunu göstermektedir [F(2-305)=3,263, p<.05]. Başka bir deyişle, anketi cevaplayanların PG-Yeterlilik boyutu puanları, bölümdeki konumlarına bağlı olarak anlamlı şekilde değişmektedir. Bölümdeki konumlar arasındaki farkın hangi gruplar arasında olduğunu bulmak amacıyla yapılan Scheffe testinin sonuçlarına göre, sorumlu kabin amirlerinin görüşleri ($\bar{X}$ =4.761), kabin memurlarının görüşlerinden ($\bar{X}$ =4.424) daha olumlu olduğu belirlenmiştir.

Analiz sonuçları, anketi cevaplayanların PG-Etkin boyutu görüşleri bölümdeki konumları bakımından anlamlı bir fark olduğunu göstermektedir [F(2-305)=8,133, p<.05]. Başka bir deyişle, anketi cevaplayanların PG-Etkin boyutu puanları, bölümdeki konumlarına bağlı olarak anlamlı şekilde değişmektedir. Bölümdeki konumlar arasındaki farkın hangi gruplar arasında olduğunu bulmak amacıyla

yapılan Scheffe testinin sonuçlarına göre, sorumlu kabin amirlerinin görüşleri ($\bar{X}$ =3.642), kabin amirlerinin görüşleri ($\bar{X}$ =3.403) ve kabin memurlarının görüşlerinden ($\bar{X}$ =2.921) daha olumlu olduğu belirlenmiştir.

Etki, davranışın kişinin görev ortamında istenilen etkileri üretme derecesine işaret eder (Muduli, 2017). Kabin memurluğu mesleğinin çalışma esnasında hiyerarşik hareket edilmesini gerektiren bir yapısı olması sebebi ile, bir uçuş operasyonu süresince yaşanan olumlu ya da olumsuz herhangi bir olaydan kabin içerisinde önce kabin amirinin sorumlu olur. Ayrıca, bir operasyonu veya genel olarak yapılan iş ile ilgili herhangi bir olayı iş yerine rapor etmek ve iş ile ilgili kural ve gerekliliklerin değişmesine ön ayak olmak bu durumda genellikle kabin amirine düşmektedir. Bu gibi sebeplerle araştırmamız sırasında görüştüğümüz kabin memurları ve kabin amirlerinin uygulamış olduğumuz ölçekteki “etki” ile ilgili soruları bu bakış açısı ile değerlendirerek cevap vermiş olduklarını düşünmekteyiz. Bu sebeple etki boyutuyla ilgili olarak sorumlu kabin amirlerinin, kabin amirleri ve kabin memurlarından daha olumlu görüş bildirmeleri beklediğimiz bir sonuçtur.

Yeterlilik ise kişinin yaptığı işi ve iş alanını şekillendirmek istemesi ve bunu yapabilecek kapasiteye sahip olmasıdır (Turan, 2014). Kabin memurluğu işinin yapısı gereği teorik bilgiden çok tecrübe edinilerek öğrenilen bir meslektir. Bu sebepten dolayı hiyerarşik olarak kabin amirlerinin kabin memurlarına nazaran, sorumlu kabin amirlerinin ise kabin amirlerine nazaran kendilerini iş alanında daha yeterli bulmaları beklediğimiz bir sonuçtur.

Analiz sonuçları, anketi cevaplayanların Psikolojik Güçlendirme Ölçeği puanları ise, bölümdeki konumlarına göre diğer boyutlarda anlamlı bir fark göstermemiştir.

Tablo 2.28. Anketi Cevaplayanların İş-Aile Çatışması Ölçeği Puanlarının Çalışma Yılına Göre ANOVA Sonuçları

		Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
İş-Aile Çatışması	Gruplararası	8,272	4	2,068	1,963	1,100	
	Gruplariçi	355,038	337	1,054			
	Toplam	363,311	341				
Aile-İş Çatışması	Gruplararası	1,113	4	1,278	1,612	1,654	
	Gruplariçi	153,238	337	1,455			
	Toplam	154,350	341				

Analiz sonuçları, anketi cevaplayanların İş-Aile Çatışması Ölçeği puanları, çalışma yılına göre anlamlı bir fark göstermemiştir.

Analiz sonuçları, anketi cevaplayanların Aile-İş Çatışması Ölçeği puanları, çalışma yılına göre anlamlı bir fark göstermemiştir.

Tablo 2.29. Anketi Cevaplayanların Psikolojik Güçlendirme Ölçeği Puanlarının Çalışma Yılına Göre ANOVA Sonuçları

		Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
PG- Anlamlılık	Gruplararası	5,842	4	1,461	1,354	1,250	
	Gruplariçi	363,509	337	1,079			
	Toplam	369,352	341				
PG- Yeterlilik	Gruplararası	3,729	4	1,932	1,794	1,130	
	Gruplariçi	175,089	337	1,520			
	Toplam	178,817	341				
PG- Özerlik	Gruplararası	6,922	4	1,730	1,203	1,309	
	Gruplariçi	484,916	337	1,439			
	Toplam	491,838	341				
PG-Etki	Gruplararası	8,274	4	2,069	1,530	1,193	
	Gruplariçi	455,650	337	1,352			
	Toplam	463,924	341				

Analiz sonuçları, anketi cevaplayanların Psikolojik Güçlendirme Ölçeği puanları, çalışma yılına göre anlamlı bir fark göstermemiştir.

SONUÇ

Alan yazın incelendiğinde kabin ekipleri ile ilgili olarak çalışmamızda olduğu gibi evli, bekar, çocuklu olup olmama, yatı görevine planlanıp planlanmamaya göre iş-aile çatışması ile psikolojik güçlendirme ilişkisi üzerine bir çalışmaya rastlanmamıştır. Ancak diğer sektörlerde yapılan farklı araştırmalara baktığımızda, örneğin Ng W. Ve diğerlerinin İAÇ ile ilgili yaptığı araştırmada, aile dostu politikaların benimsenmesi ile bireylerin iş ve aile kararlarını dengelemede yaşadıkları stresin, en azından bir ölçüde iyileştirildiğinin görüldüğü belirtilmiştir (Ng W vd 2002:67). Greenhouse ve diğerleri (2012) ise aile destekli yönetimin önemi ile ilgili yaptıkları çalışmada, aile destekli yönetimin çalışanların iş-aile dengesi duygularını olumlu etkilediğini tespit etmişlerdir. Diğer bir deyişle aile destekleyici bir organizasyon ortamı, çalışanların iş-aile çatışmalarını azaltma ve daha sonra denge duygularını artırma eğilimindedir (Greenhouse vd., 2012). Thompson ve diğerleri (1999) evli, kadın, ya da çocuk sahibi olan çalışanların, diğer çalışanlardan daha fazla iş-aile yardımlarından yararlanma olasılığının bulunduğunu tespit etmişlerdir (Thompson vd.,1999). Araştırmamızda ise iş-aile arasında denge kurulmasına yönelik uygulamalardan yararlanan çalışanların daha az iş – aile çatışması yaşadıkları belirlenmiştir. Bu uygulamalardan yatı görevine planlanmama hakkını kullanan personelin, iş-aile çatışması ile ilgili olarak yatı görevlerine giden personelden daha olumsuz görüş bildirdikleri ortaya çıkmıştır. Diğer bir deyişle yatı görevine giden personel yatı görevine planlanmayan personelden daha fazla iş-aile çatışması yaşamaktadır. İş-aile çatışması iş ve aile rollerinden ötürü olan baskı karşılıklı olarak uyumsuz olduğunda, bir role katılım sağlanırken diğer role katılımın daha güç olması durumunda yaşanmaktadır. Buna istinaden, özellikle uzun menzil uçuşlar için yatı görevine giden kabin memurlarının 1-7 gece gibi sürelerde evlerinden uzak kalmaları sebebi ile aile alanına yeterince zaman ayıramadıklarından, yatı görevine planlanan kabin memurlarının daha çok iş-aile çatışması yaşamaları beklediğimiz bir sonuçtur.

Benzer şekilde iş-aile dengesinin kurulmasına yönelik uygulamalardan ayda 40 saat uçuş uygulaması hakkından yararlanan personelin, haftalık çalışma süresi 40-56 saat olan çalışanlara göre daha az iş-aile çatışması yaşadığı görülmüştür. Haftada 40-56 saat çalışan personel ayda 110 saate varan uçuş programları sebebi ile çok fazla aile alanında bulunamamaktadır. İş-aile çatışması, işin özelliklerine bağlı olarak bireyin özel yaşamında bazı zorluklara neden olduğu durumlarda ortaya çıkar. İş-aile çatışması uzun çalışma saatlerinden kaynaklanabilir, evde daha az zaman harcanabilir ve esnek olmayan çalışma takvimi olabilir (Erdamar ve Demirel, 2014). Vardiyalı çalışma, yüksek iş talebi ve uzun çalışma saatlerinin, İAÇ' deki meslekler arasındaki farkta önemli bir rol oynadığı görülmektedir (Koura vd., 2017). Uzun uçuş programları üst üste geldiğinde kabin memurlarında yorgunluğa bağlı olarak zamanla tükenmişliğe sebebiyet verebilmektedir. Çalışanlar yorgunluk veya psikolojik zorlanma belirtileri göstermeye başladığında, yöneticiler iş streslerini hafifletmek için müdahale etmelidir (Dust vd., 2018). Chen ve Chen' e göre tükenmişlik, iş-aile çatışmasının de önemli bir yordayıcısı olarak görülmüştür (C. F. Chen, 2012: 41) (S.C. Chen, 2012: 41). İş-aile çatışması ve tükenmişlik ile ilgili yapılan araştırmalarda ise iş aile çatışması ve tükenmişlik arasında pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir (Aras ve Karakiraz, 2013) (Haar, 2006) (Smith vd., 2018). Bu sebeple özellikle haftada 8-24 saat çalışan (ayda 40 saat uygulaması ile çalışan) kabin memurlarının, 24-40 saat ve 40-56 saat çalışan kabin memurlarından daha az iş-aile çatışması yaşamaları genellikle zaman kaynaklı ve çok çalışmaya dayalı gerginlik ve davranış temelli çatışmaya örnek olabilir.

Özek' in yapmış olduğu araştırmada annelerin iş stresi seviyelerinin, gelir düzeyleri arttıkça önemli düzeyde arttığı bulunmuştur. Gelir düzeyi yüksek annelerin daha nitelikli işlerde çalıştığı göz önüne alındığında, kadınların pozisyonları yükseldikçe erkek egemen iş dünyasında ayakta kalabilmek ve iş ile aile arasında denge kurabilmek için stres düzeylerini düşürmelerine şirketlerin desteği şarttır (Özek, 2011). Oysa çalışmamızda daha az maaş alan kabin memurlarının iş-aile çatışması puanları yüksek çıkmıştır, yani daha çok iş-aile çatışması yaşadıkları belirlenmiştir. Bunun sebebi olarak daha fazla maaş alan kabin memurlarının imkanlarının daha geniş olması nedeniyle, evdeki sorumlulukları için çocuk bakıcısı/yardımcı istihdam edebilmesi veya yine maaşlarının daha yüksek olması

sebebi ile aile alanını daha iyi yönetebildiğini veya aile alanındaki sorumluluklarını daha kolay tolare edebildiğini söyleyebiliriz. Nitekim iş-aile çatışması puanlarının evde aldıkları yardımın niteliğine göre sonuçlarını incelediğimizde, evde alınan yardımı hiç yeterli bulmayan kabin memurlarının, “yeterli” ve “çok yeterli” şeklinde cevap veren kabin memurlarına göre daha çok iş-aile çatışması yaşadığı ortaya çıkmıştır.

