

**T. C.  
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ  
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

Havacılık Yönetimi Anabilim Dalı

**KURALDIŞI YOLCU DAVRANIŞLARININ UÇUŞ  
EKİPLERİ ÜZERİNDE MEYDANA GETİRDİĞİ  
PSİKOLOJİK ETKİLERİN İNCELENMESİ**

Yüksek Lisans Tezi

**Şeyda ÖZDAĞ**

Danışman

Dr. Öğr. Üyesi Habibe GÜNGÖR

**İstanbul – 2024**



## TEZ TANITIM FORMU

**Yazar Adı Soyadı** : Şeyda ÖZDAĞ

**Tezin Dili** : Türkçe

**Tezin Adı** : Kuraldışı Yolcu Davranışlarının Uçuş Ekipleri Üzerinde Meydana Getirdiği Psikolojik Etkilerin İncelenmesi

**Enstitü** : İstanbul Gelişim Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

**Anabilim Dalı** : Havacılık Yönetimi

**Tezin Türü** : Yüksek Lisans

**Tezin Tarihi** : 28.05.2024

**Sayfa Sayısı** : 76

**Tez** : Dr. Öğr. Üyesi Habibe GÜNGÖR

**Danışmanları**

**Türkçe Özet** : Bu çalışma, havacılık sektöründe karşılaşılan kural dışı yolcu davranışlarının uçuş ekibi üzerindeki psikolojik etkilerini incelemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Çalışmada bu kapsamda, nicel desenli yöntem başvurulmuştur. Veri toplama aracı olarak anket yönteminin kullanıldığı çalışma için toplam 202 kişiden elde edilen veriler analiz edilmiştir. Analiz sonucunda, genel olarak en çok karşılaşılan kural dışı yolcu davranışının “yasal uyarılara veya talimatlara uymama” olduğu tespit edilmiştir. Karşılaşılan kural dışı yolcu davranışları karşısında, katılımcıların sakin kalmaya çalıştığı ve diğer arkadaşlarına bildirdiği sonucuna ulaşılmıştır. Çalışmada, genel olarak ve uçuş türünü riske atacak türde karşılaşılan kural dışı yolcu davranışı ile iş stresi, sıkışmışlık hissi arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Bunun yanında,

erkek katılımcıların iş stresi düzeyinin kadınlara kıyasla daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

**Dağıtım Listesi** : 1. İstanbul Gelişim Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsüne  
2. YÖK Ulusal Tez Merkezine

*Şeyda Özdağ*



**T. C.  
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ  
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

Havacılık Yönetimi Anabilim Dalı

**KURALDIŞI YOLCU DAVRANIŞLARININ UÇUŞ  
EKİPLERİ ÜZERİNDE MEYDANA GETİRDİĞİ  
PSİKOLOJİK ETKİLERİN İNCELENMESİ**

Yüksek Lisans Tezi

**Şeyda ÖZDAĞ**

Danışman

Dr. Öğr. Üyesi Habibe GÜNGÖR

**İstanbul – 2024**

## BEYAN

Bu tezin hazırlanmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğu, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğu, kullanılan verilerde herhangi tahrifat yapılmadığını, tezin herhangi bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitedeki başka bir tez olarak sunulmadığını beyan ederim.

Şeyda Özdağ

28.05.2023



T.C.

İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ

LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Şeyda ÖZDAĞ' ın "Kuraldışı Yolcu Davranışlarının Uçuş Ekipleri Üzerinde Meydana Getirdiği Psikolojik Etkilerin İncelenmesi" adlı tez çalışması, jürimiz tarafından Havacılık Yönetimi Anabilim Dalı Havacılık Yönetimi Bilim Dalı YÜKSEK LİSANS tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan

*Doç. Dr. Mustafa ASLAN*

Üye

*Dr. Öğr. Üyesi Habibe GÜNGÖR*

(Danışman)

Üye

*Dr. Öğr. Üyesi Seda MUMLU KARANFİL*

ONAY

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

.... / .... / 2024

*Prof. Dr. İzzet GÜMÜŞ*

Enstitü Müdürü

## ÖZET

Bu çalışma, havacılık sektöründe karşılaşılan kural dışı yolcu davranışlarının uçuş ekibi üzerindeki psikolojik etkilerini incelemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Kolayda örneklem yönetimi ile veri toplanan bu kesitsel alan araştırmasında, veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Toplam 202 kişiden elde edilen veriler istatistikî paket programlar kullanılarak analiz edilmiştir. Analiz sonuçları kuraldışı yolcu davranışlarının uçuş personelinin hem içsel hem de dışsal sıkışmışlık hislerinin yanı sıra iş stresini de arttırdığını ortaya koymaktadır. İş stresinin artmasında da dışsal sıkışmışlık hissinin aracılık rolü olduğu yine bu çalışma tarafından ortaya konulmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Kural dışı yolcu davranışı, içsel sıkışmışlık hissi, dışsal sıkışmışlık hissi, iş stresi

## SUMMARY

This study was conducted to examine the psychological effects of disruptive passenger behavior on the flight crew in the aviation sector. Data for this cross-sectional field research were collected using a convenience sampling method and a survey as the data collection tool. The data obtained from a total of 202 individuals were analyzed using statistical software packages. The analysis results revealed that disruptive passenger behavior increases both the internal and external entrapment feelings of flight personnel, as well as job stress. This study also demonstrated that external entrapment feeling mediates the increase in job stress.

**Keywords:** Disruptive passenger behavior, internal entrapment feeling, external entrapment feeling, job stress

# İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	i
SUMMARY .....	ii
İÇİNDEKİLER .....	iii
KISALTMALAR .....	v
TABLolar LİSTESİ.....	vi
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	vii
ÖNSÖZ.....	viii
GİRİŞ .....	1

## BİRİNCİ BÖLÜM

### KURALDIŞI YOLCU DAVRANIŞLARI

1.1. Emniyetli Davranış .....	6
1.2. Havacılık Güvenliği.....	8
1.3. Yolcu Psikolojisi.....	9
1.4. Kural Dışı Yolcu Davranışı .....	10
1.4.1. Kural Dışı Yolcu Davranışlarının Sınıflandırılması .....	12
1.4.2. Kural Dışı Yolcu Davranışları Doğuran Nedenler.....	13
1.4.3. Kural Dışı Yolcu Davranışlarının Önemi .....	16
1.4.4. Kural Dışı Yolcu Davranışlarının Sonuçları .....	18

## İKİNCİ BÖLÜM

### İŞ STRESİ ve SIKIŞMIŞLIK HİSSİ

2.1. Stres Kavramı .....	21
2.2. Stresin Aşamaları.....	22
2.3. Stresin Belirtileri.....	24
2.4. Stresin Sonuçları.....	25
2.4.1. Stresin Örgütsel Sonuçları .....	25
2.4.2. Stresin Bireysel Sonuçları .....	26
2.5. Stresin Türleri .....	27
2.5.1. Olumlu stres ve olumsuz stres .....	27
2.5.2. Oksidatif stres .....	28
2.5.3. Örgütsel Stres .....	28
2.5.4. Psikolojik Stres .....	29
2.5.5. Fizyolojik Stres.....	30
2.6. Stres Kaynakları.....	31
2.6.1. Bireysel Stres Kaynakları .....	31
2.6.2. Örgütsel Stres Kaynakları.....	32
2.6.3. Çevresel Stres Kaynakları .....	34

2.7. Havacılıkta Algılanan Stres .....	34
2.8. Stresin Pilotların ve Uçuş Güvenliğinin Üzerindeki Etkisi .....	36
2.9. Sıkışmışlık Hissi .....	37
2.9.1. İçsel Sıkışmışlık.....	38
2.9.2. Dışsal Sıkışmışlık .....	38
2.9.3. Sıkışmışlık Hissinin Sonuçları .....	40
2.10. İlgili Araştırmalar .....	40

## **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM YÖNTEM**

3.1. Araştırmanın Hipotezleri .....	44
3.2. 3.2. Araştırmanın Yöntemi .....	45
3.2.1. Araştırmanın Kapsamı ve Veri Toplama Tekniği .....	45
3.2.2. Demografik Özellikler .....	45
3.2.3. Veri Toplama Araçları.....	47
3.2.4. Verilerin Analizinde Kullanılan Yöntemler .....	48
3.3. Bulgular .....	48
3.3.1. Ölçeklerin Faktör Analizleri ve Güvenilirlikleri .....	48
3.3.2. Ölçeklerin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri .....	48
3.3.3. Araştırmanın Hipotezlerine İlişkin Analizler .....	53
<b>SONUÇ VE TARTIŞMA.....</b>	<b>56</b>
<b>KAYNAKÇA .....</b>	<b>61</b>
<b>EKLER.....</b>	<b>73</b>

## KISALTMALAR

<b>n</b>	:	Kişi Sayısı
<b>p</b>	:	Anlamlılık Düzeyi
<b>r</b>	:	Korelasyon Katsayısı
<b>SS</b>	:	Standart Sap
<b>%</b>	:	Yüzde



## TABLolar LİSTESİ

<b>Tablo 1.</b> ICAO'nun Kural Dışı Yolcu Olayları İçin Tehdit Sınıflandırma Seviyeleri .....	12
<b>Tablo 2.</b> Kural Dışı Yolcu Davranışının Nedenleri.....	15
<b>Tablo 3.</b> Deneklerin Demografik Özellikleri .....	46
<b>Tablo 4.</b> Cronbach Alfa Güvenilirlik Katsayıları ve Yorumlama .....	48
<b>Tablo 5.</b> Ölçek İfadeleri ve Kısaltmaları .....	49
<b>Tablo 6.</b> Araştırma Modeli Ölçüm Sonuçları .....	51
<b>Tablo 7.</b> Ayrışma Geçerliği Sonuçları (Fornell ve Larckell Kriteri).....	52
<b>Tablo 8.</b> Araştırma Modeline Ait R <sup>2</sup> Değerleri .....	53
<b>Tablo 9.</b> Yapısal Eşitlik Modeli Analiz Sonuçları .....	53
<b>Tablo 10.</b> Aracılık Analizi Sonuçları .....	54
<b>Tablo 11.</b> Araştırma Modeli Hipotez Test Sonuçları .....	55

## ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Stresin belirtileri.....	25
Şekil 2. Araştırma Modeli.....	44
Şekil 3. Kullanılan Ölçeklerle Oluşturulmuş Araştırma Modelimiz .....	50



## ÖNSÖZ

Bu tezin amacı, havacılık sektöründe sıklıkla karşılaşılan kural dışı yolcu davranışlarının uçuş ekipleri üzerindeki psikolojik etkilerini derinlemesine incelemektir. Çalışmamız, hem akademik literatüre katkıda bulunmak hem de sektör çalışanlarına kural dışı yolcu davranışlarını yönetme konusunda bilgi sağlamak için tasarlanmıştır.

Uçuş ekiplerinin, yolculuk esnasında karşılaştıkları zorluklar göz önüne alındığında, bu çalışmanın sonuçlarının sektördeki mevcut uygulamalara önemli katkılarda bulunacağını düşünüyorum.

Bu çalışmayı yürütürken, danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Habibe Güngör başta olmak üzere, bana destek olan tüm İstanbul Gelişim Üniversitesi akademik personeline ve tez çalışmam süresince yanımda olan arkadaşlarıma teşekkür ederim. Ayrıca, tezimin saha çalışmalarında bana yardımcı olan ve deneyimlerini paylaşan tüm uçuş ekiplerine ve havayolu çalışanlarına minnettarım. Son olarak, hayatımın her aşamasında maddi ve manevi desteklerini yanımda gördüğüm canım aileme teşekkür ederim. Umarım bu çalışma, havacılık sektöründeki psikolojik etkilerin daha iyi anlaşılmasına ve yönetilmesine katkıda bulunur.

2024

Şeyda Özdağ

## GİRİŞ

Uçuş operasyonlarının başarısı, ekip üyelerinin hem fiziksel hem de psikolojik olarak kapsamlı bir hazırlık sürecinden geçmelerini gerektirir. Bu, yolcuların aksine, uçuş ekiplerinin uçuşa saatlerce önce varmalarını ve gerekli tüm ön hazırlıkları yapmalarını zorunlu kılar. Ekiplerin, uçuş süresince talimatları dikkatle takip ederek, belirlenen kurallar çerçevesinde hareket etmeleri ve programlanan adımları uygulamaları beklenir. Bu süreçte, zihinsel açıdan uyanık ve öğrenmeye hazır bir durumda olmaları esastır (Uzunçar, 2023, s. 14; Acar ve Çeken, 2022, s. 42).

İnsan vücudunun fizyolojik yapısı, yüksek irtifalarda uçmaya uygun olmadığı için, irtifa arttıkça vücutta çeşitli fizyolojik değişiklikler ve sağlık sorunları ortaya çıkabilir. Uçuş öncesi beklemenin ve sonrasındaki yorgunluğun yanı sıra, özellikle 12 saat ve üzeri süren uçuşlarda görülen uyku düzensizlikleri, gece-gündüz uçuşlarının getirdiği zorluklar, iniş ve kalkış sırasında yaşanan operasyonel zorluklar, kötü hava koşullarının oluşturduğu riskler gibi faktörler, uçuş ekibinin hem fiziksel hem de psikolojik dayanıklılığını test eder. Pilotlar ve kabin görevlilerinin, zorlu uçuş koşulları altında bile yüksek performans sergileyebilecek psikolojik ve fiziksel hazırlığa sahip olmaları büyük önem taşır (Acar ve Çeken, 2022, s. 25-30).

Uçuş ekipleri, Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü'nün (SHGM) belirlediği SHT 6A-50 yönetmeliği ve "Uçuş Personeli Uçuş Süreleri ve İstirahat Saatleri ile Uygulama Kuralları" talimatı kapsamında düzenlenmiş çeşitli meslek gruplarından oluşur (Uzunçar, 2023, s. 14). Bu gruplar arasında kokpit ekibi, uçuş mühendisleri ve kabin personeli yer alır. Kokpit ekibi, uçakların yönetiminden sorumlu lisanslı personeli içerirken; uçuş mühendisleri ve teknikerleri, pilotlar dışında kalan ve kokpit içi operasyonlardan sorumlu sertifikalı bireyleri kapsar. Kabin ekibi ise, uçuş sırasında yolcuların güvenliği ve ihtiyaçlarını karşılamak üzere eğitilmiş ve sertifikalı personelden oluşur (Uzunçar, 2023, s. 14). Kabin ekibinin temel görevi, hem kısa hem de uzun menzilli uçuşlarda, uçakta seyahat eden yolcular için uçuş emniyetini en üst düzeyde tutmak ve aynı zamanda, yolcuların yolculuklarını konforlu ve memnun bir şekilde tamamlamalarını sağlamak üzerine kuruludur. Bu hedefe ulaşmak için kabin ekipleri, yolculara çeşitli sunumlar yaparak hizmet vermektedirler. Görevlerini yerine getirirken, kabin ekipleri, kendilerini destekleyen kapsamlı bir örgütsel çalışmanın

parçası olduklarının farkında olup, bu büyük sorumluluğu taşımaktadırlar. Kabin ekiplerinin karşılaştığı zorluklar arasında, hizmet verdikleri yolcu kitlesinin sürekli değişken uluslararası yapısı, her uçuşta değişebilen çalışma arkadaşları, uçuşun gerektirdiği çeşitli çalışma koşulları, uzun ve düzensiz çalışma saatleri ile farklı coğrafyalara yapılan seyahatler sonucunda ortaya çıkan jet lag gibi zaman farklılıkları yer almaktadır. Bu faktörlerin her biri, özellikle işin organizasyonu ve yönetimi yeterince dikkatli ve etkin bir şekilde yapılmadığında, kabin ekipleri için önemli stres kaynaklarına dönüşebilmektedir (Alkaşi, 2019, s. 2).

Uçuş ekiplerinin karşılaştıkları fiziksel ve psikolojik zorluklar, sektördeki profesyonellerin sağlıklı ve etkili bir şekilde çalışabilmeleri için gereken koşulların ve destek sistemlerinin sürekli olarak gözden geçirilmesini gerektirir. İş hayatındaki belirsizlikler, yaşanan çatışmalar ve yoğun rekabet, uçuş ekibinde birçok psikolojik sorunu beraberinde getirir (Zehiroğlu, 2020, s. 1). Bu sorunu doğuran nedenlerden biri kuraldışı yolcu davranışıdır.

Günümüzde, havayolu ulaşımı, hız ve konforu nedeniyle en popüler seyahat seçeneklerinden biri haline gelmiştir. Uçuşların güvenli ve herhangi bir memnuniyetsizlik yaratmadan gerçekleştirilmesi, sunulan hizmetin doğası gereği büyük önem taşır. Yine de, zaman zaman hem müşterilerin hem de havayolu personelinin yaşadığı duygusal durumlar veya müşterilerin hizmet sürecinde karşılaştıkları sorunlar, istenmeyen ve hoş olmayan olayların yaşanmasına yol açabilmektedir. Fiziksel çevrenin yarattığı stres ve baskı, personel ve yolcular arasında potansiyel gerilimlere ve sonuç olarak kural dışı davranışların ortaya çıkmasına neden olabilir. Havayolu şirketlerinde çalışanlar, işlerinde bazen zorluklarla karşılaşabilirler; yaşadıkları olumlu ya da olumsuz deneyimler, tutum ve davranışlarını etkileyebilir. Uçuş güvenliğini sağlamak için belirlenen kurallara uyulmaması, yapılan uyarıların göz ardı edilmesi veya yolcuların uçuştan önce aldıkları herhangi bir maddenin etkisi altında çevrelerine rahatsızlık verici davranışlarda bulunmaları, havacılık sektöründe kural dışı davranış olarak kabul edilmekte ve bu durum, özellikle çalışanları ve diğer yolcuları olumsuz etkilemektedir (Yılmaz, 2021, s. 110).

Kural dışı davranışların çoğu zaman direkt olarak müşterilere yönelik olmadığı görülmekte; yolcuların, aldıkları hizmetin politikaları veya kuralları konusunda yeterince bilgilendirilmemeleri, herhangi bir problemle karşılaştıklarında direkt olarak

havayolu personeli ile karşılaşmalarına neden olabilmektedir. Bu durum, yaşanan olayın şiddetine bağlı olarak, çalışanlar üzerinde farklı düzeylerde etki yaratabilmektedir (Yılmaz, 2021, s. 110). Kural dışı yolcu davranışının uçuş personelleri üzerindeki etkilerinden biri yaşanan stres durumudur. Stres, insan hayatının kaçınılmaz bir parçası olarak, kişinin günlük yaşamında sıkça karşılaştıkları ve çoğu zaman huzursuzluk hissi uyandıran bir durumdur. Bu kavram, psikoloji ve sosyoloji başta olmak üzere birçok disiplinde yoğun bir şekilde incelenmiş ve üzerine çok sayıda tanım yapılmıştır. Stres, özellikle modern yaşamın getirdiği zorluklar ve sürekli değişen sosyal beklentilerle birlikte daha da önem kazanmıştır. Hiçbir bireyin veya toplumun, stresten tamamen uzak bir çevrede yaşaması mümkün değildir; bu, her insanı farklı şekillerde etkileyen evrensel bir durumdur (Zehiroğlu, 2020, s. 30).

Havacılık sektöründe uçuş ekibinin çeşitli nedenlere bağlı olarak yaşadığı psikolojik sorunlardan bir diğeri depresyondur. Depresyon, sıklıkla ciddiye alınması gereken bir rahatsızlık olup, genellikle uzun süreli keder, ilgi kaybı, uyku problemleri ve mantıksız düşünceler gibi çeşitli belirtilerle kendini gösterir. Bireyin günlük yaşam kalitesini negatif bir şekilde etkileyen depresyon, her yaş ve cinsiyetten insanı etkiler (Uzunçar, 2023, s. 4).

Stres ve depresyonun yanısıra, sıkışmış hissetme durumları da uçuş ekibinin yaşadığı diğer psikolojik olumsuzlardır. Bu çalışmada, havacılık sektöründe karşılaşılan kural dışı yolcu davranışlarının uçuş ekibinin psikolojik durumları üzerindeki etkisi ele alınmaktadır. Çalışmada bu kapsamda, nicel yöntem kullanılarak uçuş ekibinin kural dışı davranışlarla karşılaşma sıklığı ve bunun psikolojik etkileri ele alınmaktadır. Bell'in (2022) yaptığı çalışmada ise, rahatsız edici yolcu davranışları Ulusal Havacılık ve Uzay Dairesi'nin Havacılık Güvenliği raporlarından yola çıkarak bu davranışların analizi yapılmıştır. Çoban'ın (2022) yaptığı çalışmada, literatür taramasından yola çıkarak sivil havacılık sektöründe kural dışı yolcu davranışlarının nedenleri incelenmiştir. Çalışmanın bu açıdan farklılık gösterdiği ifade edilebilir. Bununla beraber, Alkaşi'nin (2019) yapmış olduğu çalışmada, Hava Yollarında çalışan Kabin Ekibinin görevlerini yerine getirirken içinde buldukları stres kaynakları ve stresin çözüm yollarını belirleyip arasındaki ilişki ele alınmakta iken Kelleher ve arkadaşlarının (2005) yaptıkları çalışmada, İrlanda'daki havayolu şirketinde görevli uçuş personellerinin sahip olduğu yetenekler ile yaptıkları iş

arasındaki uyum ele alınmaktadır. Çalışmada, işverenlerin beklentileri ile kişisel arzuları arasında çatışma durumu da ortaya konmuştur. Mevcut çalışmada ise uçuş ekibi personellerinin stres durumlarının yanısıra sıkışmışlık hissi de ele alınmaktadır.

Bu çalışmanın temel amacı, kuraldışı yolcu davranışlarının geniş bir uçak filosu ve binlerce uçuş personeline sahip havayolu şirketlerindeki uçuş ekipleri üzerinde meydana getirdiği psikolojik etkileri derinlemesine incelemektir. Bell'in (2022) çalışmasında belirtildiği üzere, uçuş ekiplerinin, kuraldışı davranışlarla başa çıkarken gösterdikleri duygusal emek, onların iş performansı ve genel refah durumları üzerinde önemli etkiler yaratabilir. Ek olarak, Tsang, Masiero ve Schuckert (2018) tarafından yapılan çalışma, uçuş ekiplerinin, yolcuların farklı davranış biçimlerine tolerans seviyelerini ve bu davranışların kabul edilebilirlik düzeylerini ölçmeyi amaçlamaktadır.

Bu çalışmanın bir diğer amacı da, uçuş ekibinin demografik özellikleri ile psikolojik durumları arasındaki ilişkileri keşfetmek ve bu bağlantıları anlamaya çalışmaktır. Bu, havayolu şirketlerinin uçuş ekiplerine yönelik destek ve eğitim programlarını daha etkin bir şekilde şekillendirmelerine yardımcı olabilir. Bu araştırmada, belirlenen amaç doğrultusunda aşağıdaki hipotezler oluşturulmuştur:

- H1:** Kuraldışı yolcu davranışlarının uçuş personelinin iş stresi üzerinde istatistiki düzeyde anlamlı bir etkisi vardır.
- H2:** Kuraldışı yolcu davranışlarının uçuş personelinin (a) içsel ve (b) dışsal sıkışmışlık hissi üzerinde istatistiki düzeyde anlamlı bir etkisi vardır.
- H3:** Uçuş personelinin yaşadığı (a) içsel ve (b) dışsal sıkışmışlık hissini uçuş personelinin iş stresi üzerinde istatistiki düzeyde anlamlı bir etkisi vardır.
- H4:** Kuraldışı yolcu davranışlarının uçuş personelinin iş stresi üzerinde etkisinde uçuş personelinin (a) içsel ve (b) dışsal sıkışmışlık hissi aracılık rolü oynar.

Bu araştırmanın önemi, son yıllarda havacılık sektöründe gözlemlenen artan kuraldışı yolcu davranışlarının, uçuş ekibinin psikolojik sağlığı üzerindeki etkilerini kapsamlı bir şekilde inceleyerek, bu davranışların sebep olduğu riskleri ve olası

sonuçları ortaya koymasından kaynaklanmaktadır. Akgeyik (2011) tarafından yapılan bir çalışma, Türkiye'de uçuş görevlilerine yönelik şiddet vakalarını ele alarak, bu tür davranışların yol açtığı psikolojik zararları ve sonuçlarını detaylı bir şekilde analiz etmiştir. Bu çalışma, kuraldışı davranışların yol açtığı stres, depresyon ve sıkışmışlık gibi psikolojik etkilerin, uçuş güvenliği ve hizmet kalitesi üzerindeki doğrudan etkilerini gözler önüne sermektedir.

Bu bağlamda, araştırma, uçuş ekibinin maruz kaldığı psikolojik baskıların anlaşılmasına yardımcı olarak, havacılık endüstrisinde güvenliği ve hizmet kalitesini artırmak adına etkili müdahale stratejileri ve politikaların geliştirilmesine önemli katkılarda bulunmayı hedeflemektedir. Özellikle Bell (2022) ve McLinton, Drury ve Masocha (2020) tarafından yapılan çalışmalar, bu tür davranışların sebep olduğu psikolojik yükün yanı sıra, bu durumların yönetilmesi ve minimizasyonu konusunda yeni stratejiler geliştirilmesinin gerekliliğini vurgulamaktadır. Bell'in çalışması, kuraldışı davranışların nedenlerini ve psikolojik etkilerini geniş bir çerçevede ele alarak, bu problemlerin daha etkin yönetilmesi için gereken bilgilere ışık tutmaktadır.

Araştırma, uçuş ekibinin çalışma koşullarının iyileştirilmesine ve yolcu deneyiminin genel olarak nasıl artırılabilceğine dair bilgiler sunarak, havacılık endüstrisindeki mevcut literatüre önemli bir katkı sağlamaktadır. Mumtaz (2017) tarafından yapılan bir analiz, Emirates Airlines'da çalışan kabin ekibinin karşılaştığı zihinsel sağlık sorunlarını ve bu sorunların yolcu davranışlarıyla olan ilişkisini detaylandırmaktadır. Bu tür çalışmalar, endüstriye yönelik politika ve uygulamaların geliştirilmesinde kritik öneme sahiptir. Bu çalışmada, kuraldışı yolcu davranışlarının uçuş ekipleri üzerinde meydana getirdiği psikolojik etkilerin incelenmesinin temel nedeni, kuraldışı yolcu davranışlarının uçuş güvenliği ve hizmet kalitesi üzerinde doğrudan olumsuz etkilerinin yanı sıra uçuş ekibinin psikolojik sağlığı üzerinde de ciddi sonuçlar doğurmasıdır. Artan hava yolcu trafiği ve sosyal medyada paylaşılan olayların da etkisiyle, bu sorunun önemi daha da belirginleşmiştir. Bu çalışmanın bilime katkısı, uçuş güvenliğinin artırılması, uçuş ekibinin çalışma koşullarının iyileştirilmesi ve yolcu deneyiminin geliştirilmesi açısından teorik ve uygulamalı yönleriyle önemlidir. Bu araştırma, havacılık endüstrisindeki mevcut literatüre önemli bir katkı sağlayarak, uçuş ekibi refahı ve yolcu davranış yönetimi konularında yeni bakış açıları sunmaktadır.

# BİRİNCİ BÖLÜM

## KURALDIŞI YOLCU DAVRANIŞLARI

Çalışmanın bu bölümünde, kuraldışı yolcu davranışlarının uçuş ekipleri üzerinde meydana getirdiği psikolojik etkileri ile ilgili kavramsal açıklamalara yer verilmiştir.

