

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



**DUYGUSAL ZEKA VE ANKSİYETENİN EKİP KAYNAK
YÖNETİMİNİN UYGULANMASINA ETKİSİ: HAVACILIK
SEKTÖRÜ ÜZERİNE BİR UYGULAMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Fatma TURAN

Psikoloji Anabilim Dalı

Psikoloji Bilim Dalı

EKİM, 2021

T.C.
İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ



**DUYGUSAL ZEKA VE ANKSİYETENİN EKİP KAYNAK
YÖNETİMİNİN UYGULANMASINA ETKİSİ: HAVACILIK
SEKTÖRÜ ÜZERİNE BİR UYGULAMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Fatma TURAN
(Y1712.273013)

Psikoloji Anabilim Dalı
Psikoloji Bilim Dalı

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Hakan İŞÖZEN

EKİM, 2021

ONAY FORMU

ONUR SÖZÜ

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “Duygusal Zeka ve Anksiyetenin Ekip Kaynak Yönetiminin Uygulanmasına Etkisi: Havacılık Sektörü Üzerine Bir Uygulama” adlı çalışmanın, tezin proje safhasından sonuçlanmasına kadarki bütün süreçlerde bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurulmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin Bibliyografya’da gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve onurumla beyan ederim.
(.../.../20..)

Fatma TURAN

ÖNSÖZ

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum “Duygusal Zeka ve Anksiyetenin Ekip Kaynak Yönetiminin Uygulanmasına Etkisi; Havacılık Sektörü Üzerine Bir Uygulama” adlı, tezin proje safhasından sonuçlanmasına kadarki bütün süreçlerde bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurulmaksızın yazıldığını onurumla beyan ederim. Bu süreçte yanımda olan sevgili aileme, tez çalışmama destek veren danışman hocam Dr. Öğr. Üyesi Hakan İşözen’e, Prof. Dr. Ali Esgin ve Dr. Öğr. Üyesi Şahide Güliz Kolburan hocalarıma teşekkürlerimi sunarım.

Ekim, 2020

Fatma TURAN

DUYGUSAL ZEKA VE ANKSİYETENİN EKİP KAYNAK YÖNETİMİNİN UYGULANMASINA ETKİSİ: HAVACILIK SEKTÖRÜ ÜZERİNE BİR UYGULAMA

ÖZET

Bu çalışmanın amacı duygusal zeka ve anksiyetenin ekip kaynak yönetiminin uygulanmasına etkisinin incelenmesidir. Bu amaç doğrultusunda kolayda örnekleme tekniği kullanılarak 18 yaş üzeri 465 kabin ve kokpit personeli ile anket uygulaması yapılmıştır. Kullanılan anket formu kişisel bilgi formu, Beck Anksiyete ölçeği, Schutte Duygusal Zeka ölçeği ve Ekip Kaynak Yönetimi Ölçeği olmak üzere dört bölümden oluşmaktadır. Yapılan analiz sonucunda duygusal zekâ ve anksiyetenin ekip kaynak yönetimine istatistiksel açıdan anlamlı etkisi olduğu görülmüştür. Buna ek olarak duygusal zekânın alt boyutu olan iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi katılımcıların cinsiyetlerine, yaşlarına ve görevlerine göre; duyguların kullanımı katılımcıların cinsiyetlerine ve medeni durumlarına göre; duygusal zekâ katılımcıların görevlerine göre; anksiyete katılımcıların cinsiyetlerine, yaşlarına ve görevlerine göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Ekip kaynak yönetiminin alt boyutu olan liderlik katılımcıların cinsiyetlerine ve medeni durumlarına göre; iletişim katılımcıların görevlerine göre; stres ve yorgunluk katılımcıların cinsiyetlerine, yaşlarına, eğitim durumlarına göre ve kurallara uyum ise katılımcıların görevlerine göre farklılık göstermektedir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal zeka, anksiyete, ekip kaynak yönetimi, havacılık sektörü

**THE EFFECT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE AND ANXIETY ON THE
IMPLEMENTATION OF TEAM RESOURCE MANAGEMENT: AN
APPLICATION ON THE AVIATION SECTOR**

ABSTRACT

The aim of this study is to examine the effect of emotional intelligence and anxiety on the implementation of team resource management. For this purpose, a survey was conducted with 465 cabin and cockpit personnel over the age of 18 using the convenience sampling technique. The questionnaire form used consists of four parts: personal information form, Beck Anxiety scale, Schutte Emotional Intelligence scale and Team Resource Management Scale. As a result of the analysis, it was seen that emotional intelligence and anxiety had a statistically significant effect on team resource management. In addition, It has been determined that regulation of optimism / mood, which is the sub-dimension of emotional intelligence, changed according to the gender, age and roles of the participants; the use of emotions changed according to the gender and marital status of the participants; emotional intelligence changed according to the tasks of the participants; anxiety changed according to the gender, age and roles of the participants. Leadership, which is the sub-dimension of team resource management, changed according to the gender and marital status of the participants; communication changed according to the roles of the participants; stress and fatigue change according to the gender, age, education level of the participants and compliance with the rules changed according to the tasks of the participants.

Keywords: Emotional intelligence, anxiety, team resource management, aviation industry

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	v
ÖZET.....	vii
ABSTRACT	ix
İÇİNDEKİLER	xi
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xv
KISALTMALAR LİSTESİ.....	xix
I. GİRİŞ.....	1
A. Problem	1
B. Araştırmanın Amacı ve Alt Problemler	2
C. Araştırmanın Hipotezleri	3
D. Sayıtlar	4
E. Tanımlar	4
II. KURAMSAL ÇERÇEVE.....	7
A. Duygusal Zeka Kavramı.....	7
1. Duygusal Zekanın Tanımı.....	7
2. Duygusal Zeka Modelleri.....	9
a. Mayer ve Salovey modeli.....	9
b. Bar-On modeli.....	10
c. Goleman modeli	11
d. Cooper-Sawaf modeli	12
3. Duygusal Zekanın Bireye Etkisi	12
B. Anksiyete	15
1. Anksiyetenin Tanımı.....	16

2. Anksiyeteyi Açıklayan Kuramlar.....	17
a. Biyolojik paradigma	17
b. Psikanalitik paradigma	20
c. Davranışçı paradigma	23
d. Diğer yaklaşımlar	24
C. Ekip Kaynak Yönetimi	28
1. Ekip Kaynak Yönetiminin Tanımı ve Tarihçesi	28
2. Ekip Kaynak Yönetiminin Amacı	30
3. Ekip Kaynak Yönetiminin Boyutları.....	33
III. YÖNTEM	38
A. Araştırmanın Modeli.....	38
B. Evren ve Örneklem	38
C. Veri Toplama Araçları	39
1. Kişisel Bilgi Formu	39
2. Beck Anksiyete Ölçeği.....	39
3. Schutte Duygusal Zekâ Ölçeği.....	39
D. Verilerin Analizi	40
IV. BULGULAR.....	43
A. Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular	43
B. Duygusal Zekâ Ölçeğine İlişkin Bulgular	45
C. Beck Anksiyete Ölçeğine İlişkin Bulgular	49
D. Ekip Kaynak Yönetimi Ölçeğine İlişkin Bulgular	51
E. Korelasyon Analizi Bulguları	54
F. Regresyon Analizi Bulguları.....	56
G. Farklılık Analizi Bulguları.....	62
V. SONUÇ VE TARTIŞMA.....	71

Ek 1. Anket Soruları.....	93
Ek 2. Etik Kurul Onayı.....	103
ÖZGEÇMİŞ.....	105

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1 EKY Döngüsü.....	31
Şekil 2 Araştırmanın Modeli.....	38

ÇİZELGELER LİSTESİ

Çizelge 1 Katılımcıların Cinsiyetlerine İlişkin Frekans Analizi Sonuçları.....	43
Çizelge 2 Katılımcıların Yaşlarına İlişkin Frekans Analizi Sonuçları.....	43
Çizelge 3 Katılımcıların Eğitim Durumlarına İlişkin Frekans Analizi Sonuçları.....	44
Çizelge 4 Katılımcıların Medeni Durumlarına İlişkin Frekans Analizi Sonuçları	44
Çizelge 5 Katılımcıların Görevlerine İlişkin Frekans Analizi Sonuçları.....	44
Çizelge 6 Duygusal Zekâ Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizi Sonuçları.....	45
Çizelge 7 Duygusal Zekâ Ölçeğine İlişkin Geçerlilik Analizi Sonuçları	45
Çizelge 8 Duygusal Zekâ Ölçeğine İlişkin Analiz Sonuçları.....	46
Çizelge 9 Beck Anksiyete Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizi Sonuçları.....	49
Çizelge 10 Beck Anksiyete Ölçeğine İlişkin Geçerlilik Analizi Sonuçları	49
Çizelge 11 Beck Anksiyete Ölçeğine İlişkin Analiz Sonuçları	50
Çizelge 12 Ekip Kaynak Yönetimi Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizi Sonuçları	51
Çizelge 13 Ekip Kaynak Yönetimi Ölçeğine İlişkin Geçerlilik Analizi Sonuçları....	51
Çizelge 14 Ekip Kaynak Yönetimi Ölçeğine İlişkin Analiz Sonuçları.....	52
Çizelge 15 Korelasyon Analizi Sonuçları.....	54
Çizelge 16 Duygusal Zekâ Alt Boyutlarının Ekip Kaynak Yönetiminin Liderlik Alt Boyutu Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonucu	57
Çizelge 17 Duygusal Zekâ ve Anksiyetenin Ekip Kaynak Yönetiminin Liderlik Alt Boyutu Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonucu	57
Çizelge 18 Duygusal Zekâ Alt Boyutlarının Ekip Kaynak Yönetiminin İletişim Alt Boyutu Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonucu	58
Çizelge 19 Duygusal Zekâ ve Anksiyetenin Ekip Kaynak Yönetiminin İletişim Alt Boyutu Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonucu	59

Çizelge 20 Duygusal Zekâ Alt Boyutlarının Ekip Kaynak Yönetiminin Stres ve Yorgunluk Alt Boyutu Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonucu.....	59
Çizelge 21 Duygusal Zekâ ve Anksiyetenin Ekip Kaynak Yönetiminin Stres ve Yorgunluk Alt Boyutu Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonucu.....	60
Çizelge 22 Duygusal Zekâ Alt Boyutlarının Ekip Kaynak Yönetiminin Kurallara Uyum Alt Boyutu Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonucu.....	60
Çizelge 23 Duygusal Zekâ ve Anksiyetenin Ekip Kaynak Yönetiminin Kurallara Uyum Alt Boyutu Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonucu.....	61
Çizelge 24 Duygusal Zekâ Alt Boyutlarının Ekip Kaynak Yönetimi Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonucu	61
Çizelge 25 Duygusal Zekâ ve Anksiyetenin Ekip Kaynak Yönetimi Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonucu	62
Çizelge 26 Araştırma Değişkenleri ile Cinsiyet Arasındaki Farklılığa Yönelik Bağımsız Örneklem T Testi Sonuçları	63
Çizelge 27 Araştırma Değişkenleri ile Yaş Arasındaki Farklılığa Yönelik Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları - 1	64
Çizelge 28 Araştırma Değişkenleri ile Yaş Arasındaki Farklılığa Yönelik Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları - 2	65
Çizelge 29 Araştırma Değişkenleri ile Eğitim Durumu Arasındaki Farklılığa Yönelik Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları - 1	66
Çizelge 30 Araştırma Değişkenleri ile Eğitim Durumu Arasındaki Farklılığa Yönelik Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları - 2.....	67
Çizelge 31 Araştırma Değişkenleri ile Medeni Durum Arasındaki Farklılığa Yönelik Bağımsız Örneklem T Testi Sonuçları	68
Çizelge 32 Araştırma Değişkenleri ile Görev Arasındaki Farklılığa Yönelik Bağımsız Örneklem T Testi Sonuçları	69

KISALTMALAR LİSTESİ

ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
ACTH	: Adrenokortikotropik Hormon
ADDT	: Akılcı Duygusal Davranışçı Terapisi
CÖAQ	: Cockpit Management Attitude Questionnaire / Kokpit Kaynak Yönetimi
CRF	: Corticotropin-Release Factor
CRM	: Crew Resource Management
EKY	: Ekip Kaynak Yönetimi
FMAQ	: Flight Management Attitude Questionnaire / Uçuş Yönetimi Tutumları Anketi
GABA	: Gamma Amino Butirik Asit
IQ	: Zeka Derecesi
PF	: Pilot Flying / Zamanla Uçan Pilot
PM	: Pilot Monitoring / Denetleyen Pilot
PNF	: Pilot Not Flying / Uçmayan Pilot
THY	: Türk Hava Yolları

I. GİRİŞ

A. Problem

Havacılık teknolojilerinin hızla gelişmeye başlaması ile birlikte uçak sistemlerindeki otomasyon da ciddi düzeyde artmakta ve insansız hava araçlarına yapılan yatırımlar artış göstermektedir. Buna rağmen insan her zaman havacılık faaliyetlerinin merkezinde yer almıştır. Havacılık sektöründe çalışan insanların kimi zaman yaptıkları yenilikler, dizaynlar ve havacılık sektörüne kattıkları yeni geliştirilen sistemler ile üne kavuştukları görülmektedir. Ancak bazen de yaptıkları hatalar ve sebebiyet verdikleri can ve mal kayıpları ile gündeme geldikleri ifade edilmektedir (Şekerli, 2006). Havacılık sektöründe yapılan faaliyetlerde fiziki koşullar büyük ölçüde önemlidir. Başta uçucu ekipler olmak üzere havacılık çalışanlarının her birinin söz konusu koşulları iyi bir şekilde anlamaları gerekmektedir. Bu konulardaki bilgi eksiklikleri sebebiyle havacılığın ilk gelişim dönemlerinde birçok can ve mal kaybı yaşanmıştır (Shappell & Wiegmann, 2000).

Havacılık operasyonlarında gece-gündüz ayrımı yapılmadan sürekli bir şekilde faaliyet yürütülmektedir. Bu nedenle havacılıkta uykusuzluk ve yorgunluk gibi pek çok problem yaşanmaktadır. Uykusuzluk problemi bilhassa okyanusu aşan uçuşlar ve kargo uçuşları gibi çoğu zaman gece başlayan ya da sona eren operasyonlarda ortaya çıkmaktadır (Mount, Barrick, & Stewart, 1998). Havacılıkta görülen yorgunluk ve uykusuzluk sorunlarının diğer sebepleri arasında uzun görev periyotları, öngörülemeyen görev saatleri, yeterince alınamayan uykular ve sirkadyen bozulmalar yer almaktadır. Söz konusu yorgunluğun tüm etkileri tam olarak anlaşılmamaktadır. Ancak uykusuzluk, zaman ve uzaklık algısında bozulmalar, fiziksel performans kaybı, zihinsel performans kaybı, yargı ve bellek kusurları, tepki zamanının uzaması, terleme ve bedensel ağırlar yer almaktadır (Birgören, 2015). Bu alanda yürütülen araştırmalar sonucunda teknik sebeplerle yaşanan uçak kazalarının azaldığı ve insan faktörünün sebep olduğu kazalarda artış yaşandığı ortaya çıkmıştır. Bunun yanı sıra araştırmalarda uçuş emniyetini etkileyen temel unsurun insan olduğu ve meydana gelen uçak kazalarının %80'e varan oranının insan faktöründen

kaynaklandığı saptanmıştır (İnce & Gül, 2005). Bu durum aynı zamanda havacılık alanında pilot hatalarından kaynaklanan kazaların engellenmesine yönelik farklı ve yeni eğitimlere ihtiyaç duyulduğunu da ortaya çıkarmıştır (Karaarslan, 2014). Bahsi geçen ihtiyaç çerçevesinde Ekip Kaynak Yönetimi (EKY) programları, havacılık sektöründe insan faktöründen kaynaklanan kazaların önlenmesi ve uçuş emniyetinin artırılmasına yönelik olarak geliştirilmiştir (Karaçor & Şahin, 2014). Ekip kaynak yönetimiyle hedeflenen uçuş operasyonlarının emniyetli bir şekilde yürütülmesine yönelik mevcut kaynakların etkin olarak kullanılmasıdır. Bahsi geçen hedefe ulaşmak için birlikte çalışmanın neden gerekli olduğu, kimin haklı olduğu değil doğru olanın ne olduğu ve birlikte çalışırken bireylerin nasıl davranmaları gerektiği gibi konular önem kazanmaya başlamıştır (Mengenci, 2010).