Araştırmamıza göre psikolojik güçlendirme boyutlarının iş-aile çatışması üzerindeki görece önem sırası; Etki, Yeterlilik, Özerklik ve Anlamlılıktır. Bir iş rolünün gereksinimleri ile çalışanın inançları, değerleri ve davranışları arasındaki uyumu ifade eden anlamlılığa sahip olan çalışanlar iş-aile çatışmasından etkilenmemektedir. Diğer bir deyişle işini anlamlı bulan kabin memurlarının iş-aile çatışması yaşamadıkları görülmektedir. Bununla birlikte kendini yeterli hisseden bireylerin iş-aile çatışmasını daha çok yaşadıkları ortaya çıkmıştır. Yeterlilik, bir çalışanın, görev aktivitelerini yetenekli bir şekilde gerçekleştirme kabiliyetine inanmasıdır. İş alanında psikolojik olarak kendini yeterli hisseden ve işini anlamlı bulan kabin memurlarının iş-aile çatışması yaşamamalarının sebebi; bekar veya çocuk sahibi olmayan çalışanların iş alanını yaşamlarının merkezinde tutar iken evli veya evli/çocuklu olan çalışanların yaşamlarının merkezine aile alanını koyması olabilir. Nitekim araştırmamız sonucunda, çocuğu olmayanların çocuğu olanlara göre yaptıkları işi daha anlamlı buldukları ortaya çıkmıştır. Saucan ve diğerleri bireylerin aile alanında yaşadıkları olumsuz duyguların, çözüm bulma ve problemlerini iş yerlerinde etkin bir şekilde çözme kabiliyetlerini olumsuz yönde etkilediğini savunmaktadır (Saucan vd., 2015). Buna istinaden aile alanında daha yoğun olan kabin ekiplerinin işlerini daha az anlamlı bulmaları ve daha az yeterli hissetmeleri beklediğimiz bir sonuçtur.

Ayrıca katılımcılar arasında çocuğu olmayanlar çocuğu olanlara kıyasla iş alanında kendini daha etkin olarak algılamakta ve işini daha anlamlı bulmaktadır. Etki, kişinin davranışının görev ortamında istenilen etkileri üretme derecesine işaret eder (Muduli, 2017). Diğer bir deyişle etki, bireyin, işi ile ilgili yönetsel, operasyonel ve stratejik çıktıları üzerinde etkiye sahip olmasıdır. Anlam ise bireyin iş yerindeki rolü ile aynı bireyin, değer, inanç ve davranışları arasındaki uyum olarak açıklanmaktadır (Turan, 2014). Harry Barton ve Lisa C. Barton (2011) yapmış

oldukları araştırmada; güvenin psikolojik güçlenmenin anlam ve etki boyutlarını özel olarak etkilediğini tespit etmişlerdir. Bu durumda araştırmamızın sonucu olan, ‘kabin ekiplerinde çocuğu olmayanların çocuğu olanlara kıyasla kendilerini daha etkin hissetmeleri ve işlerini daha anlamlı bulmalarının’ güvenle ilişkisi olup olmadığını anlamaya yönelik farklı araştırmalar yapılabilir.

Gözükara ve Çolakoğlu’ nun yapmış olduğu araştırmaya göre iş-aile çatışmasının iş özerkliği üzerinde olumsuz bir aracılık etkisi bulunmaktadır (Gözükara ve Çolakoğlu, 2016). Bizim bulgularımız ise, Anlamlılık ve Yeterlilik boyutlarının iş-aile çatışması üzerinde anlamlı bir yordayıcı/etkileyen olduğunu, Özerklik ve Etki boyutlarının önemli bir etkiye sahip olmadıklarını göstermektedir. Gözükara ve Çolakoğlu’ nun aksine, “H31c: Psikolojik Güçlendirmenin Özerlik boyutu İş-Aile Çatışmasını olumsuz etkiler.” hipotezimiz çalışmamız tarafından desteklenmemiştir.

Çalışmamızda yeterlilik boyutunda tam zamanlı çalışanların yarı zamanlı çalışanlardan daha olumlu görüş bildirdikleri ortaya çıkmıştır. Yeterlilik, yukarıda da açıkladığımız gibi bir çalışanın, iş aktivitelerini yetenekli bir şekilde gerçekleştirme kabiliyetine inanması, işini daha iyi yapabilmesi için gerekli olan yeteneklerinin farkına varmasıdır. Tam zamanlı çalışanların iş alanında kendilerini daha yeterli hissetmesini, çalışma rutinin aksamaması olarak açıklayabiliriz. Kabin memurluğu işin yapısı gereği iş konusunda her gün aynı enerji, bilgi ve yetenek açısından kendinizi güncel tutmanız gereken ve bunları sağlayamadığınızda karmaşık hale gelebilen bir iştir. Bu sebeple yarı zamanlı yani ayda 40 saat gibi kısa zaman çalışan personel ayın geriye kalan çalışmadığı günlerini aile alanına ayırarak teknik ve mental olarak işinden uzaklaşmakta ve birkaç gün sonra tekrar çalışması gerektiğinde kendini bilgi olarak güncellese bile uygulamada her gün çalışan personele göre daha az yeterli hissedebilmektedir.

Bunların dışında sonuçlarımız örneklemimizdeki kabin memurlarının demografik ve mesleki özellikleri ile aile-iş çatışması arasında bir ilişki saptamamıştır. Uçuş hayatının gerektirdiği disiplin, istihdam edilmede ve kariyerini korumada yaşanan güçlükler vb. sebeplerle çalışanların aile-iş dengelerini kurmada oldukça başarılı olmaları beklediğimiz bir durumdur ancak bazı durumlarda AİÇ

yaşanıyor ise bile benzer sebeplerden, uyguladığımız ankete verilen cevapların ne kadar samimi olduğu tarafımızdan öngörülememektedir.

Bu sonuçlardan yola çıkarak araştırmasını yaptığımız aşağıdaki H6, H9, H10, H13, H19, H22, H27, hipotezlerimizin çalışmamız tarafından desteklendiğini söyleyebiliriz:

H6 Bireyin çocuk sahibi olması ile psikolojik güçlendirme düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H9 Çocuk sahibi olan bireylerin süt izinli çalışması ile (çocuk sahibi olan annelerin yarım zamanlı çalışma durumuna göre) psikolojik güçlendirme düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H10 Çocuk sahibi olan bireylerin yatı görevine gitmesi ile iş- aile çatışması düzeyleri arasında bir anlamlı ilişki vardır.

H13 Bireyin ortalama aylık geliri ile iş- aile çatışması düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H19 Bireyin evdeki sorumlulukları için sahip oldukları yardımcı kişilerin yeterli olup olmaması ile iş- aile çatışması düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H22 Bireyin aylık ortalama mesai süreleri ile iş- aile çatışması düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H27 Bireyin çalıştığı bölümdeki konumu ile psikolojik güçlendirme düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Aşağıdaki diğer H1, H2, H3, H4, H5, H7, H8, H11, H12, H14, H15, H16, H17, H18, H20, H21, H23, H24, H25, H26, H28, H29, H30 hipotezlerimiz ile ilgili olarak anlamlı bir sonuca ulaşamamıştır:

H1 Bireyin ailecek uçuş personeli olması ile (eşin de uçuş personeli olması) iş- aile çatışması düzeyleri arasında bir anlamlı ilişki vardır.

H2 Bireyin ailecek uçuş personeli olması ile (eşin de uçuş personeli olması) aile-iş çatışması düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H3 Bireyin ailecek uçuş personeli olması ile (eşin de uçuş personeli olması) psikolojik güçlendirme düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H4 Bireyin çocuk sahibi olması ile iş- aile çatışması düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H5 Bireyin çocuk sahibi olması ile aile-iş çatışması düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H7 Çocuk sahibi olan bireylerin süt izinli çalışması ile (çocuk sahibi olan annelerin yarım zamanlı çalışma durumuna göre) iş- aile çatışması düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H8 Çocuk sahibi olan bireylerin süt izinli çalışması ile (çocuk sahibi olan annelerin yarım zamanlı çalışma durumuna göre) aile-iş çatışması düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H11 Çocuk sahibi olan bireylerin yatı görevine gitmesi ile aile-iş çatışması düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H12 Çocuk sahibi olan bireylerin yatı görevine gitmesi ile psikolojik güçlendirme düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H14 Bireyin ortalama aylık gelirleri ile aile-iş çatışması düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H15 Bireyin ortalama aylık geliri ile psikolojik güçlendirme düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H16 Bireyin evdeki sorumlulukları için yardımcı olan birine sahip olma durumları ile iş- aile çatışması düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H17 Bireyin evdeki sorumlulukları için yardımcı olan birine sahip olma durumları ile aile-iş çatışması düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H18 Bireyin evdeki sorumlulukları için yardımcı olan birine sahip olma durumları ile psikolojik güçlendirme düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır

H20 Bireyin evdeki sorumlulukları için sahip oldukları yardımcı kişilerin yeterli olup olmaması ile aile-iş çatışması düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H21 Bireyin evdeki sorumlulukları için sahip oldukları yardımcı kişilerin yeterli olup olmaması ile psikolojik güçlendirme düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H23 Bireyin aylık ortalama mesai süreleri ile aile-iş çatışması düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H24 Bireyin aylık ortalama mesai süreleri ile psikolojik güçlendirme düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H25 Bireyin çalıştığı bölümdeki konumu ile iş-aile çatışması düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H26 Bireyin çalıştığı bölümdeki konumu ile aile-iş çatışması düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H28 Bireyin örgütte çalışmakta olduğu toplam süre ile iş- aile çatışması düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H29 Bireyin örgütte çalışmakta olduğu toplam süre ile aile-iş çatışması düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H30 Bireyin örgütte çalışmakta olduğu toplam süre ile psikolojik güçlendirme düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotezlerimizden “H31: Psikolojik Güçlendirme, İş-Aile Çatışmasını olumsuz etkiler” hipotezimizin alt hipotezi olan; H31a ve H31b bulgularımız tarafından desteklenmiş, ancak H31c ve H31d hipotezlerimiz desteklememiştir. Buna istinaden psikolojik güçlendirmenin iş aile çatışmasını kısmen etkilediğini söyleyebiliriz.

H31a: Psikolojik Güçlendirmenin Anlamlılık boyutu İş-Aile Çatışmasını olumsuz etkiler.

H31b: Psikolojik Güçlendirmenin Yeterlilik boyutu İş-Aile Çatışmasını olumsuz etkiler.

H31c: Psikolojik Güçlendirmenin Özerlik boyutu İş-Aile Çatışmasını olumsuz etkiler.

H31d: Psikolojik Güçlendirmenin Etki boyutu İş-Aile Çatışmasını olumsuz etkiler.



ÖNERİLER

Havayolu hizmeti, hizmet sunumunun tamamının bir dizi sürece ayrıldığı bir hizmet zinciridir. Yolcuların hizmet kalitesinden beklentileri, hizmet sürecinin farklı aşamalarında değişebilir. Hava taşımacılığının doğası göz önüne alındığında, hava yolculuğu iki aşamaya ayrılmaktadır: yer hizmetleri ve uçak içi hizmetler. Yer hizmetleri, bilgi toplama, rezervasyon ve bilet alımları, havaalanı check-in ve uçuş sonrası hizmetleri içerir. (Fang-Yuan Chena ve arkadaşları, 2005) Uçak içi hizmetler, yiyecek-içecek servisi, uçak içi eğlendirici hizmetler vb. hizmetlerden oluşur.