### 1.1. Emniyetli Davranış

Emniyet ve güvenlik, iş yerlerindeki temel öncelikler arasında yer alır. Bu, hem insanların sağlığı hem de finansal kayıplar açısından büyük önem taşır. Hofmann ve arkadaşları (2003, s.170) tarafından belirtildiği üzere, organizasyonlar, kazaları ve yaralanmaları önlemek amacıyla emniyetli davranışların sergilenmesini kritik bir amaç olarak görmektedir. Çalışanlar genellikle, iş yerinde üzerlerine düşen rollerin farkında olup bu roller doğrultusunda hareket etme eğilimindedir. Çalışanların, belirli emniyet standartlarına uyum sağlaması beklenmektedir (Chen ve Chen, 2014, s.46).

Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü (ICAO), emniyeti; insanlara veya mülke zarar verebilecek her türlü tehlike ve riskin tanımlanması, değerlendirilmesi ve bu risklerin kabul edilebilir seviyelere indirilmesi veya kontrol altında tutulması süreci olarak tanımlar (ICAO, 2013, s. 1-2). Havacılık sektöründe emniyet anlayışının evrimi, 1960'lardan günümüze kadar önemli değişiklikler göstermiştir. Başlangıçta, emniyet daha çok mekanik ve teknik aksaklıkların önlenmesine odaklanmışken, 1970'lerde insan ve makine arasındaki etkileşim ön plana çıkmıştır. Bu dönemde, insan hatalarının potansiyel riskler üzerindeki etkisi daha fazla incelenmeye başlanmıştır. 1990'lara gelindiğinde ise, örgüt kültürü ve politikaları da dahil edilerek, insan faktörleri ve teknik detayların entegre edildiği daha kapsamlı bir yaklaşım benimsenmiştir (ICAO, 2013, s. 1-2).

Güvenli çalışma uygulamaları, örgütler tarafından çalışanların emniyetle ilgili görevlerini içeren rutin faaliyetlerdir. Bu faaliyetler arasında kişisel koruyucu ekipmanların doğru kullanımı, kilitleme ve etiketleme prosedürlerinin uygun şekilde uygulanması, potansiyel tehlikeleri azaltacak iş prosedürlerinin gerçekleştirilmesi ve bunların sürekli olarak gözden geçirilmesi yer almaktadır. olarak görülmektedir (Fugas vd., 2012, s. 469). Bu tür faaliyetler, çalışanların güvenliğini sağlamak ve olası kazaların önüne geçmek için kritik öneme sahiptir.

Literatürde, emniyetli davranışlar genellikle iki ana kategoride incelenir: emniyete uyum ve emniyete katılım. Emniyete uyum, çalışanların iş yerinde emniyet standartlarını sağlamak için uymaları gereken temel faaliyet ve prosedürleri ifade ederken; emniyete katılım, bireylerin kişisel güvenliklerine doğrudan katkıda bulunmasa da, emniyet bilincinin artırılmasına ve güvenli bir çalışma ortamının oluşturulmasına yardımcı olan davranışları kapsar (Neal ve Griffin, 2006, s.947). Bu iki kavram, emniyet yönetiminde temel unsurlar olarak kabul edilir ve birbirlerini tamamlayıcı niteliktedir.

Havacılık sektöründe, kabin görevlilerinin emniyet uyumuna yönelik davranışları, uçuş güvenliği için hayati öneme sahip olan emniyet kurallarına ve prosedürlere sıkı sıkıya bağlı kalmayı gerektirir. Bu, uçuş sırasında güvenliği sağlamanın anahtar unsurlarından biridir. Öte yandan, emniyete katılım, görevlilerin iş saatleri dışında da havayolu şirketlerinin emniyet programlarına aktif olarak katılmalarını ve emniyet prosedürlerinin iyileştirilmesine katkıda bulunmalarını içerir (Chen ve Chen, 2014, s.47).

Bireylerin emniyete uyumu ve katılımına yönelik davranışları, kişisel yetenekler, bilgi düzeyi ve motivasyon gibi faktörlerden etkilenir. Emniyetle ilgili davranışların başarılı bir şekilde gerçekleştirilmesi, gerekli bilgi ve becerilere sahip olmanın yanı sıra, bu davranışları yerine getirme konusunda yüksek bir motivasyona sahip olmayı gerektirir (Neal vd., 2000, s.100).

Emniyet çalışmalarında sıklıkla incelenen bir diğer kavram ise emniyet iklimidir. Emniyet ikliminin, emniyetle ilgili çıktılar üzerinde doğrudan etkileri olduğu gözlemlenmiştir; ancak, emniyetli davranışlar ile emniyet iklimi arasındaki ilişki, motivasyon gibi diğer faktörlerin etkisi altındadır (Fugas, Silva ve Meliá, 2012, s. 469). Bu durum, motivasyonun emniyetli davranışların gerçekleştirilme olasılığını artırdığını göstermektedir (Neal ve Griffin, 2006, s.947).

Emniyetle ilgili yapılan ölçümler genellikle, kazaların sıklığı, işgücü kaybı ve hastalık oranları gibi sonuç odaklı metrikleri kullanır. Ancak, modern yaklaşımlar, sistemin başarısını artırabilecek proaktif ölçütleri, örneğin emniyet iklimi ve tehlikelerin tanımlanması gibi faktörleri ön plana çıkarır (Cooper ve Phillips, 2004, s.499).

## 1.2. Havacılık Güvenliği

Uçakla seyahat etmek, birçok diğer seyahat şekline kıyasla en güvenli olanlardan biridir. Taşınan yolcu sayısı ve kat edilen mesafeler üzerinden yapılan ölçeklendirmelerde, ölümcül kaza ve ölen insan sayıları incelendiğinde, havayoluyla seyahatin oldukça güvenli bir ulaşım şekli olduğu açıkça ortaya çıkar. Ancak her ne kadar güvenli olsa da, tek bir insanın bile zarar görebileceği gerçeğini göz önünde bulundurarak, emniyetin tam olarak garantisini olmadığı anlaşılır. Bu durum, güvenlik önlemlerinin sürekli bir şekilde geliştirilmesi ve güçlendirilmesi gerektiğini göstermektedir (Can, 2008, s. 14).

Havacılık sektöründe hava sahasının kullanımı, uçak ve havalimanlarının işleyişi gibi uçuş güvenliğini sağlayan ulusal ve uluslararası kurallar olmakla birlikte, kural dışı yolcu davranışları, güvenliği tehdit etmekte ve sektörde ciddi problemleri beraberinde getirmektedir. Bu açıdan, kural dışı müdahale ve davranışları engellemek amacıyla uçuş güvenliğine önem verilmesi gerekmektedir. Bunun sağlandığı durumda, konforlu, emniyetli ve sorunsuz bir uçuş sağlanmış olacaktır (Siregar, 2019, s. 20; Çoban, 2022, s. 357).

Havalimanlarında ve uçaklarda yoğunlukla birlikte, anonim olarak seyahat eden yolcuların varlığı, bazı olumsuz, kural dışı ve uygun olmayan davranışların ortaya çıkmasına yol açabilir. Bu tür davranışların çoğu, yolcuların havayolu seyahati sırasında haklarının kısıtlandığına dair algılarından kaynaklanmaktadır (James, 2014, s. 24). Bu nedenle, havacılık sektöründe güvenliği sağlamak ve korumak önemlidir, çünkü kural dışı davranışlar sadece diğer yolcuların konforunu ve güvenliğini tehdit etmekle kalmaz, aynı zamanda uçuş emniyetini de tehlikeye atabilir.

Dehart'a göre (2003, s. 137), havacılık güvenliği kurallarının ciddiyetinin arttığı yıllarda, bilet ve kargo işlemleri, güvenlik kontrolleri ve uçağa binme süreci için bir yolcuya 30-40 dakika yeterli olurken; günümüzde, yolcuların en az iki saat önce havalimanında bulunmaları gerekmektedir. Uçağa binmeden önce, yolcular sıklıkla uzun ve yoğun kuyruklarla karşılaşmakta ve bilet, kargo, güvenlik kontrolü ve uçağa binme süreciyle uğraşmaktadır. Güvenlik kontrollerinde, hatta küçük ve basit araçlara (lazer işaretleyici, kamera tripodu, elektrikli diş fırçası vb.) dahi izin verilmemekte; bazı durumlarda yolcuların bagajlarını açması ve ayakkabılarını çıkarmaları istenmekte; hatta bazı durumlarda yolcular ikinci bir güvenlik kontrolünden geçmek

zorunda kalmaktadırlar. Uçuş öncesi bu yoğun ve önleyici süreç, sıradan bir hava yolculuğunun bir parçası olsa da, yolcularda kural dışı davranışların temelini oluşturan memnuniyetsizlik ve psiko-sosyal stres yaratmaktadır.

### 1.3. Yolcu Psikolojisi

Havacılık endüstrisinde, yolcuların psikolojik durumu, uçuş ekibinin psikolojisi kadar kritik bir yere sahiptir. Herhangi bir uçuşta, sadece uçuş ekibinin değil, yolcuların da dikkatsizlikleri veya kaza yapmaları, uçuşun gidişatını büyük ölçüde etkileyebilir. Bu nedenle, yolcuların uçuş güvenliği hakkında doğru bilgilendirilmeleri ve uçuş sırasında kurallara uygun davranış sergileyerek uçuşun sorunsuz gerçekleşmesine katkıda bulunmaları şarttır. Yolcuların fizyolojik sağlığı da, uçuş sırasında uyulması gereken kuralların ötesinde, önem taşımaktadır. Beslenme, uçuş esnasında özellikle dikkat edilmesi gereken faktörlerden biridir. Uçaklardaki sınırlı ikram seçenekleri, yolcular üzerinde beklenmedik psikolojik etkiler yaratabilir. Kabin basıncının yüksek olması nedeniyle, alınan yiyecek ve içeceklerin etkileri değişebilir, bu da özellikle alkol tüketiminin olumsuz sonuçlarına dair yolcuları uyarır (Karaosmanoğlu, 2017, s. 29).

Havacılık tarihinde, yolcu davranışlarının uçuş güvenliğini tehdit ettiği pek çok olay yaşanmıştır. İlk kaydedilen saldırgan yolcu vakası, 1947 yılında Havana'dan Miami'ye yapılan bir uçuşta, aşırı alkol tüketimi sonucu sarhoş olan bir yolcunun uçuş ekibine ve diğer yolculara saldırmasıyla gerçekleşmiştir. Alaska'da 1950 yılında meydana gelen bir başka olayda ise, Douglas DC-3 uçağında bir yolcunun saldırısına uğrayan uçuş ekibi, diğer yolcuların yardımıyla saldırganı kontrol altına almıştır (Çoban, 2022, s. 39).

Bu olaylar ve yapılan araştırmalar, havacılık sektöründe yolcuların psikolojik durumlarının, uçuş güvenliği açısından uçuş ekibinin psikolojisine eş değer bir öneme sahip olduğunu ortaya koymaktadır. Güvenli ve emniyetli havacılık operasyonlarının sürdürülebilirliği için, uçuş ekibi ve yolcuların psikolojik durumlarının çok yönlü bir perspektifle değerlendirilmesi gerekmektedir. Özellikle, yolcuların maruz kaldıkları koşullar ve pilotların güvenli taşıma sorumluluğu göz önünde bulundurulduğunda, anlık problem çözme ve olası olumsuz durumlara karşı hazırlıklı olma yeteneği hayati önem taşır. Bu durum, havacılık endüstrisinde psikolojik faktörlerin, teknik ve

operasyonel yönlerle birlikte, güvenlik ve emniyet stratejilerinin ayrılmaz bir parçası olması gerektiğini vurgular (Uzunçar, 2023, s. 13).

#### **1.4. Kural Dışı Yolcu Davranışı**

Havacılık sektörü, küresel anlamda birçok gelişmeye ve ilerlemeye tanıklık etmekle birlikte, çeşitli zorluklarla da karşı karşıya kalmaktadır. Bu zorlukların başında, son yıllarda daha da görünür hale gelen ve sektör profesyonelleri ile yolcular arasında endişe yaratan kural dışı yolcu olayları gelmektedir. Kural dışı yolcu terimi, uluslararası literatürde çeşitli ifadelerle tanımlanmaktadır. İngilizce'de bu durum, "unruly passenger" (kural dışı yolcu), "disruptive passenger" (yıkıcı yolcu) ve "air rage" (havada öfke) gibi kavramlarla ifade edilir (James, 2014, s. 24; IATA, 2015).

Uluslararası Sivil Havacılık Organizasyonu (ICAO)'nun Annex 17 dokümanında (2011) belirtildiği üzere, kural dışı yolcu; havalimanı veya uçakta, davranış kurallarına veya havalimanı personeli, uçuş ekibinin talimatlarına uymayarak düzeni bozan ve genel güvenliği tehdit eden bireyler olarak tanımlanmaktadır. Bu tanım, kural dışı davranışların, havacılık sektöründe ciddiye alınması gereken ve önlenmesi zorunlu olaylar olduğunu vurgular.

Kural dışı yolcu davranışları, sadece fiziksel şiddeti değil; rahatsız edici, tehditkar ve hukuki anlamda suç teşkil edebilecek eylemleri de içerebilir. Bu tür davranışlar, uçuş esnasında yer personelinin ve uçuş ekibinin güvenliğini tehlikeye atabilir, diğer yolcuların huzurunu bozabilir ve mülkiyete zarar verebilir (Schaaf, 2001, s. 168). Bu olaylar, uçuş sırasında yaşanan terör eylemlerinden farklıdır ve doğrudan ulusal güvenlik sorunu olarak kabul edilmemekle birlikte, uçuş güvenliği ve hukuki düzenlemelerle yakından ilgilidir. Özellikle 11 Eylül 2001 terör saldırıları sonrası, terörizm ve kural dışı yolcu davranışları arasındaki çizginin bulanıklaştığına dair bir algı oluşmuştur. Bu durum, havacılık güvenliği konusunda yeni tartışmaları beraberinde getirmiştir (Nase ve Humphrey, 2014, s. 717).

Kural dışı yolcu davranışları, havacılık sektöründe karşılaşılan ciddi sorunlardan biridir ve bu davranışlar geniş bir yelpazede yer alır. IATA2 (2015), kural dışı yolcu davranışlarından bazılarını şu şekilde sıralamıştır:

Yasadışı uyuşturucu tüketimi;

Güvenlik talimatlarına uymama, örneğin kabin ekibinin taleplerini (kemer bağlama, sigara içmeme, bir güvenlik duyurusunu bozma) takip etmeme;

Mürettebat üyeleri veya diğer yolcularla sözlü karşılaşma;

Mürettebat veya diğer yolcularla fiziksel karşılaşma;

İşbirliği yapmayan yolcu (mürettebatın görevlerine müdahale etmek, uçağa binme veya uçaktan inme talimatlarına uymayı reddetmek);

Tehditler yapma (bir kişiye yönelik tehditler, kafa karışıklığı veya kaos yaratmayı amaçlayan türler dahil, mürettebat, yolcular veya uçağa yönelik her türlü tehdit edici davranış);

Cinsel taciz/rahatsızlık;

Diğer türden taşkıncı davranışlar (örneğin, bağırma, rahatsız edici davranışlar, koltuk sırtlarını/tepsi masalarını tekmeleme).

Bu tür davranışlar, bir yandan uçuş ekibi ve yolculara yönelik sözlü ve fiziksel saldırıları, diğer yandan da emniyet ve güvenlik kurallarının ihlal edilmesini kapsar. Lee'nin (2013, s. 5) çalışmasında belirtildiği üzere, bu davranışlar aynı zamanda uçuş ekibinin görevlerini yerine getirmelerini engelleyebilir. Kural dışı yolcu davranışlarının kökeni, havacılık sektörünün ilk yıllarına dayanmaktadır ve zaman içinde evrilerek günümüzdeki karmaşık formunu almıştır. Tarihsel olarak bakıldığında, kayıtlara geçen ilk kural dışı yolcu olayı 1947 yılında, Küba'nın başkenti Havana'dan ABD'nin Miami şehrine yapılan bir uçuşta yaşanmıştır. Bu olayda, sarhoş bir yolcu, uçuş görevlisine ve diğer yolculara saldırarak olayın ilk örneklerinden birini oluşturmuştur (Hunter, 2009). Bir başka önemli örnek ise, 1950 yılında Alaska'da yaşanmıştır. Douglas DC-3 uçağında, uçuş ekibine saldıran bir yolcu, ikinci pilot ve yardıma koşan yolcular tarafından kargo ipiyle bağlanarak kontrol altına alınmıştır (Rolfe, 2000). Bu olaylar, kural dışı yolcu davranışlarının sadece modern havacılığın bir sorunu olmadığını, tarihin erken dönemlerinde de var olduğunu göstermektedir.

2007 yılı itibariyle, dünya çapında rapor edilen kural dışı yolcu olaylarında dikkate değer bir artış gözlenmiştir. Kural dışı yolcu davranışları, tüm hava yolu işletmelerini ve yolcuları etkileyen küresel bir sorun haline gelmiştir (Timmis vd., 2018, s. 8). Bu davranışlar, yolcular ve uçuş ekibine yönelik sözlü ve fiziksel taciz,

saldırganlık, uçuş ekibinin talimatlarına uymama, uçağın içindeki eşyalara zarar verme ve diğer antisosyal davranışlar şeklinde kendini göstermektedir (Prabandari, 2016, s. 826).

#### 1.4.1. Kural Dışı Yolcu Davranışlarının Sınıflandırılması

Kural dışı yolcu davranışlarının ciddiyetini ve tehdit seviyelerini belirlemek amacıyla, Uluslararası Sivil Havacılık Organizasyonu (ICAO) ve Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği (IATA), kademeli bir sınıflandırma sistemi geliştirmiştir. IATA'nın Güvenlik Hükümlerinin Uygulanmasına İlişkin El Kitabı (Doc 9811) dört seviyelik bir tehdit sınıflandırması sunar: Seviye 1, sözlü saldırıları; Seviye 2, fiziksel saldırıları; Seviye 3, hayati tehlike oluşturan davranışları; ve Seviye 4 ise kokpite müdahaleyi içerir (IATA, 2015, s. 28). Bu sınıflandırma, havacılık sektöründe kural dışı yolcu davranışlarına müdahale edilmesinde önemli bir rehberlik sağlar.

**Tablo 1. ICAO'nun Kural Dışı Yolcu Olayları İçin Tehdit Sınıflandırma Seviyeleri**

Seviye	Tanımlayıcı	Davranış Örnekleri
1	Sözel Kural Dışı Davranış	- Kabul edilemez veya argo dil kullanımı - Mürettebata karşı kabul edilemez davranış Ses tonu veya kaba jestlerle hoşnutsuzluk belirtme Tartışma çıkarma veya makul olmayan taleplerde bulunma (örn. reddedilen bir isteği bırakmama) Şüpheli davranış sergileme, örneğin huzursuz davranış; mesafeli ve tepkisiz Mürettebatın talimatlarını takip etmeme veya yetkiyi sorgulama Bir güvenlik düzenlemesini ihlal etme
2	Fiziksel Olarak Saldırgan Davranış	- Mürettebata karşı fiziksel olarak saldırgan davranış: Açık veya agresif şekilde düşmanca hareketler, fiziksel eylem veya teması içerir - Mürettebata karşı müstehcen veya uygunsuz davranış: Aşırı cinsel, şehvetli veya şehvet düşkünü doğada eylemler - Sözel tehditler: Bir mürettebat üyesini veya başka bir yolcuyla fiziksel şiddet veya bedensel zararlar tehdit etmek, uçağa binmek üzereyken veya uçağa binme girişiminde bulunurken tehditlerde bulunmak - Uçağın acil durum veya güvenlik ekipmanlarıyla oynama

---

		- Uçakta veya uçağın içindeki mülkü bilerek hasar verme
3	Hayati Tehlike Oluşturan Davranış (veya silah teşhiri)	- Bir silahın tehdidi, teşhiri veya kullanımı - Yaralanma amacıyla fiziksel veya cinsel saldırı (örn. Şiddetli, tehditkar, korkutucu veya düzensiz davranış)
4	Uçuş Mürettebatı Bölmesine Yapılan Gerçek veya Girişim Edilen İhlal	- Uçuş güvertesine yapılan bir girişim veya yetkisiz giriş - Uçağı kontrol etme girişiminde ölüm veya ciddi bedensel yaralanma tehdidi - Uçuş güvertesini ihlal etmek için bir silahın teşhiri, kullanımı veya kullanılma tehdidi - Bir uçağı sabotaj veya sabotaj girişimi - Uçağın uçamaz hale gelmesine neden olan eylemler veya uçuş güvenliğini tehlikeye atacak eylemler - Uçağı yasa dışı şekilde ele geçirme girişimi

---

Kaynak: ICAO, 2013

#### 1.4.2. Kural Dışı Yolcu Davranışları Doğuran Nedenler

Ticari havayolu taşımacılığı, her gün milyonlarca insanın tercih ettiği bir seyahat yöntemidir. Bu kapsamlı kullanım, farklı nedenlerden ötürü kural dışı yolcu davranışlarının ortaya çıkmasına zemin hazırlamaktadır. Kural dışı davranışların sebepleri, hem uçuş öncesi süreçlerde hem de uçuş esnasında meydana gelebilmektedir. 11 Eylül 2001 terör saldırılarından sonra havacılık güvenliği konusunda önemli değişiklikler yaşanmış, havalimanlarında güvenlik önlemleri artırılmış, yeni güvenlik teknolojileri devreye alınmış ve güvenlik kontrol süreçleri daha detaylı ve zaman alıcı hale gelmiştir (Cason vd., 2010, s. 87). Dehart (2003, s. 137) ise, geçmişte havacılık güvenliği ile ilgili kuralların daha az katı olduğu dönemlerde, bir yolcunun bilet ve kargo işlemleri, güvenlik kontrolü ve uçağı biniş için 30-40 dakika yeterliyken, günümüzde yolculardan en az iki saat öncesinden havalimanında olmaları istenmektedir.

Uçuş öncesi süreçte yolcular, sık sık uzun ve yoğun kuyruklarda beklemek zorunda kalmaktadır. Bu durum, yolcularda kural dışı davranışlara yol açabilen memnuniyetsizlik ve psikososyal stresin temelini oluşturabilir. Havayolu seyahati

sırasında yolcuların hizmet kalitesi konusundaki memnuniyetsizlikleri ve havayolu işletmelerinin bu sorunları görmezden gelme eğilimleri, kural dışı davranışların ortaya çıkışını ve devamlılığını teşvik etmektedir (Phadke, 2017, s. 44). Yoğun rekabet ve düşük kar marjları, havayolu işletmelerini ekonomik olarak savunmasız bırakmakta ve maliyet düşürücü önlemler almayı zorunlu kılmaktadır. Bu önlemler, yakıt tasarrufu, uçak içi koltuk düzeni, yemek servisi ve uçuş ekibinin davranışları gibi alanlarda hizmet kalitesini doğrudan etkileyebilmekte ve yolcuların memnuniyet seviyelerini düşürebilmektedir (Nase ve Humphrey, 2014, s. 713).

Ek olarak, geciken, iptal edilen ya da kaçırılan uçuşlar; yolcuların zamanında ve yeterince bilgilendirilmemesi; uzun mesafeli uçuşlar; sigara içme yasağı ve elektronik aletlerin kullanımına getirilen kısıtlamalar gibi faktörler, yolcuların rahatsızlık hissetmelerine ve dolayısıyla kural dışı davranışlar sergilemelerine neden olabilmektedir (IATA, 2015, s. 18). Bu faktörlerin bütünü, havayolu taşımacılığında kural dışı yolcu davranışlarının ortaya çıkmasını tetikleyen bir ekosistem oluşturmaktadır. Bu durum, havayolu şirketleri, havalimanı işletmecileri ve güvenlik personeli için sürekli bir meydan okuma teşkil etmekte ve yolcu memnuniyeti ile güvenliğin sağlanması adına proaktif önlemlerin alınmasını gerektirmektedir.

Havacılık sektöründe, alkol tüketimi ile ilişkili anti sosyal davranışlar ciddi bir sorun olarak öne çıkmaktadır. Dünya genelinde, aşırı alkol tüketiminin yol açtığı bu tür davranışlar nedeniyle, her 50 uçuştan birinde gecikmeler yaşanmakta veya uçuşlar kesintiye uğramaktadır. Havalimanlarında bulunan duty-free mağazaları aracılığıyla yolcuların vergisiz veya indirimli alkol satın alabilmesi, bekleme salonlarında alkol tüketmesi, uçuş sırasında sunulan alkollü içecek hizmetleri ve yolcuların kendi getirdikleri alkollü içecekleri uçak içinde tüketmeleri, kural dışı davranışların önemli nedenleri arasında yer almaktadır (www.eraa.org, 2020). Özellikle 1999 ile 2003 yılları arasında Birleşik Krallık'ta gerçekleşen kural dışı yolcu olaylarının %45'inde, olayların ana sebebi olarak alkol tüketimi gösterilmiştir (Girasek ve Olsen, 2009: 311).

ABD'de yapılan bir araştırma, kural dışı yolcu davranışlarını etkileyen faktörleri üç ana kategori altında toplamıştır: Yolcu ile ilgili faktörler (kişilik özellikleri, akıl sağlığı, madde kullanımı vb.), çevresel faktörler (ortam ısısı, kişisel alan, yolcular ve uçuş ekibinin davranışları vb.) ve havayolu veya havalimanı işletmesine ait servis politikaları (bagaj kısıtlamaları, hizmet kalitesi vb.) (Pierson vd., 2007, s. 364).

Cinsiyet, etnik köken ve seyahat sınıfı gibi demografik özelliklerin kural dışı yolcu davranışları üzerinde belirleyici bir etkiye sahip olduğunu söylemek güçtür. Ancak, geçmişten günümüze yapılan gözlemler, özellikle 18-35 yaş aralığındaki erkek yolcuların kural dışı davranışlara daha eğilimli olduğunu; son dönemlerde ise kural dışı davranan kadın yolcu sayısında bir artış olduğunu göstermektedir. Ayrıca, gruplar halinde seyahat eden kişiler (örneğin spor takımları) kural dışı davranışlara daha yatkın bulunmuştur (Goldsmid vd., 2016: 2).