Havacılık sektöründe uçuş emniyetinin sağlanması hususunda önem arz eden insan faktörlerinden biri olarak bilinen kabin ekiplerinin hatalarının engellenmesinde ve davranışlarının emniyet odaklı olarak yeniden şekillendirilmesinde EKY eğitimlerine gereksinim duyulmuştur. Kabin ekiplerinin farklı kişilik özellikleri taşımaları nedeniyle bu alanda yapılan araştırmalar söz konusu durumdan uçuş emniyetine yönelik davranışlarının da etkilendiğini göstermektedir. Bunun yanı sıra kabin ekiplerinin stres ile başa çıkma yöntemleri, duygusal zekâları ve anksiyete durumları da uçuş emniyetine yönelik tutumlarını büyük oranda etkilemektedir.

B. Araştırmanın Amacı ve Alt Problemler

Bu araştırmanın amacı duygusal zeka ve anksiyetenin ekip kaynak yönetiminin uygulanmasına etkisinin incelenmesidir. Bu amaç doğrultusunda belirlenen alt amaçlar;

- Katılımcıların anksiyete düzeyinin sosyo-demografik özelliklerine göre farklılaşma durumu,

-Katılımcıların duygusal zeka alt boyutlarından “iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi, duyguların değerlendirilmesi ve duyguların kullanımı düzeyleri”nin sosyo-demografik özelliklerine göre farklılaşma durumu,

- Katılımcıların ekip kaynak yönetimi alt boyutlarından “liderlik, stres ve yorgunluk algısı, takım yönetimi, iletişim ve kurallara uyum seviyeleri”nin sosyo-demografik özelliklerine göre farklılaşma durumları kapsamlı bir şekilde incelenecektir.

C. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmanın Hipotezleri;

H₁: Katılımcıların anksiyete düzeyinin, liderlik üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H₂: Katılımcıların anksiyete düzeyinin, takım yönetimi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H₃: Katılımcıların anksiyete düzeyinin, stres ve yorgunluk algısı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H₄: Katılımcıların anksiyete düzeyinin, üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H₅: Katılımcıların anksiyete düzeyinin, kurallara uyum üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H₆: Katılımcıların “iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi, duyguların değerlendirilmesi ve duyguların kullanımı” düzeyi, liderlik üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

H₇: Katılımcıların “iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi, duyguların değerlendirilmesi ve duyguların kullanımı düzeyi, takım yönetimi” üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

H₈: Katılımcıların “iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi, duyguların değerlendirilmesi ve duyguların kullanımı düzeyi, stres ve yorgunluk algısı” üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

H₉: Katılımcıların “iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi, duyguların değerlendirilmesi ve duyguların kullanımı düzeyi, iletişim” üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

H₁₀: Katılımcıların “iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi, duyguların değerlendirilmesi ve duyguların kullanımı düzeyi, kurallara uyum” üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

H₁₁: Katılımcıların anksiyete düzeyinin sosyo-demografik özelliklerine göre farklılaşmaktadır.

H₁₂: Katılımcıların duygusal zeka alt boyutlarından “iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi, duyguların değerlendirilmesi ve duyguların kullanımı” düzeylerinin sosyo-demografik özelliklerine göre farklılaşmaktadır.

H₁₃: Katılımcıların ekip kaynak yönetimi alt boyutlarından “liderlik, stres ve yorgunluk algısı, takım yönetimi, iletişim ve kurallara uyum” düzeylerinin sosyo-demografik özelliklerine göre farklılaşmaktadır.

D. Sayıtlar

1. Araştırma kapsamına dahil edilen kabin ekibinin, ölçekte yer verilen maddelerin tamamını okuyarak ve anlayarak cevap verecekleri,
2. Gerçek duygu ve düşüncelerini yansıtacakları varsayılmıştır.

E. Tanımlar

Zeka: Zekâ kavramı farklı çağlarda farklı şekillerde tanımlanmaktadır. Araştırmacıların bir kısmı tarafından birkaç özel yetenek ile sınırlandırılan ve g faktör olarak adlandırılan dar bir zekâ anlayışı savunulmaktadır. Zekâ, kişinin rasyonel düşünmesi, amaçlı davranması ve etkin bir şekilde çevresiyle başa çıkabilmesi için toplam kapasitesinden oluşmaktadır (Goleman D. , 2000, s. 27). Thorndike'nin Üçlü Zekâ Teorisi'ne dayanan araştırmacılar tarafından dar bir zekâ anlayışına sahip olan g faktör yaklaşımının yerine, bireylerin farklı türlerde zekâya sahip olduğu düşünülmektedir. Thorndike'ye göre üç tür zekâ vardır. Bunlar; soyut, mekanik ve sosyal olarak ifade edilmektedir. Bireyin mekanizmayı yönetme yeteneği mekanik zekâ olarak belirtilirken, fikirleri ve sembollerin anlaşılması ve yönetilmesi becerisi soyut zekâ olarak ifade edilmektedir. İnsanları anlama ve yönetme yeteneği ise sosyal zekâ olarak ifade edilmektedir. 1983 yılında Gardner tarafından yeni bir zekâ görüşü önerilmiş ve zekânın tek bir bilişsel yapı olmadığı görüşü ileri sürülmüştür. Bahsi geçen teori çerçevesinde insanlar dünyayı mantıksal-matematiksel analiz, dil, müzikal düşünme, mekânsal temsil, bedeni sorunları çözüme ulaştırmak veya bir şeyler yapmak için kullanma, başkalarını ve kendilerini anlama yoluyla bilmektedirler. Bir diğer ifadeyle Çoklu Zekâ Teorisi'nde zekâ kavramı, matematik ve dil becerisinin yanı sıra müzik, kişilerarası bilgi ve mekânsal ilişkiler gibi alanları da kapsayacak şekilde genişletildiği görülmektedir. Bu kapsamda önerilen zekâların bazıları bilişsel yetenekler olurken, bazıları da sosyal ve kişisel nitelikte zekalardır (Gardner & Hatch, 1989, s. 5).

Duygusal Zeka: Duygusal zeka kavramı dikkat çekici bir terim olmasına karşın henüz üzerinde fikir birliği sağlanan bir tanımı yapılmamıştır (Brackett, Rivers, & Salovey, 2011, s. 91; Irshad, 2015, s. 52). Duygusal zekâ; bireyin eylemlerine rehberlik ederek, başarılı olmasını sağlayacak ve mutlu edecek noktaya ulaşmasına yardımcı olmak olarak ifade edilmektedir. Bu konudaki literatür duygusal zekâ ve çeşitli disiplinler tarafından yürütülen araştırmalara odaklanan ve giderek artan çalışma sayısı ile son derece genişlemiştir (Irshad, 2015, s. 52). Salovey ve Mayer tarafından duygusal zekâ kavramı, bireyin kendisinin ve diğer bireylerin duygularını gözlemleyerek, aralarında ayırım yaparak bu bilgileri fikirlerini ve eylemlerini yönlendirmek amacıyla kullanabilmesi olarak tanımlanmıştır (Irshad, 2015; Tsaousis & Nikolaou, 2005). Goleman ise duygusal zeka kavramını, bireyin kendisinin ve başkalarının duygularını tanıyabilmesi, olayları bu duygular içinde boğulmadan iyi bir şekilde yönetebilmesi, kendisini bu konuda kendisini motive edebilmesi ve diğerlerinin duygularının farkında olarak etkin bir şekilde iletişim kurabilmesi olarak tanımlamaktadır (Brackett, Rivers, & Salovey, 2011; Irshad, 2015; Mehmood & Gulzar, 2014). Bunun yanı sıra Goleman duygusal zekayı yalnızca bireylerin problemlerini çözmeye yardımcı olacak bir zekanın da ötesinde, özgüven, vicdan, politik farkındalık ve başarı güdüsünü de içeren bir dizi pozitif özellik olarak da nitelendirmektedir (Brackett, Rivers, & Salovey, 2011). Extremera ve Berrocal tarafından ise duygusal zeka; stresi azaltmak, diğerleriyle etkili iletişim kurmak, güçlüklerin üstesinden gelmek, empati yapmak ve çatışmayı engellemek amacıyla duyguları pozitif bir şekilde tanımlama, yönetme ve kullanma becerisi olarak tanımlanmıştır (Jonker & Vosloo, 2008).

Anksiyete: Anksiyete kavramı 15. yüzyılda ilk olarak “fiziksel baskı” anlamında kullanılmıştır. Anksiyete kelimesinin HintGermen kökenli “angh” kelimesinden türetildiği bilinmektedir. Anksiyete kelimesi endişe, kaygı ve sıkıntı anlamlarına gelmekte ve bireyin duygusal olarak özgüveninin azalmasına sebep olmaktadır (Nooryan, Gasparyan, Sharif, & Zoladl, 2012; Tekin & Tekin, 2014). Anksiyete rahatsızlık ve huzursuzluk hissi olarak tanımlanmaktadır. Bu nedenle anksiyete somatik belirtiler ile beraber seyredilmektedir. Ayrıca gerçek veya olası bir tehlike anında ortaya çıkabilmektedir (Tekin & Tekin, 2014). Anksiyete bireyde olumsuz bir durum yaşanacakmış duygusu uyandıran, korkuyu andıran, nedensiz endişe ve sıkıntı hali olarak nitelendirilmektedir. Anksiyete belirli bir seviyeye kadar

sağlıklı bir duygulanım olarak değerlendirilebilmektedir. Ancak belli bir seviyeden sonra ilişkileri negatif yönde etkilemekte ve bireyin işlevselliğinin bozulmasına yol açabilmektedir (Argın & Dursun, 2010). Korku genel olarak dıştan gelen ve bilinen bir tehdit karşısında ortaya çıkarken, anksiyete genel olarak içten gelen ve sebebi bilinmeyen bir durum karşısında ortaya çıkan bir olgu olarak bilinmektedir (Akkoyun & Arık, 2014). Bireyde anksiyete sırasında saldırganlık ya da kuşkuculuk gibi hareketler görülebilmektedir. Anksiyete kavramı Webster sözlüğünde, olabilecek veya olmuş ters bir durum sonucunda ortaya çıkan acı veren bir huzursuzluk hali olarak tanımlanmıştır (Pıçakçıefe, 2010).

Ekip Kaynak Yönetimi: Ekip, kurum tarafından belirlenen hedeflere ulaşabilmek için farklı teknik ya da teknik olmayan yeteneklere sahip olan bireylerin bir araya gelerek oluşturdukları topluluk olarak tanımlanan bir kavramdır. Farklı yeteneklere sahip olan bireyler tarafından oluşturulan ekipler özelde kendi menfaatlerini, genelde ise kurumun menfaatlerini gözeterek ekip ile bütünlük sağlarlar (Özkalp & Kırel, 2016). Ekip kaynak yönetimi (EKY), kokpit ekibinden kaynaklanan bütün kazaların önlenmesi için havacılık sektörü için ortaya konmuş yaklaşımdır (McConaughy, 2008). Bunun yanı sıra EKY yaklaşımı insan, yazılım, prosedürler ve bilgi gibi mevcut kaynakların tamamının optimum seviyede kullanılmasını olanaklı kılan eğitim programları olarak ifade edilmektedir (CAP 737, 2006).

II. KURAMSAL ÇERÇEVE

A. Duygusal Zeka Kavramı

Akıl ve duygu arasındaki karşıtlık, Antik Yunan'dan beri tartışmalı meselelerden biridir. Stoacılar döneminde duyguların, insana zarar verdiği ve iyi bir yaşamın ancak akıl ve mantık vasıtasıyla sürülebileceği kabul edilmeye başlanmıştır. Benzer şekilde Hristiyanlık teolojisinde duyguların kontrol edilmesi gerektiği kabul edilmiştir. Duygulara verilen önem, sonraki yüzyıllarda artmıştır fakat yine de aklın, duygular üzerindeki mutlak hakimiyeti hiçbir zaman sorgulanmamıştır (Çakar & Arbek, 2004, s. 24). Ancak 1990'lü yılların başında Mayer ve Salovey, duygusal yeteneklerin, zihinsel bir yönü olduğunu ve onların, değiştirilmesi oldukça zor olan kişilik özelliklerinin aksine, değiştirilip geliştirilebileceğini öne sürmüştür (Çakar & Arbek, 2004, s. 24).

1. Duygusal Zekanın Tanımı

Her insanın duyguları vardır. Ama bazen duyguların var olması yeterli değildir. Buna karşın duygusal zekâ, bizim ve diğer insanların duygularını tanıma ve anlamının yanında duyguların bilgisine ulaşmayı ve onların enerjisini pozitif ve etkin bir şekilde toplumsal hayata geçirebilmemizi mümkün kılmaktadır. Ayrıca iş, eğitim veya özel yaşamda duygularını etkili olarak yönetebilen ve istediği çıktılara ulaşabilen insanların duygusal açıdan zeki olduğu söylenebilir (Yeşilyaprak, 2003). Bireyin analitik, rasyonel, sözel ve uzaysal becerilerini zekâ derecesini (IQ) göstermektedir. Zeka derecesi (IQ), bilgilerin, yeni öğrenilen bilgilerin ne kadarının hafızada kaldığını, onların ne kadar hızlı öğrenildiğini, ne kadar odaklanıldığını, problem çözme ve soyut düşünme yeteneklerini ifade etmektedir. Eğer zeka derecesi yüksekse yapılan sınavlardan hiçbir zorluk yaşamadan başarıyla geçilebilir. Fakat her ne kadar zekâ derecesi (IQ) yüksek olsa da insan ilişkilerinde ve iş yaşantısında başarı gösteremeyen insanlar bulunmaktadır. Bundan mustarip olanlar sosyal çevresiyle sıkıntılar yaşayıp, tümünden başarısız olabilir. Bu durumun aslında en önemli sebebi, duygusal zekanın yetersiz olmasıdır (Stein & Book, 2003, s. 28).

Küreselleşmeyle birlikte refah düzeyinin artmasıyla duygusal zeka daha da ön plana çıkmıştır. Artık yapısal çözümler ya da teknolojik gelişmeler yetersiz kalmakta, duygusal zeka daha da önemli bir pozisyonda konumlanmaktadır (Goleman D. , 2000, s. 17). Reuven Bar-on “bireyin çevresel etmen ve baskılara olumlu tepki veya cevaplar vermesini sağlayan bilişsel olmayan becerilerin hepsi” olarak duygusal zekâyı tanımlamıştır. Bu terimi bulan Salovey ve Myer’a göre ise duygusal zeka “duygusal ve zihinsel bir amaçla düşünceyi destekleme, duyguları gözlemleyerek fark edebilme kapasitesidir”. Duygusal zekası yüksek olan kişiler, toplumda tarafından “duyarlı” olarak adlandırılmaktadır (Goleman D. , 2000, s. 17). Bunun nedeni duygusal zekası yüksek kişilerin siyasi durumları ve sosyal çevresini geniş bir perspektifle değerlendirmesidir. Duygusal zeka, kişinin sosyal çevresinin isteklerini, ihtiyaçlarını, güçlü ve zayıf taraflarını anlamayı böylece stresten uzak sakin bir hayat sürmeyi sağlamaktadır. Bu nedenle duygusal zekası yüksek olanlar, sosyal çevresi tarafından sevilmektedir (Gürbüz & Yüksel, 2008, s. 176).

Sosyal zeka modeli, Thorndike tarafından 1920’de ortaya konulmuştur. Bu model duygusal zekâyı teorik bir alt yapı sunmaktadır. Bu modele bakılırsa, insanın duyguları anlama ve algılama beceresi, bilişsel zekâsından ayrıdır. Sosyal zekânın tanımını yapan Thorndike, duygusal zekâyı için de bir alt yapı oluşturmuş ve zekâyı sosyal, mekanik ve soyut olmak üzere üç komponent ile tanımlamıştır. Thorndike’e göre sosyal zeka, insanları “anlamak ve yönetmek” yeteneğidir (Goleman D. , 2000, s. 17).