Hava yolu işletmelerinde diğer pek çok işletmede olduğu gibi, teknolojik ve fiziksel özellikler(uçak kabini vb.), ikram konseptleri vb. özellikler kolaylıkla taklit edilebilmekte ve çoğunlukla birbirinin benzeri olmaktadır. Ancak müşteri tarafından benzersiz görünen değişken, personelin müşteriye karşı sergilediği tutum ve davranışdır. Bu durum; müşterinin uçak bileti almak için havayolunun call center telefonunu aramasından itibaren, uçuş sonu bagajını alıp evine gitmesine kadar geçen süreçte, müşteriye dokunan tüm personel için geçerlidir. Bununla birlikte, bir hava yolunun hayat veren; bir yolcunun A noktasından B noktasına taşınmasında en önemli operasyonel süreç uçuş safhasıdır. Bu noktada, müşteriyle en uzun temas, kabin ekibi tarafından sağlanır. Bu süreçte ikram ve yüz yüze temasla kabin ekipleri hava yolu firmasının marka imajı olarak kabin hizmetinin yapı taşı oluşturur. Bu sebeple kabin ekiplerinin uçak kabini içinde profesyonel çalışmalarında psikolojik güçlendirme ve iş-aile çatışması konuları önem taşır.

Olumlu organizasyonel güçlendirme iklimi olmadan, bireysel psikolojik güçlendirme hizmet kalitesini yükseltmede başarısız olabilir. (Lin vd., 2017). Örneklemimizi oluşturan kabin ekiplerinin çalışmakta olduğu kurumda güçlendirme ile ilgili ne gibi çalışmalar yapıldığına dair bilgi edinmemizdeki zorluklar sebebi ile konuyla ilgili neler yapıldığına dair bir fikir yürütememekteyiz. Ancak, araştırmamız sonucunda iş alanında psikolojik olarak kendini yeterli hisseden ve işini anlamlı bulan kabin ekiplerinin iş-aile çatışması yaşamadıkları ortaya çıkmıştır. Buna

istinaden havayolu şirketlerinin, kabin ekiplerinin yeterliliklerinin artırılmasına ve işlerine anlam yüklemelerine yönelik çalışmalar yapılması gerektiğini söyleyebiliriz. Bu çalışmalar kurum içi sosyal aktivitelerin yapılması veya çalışanlara konuyla ilgili eğitim veya toplantı düzenleme yolu ile bilgi verilmesini içerebilir. Bu yolla çalışanların öz yeterliliklerinin ve kendilerine olan güvenlerinin artması, kişisel gelişime karşı hevesli kalmaları, problem çözme ve hüküm verme ile ilgili olarak yükümlülük verilerek müşteri memnuniyeti sağlamada daha etkin olmaları sağlanmalıdır.

Önceki çalışmalarda, Finlandiyalı kadınların, Japon ve Birleşik Krallıklı kadınlardan daha düşük bir İAÇ ve daha iyi bir zihinsel sağlık deneyimi yaşadıkları sonucuna varılmıştır. Bu farklılıklar, Finlandiya'daki aile dostu çalışma politikalarından kaynaklanmış olabilir. Diğer çalışmalar, İAÇ' yi azaltmaya yönelik yararlı unsurların destekleyici bir örgüt kültürü, yönetici veya mentoru içerdiğini, her iş parçasına sosyal değer katabildiğini ve terfi şansına sahip olduğunu tespit etmiştir. İş süresince kontrolün ve aile ile iş için yöneticilerin sosyal desteğinin artırılması, İAÇ' nin azaltılmasında ve çalışanların refahının ve stres yönetiminin iyileştirilmesinde etkili olmuştur. (Koura vd., 2017) İş-aile çatışması, çalışan memnuniyeti ile yakından ilişkili olduğu için, kuruluşlar, çalışanlarının işleriyle aile yaşamları arasındaki bu çatışmayı en aza indirmek ve böylece işten duydukları memnuniyeti arttırmak için yapıları ve stratejileri formüle edebilirler (Gözükara ve Çolakoğlu, 2016)

İşlerin gerçekten aile dostu olmasını sağlamak, babalar ve anneler için, yalnızca çocukları yetiştirme ile birlikte çalışmayı birleştiren herhangi bir ebeveynin sağlığını destekleyen bir müdahale olmakla kalmayacak, aynı zamanda ruh sağlığını koruyabilecek ve geliştirebilecek bir halk sağlığı müdahalesi olacaktır (Dinh vd., 2017). Çalışmamızda ise tam zamanlı çalışan ve yatı görevine planlanan personelin, yarı zamanlı çalışan ve yatı görevine planlanmayan personelden daha çok iş-aile çatışması yaşadıkları tespit edilmiştir. Kabin memurluğu işinin bilgi ve beceri olarak kendini sürekli güncel tutma gereği ve yoğun uçuş görevleri sebebi ile yorucu bir iş olması sonucunda personelin iş-aile çatışması yaşıyor olması beklediğimiz bir sonuçtur. Oysa anket uygulamamız sırasında özellikle anne olan kabin memurları ile yaptığımız görüşmelerde, süt izinli(ayda 40 saat uygulamalı, yarı zamanlı) ve yatı

kesintili(yatı görevi planlanmayan) çalışan personelin iş-aile dengesini oldukça iyi kurdukları gözlemlenmiştir. Buna karşın, özellikle bazı bekar veya çocuğu olmayan personelin aylık yatıya gittiği günler ile ilgili olarak bu durumdan memnun olmadığı, ayda 4-8 yatı yerine daha fazla yatı görevine gitmeyi arzu ettiği hakkında görüşler bildirilmiştir. Buna istinaden; bekar veya çocuksuz olup yatıya gitmek isteyen çalışanların *belirlenerek* bu personele daha fazla yatı görevi planlanması ve çocuklu personele mevcut uygulamadan farklı olarak süt izinli (yarı zamanlı) uçuş hakkının çocuk doğduktan itibaren 3 yıla çıkarılması veya imkanlar dahilinde daha fazla süre yarı zamanlı çalıştırılması ile; bu şekilde hem evli çocuklu personelin iş-aile dengesini kurmasının daha uzun süre korunması, hem de yatı görevine gidip farklı kültürleri görmek farklı tatlar yaşama konusunda istekli olan personelin daha mutlu edilerek, bu şekilde tüm kabin memurlarının iş memnuniyetinin sağlanabileceğini söyleyebiliriz.

Ayrıca bulgularımız daha yüksek maaş alan kabin ekiplerinin daha az iş-aile çatışması yaşadıklarını göstermiştir. Artan enflasyon ve döviz dengeleri sebebi ile bakıcı/yardımcı ücretleri her yıl yüksek meblağlara ulaşmaktadır. Her kabin memuru aile bireylerinden destek alamamaktadır. Bu sebeple kabin memurlarının maaşlarının da artan hayat pahalılığına denk gelecek şekilde güncellenmesi ve/veya havayolu işletmesi bünyesinde ya da anlaşmalı kurum olarak gece-gündüz çocuk bakımı sağlayan kreşlerin oluşturulması/çoğaltılması düşünülebilir.

Memnun çalışanlar, organizasyonel başarı ve performans ile yakından ilişkilidirler (Gözükara ve Çolakoğlu, 2016). Önerilerimiz doğrultusunda yapılabilecek çalışmalar sonucunda havayolu işletmelerinin; iş-aile dengesini daha uzun süre koruyan, kendini işinde daha yeterli hisseden ve işini daha anlamlı bulan kabin ekipleri kabinde fark yaratan dokunuşlara imza atabilirler. Kabin memurlarının yoğun uçuş programları sebebiyle yaşadıkları yorgunluğun aile alanına yansımaları ile ilgili olarak özellikle çocuklu kabin ekiplerinin tükenmişlik seviyelerinin ölçülmesine ve bu seviyelerin psikolojik güçlendirme ilişkilerine yönelik çalışmalar bir sonraki araştırmamıza konu olabilir.

KAYNAKLAR

- [1] Acun, A. (2016).İş Aile Çatışması ve Turist Rehberlerinin İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi. Yüksek Lisans Tezi, T.C. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Ve Otelcilik Anabilim Dalı, Balıkesir.
- [2] Akgündüz, Yılmaz, Anıl Kale, Gaye Pazarbaşı (2014). “Futbol Turizmine Hizmet Eden Otel Çalışanlarının Psikolojik Güçlendirme Algılarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Etkisi”. Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. Cilt 11, Sayı 28, Sayfa 1-15
- [3] Altındış, Selma, Hatice Özutku (2011). “Piskolojik Güçlendirme Ve Güçlendirmeyi Etkileyen Faktörler: Türkiye’ deki Devlet Hastanelerinde Bir Araştırma”. Sosyal Bilimler Dergisi Cilt 13, Sayı 1, Sayfa 162-191
- [4] Altinkurt, Yahya, Burcu Türkkaş Anasız, C. Ergin Ekinci (2016). “Öğretmenlerin Yapısal ve Psikolojik Güçlendirilmeleri ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişki”. Education and Sience. Cilt 41, Sayı 187, Sayfa 79-96. Ağ Adresi: DOI: dx.doi.org/10.15390/EB.2016.6437/ Erişim Tarihi: 08.Haziran.2018
- [5] Amenumey, Edem K., Andrew Lockwood (2008). “Psychological Climate and Psychological Empowerment: An Exploration in a Luxury UK Hotel Group “. Tourism And Hospitality Research. Cilt 8, Sayı 4, Sayfa 265–281
- [6] Arslantaş, C. Cüneyt (2007). “Dönüşümcü Liderliğin Psikolojik Güçlendirme ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi”. Amme İdaresi Dergisi. Cilt 40, Sayı 4, Sayfa 81-101
- [7] Bandura, Albert (1994). “Self-efficacy”. Encyclopedia of human behavior. Cilt 4, sayfa 71-81. Yayın Yeri: New York. Yayınevi: Academic Press.
- [8] Barney, Jay (1991). “Firm Resources and Sustained Competitive Advantage”. Journal Of Management. Cilt 17, Sayı 1, Sayfa 99-120
- [9] Barton, Harry, Lisa C. Barton (2011). “Trust and psychological empowerment in the Russian work context”. Human Resource Management Review, Cilt 21, Sayı 3, Sayfa 201-208. Ağ Adresi: doi.org/10.1016/j.hrmr.2011.02.001/ Erişim Tarihi: 08.Haziran.2018
- [10] Baykal, Beril (2014). ““Çalışma Saatleri İş–Aile Çatışması Açısından Belirleyici midir? Erkek Çalışanlar Açısından Bir İnceleme”. Çalışma İlişkiler Dergisi, Cilt 5, Sayı 2, Sayfa 10-23