**Tablo 2. Kural Dışı Yolcu Davranışının Nedenleri**

<b>Ana Etkenler</b>	<b>Ana Kategori</b>	<b>Özel Belirleyiciler</b>
<b>Yolcu Kaynaklı Sebepler</b>	Alkol ve İlaç Kullanımı	Alkol, Sarhoşluk, Uyuşturucu, Anti Depresanlar, Ağrı Kesiciler, Uyku Hapları
	Psikolojik Durumlar	Panik Atak, Bipolar Bozukluk, Uçuş Fobisi, Uzun Uçuş Kaygısı
	Sosyo-Kültürel Faktörler	Sosyal Statü, Kültürel Farklılıklar, Irkçı ve Dini Söylemler
<b>Uçak İçi Fiziksel Ortam</b>	Koltuk Yerleşimi	Koltuğu Geriye Yatırma, Yer Değiştirme, Dar Koltuklar, Fiziksel Rahatsızlık
	Kabin İçi Koşullar	Dar Koridorlar, Dolu Tuvaletler, Kirli Koltuklar, Hava Kalitesi
<b>Uçak İçi Sosyal Ortam</b>	İnsan İlişkileri	Cinsel Çekim, Taciz, Kıskançlık, Tartışmalar
	Grup Dinamikleri	Grup Yolcular, Spor Takımları, Çiftler, Aileler
<b>Kurallara Uyumsuzluk</b>	Uçuş Kuralları	Sigara İçme, Emniyet Kemeri, Elektronik Cihaz Kullanımı, Bagaj Kuralları
	Görgü ve Etik Kurallar	Gürültü, Uygunsuz Davranışlar, Pornografik İçerikler
	Hizmet Öncesi	Bilet İşlemleri, Bagaj Sorunları, Gecikmeler, İptaller

<b>Hava Yolu İşletmesi Kalite Sorunları</b>	Kabin Hizmetleri	Yolcu İsteği Reddi, Kabin Ekibi Tutumu, Yemek Servisi
<b>Havalimanı Kaynaklı Sebepler</b>	Havalimanı Ortamı	Güvenlik Kontrolleri, Alkol Servisi, Duty-Free Mağazalar, Tesis Ekipmanları
<b>Mevsimsel Faktörler</b>	Mevsim ve Özel Günler	Yılbaşı, Hava Durumu

Kaynak: Çoban, 2020, s. 124-125.

### 1.4.3. Kural Dışı Yolcu Davranışlarının Önemi

Küreselleşme ve teknolojik yenilikler, 21. yüzyılın başından itibaren tüm sektörlerde olduğu gibi havacılık sektöründe de devrim yaratan faktörler arasında yer almaktadır. Bu iki önemli değişken, ticari havayolu taşımacılığının dinamiklerini derinden etkileyerek, ulaşım sektörü içerisindeki konumunu güçlendirmiştir. Öyle ki, küreselleşmenin getirdiği açık pazar ekonomisi ve teknolojinin sunduğu yenilikçi çözümler sayesinde, havacılık sektörü sürdürülebilir bir büyüme ivmesi yakalamıştır. İstatistiklere göre, tüm dünyada tarifeli yolcu taşımacılığı, 2018 yılında %7,3'lük bir büyüme göstermiş, takip eden yıl ise global sorunlara rağmen %4,2'lik bir artışla büyümeye devam etmiştir (Çoban ve İpek, 2020, s. 90). Bu büyüme, havacılık sektörünün geleneksel sınırlarını zorlayarak, daha geniş kitlelere ulaşmasını sağlamıştır.

Günümüzde, hava yolu ile seyahat etmek, geçmişte olduğundan çok daha erişilebilir bir duruma gelmiştir. Küresel ekonominin getirdiği refah artışı ve teknolojik gelişmeler, hava yolculuğunu birçok insan için mümkün kılmıştır. Ancak, sektördeki bu hızlı büyüme, beraberinde bazı zorlukları da getirmiştir. Artan yolcu sayısı ve uçuş frekansı, gökyüzünde ve havalimanlarında trafiğin yoğunlaşmasına, dolayısıyla havalimanlarının daha kalabalık hale gelmesine yol açmıştır (Barron, 2020, s. 39). Bu durum, havacılık sektöründe emniyet ve güvenlik kurallarının daha da önem kazanmasına sebep olmuştur.

Havalimanlarında ve uçaklarda yaşanan yoğunluk, yolcuların seyahat deneyimlerini doğrudan etkileyen bir faktör haline gelmiştir. Bu yoğunluk, yolcuların hava yolu ile seyahat etme sürecinde farklı algılar geliştirmesine, bazen de memnuniyetsizlik ve hayal kırıklığına neden olabilmektedir (Barron, 2020, s. 40).

Özellikle, havalimanları ve uçaklardaki kalabalık ortamlarda, yolcuların anonim bir şekilde hareket etmek zorunda kalmaları, kural dışı davranışların ortaya çıkmasına zemin hazırlayabilmektedir. Bu davranışlar genellikle, yolcuların havayolu seyahati ile ilgili hakları konusunda yetersiz bilgilendirilmiş olmalarından veya haklarının ihlal edildiğini düşünmelerinden kaynaklanmaktadır (James, 2014, s. 24).

Hava yolculuğu, birçok insan için stres ve kaygıyı tetikleyen bir deneyim olabilir. Havalimanlarında yaşanan yoğunluk, uzun süreli kapalı alanlarda beklemek, uçuş korkusu, yükseklik fobisi ve medyada yer alan olası terör olaylarına dair haberler, bu kaygıların başlıca kaynakları arasında yer alır. Özellikle zihinsel sağlık sorunları bulunan yolcular için bu durumlar, mevcut sorunların tetiklenmesine ve sonuç olarak kural dışı davranışların ortaya çıkmasına neden olabilir (IATA, 2015, s. 18). Goldsmid ve arkadaşlarına (2016, s. 2) göre, iş seyahatlerine kıyasla tatil veya spor etkinlikleri gibi belirli amaçlarla yapılan uçuşlarda kural dışı yolcu davranışlarının görülme olasılığı daha yüksektir.

Fogg (2001, s. 523) ise, kültürel farklılıkların da yolcu davranışları üzerinde etkili olabileceğini belirtir. Farklı kültürel arka planlar, insanların düşünme ve davranma biçimlerini derinden etkileyebilir. Örneğin, İngilizlerin pragmatik düşünme tarzı, Fransızların kavramsal yaklaşımı, Almanların kuralcı ve yasalara dayalı zihniyeti, bu farklılıkların açık örnekleridir. Aynı şekilde, zaman algısı konusunda da farklılıklar mevcuttur; Amerikalılar için “vakit nakittir” anlayışı geçerliyken, Latin ve Akdeniz kültürlerinde zaman kavramı daha esnek bir yapıya sahiptir. Bu tür kültürel farklılıklar, uçuş esnasında yolcuların birbirleriyle ve uçuş ekibiyle olan etkileşimlerinde önemli rol oynayabilir ve bazı durumlarda kural dışı davranışlara yol açabilir.

Bu bağlamda, havayolu şirketlerinin ve havalimanı operatörlerinin, yolcuların çeşitli kaygı ve endişelerini anlayarak bu faktörleri hafifletecek önlemler alması önem taşır. Eğitimli uçuş ekipleri, kültürel farkındalık, yolcu ihtiyaçlarını anlama ve uygun müdahale stratejileri, hava yolculuğu deneyimini daha olumlu hale getirebilir ve kural dışı davranışların önlenmesine yardımcı olabilir. Yolcuların çeşitliliğine ve ihtiyaçlarına duyarlı yaklaşımlar, havacılık sektöründe yolcu memnuniyetini artırmanın ve operasyonel verimliliği sağlamanın anahtarlarından biridir.

#### 1.4.4. Kural Dışı Yolcu Davranışlarının Sonuçları

Havacılık sektöründe kural dışı yolcu davranışları, ciddi güvenlik risklerine yol açabilmekte ve bu durumlar arasında en tehlikelisi, kural dışı bir yolcunun kokpite erişmeye çalışması ve bu durumun pilotun uçağı kontrol edememesiyle sonuçlanmasıdır (Fogg, 2001, s. 523). Yolcu sayısının küresel çapta artış göstermesine rağmen, kural dışı yolcu olaylarının sayısı görece düşük olsa da, tek bir olay bile yüzlerce insanın hayatını tehlikeye atabilir (Demirbay, 2017, s. 90). Bu tür davranışlar, pilotların dikkatinin dağılmasına neden olabilir, bu da uçuş emniyetini tehlikeye atacak ciddi uçuş hatalarına yol açabilir. NASA'nın yaptığı bir araştırmada incelenen 152 kural dışı yolcu olayının %40'ında, kargaşayı yatıştırmak için pilotların kokpitten ayrıldığı veya uçuş görevlerinin kabin ekibi tarafından kesintiye uğradığı bildirilmiştir. Bu olayların %25'i, pilotaj hataları gibi ciddi sonuçlar doğurmuştur (Fogg, 2001: 523).

Havacılık alanında, yolcuların kurallara aykırı davranışları, uçuş güvenliği başta olmak üzere, sistemin birçok unsurunu olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Kabin içinde veya havalimanında kurallara uymayan bir yolcunun neden olduğu herhangi bir tartışma ya da saldırganlık vakası, diğer yolcular arasında hemen korku ve endişe yaratmaktadır. Bu tür negatif vakaların yaşanması, sıkça rötarlara yol açmakta ve hatta bazı durumlarda uçuş iptallerine kadar gidebilmektedir. Havayolu şirketleri için ekonomik bir yük haline gelen bu durumlar, havalimanındaki saatlik ücretlerin yükselmesi, iptal ve değişiklikler sonucu yolculara yeni biletlerin düzenlenmesi, konaklama ve yiyecek-ıçecek masrafları gibi ek maliyetler getirmektedir. Ayrıca, yaşanan olumsuz davranışlar dolaylı yoldan hava trafiğini ve diğer uçuşları da etkileyebilmekte, bu durumlarla başa çıkmaya çalışan yer hizmetleri personeli ve yöneticiler üzerinde de çeşitli örgütsel zorluklar oluşturabilmektedir (Rodoplu Şahin ve Ünal, 2021, s. 359).

Zaman baskısı altında yürütülen işlemler ve değişen müşteri beklentilerinin yanı sıra, yolcuların elindeki sosyal medya etkisi, havacılık sektöründe çalışanların işlerini daha büyük bir özveriyle yapmalarını zorunlu kılmaktadır. Çalışanlar ne kadar müşteri memnuniyetini ön planda tutmaya çalışsa ve yolcular uçuşlarını sorunsuz tamamlamayı arzulasa da, havalimanlarında istenmeyen olaylar neredeyse günlük bir rutin halini almıştır. Bu tür olumsuz olaylar, havayolu şirketlerine ekonomik zararlarının ötesinde, kurumsal yapısını da derinden etkileyebilmektedir. Sık sık

kurallara aykırı davranışlarla karşılaşılması, çalışanların motivasyonunu düşürmekte, kendilerini tükenmiş ve yetersiz hissettirmekte, iş ve özel hayat dengesini korumalarını zorlaştırmakta ve işlerini yaparken sanki bir rol yapmak zorunda kalmalarına neden olmakta, bu da duygusal olarak üzerlerinde büyük bir yük oluşturmaktadır. Sonuç olarak, mutsuz, tükenmiş ve duyarsız çalışanlara sahip bir havayolu şirketinin, sektörde rekabet avantajı elde edemeyeceği açıktır (Rodoplu Şahin ve Ünal, 2021, s. 360).

Kural dışı yolcular, havayolu işletmesinin güvenli ve emniyetli bir uçuş hizmeti sunmasını engelleyerek, diğer yolcuların memnuniyetini olumsuz etkiler. Bu durum, hem yerdeki hem de uçuş ekipleri üzerinde istenmeyen bir iş yükü oluşturur (Pitt vd., 2020). Uçuş sırasında meydana gelen kural dışı yolcu davranışları, pilotlar ve özellikle kabin ekibi üzerinde fiziksel ve psikolojik olarak olumsuz etkilere yol açabilir. Kabin ekibi, kural dışı yolcular tarafından sözlü ve fiziksel saldırılara maruz kalabilir (Nase ve Humphrey, 2014, s. 71).

Kural dışı yolcu davranışları, uçuş ekibinin acil fiziksel yaralanmalarına ve psikolojik travmalara maruz kalmasına sebep olabilir. Uzun vadede, bu durumlar uçuş ekibinin zihinsel sağlığını olumsuz etkileyebilir ve işe devamsızlığa, işten ayrılma niyetine ve hatta işi bırakmaya kadar giden olumsuz çalışan davranışlarına yol açabilir (Goldsmid vd., 2016, s. 2; McLinton vd., 2020, s. 37). Kural dışı yolcu davranışlarından zarar görenler sadece uçuş ekibi değildir; aynı uçuşu paylaşan diğer yolcular da olumsuz etkilenebilir. Kural dışı bir yolcu, başka bir yolcuya sözlü ya da fiziksel olarak saldırabileceği gibi, çıkan kargaşa sırasında yakında bulunan diğer yolcular da fiziksel zarar görebilir. Bu durumlar, havacılık sektöründe güvenlik protokollerinin ve müdahale stratejilerinin sürekli olarak gözden geçirilmesini ve geliştirilmesini gerektirmektedir.

Bir uçuşun, kural dışı bir yolcunun davranışları nedeniyle rotasını değiştirmesi gerektiğinde, bu durum sadece güvenlik endişelerine yol açmakla kalmaz, aynı zamanda havayolu şirketine önemli maliyetler ve itibar zararı da getirebilir. Bu tür bir yön değişikliği, ek yakıt masrafı, havalimanı ücretleri ve olaydan rahatsız olan diğer yolcular için yapılan tazminatlar gibi ekstra maliyetlere neden olur. Örneğin, 2012 yılında Sidney, Avustralya ile Japonya arasındaki bir uçuş, kural dışı bir yolcunun davranışları yüzünden rotasını değiştirmek zorunda kaldığında, havayolu şirketine

yaklaşık 120.000 dolarlık bir ek maliyet yükledi (Goldsmid vd., 2016). Bu olay, havayolu şirketlerinin, kural dışı davranış sergileyen yolcuların yol açtığı zorluklarla nasıl karşı karşıya kalabileceğinin bir örneğini teşkil etmektedir.



## İKİNCİ BÖLÜM

### İŞ STRESİ VE SIKIŞMIŞLIK HİSSİ

Çalışmanın bu bölümünde iş stresi ve sıkışmışlık hissi ile ilgili açıklamalara yer verilmiştir. Bölüm sonunda, araştırma kapsamında yapılmış çalışmalarla ilgili bilgiler aktarılmıştır.

#### 2.1. Stres Kavramı

Stres, bireylerin yaşamları boyunca sürekli olarak maruz kaldıkları, kaçınılmaz bir olgudur ve günlük dilde sıkça atıfta bulunulan bir kavramdır. Çeşitli çevresel ve bireysel faktörlerle tetiklenebilir ve insanların psikolojik durumlarını önemli ölçüde etkileyebilir. Stres, motivasyonu azaltan ve hem zihinsel hem de fiziksel sağlık üzerinde olumsuz etkiler yaratabilen bir durumdur. Kişisel stres seviyeleri, bireyden bireye farklılık gösterebilir; her insanın stresle başa çıkma şekli ve bu durumdan etkilenme derecesi benzersizdir (Zehiroğlu, 2020, s. 30).

Stresle ilgili olarak ele alınan üç temel yaklaşım bulunmaktadır. İlk yaklaşıma göre, çevre stresin kaynağı olarak kabul edilir ve birey için bir uyarıcı işlevi görür. Bu perspektif, stresi tetikleyen çevresel faktörlere odaklanır. İkinci yaklaşımda ise stres, bireyin çevresel uyarıcılara verdiği tepki olarak ele alınır. Bireyin stresle karşılaştığında gösterdiği reaksiyonların incelenmesine dayanır. Üçüncü ve son yaklaşım, birey ile çevresi arasındaki etkileşimi ön plana çıkarır ve stresi, bu iki unsur arasındaki dinamik bir süreç olarak değerlendirir. Stresin hem uyarıcıları hem de bireyin verdiği tepkileri içeren karmaşık bir etkileşim ağı olduğu vurgulanır (Zehiroğlu, 2020, s. 30). Bu süreç içinde, çevre ile birey arasında sürekli bir etkileşim mevcuttur. Stresin yalnızca bir tepki ya da uyarıcı olarak değil, bu iki faktör arasındaki etkileşimin bir sonucu olarak ele alınması gerektiği önem taşır. Bireyi çevresinde meydana gelen olumsuz olaylar, onun üzerinde stres yaratabilir ve psikolojik olarak duygusal bir yıpranmaya neden olabilir. Bu durum, bireyin genel yaşam kalitesini ve sağlığını olumsuz yönde etkileyebilir (Altıparmak, 2018, s. 3).

Stres, bireylerin yaşamları boyunca karşı karşıya kaldıkları, gerilim, baskı, zorlanma ve sıkıntı olarak nitelendirilebilecek bir durumdur. Psikolojik ve fizyolojik faktörlere bağlı olarak gelişen bu durum, uygun şekilde yönetilmediğinde çeşitli sağlık

sorunlarına sebebiyet verebilir. (Aşık, 2005, s. 129) çalışmalarına göre, stres kontrol altına alınamadığında ciddi sağlık problemlerine yol açabilir.

Stres, günümüzde insanlar arasında sıkça rastlanan bir durum olup, bireyleri hem olumlu hem de olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Hayatımızın ve hayatta kalma mücadelemizin bir unsuru olarak kabul edilen stres yönetimi, bireylerin karşılaştıkları sonuçlar üzerinde belirleyici bir role sahiptir. Sıklıkla negatif etkileri öne çıkarılsa da, stres günlük hayatımızın ayrılmaz bir parçasıdır. Kişisel çevresel ya da duygusal baskılar sonucu meydana gelen stres, genellikle karşılaşılan zorluklarla başa çıkma gerekliliğinde kendini gösterir (Uzunçar, 2023, s. 5). Bireyin iç ve dış çevresinden kaynaklanan ve tehdit edici veya zararlı olarak algılanan etkenlerin bedensel ve psikolojik boyutlarda yarattığı aşırı uyarılma durumu olarak tanımlar. Bu tanım, stresin hem içsel hem de dışsal faktörlerle tetiklenebileceğini ve bireyin bu faktörlere verdiği tepkilerin stres durumunu oluşturduğunu ortaya koyar (Aysal, 2014, s. 4).

Stresin üç temel dinamiğini; organizmanın içsel durumu, dışsal olaylar ve birey ile çevre arasında meydana gelen deneyimler olarak tanımlar. Bu tanımlamaya göre, stres bireyin iç dünyasından, dış dünyadan ve çevresiyle olan etkileşimlerinden kaynaklanabilir (Doğru, 2018, s. 27).

Stres, bireyin kendisine yönelik bir saldırı olarak algıladığı durumlar karşısında gösterdiği tepkiler bütünü olarak da ifade edilebilir. Birey, psikolojik veya fiziksel bir tehdit algıladığında, bu duruma uyum sağlamak amacıyla çeşitli tepkiler gösterir. Bu tepkiler arasında hızlı nefes alma, titreme, yorgunluk ve gerginlik gibi fizyolojik reaksiyonlar bulunur. Sosyal çevrede yaşanan olumsuzluklara karşı bireyin gösterdiği mücadele, onun sınırlarını zorlayabilir ve bu mücadelenin bir sonucu olarak stres ortaya çıkar. Stres, birçok faktör tarafından tetiklenebilir ve bireyin iyi olma hâlini bozar. Bu etkileşim sürecinde, bireyin stresi nasıl algıladığı kritik bir öneme sahiptir. Birey çevresindeki durumları stres faktörü olarak algılamazsa, stresle karşılaşma ihtimali azalır (Bozyılan, 2018, s. 10).

## **2.2. Stresin Aşamaları**

Bireyin strese verdiği tepkiler, genel olarak üç evreyi içeren bir süreç olarak tanımlanabilir. Bu süreç "genel uyum sendromu" olarak bilinir ve bireyin stresle başa çıkma sürecini kapsar. İlk evre, alarm evresidir; bu aşamada, stresin birey üzerindeki

etkisi ilk kez ortaya çıkar. Kalp atış hızında artış, düzensiz nefes alma ve titreme gibi fiziksel belirtiler bu evrede gözlemlenebilir. Alarm evresinin ardından, birey, strese karşı koymak için kendini hazırlar ve direnme evresine girer. Bu aşamada, birey, strese bağlı zararları onarmaya ve üstesinden gelmeye çalışır. Eğer birey bu süreçte başarılı olursa, stres belirtileri azalır veya tamamen ortadan kalkar. Başarısızlık durumunda, stresin uzun süreli etkileri nedeniyle birey, uyumsuz davranışlar sergilemeye devam eder. Stres uzun bir süre devam ettiğinde, bireyin üzerindeki yıkıcı etkiler artar ve bu durum, tükenme evresi olarak adlandırılır. Son evrede, birey hem davranışsal hem de fiziksel olarak çeşitli bozukluklar yaşayabilir (Ömeroğlu, 2015, s. 8).

Alarm evresi: stres karşısında bireyin gösterdiği ilk reaksiyonları içerir. Her bireyin stresle başa çıkma kapasitesi belirli bir limit dahilindedir. Ancak stresin yoğunluğu arttığında, bireyin bu direnci aşıldığında, anormal tepkiler vermeye başlar. Bu durumla ilk kez karşılaşıldığında, bireyin vücudu ya savaş ya da kaç mekanizmasıyla yanıt verir, ve stres altında olduğu sürece çeşitli fiziksel reaksiyonlar gözlemlenir. Bu tepkilerin şiddeti, yaşanan stresin yoğunluğuyla doğru orantılıdır (Çirik, 2018, s. 14).

Direnme evresi: Birey, alarm evresinde stresle baş edemezse, direnme evresine geçiş yapar. Bu evrede birey, stresin varlığına rağmen hayatına uyum sağlamaya ve devam etmeye çalışır. Stres altında yaşamına devam ederken, bir yandan da olumsuzlukları dengelemeye çalışır. Bireyin başka stres kaynaklarına karşı direnci düşük olabilir, zaten mevcut stresle mücadele etmektedir. Uyum sağlama yeteneği, bireyin stresle başa çıkma sürecinde önemli bir rol oynar ve olumsuz etkilerin hafifletilmesine yardımcı olabilir (Çirik, 2018, s. 15).

Tükenme evresi: stresle mücadelenin başarısız olduğu ve bireyin stresin olumsuz etkilerine uzun süre maruz kaldığı durumlarda ortaya çıkar, birey hem psikolojik hem de fiziksel olarak değişiklikler yaşar. Mücadele edemediği stres karşısında umutsuzluğa düşer, depresif durumlar yaşayabilir ve özgüveninde azalma meydana gelebilir. Motivasyon kaybı yaşar ve olumsuz düşüncelere kapılır. Zamanla bu durum bireyin daha da yıpranmasına ve stresin fiziksel olarak da zararlı etkilerine maruz kalmasına neden olur. Bireyin stres karşısında tükendiğini ve stresin hayatı üzerindeki yıkıcı etkilerinin bir göstergesidir. Stresin birey üzerinde bu düzeyde etkili olması, stresin yoğunluğu, sıklığı ve bireyin uyum sağlama kapasitesine bağlıdır. Tükenme

evresinin sonuçları ciddi olabilir, bu nedenle stresle mücadele yöntemlerinin bilinmesi, ruhsal ve fiziksel sağlık için önem taşır (Biricik, 2018, s. 7).

### **2.3. Stresin Belirtileri**

Stres, bireyler üzerinde çeşitli şekillerde kendini gösteren bir dizi belirtiyeye yol açabilir. Kişinin stresle ne kadar etkilendiğine bağlı olarak farklılık gösterebilir. Stresle başa çıkabilmek adına, bu belirtilerin farkında olmak ve tanıyabilmek önem taşır. Stresin yol açtığı belirtiler üç ana kategori altında toplanabilir: fizyolojik, psikolojik ve davranışsal. Fizyolojik belirtiler arasında; uyku sorunları, baş ağrıları, dış gıcırdatma, uykuda dil ısırma, cilt rahatsızlıkları, mide ağrıları, sindirim sorunları, kas ağrıları, çene sıkışması, iştah değişiklikleri, enerji düşüklüğü, yorgunluk, yüksek kan basıncı, sırt ağrıları ve aşırı terleme yer alır. Psikolojik belirtiler ise; sürekli bir endişe durumu, kaygı, ruh hali dalgalanmaları, ağlama nöbetleri, depresyon, özgüven eksikliği, gerginlik, öfke patlamaları, irritabl olma, saldırgan davranışlar ve tükenmişlik hissi gibi durumları içerir (Karasakal ve Yücebalkan, 2017, s. 375).

Davranışsal belirtiler açısından; zararlı alışkanlıklara yönelme, karar vermede güçlük, uyku düzeninde bozulmalar, çevresindekilere karşı artan güvensizlik hissi, yapılan hatalar üzerinde obsesif bir şekilde durma, kendini değersiz hissetme ve intihar düşüncelerine sıklıkla kapılma görülebilir (Ömeroğlu, 2015, s. 11). Ayrıca, dikkat dağınıklığı, odaklanmada zorluk, kolayca ağlama, tartışma çıkarma eğilimi gibi davranışlar da stres belirtileri arasında sayılabilir (Özel ve Karabulut, 2018, s. 52).

Stres altındaki bireyler, genellikle gündelik durumlarda bile kolayca sinirlenebilir ve aşırı tepkiler verebilir; bu da yoğun stresin bir belirtisidir. Uykusuzluk gibi stres kaynaklı sorunlarla baş etmeye çalışırken, bazı bireyler rahatlama umuduyla alkol gibi maddelere yönelebilir. Alkol ve aşırı sigara tüketimi, bireye daha fazla zarar verebilir. Artan iç huzursuzluğu, bireyin sürekli yorgun bir ruh hali içinde olmasına neden olur. Kontrol ihtiyacı, her konuda şüpheli bir yaklaşım sergileme eğilimi gibi davranışlar stresin etkilerinden bazılarıdır. Stresle ilgili belirtiler genellikle karmaşık ve yoğun bir yapı sergiler ve zaman içinde şiddetlenebilir. Bazı durumlarda bu belirtiler azalabilir ya da tamamen ortadan kalkabilir. Bu değişkenlik, bireyin stresle başa çıkma becerisine bağlıdır (Aksoy ve Kutluca, 2005, s. 462).

<b>Fizyolojik Belirtiler</b>	<b>Psikolojik Belirtiler</b>	<b>Davranışsal Belirtiler</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yüksek Kalp Atışı</li> <li>• Terleme</li> <li>• Hızlı Nefes Alıp Verme</li> <li>• Kas Gerilimi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Endişe</li> <li>• Huzursuzluk</li> <li>• Sinirlilik</li> <li>• Umutsuzluk</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uyku Düzensizliği</li> <li>• Huzursuzluk</li> <li>• Duygusal Patlamalar</li> <li>• Sosyal Çekilme</li> </ul>

### **Şekil 1. Stresin belirtileri**

**Kaynak:** Ömeroğlu, M. (2015). Anaokulu öğretmenlerinin okuldaki stres belirtileri, stres kaynakları, bu stres kaynakları ile başa çıkma yolları ve yaşadıkları örgütsel stresin performanslarına etkisi nedir? Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Antalya. 16.

## **2.4. Stresin Sonuçları**

Stresin zararlı etkileri, bireyler üzerinde olduğu kadar, organizasyonlar üzerinde de önemli sonuçlar doğurabilmekte ve bu etkiler iki ana başlık altında, bireysel ve örgütsel olarak değerlendirilebilmektedir.

### **2.4.1. Stresin Örgütsel Sonuçları**

Stresin Örgütsel Etkileri Bireyler üzerindeki olumsuz stres etkileri, örgütsel çerçevede de sorunlara yol açabilmektedir. Genellikle, örgüt içindeki performans ve verimlilik kaybı ile çalışanların örgüte yabancılaşması şeklinde ikiye ayrılabilir. Stres, çalışanların potansiyellerini tam olarak sergilemelerine engel olur. Çalışanlar, iş ortamından bekledikleri memnuniyeti bulamadıklarında, işe gelmeme veya işten ayrılma düşüncelerine daha sık yönelebilir. Bu durum, personel kayıplarına ve örgüt için olumsuz sonuçlara neden olabilir. Stres altındaki çalışanlar arasında çatışmaların artması muhtemeldir. Performans düşüklüğü, örgütün genel amaçlarına zarar verebilir, bu nedenle stresle başa çıkma yöntemleri kritik öneme sahiptir. Örgüt içinde sağlanan uyum, stresi azaltabilir; aksi takdirde, iletişim eksikliği ve artan gerilim, stresi daha da kötüleştirebilir (Çoşkun, 2018, s. 24).