Tarhan (2011) ise duygusal zekânın faktörlerini şu şekilde ortaya koymaktadır:

- Kendini harekete geçirme gücü
- Hedef koyabilme gücü
- Problemler karşısında hedefe giden yolda ilerleyebilme gücü
- İstek ve dürtülerini kontrol altına alabilme gücü
- Ruh halini kontrol altına alabilme gücü
- Empati yapabilme gücü
- Umutlu olabilme gücü

Kişilik, duygusal zekâ ile karıştırılan kavramlardan biridir. Oysa bu iki kavram birbirinden oldukça farklıdır. Kişilik, IQ kavramı ile benzerlik

göstermektedir. Örneğin bir insan hangi eğilimlere sahip olduğuna göre dürüst veya sadık olarak nitelendirildiğinde, ondan yeni veya aksi bir tutum sergilemesi beklenmez. Duygusal zekâ ise hem yaşa ve hem de yaşanmışlığa bağlı olarak artmaktadır (Tarhan, 2011). Duygusal zekânın gelişmesi demek, insan ilişkilerinde ustalık olması demektir. Hem kendini hem karşıdakini anlamak ve bu anlayışa dayalı bir iletişim yolu oluşturmaktır (Aydın, 2017, s. 5).

2. Duygusal Zeka Modelleri

Günümüzde insan yaşamındaki önemi yaygın şekilde kabul edilmiş olan duygusal zekanın, yetenek mi yoksak kişilik özelliği mi olduğu hala tartışmalıdır (Tatar, Tok, & Saltukoğlu, 2011, s. 325). Yapılan araştırmalara göre duygusal zeka, geliştirilebilir bir özelliktir (Nelis, Quoidbach, Mikolajczak, & Hansenne, 2009, s. 36). Özellikle son dönemde gerçekleştirilen araştırmaların çoğalmasıyla duygusal zekâ için farklı tanımlamalar içeren modeller ortaya konmuştur. Bu modeller, yetenek modeli, özellik modeli ve karma modeldir. Yetenek modeline göre duygusal zeka, bir yetenektir. Karma model ise duygusal zekayı, başka yeteneklerle de birleştirerek hayattaki başarıyı artıran bir model olarak ele almıştır (Çakar & Arbek, 2004). Son olarak özellik modeli, içeriği ve duygusal zeka tanımı açısından yetenek modeline benzese de ölçümlenme yöntemleri itibariyle yetenek modelinden farklıdır (Petrides & Furnham, 2006, s. 552). Üç modelin yanı sıra duygusal zekanın tanımını yapan dört farklı model geliştirilmiştir. Söz konusu modeller; “Mayer ve Salovey, Bar-On, Cooper ve Sawaf ile Goleman modelleri” olarak ifade edilebilir. Mayer ve Salovey’i modelinin dışında kalan modeller ise karma modeller olarak nitelendirilmektedir (Çakar & Arbek, 2004).

a. Mayer ve Salovey modeli

Duygusal zeka kavramı üzerine ilk defa çalışan Salovey ve Mayer, duygusal zekayı sosyal zekâ içerisinde değerlendirmiştir. Onlara göre duygusal zeka, kişinin kendisinin ve diğerlerinin duygularını anlama ve davranışlarını bu anlayışa göre yönlendirme becerisidir (Özdemir & Dilekmen, 2016, s. 98). Duygusal zeka kavramının kuramsal temelinde ise Thorndike’nin geliştirdiği sosyal zeka kavramı ile Gardner’ın geliştirdiği çoklu zekâ kuramının yer aldığı ifade edilmektedir (Mayer & Salovey, 1993, s. 433). Thorndike’e göre sosyal zeka, kişinin kendisinin ve diğerlerinin duygularını anlaması ve onlara en uygun davranışı sergilemesidir (Çakar & Arbek, 2004). Duygusal zekânın teorik temelini diğer ayağı Gardner’ın çoklu

zekâ kuramıyla ortaya konmuştur. Gardner'a göre zeka, birden fazla boyutla değerlendirilmelidir (Gardner, 1983). O'nun çoklu zeka kuramına göre zeka; linguistik, rasyonel, uzamsal, müzikal, kişilerarası, matematiksel, doğasal, bireysel ve kinestetik zekâ şeklinde betimlenen sekiz ayrı alanda anlaşılabilir. Öyle ki zekâ, bu sekiz zekanın etkileşimiyle oluşmaktadır (Çakar & Arbek, 2004). Duygusal zekâ kavramını Gardner tarafından kullanılmamıştır. Fakat O'nun tarafından kullanılan kişisel ve kişilerarası zekanın duygusal zekanın temellerini oluşturduğu bildirilmektedir. Kişinin kendisine ve kendi iç dünyasına dair farkındalığı kişisel zekâdır. Öte yandan kişinin, diğerlerinin duygu/düşüncelerine dair farkındalığı kişilerarası zeka olarak tanımlanabilir (Çakar & Arbek, 2004).

Mayer ve Salovey tarafından ortaya konan bu model, diğer duygusal zeka modellerinin büyük bir kısmını kapsayacak özelliktedir. Ayrıca en kapsamlı duygusal zeka modeli olarak kabul edilmektedir (Schutte, ve diğerleri, 1998, s. 167). Bu modelde duygusal zeka, bireyin kendi duygularını tanıması, tanımlaması ve yönetebilmesi, ayrıca diğer insanların duygularının farkında olması ve duygularını bu ekseninde düzenlemesi becerisidir (Mayer & Salovey, 1993). Diğer bir ifadeyle duygusal zekâ, kişinin hem kendi hem de başkalarının duygularının ayırıcılığına sahip onları yorumlama becerisidir. Bu beceri bireyin yaşamını kolaylaştırıcı bir etkiye sahiptir (Çetinkaya & Alparslan, 2011, s. 363). Mayer ve Salovey'in oluşturduğu modeli bir yetenek modelidir. Yeteneklerin dışında kalan unsurlar duygusal zeka tanımının dışında tutulmuştur. Bunların yanı sıra Mayer ve Salovey'in modelinin dışında kalan diğer üç modelin yetenek modeli olmadığı ifade edilmektedir. Buna rağmen duygusal zekanın ilk nitelemesini yapanlar onlardır ve bu yüzden onların modeli tüm duygusal zekâ modellerinin temeli olarak kabul görmektedir (Çakar & Arbek, 2004).

b. Bar-On modeli

Bar-on modelinde duygusal zeka tanımlanırken bireyin sosyal çevresiyle olan uyumunu daha kolay hale getiren unsurlardan hareket edilmektedir. Bu modelde öncelik, yaşam başarısı ve doyumunu ile sosyal yaşamı sağlıklı olarak idame ettirebilme becerisindedir. Sosyal becerilerin, bilişsel becerilere kıyasla yaşam başarısı ve doyumunu sağlamada daha önemli olduğu vurgulanmaktadır. Yine bu modele göre duygusal zeka, bilişsel yetenekleri (öz saygı, öz farkındalık gibi) ve bilişsel dışındaki becerileri kapsamaktadır (Çakar & Arbek, 2004). Duygusal zekanın

unsurları kişisel boyut, kişilerarası boyut, uyum, stres yönetimi ve genel ruh halidir (Dimitriu & Negrescu, 2015, s. 301). Tüm bunların yanında öncelikli sırada yer alan hayatta kalma ve toplumsal hayatı sağlıklı olarak devam ettirebilme yetisidir. Keza hayat başarısı elde etme yolunda bu yetiler, bilişsel olanlardan daha baskındır (Çakar & Arbek, 2004).

c. Goleman modeli

Goleman'ın "Duygusal Zekâ" kitabı vesilesiyle bu kavram oldukça popülerlik kazanmıştır. O'na göre duygu ve zeka bütünün birer parçasıdır ve birlikte çalışmaktadır (Dimitriu & Negrescu, 2015). O'nun modelinde duygusal zeka, iç ve dış ögeler içermektedir. Kişinin kendine dönük olan öz farkındalık ve kendini gerçekleştirme gibi özellikleri, iç ögeler iken; kişinin başkalarıyla olan etkileşimi dış ögelerdir (Sade, Zabihi, & Yeganegi, 2018, s. 4769).

Bunun yanında Goleman tarafından duygusal zeka, deneyimlenen olaylara pozitif bir perspektiften bakabilme, dolayısıyla umudu kaybetmeme, empati kurma ve hazzı ertelememe gibi beceriler olarak tanımlanmaktadır (Çetinkaya & Alparslan, 2011). Zihni, duygusal ve akılcı zihin şeklinde ayıran Goleman'a göre duygusal zihin, akılcı zihnin işleyişinde derinlerde rol oynamaktadır. Fakat duygusal zihin, akıl zihin kadar farkındalıkla kullanılamaz. Akılcı zihin ise duygusal zihnin aksine bilince daha yakındır bu yüzden fark edilmesi daha kolaydır (Goleman D. , 1999). Goleman modelinde bu iki çeşit zihin birbiriyle etkileşim halindedir ve yarı bağımsız olarak iş görmektedir. Duygusal zihin, yaşanan olayları geniş bir perspektiften ele almadan iyi ya da kötü, siyah ya da beyaz olarak sınıflandırma yapmaktadır. Bu sınıflandırma ekseninde ise duygusal zihin hızla aksiyon almaktadır. Bu yüzden tehlike anında hızla şekilde harekete geçip tepki verilmesini sağlayan duygusal zihin, akılcı zihin ile kıyaslandığında çok daha atiktir (Tuğrul, 1999, s. 12).

Goleman'ın tanımında duygusal zeka, duygusal farkındalık ve duygu yönetimi, kendi kendini motivasyon, empati ve sosyal yetilerin tümüdür. Duygusal farkındalık, duyguları tanımak ve tanımlamaktır (Goleman D. , 2000). Bunu yapamayanların ne yapacakları konusunda bir fikri olmadığı için onlar, duyguları ile başa çıkamamaktadır (Bajgar, Ciarrochi, Lane, & Deane, 2005, s. 569). Duygu yönetimi, duygusal farkındalık vesilesiyle anlık olarak değişen duygularla başa çıkıp soğukkanlı hareket edebilmeyi ifade etmektedir. Kendi kendini motivasyon ise, hayattaki engeller ve negatiflikler karşısında durmaksızın kendi kendini yeniden

motive ederek hayatı sürdürebilmektir (Çakar & Arbek, 2004). Öte yandan empati, kendini diğerlerinin yerine koyarak, onun duygularını ve düşüncelerini anlayabilmektedir (Moriguchi, ve diğerleri, 2007, s. 2223). En nihayetinde sosyal beceriler, kişinin, diğerlerinin duygu ve düşüncelerinin farkındalığıyla bunları yönetebilmesi bu sayede sosyal ilişkilerini sağlıklı olarak devam ettirebilmesidir. Goleman'ın bu modeli, hem duygusal hem de zihinsel yetenekleri barındırdığı için karma bir modeldir (Çakar & Arbek, 2004).

d. Cooper-Sawaf modeli

Cooper ve Sawaf'ın modelinde liderlik yeteneği, endüstri ve örgüt psikolojisi ile duygusal zeka arasındaki ilişki üzerinde durulmaktadır. Onlar duygusal zekayı, dört ana başlık çerçevesinde ele almaktadır. Bu başlıklar duyguları öğrenmek, duygusal derinlik, duygusal zindelik ve duygusal simya olarak ifade edilmektedir (Tatar, Özdemir, & Çelikbaş, 2018, s. 31). Bu modelde özellikle günümüz iş örgütlerinde klasik bakışın kurumsal yapının devamlılığı için yeterli olmadığı ve bu nedenle değişen koşullara uyumun sağlanması gerektiği vurgulanmaktadır. Bu amaçla duygusal zekadan yararlanılmalıdır. Cooper ve Sawaf tarafından geliştirilen duygusal zeka modeli, ekseriyetle iş dünyasında kullanılan karma bir model olarak ifade edilmektedir (Çakar & Arbek, 2004).

3. Duygusal Zekanın Bireye Etkisi

Duygusal zeka, insani niteliklerin çoğunu oluşturmaktadır (Goleman D. , 1999). Başka bir deyişle insanı birçok yönden etkilemektedir. Örneğin bedensel sağlıkla ilişkili olan duygusal zeka sayesinde, kişi kendinin farkında olarak duygularını kontrol altına almakta ve bu sayede stresle savaşılabilmektedir. Ayrıca hem kişisel ve hem de diğer kişilerle arasındaki problemlerini çözebilmekte ve iyimser olmaktadır. Bu da bedensel sağlığını pozitif anlamda etkilemektedir.

Bedensel sağlığın yanında duygusal zekânın psikolojiyi de olumlu etkileri vardır. İnsanın kendi duygularının hakimiyetine sahip olması, yaşadığı stresi kontrol altına alabilmesi, kapasitesini açığa çıkarabilmesi ve kişisel hedeflerine ulaşabilmesi, anlamlı bir hayat sürmesi, düşüncelerinden ve duygularından emin olması psikolojisini pozitif anlamda etkilemektedir. Tüm bunların eksikliği ise kaygı ve hatta depresyona yol açabilmektedir (Bar-On, 2006, s. 13).

Schutte ve ark (2007)'nin meta analiz çalışması, 7898 katılımcıyla gerçekleştirilmiştir. Yapılan bu araştırmanın sonunda duygusal zekâ ile ruh sağlığı, psikosomatik ve fiziksel sağlık arasında orta düzeyde bir ilişki olduğu sonucuna varılarak, duygusal zekânın daha sağlıklı bir hayatla ilişkisi açıkça ortaya konmuştur. Duygusal zekâ ve öznel iyilik arasında da güçlü bir korelasyon bulunmaktadır (Bar-On, 2006, s. 13). Ama yapılan araştırmalar sonucunda öznel iyi oluş ile duygusal zekâ arasında önemli korelasyona rastlanamamıştır. Başka bir deyişle bu iki kavram arasındaki ilişki her araştırmada anlamlı çıkmamıştır. Yine de kişilik özelliği temelli duygusal zekâ ile öznel iyi oluşun önemli derecede ilişkili olduğu söylenebilecektir (Carr, 2016). Zeidner ve Olnick-Shemesh (2010) tarafından yapılan bir araştırmada duygusal zekânın yetenek ölçümünün öznel iyi oluşu açıklamadığını ortaya koymuştur. Fakat bu sonuç, kişilik özelliğini ölçen duygusal zekânın araştırmaya dâhil edilmemesiyle açıklamıştır. Schutte ve ark. (1998) tarafından yapılan bir araştırmada kişilik özelliği temelli duygusal zekânın, yetenek özelliği temelli duygusal zekâyâ kıyasla ruh sağlığı ile arasında daha güçlü bir ilişki tespit edilmiştir. Araştırmalarda öznel iyi oluş ve duygusal zekâ ikilisinin olumlu anlamda ilişkide olduğu ortaya konmuştur (Çelik, 2008). Öznel iyi oluş; olumsuz duygu, olumlu duygu ve yaşam doyumu gibi farklı boyutlara sahiptir. Bu boyutlar ayrı ayrı ele alındığında görülecektir ki duygusal zekânın, olumlu duyguyla olumlu, olumsuz duyguyla ise olumsuz bir korelasyonu vardır (Schutte, ve diğerleri, 1998). Yaşam doyumu ile duygusal zeka arasında ise olumlu korelasyon bulunmaktadır (Wang & Kong, 2014, s. 843).