- [11] Baysal, Sinem. (2016). İş Aile Çatışmasının Pozitif Psikolojik Sermayeye Etkisi: Kadın Akademisyenler Üzerine Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, T.C. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim Ve Organizasyon Anabilim Dalı, İzmir.
- [12] Chen-Shu Chuan (2017). "Paternalistic leadership and cabin crews' upward communication: The motivation of voice behavior". *Journal of Air Transport Management*, Cilt 62 Sayı 4, Sayfa 44-53. Ağ adresi: DOI:10.1080/10508414.2012.635125 /Erişim tarihi: 6.Haziran 2018
- [13] Conger, Jay A., Rabindra N. Kanungo (1988). "The Empowerment Process: Integrating Theory and Practice". *The Academy of Management Review*. Cilt 13, Sayı 3, Sayfa 471-482. Ağ Adresi: DOI: 10.2307/258093 / Erişim Tarihi: 08.Haziran.2018
- [14] Çalışkan, Sezer Cihan (2011). "Çalışanların Psikolojik Güçlendirme Algıları Üzerinde İş Yeri Arkadaşlıkları Ve Örgütsel İletişimin Etkisi". *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. Cilt 20, Sayı 3, Sayfa 77-92
- [15] Çarıkçı, İlker H., Özlem Çelikkol (2009). "İş Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi". *Süleyman Demirel Üniversitesi sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı 9, Sayfa 153-190
- [16] Demircan, Pelin. (2016). İş Aile Çatışması Duygusal Emek İlişkisinde Lider Desteğinin Rolü: Eğitim Üzerine Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, T.C. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı, Isparta.
- [17] Durmaz, Irmak. (2011). Psikolojik Güçlenme Algısının İç Girişimcilik Üzerine Etkisi. Doktora Tezi, T.C. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Ankara
- [18] Deuling, Jacqueline K., Lawrence Burns (2017). "Perfectionism and work-family conflict: Self-esteem and self-efficacy as mediator". *Personality and Individual Differences*. Cilt 116, Sayfa 326-330. Ağ Adresi: doi.org/10.1016/j.paid.2017.05.013/ Erişim Tarihi: 08.Haziran.2018
- [19] Devecioğlu, Mahmut, Aylin Aktaş (2007). "Kariyer Bağlılığı, Mesleki Bağlılık ve Örgütsel Bağlılığın Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkisi: İş-Aile Çatışmasının Rolü". *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı: 28, Sayfa 1-20
- [20] Dinh Huong, Amanda R.Cooklin, Liana S.Leach, Elizabeth, M. Westrupp, Jan M.Nicholson, Lyndall Strazdins (2017). "Parents' transitions into and out of work-family conflict and children's mental health: Longitudinal influence via family functioning". *Cilt 194, Sayfa 42-50*. Ağ Adresi: doi.org/10.1016/j.socscimed.2017.10.017 / Erişim Tarihi: 08.Haziran.2018

- [21] Dust, Scott B., Christian J. Resick, Jaclyn A. Margolis, Mary B. Mawritz, Rebecca L. Greenbaum (2018). "Ethical leadership and employee success: Examining the roles of psychological empowerment and emotional exhaustion". *The Leadership Quarterly*. Sayfa 1048-9843/ Ağ Adresi: doi.org/10.1016/j.leaqua.2018.02.002/ Erişim Tarihi: 08.Haziran.2018
- [22] Eagly, Alice H., Wendy Wood (2015). "Two Traditions of Research on Gender Identity". *Sex Roles*. Cilt 73, Bölüm 11-12, Sayfa 461-473. Ağ Adresi: DOI: 10.1007/s11199-015-0480-2/ Erişim Tarihi: 08.Haziran.2018
- [23] Eagly, Alice H., Wendy Wood (2012). *Handbook of Theories of Social Psychology*. SAGE Publications Inc. Ağ Adresi: DOI: 10.4135/9781446249222.n49 / Erişim Tarihi: 08.Haziran.2018
- [24] EASA (2018) Ağ Adresi: easa.europa.eu/ Erişim Tarihi: 8.Haziran.2018
- [25] Efeoğlu, Efe, Hüseyin Özgen (2007). "İş Aile Yaşam Çatışmasının İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma". *Cilt 16, Sayı 2, Sayfa 237-254*
- [26] Erdamar, Gürcü, Hüsne Demirel. (2013). "Investigation of Work Family, Family Work Conflict of The Teachers". *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Cilt116, Sayfa 4919-4924. Ağ Adresi: doi: 10.1016/j.sbspro.2014.01.1050 / Erişim Tarihi:06.Haziran.2018
- [27] Erdem, Haluk, Gökdeniz Kalkın Erkan (2015). "Kamu Çalışanlarının Yaşadıkları İş Aile ve Aile İş Çatışmasının İş Tatminsizliğine Olan Etkisinde Örgütsel Sinizmin Aracılık Rolü". *International Journal of Social Science*. Sayı 37, Sayfa 351-369, Doi: dx.doi.org/10.9761/JASSS2974 / Erişim Tarihi: 08.Haziran.2018
- [28] Erdem, Haluk, Yunus Gökmen, Ufuk Türen (2016). "Psikolojik Güçlendirme Boyutlarının İş Performansı Üzerine Etkisinde Örgütsel Bağlılığın Aracılık Rolü: Görgül Bir Araştırma". *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, Cilt 17, Sayı 2, Sayfa 161-176
- [29] Ergeneli, Azize, Güler Sağlam Arı, Selin Metin (2007). "Psychological Empowerment and Its Relationship to Trust in Immediate Managers". *Journal of Business Research*, Cilt 60, Sayfa: 41-49
- [30] Erkutlu, Hakan Vahit. (2015). *Pozitif Örgütsel Davranış*. Ankara: Akademisyen Kitap Evi.
- [31] Eshak, E. S., N. N. Kamal, A. E. Seedhom, N. N. Kamal (2018). "Work-family conflict and self-rated health among dwellers in Minia, Egypt: Financial strain vs social support". *Cilt 157, Sayfa 69-76* . Ağ Adresi: doi.org/10.1016/j.puhe.2018.01.016/ Erişim Tarihi: 08.Haziran.2018
- [32] Fettahlioğlu, Ömer Okan, Mehri Banu Sünbül (2015). "Duygusal Zekanın Psikolojik Güçlendirme Üzerindeki Etkisi". *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*. Sayı 14, Sayfa 157-175

- [33] Fırat, Z. Mehmet, Serpil Cula (2016). Başkent University Journal Of Education. Cilt 3, Sayı 2, Sayfa146-155
- [34] Frone, Michael R., Karen S. Markel (1997). "Developing and Testing an Integrative Model of the Work – Family Interface". Journal of Vocational Behaviors. Cilt 50, Sayfa 154-167
- [35] Gamor, Emmanuel, Funice Fay Amissah, Kwaku Adutwum Anyim Boakye. (2014). "Work Family Conflict Among Hotel Employees in Sekondi - Takoradi Metropolis, Ghana". Tourism Management Perspectives, 12, 1-8. Ağ adresi: dx.doi.org/10.1016/j.tmp.2014.06.001/ Erişim Tarihi: 06.Haziran.2018
- [36] Gautam, Dhruba, Kumar Ghimire, Bhandari Sunita (2017). "Psychological Empowerment of Employees for Competitive Advantages". International Journal of Law and Management, Cilt 59 Sayı 4, Sayfa 466-488. Ağ adresi: doi 10.1108/IJLMA-03-2016-0035/ Erişim Tarihi: 06.Haziran.2018
- [37] Gözükar, İzlem, Nurdan Çolakoğlu (2016). "The Mediating Effect of Work Family Conflict on the Relationship between Job Autonomy and Job Satisfaction". Social and Behavioral Sciences. Cilt 229, Sayfa 253-266. Ağ Adresi: doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.07.136 / Erişim Tarihi: 08.Haziran.2018
- [38] Grandey, Alicia A., Russell Cropanzano (1999). "The Conservation of Resources Model Applied to Work–Family Conflict and Strain". Journal of Vocational Behavior. Cilt 54, Bölüm 2, Sayfa 350-370. Ağ Adresi: doi.org/10.1006/jvbe.1998.1666 / Erişim Tarihi: 08.Haziran.2018
- [39] Greenhaus, Jeffrey H., Nicholas J. Beutell (1985). "Sources of Conflict between Work and Family Roles ". The Academy of Management Review. Cilt 10, Sayı 1, Sayfa 76-88 Ağ Adresi: DOI: 10.2307/258214 / Erişim Tarihi: 08.Haziran.2018
- [40] Grzywacz, Joseph G., Adam B. Butler (2008). The SAGE Handbook of Organizational Behavior. Yayın Yeri: Wiltshire. Yayınevi: Sage Publications Ltd.
- [41] Gutek, B.A., Searle, S., Klepa, L. (1991) "Rational versus gender role explanations for work-family conflict". Journal of Applied Psychology. Cilt 76, Sayfa 56056-8. Ağ Adresi: doi:10.1037//0021-9010.76.4.560 / Erişim Tarihi: 08.Haziran.2018
- [42] Greenhaus H., Jeffrey, Jonathan C. Ziegert, Tammy D. Allen (2012). "When family-supportive supervision matters: Relations between multiple sources of support and work–family balance". Journal of Vocational Behavior, Cilt 80, Sayı 2, Sayfa 266-275. Ağ Adresi: doi.org/10.1016/j.jvb.2011.10.008/ Erişim Tarihi: 08.Haziran.2018

- [43] Hall , Douglas T., Judith Richter (1988). "Balancing Work Life and Home Life: What Can Organizations Do to Help?". *Academy of Management Perspectives*. Cilt 2, Sayı 3. Ağ Adresi: doi.org/10.5465/ame.1988.4277258/ Erişim Tarihi: 08.Haziran.2018
- [44] Haar, Jarrod M. (2006), "The Downside of Coping: Work- Family Conflict, Employee Burnout and The Moderating Effects of Coping Strategies", *Journal of Management & Organization*, Cilt12, Sayı 2, Sayfa 146- 159. Adresi: dx.doi.org/10.5172/jmo.2006.12.2.146/ Erişim Tarihi: 08.Haziran.2018
- [45] Heracleus, Loizos; Jochen Wirtz, Nitin Pangarkar (tarih yok). *Flying High in a Competitive Industry*. Sayfa 145-174
- [46] Hill, E. Jeffrey (2005). "Work-Family Facilitation and Conflict, Working Fathers and Mother, Work-Family Stressors and Support". *Journal of Family Issues*, Cilt 26 Sayı 6, Sayfa 793-819
- [47] Hunter, Bronwyn A., Leonard A. Jason, Christopher B. Keys (2013). "Factors of Empowerment for Women in Recovery from Substance Use". *Community Psychology*. Cilt 51, Bölüm 1-2, Sayfa 91-102. Ağ Adresi: doi.org/10.1007/s10464-012-9499-5/ Erişim Tarihi: 08.Haziran.2018
- [48] Hulst, Monique Van Der, Sabine Geurts (2010). "Associations between overtime and psychological health in high and low reward jobs". *Work & Stress An International Journal of Work, Health & Organisations*. Cilt 15, Sayı 3, Sayfa 227-240. Adresi: doi.org/10.1080/026783701110.1080/02678370110066580 / Erişim Tarihi: 08.Haziran.2018
- [49] Hadi, Ferry Efendi, Angeline Bushy (2018). "Development of an empowerment model for burnout syndrome and quality of nursing work life in Indonesia". *International Journal of Nursing Sciences*. Cilt 5, Sayfa 99-212. Ağ Adresi: doi.org/10.1016/j.ijnss.2018.05.001/ Erişim Tarihi: 08.Haziran.2018
- [50] ICAO (2018) Ağ Adresi: icao.int/Pages/default.aspx / Erişim Tarihi: 8.Haziran.2018
- [51] Jaga, Ameeta, A Jeffrey Bagraim (2017). "Work Family Conflict Among Hindu Mothers in South Africa". *International Journal of Manpower*, 38(8), 1068-1101. Ağ Adresi: [doi: 10.1108/IJM-12-2013-0280](https://doi.org/10.1108/IJM-12-2013-0280) / Erişim Tarihi: 06.Haziran.2018
- [52] Kanbur, Engin (2018). "Havacılık Sektöründe Psikolojik Güçlendirme, İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi". *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*. Cilt 14, Sayı 1, Sayfa 147-162. Ağ Adresi: dx.doi.org/10.17130/ijmeh.2018137578/ Erişim Tarihi: 06.Haziran.2018