Stres altında olan örgütler, kaçınılmaz olarak stresin olumsuz sonuçlarından etkilenir. Sürekli ve aşırı düzeydeki stres, ciddi problemlere yol açarken, uygun düzeydeki stres, rekabeti teşvik ederek örgütün verimliliğine katkıda bulunabilir. Stres kaynaklı olumsuz etkilerin, örgütlerde mikro ve makro düzeydeki etkileri olabilir. Yapılan araştırmalar, örgütlerdeki stres ve stresle bağlantılı olumsuzlukların işveren, çalışan ve devlet tarafından karşılanan maliyetlerin zamanla arttığını göstermektedir (Aydın, 2012, s. 35).

#### **2.4.2. Stresin Bireysel Sonuçları**

Stresin bireyler üzerinde uzun dönemde birçok negatif etkiye yol açtığı bilinen bir gerçektir. Stres kaynaklı sorunların farkında olmak, bu durumla başa çıkmada önemli bir faktördür. Stresle ilişkili sonuçlar, genellikle fizyolojik, psikolojik ve davranışsal olmak üzere üç ana kategoride incelenebilir.

**Fizyolojik Etkiler:** Çoğu hastalığın kökeninde, stresle etkili bir şekilde başa çıkılamamasının yattığı düşünülmektedir. Stres, kalp ve tansiyon hastalıkları gibi günümüzde giderek artan sağlık sorunlarının temel nedenlerinden biri olarak görülmektedir. Özellikle, üzüntü ve gerginliğin hakim olduğu durumlarda kalp sağlığını olumsuz etkilemektedir. Kalp hastalıkları ile bireylerin kişilik yapıları arasında bir ilişki olduğunu öne sürmektedir. A tipi kişilik yapısına sahip bireylerin, B tipi kişiliklere göre kalp hastalıklarına daha yatkın oldukları belirlenmiştir. Yoğun stres altında kalmak yüksek tansiyonun ana nedenlerinden biri olarak kabul edilmektedir. Stres altındaki bireylerde kortizon hormonu salgılanır, bu da mide rahatsızlıklarına sebep olan asit üretimini tetikleyebilir. Üzüntü ve stres altındayken bireyler, mide krampı gibi sorunlar yaşayabilirler. Stresin neden olduğu başka bir yaygın sağlık problemi de migren ve baş ağrılarıdır (Güney, 2015, s. 44).

**Psikolojik Etkiler:** Sürekli bir endişe durumunda olmak, bireyin zihninde olumsuz senaryolar oluşturur ve iç dünya ile dış dünya arasında bir kopukluk yaşanmasına neden olur. Her olayı dert edinme, endişe ve karamsarlık gibi negatif duygulara kapılma, bireyin stres altında olduğunun açık bir işaretidir. Stres kaynağı ortadan kalksa dahi, yaşanan endişe geçici veya kalıcı olabilir. Sürekli negatif duygular içinde yaşamak, birey için zararlı sonuçlar doğurabilir. Stres altındaki bireylerde, depresyon olarak adlandırılan duygu durumu gelişebilir. Depresyon, motivasyon ve

enerji düşüklüğü, hiçbir şeyden keyif alamama, fiziksel yorgunluk gibi etkiler yaratır. Bu durum, sosyal ve iş yaşamını olumsuz etkiler, birey kendine olan inancını kaybeder, yoğun bir isteksizlik hisseder ve sürekli negatif düşüncelerle kendini huzursuz eder. Uyku düzensizlikleri de stresin bir sonucu olarak karşımıza çıkar. Stres, bireyin beynindeki uyku düzenini bozar ve uyanık kalmasına neden olur. Sağlıklı uyku alamayan birey gerginleşirken, aşırı uyku da stresin bir göstergesidir, çünkü birey bu şekilde sorunlarından kaçmaya çalışır (Dede, 2013, s. 44).

Davranışsal Etkiler: Stres, uykusuzluk, iştah değişiklikleri, iletişimde bozukluklar, geçimsizlik, aşırı hız yapma eğilimi, intihara meyilli olma gibi olumsuz davranışlara yol açabilir. Stresle başa çıkmanın yollarını bilmek, bu negatif davranışların üstesinden gelmekte kritik öneme sahiptir. Stres yoğunluğundan kaçmak için birey bazen olumsuz davranışlara başvurur. Madde kullanımı bu davranışların başında gelir. Alkol, tütün ve uyuşturucu gibi zararlı maddeler geçici bir rahatlama sağlasa da, sağlık üzerinde ciddi zararlar bırakır. İştah üzerindeki stres etkileri kişiden kişiye değişir; bazıları iştah kaybı yaşarken, diğerleri aşırı yeme eğiliminde olabilir. Yemek yeme sırasında sıkıntılardan uzaklaşma, stresten kaçınma amacı taşır bu durum, sağlıksız beslenme ve kilo sorunlarına yol açabilir (Çoşkun, 2018, s. 23).

## **2.5. Stresin Türleri**

Araştırmalar, stresin birçok farklı türünü ortaya koymaktadır, stresin türleri üzerine genel bir fikir birliğine varılamamıştır (Eriş, 2018, s. 6). Stresi anlamak ve üzerinde çalışmak için, onu belli başlı kategorilere ayırmak önemlidir. Bu kategorizasyon sınıflandırılması şöyledir:

### **2.5.1. Olumlu stres ve olumsuz stres**

Stres, her zaman olumsuz bir etkiye sahip olmayabilir. Zira stres, kişiye meydan okuma, baskı ve gerilim hissiyatı verse de, doğru miktarda yaşanan zorlanma, kişiyi başarının kapılarına götürebilir. Stres, bireyleri hem olumlu hem de olumsuz yönde etkileyebilir; kişinin yaş, cinsiyet ve ekonomik durumuna göre stresle başa çıkma biçimleri değişkenlik gösterebilir. Önemli olan, bireyin yaşamında stresi doğru bir şekilde yönetebilmesidir. Stres, yaşamı kolaylaştırıcı bir unsur olabildiği gibi, zorlaştırıcı bir etkiye de sahip olabilir. Barbara Braham'ın araştırmalarına göre, negatif stres, aşırı düşük ya da yüksek seviyelerdeki zorlanma ve gerilim durumlarında

karşımıza çıkar. Buna karşılık, olumlu stres, yeterli düzeyde zorlanma ve gerilim hissedildiğinde ve bu durumun kişiyi motive ettiğinde ortaya çıkar, bireyin verimli ve etkili çalışmasına olanak tanır (Alkaşı, 2019, s. 10).

Her iki stres türünün ayrıştığı nokta, gelişim ve verimlilik. Olumsuz stres, kişinin gelişimini engellerken; olumlu stres, onu başarıya ulaştıran ve motivasyon kaynağı olan gizli bir güçtür. Olumlu ve olumsuz stresin örneklerine bakıldığında, büyük şehirlerde yaşamın getirdiği trafik problemi olumsuz bir stres örneği, farklı yerlere gitme kolaylığı ise olumlu bir stres örneği olarak görülebilir (Alkaşı, 2019, s. 10).

### **2.5.2. Oksidatif stres**

Oksidatif stres, antioksidan mekanizmalar ile serbest radikallerin (oksidanların) üretimi arasındaki dengenin bozulması ve bu dengesizliğin oksidanlar lehine bozulmasından kaynaklanır. Vücutta çeşitli hastalıkların gelişimine zemin hazırlayabilir; örneğin kanser, kardiyovasküler hastalıklar, yaşlanma süreci, diyabet ve bu durumların yol açtığı komplikasyonlar oksidatif stres ile ilişkili patolojiler arasında yer alır. Diyabet özelinde, oksidatif stresin vücudun birçok sistemiyle ilişkili olarak arttığı gözlemlenmekle birlikte, bu durumun tam olarak tanımlanmış olduğu söylenemez. Yapılan araştırmalar, reaktif oksijen ve nitrojen türlerinin arttığı, antioksidan savunmanın ise zayıfladığı durumlarda oksidatif stresin ortaya çıktığını göstermektedir (Bozyılan, 2018, s. 13).

### **2.5.3. Örgütsel Stres**

"Örgüt" kavramı, bireylerin bir araya gelerek oluşturdukları, kişilerarası iletişim ve iş ortamındaki etkileşimlerle şekillenen sosyal bir yapı olarak ifade edilebilir (Kandak, 2021, s. 373). Bireyler genellikle günlerinin büyük bir kısmını, bazı durumlarda kabin ekibi gibi özel rollerdeki çalışanlar için günün on sekiz saatine varan süreçlerde, örgütsel çerçevede geçirirler. Örgüt içinde bireylerin üstlenmeleri gereken sorumluluklar vardır ve bu sorumlulukların bireyler üzerindeki etkilerini incelemek amacıyla "örgütsel stres" kavramı geliştirilmiştir (Eker, 2022, s. 9).

Çalışma ortamlarının bireyler üzerindeki etkilerine bakıldığında, genellikle ruhsal olarak olumsuz etkilendiği görülür. Bu ruhsal etkilenmeler, işten ayrılma, işe

devamsızlık, performansta düşüş ve güvensizlik hissi gibi olumsuz sonuçlara yol açabilir. Bireyleri olumsuz etkileyen bu durumlar, iş yerinin genel huzurunu bozarak, organizasyon üzerinde negatif etkiler yaratabilir (Altan, 2018, s. 141). Örgüt içinde yaşanan olumsuzluklar, sadece iş yaşamını değil, bireylerin genel yaşam kalitesini de etkiler. İş yerlerinde karşılaşılan zorlayıcı koşullar, baskılar, zorlamalar ve psikolojik taciz olarak da bilinen mobbing gibi durumlar, kişiler üzerinde negatif bir etki yaratır.

Freud'un vurguladığı üzere, insanın sağlıklı bir yaşam sürdürmesi için hayatını ve işini sevmesi gerektiği öne sürülmüştür, bu da bireylerin örgütler içinde mutlu olmasının stresi azaltmada önemli bir rol oynadığını gösterir (Baltaş ve Baltaş, 2021, s. 290). Örgüt içerisinde harmoni sağlayan bireylerin genel yaşam kalitesi üzerinde de olumlu etkiler yaratması beklenirken, iş yaşamındaki negatif deneyimlerin kişinin özel yaşamını da olumsuz etkileyebileceği belirtilmiştir. Bireyin örgütsel entegrasyonu, iç ve dış çevre etkileşimlerinin uyumlu olması ile doğrudan ilişkilidir. Örgütsel gerilimler, bireylerin işlemleri yerine getirmedeki yetersizlikleri, taleplere yanıt verememeleri veya dengeyi sağlayamamalarından kaynaklanır. Görünüşte bireysel sorunlar gibi duran stres, aslında örgüt tarafından da körüklenebilir. Çalışma hayatına adım atan bireyler, üstlendikleri roller, grup normlarına uyum sağlama çabaları ve karşılaştıkları zorluklar nedeniyle stres yaşayabilirler. Bireylerin stres seviyeleri hem örgüt içi hem de örgüt dışı faktörlerden etkilenmekte, örgütsel stresler fizyolojik zararların yanı sıra sosyolojik ve psikolojik hasarlara da yol açabilmektedir (Altan, 2018, s. 140).

#### **2.5.4. Psikolojik Stres**

Bireysellik, insanların karşılaştıkları olaylara verdikleri psikolojik tepkilerle şekillenir. Bu tepkiler, bireylerin karakteristik özelliklerine bağlı olarak çeşitlilik göstermektedir. Bu çeşitliliği etkileyen en önemli faktörlerden biri, bireylerin yaşadıkları olaylara atfettikleri anlamlardır (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002, s. 24).

Psikolojik değişimlerin incelenmesi sonucunda, bireylerde gözlemlenen belirtiler bazı kategorilere ayrılmıştır. Bu belirtiler, bireylerin ruhsal durumlarının bir göstergesi olarak sıralanabilir (Akgündüz, 2006, s. 55):

- Sürekli bir yorgunluk ve bıkkınlık hissi,
- Depresyon belirtileri,

- Kolayca ağlama eğilimi,
- Yalnızlık duygusu,
- Performans düşüklüğü,
- Dikkat ve konsantrasyon zorlukları,
- Sinirlilik ve öfke patlamaları,
- Panik ataklar,
- Korku ve sürekli endişe hali,
- Agresif davranışlar,
- Karar vermede güçlük,
- Mantıklı düşünme becerisinin azalması,
- Düşmanca duyguların yoğunlaşması,
- Tahammülsüzlük,
- İşleri sürekli erteleme isteği,
- Eleştirilere karşı aşırı hassasiyet,
- Ani duygu değişimleri.

Bu belirtiler, bireylerin stresli durumlara verdiği tepkilerin çeşitliliğini ve karmaşıklığını göstermektedir.

### **2.5.5. Fizyolojik Stres**

Strese verilen fiziksel reaksiyonlar sonucu meydana gelen duruma uyum sendromu denir. Bu sürecin başlangıcı, bireyin alarm evresine girdiği andır. Birey ya saldırıya geçme ya da kaçma eğiliminde bulunur. Alarm evresinde, bireylerin otonom sinir sistemi aktive olur ve bu aktivasyon sonucunda adrenalin seviyesi artar. Adrenalin artışıyla birlikte, vücutta salgılanan diğer hormonların dengesi değişir ve vücut, alarm evresine girerek her türlü duruma karşı hazır hale gelir (Kendiroğlu, 2022, s. 13). Alarm evresine giren bireylerde kan basıncı yükselir, solunum hızı artar veya düzensizleşir, terleme, göz bebeklerinin genişlemesi, kaslarda gerilme, kalp ritminin hızlanması ve kan şekeri seviyesinin artması gibi değişimler gözlemlenir (Uğur, 2005, s. 20).

Alarm evresini takiben, direnç evresi görülür. Bu evrede, bireylerin vücut direnç seviyesi, normalin üzerine çıkar. Bireylerin direnç seviyesinin, yalnızca maruz kaldıkları stres faktörüne karşı artması, diğer stres faktörlerine karşı yetersiz kalması, karşılaşılan başlıca problemler arasındadır. Eğer direnç evresi başarıyla geçilirse, vücut normal işleyişine dönmelidir. Bireyin bu dönüşümü sağlamakta zorlanması, çöküşe yol açar. Eğer birey, stres kaynağına karşı etkili bir direnç gösteremezse, tükenme evresine girilir. Bu evrede, bireyin direnç seviyesi, stresin şiddeti, başa çıkma mekanizmaları, dengeye adaptasyon kapasitesi gibi faktörlerin sonucunda belirlenen dayanıklılık, enerjinin tükenmesiyle çöküşe uğrar. Çöküş evresinde, bireyler hastalıklara karşı daha savunmasız hale gelir, bu dönemde gelişen hastalıklar, bireyin yaşamında ciddi sorunlara yol açabilir (Sürgevil Dalkılıç, 2014, s. 19).

## **2.6. Stres Kaynakları**

Stres, doğası gereği oldukça karmaşık bir olgu olduğundan, tanımı genellikle gerilim, kaygı, huzursuzluk ve endişe gibi bir dizi ilgili kavramla desteklenir. Bu kavramlarla sıkça bir arada anılır. Stres, bireyin hem kişisel özellikleriyle hem de toplum içindeki konumuyla ilişkili olarak, çeşitli çevresel ve örgütsel şartlar altında ele alınır. Kişilerin mesleklerinden kaynaklanan riskler, bireyler için özgü stres faktörlerini ortaya çıkarabilir. Bu faktörler, bireysel kaynaklardan ziyade örgütsel veya çevresel nedenlere de dayanabilir. Stresin kaynaklarını bireysel, örgütsel ve çevresel olmak üzere üç temel kategori altında toplar (Eker, 2022, s. 10).

### **2.6.1. Bireysel Stres Kaynakları**

Bireysel stres faktörlerinin analiz edilmesi, bu faktörlerin bireylerin kişilik özelliklerine bağlı olarak çeşitlenmesine ışık tutmaktadır. Kişilik, bireyleri birbirinden ayıran ve her birini benzersiz kılan özellikler bütünü olarak ifade edilir. Her insanın kendine özgü kişilik özellikleri bulunur ve bu özellikler, bireyin toplum içindeki tanınmasını ve örgüt içerisindeki yerini belirler. Bu kişilik özellikleri cinsiyet, hayata bakış açısı ve duygusal durumlar gibi faktörlere göre farklılık gösterir. Bireylerin bu özellikleri, stresle karşılaştıklarında sergiledikleri tepkileri de şekillendirir (Ercan, 2020, s. 9). Bireyin başarıya olan açlığı, sabır seviyesi, duygusallık ve hırs gibi kişilik özellikleri de stres kaynaklarını etkileyebilir (Sızan, 2006, s. 34).

Bireyin ekonomik durumu da önemli bir stres kaynağıdır. Günümüz yaşam koşullarında, belirli bir gelir seviyesine ulaşamamış kişiler, hem kişisel yaşam standartlarını iyileştirmek hem de sosyal beklentilere uygun maddi düzeye erişmek için çeşitli streslerle mücadele etmektedir. Ekonomik gelişmelere karşın bireyin yaşam kalitesinin düşmesi, kişiyi psikolojik olarak olumsuz etkileyebilir. İş kaybı gibi gelecekte olası sorunlar, bireyin psikolojisini daha da zorlayabilir ve stresle başa çıkma kabiliyetini zayıflatabilir. Aile bireyelerine bakma sorumluluğu taşıyan kişiler, zamanla kendilerini yetersiz hissedebilir ve bu da onları stresle baş etmekte zorlanacak durumlara itebilir (Biricik, 2018, s. 17).

Bireylerin yaş gruplarına göre değişen stres seviyeleri bulunmaktadır. Genç bireylerin, yaşlılara kıyasla daha fazla fiziksel enerjiye ve hızlı düşünme kapasitesine sahip olmaları, onların stresle başa çıkma yöntemlerini de farklılaştırmaktadır. Özellikle orta yaş ve üzerindeki kişilerde görülen fiziksel ve zihinsel değişimler, menopoz ve andropoz gibi dönemlerle birlikte, stres düzeylerinin artmasına yol açan faktörler arasında yer alır (Ekinci ve Ekinci, 2003, s. 101). Yaş ilerledikçe, geçmişte kolaylıkla yapılan faaliyetlerin zorlaşması veya imkânsız hale gelmesi, bireyin stres seviyesinde artışa neden olan yıpratıcı bir etken olarak öne çıkar.

Bireyin stres seviyesine etki eden diğer önemli faktörler arasında yaşanan eşitsizlikler bulunur. Kadın-erkek arasındaki eşitsizlikler, cinsiyetçilik, cinsel taciz, baskı ve şiddet gibi durumlar, toplumsal normlarca belirlenen ve baskı yaratan kalıplar, aile içinde yaşanan problemler gibi faktörler, bireylerin stres düzeylerini belirleyen önemli unsurlar olarak kabul edilir (Ekinci ve Ekinci, 2003, s. 101).

### **2.6.2. Örgütsel Stres Kaynakları**

Örgütlerin bünyesindeki yapısal özellikler, politikalar, boyut ve kültürel özellikler gibi faktörlerden kaynaklanan stres, bireylerin fiziksel, sosyal ve psikolojik durumlarını önemli ölçüde etkilemektedir. İş yükü, örgüt yapısındaki zorluklar, işin kendine has zorlukları ve örgüt içindeki diğer faktörler, örgütteki stres düzeylerini belirleyen ana unsurlardır (Tutar, 2011, s. 187).

Örgütsel stresin kaynakları şöyle sıralanabilir (Örnek ve Aydın, 2008, s. 155):

- Görev dağılımındaki aksaklıklar,

- Sorumlulukların net olarak belirlenmemesi,
- Beceri ve bilgi düzeyi ile uyumsuz iş rolleri,
- Tecrübe eksikliği,
- Örgüt atmosferindeki olumsuz değişiklikler,
- Çalışanlar arası güvenin azalması,
- Morali bozan olayların yaşanması,
- Örgüt kültürünün yetersizliği,
- Ortak değerlerin eksikliği,
- Güvenlikle ilgili endişeler,
- Örgütün fiziksel imkânlarının yetersizliği,
- Bürokratik zorluklar,
- Yöneticilerin önyargılı davranışları,
- Katı yönetim anlayışı,
- Teknik sorunlar,
- Yönetici ve çalışanlar arasındaki ilişkilerdeki sorunlar,
- Kariyer ilerlemesini engelleyen durumlar,
- İşin tekdüze yapısı,
- Rol tanımlarının net olmaması veya rol çatışması,
- Çalışma saatlerinin uzunluğu,
- İş kazası ve hastalık riskinin yüksekliği,
- Artan iş yükü,
- Maaş dengesizlikleri,
- İş tatmininin düşük olması veya yetersizliği,
- Zihinsel yorgunluk,
- Maaş dağılımındaki adaletsizlik,
- Performans değerlendirme sürecindeki sorunlar,

- Dedikodu,
- Yetersiz sosyal destek,
- Terfi süreçlerindeki adaletsizlikler,
- İş yerinin fiziksel koşullarının uygun olmaması.

### **2.6.3. Çevresel Stres Kaynakları**

Bireylerin çevrelerinde meydana gelen olaylara verdiği tepkiler, çevresel stres kaynaklarını oluşturur. Bu kaynaklar, teknolojik değişiklikler, işsizlik artışı, ekonomik krizler ve sosyal yaşantının getirdiği zorunluluklar gibi çeşitlilik göstermektedir. Teknolojinin ilerlemesiyle birlikte yaşanan değişiklikler ve yenilikler, belirli alanlarda iş gücü talebinin daha özelleşmiş olması, bireylerin işsizlikle yüzleşmesine neden olmaktadır. İşsizlik oranlarının yükselmesi, geçim sıkıntısı gibi çeşitli problemlerle karşı karşıya kalmayı beraberinde getirir, bu durumlar birey için stres oluşturan önemli faktörlerdendir. Teknolojinin gelişmesiyle birlikte fiziksel iş alanlarının daralması, seri üretime geçiş yapılması gibi nedenler ve bu değişimlere ayak uyduramayan şirketlerin küçülme veya kapanma süreçleri de bireylerin stres seviyelerini yükselten faktörler arasında yer alır (Işık, 2023, s. 21).

Toplumsal yaşamın bir parçası olarak bireyler çeşitli sosyal çevrelerle etkileşim içinde olurlar. Bu etkileşimler sonucunda oluşan sosyal yaşamları, bireyleri ekonomik, sosyal ve kültürel gereksinimler nedeniyle bazı sorumluluklar almaya itmektedir. Bu gereksinimler, toplumdaki yerlerini koruma çabası içerisindeki bireyler için stres yaratabilir. Toplumda yaşanan şiddet eylemleri, terör saldırıları ve siyasi belirsizlikler de bireyin stres düzeylerini etkileyen diğer faktörler olarak öne çıkar (Ercan, 2020, s. 9).

### **2.7. Havacılıkta Algılanan Stres**

Bireylerin, çevrelerinde meydana gelen olaylara, durumlara veya düşüncelere karşı gösterdikleri duygusal ve fiziksel tepkiler, algılanan stres olarak tanımlanabilir. Stres, bireyin bir tehdit veya zorluğa karşı vücudunun doğal olarak gösterdiği reaksiyonu ifade ederken; algılanan stres ise, bireyin bu stres faktörlerini nasıl değerlendirdiği ve bu durumlara verdiği tepkilerle doğrudan ilişkilidir (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002, s. 24).

Algılanan stres, bireyden bireye değişen ve herkesin farklı şekillerde yanıt verdiği kişisel bir deneyimdir. Bazı bireyler için stres yaratan bir durum, başkaları için problem teşkil etmeyebilir. Etkili stres yönetimi teknikleri, bireylerin stres faktörlerini hafifletmelerine ve daha sağlıklı bir yaşam sürdürmelerine olanak tanır (Ersarı, 2010, s. 87).

Havacılık sektöründe görev alan kişiler, yüksek stres içeren bir çalışma ortamında bulunurlar. Bu alanda algılanan stres, çalışanların çeşitli nedenlerle hissettikleri stres seviyesi olarak tanımlanabilir. Uçuş operasyonlarının gereklilikleri, sürekli bir zaman baskısı altında olmak, güvenlik ve emniyet prosedürlerine uymak, kriz durumlarını yönetmek, değişken çalışma saatleri, uçuş görevlilerinin farklı zaman dilimlerine uyum sağlama zorunluluğu ve hem yolcular hem de ekip üyeleri ile ilgili insan faktörleri, bireyin stresi nasıl algıladığını etkileyebilecek unsurlardır (Işık, 2023, s. 21).

Kabin ekipleri, havayolu şirketlerinde yolcuların güvenliği, konforu ve emniyetini temin etmekle yükümlüdürler ve ilgili işlemleri yürütürler. Bu görevlerin getirdiği çeşitli zorluklar nedeniyle, kabin ekipleri tarafından hissedilen stres seviyesinin özgün faktörlerle şekillendiği görülmektedir. Uçuş esnasında karşılaşılabilecek acil durumlar, kabin ekiplerinin stres düzeylerinde önemli bir yükselme sebebidir. Motor arızaları, yangınlar, hava türbülansları veya acil iniş gerektiren durumlar gibi olaylar karşısında hızlı ve etkin müdahalede bulunmak, yolcuların güvenliğini korumak adına büyük bir sorumluluk teşkil eder. Aynı zamanda, yolcuların konforunu ve memnuniyetini sağlamaya yönelik talep, davranış ve şikayetlerin yönetilmesi de kabin ekipleri için stres yaratan önemli bir faktördür (İşyapan Gürbüz, 2015, s. 47).

Kabin ekiplerinden beklenen bir diğer uyum süreci, sıkça değişen uçuş programlarına adaptasyon göstermeleridir. Uzun mesai saatleri ve farklı zaman dilimlerine uyum sağlama gerekliliği, kabin ekiplerinin uyku düzenini ve kişisel yaşamlarını doğrudan etkiler. Bu durumlar, üzerlerindeki zaman baskısını ve stresi pekiştirebilir. Sık seyahat etmek, çeşitli zaman dilimlerinde görev yapmak, uzun uçuşlar, jet lag, uyku bozuklukları, yorgunluk ve düzensiz beslenme gibi faktörler, kabin ekiplerinin fiziksel ve mental sağlığını olumsuz yönde etkileyebilir ve dolayısıyla stres düzeylerini yükseltir. Ekip olarak uyumlu bir çalışma ve etkili iletişim

becerileri, yoğun iş temposu içinde hızlı karar almayı, görevleri etkin bir şekilde paylaşmayı ve diğer ekip üyeleri ile koordinasyonu zorunlu kılar. İletişimdeki aksaklıklar veya ekip içindeki uyumsuzluklar, kabin ekiplerinin stresini daha da artırıcı bir etken haline gelebilir (Işık, 2023, s. 23).