Bunlara ilaveten duygusal zekâ ile ruhsal bunalım ikilisi arasında negatif (Wang & Kong, 2014), genel iyi oluş ve psikolojik iyi oluş (Deniz, Erus, & Büyükcebeci, 2017, s. 17) arasında da pozitif bir ilişki bulunmaktadır. Birey olumlu duygulara ve yaşam doyumuna duygusal zekâ aracılığı ulaşabilmektedir (Griebel, 2015). Öznel iyi oluşun duygusal zekâyâ bakılarak öngörülebileceğine dair de araştırmalar vardır (Çelik, 2008). Bunların yanında duygusal zekâ, yaşam doyumunu dair de ipuçları vermektedir (Wang & Kong, 2014). Sonuç olarak öznel iyi oluşu artırmanın yolu duygusal zekâyı geliştirmekten geçmektedir (Bar-On, 2006).

Duygusal zekânın iş performansı üzerinde de etkileri bulunmaktadır. Bireyin kendine dair farkındalığı ve öz kabulü, başkalarının duygu, ilgi ve ihtiyaçlarından haberdar olması, duygularının hakimi olması, realist olup, doğru perspektiften

değerlendirme yapabilmesi, iş başarısını da etkilemektedir (Bar-On, 2006). Hatta IQ'nun yüksekliğinden çok duygusal zekanın yüksekliği önemlidir (Carr, 2016). İş hayatının gelişimine duygusal zeka katkı sunmakta (Goleman D. , 1999) ve yüksek IQ'lu birinin başarısız olması ile ortalama IQ'ya sahip birinin ciddi başarısı duygusal zekâ ile açıklanmaktadır (Goleman D. , 1999). Araştırmalar duygusal zekasız yüksek olanların özelliklerini sıralamaktadır. Onlar, bireyi motive edenin ne olduğunun ve duygularının bilincindedir. Ayrıca duygusal zekası yüksek olan bireyler, empati yetenekleri yüksektir ve yetenek ile ilgilerini maksimum seviyede kullanmaktadır. Bu yüzden işlerini, ilişkilerini, boş zamanlarında gerçekleştirdikleri faaliyetleri, kendi ilgi ve becerileri çerçevesinde organize edebilmektedir (Seligman, 2007). Yeşilyaprak (2003) duygusal zeka yüksekliği ile iş, eğitim, özel yaşam gibi farklı alanlarda amaca ulaşmada arasında bağlantı olduğunu ifade etmektedir. Yine Tarhan (2010), amaca ulaşmada neyi nasıl yaptığını umursayan, problemden kaçınmayan uyumlu insanların duygusal açıdan yüksek zekaya sahip olduğunu belirtmektedir. O'na göre duygusal zekânın, hem sosyal hem de kişilerarası ilişkilere ciddi bir tesiri vardır (Bar-On, 2006). Duygusal açıdan zeki olan bir kişi, sosyal açıdan yetkindir ve toplumsal ilişkileri geliştirmiştir. Ayrıca duygusal zekâsı sayesinde arkadaşları, akrabaları, iş arkadaşları ile empati kurabilmekte ve destekleyici bir sosyal çevresi bulunmaktadır (Mayer & Salovey, 1993).

Tüm bunlar değerlendirildiğinde duygusal zekânın insana çok farklı noktalarda destek sağladığı ve insanı birçok açıdan desteklediği görülebilecektir. Bu noktalar cinsiyet açısından farklılaşmaktadır. Örneğin Goleman (1999)'a göre, kadınlar ve erkekler arasında duygusal zekâ açısından minimal farklılıklar bulunmaktadır. Duygusal açıdan zeki erkekler, sosyal açıdan dengeli, dışa dönük ve neşelidir. Ayrıca onlar, korkaklık ve derin düşünmeye yatkın değildir. Bu erkekler, insanlara ve davalara bağlanır. Sorumluluk bilincindedir. Etik yönleri ağır basmaktadır. İlişkilerinde ise diğerlerine karşı sevecen ve ilgili bir tutum sergilemektedirler. Onların gelişmiş duygusal bir dünyaları vardır. Öyle ki hem kendileriyle hem de diğerleri ve sosyal çevreleri ile barışık bir hayat sürmektedirler. Öte yandan duygusal açıdan zeki olan kadınlar, kendini ortaya koymaktan çekinmemektedir. Başka bir ifadeyle bu kadınlar duygularını doğrudan ve uygun şekilde ifade etmektedir. Onlar, hayatta olumlu bakmakta ve onda anlam bulmaktadır. Ayrıca onlar da erkekler gibi dışa dönük ve neşelidir. Bu yüzden stresle

rahatlıkla başa çıkmaktadırlar. Yine erkekler gibi sosyal, kendiyle barışık, samimi ve duygusal olarak açıktırlar. Bunun yanında nadiren kaygı ve suçluluk hissedip, derin düşünelere kapılmaktadırlar.

Petrides (2009, s. 85) tarafından yapılan detaylı bir araştırma ortaya koymuştur ki, erkekler duygusal zeka açısından kadınlardan daha iyidir. Başka bir deyişle her ne kadar kadınlar duyguları anlama, ifade etme, empati kurma ve ilişki sürdürmede erkeklerden daha iyi olsa da erkekler, güvengenlik, duyguların yönetilmesi, sosyal farkındalık gibi konularda kadınlardan daha iyidir. Bu farklılıklara rağmen uyum, dürtüsellik, özmotivasyon, mutluluk ve iyimserlik gibi noktalar değerlendirildiğinde kadın-erkek arasında farklılık yoktur. Kısaca kadınlar, duygusallık açısından erkeklerden daha ileri düzeydeyken, erkekler sosyal ve özkontrol açısından kadınlardan daha ileri düzeydedir. Benzer bir çalışma Deniz vd. (2017) tarafından yapılmış ve toplam duygusal zekâ değerlendirildiğinde erkeklerin kadınlardan ciddi bir şekilde daha iyi bir skor yaptıkları ortaya konmuştur. Yine Wang ve Kong (2014) araştırmalarında kadınlara oranla erkeklerin duygusal açıdan daha zeki olduklarını tespit etmiştir.

B. Anksiyete

Tüm dünyada on beş otuz dört yaşları arasında yüz on yedi milyondan çok insanın anksiyete ile uğraştığı tespit edilmiştir. Hatta sağlık problemleri sıralamasında anksiyete altıncı sırada yer almaktadır (Olofsdotter, Vadlin, Sonny, Furmark, & Nilsson, 2016, s. 55). Örneğin Amerika Birleşik Devletleri'nde çocuk ve ergenlerinden minimum yüzde 21'nin teşhis edilebilir psikiyatrik rahatsızlığı bulunmaktadır. Bu rahatsızlıklar her yıl dört milyondan fazla gencin, bireysel, ailesel ve toplumsal olarak işlev bozukluğu yaşaması sonucuna yol açmaktadır. Bu rahatsızlıkların en başında ise anksiyete gelmektedir. Her yaşta rastlanabilen anksiyetenin belirli zamanlarda kontrol edilmesi daha zor olmaktadır. Bu yüzden daha farklı ruhsal ve psikolojik problemlere yol açmaktadır. Konuyla ilgili yapılan araştırmalar göstermektedir ki, çocuk ve gençlerde oldukça yaygın olan anksiyete, diğer psikiyatrik rahatsızlıklarla yakın bir bağlantı içindedir. Çok küçük yaşta dahil olan sosyal kategoriler yüzünden yaşanan anksiyete, çocukların sağlığı ve zihinsel iyiliği için dikkatle ele alınmalıdır.

1. Anksiyetenin Tanımı

Anksiyete, Latince “angere” kökünden türetilmiştir. Bu kelime, tıkanma ve boğulma anlamındadır. Anksiyete, sebebi belli olmayan bir kaygı durumudur. Normalde tehlike anında bedeni uyaran ve baş etme dürtüsü yaratan uyarı mekanizması olumsuz fiziksel duyumsamalarla eşlik etmektedir. Başka bir deyişle anksiyetede korku yoğun bir şekilde hissedilmekte ve kötü bir şey olacağı hissi endişe olarak tecrübe edilmektedir. Bu yüzden kişi huzursuz olmakta ve kuşkusu artmakta bu da saldırgan davranışlar göstermesine sebep olabilmektedir (Pıçakçıefe, 2010, s. 367). Aslında tehlike yoktur, var olmayan tehlikeye karşı aşırı korku duyulmakta ve bundan kaçınılmaktadır. İşte bu durum, anksiyete bozukluğu adlandırılabilir (Akçakaya & Erden, 2018, s. 18).

Anksiyetenin sebebi belirsizdir. Bu, içsel bir bunaltı duygusudur. Ayrıca bunaltı duygusunun yanında korku, endişe, sıkıntı, kötü bir şey olacağına dair kaygı yaşanmaktadır. Yani kişi, bir alarm duygusuna kapılmaktadır. Hayatının tehdit edildiğini veya hayati riski olduğunu düşünmektedir. Hem içsel hem de dışsal tehlikeler karşısında bu tepki gösterilmektedir (Sadock & Sadock, 2007, s. 1158). Anksiyete kişisel bir rahatsızlık şeklinde otonomik ve somatik belirtiler göstermektedir. Bu belirtilerin etkisiyle oluşan huzursuzluk duygusudur. Anksiyete, muhtemel bir tehlike sonucunda normal şartlarda da hissedilebilir. Fakat hiçbir tehlike yoksa ve gündelik yaşamı olumsuz düzeyde olması anksiyete bozukluğudur.

Anksiyetenin etimolojik kökeni Hint-Germen “angh” sözcüğüdür. Bu sözcük, “sıkıca bastırmak” anlamındadır. Ayrıca korku, kaygı gibi sözcükler de bu kelime yerine kullanılabilir (Tekin & Tekin, 2014, s. 330). Gelecekte olması olası olanlardan kaynaklı endişe durumu olarak tanımlanabilen anksiyete, eğer az olarak hissedilirse performansı arttırmakta fakat yüksek dozda hissedilirse performansı azaltmakta ve patolojik (tıbbi açıdan değerlendirilmesi gereken, anormal) bir duruma evrilmektedir. Bu rahatsızlığa çok rastlanmaktadır. Özellikle kadınlarda görülme oranı daha yüksektir ve bedensel ve/veya ruhsal bozukluklara neden olmaktadır (Erci, Tortumluoğlu, & Kılıç, 2003, s. 57). Bu duygu, temel insani duygulardan biridir. Zira insan belirli olmayan olaylar karşısında kaygılanmakta ve endişe hissetmektedir (Huberty, 2009, s. 12). Ayrıca kötü şeyler olacağı korkusundan dolayı üzüntü duyulmaktadır. Fakat anksiyete, korkudan uzun sürmektedir. Ayrıca şiddeti, olaya ve kişiye göre farklıdır. Bilişsel ve fizyolojik iki unsurdan oluşan anksiyete,

bilişsel olarak düşünme ve algılamayı etkilemektedir. Başka bir deyişle dikkat dağınıklığı, mekan ve zaman algısında çarpıklık ve bozukluklara sebebiyet vermektedir. Fizyolojik olarak ise ağız kuruluğu, terleme, kan basıncı ve nefes alışverişte artış, çocuklarda saldırganlık davranışları gibi etkileri vardır (Yıldız, 2008).

Olağan şartlarda anksiyete, olası tehlikede organizmanın hayatta kalma sistemindeki bir kavramdır. Fakat mevcut bir tehlike yoksa var gibi algılanarak hareket edildiğinde ve bu, kişinin hayatını olumsuz etkilediğinde “anormal anksiyete”den söz edilmektedir. Bu ise patolojiktir ve tedavi edilmesi gerekir. Anksiyete bozukluğunun şiddeti ve etki periodu değişmektedir. Nasıl görünüm kazandığına göre panik atak ya da fobi gibi farklı isimlerle anılmaktadır (Uzbay, 2002, s. 5). Anksiyetede bedensel birtakım etkiler de görülmektedir. Bunlar kişiden kişiye değişmekte ve çoğunlukla depresyon ve panik atak kavramları altında ifade edilmektedir. Semptomlar çerçevesinde benzer olan ve bazen aynı anda gerçekleşen bu rahatsızlıklar iki farklı hastalığa işaret etse de belirtiler sıklıkla benzerdir (Türkçapar, 2004, s. 12).

2. Anksiyeteyi Açıklayan Kuramlar

Anksiyetenin ortaya çıkması için pek çok faktörün bir arada olması, birbirleriyle etkileşim halinde olması gerekmektedir. Bireylerin anksiyeteye yakınlık düzeyleri farklıdır. Aynı uyarıcılar bazı insanlarda yüksek strese ve anksiyeteye sebep olurken bazı insanlar normal duygusal tepkiler gösterebilmektedirler. Psikolojik yaklaşımların anksiyeteye kurumsal bir temel sağlarken farklı argümanlar ileri sürdükleri görülmektedir. Farklı yaklaşımların anksiyete ile ilgili açıklamaları aşağıda yer almaktadır.

a. Biyolojik paradigma

Anksiyete, bireyleri tehlikeden korumak için gelişmiş, kaçınma, uyarılma ve tetikte olma gibi davranışları bünyesinde barındıran, ayrıca psikolojik tepkileri içeren bir durumdur. Genetik faktörlerin patolojik anksiyetenin ortaya çıkmasında önemli bir rol üstlendiği kabul edilmektedir (Smoller, Block, & Young, 2009, s. 967). Bir ebeveyn anksiyeteli olduğunda, çocuğun da anksiyeteye yatkın olduğu görülebilmektedir (Alisinanoğlu & Ulutaş, 2003, s. 68). Bunun yanı sıra anksiyeteye dönük genetik yatkınlığı ise, çevresel unsurların ve kişinin stres yaratan olayları

algılama biçiminin desteklendiğinde yüksek anksiyete ortaya çıkma olasılığı büyük ölçüde artmaktadır. Anksiyete çeşitli davranışsal ve psikolojik nitelikleri içermektedir. Bu bağlamda kompleks bir yapıda olduğu söylenebilir. Dolayısıyla anksiyetenin tek bir nedensel faktörünü tespit etmede zorlanıldığı söylenebilir. Anksiyetenin ortaya çıkışında pek çok nörotransmitter önemli bir rol üstlenmektedir (Clement & Chapouthier, 1998, s. 629).

Üç ana santral nörotransmitter sistemi “Gamma Amino Butirik Asit (GABA)-Benzodiazepin Reseptörü, Klor-İyonofor Kompleksi, Noradrenerjik Sistem-Serotonerjik sistem” biçiminde sıralanmaktadır. Bu sistemler patolojik ve normal anksiyete oluşumunda ve bu anksiyetenin sürdürülmesinde önemli bir rol üstlenmektedir (Uzbay & Yüksel, 2002, s. 19). Ancak stres verici bazı durumların yaşanması halinde fizyolojik aktivitede yükselmeler yaşanmakta bunun sık sık tekrar etmesi ise patofizyolojik yönde değişikliklere sebebiyet vermektedir. İnsan beynindeki anksiyete duyularının düzenlendiği kimyasal sistemler, beynin farklı bölgelerinde yer alan pek çok nörotransmitterin karmaşık bir biçimde etkileşim kurmasını gerektirmektedir (Atkinson, Atkinson, Smith, Bem, & Nolen-Hoeksema, 2002, s. 69).

Biyokimyasal dengesizlikler, genetik anormallikler ve beyin işlev bozuklukları biyolojik yaklaşımların genel olarak üzerinde durduğu anormallik sebepleridir. Söz konusu üç faktör birbirleri üzerinde etkili olabilmektedir. Örneğin genetik faktörlerin bir sonucu olarak beyin işlev bozuklukları ortaya çıkabilmektedir. Bu bozukluklar ise biyokimyasal dengesizliklere sebep olabilmektedir. Beyin işlev bozukluğu ile karşı karşıya kalan kişiler, psikolojik işlevsellikte de problem yaşamaktadırlar. Beyin üç temel bölgeye ayrılmaktadır. Bunlar arka beyin, ortaya beyin ve ön beyin şeklinde ifade edilebilir. Bu kimyasallar nörotransmitter ve hormonları içermektedir. Hormonların üretimi ise endokrin sistem tarafından gerçekleştirilmektedir. Nörotransmitterler ve endokrin sistemin çalışmasında hassas bir denge bulunmaktadır. Pek çok faktör ise bu dengenin bozulmasında etkili olabilmektedir. Örnek vermek gerekirse genetik bir anormallik, biyokimyasal sistemleri ve beyin gelişimini etkileyebilmektedir. Bu durumun sonucunda ise psikolojik bozukluk ortaya çıkmaktadır (Nolen-Hoeksema, 2010, s. 30-33).