- [53] Karabay, Melisa Erdilek (2015). "Sağlık Personelinin İş Stresi, İş- Aile Çatışması Ve İş-Aile-Hayat Tatminlerine Yönelik Algılarının İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkilerinin Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma". Yönetim Bilimleri Dergisi. Cilt 13, Sayı 26, Sayfa 113-134
- [54] Karakaş, Ayhan, sadık Serçek (204). "Psikolojik Güçlendirme Algısının Örgütsel Bağlılığa Etkisi: Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma". Seyahat Ve Otel İşletmeciliği Dergisi. Cilt 11, Sayı 2, Sayfa 90-107
- [55] Karatepe, Osman, Sanaz Vatankhah (2014). "The Effect of High Poerformance Work Practices on Perceived Organizational Support and Turnover Intentions: Evidence From the Airline Industry". Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism, Cilt 13 Sayı 2, Sayfa 103-119. Ağ adresi: doi.org/10.1080/15332845.2014.847292 / Erişim Tarihi: 06.Haziran.2018
- [56] Kim, Hyondong, Yaping Gong (2016). "Effect of Work Family and Family Work Conflicts on Flexible Work Arrangements Demang: A Gender Role Prespective". The International Journal of Human Resource Management. Cilt 28 Sayı 20, Sayfa 2936-2956. Ağ adresi: doi.org/10.1080/09585192.2016.1164217 /Erişim tarihi: 06.Haziran.2018
- [57] Kopelman, Richard E, Jeffrey H. Greenhaus, Thomas F. Connolly, (1983). "A Model of Work, Family and Interrole Conflict: A Construct Validation Study". Organizational Behavior and Human Performance, Cilt 32, Sayfa 198-218. Ağ adresi: doi:0030-5073/83 / Erişim tarihi: 06.Haziran.2018
- [58] Koura, U., M.Sekine, M.Yamada, T.Tatsuse (2017). "Work, family, and personal characteristics explain occupational and gender differences in work–family conflict among Japanese civil servants". Public Health, Cilt 153, Sayfa 78-90 Ağ Adresi: doi.org/10.1016/j.puhe.2017.08.010 / Erişim Tarihi: 08.Haziran.2018
- [59] Kang, Youn Jung, Jin Young Lee, Hee-Woog Kim (2017). "A Psychological Empowerment Approach to Online Knowledge Sharing". Computers in Human Behavior. Cilt 74, Sayfa 175-187 . Ağ Adresi:doi.org/10.1016/j.chb.2017.04.039/ Erişim Tarihi: 08.Haziran.2018
- [60] Lashley, Conrad (1995). "Towards an understanding of employee empowerment in hospitality services". International Journal of Contemporary Hospitality Management. Cilt 7, Bölüm 1, Sayfa 27-32. Ağ Adresi: 10.1108/09596119510078207/ Erişim Tarihi: 08.Haziran.2018
- [61] Lin, Meizhen, Xiaoyi Wu, Qian Ling (2017). " Assessing the effectiveness of empowerment on service quality: A multi-level study of Chinese tourism firms". Tourism Management. Cilt 61, Sayfa 411-425. Ağ Adresi: doi.org/10.1016/j.tourman.2017.03.001/ Erişim Tarihi: 08.Haziran.2018

- [62] Lawson, Katie M., Kelly D.Davis, Ann C.Crouter, John W. O'Neill (2013). "Understanding work-family spillover in hotel managers". *International Journal of Hospitality Management*, Cilt 33, Sayfa 273-281. Ağ Adresi: doi.org/10.1016/j.ijhm.2012.09.003/ Erişim Tarihi: 08.Haziran.2018
- [63] Limpanitgul, Thanawut; Pattana Boonchoo, Somboon Kulviseachana, Supawadee Photiyarach (2017). "The Relationship Between Empowerment and the Three-Component Model of Organisational Commitment: An Empirical Study of Thai Employees Working in Thai and American Airlines". *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, Cilt, 11 Sayı 7, Sayfa 227-242. Ağ adresi: doi: 10.1108/IJCTHR-07-2015-0069 / Erişim tarihi: 06.Haziran.2018
- [64] Meng, Lina, Yi Jin, Jiajia Guo (2016). "Mediating and/or Moderating Roles of Psychological Empowerment". Sayı 30, Sayfa 104-110. Ağ Adresi: doi.org/10.1016/j.apnr.2015.11.010/ Erişim Tarihi: 08.Haziran.2018
- [65] Menon, Sanjay T. (2001). "Employee Empowerment: An Integrative Psychological Approach". *An International Review*. Cilt 50, Sayı 1, Sayfa 153-180. Ağ Adresi: 10.1111/1464-0597.00052/ Erişim Tarihi: 08.Haziran.2018
- [66] Miguel, M. C., Ornelas, J. H., Marôco, P. (2015). "Defining psychological empowerment construct: Analysis of three empowerment scales". *Journal of Community Psychology*,. Cilt 43, Sayı 7, Sayfa 900-919. Ağ Adresi:doi.org/10.1002/jcop.21721/ Erişim Tarihi: 08.Haziran.2018
- [67] Mortazavi, Shahrnaz, Nisreen Pedhiwala , Maggie Shafiro, Leslie Hammer (2009). "Work-family conflict related to culture and gender". *Community Work & Family*, Cilt 12, Sayı 2, Sayfa 251-273. Ağ Adresi: DOI: 10.1080/13668800902779023/ Erişim Tarihi: 08.Haziran.2018
- [68] Muduli, Ashutosh (2017). "Workfroca Agility: Examining the Role of Organizational Practices And Psychological Empowerment". *Global Business and Organizational Excellence*, Cilt 36, Sayı 5, Sayfa 46-56. Ağ adresi: doi: 10.1002/joe.21800 / Erişim tarihi: 06.Haziran.2018
- [69] Muñoz, Rafael Durán (2007). "Envejecer y empoderar. Una propuesta analíticaAgeing and empowerment. A proposed theoretical framework". *Revista Española de Geriatria y Gerontología*. Cilt 42, Bölüm 5, Sayfa 293-301. Ağ Adresi: doi.org/10.1016/S0211-139X(07)73565-5/ Erişim Tarihi: 08.Haziran.2018
- [70] Mustafa Aras, Ahmet Karakiraz (2013). "Zaman Temelli İş Aile Çatışması, Düşük Başarı Hissi ve İş Tatmini İlişkisi: Doktora Yapan Araştırma Görevlileri Üzerinde Bir Araştırma". *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, Cilt 1, Sayı 4, Sayfa 1-14

- [71] Mustafayeva, Lale, Serkan Bayraktaroğlu (2014). “İş Aile Çatışmaları Ve Yaşam Tatmini Arasındaki İlişki: Türkiye ve İngiltere’deki Akademisyenlerin Karşılaştırması”. *İşletme Bilimi Dergisi* Cilt 2, Sayı 1, Sayfa 127-145
- [72] Maume, David J., Paula Houston (2001). “Job Segregation and Gender Differences in Work-Family Spillover Among White-Collar Workers”. *Journal of Family and Economic Issues*, Cilt 22, Sayı 2, Sayfa 171–189.
- [73] Meydan, Cem Harun (2011). “Örgütsel Ortamda Tükenmişliğin İzlenim Yönetimi Taktikleri ile İlişkisi”. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, Cilt 6, Sayı 2, Sayfa 287-307.
- [74] Netemeyer, Richard G., James S. Boles, Robert McMurrian. (1996). "Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales." *Journal of applied psychology*. Cilt 81, Sayı 4 Sayfa 400
- [75] Nursalam, Nursalam, Rizeki Dwi Fibriansari, Slamet Riyadi Yuwono, Muhammad (2018). “Development of an empowerment model for burnout syndrome and quality of nursing work life in Indonesia”. *International Journal of Nursing Sciences*. Cilt 5, Sayfa 99-212. Ağ Adresi: doi.org/10.1016/j.ijnss.2018.05.001/ Erişim Tarihi: 08.Haziran.2018
- [76] Owen, D.C., C. Boswell, L. Opton, L.Franco, C. Meriwether (2018). “Engagement, empowerment, and job satisfaction before implementing an academic model of shared governance”. *Applied Nursing Research*. Cilt 41, Sayfa 29-35. Ağ Adresi: doi.org/10.1016/j.apnr.2018.02.001/ Erişim Tarihi: 08.Haziran.2018
- [77] Özdemir, Murat, Safiye Çiğdem Gören (2017). “Psikolojik Güçlendirme, Liderlik Uyumu ve Öğretmen Performansı İlişkisinde Örgütsel Bağlılığın Aracı Rolü”. *Elementary Education Online*. Cilt 16, Sayı 1, Sayfa 342-353. Ağ Adresi: DOI: 10.17051/ieo.2017.21847/ Erişim Tarihi: 08.Haziran.2018
- [78] Özdevecioğlu, Mahmut, Nihal Çakmak Doruk (2009). “Organizasyonlarda İş Aile ve Aile İş Çatışmalarının Çalışanların İş Ve Yaşam Tatminleri Üzerine Etkisi”. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı 33, Sayfa 69-99
- [79] Özen Kutanis, Rana . (2015). *Türkiye’de Örgütsel Davranış Çalışmaları*. Ankara: Gazi Kitap Evi Tic. Ltd. Şti.
- [80] Özarallı, Nurdan (2015). “Linking Empowering Leader to Creativity: The Moderating Role of Psychological (Felt) Empowerment”. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. Cilt 181, Sayfa 366-376. Ağ Adresi: doi.org/10.1016/j.apnr.2018.02.001/ Erişim Tarihi: 08.Haziran.2018

- [81] Özek, Manolya (2011). Çalışan Annelerin İş Stresiyle Başa Çıkma Becerisi İle Tüknmişlik Düzeylerinin Aile Değerlendirmesine Ve Çocuklarının Davranışlarına Etkileri. Yüksek Lisans Tezi, T.C. dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Programı, İzmir.
- [82] Pluut, Helen, Remus Ilies, Petru L.Curşeu, Yukun Liu (2018). "Social support at work and at home: Dual-buffering effects in the work-family conflict process". Organizational Behavior and Human Decision Processes. Cilt 146, Sayfa 1-13. Ağ Adresi: doi.org/10.1016/j.obhdp.2018.02.001/ Erişim Tarihi: 08.Haziran.2018
- [83] Quinn, Robert E, Gretchen M. Spreitzer (1997). "The road to empowerment: Seven questions every leader should consider". Organizational Dynamic. Cilt 26, Bölüm 2, Sayfa 37-49. Ağ Adresi: doi.org/10.1016/S0090-2616(97)90004-8/ Erişim Tarihi: 08.Haziran.2018
- [84] Rabenu, Edna, Tziner Aharon, Sharoni Gill (2014). "The Relationship Between Work-Family Conflict, Stress and Work Attitudes". International Journal of Manpower, Cilt 38 Sayı 8, Sayfa1143-1156. Ağ adresi: dio.org/10.1108/IJM-01-012014-0014 / Erişim tarihi: 06.Haziran.2018
- [85] Rajadhyaksha, Ujvala, Sofiya Velgach (2009). "Gender, gender role ideology and work-family conflict in India." Academy of Management Annual Meeting. Sayfa 1-40
- [86] Rathi, Neerpal, Barath M. (2013). "Work Family Conflict and Job and Family Satisfaction". Equality, Diversity and Inclusion: An International Journal, Cilt 32 Sayı 4, Sayfa 438-454. Ağ adresi: DOI 10.1108/EDI-10-2012-0092/ 06.Hairan.2018
- [87] Robbins, T., Crino L., Fredendall M. D., (2002). "An Integrative Model of the Empowerment Process". Human Resources Management Review, Cilt 12, Sayfa 419-443.
- [88] Rodrigues, M., I Menezes, P. Ferreira (2017). "Validating the Formative Nature of Psychological Empowerment Construct: Testing Cognitive, Emotional, Behavioral and Relational Empowerment Components". Wiley, Sayfa 59-78. Ağ adresi: doi.org/10.1002/jcop.21916 / Erişim tarihi: 06.Haziran.2018
- [89] Săucan, Doina Ştefana, Ana Maria Marhan, Mihai IoanMicle (2015). "Exploring Work-family Conflict and Reconciliation in a Romanian Sample". Procedia - Social and Behavioral Sciences. Cilt 187, Sayfa 239-243. Ağ Adresi: doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.03.045/ Erişim Tarihi: 08.Haziran.2018