## **2.8. Stresin Pilotların ve Uçuş Güvenliğinin Üzerindeki Etkisi**

Pilotlar, kariyerleri boyunca, stresle başa çıkabilme becerilerini geliştirmek üzere yoğun bir eğitimden geçerler. Güvenli bir uçuşun sağlanabilmesi için zorunludur. Çünkü yüksek stres seviyeleri, pilotun performansını ciddi şekilde etkileyebilir. Stres altındayken, pilotların odaklanma yetenekleri zayıflayabilir, bu da önemli ayrıntıların gözden kaçırılmasına ve yanlış kararların alınmasına sebep olabilir. Havacılık sektöründe, küçük bir dikkatsizlik bile büyük sorunlara yol açabilir. Stresli durumlar, pilotların karar verme sürecini olumsuz etkileyebilir. Stres, düşünme kapasitesini sınırlayabilir, yanlış kararların alınmasına neden olabilir. Pilotlar, genellikle hızlı karar verme ve öğrenme yetenekleriyle tanınır; ancak stres altında bu yetenekler sınırlı hale gelebilir. (Mert, Durmaz ve Küçükaltan, 2020, s. 30).

Fiziksel sağlık üzerinde de olumsuz etkileri bulunan stres, uyku düzensizliklerine, yorgunluğa ve genel bir enerji düşüklüğüne yol açabilir. Ayrıca, yüksek stres seviyeleri, baş ve karın ağrıları gibi fiziksel rahatsızlıklara sebep olabilir, bu da pilotların performansını düşürebilir ve hata yapma olasılığını artırabilir. Zihinsel ve fiziksel stres, pilotların uçuş sırasında gerekli prosedürleri doğru bir şekilde uygulama yeteneklerini engelleyebilir ve kritik bilgilerin yanlış yorumlanmasına neden olabilir. Bu, uçuş güvenliğini tehlikeye atabilir ve uçak kazalarının çoğu, anında müdahalede bulunulamamasından kaynaklanır. Sürekli stres altında çalışmak, pilotların psikolojik sağlığını da bozabilir. Anksiyete, depresyon ve işle ilgili memnuniyetsizlik gibi sorunlar, yüksek stres seviyelerinde daha yaygındır. Bu durum, pilotların ve kokpit ekibinin genel yaşam kalitesini ve profesyonel performanslarını olumsuz etkileyebilir. (Uzunçar, 2023, s. 23).

Stres, pilotların iletişim becerilerini de olumsuz etkileyebilir, etkili iletişimi zorlaştırabilir ve ekip çalışması, talimatların doğru anlaşılması ve acil durum tepkileri gibi kritik iletişim süreçlerini bozabilir. Havayolu şirketleri ve pilotlar, stres yönetimi teknikleri, etkili iletişim becerileri ve sağlıklı yaşam alışkanlıklarının benimsenmesi

gibi önlemler alarak stresin olumsuz etkilerini azaltmaya çalışırlar. Ayrıca, pilotlara stresli durumlarla başa çıkabilmeleri için eğitimler ve destek mekanizmaları sağlar (Mert, Durmaz ve Küçükaltan, 2020).

Araştırmalar, deneyimli pilotların yapmış olduğu hataların çoğunun iş yükü ve stresle ilişkili olduğunu göstermiştir. Stresin havacılık sektöründeki performans üzerindeki etkisinin ciddi boyutlarda olduğunu ve bu sorunla başa çıkmak için etkili stratejilerin geliştirilmesi gerektiğini vurgular (Uzunçar, 2023, s. 23; Acar ve Çeken, 2022, s. 42). Maymand, Shakhisian ve Hüseyini'nin yürüttüğü araştırmada, duygusal ve fizyolojik stres faktörlerinin, pilotların uçuş performansı üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğu ortaya konmuştur. Bu bulgu, stresin belli düzeylerinin performansı artırabileceği fikrini destekler niteliktedir. Benzer şekilde, Wolk ve Bloom'un çalışmaları da çevresel stresin uçuş performansını olumlu yönde etkileyebileceğini savunarak, bu alandaki önemli bir etkiyi vurgulamıştır (Maymand, Shakhisian ve Huseyni, 2012, s. 29). Diğer yandan, Bakanoğlu'nun 2021 yılında gerçekleştirdiği araştırma, pilotların kıdem yılı ile stres düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olmadığını göstermiştir. Bu, deneyim kazanmanın pilotların stres yönetiminde etkili olabileceğini düşündürmektedir (Bakanoğlu, 2021, s. 18).

## **2.9. Sıkışmışlık Hissi**

Günümüz dünyası, bireylerin üzerine düşen sorumlulukların ve bunun doğal sonucu olarak kaygıların artışına yol açmaktadır. Her alandaki belirsizlikler, çeşitlilik gösteren iş sektörleri, eğitimde yeterli araçlara erişimdeki güçlükler, maddi kısıtlılıklar ve artan ihtiyaçlar, bireylerin kaygı seviyelerini yükseltmekte ve dengeli bir şekilde davranmalarını zorlaştırmaktadır. Bireylerin taşımak zorunda olduğu sorumlulukların artması ve hayat mücadelesi, birtakım psikolojik sorunların yanı sıra, bireyleri adeta bir köşeye sıkışmış ve seçeneksiz bir şekilde bazı durumları kabul etmek zorunda bırakmıştır (Uzunbacak vd., 2021, s. 1109).

Gilbert ve Allan (1998, s. 589) tarafından dile getirilen, bireylerin stresli, tehditkâr ya da hoş olmayan durumlardan sıkışmışlık hissi, içsel ve dışsal olmak üzere iki farklı boyutta incelenmektedir.

İçsel sıkışmışlık, bireyin kendi duygularının stresle başa çıkma yetisinde yetersiz kalması, sağlık sorunları veya suçluluk gibi hisleri içerirken; dışsal sıkışmışlık, bireyin

dışardan yeterli yardım veya destek alamaması ve iş, eğitim veya sosyal ilişkilerde yaşanan sorunlar gibi dış etkenlerle ilişkilendirilmektedir.

Birey, yaşadığı sıkışmışlık duygusu ile çıkmazda olduğunu ve çıkış yolu bulunmadığını düşündükçe, çeşitli psikolojik zorluklarla karşı karşıya kalabilmektedir. Bu sürece uzun süre maruz kalan bireyler, kronik stres ve depresyon gibi psikolojik sorunlarla mücadele etmek zorunda kalabilir (Gilbert, 2000, s. 32). Bu iki boyut kısaca incelenecek olursa:

### 2.9.1. İçsel Sıkışmışlık

İçsel sıkışmışlık, bireyin kendi düşünceleri, duyguları ve içsel deneyimleri nedeniyle kendisini kapana kısılmış hissettiği psikolojik bir durumdur. Kişinin bu durum kurtulamama veya sıkışıp kalma hissi genellikle ciddi psikolojik sıkıntılarla ilişkilendirilmektedir. İçsel sıkışmışlık aynı zamanda depresyon ve intihar düşüncesi de dahil olmak üzere ciddi psikolojik sorunlara da yol açabilmektedir (Aslan vd., 2023; Höller vd., 2022).

İçsel sıkışmışlığın temel özellikleri ise şu şekilde sıralanabilir:

- **Hapsedilmiş Olma Duygusu:** İçsel hapsolmuşlük yaşayan birey kendisini, sanki kendi zihnine hapsolmuş, düşüncelerinden ya da duygularından kaçamıyormuş gibi hisseder.
- **Umutsuzluk:** Bu duruma tipik olarak derin bir umutsuzluk duygusu eşlik eder; bu durumda birey içinde bulunduğu kötü durumdan kurtulmanın bir yolu olmadığını düşünür.
- **Psikolojik Sıkıntı:** İçsel sıkışmışlığa düşme, kaygı ve depresyon da dahil olmak üzere yüksek düzeyde psikolojik sıkıntıyla yakından bağlantılıdır (Briggs vd., 2018).

### 2.9.2. Dışsal Sıkışmışlık

Dışsal sıkışmışlık kişinin kaçma veya durumunu iyileştirme yeteneğini sınırlayan dış koşulların varlığı algısı anlamına gelir. Bir başka deyişle dışsal sıkışmışlık hissi, bireyin dış koşullar veya çevresel faktörler tarafından sınırlandırılmış veya kısıtlandığını hissetmesi durumudur. Bu his, bireyin hayatındaki dışsal engeller

nedeniyle kaçış yollarının kapalı olduğunu ve bu engelleri aşamadığını düşündüğünde ortaya çıkar. Dışsal sıkışmışlık hissi, çeşitli psikolojik ve sosyolojik etkilerle ilişkilidir ve bireyin ruh sağlığını ciddi şekilde etkileyebilir (Aslan vd., 2023). Bu kavram sıklıkla psikolojik ve sosyolojik çalışmalar bağlamında, özellikle de ruh sağlığı, sosyal stres etkenleri ve sistemik engellerle ilişkili olarak tartışılmaktadır (Aslan vd., 2023; Höller vd., 2022).

Dışsal sıkışmışlığın temel özellikleri şu şekilde sıralanabilir:

- ***Çevresel Kısıtlamalar:*** Dışsal sıkışmışlık kişinin özgürlüğünü veya koşullarını değiştirme yeteneğini kısıtlayan ilişkiler, sosyoekonomik koşullar, iş durumları veya yasal sorunlar gibi bireyin dışındaki faktörleri içerir.
- ***Algılanan Kontrol Eksikliği:*** Dışsal sıkışmışlık yaşayan bireyler, genellikle dış baskıların veya engellerin ezici doğası nedeniyle durumlarını değiştirme konusunda kendilerini güçsüz hissederler.
- ***Ruh Sağlığı Üzerindeki Etkisi:*** İçsel sıkışmışlık gibi, dışsal sıkışmışlık da çaresizlik, kaygı ve depresyon duyguları da dahil olmak üzere önemli psikolojik sıkıntılarla ilişkilidir.

Dışsal sıkışmışlığa neden olabilecek bazı durumlara şunlar örnek olarak verilebilir:

- ***İstismarcı İlişkiler:*** Bireyler finansal bağımlılık, intikam korkusu veya sosyal destek eksikliği nedeniyle istismarcı ilişkilerde sıkışıp kalmış hissedebilirler.
- ***Ekonomik Zorluk:*** Kronik yoksulluk veya finansal istikrarsızlık, bireylerin yaşam koşullarını iyileştirmenin uygun bir yolunu göremedikleri bir kapana kısılmışlık duygusu yaratabilir.
- ***Çalışma Ortamından Kaynaklı Sorunlar:*** Çalışanlar, alternatif iş fırsatlarının bulunmaması veya işsizlik korkusu nedeniyle kendilerini toksik çalışma ortamlarında sıkışmış hissedebilirler.

### **2.9.3. Sıkışmışlık Hissinin Sonuçları**

Sıkışmışlık hissi, bireylerin özsaygısı, motivasyonu ve genel psikolojik iyilik hali üzerinde olumsuz etkiler yaratabilir (Skulmoski vd., 2007, S. 1). Bu durum, anksiyete ve depresyon gibi psikolojik rahatsızlıkların gelişimine zemin hazırlayabilir ve bireyin kendini değersiz hissetmesine neden olabilir. Schaufeli ve Bakker (2004), işle ilgili sıkışmışlık hissini çalışanların genel ruh sağlığını olumsuz etkilediğini ve işten ayrılma niyetini artırdığını gösteren bir çalışma yapmışlardır. Ayrıca, bu durum kişisel ilişkiler ve genel yaşam kalitesi üzerinde de olumsuz etkilere sahiptir. Sıkışmışlık hissi, bireyin psikolojik durumunu önemli ölçüde etkileyebilir. Maslach ve Leiter (2016, s. 107), sıkışmışlık hissini özellikle iş yerinde uzun süreli stresin bir sonucu olarak ortaya çıktığını ve bu durumun bireylerde tükenmişlik sendromuna yol açabileceğini belirtmişlerdir. Tükenmişlik, duygusal yorgunluk, kişisel başarıda azalma ve diğer insanlara karşı duyarsızlaşma olarak üç boyutta kendini gösterir. Bu durum, depresyon, anksiyete ve diğer psikolojik sorunların yanı sıra fiziksel sağlık sorunlarına da yol açabilir.

Sosyal ve mesleki yaşam, sıkışmışlık hissinden önemli ölçüde etkilenebilir. Bireyin iş yerinde veya sosyal çevresinde kendini ifade etmekte yaşadığı güçlükler, sosyal ilişkilerin zayıflamasına ve iş performansının düşmesine yol açabilir (Yam, 2017, s. 467). Sıkışmışlık hissi, bireyin iş ve akademik performansını da olumsuz yönde etkileyebilir. Schaufeli ve arkadaşları (2002, s. 77) tarafından yapılan bir çalışma, sıkışmışlık hissini işe bağlılık ve iş performansı üzerinde olumsuz etkileri olduğunu ortaya koymuştur. Sıkışmış hisseden bireyler, motivasyon eksikliği yaşayabilir ve bu durum, görevlerini yerine getirme kapasitelerini azaltabilir.

### **2.10. İlgili Araştırmalar**

Zehiroğlu'nun 2020 yılında gerçekleştirdiği çalışma, havacılık sektöründe önemli bir yer tutan kabin memurlarının karşılaştıkları stres ve bu stres üzerindeki A/B Tipi kişilik özelliklerinin etkisini detaylı bir şekilde incelemiştir. Araştırma, özellikle yüksek stres seviyeleriyle bilinen bu meslek grubunda, kişilik özelliklerinin stres algısı üzerindeki rolünü anlamayı ve bu iki kavram arasındaki ilişkiyi ortaya koymayı hedeflemiştir. Bu çalışmanın önemi, A/B Tipi kişilik modelinin algılanan stres üzerine olan etkilerinin, bu meslek grubu özelinde daha önce ele alınmamış olmasıdır.

Araştırmada, kabin memurlarının iş ortamında yaşadıkları stres ve kişilik özellikleri arasındaki ilişkiler, tek bir model çerçevesinde analiz edilmiştir. Veri toplama sürecinde, bir havayolu şirketinde çalışan kabin personeline yönelik anketler kullanılmış, bu şekilde toplamda 200 kabin personeline ulaşılmıştır. Çalışmadan elde edilen sonuçlar, A/B Tipi kişilik özellikleri ile algılanan stres arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmasına rağmen, bu etkinin oldukça zayıf olduğunu göstermiştir. Bu bulgu, kabin memurlarının stres algısını etkileyen kişilik özelliklerinin sadece bir parçası olduğuna işaret etmektedir. Araştırmacılar, gelecekte yapılacak çalışmalarda, kabin personelinin stres algısını etkileyebilecek daha fazla bağımsız değişkenin modele dahil edilmesinin gerekliliğini vurgulamışlardır. Bu sonuç, havacılık sektöründe kabin personelinin karşı karşıya kaldığı stresin çok boyutlu bir fenomen olduğunu ve bunun anlaşılması için daha geniş kapsamlı araştırmaların yapılması gerektiğini ortaya koymaktadır.

Işık'ın (2023) yaptığı araştırmanın temel amacı, havayolu sektöründe çalışan kabin ekibi üyelerinin yaşadıkları stres seviyeleri ile benimsedikleri müzakere tarzları arasındaki ilişkiyi detaylı bir şekilde incelemektir. Bu ilişkiyi anlamak için, nicel araştırma yöntemlerinden biri olan anket tekniği kullanılarak bir ölçüm aracı geliştirilmiştir. Araştırma sürecinde, katılımcıların demografik bilgilerini toplamak üzere 5 maddelik bir bölüm, algılanan stres düzeylerini ölçmek için 25 maddelik Algılanan Stres Ölçeği ve katılımcıların müzakere tarzlarını değerlendirmek üzere 30 maddelik Müzakere Tarzı Öz Değerlendirme Ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçekler, toplamda 50 maddelik bir anket formunu oluşturmuştur. İstanbul'da faaliyet gösteren çeşitli havayolu işletmelerinde görev yapan 250 kabin ekibi üyesine bu anket formu dağıtılmıştır. Dağıtılan anketlerden geri dönen 215 tanesi, araştırma için güvenilir veri sağlamıştır. Ancak, yanıtları sağlıksız olduğu değerlendirilen 40 anket formu analiz dışı bırakılmıştır, böylece veri seti bu formlar olmadan değerlendirilmiştir. Yapılan analizler sonucunda, kabin ekibi üyelerinde algılanan stres seviyesinin, müzakere tarzlarının alt boyutlarından biri olan uzlaşmacı müzakere tarzı üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı; ancak kaçınmacı, rekabetçi, uyuşmacı ve işbirlikçi müzakere tarzları üzerinde ise anlamlı etkilerinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Çoban'ın (2020, s. 116) yaptığı araştırmanın temel amacı, havacılık endüstrisinde yaşanan kural dışı yolcu vakalarının arkasındaki sebepleri, niteliksel bir

perspektiften fenomenolojik bir yaklaşım kullanarak detaylı bir şekilde incelemektir. Çalışmanın örneklemini, 2005 ile 2020 yılları arasında, dünya genelinde farklı coğrafi bölgelerden rapor edilen 203 kural dışı yolcu vakası oluşturmuştur. Bu geniş zaman dilimi ve coğrafi çeşitlilik, araştırmanın kapsamlılığını ve derinliğini artırmaktadır. Veri toplama sürecinde, döküman incelemesi yöntemi tercih edilmiştir. Bu yöntem, araştırmacılara, kural dışı davranış vakalarına dair zengin ve çeşitli bilgiler sunarak, olayların derinlemesine anlaşılmasını sağlamıştır. Toplanan veriler, tümevarım yoluyla ve betimsel bir yaklaşım benimsenerek içerik analizine tabi tutulmuştur. Bu analitik süreç, kural dışı davranışların altında yatan temel faktörleri ve motivasyonları ortaya çıkarmıştır. İçerik analizi sonucunda, kural dışı yolcu davranışlarının sebeplerini açıklayan yedi ana tema belirlenmiştir. Bu temalar, “yolcular ile ilgili sebepler, uçak içindeki fiziksel ortam, uçak içindeki sosyal ortam, kurallara uymamak, havayolu işletmesi hizmet kalitesi, havalimanı ile ilgili sebepler, mevsimsel sebepler” dir.

Korkmaz'ın 2022 yılında gerçekleştirdiği araştırma, havalimanı güvenlik hizmetlerinde kurala aykırı yolcu davranışlarının oluşturduğu riskleri belirlemeyi ve bu tür davranışların gelecekte güvenlik açıklarına yol açabilecek sorunları ve tehditleri önleyici bir yaklaşımla ele almayı hedefler. Bu çalışma, niteliksel araştırma tekniklerinden biri olan fenomenoloji yaklaşımı kullanılarak tasarlanmıştır. Araştırma verileri, araştırmacı tarafından literatür incelemesi ve uzman görüşlerine dayanarak oluşturulan bir görüşme formu aracılığıyla toplanmıştır. Bu form, hem yapılandırılmış hem de yarı yapılandırılmış sorular içermekte olup, havayolu güvenlik çalışanlarına uygulanmıştır. Toplanan veriler daha sonra içerik analizi yöntemiyle analiz edilmiştir. Araştırma bulgularına göre, en nadiren rastlanan kural ihlalleri arasında "uçaklara, ekipmana veya ekip üyelerine bilerek zarar verme eylemleri, bunların veya yolcuların güvenliğini riske atacak şekilde" yer alıyor. En yaygın olarak karşılaşılan olumsuz davranışların ise, "insanların veya mülklerin güvenliğini tehlikeye sokacak biçimde saldırganlık, korkutma, tehdit etme veya bilinçli ihmal" şeklinde gerçekleştiği saptanmıştır.

Çoban'ın (2022) gerçekleştirdiği çalışmanın temel amacı, sivil havacılık endüstrisinde meydana gelen kural ihlali niteliğindeki yolcu vakalarının arkasındaki nedenleri bir nitel araştırma çerçevesinde derinlemesine analiz etmektir. Bu

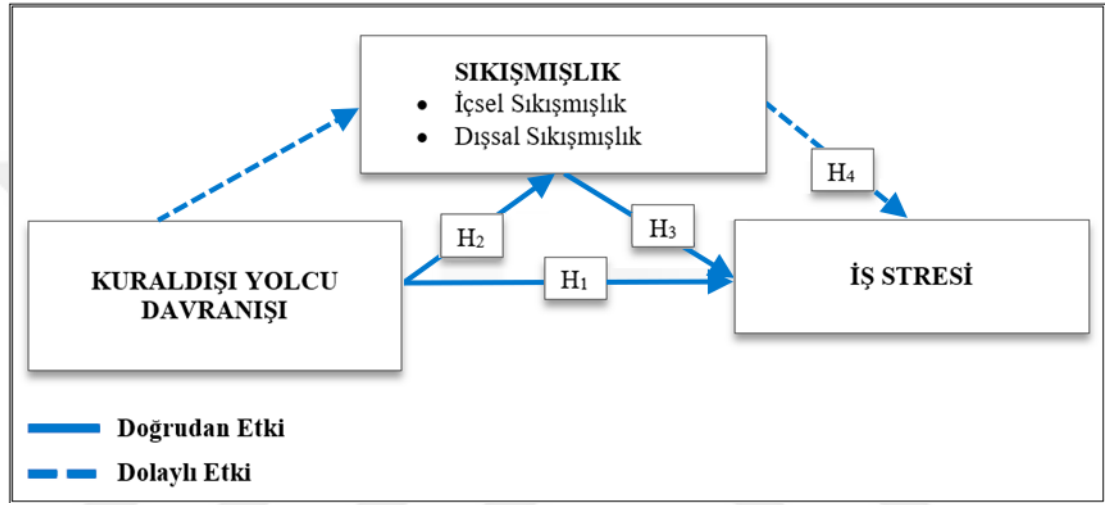
araştırmada, fenomenoloji, yani olayların nasıl yaşandığına dair derinlemesine bir anlayış geliştirme amacı güden bir nitel araştırma tasarımı tercih edilmiştir. Araştırmanın veri seti, 2005 ile 2020 yılları arasında gerçekleşmiş ve dünya genelindeki farklı coğrafi bölgelerden yolcuların dahil olduğu 203 adet kural dışı yolcu vakası üzerine kuruludur. Veri toplama sürecinde, belgelerin detaylı bir şekilde incelenmesi yöntemine başvurulmuştur. Toplanan veriler, NVivo 12 yazılımı aracılığıyla, tümevarım ve betimleme tekniklerini içeren bir yaklaşımla içerik analizine tabi tutulmuştur. Yapılan içerik analizi sonucunda, kural dışı davranışlara yol açan yedi ana tema tespit edilmiştir: Yolculara ilişkin faktörler, uçak içi fiziksel koşullar, uçak içi sosyal dinamikler, kurallara olan uymama eğilimi, havayolu şirketlerinin sunduğu hizmetin kalitesi, havalimanlarına özgü faktörler ve mevsimsel etkenler olarak sıralanmıştır.

Yılmaz (2021) tarafından gerçekleştirilen araştırmada, havayolu çalışanlarının uğradıkları kural ihlali niteliğindeki yolcu davranışlarının detaylı bir analizi yapılmıştır. Araştırma, nitel ve nicel veri toplama yöntemlerini bir araya getirerek, geniş kapsamlı bir yaklaşım sunmuştur. İstanbul Havalimanı'nda görev yapan havayolu ve havalimanı personeline yönelik anketler aracılığıyla, onların kural ihlali içeren yolcu davranışları karşısında nasıl bir tutum sergiledikleri sorgulanmıştır. Covid-19 pandemisinin uzun süre devam etmesi nedeniyle, bu anketler dijital ortamda gerçekleştirilmiştir. Araştırma neticesinde, kural dışı yolcu davranışlarının nitelikleri ve bunların çalışanlar üzerindeki etkileri - hem olumlu hem de olumsuz - derinlemesine incelenmiştir.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### YÖNTEM

Çalışmanın bu bölümünde, araştırmanın modeli ilgili açıklamalara yer verilmiştir. Bir sonraki aşamada araştırmanın evren ve örneklem bilgisi aktarılmıştır. Bölüm sonunda, araştırmanın sınırlılıkları, varsayımları ve veri toplama araçları ile verilerin analizinde kullanılan istatistiksel yöntemlere değinilmiştir.



Şekil 2. Araştırma Modeli

#### 3.1. Araştırmanın Hipotezleri

Literatür taraması bölümünde Kuraldışı Yolcu, Sıkışmışlık ve İş Stresi kavramları incelenmiş ve bunların arasındaki olası ilişkilere değinilmiştir. Bu literatür taraması sonucunda elde ettiğimiz sonuçlar ışığında Şekil 2’de verilmiş olan araştırma modeli ve aşağıdaki hipotezlerimiz geliştirilmiştir:

**H<sub>1</sub>:** Kuraldışı yolcu davranışlarının uçuş personelinin iş stresi üzerinde istatistiki düzeyde anlamlı bir etkisi vardır.

**H<sub>2</sub>:** Kuraldışı yolcu davranışlarının uçuş personelinin (a) içsel ve (b) dışsal sıkışmışlık hissi üzerinde istatistiki düzeyde anlamlı bir etkisi vardır.

**H<sub>3</sub>:** Uçuş personelinin yaşadığı (a) içsel ve (b) dışsal sıkışmışlık hissini uçuş personelinin iş stresi üzerinde istatistiki düzeyde anlamlı bir etkisi vardır.

**H4:** Kuraldışı yolcu davranışlarının uçuş personelinin iş stresi üzerinde etkisinde uçuş personelinin (a) içsel ve (b) dışsal sıkışmışlık hissi aracılık rolü oynar.

### **3.2. Araştırmanın Yöntemi**

Bu başlık altında araştırmanın kapsamı, veri toplama tekniği, araştırmaya dâhil edilme koşulları ve araştırmaya katılan kişilerin demografik özelliklerine yer verilmiştir.

#### **3.2.1. Araştırmanın Kapsamı ve Veri Toplama Tekniği**

Araştırmanın evreni, Türkiye’de faaliyet gösteren havayollarında çalışmakta olan uçuş personelidir. Kesin sayı bilinmemekle birlikte Türkiye’deki havayolu firmalarının sayısı göz önüne alındığında evrenimizin 50.000 kişinin altında olduğu söylenebilir.

Bu kesitsel alan araştırmasında kolayda örnekleme yöntemi benimsenmiştir. Araştırma evrenini oluşturan uçuş personeli ile temasa geçilmiş ve kendilerine iletilen link üzerinden ulaştıkları web sayfası kullanılarak elektronik ortamda yapılandırılmış anket formlarını doldurmaları sağlanmıştır. Araştırmaya katılan 202 uçuş personelinden elde edilen veriler SmartPLS 3.2.9 programı kullanılarak istatistikî analizlere tabi tutulmuş, elde edilen sonuçlar etki katsayıları ve t değerleri göz önünde bulundurularak yorumlanmıştır. Bu araştırmanın analiz birimi bireydir.

#### **3.2.2. Demografik Özellikler**

Araştırmaya katılan katılımcılara ait demografik bilgiler Tablo 3’de verilmektedir. Tabloda deneklerin yaşı, cinsiyeti, medeni durumu, eğitim düzeyi, görev unvanı, uçuş yaptığı uçak tip gibi değişkenlere yer verilmektedir.

##### **3.2.2.1. Denekler**

Araştırmamız kapsamında analize dâhil edilen 202 denegin demografik özellikleri Tablo 3’te verilmiştir.