Psikiyatrik bozukluklar ele alındığında anksiyetenin farklı şekillerde ortaya çıkabildiği görülmektedir. Kimi zaman anksiyete bir geçiş semptomu olurken kimi

zaman ağırlık taşıyan bir semptom olarak ortaya çıkabilmektedir. Anksiyetenin ortaya çıkışında etkili olan nöral mekanizmalar ve nörobiyolojik transformasyonlar ise birbirleriyle benzerlik göstermektedir. Normal ve patolojik anksiyete esnasında görülen psikolojik ve somatik belirtiler kişinin kontrolü dışında gelişmektedir (Taneli, Taneli, & Taneli, 2001, s. 120). Pek çok anksiyete bozukluğunda, olağan tepkilerin anormalleştiği görülmektedir. Tehdit karşısında bu belirtilen fizyolojik tepkilerin yanında duygusal, karakteristik, bilişsel ve davranışsal tepkiler de ortaya çıkabilmektedir. Duygusal anlamda kişi korku ve dehşet duygusuna kapılmaktadır. Bu durum genellikle gerginliğe ve huzursuzluğa sebep olmaktadır. Bireyler bilişsel olarak tehlike arayışındadırlar. Ancak birey davranışsal olarak tehlikeden kaçma ya da tehlikeye meydan okuma durumları arasında bir tercih yapabilmektedir. Bu kapsamda anksiyete bozukluklarında, söz konusu tepkiler, tehdit tamamen ortadan kalksa bile varlığını sürdürebilmektedir (Nolen-Hoeksema, 2010, s. 113-114).

Anksiyete, pek çok psikolojik bozukluğun önemli bir bileşeni olarak kabul edilmektedir (Bolton, ve diğerleri, 2008). Anksiyetenin sebeplerine ilişkin detaylı bir değerlendirmenin yapılması, tedavi aşamasında elde edilen sonuçları daha iyi hale getirebilecektir. Herhangi bir tehdit veya stres unsuru ile karşı karşıya kalındığında insan vücudu bunun olumsuz etkilerini ortadan kaldırmak için harekete geçmektedir. Tehdide karşı vücut, birçok fiziksel ve psikolojik tepki göstermektedir. Bu gösterilen tepkiler, kişinin olumsuz durumla savaşmasına veya bu durumdan kaçınmasına yardımcı olabilmektedir. Savaş ya da kaç olarak adlandırılan bu tepkideki psikolojik değişimler, hipotalamusun kontrol ettiği iki sistemin aktif hale gelmesiyle sonuçlanmaktadır. Bu sistemler otonom sinir sistemi ve adrenal (böbreküstü) kortikal sistem olarak ifade edilmektedir (Atkinson, Atkinson, Smith, Bem, & Nolen-Hoeksema, 2002; Nolen-Hoeksema, 2010). Öncelikle hipotalamus otonom sinir sistemindeki sempatik bölümü harekete geçirmesi sonucunda solunum hızı, kalp atım hızı ve kan basıncı artış göstermektedir. Ayrıca kaslar da bu tepkilerle birlikte gerginleşmektedir (Ramsden, 2013, s. 94). Daha sonra “hipotalamus kortikotropin-salınım faktörü (CRF/corticotropin-release factor) salgılayarak adrenal-kortikal sistemin aktive olmasını sağlamaktadır. CRF, hipofiz bezine vücudun başlıca stres hormonu olan adrenokortikotropik hormon (ACTH) salgılaması için sinyal göndermektedir” (Arborelius, Owens, Plotsky, & Nemeroff, 1999, s. 4). Eşzamanlı olarak ACTH, her biri vücudun acil durumlara uyum sağlayabilmesinde önemli

görevler üstlenen otuza yakın hormonun salgılanması için böbreküstü bezlerine sinyal göndermektedir. Son aşamada tehdit oluşturan uyarıcı geçmekte, hormonlar ise fizyolojik dalgalanmanın durması için hipokampüse sinyal göndermektedir.

Anormalliğin tedavisine ilişkin olarak yapılan biyolojik temelli müdahalelerin çoğunun içinde ilaç tedavisi yer almaktadır. Kullanılan ilaçlar, nörotransmitter sisteminin fonksiyonunu geliştirmekte ve psikolojik semptomları azaltmaktadır (Ramsden, 2013, s. 59). Anksiyeteye yönelik tedavi aşamasında kullanılan ilaçların ilk grubunu barbitüratlar oluşturmaktadır (Uzday & Yüksel, 2002, s. 21; Nolen-Hoeksema, 2010, s. 115). Söz konusu ilaçlar gevşeme ve uyku noktasında etkili bir rol üstlenmektedirler. Ancak ilaçların yan etkisi olarak kabul edilebilecek önemli bir özelliği, bağımlılık yapmalarıdır. İlaçlar kullanılmadığında bireylerde kalp ritim artışı ve ani kasılmalar görülebilmektedir. Bu semptomlar kimi zaman hayati tehlike oluşturabilecek niteliktedir. Anksiyete azaltıcı önemli bir ilaç grubu da benzodiazepinlerdir. Bu ilaçlar bireylerin günlük yaşamlarındaki işlevselliği bozmadan anksiyete belirtilerini azaltmaktadır. Bu ilaçlar arasında en yaygın olanlar ise uyku hapi olarak kullanılanlardır. Bu ilaçlarda da bağımlılık önemli bir yan etkidir. Söz konusu ilaçları altı haftadan fazla kullanan kişilerin %80'lik bölümünde kalp artışı hızlanmakta, çabuk öfkelenme ve aşırı terleme gibi sorunlarla karşılaşılabilir (Nolen-Hoeksema, 2010, s. 38).

b. Psikanalitik paradigma

Psikanalitik paradigma, modern psikoterapi tarihinin başlangıcı olarak kabul edilmektedir. Psikanalitik paradigmanda, bireyin duygusal tepkilerinin biyolojisi tarafından belirlendiği, biyolojik temelli cinsellik ve saldırganlık gibi içgüdülerin ruhsal ve davranışsal tepkileri açıklayıcı nitelikte olduğu ifade edilmektedir (Türkçapar & Sargın, 2012, s. 8). Psikanalizin Freud kurmuştur. Freud, yapısal kişilik kuramında, kişiliği meydana getiren üç temel sistemden söz etmektedir. Bunlar; İd, ego, süperego şeklinde sıralanabilir. Söz konusu üç sistem birbirleriyle etkileşim içerisinde. İd, ego ve süperego arasında yaşanacak bir çatışma, anksiyetenin yükselmesine neden olacaktır (Sharf, 2014, s. 32-33). İd, içgüdülerin ve dürtülerin kaynağıdır. Ayrıca id, insanoğlunun ilk ruhsal bileşeni olarak ifade edilmektedir. İd, hazza yani biyolojik dengeye ulaşmayı hedeflemektedir. Bu ise ancak içgüdülerin ve dürtülerin deşarj edilmesiyle yani bunları doyuracak nesnelere ulaşılması ile mümkün olmaktadır (Özakkaş, 2017, s. 92-95). Benliğin (egonun)

kendi başına bir kökeni bulunmamaktadır. Benlik, altbenlik ile dünyanın girdikleri çatışmanın bir ürünüdür (Türkçapar H. , 2004, s. 14). Egonun idden çıkarak geliştiği ve gerçeklik ilkesi çerçevesinde işlediği ifade edilmektedir. En son gelişen kişilik sistemi ise vicdan kaidesine göre hareket eden süperego'dur. Süperego, otorite figürlerinin içselleştirilmiş versiyonu olarak da ifade edilebilir. Süperegoda katı birtakım ahlaki standartlar bulunmaktadır (Murdock, 2014, s. 37).

Psikanalitik paradigma, bireyin kontrol edemediği birtakım gizli güçlerin kurbanı olduğunu ve bu güçlerin kaynağını buzdağının küçük bir bölümünü oluşturan bilinçdışı materyalden aldığını belirtmektedir. Anksiyete bilinçaltı fantezi ve savunmalarla oldukça yakından ilişkilidir. Anksiyetede, kaynağın anlamı ve yoğunluğuna göre ikili bir ayrıma gidilmektedir. Bu çerçevede sinyal anksiyete ve travmatik anksiyete olarak sınıflandırılır. Ego sinyal anksiyetede bireyi tehlikeli gördüğü faktörlere karşı uyararak için küçük bir miktar anksiyete üretir. Ancak ego travmatik anksiyetede güçlü cinsel ve saldırgan dürtüler tarafından duygusal anlamda ezilir. Böylece ego kontrolünü kaybetmektedir (Almond, 2007, s. 193). Freud, küçük bir çocuğun egosunu gelişimle birlikte farklı olaylar karşısında anksiyeteyi deneyimlediğini ifade etmektedir. Yaşamının ilk dönemlerinde sevgi ve yiyecek ihtiyacı tam olarak giderilemeyen bir bebek, çaresiz olduğunu düşünmektedir (Sharf, 2014, s. 35). Çocuk daha aktif bir hale geldiğinde insan olduğunun da farkında varmaktadır. Bu durumda bakım veren kişiyi ve onun sevgisini kaybetme korkusu ortaya çıkmaktadır. Cinsellik de olaya eklendiğinde, çocuk merak duygusu ile birlikte cinsel duyguları keşfetmekte ve ebeveynine yönelik daha karmaşık duygular içerisine girmektedir. Freud'a göre psikoseksüel gelişim aşamalarında yaşanacak bir başarısızlık, anksiyete semptomu şeklinde ortaya çıkabilecek bir fiksasyon ile sonuçlanmaktadır. Anksiyete tehlikeli durumlara ilişkin bilinçdışı fantezilerin bir işareti olarak kabul edilebilir. "Kaygılar da bireyin dengesini bozarlar. İnsanlar dengelerini bozan kaygı ortamlarından kurtulmak için bazı "savunma davranışları" geliştirirler. Savunma davranışları iki türdür. Ya kaç ya da savaş. Yani; kişi kaygıdan kurtulmak için ya kaygı yaratan durumdan uzaklaşır ya da kaygı yaratan şeylere, karşı saldırıda bulunur. Bu süreçler sonunda karşımıza "uyum sorunları" ve bunları ortadan kaldırmak için oluşturulan "savunma mekanizmaları" çıkar" (İnce İ. , 2020, s. 72). Savunma mekanizmaları anksiyetenin yansımalarını yeterli ölçüde

engelleyemediğinde semptomlar ortaya çıkmakta ve anksiyete ciddi bir problem haline gelmektedir (Clemens, 2003, s. 385).

Öte yandan anksiyete karşısında savunma mekanizması olarak hırsızlık, sinir tiki, ya da altını kirletme gibi nevrotik temelli bazı tutum ve davranışlar görülmektedir (Wolff, 2009, s. 317). Psikodinamik açıdan değerlendirildiğinde, bireyler iç veya dış tehditler karşısında denetimi yeterince alamadıklarında anksiyete problemi yaşamaktadırlar (Geçtannnn, 2003, s. 60). Freud'un zıttı bir biçimde Horney, kaygının cinselliğin olmadığı ortamlarda da bulunduğunu belirtmiştir. Horney'e göre kaygı, özellikle bakım ve gözetim açısından ebeveyne bağlı olunan çocukluk döneminde fazla olmaktadır. Çocuğun bakım ve güvenlik ihtiyacının karşılanamaması halinde içsel savunma mekanizmaları devreye girmektedir. İçsel savunmaların tehditle karşı karşıya kaldığı hallerde ise yaşanan kaygı oranı artış göstermektedir (Morris, 2002, s. 463).

Alfred Adler, Freud'dan kopan ilk psikanalitik grup üyesidir. Adler sonraki dönemde yaptığı çalışmaları bireysel psikoloji alanında gerçekleştirmiştir. Adler, anksiyetenin, ilk çocukluk döneminden yaşlılığa kadar bireye eşlik ettiğini belirtmektedir. Anksiyetenin ilk ve en ilkel hali, yalnız kaldığında dehşet duygusuna kapılan çocuklarda gözlemlenmektedir. Buna benzer durumlarla yetişkinlerin yaşamlarında da karşılaşmaktadır. Adler'e göre anksiyete, yalnızca terleme ve titreme gibi fiziksel birtakım belirtilerle kendisini göstermemektedir. Anksiyetenin, kişinin kararsız kalması, işini ağırdan alması ve kaçınması, çeşitli bahaneler üretmesi şeklinde farklı biçimlerde ortaya çıkabilmesi mümkündür. Kişide ortaya çıkan her nevroz belirtisi, yaşamın beraberinde getirdiği problemlerden kaçını haklı göstermesine de yardım etmektedir. Toplumsal yaşam sorunlarıyla karşılaşıldığında bunlarla başa çıkabilecek hazırlığa sahip olunmaması, bireylerin nevroz belirtileri göstermelerine neden olmaktadır (Adler, 2004, s. 185-189). Adler'e göre bireyin duygusal tepkileri ve yaşam stili, temel inançlarıyla bağlantılı, yakından ilişkilidir. Bu tepkiler, bilişsel düzeyde gerçekleşmektedir.

Psikodinamik yaklaşımlara göre, bireyin anksiyeteye mücadele noktasında mantıksal çözümlerin yetersiz kalması halinde, ego bütünlüğünü korumak için gerçekçi olmayan metotlara başvurulabilmektedir. Bu kapsamda devreye ego savunma mekanizmalarının girdiği ifade edilmektedir. Birey savunma mekanizmaları vasıtasıyla psikolojik dengeyi ve bütünlüğü korumayı amaçlamaktadır. Ancak bu ego

savunma mekanizmalarının aşırı bir biçimde kullanılması, psikolojik problemlere yol açmakta ve bireyin nevroitik davranışlar sergilemesine neden olmaktadır. Nevrotik davranışlar, bireyin gelişimini engellemekte, problemlere çözüm üretmesine engel olacak davranışları ortaya çıkarmaktadır. Birey gerçeklik ve benliği arasında bir çatışma yaşamakta, özellikle güvensizlik, çaresizlik gibi duyguları yoğun bir biçimde hissetmektedir (Geçtan, 2003, s. 60). Freud'un psikanalitik kuramı, 1900'lü yılların başlarında otorite konumunda yer almaktadır. Ancak ilerleyen dönemde söz konusu kurama çeşitli eleştiriler getirilmiştir. Başlıca eleştiriler, kuramın deneysel temelini bulunması, klinik uygulama sürecinin uzunluğu ve başarısızlığı şeklindedir (Türkçapar H. , 2004, s. 41). Bu yaklaşıma getirilen eleştirilerin pek çoğu sonrasında bir kurama dönüşmüştür. Bu nedenle psikanalitik kuramın psikoloji alanına oldukça önemli bir katkısının bulunduğu söylenebilir.

c. Davranışçı paradigma

Davranışçılığın çıkış noktasını davranış bilimleri alanında yapılan araştırmalarla laboratuvarlarda gerçekleştirilen deneyler oluşturmaktadır. Bu paradigma, psikanalize bir tepki olarak doğmuştur. Davranışçı paradigmanda, bilimin gözlenebilir olanı esas alması ilkesinden hareketle ruhbilimin gözlenebilir ve ölçülebilir insan davranışlarını incelemesi gerektiği belirtilmiştir. Bu nedenle içsel süreçlerin incelenmesine karşı çıkmıştır. Davranışçılara göre bireyler dünyaya geldiklerinde zihinleri boş birer levha gibidir. Öğrenme sonucunda elde edilen deneyimler, bireylerin yeni davranışlar kazanmalarına yol açmaktadır (Türkçapar & Sargın, 2012, s. 12). Anksiyete, ana psikoloji akımları tarafından üzerinde durulan önemli bir konudur. Davranışçılar ise anksiyete üzerinde fazla durmamışlar, araştırmalarını duygu temelli olarak gerçekleştirilmemişlerdir. Bu durumun temel sebebi olarak anksiyetenin davranışçılar tarafından teknik bir şekilde tanımlanamayan metaforik bir kavram olarak nitelendirilmesi gösterilmektedir (Friman, Hayes, & Wilson, 1998, s. 142).