- [90] Selvarajan, T.T. (Rajan), Barjinder Singh, Peggy A. Cloninger (2016). "Role of personality and affect on the social support and work family conflict relationship". *Journal of Vocational Behavior*, Cilt 94, Sayfa 39-56. Ağ Adresi: doi.org/10.1016/j.jvb.2016.02.004/ Erişim Tarihi: 08.Haziran.2018
- [91] Shukri, Madihah, Fiona Jones, Mark Conner (2018). "Relationship between work-family conflict and unhealthy eating: Does eating style matter?". *Appetite*, cilt 123, Sayfa 225-232. Ağ Adresi: doi.org/10.1016/j.appet.2017.12.027/ Erişim Tarihi: 08.Haziran.2018
- [92] SGHM (2018) Ağ Adresi: <http://web.shgm.gov.tr> / Erişim Tarihi: 8.Haziran.2018
- [93] Smith, Todd D., Kevin Hughes, David M. DeJoy, Mari-Amanda Dyal (2018). "Assessment of relationships between work stress, work-family conflict, burnout and firefighter safety behavior outcomes". *Safety Science*, Cilt 103, Sayfa 287-292. Ağ Adresi: doi.org/10.1016/j.ssci.2017.12.005/ Erişim Tarihi: 08.Haziran.2018
- [94] Spreitzer, Gretchen M. (2006). "Leading to grow and growing to lead:: Leadership development lessons from positive organizational studies". *Organizational Dynamics*. Cilt 35, Bölüm 4, Sayfa 305-315. Ağ Adresi: doi.org/10.1016/j.orgdyn.2006.08.005/ Erişim Tarihi: 08.Haziran.2018
- [95] Spreitzer, Gretchen (1995). "Psychological Empowerment Dimensions, Measurement and Validation". *Academy of Management Journal*, Cilt 38, Sayı 5, sayfa 1445.
- [96] Statham, Kelly Marriott, Maria Mackay, Ngaire Brennan, Jacinta Mackaya (2018). "Empowering aged care nurses to deliver person-centred care: Enabling Nurses to Shine". *Nurse Education in Practice*. Cilt 31, Sayfa 112-117. Ağ Adresi: doi.org/10.1016/j.nepr.2018.05.014/ Erişim Tarihi: 08.Haziran.2018
- [97] Staines, Graham (1980). "Spillover Versus Compensation: A Review of the Literature on the Relationship Between Work and Nonwork." *Human Relations*. Cilt 33, Sayı 2, Sayfa 111-129. Ağ Adresi: DOI: 10.1177/001872678003300203 / Erişim Tarihi: 08.Haziran.2018
- [98] Stewart, Julie, McNulty G., Griffin Sr. Rita, Quinn Mary T. (2008). "Psychological Empowerment and Structural Empowerment Among Nurse Practitioners". *Journal of the American Academy of Nurse Practitioners*, Cilt 22, Sayfa 27-34. Ağ Adresi: doi:10.1177/1745-7599.2009.00467.x Erişim tarihi: 06.Haziran.2018
- [99] Şentürk, Faruk Kerem, Muhammet Furkan Sancaktutar, Serhat Bağcı, Abdulaz Sezer, Talat Akbulut (2016). "Etik Liderlik Algısının İş-Aile Çatışması ve Aile-İş Çatışması Üzerindeki Etkisi". *Bartın Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*. Cilt 7, Sayı 14, Sayfa 555-576

- [100] Temel, Eren. (2016). Dönüşümcü Liderlik ve Psikolojik Güçlendirme Arasındaki İlişkide Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Rolü: Nazilli'deki Kamu Kurumlarında Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi. Adnan Menderes Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Aydın.
- [101] Thomas, Kenneth W., Betty A. Velthouse (1990). "Cognitive Elements of Empowerment: An "Interpretive" Model of Intrinsic Task Motivation". The Academy of Management Review. Cilt 15, Sayı, Sayfa 666-681. Ağ Adresi: 10.2307/258687/ Erişim Tarihi: 08.Haziran.2018
- [102] Toplu, Duygu, Meltem Akça (2013). "Öğrenen Organizasyonun Psikolojik Güçlendirme Üzerindeki Etkisi: Kamu Sektöründe Bir Araştırma". İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimleri Dergisi. Sayı:23, Sayfa 221-235
- [103] Turgut, Tülay (2011). "Çalışmaya Tutkunluk: İş Yükü, Esnek Çalışma Saatleri, Yönetici Desteği ve İş-Aile Çatışması İle İlişkileri". Atatürk Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt 17, Sayı 3-4, Sayfa 155-181.
- [104] Turan, Serhat (2014). Psikolojik Güçlendirme ile İş Yaşam Kalitesi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Hizmet Sektöründeki Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi. Hasan Kalyoncu Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. İşletme Anabilim Dalı, Gaziantep.
- [105] Turliuc, Maria Nicoleta, Daniela Buliga (2014). "Work-Family Conflict and Job and Family Satisfaction. The Mediating Role of Cognitions". Procedia - Social and Behavioral Sciences. Cilt 159, Sayfa 105-109. Ağ Adresi: doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.12.338/ Erişim Tarihi: 08.Haziran.2018
- [106] Turunç Ömer, Ahmet Erkuş (2010) "İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkileri: İş Stresinin Aracılık Rolü". Selçuk Üniversitesi İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi Cilt 13, Sayı 19, Sayfa 415-440
- [107] Thompson, Cynthia A., Laura L. Beauvais, Karen S. Lyness (1999). "When Work-Family Benefits Are Not Enough: The Influence of Work-Family Culture on Benefit Utilization, Organizational Attachment, and Work-Family Conflict". Journal of Vocational Behavior, Cilt 54, Sayfa 392-415. Ağ Adresi: idealibrary.com on / Erişim Tarihi: 08.Haziran.2018
- [108] TC. Ulaştırma Bakanlığı Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü Havacılık Talimatı (30.Eylül.2003). Sivil Havacılıkta Kalite Yönetim Sistemi Standardizasyonu, SHT 121.23
- [109] Türk Sivil Havacılık Mevzuatı (Mayıs.2002). Kabin Personeli Eğitimi Ve Standardizasyonu Talimatı, SHT 61-40
- [110] Winslow, Sarah. (2005). "Work Family Conflic, Gender and Parenthood, 1977-1997". Journal of Family Issues, Cilt 26 Sayı 6, Sayfa 727-755. Ağ adresi: DOI: 10.1177/0192513X05277522 Erişim tarihi: 06.Haziran.2018

- [111] Wright, Mike, Ken Robbie, Steve Thompson, Ken Starkey (1994). "Longevity and the life-cycle of management buy-outs". *Strategic Management*. Cilt 15, Bölüm 3, Sayfa 215-227. Ağ Adresi: doi.org/10.1002/smj.4250150303/ Erişim Tarihi: 08.Haziran.2018
- [112] Young, Marisa (2015). "Work-family conflict in context: The impact of structural and perceived neighborhood disadvantage on work-family conflict". *Social Science Research*. Cilt 50, Sayfa 311-327. Ağ Adresi: doi.org/10.1016/j.ssresearch.2014.12.001/ Erişim Tarihi: 08.Haziran.2018
- [113] Yu, Xiaoyu, Xiaotong Meng, Yi Chen, Ying ying Chen, Bang Nguyen (2017). "Work-family conflict, organizational ambidexterity and new venture legitimacy in emerging economies". *Technological Forecasting and Social Change*. Ağ Adresi: doi.org/10.1016/j.techfore.2017.10.003/ Erişim Tarihi: 08.Haziran.2018
- [114] Yukl, Gary A. (2006). *Leadership in Organizations*. Pearson/Prentice Hall. New York Albany
- [115] Zhang, Xinyue, Hongfang Ye, Yuan Li (2018). "Correlates of structural empowerment, psychological empowerment and emotional exhaustion among registered nurses: A meta-analysis". *Applied Nursing Research*. Cilt 42, Sayfa 9-16. Ağ Adresi: doi.org/10.1016/j.apnr.2018.04.006/ Erişim Tarihi: 08.Haziran.2018
- [116] Zimmerman, Marc A. (1995). "Psychological empowerment: Issues and illustrations." *American Journal of Community Psychology*. Cilt 23, Sayı 5, Sayfa 581-599. Ağ Adresi: 10.1007/BF02506983/ Erişim Tarihi: 08.Haziran.2018
- [117] Zincirkıran, Mustafa, Ahmet Mete (2014). "İşkoliklik İş-Aile Çatışması İlişkisinin Yapısal Eşitlik Modeli ile İncelenmesi: Sağlık İşletmelerinde Bir Uygulama". *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar*. Cilt 51, Sayı 590, Sayfa 103-114

EKLER

EK-1. Katılımcı Anket Formu

**İŞ AİLE ÇATIŞMASININ PSİKOLOJİK GÜÇLENDİRME İLİŞKİSİ: KABİN
MEMURLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA ANKETİ**

Değerli Meslektaşım,

Kabin memurlarının yaşamlarında iş-aile çatışmasının psikolojik güçlendirme ilişki seviyelerini ölçmek amacıyla Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü bünyesinde akademik bir çalışma yapmaktayız. Ankette bulunan sorulara vereceğiniz cevaplar tarafımızca saklı tutulacak ve tamamen bilimsel amaçlı olarak kullanılacaktır.

Bu anket iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm kişisel bilgilerin elde edilmesi amacıyla hazırlanan sorulardan; ikinci bölüm ise kabin memurlarının yaşamlarında iş-aile çatışmasının psikolojik güçlendirme ile olan ilişki seviyelerini belirleme amacıyla hazırlanan sorulardan meydana gelmektedir.

Anket sonuçlarının sağlıklı olabilmesi için soruları samimi ve doğru olarak yanıtlamanız gerekmektedir.

İlgi ve yardımlarınız için şimdiden teşekkür ederiz.