**Tablo 3.** Deneklerin Demografik Özellikleri

		f	%
Cinsiyet	Kadın	123	61%
	Erkek	79	39%
Yaş Grubu	20-30 yaş	77	38%
	31-40 yaş	77	38%
	41 yaş ve üzeri	48	24%
Medeni Durum	Bekar	112	55%
	Evli	90	45%
Eğitim Seviyesi	Lise ve altı	24	12%
	Önlisans	48	24%
	Lisans	97	48%
	Lisansüstü	33	16%
Çalışma Süresi	5 yıl ve altı	80	40%
	6-10 yıl	39	19%
	11-15 yıl	40	20%
	16-20 yıl	27	13%
	21 yıl ve üzeri	16	8%
Görev Unvanı	Kabin Amiri	43	21%
	Kabin Memuru	101	50%
	Kontrol Kabin Amiri	12	6%
	Pilot	19	9%
	Sorumlu Kabin Amiri	16	8%
	Yardımcı Pilot	11	5%
Uçak Tipi	Dar Gövde	27	13%
	Geniş Gövde	24	12%
	Her ikisi de	151	75%
Uçmayı Bırakmayı Düşünüyor musunuz?	Evet	22	11%
	Hayır	135	67%
	Kararsızım	45	22%

f: Sıklık; %: Bütün içindeki yüzdesi; N: 202 katılımcı

### 3.2.3. Veri Toplama Araçları

Araştırma verileri söz konusu örneklemeden çevrimiçi olarak hazırlanan bir anket formu kullanılarak toplanmıştır. Toplam iki bölümden oluşan anket formunun birinci bölümünde sosyodemografik soruların yanı sıra havayolu çalışanlarının karşılaştığı kural dışı yolcu davranışlarına ilişkin sorular yer almaktadır. Bu bölümde yer alan sosyodemografik sorular araştırmacı tarafından hazırlanmıştır. Kural dışı yolcu davranışlarına ilişkin ifadeler ise Korkmaz'ın (2022) çalışmasından alınmıştır. Bu kısımda, havalimanında kural dışı yolcu davranışlarıyla ne sıklıkla karşılaştığı, havalimanında uçuş emniyetini riske atacaktır türden kural dışı yolcu davranışlarıyla ne sıklıkla karşılaştığı ile ilgili ifadeler yer almaktadır. Bu ifadelere katılımcıların cevapları "1: Hiç ile 5: Çok sık" arasında olacak şekilde 5'li Likert tipi ölçek ile alınmıştır. Bu kısımda ayrıca, karşılaşılan kural dışı yolcu davranışlarına karşı ne tür tedbirler alındığı ile ilgili soru bulunmaktadır.

Anket formun ikinci bölümünde Genel İş Stresi ve Sıkışmışlık Hissi Ölçekleri yer almaktadır. De Bruin (2006) tarafından geliştirilen Genel İş Stresi ölçeğinin Türkçe uyarlaması Teleş (2021) tarafından gerçekleştirilmiştir. Toplam dokuz madde bulunan ölçek tek boyut içermektedir. Beşli Likert tipindeki (1=Hiçbir zaman; 2=Nadiren; 3=Bazen; 4=Çoğunlukla; 5=Her zaman) ölçekten alınan ortalama puan katılımcının iş stresi düzeyini yansıtmaktadır. Ölçeğin Türkçe uyarlama çalışmasında Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısının 0,91 olarak belirlendiği bildirilmiştir (Teleş, 2021).

Sıkışmış Hissetme Ölçeği ise Gilbert ve Allan (1998) tarafından geliştirilmiştir. Bu ölçek, Uysal ve arkadaşları (2015) Türkçe'ye uyarlanmıştır. Bu ölçek toplam 16 ifade ile iki farklı boyutu kapsar. İlk boyut, bireyin pozitif bir durumdan çıkmasına engel olan dışsal faktörlere dayanan 10 ifadeden oluşurken, ikinci boyut bireyin içsel duyguları ve düşünceleriyle ilgili 6 ifadeyi içerir. Beşli Likert tipi ölçek ile katılımcılardan her bir ifadenin kendi durumlarını ne kadar yansıttığının belirtilmesi istenmiş olup seçenek olarak da kendilerine *1=Kesinlikle katılmıyorum; 2=Katılmıyorum; 3=Kısmen katılıyorum; 4=Katılıyorum ve 5=Kesinlikle katılıyorum* verilmiştir.

### 3.2.4. Verilerin Analizinde Kullanılan Yöntemler

Araştırmada betimleyici istatistikler için SPSS 21 istatistiki paket programı, hipotez testleri için de SmartPLS 3.2.9 paket programıyla En Küçük Kareler-Yapısal Eşitlik Modeli (Partial Least Square – Structural Equation Modelling / PLS-SEM) uygulanarak ölçeklerin geçerlilikleri değerlendirilmiş ve hipotez testleri yapılmıştır.

Yapısal geçerliliğin tespitinde birleşme ve ayrışma geçerlilikleri yorumlanmıştır, araştırma modelinin geçerliliği için de bağımlı değişkenin açıklanma düzeyi göz önüne alınmıştır.

### 3.3. Bulgular

Bu bölümde ölçeklerin faktör ve güvenilirlik analizlerine ve hipotez testlerine yer verilmiştir.

#### 3.3.1. Ölçeklerin Faktör Analizleri ve Güvenilirlikleri

Araştırmada geçerlilik ve güvenilirlik analizi çalışmalarıyla hipotez testleri SmartPLS 3.2.9 yazılımı ile gerçekleştirilmiştir. Araştırma kapsamında kullanılan tüm istatistiksel analizlerde anlamlılık düzeyi 0,05 olarak kabul edilmiş ve elde edilen tüm sonuçlar çift yönlü olarak sınanmıştır. Cronbach alfa değerinin yorumlanmasında da aşağıdaki tablo kullanılmıştır (Kılıç, 2016).

**Tablo 4.** Cronbach Alfa Güvenilirlik Katsayıları ve Yorumlama

Güvenilirlik katsayısı (Cronbach alfa)	Yorum
$\geq 0.9$	Mükemmel
$0.7 \leq \alpha < 0.9$	İyi
$0.6 \leq \alpha < 0.7$	Kabul edilebilir
$0.5 \leq \alpha < 0.6$	Zayıf
$\alpha < 0.5$	Kabul edilemez

**Kaynak:** Kılıç, 2016:48

#### 3.3.2. Ölçeklerin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri

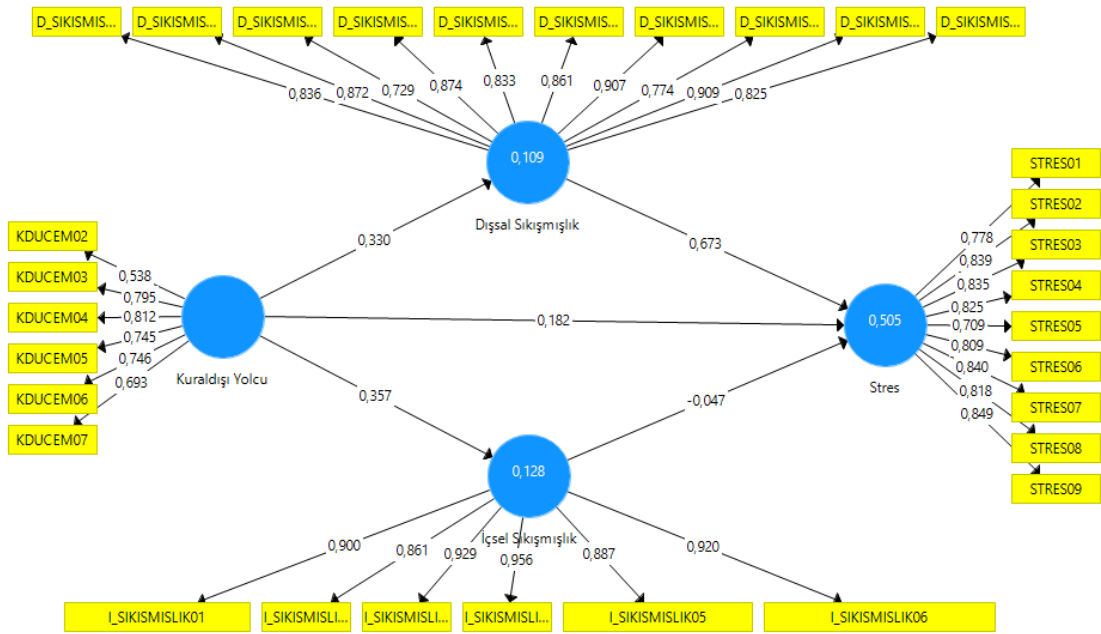
Ölçeklere ait geçerlilik ve güvenilirlik analizlerini SmartPLS 3.2.9’da incelenmeden önce, ölçeklerin araştırma modeline uygun bir şekilde yazılımın görsel tasarlayıcı ekranında oluşturulması sağlanmıştır. Ölçeklerdeki ifadeler kısaltılarak (bkz. Tablo 5) yazılımın ara yüzü vasıtasıyla SmartPLS 3.2.9’ aktarılmıştır.

**Tablo 5. Ölçek İfadeleri ve Kısaltmaları**

Ölçek	İfade	
<b>Kuraldışı Yolcu Davranışları</b>	Yasadışı uyuşturucu tüketimi.	KDUCEM01
	Güvenlik talimatlarına uymayı reddetme.	KDUCEM02
	Mürettebat üyelerine veya diğer yolculara sözlü taciz/müdahale.	KDUCEM03
	Mürettebat üyelerine veya diğer yolculara fiziksel taciz/müdahale.	KDUCEM04
	Mürettebat, yolcu ve uçağa yönelik her türlü tehdit.	KDUCEM05
	Cinsel istismar/taciz.	KDUCEM06
	Çılgılık atma, sinir bozucu davranışlar, koltuk arkalıklarına/ tepsi masalarına tekme atma gibi diğer huzur bozucu davranışlar.	KDUCEM07
<b>Genel İş Stresi Ölçeği</b>	İşiniz, farklı bir iş sahibi olmayı dileyen kadar sizi stresli kılıyor mu?	STRES01
	İstifa etmeyi isteyecek kadar iş sırasında stres yaşıyor musunuz?	STRES02
	Sabahları kalkıp işe gitme konusunda kaygı duyuyor musunuz?	STRES03
	İşinizle ilgili kaygı duyduğunuz için geceleri uyumakta zorluk yaşıyor musunuz?	STRES04
	Önemli görevleri yapmayı unutacak kadar iş sırasında stres yaşıyor musunuz?	STRES05
	Görevlerinize odaklanmayı zorlaştıracak kadar iş sırasında stres yaşıyor musunuz?	STRES06
	İşiniz için kaygılanarak çok zaman harcıyor musunuz?	STRES07
	Artık işinizle baş edemeyeceğinizi düşünüyor musunuz?	STRES08
	İşiniz öfkelenen kadar sizi strese sokuyor mu?	STRES09
<b>Dışsal Sıkışmışlık</b>	Kendimi köşeye sıkışmış hissediyordum.	D_SIKISMISLIK01
	Hayatımdaki her şeyden kaçmak için çok güçlü bir arzum var.	D_SIKISMISLIK02
	Bir türlü kaçamadığım bir ilişkim var.	D_SIKISMISLIK03
	Sürekli bir şeylerden uzaklaşma isteğim var.	D_SIKISMISLIK04
	Bir şeyleri değiştirme konusunda kendimi güçsüz hissediyorum.	D_SIKISMISLIK05
	Yükümlülüklerim beni sıkıştırıyor, bunaltıyordu.	D_SIKISMISLIK06
	Şu an ki durumumdan kurtulmanın hiç bir yolunu bulamıyorum.	D_SIKISMISLIK07
	Çevremdeki güçlü insanlardan uzaklaşmak istiyorum.	D_SIKISMISLIK08
	İçinde bulunduğum durumdan kaçmak –uzaklaşmak arzusu duyuyorum.	D_SIKISMISLIK09
	Diğer insanlar tarafından kapana kısılmış hissediyorum.	D_SIKISMISLIK10
<b>İçsel Sıkışmışlık</b>	Kendimden uzaklaşmak istiyorum.	I_SIKISMISLIK01
	Kendimi değiştirme konusunda kendimi güçsüz hissediyorum.	I_SIKISMISLIK02
	Düşüncelerimden ve duygularımdan kaçmak istiyorum.	I_SIKISMISLIK03
	Kendimi içimde hapsolmüş gibi hissediyorum.	I_SIKISMISLIK04
	Her şeyi terk etmek ve yeni bir başlangıç yapmak istiyorum.	I_SIKISMISLIK05
	Kaçamayacağım derin bir boşluktaymişim gibi hissediyorum.	I_SIKISMISLIK06

Araştırma modelinin yol analizlerine geçmeden önce, SmartPLS 3.2.9 kullanılarak araştırma modelinde yer alan değişkenlerin geçerlik ve güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Geçerlik ve güvenilirlik analizleri dâhilinde iç tutarlılık güvenilirliği (internal consistency reliability), birleşme geçerliği (convergent validity) ve ayrışma geçerliği (discriminant validity) analizleri gerçekleştirilmiştir.

İç tutarlılık güvenilirliği için Cronbach Alfa ve birleşik güvenilirlik (CR: Composite Reliability) katsayıları incelenmiştir. Birleşme geçerliğinin doğrulanmasına faktör yükleri ve açıklanan ortalama varyans (AVE: Average Variance Extracted) değerleri kullanılmıştır. Faktör yüklerinin  $\geq 0,70$ ; Cronbach Alfa ve birleşik güvenilirlik katsayılarının  $\geq 0,70$ , açıklanan ortalama varyans değerinin de  $\geq 0,50$  olarak gerçekleşmesi beklenmektedir (Hair vd., 2006; Hair vd., 2014; Fornell ve Larcker, 1981). Hair ve arkadaşları (2014) faktör yüklerinin 0,708 veya yukarıda olması gerektiğini söylemektedirler. Yazarlar faktör yükü 0,40'ın altında olan ifadelerin ölçüm modelinden çıkarılması gerektiğini; faktör yükü 0,40 ile 0,70 arasında olan ifadelerin ise AVE ya da CR değerlerinin eşik değerin altında olması durumunda ölçüm modelinden çıkarılmasını önermektedirler.



**Şekil 3.** Kullanılan Ölçeklerle Oluşturulmuş Araştırma Modelimiz

Yapılan analiz sonucunda Kuraldışı Yolcu Davranışları değişkenine ait KDUCEM01 ifadesinin bu eşik değerin altında kaldığı görülmüştür. Bu ifade

analizden çıkartılarak analiz tekrar edilmiş ve yapılan analiz sonucunda tüm ölçeklerin eşik değerleri yakaladığı görülmüştür. Şekil 3’te model üzerinde her bir ifadenin faktör yükü okların üzerinde, katsayılar değişkenler arasındaki oklarda ve her bir ölçeğin de Cronbach alfa değerleri o gizil yapıyı temsil eden mavi dairenin içerisinde gösterilmektedir.

Araştırmada yer alan yapıların iç tutarlılık güvenilirliği ve birleşme geçerliği ile ilgili ölçüm sonuçları Tablo 6’da yer almaktadır.

**Tablo 6. Araştırma Modeli Ölçüm Sonuçları**

Değişken	İfade	Faktör Yüğü	Cronbach Alfa	CR	AVE
Dışsal Sıkışmışlık	D_SIKISMISLIK01	0,836	0,955	0,961	0,712
	D_SIKISMISLIK02	0,872			
	D_SIKISMISLIK03	0,729			
	D_SIKISMISLIK04	0,874			
	D_SIKISMISLIK05	0,833			
	D_SIKISMISLIK06	0,861			
	D_SIKISMISLIK07	0,907			
	D_SIKISMISLIK08	0,774			
	D_SIKISMISLIK09	0,909			
	D_SIKISMISLIK10	0,825			
İçsel Sıkışmışlık	I_SIKISMISLIK01	0,900	0,958	0,966	0,827
	I_SIKISMISLIK02	0,861			
	I_SIKISMISLIK03	0,729			
	I_SIKISMISLIK04	0,956			
	I_SIKISMISLIK05	0,887			
	I_SIKISMISLIK06	0,920			
Kuraldışı Yolcu Davranışı	KDUCEM02	0,538	0,816	0,869	0,528
	KDUCEM03	0,795			
	KDUCEM04	0,812			
	KDUCEM05	0,745			
	KDUCEM06	0,746			
	KDUCEM07	0,693			
	İş Stresi	STRES01			
STRES02		0,839			
STRES03		0,835			
STRES04		0,825			
STRES05		0,709			
STRES06		0,809			
STRES07		0,840			
STRES08		0,818			
STRES09		0,849			

Tabloda verilmiş olan değerler incelendiğinde, faktör yüklerinin 0,538 ile 0,956 arasında değiştiği, AVE değerlerinin de 0,528 ile 0,827 arasında değiştiği görülmektedir. Tüm değerler eşik değerlerin üzerinde olması nedeniyle birleşme geçerliğinin sağlandığı söylenebilir. Ayrışma geçerliliğinin tespiti için Fornell ve Larcker (1981) tarafından önerilen kriter ışığında değerlendirme yapılmıştır. Fornell ve Larcker'a (1981) göre araştırma modelinde yer alan yapıların açıkladıkları ortalama varyans (AVE) değerlerinin karekökü, araştırma modelinde yer alan diğer yapılar ile arasındaki korelasyonlardan yüksek olmalıdır. Tablo 7'de Fornell ve Larcker (1981) kriterine gerçekleştirilmiş olan analizin sonuçları bulunmaktadır.

**Tablo 7.** Ayrışma Geçerliği Sonuçları (Fornell ve Larckell Kriteri)

	1	2	3	4
1- Dışsal Sıkışmışlık	<b>0,844</b>			
2- Kuraldışı Yolcu	0,330	<b>0,727</b>		
3- Stres	0,690	0,387	<b>0,812</b>	
4- İçsel Sıkışmışlık	0,729	0,357	0,643	<b>0,909</b>

1: Dışsal Sıkışmışlık, 2: Kuraldışı Yolcu Davranışı, 3: Stres, 4: İçsel Sıkışmışlık

Koyu renkli değerler, AVE'nin karekök değerlerini göstermektedir. Tablo incelendiğinde, her bir yapının açıkladığı ortalama varyans değerinin karekökünün, diğer yapılarla olan korelasyonlardan daha yüksek olduğu görülmektedir. Fornell ve Larckell kriterlerine göre ayrışma geçerliliği sağlanmıştır. (2005),

Hipotez testlerine geçmeden önce değişkenlere ait VIF (Varyans Büyüme Faktörü) değerleri incelenmiştir. Normalde VIF değerlerinin 3'ten küçük olması en çok istenen durum olmasına rağmen 5 ve daha düşük değerlerin olması yazında değişkenler arasında çoklu doğrusallık olmadığı şeklinde yorumlanmıştır (Rahman vd., 2016). İnceleme sonucunda tüm değerlerin 5'ten küçük olması sebebiyle değişkenler arasında çoklu doğrusallık olmadığı sonucuna varılmıştır.

Yine araştırma modelimizde bulunan değişkenlerin bir birimlik değişiminin açıklanma düzeyleri ( $R^2$  değerleri) Tablo 8'de verilmiştir. Tabloda verilmiş değerler göz önüne alındığında Stres'in yaklaşık %50'sinin, Dışsal Sıkışmışlığın yaklaşık %10'unun ve İçsel Sıkışmışlığın da yaklaşık %12'sinin açıklandığı görülmektedir.

**Tablo 8.** Araştırma Modeline Ait R<sup>2</sup> Değerleri

	R <sup>2</sup>	Düzeltilmiş R <sup>2</sup>
Dışsal Sıkışmışlık	0,109	0,104
İçsel Sıkışmışlık	0,128	0,123
Stres	0,505	0,497

Modelimizin bağımlı değişkeninin R<sup>2</sup> değeri tavsiye edilen 0,10 değerinden büyük olduğundan (Falk ve Miller, 1992; Hair vd., 2019) modelimizin tahmin gücü olduğu ve dolayısıyla kabul edilebilir olduğu sonucuna varılmıştır.

### 3.3.3. Araştırmanın Hipotezlerine İlişkin Analizler

Bu bölümde önce değişkenler arasındaki ilişkilerin istatistiksel düzeyde anlamlı olup olmadıkları ve bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerindeki etkilerine ilişkin yapılan analiz sonuçları yer almaktadır. Sonrasında istatistiki düzeyde anlamlı olmayan değişkenlerin analizlerden çıkartılarak tekrarlanan test sonuçları itibariyle değişkenler arasındaki ilişkiler ve etki büyüklükleri ortaya konulmuştur.

Araştırma modelinin analiz edilmesinde kısmi en küçük kareler yol analizi (PLS-SEM) kullanılmıştır. Veriler SmartPLS 3.2.9 istatistik programı kullanılarak analiz edilmiştir (Ringle vd., 2015). Araştırma modeline ilişkin; yol katsayıları ve R<sup>2</sup>'yi hesaplamak için PLS algoritması çalıştırılmıştır. PLS yol katsayılarının anlamlılıklarını değerlendirmek için yeniden örnekleme (bootstrapping) ile örneklemden 5000 alt örnekleme alınarak t-değerleri hesaplanmıştır. Analiz Sonuçları Tablo 9'de verilmektedir.

**Tablo 9.** Yapısal Eşitlik Modeli Analiz Sonuçları

	$\beta$	$\epsilon$	$\sigma$	t	p
Dışsal Sıkışmışlık -> Stres	<b>0,680</b>	<b>0,678</b>	<b>0,128</b>	<b>5,327</b>	<b>0,000</b>
Kuraldışı Yolcu -> Dışsal Sıkışmışlık	<b>0,330</b>	<b>0,344</b>	<b>0,067</b>	<b>4,894</b>	<b>0,000</b>
Kuraldışı Yolcu -> Stres	<b>0,182</b>	<b>0,189</b>	<b>0,060</b>	<b>3,034</b>	<b>0,002</b>
Kuraldışı Yolcu -> İçsel Sıkışmışlık	<b>0,357</b>	<b>0,370</b>	<b>0,064</b>	<b>5,614</b>	<b>0,000</b>
İçsel Sıkışmışlık -> Stres	-0,054	-0,059	0,124	0,433	0,665

$\beta$ : Standardize Katsayılar;

$\epsilon$ : Standart Hata;  $\sigma$ : Standart Sapma

Tablo 9 incelendiğinde tüm Kuraldışı Yolcu Davranışının hem Stresi ( $\beta=0,182$ ;  $p<0,01$ ) hem Dışsal ( $\beta=0,330$ ;  $p<0,01$ ) hem de İçsel ( $\beta=0,357$ ;  $p<0,01$ )

Sıkışmışlığı arttırdığı görülmektedir. Dışsal Sıkışmışlığın da Stres üzerine etkisi ( $\beta=0,680$ ;  $p<0,01$ ) istatistiki düzeyde anlamlıdır. Bu veriler ışığında

**H<sub>1</sub>:** *Kuraldışı yolcu davranışlarının uçuş personelinin iş stresi üzerinde istatistiki düzeyde anlamlı bir etkisi vardır **hipotezimiz desteklenmiştir.***

**H<sub>2</sub>:** *Kuraldışı yolcu davranışlarının uçuş personelinin (a) içsel ve (b) dışsal sıkışmışlık hissi üzerinde istatistiki düzeyde anlamlı bir etkisi vardır **hipotezimiz de desteklenmiştir.***

**H<sub>3</sub>:** *Uçuş personelinin yaşadığı (a) içsel ve (b) dışsal sıkışmışlık hissini uçuş personelinin iş stresi üzerinde istatistiki düzeyde anlamlı bir etkisi vardır **hipotezimizin ise H3b desteklenmiştir, H3a ise desteklenmemiştir** çünkü İçsel Sıkışmışlığın uçuş personelinin İş Stresi üzerine etkisi istatistiki olarak anlamlı çıkmamıştır.*

### 3.3.3.1. Aracılık Etkisi

Zhao vd. (2010), bağımsız değişkenlerin aracı değişkenleri, aracı değişkenlerin de bağımlı değişkenleri etkilemesi durumunda aracılık etkisinden söz edilebileceğini öne sürmektedir. Aynı zamanda yazarlar, Baron ve Kenny (1986) tarafından öne sürülen aracı değişkenlerin olmadığı modeldeki bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenler üzerinde anlamlı etkilerinin olması gerekmediğini belirtmişlerdir.

Aracı değişkenler olmadan analiz yapıldığında, Kuraldışı Yolcu Davranışının uçuş personelinin İş Stresi üzerindeki etkisi istatistiki düzeyde anlamlı ( $\beta=0,399$ ;  $p<0,01$ ) bulunmuştur. Dolayısıyla da aracılık etkisinin incelenmesi yapılmış ve Tablo 10'da raporlanmıştır.

**Tablo 10.** Aracılık Analizi Sonuçları

	$\beta$	$\epsilon$	$\sigma$	t Değeri	p Değeri
Kuraldışı Yolcu -> İçsel Sıkışmışlık -> Stres	-0,019	-0,022	0,047	0,406	0,685
<b>Kuraldışı Yolcu -&gt; Dışsal Sıkışmışlık -&gt; Stres</b>	<b>0,224</b>	<b>0,233</b>	<b>0,062</b>	<b>3,599</b>	<b>0,000</b>

$\beta$ : Standardize Katsayılar;  $\epsilon$ : Standart Hata;  $\sigma$ : Standart Sapma

Tablo 10'daki sonuçlar ışığında sadece Dışsal Sıkışmışlığın aracılık etkisinden bahsedildiğini söyleyebiliriz. Bu sonuçlar ışığında;

**H4:** Kuraldışı yolcu davranışlarının uçuş personelinin iş stresi üzerinde etkisinde uçuş personelinin (a) içsel ve (b) dışsal sıkışmışlık hissi aracılık rolü oynar **hipotezimizin ise H4b desteklenmiştir, H4a ise desteklenmemiştir.**

Analiz sonuçlarına göre araştırma modelimize ait hipotezlerimiz ve sonuçları da liste halinde Tablo 11’de verilmiştir.