Davranışçılar durumları, uyaran-çevre ilişkisi ve öğrenme bağlamında incelemektedirler. Bireyin kaçma veya kaçınma gibi davranışlar içerisine girmesi halinde bu mekanizmayı devreye sokan dışsal birtakım uyarıcılar bulunmaktadır. Duygunun bilimsel bir biçimde analiz edilmesinde, radikal davranışçılar arasında yer alan Skinner ihtiyaç olan açılımı sağlasa da altını çizdiği noktanın doğrudan koşullanma olması çalışmalarını kısıtlamıştır. Skinner'e göre bu durum, elektrik

şokundan önce zile basılmasına benzemektedir. Bir başka ifadeyle anksiyete olarak hissedilen reaksiyonun ortaya çıkabilmesi için zile benzer bir uyarıcıya ihtiyaç duyulmaktadır. Bireyin sergilediği davranış, anksiyete hissi nedeniyle değişmemektedir. Bu hissi ortaya çıkaran engelleyici birtakım koşullar davranışta değişime neden olmaktadır. Skinner'e göre duygu ve davranış değişikliğinin ortak bir sebebi bulunmaktadır. Duyguların ise davranışın teorisinde ve pratiğinde herhangi bir önemi söz konusu değildir (Friman, Hayes, & Wilson, 1998, s. 142).

d. Diğer yaklaşımlar

Bu başlık altında “varoluşçu yaklaşım, danışan merkezli yaklaşım, gestalt yaklaşım ve kişilerarası terapi”nin anksiyeteye yönelik görüşleri yer almaktadır.

Varoluşçu Yaklaşım: Varoluşçu yaklaşımda insanın gerçekte olduğu gibi anlamaya çalışılmaktadır. Söz konusu yaklaşıma göre yaşama anlam verilmesi, kişinin bizzat kendisidir. Bireyler seçme özgürlüğüne sahiplerdir. Bundan dolayı bireylerin davranışlarından eylemlerinden ve yaşantısından kendisine karşı bir sorumluluğu bulunmaktadır. Özgürlük ve sorumluluk arasında yaşanacak çatışma, kaygı ve strese yol açan başlıca etmenlerdendir (Köknel, 2013, s. 246). Varoluşçu yaklaşıma göre insanların sergiledikleri davranışlar, nesnellik ve nedensellik ilkeleri çerçevesinde açıklanmamalıdır. Varoluşçular, nesnellik kaygısının güdüldüğü her türlü indigeyciliğin bireyi anlamada yanılgılara yol açacağını belirtmektedirler. Bu nedenle insan bilimlerinde temel amacın özneyi anlamak olması gerektiği belirtilmektedir (Güleç, 2009, s. 116).

Varoluşçu terapistler, kaygı gelişiminin potansiyel bir kaynağının bulunduğunu ve bireyin yaşama tutunma, korunma ve varlıklarını sürdürme gayretlerinden doğduğunu belirtmektedirler. Varoluşçu yaklaşım, normal kaygı ve nörotik kaygı arasında bir ayrıma gitmektedir. Buna göre normal kaygı, olaylar ve durumlar karşısında uygun tepkileri içermektedir. Varoluş kaygısı da normal kaygının yapıcı bir şeklidir. Bu kaygı, kişinin gelişimini tetikleyici bir role sahiptir. Nörotik kaygı ise bireyin farkındalık alanının haricinde yer almaktadır. Bireyin işlevselliğini düşürür mahiyettedir (Corey, 2008, s. 161). Varoluşçu psikoterapide bireyler, dürtüler, arketipler, koşullanmalar ve irrasyonel inançların bir kompozisyonu olarak görülmemektedir. Bu bağlamda bireye bir olgu, vaka veya durum olarak yaklaşılmadığı söylenebilir. Bireyler kendi yaşamlarına anlam katmak için çabalayan, bu doğrultuda düşünen, hissedilen, uğraşan, mücadele içerisine giren

ve acı çeken varlıklar şeklinde değerlendirilmektedir. Anksiyete ise insan yaşamında her zaman varlığını sürdürmekle beraber yaşam kalitesini artırıcı ve yaratıcı bir biçimde yönlendirilebilmektedir (Yalom & Josselson, 2011, s. 340-341).

Danışan Merkezli Yaklaşım: İnsancıl psikoterapinin öncülerinden biri olan Rogers'ın ifadelerine göre birey kendilik kavramıyla ve kendi bilgileriyle çelişmekte olan başka bir bilgiyle karşılaştığında kaygılanmaya başlamaktadır (Murdock, 2014, s. 72). Birey, karşılaştığı olumlu bilginin kendilik kavramıyla çelişmesi halinde de kaygı yaşayabilmektedir. Yoğun kaygı düzeyinin bastırılabilmesi için çeşitli savunma mekanizmalarına ihtiyaç duyulmaktadır. Birey çocukluk döneminde değer görmeyi ve olumlu kabulü koşullu bir biçimde elde ettiği için ilerleyen yıllarda da tutarsızlık ve kendilik algısıyla çelişen bilgiler kaygıya yol açmaktadır. Çocuğun koşulsuz bir biçimde olumlu kabul ve değer gördüğü bir yerde büyümesi, eksikliklerine rağmen sevileceği anlayışının yerleşmesine neden olmaktadır. Bu nedenle koşulsuz kabulün yok olmasına sebep olacak duygu, düşünce ve zayıflıklarını inkâr metoduna başvurmayarak karşı karşıya geldiği yeni bilgileri kendilik kavramlarıyla entegre etmesi kolaylaşır (Burger, 2006, s. 425-429).

Gestalt Yaklaşım: Gestalt terapi farkındalıkta, şimdiki zamana, henüz tamamlanmamış işlere, temas biçimlerine ve duygulara odaklanılmaktadır. Geçmiş dönemdeki tamamlanmamış işler, kendisini keder, nefret, acı, suçluluk ve kaygı gibi çeşitli duygular aracılığıyla dışa vurmaktadır (Corey, 2008, s. 217). Gestalt yaklaşımda kişi ve çevre bir bütün olarak ele alınmaktadır. Bireyin ihtiyaçlarını gerektiği gibi karşılayabilmesi için çevresi ile temas kurması gerekmektedir. Bu temas esnasında hem dışarıdan bir şeyler alınmakta hem de dışarıya bir şeyler verilmektedir. İyi bir temas için temas yollarının açık tutulması gerekmektedir. Kişi ve çevre arasındaki dengenin bozulmasının çeşitli sebepleri bulunmaktadır. Burada yalnızca kişideki bozulma veya çevredeki bozulmanın etkili bir faktör olmadığı söylenebilir. Gestalt yaklaşım ise burada kişi ve çevre arasında temas sınırında ortaya çıkan bozukluklara odaklanmaktadır (Daş, 2010, s. 57). Bireyin temas döngüsünde sürekli olarak engeller ile karşılaşması, anksiyeteye sebep olmaktadır (Murdock, 2014, s. 214). Gestalt terapide anksiyetenin psikolojik ve fizyolojik olarak tanımı yapılmaktadır. Anksiyetenin fizyolojik tanımı: kişinin heyecanlandığında veya engellendiğinde nefes almada güçlük yaşaması şeklindedir. Hiperventilasyon yoluyla da anksiyetenin fiziksel semptomları bireyler üzerinde etkili olabilmektedir. Bunların

yanı sıra anksiyete psikolojik açıdan, kişinin şimdi ve burada olamaması, şimdisi ile sonrası arasında boşluk olması şeklinde tanımlanmaktadır. Duyularıyla temas halinde olan ve şimdide bulunan bireylerde diğerlerine kıyasla kaygının çok daha az düzeyde görüldüğü ifade edilmektedir. Bu kişiler heyecanlarını, yaratıcılığa dönüştürebilmektedirler. Fantaziler, önyargılar, endişeler, bu kişilerin kendileriyle veya çevreleriyle iyi bir biçimde temas kurmalarına engel teşkil etmemektedir. Bireyler açısından makul risklerin alınması normal bir durumdur. Bireylerin buna kendilerini hazır hissettikleri söylenebilir (Nelson-Jones, 2000, s. 156).

Kişilerarası Terapi: 1970'lerin başında Klerman ve Weissman tarafından geliştirilen kişilerarası terapi, temelde depresyon için geliştirmiştir. Kişilerarası terapi süre sınırlıdır ve tanı odaklı bir biçimde kanıta dayalı müdahale yöntemi olarak ifade edilmektedir (Weissman, Markowitz, & Klerman, 2017, s. 47). Bu yaklaşımı savunan kişilere göre bireylerin karakteristik özellikleri veya kişilik tipleri, sosyal etkileşimdeki tepkiler üzerinde şekillendirici bir etkiye sahiptir. Ancak bu yaklaşımda bireyin yaşadığı ruhsal problemlerin daha çok kişilerarası ilişkiler bağlamında ortaya çıktığı belirtilmektedir. Depresyon veya anksiyete gibi psikolojik problemlerdeki belirtilerin azaltılmasında ise kişilerarasındaki stres unsurlarına odaklanılması gerekmektedir.. Terapi sürecinin de 12-16 oturum arasında tamamlanması düşünülmektedir (Sharf, 2014, s. 545-547).

Beck ve Ellis'in Modelleri: Bilişsel (cognitive) terapinin ilk geliştiricisi Aaron Beck 1960'lı yıllarda depresyonun tedavisine odaklanmış, bilişsel terapiyi de bu doğrultuda geliştirmiştir. Beck, depresif kişilerin dünyaya kendisine, dünyaya ve geleceğe yönelik görüşlerini olumsuz bir biçimde etkileyen depresif bir pencereden baktıklarını ileri sürmektedir (Rehm, 1990). Beck'e göre bireylerin duygusal tepkileri, olayları yorumlama ve algılama biçimlerine bağlıdır (Corey, 2008, s. 124). Bu nedenle bilişsel yapıda meydana gelen bozukluklar, olayları değerlendirme ve algılamada yapılan mantık hataları, kognitif terapinin başlıca konularını oluşturmaktadır. Bilişsel terapidaki temel amaç, alternatif düşünce yapılarının oluşturulması, dünyaya ve geleceğe daha esnek bir perspektiften bakılmasının sağlanmasıdır (Öztürk & Uluşahin, 2008, s. 965-966).

Beck'e göre psikopatolojik bozukluklardan her biri, kendisine özgür belirli bir bilişsel içeriğe sahiptir. Terapidaki temel amaç da danışanın düşünce yapısındaki önyargıları değiştirmek, aşmaktır. Bilişsel modelde nevrotik işleyişte, danışanın

kendiliğinden tamamladığı olumsuz bir bilgi işleminin var olması sonucunda nevroitik işleyişin kötü bir hale gelmektedir. Bilişsel terapide bilinç ve ürünleri üzerine çalışılmaktadır. Terapide üzerinde durulan esas nokta ise danışanın bilinçli bilgi işleme sürecidir. Bireyin depresyon, anksiyete ve öfke duygusunu olağan dışı bir biçimde yaşamasına sebep olan varsayımların ve değerlerin açığa çıkarılması burada önem taşımaktadır (Leahy, 2007, s. 23-25). Bilişsel terapide anksiyetenin sebebini oluşturan korkunun keşfedilmesi, ortaya koyulması kritik bir öneme sahiptir (Clark & Beck, 2010, s. 109).

Beck tarafından geliştirilen modelin hiyerarşik yapısı incelendiğinde bilişsel fenomenler, anksiyetenin kaynaklarına farklı seviyelerde de olsa katkı sunmaktadırlar. Anksiyetenin değişik düzeyleri burada bir piramide benzetilebilir. Piramidin tepesinde ise bilinç kognisyonları ve otomatik düşünceler bulunmaktadır. Piramidin ortasında, daha dirençli kavramsal temalar yer alırken, geniş tabanında kökleşmiş yanlış inançlar, kavramlar, tutumlar, gizlenen şablonlar ve bilişsel şemalar yer almaktadır. Şemalar için bireylerin inançlarını, davranışlarını ve belirsiz senaryolar karşısındaki düşüncelerini yönlendiren zihinsel bilgi yapıları tanımlanabilir (Riskind, 2007, s. 144-145). Beck, her psikopatolojik durumun belirli bir bilişsel profile sahip olduğunu belirtmektedir. Anksiyeteye özgü bilişsel profil ise bireyin kendi kişisel alanına yönelik algıladığı psikolojik veya fiziksel tehdidi içermektedir (Beck, Wright, Newman, & Liese, 1993, s. 129).

Öte yandan 1950'lerde Ellis'in akılcı-duygusal-davranışçı terapisinin (ADDT), bir kişilik kuramı ve psikoterapi metodu olarak geliştirildiği bildirilmektedir. Bahsi geçen yöntem ilk dönemlerde rasyonel terapi olarak da isimlendirilmiştir (Ellis, 2003, s. 189). Başlangıçta, danışanların birincil ve ikincil sorunlarını da içerisine alan duygusal rahatsızlıklarının aşılmasına yardımcı olacak öncü bir BDT şekli şeklinde geliştirildiği söylenebilir (Köroğlu, 2015, s. 12). Ellis'e göre uygun olmayan negatif bir duygu olan anksiyete, huzursuzluk anksiyetesi (discomfort anxiety/korkudan korkma) ve ego anksiyetesi (ego anxiety/başarısızlık ve reddedilmeden korkma) olarak ikiye ayrılmaktadır (Ellis, 1980, s. 329).

C. Ekip Kaynak Yönetimi

1. Ekip Kaynak Yönetiminin Tanımı ve Tarihçesi

Ekip kaynak yönetiminin EKY tanımı çeşitli şekillerde yapılabilmektedir. Helmreich'e göre uçuş operasyonlarındaki tüm kaynakların etkin olarak koordine edilmesiyle maksimum faydanın elde edilmesidir. Bu çerçevede Helmreich ve Foushee'ye göre EKY, insan faktörlerinin havacılık sektörüne uygulanması olarak tanımlanabilecektir (Koenig, 1995, s. 2). EKY, Amerikan sivil havacılık otoritesi FAA tarafından yayımlanan öneri genelgesinde insan-makina ve insan-insan etkinliklerinde yüzleşilen engellerin ortadan kaldırılmasında optimize edilmiş bir araç şeklinde tasvir edilmiştir. Bu etkinlikler, ekip kurmak, bilgi aktarmak, sorun çözmek, karar vermek, durumsal farkındalığı sürdürmek ve otomasyondur (Koenig, 1995, s. 2).

Tüm bu farklı tanımlamalar incelendiğinde EKY, insan, yazılım, donanım, bilgi ve teknolojilerin yani havacılık operasyonlarındaki kaynakların tümünün etkin olarak kullanımı sayesinde operasyonlarının güvenli, verimli ve etkili olarak yerine getirilmesi şeklinde ifade edilebilir. Ayrıca EKY'nin, insan faktörleri kavramlarının havacılık ekipleri arasındaki iletişim ve koordinasyonlarının maksimum seviyede olduğu insan temelli alan olarak da tanımı yapılabilecektir.

1970'li tarihlerde kokpit ses kayıt cihazlarından alınan verilerle ortaya çıkmıştır ki, uçak kazalarına sebebiyet veren ana sebep insan faktörü diye isimlendirilen teknik olmayan sebeplerdir. ABD'de 1979 yılında kokpitte alınan ses kayıt verilerini konu alan Kokpit Kaynak Yönetimi ismiyle bir konferans yapılmıştır. Konferans sonunda pilottan kaynaklanan hataların ana nedeni olarak uyum hatası, iletişim karar verme ve liderlik gibi konular tespit edilmiştir (Civil Aviation Authority, 2014, s. 11).