Doç. Dr. Didem Rodoplu ŞAHİN
Öğrenci Tuba BALCI

Yaşınız:									
Cinsiyet:					Kadın ()	Erkek ()			
Medeni Durum:					Evlü ()	Bekar ()			
Evlü ise Eş De Uçucu Personel Mi?					Evet ()	Hayır ()			
Eş Uçucu değil ise Vardiyalı Çalışan Mı?					Evet ()	Hayır ()			
Eğitim Durumunuz:					Lise ()	Önlisans ()			
					Lisans ()	Yüksek Lisans ()	Doktora ve Üzeri ()		
Çocuk Sayısı:									
Çalıştığınız Bölümdeki Konumunuz:					Kabin Mem	Kabin Amiri	Sorumlu Kabin Amiri ()		
Aylık Geliriniz:					4000-5500	5500-7000	7000-8500	8500-10.000	10.000-11500
Kaç Yıldır Bu Kurumda Çalışmaktasınız?									
Tam Zamanlı Mı Çalışmaktasınız?					Evet ()	Hayır ()			
Süt İzinli(Ayda 40 Saat Uygulaması) Mi Çalışmaktasınız?					Evet ()	Hayır ()			
Yatı Görevine Planlanıyor Musunuz?					Evet ()	Hayır ()			
Ayda Ortalama Kaç Gün Yatı Görevinde Bulunuyorsunuz?					4-8 ()	8-12 ()	12-16()		
Haftada Ortalama Kaç Saat Çalışıyorsunuz?					8-24()	24-40()	40-56 ()		
Evdeki Sorumluluklarınız İçin Siz Yardımcı Olan Biri Var Mı?					Evet ()	Hayır ()			
Var İse:					Bakıcı Desteği ()		Aile Bireyi Desteği ()		
Yardımcı Olan Var ise Sizin İçin Yeterli Mi?					Hiç Yeterli Değil ()		Yeterli Sayılır ()		Çok Yeterli ()

Bu bölümde iş-aile çatışmasının psikolojik güçlendirme ilişki seviyeleriyle ilgili görüşlerinizi öğrenmek amacıyla çeşitli sorular verilmiştir. Lütfen bu soruları kendi düşünceleriniz doğrultusunda;

Aşağıdaki Soruları; kendi düşünceleriniz doğrultusunda;

1-Hiçbir zaman, 2-Nadiren, 3-Bazı zamanlar, 4-Sıkça, 5-Her zaman seçeneklerinden birini tik (X) koyarak cevaplandırınız.

		1-Hiçbir Zaman	2-Nadiren	3-Bazı zamanlar	4-Sıkça	5-Her Zaman
İAÇ1	İş sorumluluklarım, aile ve ev yaşantımı olumsuz olarak etkiliyor.					
İAÇ2	İşimin aldığı zaman, aileme karşı sorumluluklarımı yerine getirmemi zorlaştırıyor.					
İAÇ3	İşimin gereksinimleri nedeniyle evde yapmak istediklerimi yapamıyorum.					
İAÇ4	İşimin yarattığı gerginlik, aile yaşantımla ilgili sorumluluklarımı yerine getirmemi zorlaştırıyor.					
İAÇ5	İş sorumluluklarım nedeniyle, ailemle ilgili planlarımı değiştirmek zorunda kalıyorum.					
İAÇ6	Ailemin gereksinimleri, iş ile ilgili faaliyetlerimi etkiliyor.					
İAÇ7	Eve ayırmam gereken zaman nedeniyle, işimde bazı şeyleri ertelemek durumunda kalıyorum.					
İAÇ8	Ailemin gereksinimleri nedeniyle, işyerimde yapmak istediklerimi yerine getiremiyorum.					
İAÇ9	Aile yaşantım, işe zamanında gitmek, günlük işleri yerine getirmek ve fazla mesaiye kalmak gibi, işimle ilgili sorumluluklarımı etkiliyor.					
İAÇ10	Aile yaşantımın yarattığı gerginlik, işimle ilgili görevlerimi yapma becerimi etkiliyor.					
PG1	Yaptığım iş benim için çok önemlidir					
PG2	İşimi yerine getirirken yaptığım faaliyetler bana anlamlı gelmektedir.					
PG3	Yaptığım iş benim için anlamlıdır.					

PG4	İşimi yapmak için yeteneklerime güveniyorum.					
PG5	İşimle ilgili faaliyetleri yerine getirecek kapasiteye sahip olduğumdan eminim.					
PG6	İşim için gerekli olan becerilerimi geliştirdim.					
PG7	İşimi nasıl yapacağımı belirlemede önemli ölçüde özerkliğe sahibim.					
PG8	İşimi nasıl yapacağıma kendim karar verebilirim.					
PG9	İşimi bağımsız ve özgür yapabilmek için önemli fırsatlara sahibim.					
PG10	Çalıştığım bölümde gerçekleşen olaylar üzerinde etkim büyüktür.					
PG11	Çalıştığım bölümde gerçekleşen olaylar üzerinde kontrol sahibiyim.					
PG12	Çalıştığım bölümde gerçekleşen olaylar üzerinde sözüm geçer.					

EK-2. Kabin Ekibinin Görev ve Sorumlulukları (EASA Cabin Crew Duties, 2011) (ICAO, 2018) (SGHM, 2018)

1. Boarding (yolcu alımı) Öncesi: Uçağa yolcu kabul edilmesinden önce uçak kabini içerisinde bulunan kabin ekiplerinin görevleri şöyledir: Kıdemli kabin ekibi üyesi (SCCM) uçuş öncesi kabin ekibinin güvenlik brifingini gerçekleştirir. Bu, kabin ekibi yetkinliğini tespit etmek için ilk yardım, güvenlik, tehlikeli maddeler ve güvenlik ve acil durum prosedürleri ile ilgili sorular ve / veya senaryo tipi sorular içerecektir. Ayrıca, beklenen türbülans, özel yolcu kategorileri (SCP) gibi uçuş güvenliği gibi, uçuş operasyonunu etkileyebilecek belirli uçuş bilgilerini de tedarik edecektir. Engelli kişilerin yolcuları, obez kişiler ve çocuklar dahil (refakatsiz olsun olmasın), bebekler, sınır dışı edilenler veya tutuklular ve yolcu beraberindeki hayvanlar gibi özel durumların paylaşılmasını içerir. Buna, ilk yardımla ilgili sorular ve / veya senaryo tipi soruları da dahil edilebilir. Çok sayıda kabin memurunun bulunduğu ekip muhtemelen birkaç kıdemli kabin ekibi üyesini içerir. Uçuş ekibi ile (kokpit ekibi) uçuş öncesi brifing yapmak, kişisel mürettebat bagajını güvenli bir şekilde saklamak, kabinde bulunan acil durum ekipmanlarının, tuvaletlerin kontrollerini yapmak, kabin ekibi ve yolcu koltukları ve kabin içinde erişilebilir kargo alanlarının uygun şekilde kullanılabilir olduğunun kontrolünü yapmak, servis arabaları ve konteynerler gibi ekipmanların güvenli bir şekilde depolandığından ve fırın, soğutucu, kahve makinesi vb. tüm ekipmanlarının tam olarak servis sağlandığından emin olmak için galley (mutfak) ve yiyecek içeceklerin kontrollerinin yapılmak; operatörün ihtiyaç duyduğu güvenlik kontrollerini; baş üstü dolap, kabin içi dolaplar, koltuk cepleri, can yeleği, galley(mutfaklar), kabin ve tuvaletler, dinlenme alanları ve kabin içerisindeki diğer tüm alanlar da dahil olmak üzere aranmasını gerçekleştirilmek ve şüpheli veya tanımlanmamış öğeleri ilgili birimlere bildirilerek gerekli prosedürlerin uygulanmaktan sorumludur.

2. Boarding (Yolcu Alımı): Uçağa yolcu kabul edilmesi esnasında kabin ekibinin görevleri şöyledir: Yolcunun uçağa binmesi esnasında kullandığı merdiven veya köruk gibi dış ve iç kullanım yerlerinin emniyetli ve güvenli olduğundan emin olmak, uçuşa kabul edilemeyecek yolcuların uçağa binmesine izin verilmemesi için Boarding' in (yolcu alımının) izlenmesi, alkol ve uyuşturucu etkisi altında olanlar da dahil olmak üzere; yolcu davranışlarını gözlemlemek ve herhangi bir şüpheli davranış veya eşyadan haberdar olmak ve herhangi bir güvenlik konusunu derhal ilgili birimi bilgilendirmek; uçağa yakıt ikmali yapılması esnasında hem kabin ekibinin hem de yolcuların emniyetini sağlamak amacıyla, çıkışların açık olmasını sağlamak için operatörün koyduğu kurallara ve yasal prosedürlere uyulmasını sağlamak, yolcuya oturma tahsisi sağlandığına emin olmak için yolcu biniş ve oturma düzeninde yardımcı olunması (özellikle özel yolcular açısından uygun). Acil çıkışlarda yardımcı yolcuların oturmasının ve yolcuların oturduğu yerlerin uçak kütlmesine ve denge şartlarına uygun olmasının sağlamak, yolcuların bagajlarını dolaplara yerleştirir iken izlemek, yardımcı olunması ve uygun dolaplara güvenli ve emniyetli şekilde yerleştirildiğinden emin olmak, bebek emniyet kemerleri ve çocuk emniyet sistemleri gibi yolcu emniyet ekipmanlarının dağıtmak, kullanımına yardımcı olunması ve bu ekipmanların yolcu tarafından doğru kullanıldığından emin olmak, acil çıkışlarda oturan yolculara uçak tipine göre gerekiyor ise güvenlik brifingi verilmek; görünür uçak yüzeylerinin gözlemlemek ve buz veya kar gibi

herhangi bir yüzey kırı ile ilgili olarak uçuş ekibini bilgilendirmek, operatöre uygun olarak kapıların kapatılması prosedürlerini uygulanmak.

3. Kalkış Öncesi: Uçak kalkmadan önce kabin ekibinin uçak kabini içerisindeki görevleri şöyledir: Tüm yolcuların izlemesi için güvenlik videosu oynatılması veya gösteriminin manuel yapılması(Güvenlik brifinginin kabin ekipleri tarafından kabinde gösterilerek anlatılması), SCP' lere (özel durumlu yolcular)özel formatın oynatılması veya onlara özel brifing yapılması(duyma engelli yolcuya altyazılı güvenlik videosu izletilmesi gibi); kabinin emniyet kontrolünün yapılması. Emniyet kemerleri, koltuk pozisyonları, masalar, kolçaklar, ayak dayama yerleri, uçak içi eğlence sistemleri (IFE), baş üstü dolaplar, yolcu ve mürettebatın bagajı, ikramlar dahil olmak üzere bölgeler, galonlar ve ekipmanlar yiyecek-ıçecek malzemeleri, cep telefonları ve tuvaletler dahil kişisel elektronik cihazlar, kalkış için güvenli olmalıdır; uçuş ekibine, kabinin kalkış için güvenli olduğu bilgisinin verilmesi; kabin aydınlatmasının uygun şekilde ayarlanması, kabin ekibi istasyonunda (kabin memuru koltuğunda) yer alınması ve emniyet kemerinin sağlam bir şekilde sabitlenmesi, potansiyel tehlikeli durumlara karşı uyanık olunması.

4. Kalkış Sonrası: Uçak kalktıktan sonra düz uçuşa geçinceye kadar kabin ekibinin görevleri şöyledir: Operatör prosedürlerine uygun olarak tavsiye edilene kadar oturulması ve emniyette kalınması, yolcuların emniyet kemeri işaretleri sönene kadar oturmasının sağlanması, kabin servisi için hazırlanılması ve ekipmanın güvenli olacak şekilde istiflendiğinden emin olunması.