**Tablo 11.** Araştırma Modeli Hipotez Test Sonuçları

<b>Hipotez</b>	<b>Analiz Sonucu</b>
H1: Kuraldışı yolcu davranışlarının uçuş personelinin iş stresi üzerinde istatistiki düzeyde anlamlı bir etkisi vardır.	<b>DESTEKLENDİ</b>
H2a: Kuraldışı yolcu davranışlarının uçuş personelinin içsel sıkışmışlık hissi üzerinde istatistiki düzeyde anlamlı bir etkisi vardır.	<b>DESTEKLENDİ</b>
H2b: Kuraldışı yolcu davranışlarının uçuş personelinin dışsal sıkışmışlık hissi üzerinde istatistiki düzeyde anlamlı bir etkisi vardır.	<b>DESTEKLENDİ</b>
H3a: Uçuş personelinin yaşadığı içsel sıkışmışlık hissini uçuş personelinin iş stresi üzerinde istatistiki düzeyde anlamlı bir etkisi vardır.	<b>DESTEKLENMEDİ</b>
H3b: Uçuş personelinin yaşadığı dışsal sıkışmışlık hissini uçuş personelinin iş stresi üzerinde istatistiki düzeyde anlamlı bir etkisi vardır.	<b>DESTEKLENDİ</b>
H4a: Kuraldışı yolcu davranışlarının uçuş personelinin iş stresi üzerinde etkisinde uçuş personelinin içsel sıkışmışlık hissi aracılık rolü oynar.	<b>DESTEKLENMEDİ</b>
H4b: Kuraldışı yolcu davranışlarının uçuş personelinin iş stresi üzerinde etkisinde uçuş personelinin dışsal sıkışmışlık hissi aracılık rolü oynar.	<b>DESTEKLENDİ</b>

## SONUÇ VE TARTIŞMA

Havacılık sektörünün hızla büyümesi ve sektördeki yoğun rekabet, uçuş ekiplerinin karşılaştığı düzensiz yolcu davranışlarının önemini artırmaktadır. Bu tür davranışlar, uçuş personelinin günlük iş akışını bozabilecek ve psikolojik sağlıklarını ciddi şekilde etkileyebilecek niteliktedir. Düzensiz yolcu davranışları, hem uçuş güvenliğini hem de yolcu memnuniyetini riske atabilir ve uçuş personelinin stres seviyelerini yükselterek uzun süreli etkilere yol açar. Özellikle Türkiye’de faaliyet gösteren havacılık şirketlerinde görev yapan personel, çeşitli kültürel, dil ve sosyal arka planlardan gelen yolcularla etkileşim içinde olmaları beklenmektedir. Bu çalışmada, kural dışı yolcu davranışlarının uçuş personeli üzerindeki psikolojik etkileri incelenmiştir. Çalışmada elde edilen sonuçlarda, katılımcıların genel olarak karşılaştıkları kural dışı yolcu davranışının en çok 'yasal uyarılara veya talimatlara uymama' alanında olduğu, en az ise 'yanlış bilgi ileterek uçuş güvenliğini tehlikeye atmak' alanında olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu durum, yolcuların uçuş sırasında en çok güvenlik talimatlarına uymayı reddetmelerinden kaynaklanmaktadır. Genellikle, yolcular arasında hala yüksek oranda bir bilinçsizlik veya talimatların öneminin yeterince anlaşılması söz konusudur. Bu, yolcuların uyarıları ve talimatları ihlal etme eğilimini artırabilir. Diğer yandan, 'yanlış bilgi ileterek uçuş güvenliğini tehlikeye atmak' davranışının daha az görülmesi, bu tür davranışların yolcular tarafından daha ciddi suçlar olarak algılanması ve bu yüzden daha az rastlanmasıyla ilişkilendirilebilir. Yolcuların, yanlış bilgi vermenin potansiyel olarak yaratabileceği ciddi sonuçlar konusunda daha bilinçli olmaları muhtemeldir. Yılmaz’ın (2021) yaptığı çalışmada, katılımcıların en çok karşılaştıkları kural dışı yolcu davranışının şiddetli konuşma veya fiziksel şiddete maruz kalma olduğu, bunu sırası ile bagaj ihlali, kışkırtma ve üst amir ile görüşme takip ettiği bildirilmiştir. Rodoplu Şahin ve Ünal’ın (2021) yaptıkları çalışmada, katılımcıların %54’ünün en fazla gate bölgesinde kuraldışı davrandıkları ve check-in işlemi tamamlanmasına karşın son dakika evrak eksikliğinden ötürü uçuşa alınmaması nedeniyle kural dışı davranışlarla karşılaştığı tespit edilmiştir. Çoban’ın (2020) çalışmasında, yolcuların alkol tüketimi ve sonucunda sarhoş olmasından ötürü kural dışı yolcu davranışlarıyla karşılaştığı sonucuna ulaşılmıştır. IATA (2018) verilerine göre 2016 yılında meydana gelen kural dışı yolcu davranışlarının daha çok alkol tüketimi sonucu meydana geldiği

bildirilmiştir. Çoban ve Akın'ın (2018) yaptıkları çalışmada ise, kural dışı yolcu davranışlarının daha çok kabin ekibine sözlü ve fiziksel saldırıda bulunma olduğu tespit edilmiştir. Korkmaz'ın (2022) çalışmasında, havalimanlarında genel olarak karşılaşılan kural dışı davranışların can ve mal güvenliğini tehlikeye atan davranışlar olarak görüldüğü tespit edilmiştir. Bu çalışmada, uçuş emniyetini riske atacak türde karşılaşılan davranışın “Güvenlik talimatlarına uymayı reddetme ile karşılaşma” alanında görüldüğü bildirilmiştir. University of Texas at Dallas'taki araştırmacılar tarafından yapılan bir çalışmada, uçaklarda yolcu yanlış davranışlarının çoğunlukla yolcu sarhoşluğundan kaynaklandığı bulgusuna ulaşılmıştır. Özellikle, uçuş görevlileri, büyük çoğunluğu kadın olan (%79.2, Federal Havacılık İdaresi'ne göre), yolcu öfkesi ve kuraldışı davranışlarının yükünü taşımakta ve bu durumlar, uçuş görevlileri üzerinde ciddi bir zihinsel yük oluşturmaktadır olduğu ifade edilmiştir (Skaggs ve Vieraitis, 2023).

Çalışmada, uçuş esnasında karşılaşılan kural dışı yolcu davranışında verilen tepkiye yönelik elde edilen sonuçlarda ise katılımcıların daha çok sakin olmaya çalıştığı ve diğer arkadaşlarını bilgilendirdiği tespit edilmiştir. Bu tepkiler, genellikle uçuş güvenliği eğitimlerinde vurgulanan prosedürlerle uyumludur. Havayolu personeli, potansiyel olarak tehlikeli veya istenmeyen durumlar karşısında panik yapmamayı ve durumu profesyonelce yönetmeyi öğrenir. Bu nedenle, personelin sakin kalmaya çalışması, eğitimlerinin bir yansıması olarak değerlendirilebilir. Ayrıca, diğer ekip üyelerini bilgilendirme pratiği, etkili bir kriz yönetimi için zorunlu bir adımdır. Bu, hem durumun daha fazla kişi tarafından değerlendirilmesini sağlar hem de uygun müdahale stratejilerinin hızla devreye sokulmasına olanak tanır. Bu süreç, uçuş sırasında güvenlik ve düzenin korunmasında kritik bir rol oynar. Yılmaz'ın (2021) çalışmasında ise, katılımcılar kural dışı yolcu davranışları ile karşılaştıklarında hakaret etmedikleri sürece onlara konuşma fırsatı verdiklerini ve sakin kalmaya çalıştıklarını ifade etmişlerdir. Korkmaz'ın (2022) çalışmasında ise, havalimanında karşılaşılan kural dışı yolcu davranışında verilen tepkinin daha çok sakin olmaya çalışma şeklinde olduğu bildirilmiştir.

Tüm bulgular ışığında etkiler incelenirse, Dışsal Sıkışmışlığın Stresi en çok etkileyen ( $\beta=0,680$ ;  $p<0,01$ ) unsur olduğu görülmektedir. Kuraldışı Yolcu Davranışlarının uçuş personelinin İçsel ( $\beta=0,330$ ;  $p<0,01$ ) ve Dışsal ( $\beta=0,330$ ;  $p<0,01$ )

Sıkışmışlığı üzerine olan etkisi göz önüne alındığında, bu durumun uçuş personelinin kontrolü dışında gerçekleşir ve genellikle aniden ortaya çıkar. Yani personelin bu davranışlar üzerinde doğrudan bir kontrolü olmadığından dolayı, kontrol kaybı hissi yaşamasına neden olur. Bu da güvenlik endişesinin oluşmasına neden olabilir. Çünkü kuraldışı davranışlar, uçuş güvenliğini tehlikeye atabilir. Bu tür durumlarla başa çıkma zorunluluğu, personelin güvenlik endişelerini artırarak sıkışmışlık hissini pekiştirir. Özellikle fiziksel şiddet veya tehdit içeren davranışlar, personelin kendini güvende hissetmemesine neden olabilir. Bu tür davranışlar, zaten stresli olan çalışma ortamında ek bir stres kaynağı oluşturur. Kuraldışı yolcu davranışlarıyla başa çıkmak, uçuş personelinin stres seviyelerini daha da yükseltir ve sıkışmışlık hissini artırır.

Tüm bunların yanı sıra kuraldışı davranışlarla uğraşmak, personelin normal görevlerini yerine getirmek için harcayacağı zaman ve enerjiyi tüketir. Bu da iş yükünün artmasına ve personelin kendini daha fazla sıkışmış hissetmesine neden olur. Ayrıca, uçuş sırasında kabin ekibi, kuraldışı yolcu davranışlarıyla başa çıkmak zorunda kaldığında, yeterli destek alamayabilir. Uçakta sınırlı sayıda personel bulunur ve bu personel, tüm yolculara hizmet vermek zorundadır. Bu durum, personelin destek eksikliği hissetmesine ve sıkışmışlık hissini artmasına neden olabilir. Diğer yolcuların da rahatsız olması da uçuş personelinin yolcuların memnuniyetini sağlama çabalarını zorlaştırır ve ek baskı yaratır.

Uçuş personelinin sıkışmışlık hissi sadece kuraldışı yolculardan değil, başkaca unsurlardan da kaynaklanabilir. Çünkü sıkışmışlık, bireyin kontrol edemediği faktörler tarafından baskı altında hissetmesi durumudur. Uçuş personeli için bu, çalışma saatlerinin uzunluğu ve düzensizliği, sık seyahatler, zaman farkı nedeniyle biyolojik ritimlerin bozulması, yolcu talepleri ve acil durumlarla başa çıkma zorunluluğu gibi faktörleri içerebilir. Bu faktörler göz önüne alındığında:

- sıkışmışlık hissi, sürekli yüksek talepler ve beklentiler nedeniyle fiziksel ve psikolojik yorgunluğa yol açabilir. Bu yorgunluk, genel iş stresinin artmasına neden olur.
- Dışsal faktörler üzerinde kontrol sahibi olamama hissi, kabin görevlilerinde stres seviyelerini artırabilir. Örneğin, uçuş gecikmeleri, olumsuz hava koşulları

veya zorlayıcı yolcu davranışları üzerinde kontrollerinin olmaması, stres düzeylerini yükseltebilir.

- Kabin görevlilerinin sık seyahat etmeleri ve düzensiz çalışma saatleri, kişisel yaşamlarını ve sosyal ilişkilerini olumsuz etkileyebilir. Bu durum, iş-yaşam dengesi kuramamalarına ve genel iş stresinin artmasına yol açar.
- Sıkışmışlık hissi, kabin görevlilerinin meslektaşları ve aileleri ile yeterli sosyal destek alamamalarına neden olabilir. Sosyal destek eksikliği, stresin başa çıkılabilirliğini azaltır ve genel iş stresini artırır.

Tüm yukarıda bahsedilenlere ilave olarak kuraldışı yolcu davranışları uçuş personelinin profesyonel imajını korumasını zorlaştırır. Yolcuların gözünde itibarlarını sürdürmek için ekstra çaba sarf etmek zorunda kalabilirler. Bu durum, sürekli yüksek bir performans gösterme baskısı yaratarak iş stresini artırır.

Kuraldışı yolcu davranışlarıyla başa çıkarken personelin gösterdiği performans, iş arkadaşları ve yöneticiler tarafından yakından izlenir. Bu durum, performans baskısını artırır ve personelin sürekli yüksek bir standartta hizmet sunma zorunluluğu hissetmesine yol açar. Çünkü en ufak bir hata personelin kariyerine zarar verebilir. Hatalı veya yetersiz müdahale, disiplin cezalarına veya iş kaybına neden olabilir. Bu kariyer riski, iş stresini önemli ölçüde artırır.

Bu çalışmada yukarıdaki sonuçlar bağlamında aşağıdaki önerilere yer verilmiştir:

- a) Uçuş ekiplerine, zor durumlarla başa çıkmak için sakinleştirme ve kriz yönetimi teknikleri üzerine eğitimler verilmelidir. Bu eğitimler, yolcuları yatıştırma ve olası bir tehlikeyi en aza indirme konusunda ekiplere yardımcı olacaktır.
- b) Hava yolu şirketleri, kural dışı davranışlara karşı net politikalar geliştirmeli ve bu politikaları yolculara açıkça duyurmalıdır. Ayrıca, bu tür davranışlarda bulunan yolculara yönelik yaptırımların ne olduğu ve uygulanma şekilleri detaylı bir şekilde açıklanmalıdır.
- c) Yolcuların uçuş güvenliği ve beklenen davranışlar konusunda daha iyi bilgilendirilmesi gerekmektedir. Uçuş öncesi ve sırasında güvenlikle

ilgili bilgilendirme videoları ve anonslar, yolcuların kural dışı davranışları azaltabilir.

- d) Uçuş sırasında kural dışı davranışları erken tespit etmek ve hızlı müdahale etmek için etkili izleme sistemleri ve protokoller geliştirilmelidir. Bu sistemler, potansiyel riskleri azaltabilir ve uçuş güvenliğini artırabilir.
- e) Uçuş ekiplerinin çalışma koşullarının iyileştirilmesi, özellikle uçuş ve dinlenme sürelerinin düzenlenmesi, iş yükünün azaltılması ve çalışma ortamının iyileştirilmesi, personelin stres ve sıkışmışlık hissini azaltabilir.
- f) Çalışmada, özellikle 20-30 yaş aralığındaki uçuş personelinin depresyon düzeyleri ve belirsizliğe tahammülsüzlük puanları daha yüksek bulunmuştur. Bu yaş grubuna yönelik psikolojik destek ve stres yönetimi programları geliştirilmelidir. Bu programlar, genç personelin işle ilgili stres ve belirsizlikle başa çıkma becerilerini artırabilir.
- g) Erkek personelin iş stresi düzeylerinin kadınlara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu durum, erkek personel için özel olarak tasarlanmış stres yönetimi ve duygusal destek programlarının geliştirilmesini gerektirir.

Çalışmanın sonuçlarından yeni başlayan veya az deneyime sahip personelin, işle ilgili zorluklarla başa çıkabilmek için ek desteklere ihtiyaç duyabileceğini işaret etmektedir. Mentorluk programları ve mesleki gelişim atölyeleri bu ihtiyaca yanıt verebilir.

## KAYNAKÇA

- Acar, A., Çeken, S. (2022). *Havacılık psikolojisi: kavramlar, araştırmalar, uygulamalar*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Yayınevi.
- Akgeyik, T. (2011). Air Rage: Violence Toward Cabin Crew (A Study on Victimization of Unruly Passengers in Turkey). *Review of Business Research*, 11(3), 68-73.
- Akgündüz, S., (2006). *Örgütsel Stres Kaynaklarının Çalışanların İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Banka Çalışanları İçin Yapılan Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Aksoy, A., & Kutluca, F. (2005). Çalışma hayatında stres kaynakları, stres belirtileri ve stres sonuçlarının incelenmesi üzerine bir araştırma. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 0(49), s. 458-486.
- Alkaşı, Z. (2019). *Örgütsel Stres Kaynakları ve Çözüm Yolları: Hava Yolu Kabin Ekibi Üzerinde Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Aydın Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Antoniadou, M. (2022). Quality of Life and Satisfaction from Career and Work–Life Integration of Greek Dentists before and during the COVID-19 Pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 19(16), 9865; <https://doi.org/10.3390/ijerph19169865>.
- Altan, S. (2018). Örgütsel Yapıya Bağlı Stres Kaynakları ve Örgütsel Stresin Neden Olduğu Başlıca Sorunlar. *Stratejik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2(3), 137-158.
- Altıparmak, E. (2018). *Psikoteknik merkezinde sınava giren bireylerde algılanan stres, stresle başa çıkma tarzları, genel öz yeterlilik ve anksiyete ile sınav başarısı arasındaki ilişki*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Üsküdar Üniversitesi, İstanbul.
- Aslan, M., Lee, Y. F. L., Yaman, F., & Aksu, A. (2023). Investigation of the effect of the career management system and succession plan on employees' work stress and feelings of entrapment. *Work*, 74(3), 1035-1054.
- Aşık, N. A. (2005). Otel işletmelerinde çalışanların kişilik yapısı ile stresten etkilenme düzeylerinin analizine ilişkin bir araştırma. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 3(3), 126-146.
- Aydın, C. (2016). *A ve B kişilik tiplerinin boş zaman davranışlarının kıyaslanması*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- Aysal, N. (2014). *Stres algısı, başa çıkma, kişilik ve sağlık arasındaki ilişkilerin etkileşimsel stres ve başa çıkma modelinde incelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Okan Üniversitesi, İstanbul.

- Badia, P., Culbertson, S. Harsh. J. (1973). Choice of Longer or Stronger Signalled Shock Over Shorter or Weaker Unsignalled Shock. *Journal of the Experimental Analysis of Behavior*, 19 (1), 25-32.
- Baltaş, A., Baltaş, Z. (2021). *Stres ve Başa Çıkma Yolları* (38. Baskı). İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Baron, R.M. ve Kenny, D.A. (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychology Research: Conceptual, Strategic and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51 (6), 1173-1182.
- Barron, P. 2002. *Air Rage: An Emerging Challenge for the Airline Industry*, Asia
- Bell, K.DA. (2022). An evaluation into the causes of perpetual disruptive passenger behavior. *Journal Transp Secur* 15, 1–22. <https://doi.org/10.1007/s12198-021-00243-5>
- Bell, E., Bryman, A., & Harley, B. (2022). *Business research methods*. Oxford: Oxford University Press.
- Bıkmaz, Z. ve Akça Yağan, N. (2020). Üniversite son sınıf öğrencilerinin iş bulma kaygısı ve belirsizliğe tahammülsüzlük düzeylerinin incelenmesi. *Pearson Journal of Social Sciences & Humanities*, 5(8), 165-177
- Bindesen, M. A. (2018). *Üniversite Öğrencilerinin Psikolojik Sıkışmışlık Hissi İle İletişim Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi. Atatürk Üniversitesi, Erzurum.
- Biricik, Y. S. (2018). *Akademik Personelin Örgütsel Stres Kaynakları Ve Stresle Başa Çıkma Düzeylerinin Öğrenilmiş Güçlülük Yönünden Değerlendirilmesi*. Doktora Tezi. Atatürk Üniversitesi, Erzurum.
- Bongelli, R., Canestrari, C., Fermani, A., Muzi, M., & Riccioni, I. (2021). Associations between personality traits, intolerance of uncertainty, coping strategies, and stress in Italian frontline and non-frontline HCWs during the Covid-19 pandemic. *Healthcare*, 9(8), 1086.
- Bovolskaya Ya.V., Ruzanov P.V., Fedorova M.A. (2023). The Need For Stress Resistance As A Professional Competence In The Modern World, Contemporary Problems of Science, Society and Culture, *Siberian State Automobile and Highway University (SibADI)*, 323-327.
- Briggs, J., Duffy, M., Frechette-Hagan, A., Cohen, L. J. ve Galynker, I. I. (2018). Entrapment as a mediator of suicide crises. *BMC Psychiatry*. 18(4), 1-10 . <https://doi.org/10.1186/s12888-018-1587-0>
- Buhr K, Dugas MJ. (2002). The intolerance of uncertainty scale: Psychometric properties of the english version. *Behav Res Ther*, 40, 931-945.

- Bor, R., Gabby, F. & Peter, S., (2002). The mental health of pilots: an over view. *Counselling Psychology Quarterly*, 15(3): 239-256.
- Bozyılan, E. (2018). Hemşirelik öğrencilerinin spor yapma davranışlarının algılanan stres, biyo-psiko-sosyal cevap ve stresle başetme davranışları üzerine etkileri. *Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*. 15(2), 227-247.
- Can, İ. (2008). *Havacılık Güvenliği Açısından İnsan Kaynakları Yönetimi Ve THY Teknik A.Ş.'nde Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Cason, B. M., Lu, C. ve Schreckengast, S. (2010). Are we secure? surveying FAA FAR 139 class IV general aviation airports. *Journal of Transportation Security*, 3(2): 87-104.
- Cheng-Hua, Y. Hsin-Li, C. (2012). Exploring the perceived competence of airport ground staff in dealing with unruly passenger behaviors,. *Tourism Management*, 33(3), 611-621, <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2011.07.001>.
- Cherniack, M., Namazi, S., Brennan, M., (2024). A 16-Year Chronicle of Developing a Healthy Workplace Participatory Program for Toplam Worker Health® in the Connecticut Department of Correction: The Health. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 21(2), 142.
- Chen, C.F. Chen, S.C. (2014). Investigating the effects of job demands and job resources on cabin crew safety behaviors. *Tourism Management*, 41, 45-52.
- Ciarrochi, J., Said, T. Deane. F. P. (2005). When Simplifying Life Is Not So Bad: The Link Between Rigidity, Stressful Life Events, and Mental Health in An Undergraduate Population. *British Journal of Guidance & Counselling*, 33 (2), 185-197.
- Cooke, G. P. E., Doust, J. A., & Steele, M. C. (2013). A survey of resilience, burnout, and tolerance of uncertainty in Australian general practice registrars. *BMC Medical Education*, 13(2).
- Cooper, M. D. Phillips, R. A. (2004). Exploratory analysis of the safety climate and safety behavior relationship. *Journal of Safety Research*, 35(5), 497-512.
- Curşeu, P.L., Gheorghe, A., Bria, M. Negrea, I.C. (2022). "Humor in the sky: the use of affiliative and aggressive humor in cabin crews facing passenger misconduct", *Journal of Service Theory and Practice*, 32(6). 781-796. <https://doi.org/10.1108/JSTP-03-2022-0060>.
- Çirik, A. (2018). *Yoğun Bakım Ünitesinde Çalışan Hemşirelerin Stres Faktörlerinin Belirlenmesine Ve Stres Yönetimlerine İlişkin Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Çoban, R. (2020). *Havacılık sektöründe kural dışı yolcu kavramı üzerine bir araştırma*, 2. Havacılık, Uzay Ve Psikoloji Kongresi, Ekip Kaynak Yönetimi, 116-130.

- Çoban, P. Akın, M. (2018). *Türk tescilli uçaklarda uçuş esnasında gerçekleşen kuraldışı yolcu olaylarının çok boyutlu analizi*. HEYS 2018 Sempozyumu, 81-105, 18-19 Nisan, Ankara.
- Çoban R. İpek S. (2020). Sivil havacılık sektöründe uçuş güvenlik görevlisi uygulamaları üzerine kavramsal bir araştırma. *Journal of Aviation*, 4(1): 89-102.
- Çoban, R. (2022). Sivil havacılık sektöründe kural dışı yolcu kavramı üzerine fenomenolojik bir araştırma. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 18(1), 357-390.
- De Bruin, G. P. (2006). The dimensionality of the general work stress scale: A hierarchical exploratory factor analysis. *SA Journal of Industrial Psychology*, 32(4), 68-75.
- Çoşkun, S. (2018). *Stres Kaynakları, Duygusal Zekâ Ve Stresle Başa Çıkma Arasındaki İlişkiler*. Yüksek Lisans Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Bolu.
- De Jong-Meyer, R., Beck, B. Riede. K. (2009). Relationships Between Rumination, Worry, Intolerance of Uncertainty and Metacognitive Beliefs. *Personality and Individual Differences*, 46, 547–551.
- Doğan, D. (2018). *SmartPLS İle Veri Analizi*, US: Charleston SC
- Goldsmid, S., Fuller, G., Coghlan, S., & Brown, R. (2016). Responding to unruly airline passengers: The Australian context. *Trends and Issues in Crime and Criminal Justice*, 510, 1-5.
- Güney, G. (2015). *Örgütsel Stres Kaynaklarının Çalışanlar Üzerine Çalışanlar Üzerine Etkileri Ve Stres Yönetimi: Isparta Adliye Çalışanları Üzerine Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta.
- DeHart, R. L. 2003. Health issues of air travel. *Annual Review of Public Health*, 24: 133-51.
- DeHoff, M.C. Cussick, S.K. (2018). Mental health in commercial aviation - depression & anxiety of pilots. *International Journal of Aviation Aeronautics and Aerospace*, 5(5), 1-15.
- Dede, H. (2013). *Yoğun Bakım Hemşirelerinde Stres Düzeyi Ve Stres İle Mücadele Yöntemleri (Denizli Devlet Hastanesi Ve Denizli Servergazi Devlet Hastanesi Örneği)*. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, İstanbul.
- Delgado, P. L. (2006). Pathogenesis of Mood Disorders. In Stein, D. J., Kuffer, D. J., & Schatzberg, A. F. (Eds.), *Mood Disorders Textbook*. Washington: American Psychiatric Publishing, p. 100-116.
- Demirbay, F. (2017). *Sivil Havacılıkta Kural Dışı Davranan Yolcu Tehdidi*. IV. Ulusal Havacılık Teknolojisi ve Uygulamaları Kongresi, 87-97, 17-18 Kasım, İzmir.