Robert L. Helmreich'e göre EKY'nin gelişimi beş aşamaya ayrılmaktadır. İlk aşama 1981 tarihinde ABD'de United Airlines tarafından başlatılan kokpit kaynak yönetimi ismindeki bir programdır. Bu program havacılık tarihine geçmiştir. Söz konusu ilk eğitim programının amacı danışmanların yönetsel becerilerini arttırmaktır. Eğitimlerde psikologlar Robert Blake ve Jane Mouton tarafından ortaya atılan "Yönetim Eksenleri" adındaki programından yararlanılmıştır. Bu programın amacı insanların öncelikli olarak kendi yönetsel becerilerini keşfetmelerini sağlamaktır.

Buna ilaveten astların kendine güveninin ve kararlılığının arttırılmasının yanında üstlerin de aşırı otoriter karakterlerinin değiştirilmesi hedef olarak tespit edilmiştir. Bu hedeflerin kaynağı ise 1978 tarihinde United Airlines uçağının Portland'da geçirdiği bir kazadır. Bu kazanın nedenleri olarak uçuş teknisyeninin beklenen özgüven ve kararlılığı göstermemesi ile uçak kaptanın, astların fikir ve düşüncelerini önemsememesi tespit edilmiştir. Bu birinci nesil programlar, temel olarak psikolojik testlere odaklanmıştır. Ayrıca liderlik ve kokpitte kişilerarası davranışlarda uygun modeller geliştirmeye de önem verilmektedir. Tüm bunlara ilaveten kokpit kaynak yönetiminin, yalnızca kurstan ya da senelik bir eğitimden ibaret olamaması gerektiği kararlaştırılmıştır. Başka bir deyişle simülasyon eğitimlerinde de bulunması karar altına alınmıştır. Simülasyonlarda uçuş emniyetini tehlikeye atmadan kişilerarası davranışların tespiti ve uygulanması amaçlanmıştır. Ne yazık ki bazı pilotlar, ilk dönem eğitim programlarına tespit göstermiş ve bu programların kişiliklerini değiştirmeye ilişkin olduğunu ileri sürmüştür (Helmreich, Merritt, & Wilhelm, 1999, s. 20).

İkinci nesil EKY, NASA tarafından 1986 tarihinde başlatılan programla kokpit kaynak yönetiminin ekip kaynak yönetimine evrimini içermektedir. Bu süreçte ABD'de ve dünyanın çeşitli ülkelerinde EKY programları şirketler tarafından uygulanmaya başlamış ve programlarla ilgili raporlar sunulmuştur. Delta Havayolları'nın programı modüler bir yapıdan ekip çalışmasına odaklanan bir yapıya evrilmiştir. Ekip kurma, briefing stratejileri, durumsal farkındalık, stres yönetimi gibi kavramlara önem verilmeye başlanmıştır. Ayrıca bazı modüller karar verme süreci ve hata zincirinin kırılmasına dair alanlara da dikkat çekilmeye başlanmıştır. Bu tarz programlar birinci nesil kokpit kaynak yönetimi programlarına göre daha çok kabul görmüştür. Fakat yine de havacılık dışı örnek ve uygulamalara dayanmakta olduğu gerekçesiyle bazı ekipler tarafından dirençle karşılanmıştır (Helmreich, Merritt, & Wilhelm, 1999, s. 20).

1990'lı tarihlerinden başından itibaren üçüncü nesil EKY programları, birçok alana yayılım göstermeye başlamıştır. Öyle ki bu programlar, havacılık sektörünün karakteristiğine ve emniyetine direkt etki eden şirket kültürünü kapsama yolunda ilerlemiştir. Öte yandan EKY programları, teknik eğitime dahil edilmiş böylece pilotların daha iyi performans göstermesini sağlamak hedeflenmiştir. Bazı havayolları kokpit otomasyonuna EKY konularını da eklemiştir. Ayrıca eğitim ve

değerlendirmeler de ileri EKY ve insan faktörü hususlarını içermeye başlamıştır. Tüm bunlardan daha önemlisi ise, EKY'nin kapsamının kabin ekipleri, uçuş harekât uzmanları ve bakım personeline içerecek şekilde genişletilmiş olmasıdır. Artık bu personelin de ekipten olduğu fikri kabul edilmeye başlanmıştır. Bu genişletme esas olarak uçak kazalarındaki insan kaynaklı hataları azaltma yönünde bir adım olarak atılmıştır (Helmreich, Merritt, & Wilhelm, 1999, s. 23).

Dördüncü nesil EKY ise, bu kavramın eğitimlere entegre edilmesini ve usuli gelişimini kapsamaktadır. Havayollarının birçoğu bu alanda checklistler düzenlemiştir. Hatta olağanüstü koşullar söz konusu olduğunda yapılacakları için bir yol haritası da çıkartmıştır (Helmreich, Merritt, & Wilhelm, The evolution of Crew Resource Management training in commercial aviation, 1999, s. 23).

Beşinci nesil EKY'nin içeriği ise evrensel bir mantık oluşumu ve tüm havayollarının ortak bir bilinç, farkındalık ve eğitim seviyesini ulaştırmadır (Helmreich, Merritt, & Wilhelm, 1999, s. 27).

Tanımlar genel çerçeve içerisinde incelendiğinde, kokpit içerisindeki insanın fiziksel, düşünsel ve psikolojik anlamda bütün gücünü uçuşa yönlendirebilmesi için uygun bir çalışma ortamının sağlanması gerektiği, bunun ise EKY prensiplerinin beraberinde getirdiği anlayışın kokpite taşınması ile mümkün olduğu görülmektedir (Mengenci & Topçu, 2011, s. 206).

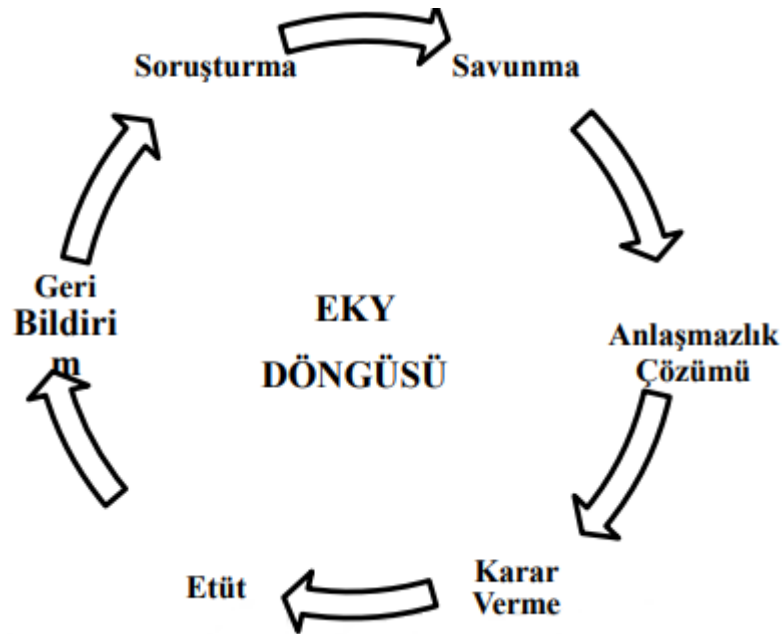
Kaza kırımların önüne geçilebilmesi için kokpit içerisinde uçuş ekibinde yer alan kişilerin sergilemeleri gereken tutum ve davranışlar bulunmaktadır. Uzmanlara göre uçuş ekibinin tecrübe, bilgi ve düşüncelerini özgür bir biçimde ifade edebilecekleri demokratik liderlik anlayışının, uçuş içerisinde birden fazla kişi görev aldığından ötürü takım halinde çalışabilme becerisinin, açık iletişim metodunun, stres izolasyonunun ve kurallara ekip halinde uyumun bulunması gerekmektedir (Helmreich & Merritt, 2000, s. 112).

2. Ekip Kaynak Yönetiminin Amacı

EKY'nin amacı, insan odaklı havayolu taşımacılığındaki tüm aşamaların makine, yazılım ve çevre adaptasyonun sağlanması için yönetim fonksiyonlarının düzenli olarak iyi hale getirilmesi, çalışanların kişisel özelliklerinin ekip çalışmasıyla uyumlu olarak ayarlanmasıdır. EKY'de ilk hedef, uçuş operasyonunun güvenliğidir. Buna ulaşmak için insan faktörünün bütün detayları düzenlenmekte ve sistem ile

sürekli denetlenmektedir. Bu noktada EKY'nin ana hedefi teknik olmayan yeteneklerin etkili kullanımı ve muhtemel hatalarının önlenmesiyle güvenli uçuşlar gerçekleştirmektir (Terzioğlu, 2018, s. 20). Başka bir ifadeyle insan faktörünün etkili kullanımıyla hataları minimize etmektir. Sıfır hata ilkesiyle çalışan sistemde bütün ekipler, görevlerini icra ederken verimli ve emniyetli olmalıdır. Günümüzde beşinci nesil EKY uygulanmaktadır. Günden güne ulaşılan yeni bilgiler ve teknolojik gelişmeler ışığında düzenli olarak gelişim sağlanacaktır. Örnek vermek gerekirse hava araçlarının otomasyona geçmesini takiben değişik problem ve çözümler ortaya çıkacaktır (Gezeravcı, 2010, s. 118).

EKY farklı görevlerle donatılmış ekiplerin uyumlu iş görmesi yönünde ciddi avantajlar içermektedir. Havacılıktaki kritik süreçlerin organize ve sistemli bir tarzda hangi iş akış süreçlerinden geçilerek icra edileceği, iletişimin ve geri bildirimlerin ne şekilde yapılacağı, teknik ekiplerin hangi aralıklarla hava araçlarını kontrol edeceği bilişim sistemleri ile kontrol edilmektedir. Sivil havayolu şirketleri tarafından uygulanan EKY, soruşturma, savunma, anlaşmazlık, karar verme ve geri bildirimden oluşan döngüsel bir süreçtir (Gezeravcı, 2010, s. 118).



Şekil 1 EKY Döngüsü

Kaynak: (Gezeravcı, 2010, s. 118).

Şekil 1'e göre EKY döngüsündeki ana hedef, uçuş operasyonlarının düzenli analizi ve iyileştirme çabaları ile tüm kaynakların kullanılarak kararlar alınmasıdır (Gezeravcı, 2010, s. 120).

Soruşturma: EKY'de sorunların önceden tespiti ve genel olarak nasıl oluştuğunun anlaşılması hedefiyle analiz önemlidir. Bu yüzden öncelikle sorunun anlaşılmasına yönelik soru sorulmaktadır.

Savunma: EKY'de savunma, uçuş operasyonu sırasında fikirlerin dile getirilmesi ile başlamaktadır. Herhangi bir olaydan kaynaklı kriz yaşandığında çalışanların acil durum hakkında fikirlerini ortaya koyması ve çözüme ulaşacak şekilde savunması gerekmektedir. Savunma esnasında ekip üyelerinin diğerlerinin düşüncesine saygılı ve kibar olması, kendi düşüncelerini dürüstçe ortaya koyması ve alternatif fikirleri dinlemesi beklenmektedir.

Anlaşmazlık Çözümü: Ekip içinde beraber karar verebilmek için alternatif çözümlerin ortaya konması ve en uygun çözüme ulaşmak adına iş birliğinin sağlanıp uyuşmazlıkların giderilmesi gerekmektedir.

Karar Verme: Bu süreçte ekipteki herkesin ortak karara varması sağlanmakta ve herkes görevlerine uygun şekilde bu sürece katılmaktadır.

Etüt: Uçuş operasyonu süresince ekip üyelerinin tecrübe ve bilgilerini geliştirmek amacıyla brifingler verilmektedir.

Geri Bildirim: Bu süreç, EKY'nin en önemli adımlarından biridir. Bu süreç sayesinde sürekli iyileştirme ve benzer sorunların tekrar etmemesi sağlanmaktadır. Ulaşılan yeni bilgiler ışığında yönetim sisteminin düzenli gelişimi çağdaş yaklaşımların ön planda olması ile açıklanmaktadır. İnsan performansının en verimli kullanımına dair çalışmalar, öte yandan tüm kaynakların en iyi kullanımına olanak veren yönetim modeline dönüşmüştür. Bundan ötürü sürekli güncellenen EKY ile birlikte entegre yönetim sistemi de gelişmektedir (THY , 2014, s. 3). EKY, bugün birçok sektörde kullanılmaktadır. Bilhassa kişiler arası sorunların açığa çıkarılması hedefiyle geliştirilmiştir. Bu nedenden dolayı insandan kaynaklı hataların önlenmesi ve bunların olumsuz sonuçlarından kaçınmak açısından etkili bir yönetim modelidir (Şekerli, 2006, s. 45).

3. Ekip Kaynak Yönetiminin Boyutları

CMAQ (Cockpit Management Attitude Questionnaire - Kokpit Kaynak Yönetimi) anketi, EKY'nin boyutlarının belirlenmesine dair ana çalışmadır ve komuta sorumluluğu, stres farkındalığı, iletişim ve koordinasyon olmak üzere üç boyuttan oluşmaktadır (Gregorich, Helmreich, & Wilhelm, 1990, s. 682). Bu ankete kültür boyutlarının dahil edilmesiyle "FMAQ (Flight Management Attitude Questionnaire - Uçuş Yönetimi Tutumları Anketi)" anketi oluşturulmuştur. Bu ankette EKY, komuta sorumluluğu, bireysel stres farkındalığı, diğerlerinin stresine olan farkındalık, kurallar ve talimatlar, iletişim ve koordinasyon olmak üzere beş boyutu ile incelenmiştir (Helmreich, Merritt, & Wilhelm, 1999). Bu çalışmada ise EKY boyutları için FMAQ anketinin içeriğinde yer alan beş boyut kullanılmıştır.

Komuta Sorumluluğu: Komuta sorumluluğu, kaptan pilotun, bir uçuş görevinin güvenle icrasına yönelik tutum ve davranışları içermektedir (Stokes & Kite, 1994, s. 164). Bu sorumluluk, kaptan pilotun kanuni bir sorumluluğudur ve devredilemez (Şekerli, 2006). Uçağın kumandasının kendisinde ve ikinci pilotta olması durumunda uçağın sorumluluğu kaptanın kendisindedir. Onun gösterdiği tutum ve davranışlar, uçuş performansını ve güvenliğini direkt olarak etkilemektedir (Aktaş, 2011, s. 73). İlk uçuş gününden EKY'nin doğduğu tarihlere kadar geçen süre içinde kaptanlar, uçak kokpitinde egemenliklerini ilan etmiş ve katı bir hiyerarşik düzen süregelmıştır. Zamanla uçan pilot (pilot flying-PF), uçmayan pilot (pilot not flying-PNF) ya da denetleyen pilot (pilot monitoring-PM) gibi yeni görevlendirmeler ortaya çıkmış ve onlar, kokpitteki katı hiyerarşiyi zayıflatmıştır. Hatta uçağı uçurma görevi, kaptan pilotun uygun gördüğü zamanlarda ikinci pilota devredilmeye başlanmıştır. Kaptan pilotun komut sorumluluğu devredilemese de uçuş görevinin daha etkili ve güvenli icrası için oluşturulan bu yeni görev dağılımları sayesinde yardımcı pilotların da aktif bir katılımı uçuş güvenliğinden sorumluluğunun önemi ortaya konmuştur (Kanki, Helmreich, & Anca, 2010, s. 63). Uçağın kokpitindeki görev ve yetkilerin nasıl paylaşıldığında ilişkin sabit kurallar ve yöntemler oluşturmak olası değildir. Zira havacılık dinamiktir ve ihtiyaçlar ile çözüm değişkenlik göstermektedir. Ayrıca kaptanların koşullara göre değişen tutum ve davranışları liderlik özellikleri ve yönetim tarzlarına göre de farklılık arz etmektedir. Öyle ki kokpitte demokratik veya otokratik bir ortam görülebilmektedir (Merritt, 1996, s. 151). Uçuştan önceki briefinglerde görev için gereken bilgilendirme ve

görevlendirmelerin yapılması ile komuta sorumluluğu başlamaktadır. Komuta sorumluluğu uçuş bitince yapılan brifingle son bulmaktadır. Bu aşamalarda kaptanın komuta tarzı, liderlik yapısı ve sergilediği EKY tutum ve davranışları görevin etkili ve güvenli icrasında belirleyici olmaktadır (Prince & Salas, 2009, s. 133).