5. Düz Uçuş: Kalkış sonrası-alçalma öncesi düz uçuş sırasında kabin ekibinin görevleri şöyledir: Servis ekipmanının güvenli bir şekilde kullanılmasını sağlayarak kabin servisinin gerçekleştirilmesi; özellikle alkol tüketimi ile ilgili olarak yolcu davranışlarının izlenmesi ve varsa güvenlik sorunlarıyla ilgilenilmesi; turbülans durumunda, yolcuların bilgilendirildiğinden emin olunması, tüm yolcuların kemerlerinin bağlanmasının sağlanması, gerekiyorsa ekip koltuklarında oturmaya devam edilmesi ve durumun uçuş ekibine iletilmesinin sağlanması, turbülans ve kabin ekibinin oturması gerektiği olağanüstü durumlarda servise ara verilmesi ile ilgili olarak uçuş ekibi komutlarına uyulması. Kabin ekibi kendisinin ve yolcuların yaralanmasını önlemek için hiyerarşik sıraya göre karar vererek servis görevlerini bırakabilir. Turbülans sırasında uçuş ekibinden komut gelmediğinde, en kıdemli kabin ekibi üyesi(kabin amiri (SCCM) konuyla ilgili karar verip uygulayabilir. Uçuş ekibine operatör güvenliğine uygun olarak yiyecek ve içecek sağlamak, kilitli kokpit kapısı ile ilgili prosedürleri (eğer mevcut ise) uygulamak; tuvaletler, galleyler(mutfaklar), kokpit ve kabinleri genel olarak gözlemek diğer görevleridir.

6. Alçalma ve İniş: Uçuşun bitmesine yakın uçağın düşük irtifaya alçalması esnasında ve inişin gerçekleştiği süre içerisinde kabin ekibinin görevleri şöyledir: Emniyet kemeri işaret ışıkları yandığında, yolculara anons yapmak ve kalkış öncesinde olduğu gibi alçalma için de kabinin güvenliğinin sağlanması, uçuş ekibinin, kabinin iniş için güvenli olduğundan emin olunmasının sağlanması, kabin aydınlatmasının iniş sırasında dış şartların görünebileceği şekilde ayarlanması, iniş için kabin ekibi istasyonunda yer alınması ve emniyet kemerinin sabitlenmesi, potansiyel olarak tehlikeli durumlara karşı uyanık olunması.

7. İniş Sonrası: Uçak yere indikten sonra kabin ekibinin görevleri şöyledir: Yolcuların uçak duruncaya ve emniyet kemeri işaret ışıkları sönünceye kadar oturmasının sağlanması, uygunsa, operatör prosedürlerine uygun olarak tahliye ekipmanlarının devre dışı bırakılması; kabin aydınlatmasının yolcunun uçaktan ayrılmasına uygun şekilde ayarlanması; kapıları açmak için basamak, merdiven ve körük gibi karaya iniş ekipmanlarının önceden yerinde olduğundan emin olunması, güvenli olduğundan emin olmak için körük veya merdivenin izlenmesi; SCP' ler de dahil olmak üzere yolcuların inişinin gözlemlenmesi, operatör prosedürlerine uygun olarak yolcu sonrası kabin güvenlik kontrolünün yapılması ve varsa şüpheli nesnelerin tespit edilerek ilgili birimlere haber verilmesi, konuyla ilgili gerekli prosedürlerin uygulanması.

8. Turnaround' lar: Uçağın bir meydana indikten sonra başka bir meydana uçmak için hazırlandığı yerde geçirdiği süre içerisinde uçak kabininde bulunan kabin ekibinin görevleri şöyledir: Uçağı dönüş seferi için hazırlayan herkesin kimliğini kontrol ederek uçağın güvenliğinin sağlanması, güvenlik kontrollerinin uygun şekilde yapılması.

9. Planlı Acil Durum Tahliyesi: Uçakta yolcuların ve ekibin tahliyesine önceden karar verilmiş ise kabin ekibinin hazırlık için zamanı olacaktır. Bu gibi hazırlıklı tahliye durumlarında kabin ekibinin görevleri şöyledir: Uçuş ekibi brifing için SCCM(kıdemli kabin ekibi üyesi, amir) ile irtibata geçer; SCCM, diğer kabin ekibi üyelerini bilgilendirir; kabin ekibi, uygun ekipmanı kullanarak çarpma pozisyonları, emniyet kemerleri, can yelekleri ve çıkışları hakkında yolculara brifing yapar. Özel durumlu yolculara yardımcı olması ve çıkışlarda yardımcı olması için ABP(yardımcı yolcu)' ler seçilmesi; ABP' lere konuyla ilgili özel brifing yapılması, kabinin güvenli olduğuna dair kontrolün gerçekleştirilmesi, kabinin güvenli olduğu konusunda uçuş ekibinin bilgilendirilmesinin sağlanması, kabin aydınlatmasının uygun şekilde ayarlanması, uçuş ekibinin komutuyla kabin ekibi koltuklarında yerlerinin alınması, uçuş ekibinin "çarpma" komutuyla, kabin ekibi çarpmaya hazırlık pozisyonunu benimsenmesi ve yolculara çarpma pozisyonu almaları için komut verilmesi, uçak durduktan sonra, uçuş ekibinden tahliye komutunun beklenmesi, dış şartların kontrol edilmesi, çıkışın açılması ve tahliye aracının(kaydırak) kullanılabilir olduğunun kontrol edilmesi, uygun yolcu komutları verilmesi, mevcutsa can yeleklerinin yolculara verilmesi, yolcuların uygun şekilde tahliye edilmesi. Uçak tipine bağlı olarak tahliye ve yönlendirme teknikleri kullanılması, mümkünse can yeleklerini şişirmek için yolcuları yönlendirilmesi, uçuş ekibinden bir komuta yoksa, kabin ekibi durumu değerlendirmeli ve uygun eylemi yerine getirmelidir. Uçakların dışında kullanmak için uygun acil durum ekipmanlarının kabin ekibi tarafından alınması, uçaktaki herkesin tahliye edilmesi ve uygun şekilde duruma hakim olunması. Gerekli ise can yeleği giyilmesi ve şişirilmesi, suya iniş durumunda tahliye kaydıraklarının uçaktan ayrılması, gerekli kişilere uygun şekilde ilkyardım yapılması.

10. Planlanmamış Acil Durum Tahliyesi: Uçağın acil bir durumda yolcuların ve ekibin uçaktan tahliyesi ile ilgili olarak önceden planlanmış bir bilgi yok ise, ani kararlar alınması gerektiğinde kabin ekibinin daha öncesinde hazırlanma imkanı bulunmayacaktır. Bu gibi hazırlıksız tahliye durumunda kabin ekibinin görevleri şöyledir: Uçuş ekibi tahliye için komut verecektir, kabin ekibi, planlanan acil durum tahliyesi ile ilgili prosedürleri takip eder, uçuş ekibinden bir komuta yoksa, kabin ekibi durumu değerlendirmeli ve şartlara uygun tahliye eylemini kendi başlatmalıdır.

11. Basınç Boşalması: Konforlu bir uçuşta, maksimum kabin yüksekliği 8.000 feet'tir. Herhangi bir nedenle kabin basıncı 13.500/14.000 feet'e yükselirse, basınç boşalması söz konusudur. Bu durumda kabin ekibinin görev ve sorumlulukları şöyledir: En yakın oksijen kaynağına bağlanmak, oturup kendini güvende tutmak, mümkünse, yolculara oksijen maskeleri konusunda tavsiyelerde bulunmak, inişin uçuş ekibi tarafından tamamlanmasını veya anons yapılmasını beklemek, durum belirlemek için uçuş ekibine başvurmak; yolcuları kontrol etmek ve kabinin güvenliğini sağlamak; gerekliyse yolculara oksijen vermek.

12. Pilotun Yetersiz Kalması: Pilotun uçuşa devam edemeyecek şekilde rahatsızlanması anlamına gelir. Bu gibi durumlarda kabin ekibinin görev ve sorumlulukları şöyledir: Uçuş ekibinden gelen çağrıya cevap vermek, yetersiz kalan pilotu koltuğuna sabitlemek (veya kokpitten dışarı çıkarılmasını sağlamak), ilk yardımı gerektiği şekilde yönetmek, kokpitte kalmak ve gerekirse kokpitte kalan diğer pilota uçuş kontrol listesini okumada yardımcı olmak.

13. Yangınla Mücadele: Uçak kabininde yangın oluşması durumudur. Bu durumda kabin ekibinin görevleri şöyledir: Yangının kaynağını bulmak; yangının türünü tanımlamak, uygun prosedürleri uygulamak; taşınabilir solunum ekipmanı kullanımı dahil olmak üzere kişisel korunma sağlamak, eldivenler ve koruyucu kıyafetler kullanmak, uygun yangın söndürücü veya maddeyi seçmek, uçuş ekibinin bilgilendirilmesini sağlamak, diğer ekip üyeleriyle iletişim kurmak, yolcuları gözlemlemek; tek kabinli mürettebat operasyonlarında, yolculardan yardım istenebilir.

14. İlk Yardım Vakaları ve Tıbbi Acil Durumlar: Uçuş esnasında yolcu veya ekibin rahatsızlanması söz konusu olduğunda kabin ekibinin görevleri şöyledir: Durumu değerlendirmek, semptomları belirlemek, ilk yardım ekipmanını uygun şekilde kullanmak, diğer ekip üyeleri de dahil olmak üzere, yedek donanım sağlamak için taşınabilir oksijen, ilk yardım çantaları, acil tıbbi kitler ve defibrilatörler kullanılabilir, uçuş ekibinin bilgilendirilmesini sağlamak, yolculardan ya da uçak radyo bağlantısını kullanarak tıbbi yardım istemesi için kokpite haber vermek. Gerekli tüm evrakların tamamlanması, gerekirse, inişten sonra tıbbi yardım istenmesi, tek kabinli mürettebat operasyonlarında, yolculardan yardım istenebilir.

15. Kural Dışı Yolcu: Uçuş operasyonu esnasında kurallara uymayan yolcunun bulunması durumudur. Bu gibi durumlarda kabin ekibinin görevleri şöyledir: Yolcuya davranışının kabul edilemez olduğu açıklanır, sorumlu kaptan pilotun konutlarına uymaları gerektiği talimatı aktarılır; daha fazla işlem için taşıyıcının prosedürü takip edilir, ekipman mevcut ise, kısıtlama uygulanır, tek kabinli mürettebat operasyonlarında, yolculardan yardım istenebilir.

16. Güvenlik Tehdidi Olarak Uçuşta Bomba Uyarısı: Uçuşta bomba olduğuna dair ihbarı olması veya bulunması halinde kabin ekibinin görevleri şöyledir: Mümkünse şirkete özel prosedürlere uyulması; uçuş ekibinden bilgi almak, uçakta bomba araması yapılması, yolcuların tüm bagajlarının tanımlanmasını sağlanması, şüpheli madde var ise prosedürlere uygun şekilde yalıtılması ve korunması, yolcuların ve ekipmanların bölgeden kaldırılması, mümkünse, maddenin en az riskli bomba alanına taşınması.

17. Uçağın Kaçırılması: Güvenlik tehdidi olarak uçağın teröristler veya münferit bireyler tarafından kaçırılması söz konusu olur ise kabin ekibinin görevleri şöyledir: Mümkünse operatöre özel prosedürlere uyulması, kilitli kokpit kapısının korunması, uçuş ekibi ile iletişim kurulması, kabinin kontrol edilmesi ve yolcuların bilgilendirilerek rahatlatılması, alkolün kısıtlanması; yolcu ve uçak güvenliği tehdit edilmediği sürece korsanların taleplerine uyulması.