- Demirel, Y. (2018). Türkiye'de farklı meslek gruplarındaki bireylerin iş ve özel yaşam dengesi: Stres ve sıklık üzerine bir inceleme. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 29(3), 214-233.
- Doğru, N., (2018). *Üniversite Öğrencilerinin Psikolojik İyi Oluş Düzeylerinin Stres, Stresle Başa Çıkma Tarzları Ve Sosyal Destek Değişkenleri Bakımından İncelenmesi*. Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Eker, G. (2022). *Okul öncesi öğretmenlerinin örgütsel stres kaynakları ve stresle başa çıkma yolları*. Bahçeşehir Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Ekinci, H., Ekinci, S. (2003). Yöneticiler Üzerindeki Etkileri Açısından Stres Kaynakları ve Bir Uygulama. *Uludağ Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, (22)2:93-111.
- [https://www.eraa.org/sites/default/files/era\\_disruptive\\_passengers\\_brochure\\_final.pdf](https://www.eraa.org/sites/default/files/era_disruptive_passengers_brochure_final.pdf), Erişim Tarihi: 20.03.2024.
- Eriş, Y.C. (2018). *Örgütsel Stres ve Örgütsel Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: İstanbul'da Bir Perakende Mağazası ve Şubelerinde Araştırma*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kırıkkale.
- Ersanlı, K. ve Uysal, E. (2015). Belirsizliğe Karşı Tutum Ölçeğinin Geliştirilmesi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 14(54), 46-53.
- Ersarı, G. (2010). *İş Gören Motivasyonunda Algılanan Stres düzeyinin ve Stres Yönetim Tekniklerinin Rolü: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi, Erzurum.
- Ercan, R. (2020). *Acil Servis Çalışanlarında İş Stresi*. Yüksek Lisans Tezi, Esenyurt Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Falk, R.F., Miller, N.B. (1992). *A Primer for Soft Modeling*. University of Akron Press: Ohio, OH, USA
- Filcek, M., & Vats, M. (2024). Reduction of Stress and Jet Lag, Improvement of Well-Being, Sleep Quality and Body-Mind Regeneration by Vinci Power Nap® Neuroarchitecture System: Innovative Solution for Leaders, *Employees, Travelers*. *IntechOpen*. doi: 10.5772/intechopen.113076
- Fogg, M. P. 2001. Air Rage: Is It A Global Problem? What Proactive Measures Can Be Taken To Reduce Air Rage, And Whether The Tokyo Convention Should Be Amended To Ensure Prosecution Of Air Rage Offenders?. *ILSA Journal of International & Comparative Law*, 7(511): 511-537.
- Fornell, C., Larcker, D.F. (1981). Evaluating Structural Equation Models With Unobservable Variables And Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18 (1): 39-50

- Fugas, C. S., Silva, S. A. Meliá, J. L. (2012). Another Look At Safety Climate And Safety Behavior: Deepening The Cognitive And Social Mediator Mechanisms. *Accident Analysis & Prevention*, 45, 468-477.
- Gilbert, P. (2000). Varieties of submissive behaviour: evolution and role in depression. In L. Sloman, & P. Gilbert, *Subordination and defeat. An evolutionary approach to mood disorders* (pp. 30–45). Mahwah: Lawrence Erlbaum.
- Gilbert, P. Allan: (1998). The Role Of Defeat And Entrapment (Arrested Flight) In Depression: An Exploration Of An Evolutionary View. *Psychological medicine*, 28(3), 585-598.
- Girasek, C. D. Olsen, C. H. 2009. Airline passengers' alcohol use and its safety implications. *Journal of Travel Medicine Volume*, 16(5): 311-316.
- Goldsmid, S. Fuller, G. Coghlan, S. ve Brown, R. 2016. Responding To Unruly Airline Passengers: The Australian Context. *Trends and Issues in Crime and Criminal Justice*, 510: 1-5.
- Grenier, S., Barette, A. M. Ladouceur. R. (2005). Intolerance of Uncertainty and Intolerance of Ambiguity: Similarities and Differences. *Personality and Individual Differences*, 39, 593-600.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., Tatham, R. L. (2006), *Multivariate Data Analysis*. Pearson Prentice Hall: Upper Saddle River, NJ
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), pp. 2-24
- Hair, J.F., Tomas, G., Hult, M., Ringle, C.M., Sarstedt, M. (2014). *A Primer on Partial Least Square Structural Equations Modeling (PLS-SEM)*. Sage, Los Angeles
- Henneberry, D., Brown, S., Coimbra, F., & Keller, J. (2024). *Understanding Collegiate Aviation Pilot Mental Performance Studies and Future Research Opportunities*. National Training Aircraft Symposium (NTAS). 9.
- Henseler, J., Ringle, C.M., Sarstedt, M. (2015). A New Criterion For Assessing Discriminant Validity in Variance-Based Structural Equation Modelling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43, s. 115-135
- Hofmann, D.A., Morgeson, F.P. Gerras, S.J. (2003). Climate as a moderator of the relationship between leader-member exchange and content specific citizenship: safety climate as an exemplar. *Journal of Applied Psychology*, 88(1), 170.
- Höller, I., Kremers, A., Schreiber, D. ve Forkmann, T. (2022). Trapped in my inner prison—Cross-sectional examination of internal and external entrapment,

hopelessness and suicidal ideation. *PLOS ONE* 17(7): e0270985.  
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0270985>

Hu, H.-H., Hu, H.-Y. King, B. (2017), Impacts of misbehaving air passengers on frontline employees: role stress and emotional labor. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(7). 1793-1813.  
<https://doi.org/10.1108/IJCHM-09-2015-0457>.

Hunter, J. A. (2009). *Anger in the Air: Combating the Air Rage Phenomenon*, Ashgate Pub.

IATA, (2015). *Unruly Passenger Prevention and Management*, 2nd Edition,  
<https://en.airport.ir/documents/11823503/12434591/2015-Guidance-on-Unruly-Passenger-Prevention-and-Management.pdf>, Erişim Tarihi: 12.03.2024.

ICAO, (2013). *Safety Management Manual*, Doc 9859 AN/474, Third Edition ed., Montréal.

ICAO, (2011). *Annex 17, Security-Safeguarding International Civil Aviation Against Acts of Unlawful Interference*. Ninth Edition.

Işık, G. (2023). *Kabin Ekibi Üyelerinde Algılanan Stres Seviyesinin Müzakere Tarzlarına Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.

İşyapan Gürbüz, T. (2015). *Duygusal Zekâ Yeteneklerinin Problem Çözme Üzerindeki Etkisi: Sivil Havacılık Alanında Kabin Ekipleri Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, İstanbul.

James, L. (2014). Air rage: gamification techniques for managing passenger behavior. *American International Journal of Contemporary Research*. 4(10): 24-30.

Kandak, M., Tanır, H. Demir, E. (2021). *İnsan Kaynakları Yönetiminde Personellerin Yaşadığı İş Stresleri Üzerindeki Nedenlerin İstatistiksel Analiz Yöntemleri ile İncelenmesi: Bir Eğitim Sektörü Örneği*. Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Dergisi, (4) 3:372-384.

Karaosmanoğlu, A. (2017). *Uçuş-İçi Yiyecek İçecek Hizmetinin Müşteri Memnuniyetine Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi. Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.

Karasakal, N., & Yücebalkan, B. (2017). İş Sağlığı Ve Güvenliği Uygulamalarının Çalışanların Stres Düzeylerine Etkisi İle Demografik Özellikler-Stres İlişisini Ortaya Koymaya Yönelik Alan Araştırması. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(12), s. 373-385.

Karasar, N. (2011). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Nobel Yayınları.

- Karataş, Z. Uzun, K. (2018). Belirsizliğe Tahammülsüzlüğün Yordayıcısı Olarak Endişe İle İlgili Olumlu Ve Olumsuz İnançlar. *Kastamonu Education Journal*, 26(4), 1267-1276.
- Kaya, B., Kaya, M. (2007). 1960'lardan Günümüze Depresyonun Epidemiyolojisi. *Tarihsel bir bakış. Klinik Psikiyatri*, 10(6), 3-10.
- Kelleher, C. McGilloy, S. (2005). Survey Finds High Levels of Work-related Stress Among Flight Attendants. *Cabin Crew Safety*, 40 (6). 1-5. ISSN 1057-5553
- Kendirlioğlu Özen, P (2022). *Örgütsel Stresin Örgütsel Sessizlik ve Sanal Kaytarma Üzerine Etkileri*. Yüksek Lisans Tezi, Alanya Aleaddin Keykubat Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Alanya.
- Kılıç, S. (2016). Cronbach'ın Alfa Güvenilirlik Katsayısı, *Journal of Mood Disorder*, (1), s. 47-48
- Korkmaz, N. (2022). *Kural Dışı Yolcu Davranışlarının Havalimanı Güvenliği İçin Oluşturduğu Risklerin Belirlenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Topkapı Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim, İstanbul.
- Küçükkömürler, S. (2017). Belirsizliğin psikolojik etkileri. *Nesne Psikoloji Dergisi*, 5(10), 329-344.
- Ladouceur, R., Talbot, F. Dugas. M. J. (1997). Behavioral Expressions of Intolerance of Uncertainty in Worry: Experimental Findings. *Behavior Modification*, 21 (3), 355-371.
- Lazarus, R. Folkman. S. S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. New York: Springer.
- Lee, P. (2013). *Apparent Causes and Triggers of Disruptive Passenger Behavior and What Can Be Done to Prevent Air Rage*, Course Work, London City University.
- Lee, J., & Cho, Y. H. (2016). Gender differences in job stress and stress coping strategies among Korean nurses. *International Journal of Bio-Science and Bio-Technology*, 8(3).
- Lee, K., Choi, J.O., & Hyun, S.S. (2022). A study on job stress factors caused by gender ratio imbalance in a female-dominated workplace. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(15), 9418; <https://doi.org/10.3390/ijerph19159418>.
- Liao, K. Y-H. Wei. M. (2011). Intolerance of Uncertainty, Depression, and Anxiety: The Moderating and Mediating Roles of Rumination. *Journal of Clinical Psychology*, 67 (12), 1220-1239.
- Mann, J. J. (1999). Role of the serotonergic system in the pathogenesis of major depression and suicidal behavior. *Neuropsychopharmacology*, 21, 99S-105S.

- Marchetti-Mercer MC. (2023). Resilience Is Not Enough: The Mental Health Impact Of The Ongoing Energy Crisis In South Africa. *S Afr J Sci*. 19 (10): 119. 1-3. doi.org/10.17159/sajs.2023/16608.
- Maslach, C., & Leiter, M.P. (2016). Understanding The Burnout Experience: Recent Research And Its Implications For Psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103-111.
- McLinton, S. S., Drury, D., Masocha, S., Savelsberg, H., ve Lushington, K. (2020). Air Rage: A Systematic Review Of Research On Disruptive Airline Passenger Behaviour 1985-2020. *Journal of Airline and Airport Management*, 10(1): 31-49.
- McEvoy, M. P. Mahoney. A. E. J. (2012). To Be Sure, To Be Sure: Intolerance of Uncertainty Mediates Symptoms of Various Anxiety Disorders and Depression. *Behaviour Therapy*, 43,533-545.
- Mert, D. K. (2020). Örgütsel vatandaşlık davranışı ile örgütsel stres ilişkisinin havayolu uçuş ekibi kapsamında incelenmesi. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 29(3), 279-297
- Mumtaz, S.H. (2017). *Analysis of Mental Health Issues and its Implications on Cabin Crew at Emirates Airlines*. Masters Thesis.Middle Tennessee State University,
- Nase, V. Humphrey, N. (2014). Angry people in the sky: air rage and the tokyo convention. *Journal Of Air Law And Commerce*, 79(4): 701-745.
- Neal, A. Griffin, M.A. (2006). A Study Of The Lagged Relationships Among Safety Climate, Safety Motivation, Safety Behavior, And Accidents At The Individual And Group Levels. *Journal Of Applied Psychology*, 91(4), 946.
- Neal, A., Griffin, M. A. Hart, P. M. (2000). The Impact Of Organizational Climate On Safety Climate And Individual Behavior. *Safety Science*, 34(1), 99-109.
- Nutt, D. J., Baldwin, D. S., & Clayton, A. H. (2006). The Role Of Dopamine And Norepinephrine In Depression And Antidepressant Treatment. *Journal of Clinical Psychiatry*, 67, 3.
- Okutan, M., Tengilimoğlu, D., (2002). İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması. *G.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi*, 15-42.
- Ömeroğlu, M. (2015). *Anaokulu Öğretmenlerinin Okuldaki Stres Belirtileri, Stres Kaynakları, Bu Stres Kaynakları Ile Başa Çıkma Yolları Ve Yaşadıkları Örgütsel Stresin Performanslarına Etkisi Nedir?*. Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Antalya.
- Örnek, A.Ş., Aydın, Ş. (2006). *Kriz ve Stres Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Öz, F. (2001). Hastalık Yaşantısında Belirsizlik. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 12(1), 61-68.

- Özel, Y., & Karabulut, A. B. (2018). Günlük Yaşam Ve Stres Yönetimi. *Türkiye Sağlık Bilimleri ve Araştırmaları Dergisi*, 1(1), s. 48-56.
- Özveren, C. G. (2023). Uçuş Güvenliği ve Ticari Havayolu Pilotlarının Duygu Durum Bozuklukları: Bir Model Önerisi. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(45), 66-77.
- Phadke, R. A. (2017). An Empirical Study Of Consumers' Perceptions Towards Passenger Airlines. *Literature Review*, 38-65.
- Pınarbaşı, A. (2021). *Cabin Crew Perception Of Air Rage And Unruly Passengers*. Unpublished Master's Thesis. Ibn Haldun University School of Graduate Studies, Istanbul.
- Pierson K., Power Y., Marcus, A. ve Dahlberg, A. 2007. Airline Passenger Misconduct: Management Implications For Physicians. *Aviation, Space and Environmental Medicine*, 78(4): 361-367.
- Pitt, M., Smith, S. M., Cheal, T. ve Martin, P. 2020. Guide To Handling Disruptive Passengers, UKFSC Disruptive Passenger Working Group, <https://caa.gov.il/index.php?option=com>, Erişim Tarihi: 20.03.2024.
- Prabandari, A. P. 2016. *Unruly passenger in aviation: the regulations and cases in indonesia*. The 2nd Proceeding Indonesia Clean of Corruption in 2020, 826-838.
- Rahman, O, Wong, K. K., Yu, H. (2016). The effects of mall personality and fashion orientation on shopping value and mall patronage intension, *Journal of Retailing and Consumer Services*, 28, 155-164
- Ringle, C. M. (2005). HTMT discriminant validity. Erişim Adresi: <https://forum.smartpls.com/viewtopic.php?t=3616#p11837>, Erişim Tarihi: 11.6.2020
- Ringle, C.M., Wende, S., Becker, J.M. (2015). SmartPLS 3. [www.smartpls.com](http://www.smartpls.com), Erişim Tarihi: 29.05.2020
- Rivera-Torres, P., Araque-Padilla, R. A., & Montero-Simó, M. J. (2013). Job stress across gender: the importance of emotional and intellectual demands and social support in women. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 10(1), 375.
- Rodoplu Şahin, D., & Ünal, S. D. (2021). Havayolu Müşterilerinin Olumsuz Davranışlarının Havalimanı Yer Hizmetleri Ekip Sorumluları Ve Yönetim Açısından Değerlendirilmesi. *European Journal of Managerial Research (EUJMR)*, 5(9), 353-378.
- Rolfe, P. 2000. Air Rage: Disruptive Passengers. The Causes and Cures, <https://web.archive.org/web/20101212033643/http://aeromedical>, Erişim Tarihi: 22.03.2024.

- Rosen, N. O., Ivanova, E. Knäuper. B. (2014). Differentiating Intolerance of Uncertainty from Three Related but Distinct Constructs. *Anxiety, Stress, & Coping: An International Journal*, 27 (1), 55-73.
- Schaaf, M. M. 2001. Air rage: a policy research study. *The Collegiate Aviation Review International*, 19(1): 168-182
- Schaufeli, W.B., & Bakker, A.B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293-315.
- Schaufeli, W.B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The Measurement Of Engagement And Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- Seo, H.C., Lee, Y. S., Kim, J. J., Jee, N.Y. (2015). Analyzing Safety Behaviors Of Temporary Construction Workers Using Structural Equation Modeling. *Safety Science*, 77, 160-168.
- Sızan, B. (2006). *İş Başarımını Etkileyen Örgütsel stres Kaynakları ve Bir Araştırma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İnönü Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.
- Siregar, N. (2019). Air rage arrangement between the United Kingdom and Indonesia based on the Tokyo convention 1963. *Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum*, 13(1), 19-30.
- Skulmoski, G. J., Hartman, F. T., & Krahn, J. (2007). The Delphi Method for Graduate Research. *Journal of Information Technology Education Research*, 6(1), 1-21.
- Sürgevil Dalkılıç, O. (2014). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu*. Ankara: Nobel Akademik Yayınları.
- Şahin, D. R., & Ünal, S. D. (2021). Havayolu müşterilerinin olumsuz davranışlarının havalimanı yer hizmetleri ekip sorumluları ve yönetim açısından değerlendirilmesi. *European Journal of Managerial Research*, 5(9), 353-378.
- Teleş, M. (2021). Validity and reliability of the Turkish version of the General Work Stress Scale. *Journal of Nursing Management*, 29(4), 710-720.
- Uysal, R. U., Akın, A., & Arslan, N. (2015). Sıkışmış Hissetme Ölçeğinin Türkçe Formunun Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Batı Anadolu Eğitim Bilimleri Dergisi*, 6(12), 1-10.
- Timmis, A. Bud, L. & Ison, S. (2018). *International Comparison Of Disruptive Passenger Prevalence*. 151-165
- Tutar, H. (2004). *İşyerinde Psikolojik Şiddet*. Platin Yayınları: İstanbul.
- Uğur, M. (2005). *Stres kavramı ve psikiyatrik hastalıklar*. İ. Ü. Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Sürekli Tıp Eğitimi Etkinlikleri Sempozyum Dizisi, No:47:13-33.

- Uzunbacak, H.H., & Erhan, T., & Köse Yürük, S., & Gençel, B., (2021). Denetimli serbestlik tedbiri altındaki bireylerin yaşadıkları iş bulma kaygısının sıkışmışlık hissi üzerine etkisi, *bmij*, 9(3): 1104-1119, doi: <https://doi.org/10.15295/bmij.v9i3.1880>
- Uzunçar, B. (2023). *Yoğun Uçuş Saatlerinin Pilotlar Üzerinde Oluşturduğu Yorgunluğun Stres İle İlişkisi*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Nişantaşı Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- Ünsal, P. & Çeken, S. (2022). *Havacılık Psikolojisi: Kavramlar, Araştırmalar, Uygulamalar*. İstanbul Üniversitesi Yayınevi: İstanbul.
- Venus, M., Greder, D., & grosse Holtforth, M. (2022). How professional pilots perceive interactions of working conditions, rosters, stress, sleep problems, fatigue and mental health. *European Review of Applied Psychology*. 72(3), 100762, <https://doi.org/10.1016/j.erap.2022.100762>.
- Walton, R. O. Politano, P. M. (2014). Gender-related perceptions and stress, anxiety, and depression on the flight deck. *Aviation Psychology and Applied Human Factors*, 4(2), 67-73. doi: 10.1027/2192-0923/a000058
- Williams, A. M. Chen, J. L. Li, G. Baláz, V. (2022). Risk, uncertainty and ambiguity amid Covid-19: A multi-national analysis of international travel intentions, *Annals of Tourism Research*, 92, 103346, <https://doi.org/10.1016/j.annals.2021.103346>.
- Yam, F.C. (2017). Psikolojik Danışmanların Yaşamış Oldukları Etik İkilemler ve Bu Etik İkilemler Karşısındaki Duygu, Düşünce ve Davranışları İle Çözüm Engelleri: Nitel Bir Değerlendirme. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 10(48), 465-477.
- Yılmaz, M. K. (2021). Kuraldışı Yolcu Davranışlarının Havayolu Çalışanlarının Tutumları Üzerine Etkisi. *The Journal of Social Science*, 5(9), 109-129.
- Yılmaz, V., Dalbudak, Z. İ. (2018). Aracı Değişken Etkisinin İncelenmesi: Yüksek Hızlı Tren İşletmeciliği Üzerine Bir Uygulama. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 14(2), 517-534
- Zhao, X, Lynch, J.G. ve Chen, Q. (2010). Reconsidering Baron and Kenny: Myths and Truths about Mediation Analysis. *Journal of Consumer Research Inc.*, 37(2), 197-206.
- Zehiroğlu, Ç. (2020). *Kabin Memurlarında Tip A/B Kişilik Yapısının Algılanan Stres Üzerindeki Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Ticaret Üniversitesi, İstanbul.

## EKLER

### Anket Formu

Değerli Katılımcımız,

Bu anket, kuraldışı yolcu davranışlarının uçuş ekiplerinin psikolojik durumları üzerindeki etkilerini değerlendirmeyi amaçlamaktadır. Katılımınız ve içten yanıtlarınız bu araştırmanın başarısı için büyük önem taşımaktadır. Anketin herhangi bir aşamasında, istediğiniz zaman çekilme hakkına sahipsiniz. Araştırmaya katılımınız tamamen gönüllülük esasına dayanmaktadır. Verdiğiniz tüm yanıtlar anonim olarak işlenecek ve sadece bu araştırma çerçevesinde kullanılacaktır. Anketi doldurmanız yaklaşık 10-15 dakika sürecektir. Lütfen her bir soruyu dikkatle okuyun ve size en uygun olan seçeneği işaretleyin.

Anketi doldurarak bu araştırmaya katkıda bulunduğunuz için şimdiden teşekkür ederiz.

### Sosyo-Demografik Özellikler Formu

<b>Cinsiyetiniz</b>	<input type="checkbox"/> Kadın <input type="checkbox"/> Erkek
<b>Yaşınız</b>	<input type="checkbox"/> 20-30 <input type="checkbox"/> 31-40 <input type="checkbox"/> 41-50 <input type="checkbox"/> 51 ve üzeri
<b>Medeni durumunuz</b>	<input type="checkbox"/> Bekar <input type="checkbox"/> Evli
<b>Eğitim durumunuz</b>	<input type="checkbox"/> Lise <input type="checkbox"/> Önlisans <input type="checkbox"/> Lisans <input type="checkbox"/> Lisansüstü
<b>Kaç yıldır bu mesleği yürütmektesiniz</b>	<input type="checkbox"/> 5 yıl ve altı <input type="checkbox"/> 6-10 yıl <input type="checkbox"/> 11-15 yıl <input type="checkbox"/> 16-20 yıl <input type="checkbox"/> 21 yıl ve üzeri
<b>Mesleki Unvan</b>	<input type="checkbox"/> Kabin Amiri <input type="checkbox"/> Kabin Memuru <input type="checkbox"/> Kontrol Kabin Amiri <input type="checkbox"/> Pilot <input type="checkbox"/> Sorumlu Kabin Amiri <input type="checkbox"/> Yardımcı Pilot

<b>Uçtuğunuz Uçak Tipi</b>	<input type="checkbox"/> <b>Dar Gövde</b> <input type="checkbox"/> <b>Geniş Gövde</b> <input type="checkbox"/> <b>Her ikisi de</b>
<b>Uçuculuğu bırakmayı düşünür müsünüz?</b>	<input type="checkbox"/> <b>Evet</b> <input type="checkbox"/> <b>Hayır</b> <input type="checkbox"/> <b>Kararsızım</b>

<b>Uçuş göreviniz esnasında genel olarak aşağıda belirtilen kural dışı (asi/yıkıcı) yolcu davranış türlerinden hangileri ile ne sıklıkla karşılaşıyorsunuz?</b>	<b>Hiç</b>	<b>Nadiren</b>	<b>Bazen</b>	<b>Sıklıkla</b>	<b>Çok sık</b>
Can ve mal güvenliğini tehlikeye atan saldırı, yıldırma, tehdit veya kasıtlı umursamazlık davranışı	1	2	3	4	5
Görevlerin yerine getirilmesinde veya görevlerini yerine getirme sorumluluğu olan bir mürettebat üyesine saldırı, gözdağı verme, tehdit veya müdahale	1	2	3	4	5
Bir uçağa, ekipmanına veya görevli yapılara, uçağın veya yolcularının güvenliğini tehlikeye atacak ekipmanlara kasıtlı olarak zarar verme.	1	2	3	4	5
Yanlış olduğu bilinen bilgileri kasıtlı olarak ileterek uçuş esnasında uçağın güvenliğini tehlikeye sokmaya çalışma.	1	2	3	4	5
Güvenli, düzenli veya verimli operasyonlar için yasal uyarılara veya talimatlara uymama.	1	2	3	4	5

<b>Uçuş göreviniz esnasında uçuş emniyetini riske atacak türden aşağıda belirtilen kural dışı (asi/yıkıcı) yolcu davranış türlerinden hangileri ile ne sıklıkla karşılaşıyorsunuz?</b>	<b>Hiç</b>	<b>Nadiren</b>	<b>Bazen</b>	<b>Sıklıkla</b>	<b>Çok sık</b>
Yasadışı uyuşturucu tüketimi.	1	2	3	4	5
Güvenlik talimatlarına uymayı reddetme.	1	2	3	4	5
Mürettebat üyelerine veya diğer yolculara sözlü taciz/müdahale.	1	2	3	4	5
Mürettebat üyelerine veya diğer yolculara fiziksel taciz/müdahale.	1	2	3	4	5
Mürettebat, yolcu ve uçağa yönelik her türlü tehdit.	1	2	3	4	5
Cinsel istismar/taciz.	1	2	3	4	5
Çılgılık atma, sinir bozucu davranışlar, koltuk arkalıklarına/ tepsi masalarına tekme atma gibi diğer huzur bozucu davranışlar.	1	2	3	4	5

Uçuş göreviniz esnasında, kural dışı (asi/yıkıcı) yolcu davranışları ile karşılaştığınızda verdiğiniz tepkiye uygun olanı işaretleyiniz?

- ( ) Sakin olmaya çalışırım  
( ) Yolcu hakaret etmediği sürece onunla iletişime geçmem  
( ) Diğer arkadaşlarımı bilgilendiririm  
( ) Yolcuyu başka bir çalışana yönlendiririm  
( ) Fiziksel eylemde bulunarak onu etkisiz hale getiririm  
( ) Diğer.....

### **Genel İş Stresi Ölçeği**

Aşağıdaki her bir maddeyi okuyarak, bu madde sizin için her zaman doğru ise "Tamamen Katılıyorum", genelde doğru ise "Katılıyorum", emin değilseniz "Az Çok Katılıyorum", genelde doğru değil ise "Katılmıyorum", hiçbir zaman doğru değil ise "Kesinlikle Katılmıyorum" şeklinde işaretleme yapmanız rica olunur.

	Hiçbir zaman	Nadiren	Bazen	Çoğunlukla	Her zaman
İşiniz, farklı bir iş sahibi olmayı dileyen kadar sizi stresli kılıyor mu?	1	2	3	4	5
İstifa etmeyi isteyecek kadar iş sırasında stres yaşıyor musunuz?	1	2	3	4	5
Sabahları kalkıp işe gitme konusunda kaygı duyuyor musunuz?	1	2	3	4	5
İşinizle ilgili kaygı duyduğunuz için geceleri uyumakta zorluk yaşıyor musunuz?	1	2	3	4	5
Önemli görevleri yapmayı unutacak kadar iş sırasında stres yaşıyor musunuz?	1	2	3	4	5
Görevlerinize odaklanmayı zorlaştıracak kadar iş sırasında stres yaşıyor musunuz?	1	2	3	4	5
İşiniz için kaygılanarak çok zaman harcıyor musunuz?	1	2	3	4	5
Artık işinizle baş edemeyeceğinizi düşünüyor musunuz?	1	2	3	4	5
İşiniz öfkelenen kadar sizi strese sokuyor mu?	1	2	3	4	5

### **Sıkışmış Hissetme Ölçeği**

Lütfen tüm durumları dikkatlice okuyun ve aşağıdaki durumlarla ilgili ne hissettiğinizi ve sizi en iyi tanımlayan durumu işaretleyin. Lütfen her ifadeye mutlaka TEK yanıt veriniz ve kesinlikle BOŞ bırakmayınız.

	Bana hiç uygun değil	Bana çok az uygun	Bana biraz uygun	Bana genellikle uygun	Bana tamamen uygun
Kendimi köşeye sıkışmış hissediyordum.	0	1	2	3	4
Hayatımdaki her şeyden kaçmak için çok güçlü bir arzum var.	0	1	2	3	4
Bir türlü kaçamadığım bir ilişkim var.	0	1	2	3	4
Sürekli bir şeylerden uzaklaşma isteğim var.	0	1	2	3	4
Bir şeyleri değiştirme konusunda kendimi güçsüz hissediyorum.	0	1	2	3	4
Yükümlülüklerim beni sıkıştırıyor, bunaltıyordu.	0	1	2	3	4
Şu an ki durumumdan kurtulmanın hiç bir yolunu bulamıyorum.	0	1	2	3	4
Çevremdeki güçlü insanlardan uzaklaşmak istiyorum.	0	1	2	3	4
İçinde bulunduğum durumdan kaçmak –uzaklaşmak arzusu duyuyorum.	0	1	2	3	4
Diğer insanlar tarafından kapana kısılmış hissediyorum.	0	1	2	3	4
<b>Kendimden uzaklaşmak istiyorum.</b>	0	1	2	3	4
<b>Kendimi değiştirme konusunda kendimi güçsüz hissediyorum.</b>	0	1	2	3	4
<b>Düşüncelerimden ve duygularımdan kaçmak istiyorum.</b>	0	1	2	3	4
<b>Kendimi içimde hapsolmuş gibi hissediyorum.</b>	0	1	2	3	4
<b>Her şeyi terk etmek ve yeni bir başlangıç yapmak istiyorum.</b>	0	1	2	3	4
<b>Kaçamayacağım derin bir boşluktaymişim gibi hissediyorum.</b>	0	1	2	3	4