Bireysel Stres Farkındalığı: Stres, pilotların performansını etkileyen en önemli faktörlerden biridir. Stresin farkına varlığı kontrol altına alınmaması ciddi problemler ortaya çıkarmaktadır. Psikolojik stres; duygusal faktörler ve zihinsel iş yükü gibi unsurları içermektedir. Fiziksel stres ise, yorgunluk ve düzensiz beslenme gibi unsurları içermektedir. Bu iki stres türünün yanında sıcaklık, gürültü, nem gibi unsurlardan oluşan fizyolojik stres, pilotların potansiyel becerilerini kullanmasını da negatif olarak etkileyebilmektedir (Henley, 1985, s. 544). Ayrıca genel stres kaynaklarının yanında pilotluk mesleğinde havacılığın kendi özel ortamı da stres oluşturmaktadır. Hastalık, aile bağları, çalışma ve dinlenme programları gibi psikososyal stresler yanında irtifa, hız, ısı, uçağın tasarımı, hava şartları gibi çevresel stresler de görülebilmektedir (Gümüştakin & Öztemiz, 2004, s. 62). Tüm bu faktörlerin EKY becerilerini kullanılarak algılanması, tanımlanması ve yönetilmesi pilotların stres ve yorgunluğuna ilişkin farkındalık seviyesini de ortaya koymaktadır (Aktaş, 2011, s. 75).

Diğerlerinin Stresine Farkındalık: Bu boyut, ekipteki diğer üyelerin stresini ve yorgunluklarını fark edebilmek ve muhtemel bir aciliyette azalan kapasitelerini telafi etmekle ilgilidir. Pilotlar, uçuş görevini yalnız icra edemez. Ekipteki tüm üyelerinin stresinin farkında olmak görevin güvenle icrası açısından önemlidir. Bundan ötürü ekibin tümü gerek kendi gerekse diğerlerinin stres ve yorgunluğunun bilincinde olmalıdır (Stokes & Kite, 1994, s. 164). Bir ekibin etkinliği, ekipteki tüm üyelerin kişisel yeteneklerini birleştirmesi ve görevlerin ekip tarafından belirlenen hedeflere göre ekip anlayışı ile yerine getirilmesiyle ilgilidir. Bu yüzden her üye kendi görevinin özelliklerini bilmelidir. Ayrıca ekip arkadaşlarının beceri ve zaaflarını bilmeli, sorumluluklarını yerine getirmeli, ekip arkadaşlarının aktivitelerini izlemeli, çatışmaları çözmeli ve sorumlulukları bölüşmelidir (Çakmakçı & Akalın, 2011, s. 111). Değişmekte olan koşullara uyumun tesisi amacıyla ekip kendi arasında da uyumlu olmalıdır. Bu amaçla ekibin tümü, diğer ekip arkadaşlarının rol ve sorumluluklarını bilmenin yanında onların streslerini de fark etmelidir (Lesage, Jeff T. Dyar, & Evans, 2011, s. 54). Bu farkındalığın maksimize edilmesi amacıyla ekip

üyelerini uygun ve sorumlu davranışlara sevk eden bir ortam yaratılmalıdır. İlâveten ekipteki bütün üyelerin karşılıklı saygı ve güven duyması, diğerlerinin ve ekibin gereksinimlerine karşı duyarlı olması, birbirleriyle iş birliği yapmaya ve tüm faaliyetlerde birlikte çalışmaya istekli olmasını sağlayan bir alan yaratılmalıdır (Weiss, 1993, s. 15).

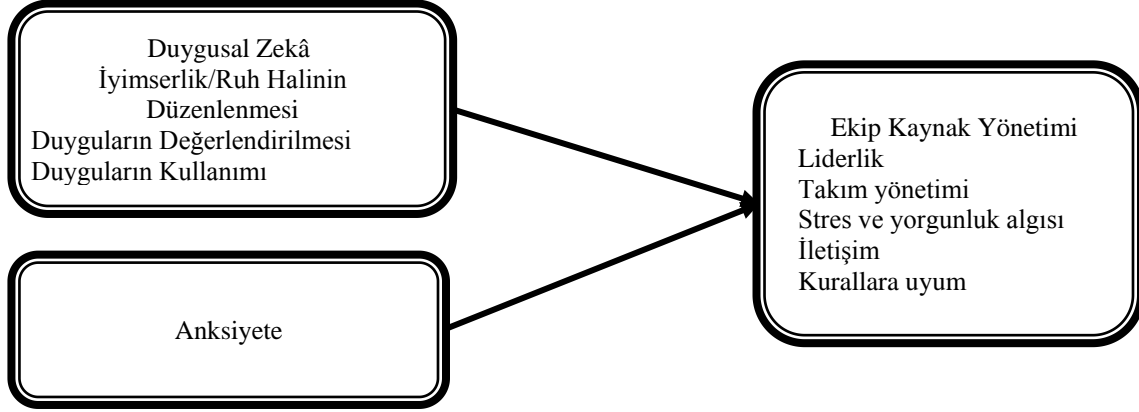
Kurallar ve Talimatlar: Hofstede (2001)'a göre belirsizlikten kaçınma boyutu, örgüt çalışanlarının bilgisi dahilinde olmayan koşullarda kendilerini ne derece tehdit altında hissettikleridir. Bu duygu, kişide gerilim oluşturmaktadır. Öyle ki kişiler, olacakları önceden öngörmek veya belirsizlikle mücadele etmek amacıyla yazılı ve yazılı olmayan kurallar olsun istemektedir (Kartari, 2001, s. 87). Bu boyut Hofstede (2001) tarafından “belirsizlikten kaçınma” olarak tanımlanmıştır. Helmreich ve Merritt (1999) ise bu boyutu EKY çerçevesinde kurallar ve talimatlar olarak isimlendirmiştir (Ford, 2010, s. 128). Bu konuda yapılan araştırmalar göstermektedir ki, sivil havacılık sektöründeki uçak kazalarının yüzde yetmişden fazlası, uçuş ekibinin hataların kaynaklanmaktadır. Hataların görünümü çoğunlukla şöyledir: brifinglerin ve kontrol listelerinin yapılmaması gibi uygulama hataları; bilginin yanlış iletilmesi, ekip içinde yanlış yorumlanması gibi iletişim hatalarıdır. Bir uçuş görevinin güvenli ve etkili icrasına yönelik kurallar, geçmişte kaza ve olaylardan kazanılan deneyimler ekseninde konmuştur. Bu çerçevede kaptanlık sorumluluğuna dair ortaya konan kural ve talimatlara uygun uçuş faaliyetleri, uçuşun güvenle gerçekleştirilmesini sağlamaktadır (Helmreich, Red Alert , 2006, s. 29).

İletişim ve Koordinasyon: Koordinasyonu sağlayıcı bir eylem ve etkileşim biçimi olan iletişim, ayrıca anlam üretimi ve mübadelesidir. Bunun yanında farklı amaçlar için sözcüklerin ve diğer simgelerin kullanımı aşamasıdır. İletişim vesilesiyle bilgi, farklı davranış şekilleri ve sonuçlar oluşturmak yolunda bir yerden bir yere akmaktadır. Bu sayede kişiler, iletişim ile ortak değerleri paylaşmak ihtimaline kavuşmaktadır. Havacılık sektöründe ise iletişim ve koordinasyon, ekip üyelerinin ortak çalışmada, iletişim sağlamada, işleri koordine etmede ne derece başarılı olduklarına ilişkindir. Kaptanın sorumluluğu, ekibin görev ve sorumluluklarını, onlardan beklenenleri anlayabilmeleri, iletişim ve koordinasyonun etkili olarak sağlamalarıdır (Gökçe, 2005, s. 7). Zira kaptan, uçuşla ilgili tüm ekiple iletişim sağlayan ve onları koordine ederek kaynakların etkili ve verimli kullanımını sağlamalıdır. Aynı zamanda kaptan bunları yaparken otoriter ve demokratik liderlik

tarzları arasında geçişler gerçekleştirebilmektedir (Elbaşı, 2003, s. 46). Uçuşun güvenli ve verimli gerçekleştirilmesi ekibin koordinasyonuna bağlıdır. İyi bir koordinasyon, ekip üyelerinin kişilik yapısı, temel uçuş ve koordinasyon becerileri ile iş birliğini arttıracak tutumları ile ilgilidir. Bu nedenle ekiptekilerin takım çalışmasına uygun anlayış ve kişilik yapısına sahip olması önemlidir. Ayrıca onların teknik uçuş becerisi ve teknik olmayan koordinasyon becerisi olması ile ekip çalışmasına uygun tutumları kapsayan özellikleri önem arz etmektedir (Simon, Riser, & Pawlik, 1992, s. 2).

III. YÖNTEM

A. Araştırmanın Modeli



Şekil 2 Araştırmanın Modeli

Araştırma bağımsız ve bağımlı değişkenlerden oluşmaktadır. Bağımsız değişkenler anksiyete ve duygusal zeka alt boyutlarından iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi, duyguların değerlendirilmesi ve duyguların kullanımı, bağımlı değişken ise ekip kaynak yönetimi alt boyutlarından alt boyutlarından takım yönetimi, liderlik, stres ve yorgunluk algısı, iletişim ve kurallara uyum olarak araştırmanın amacıyla uyumlu bir şekilde tespit edilmiştir. Bununla birlikte araştırmanın amacına göre hazırlanan model Şekil 1’de verilmiştir.

B. Evren ve Örneklem

Bu çalışma, kesitsel ve tanımlayıcı tasarımda gerçekleştirilecektir. Araştırmanın örneklem seçimi 18 yaş üzeri kabin ve kokpit personelli bireyler ile kolayda örnekleme tekniği kullanılarak belirlenecektir.

C. Veri Toplama Araçları

1. Kişisel Bilgi Formu

Araştırmacının hazırladığı bu form 5 sorudan oluşmaktadır. Katılımcıların yaşı, cinsiyeti, eğitim durumu, medeni durumu ve görevi gibi bilgileri ölçmeyi amaçlamaktadır.

2. Beck Anksiyete Ölçeği

Bu ölçekte, bireyde ortaya çıkan anksiyete belirtilerinin şiddeti tespit edilmektedir. Ölçek kapsamında toplam 21 madde bulunmaktadır. Ölçek, kişinin kendisini değerlendirme ölçeği olarak da ifade edilebilir. Ölçeğin geliştiricileri, Beck ve arkadaşları (1988)'dir. Türkiye'de ise Ulusoy ve arkadaşları (1998) tarafından ölçeğin güvenilirliği ve geçerliliği ile ilgili çalışmalar gerçekleştirilmiştir. Yapılan analizler, ölçekteki tek faktörlü yapının örneklem açısından güvenilir olduğunu ortaya koymaktadır. "Ölçeğin güvenilirliğine Cronbach Alfa ile bakılmıştır. Ölçeğin tamamı için Cronbach alpha 0,938 ve toplam varyansı açıklayıcılığı %46,25 şeklinde görülmüştür" (Ulusoy, Şahin, & Erkmen, 1998, s. 165). Madde-toplam test korelasyon katsayılarının değerlendirilmesinin ardından ölçekteki herhangi bir maddenin ölçekten hariç bırakılmasının uygun olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

3. Schutte Duygusal Zekâ Ölçeği

Ölçek temelde, verilerin toplandığı aşamada duygusal zekayı ölçmek için geliştirilmiştir. Schutte ölçeğin geliştiricisidir. Ancak Austin ve diğ. (2004) tarafından ölçek revize edilmiştir. Ölçeğin Türkçe uyarlaması Ağal (2015) tarafından yapılmıştır. Ölçeği meydana getiren üç temel faktör bulunmaktadır. Bu faktörler; "İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi, Duyguların Değerlendirilmesi ve Duyguların Kullanımı" şeklinde ifade edilebilir. Ölçek güvenilirliği ile ilgili olarak Cronbach Alfa ile bir inceleme gerçekleştirilmiştir. Ölçekteki iç tutarlılık katsayısı "iyimserlik/ ruh halinin düzenlenmesi" alt faktörü için $\alpha = 0,863$; "duyguların değerlendirilmesi" alt faktörü için $\alpha = 0,837$ ve "duyguların kullanımı" alt faktörü için $\alpha = 0,579$ ölçülmüştür. Ölçeğin tamamı için Cronbach alpha 0,888 şeklinde görülmüştür.

4. Ekip Kaynak Yönetimi

EKY uygulamalarındaki değişkenler 22 farklı ifadeyle ölçülmüştür. Söz konusu ifadelerin takım yönetimi, liderlik, stres ve yorgunluk algısı, iletişim ve kurallara uyum boyutlarına tekabül ettiği ifade edilmektedir. EKY uygulamaları ölçeğinin oluşturulmasında, güvenilirlik açısından olumlu neticelerin alındığı ve kültürel farklılıkların da göz önünde bulundurulduğu Merritt, Helmreich, Wilhelm, Shearman (1996)'ın Uçuş Hattı Tutum Anketi'nden faydalanıldığı belirtilmektedir. Bu anketin kullanıldığı farklı çalışmalar da bulunmaktadır (Wilhelm, Shearman, Helmreich ve Merritt 1996; Helmreich ve Merritt, 1998; Merritt, 1996). Ölçeğin Türkçe uyalması Mengenci (2010) tarafından yapılmıştır. Ankette EKY uygulamalarına ilişkin ifadelerin değerlendirildiği 5'li Likert tipi ölçek kullanılmış ve ölçekte kategoriler, 1= "Hiç katılmıyorum", 3= "Fikrim yok", ve 5= "Tamamen katılıyorum" olarak ifade edilmiştir. Söz konusu ankette yer alan sorulara Ek-1'de yer verilmiştir.

D. Verilerin Analizi

Araştırmanın analizi IBM SPSS 23 yazılımı ile yapılmıştır. Analizde katılımcıların demografik özellikleri frekans analizi yöntemi vasıtasıyla gösterilmiştir. Analizde duygusal zekâ, anksiyete ve ekip kaynak yönetimi ölçekleri yardımıyla toplanan verilerin güvenilirliği ve geçerliliği test edilmiştir. Duygusal zekâ, anksiyete ve ekip kaynak yönetimi ölçekleri için faktör analizleri yapılmıştır. Duygusal zekâ, anksiyete ve ekip kaynak yönetimine ilişkin değişkenler betimsel analiz yöntemiyle incelenmiştir.

Duygusal zekâ, anksiyete ve ekip kaynak yönetimi uygulamaları arasında ilişki olup olmadığını incelemek amacıyla korelasyon analizi, yapılmıştır. Duygusal zekâ ve anksiyetenin ekip kaynak yönetimi üzerinde anlamlı bir etkisi olup olmadığı regresyon analizi kullanılarak test edilmiştir. Yapılan normallik analizi sonucunda verilerin %5 anlamlılık düzeyinde dağılımlarının normal olduğu görülmüştür. Böylelikle parametrik testlerin yapılması uygun görülmüştür. Araştırmadan elde edilen verilerde normal dağılım olduğundan, duygusal zekâ, anksiyete ve ekip kaynak yönetimi uygulamalarının katılımcıların demografik özelliklerine yönelik farklılıkları iki kategorili değişkenler için bağımsız örneklem t testi ve üç ve daha fazla kategorili değişkenler için tek yönlü varyans analizi kullanılarak incelenmiştir. Yapılan analizlerde anlamlılık derecesi ,05 olarak görülmüştür.

IV. BULGULAR

A. Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular

Araştırma kapsamına dahil olan katılımcıların cinsiyetlerine yönelik frekans analizi sonuçlarına Çizelge 1’de yer verilmiştir.

Çizelge 1 Katılımcıların Cinsiyetlerine İlişkin Frekans Analizi Sonuçları

		(n)	(%)
Cinsiyet	Kadın	255	54,8
	Erkek	210	45,2
	Toplam	465	100,0

Frekans analizi sonuçları incelendiğinde; araştırmaya katılan katılımcıların %54,8’inin kadın, %45,2’sinin ise erkek olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan katılımcıların yaşlarına ilişkin frekans analizi sonuçları Çizelge 2’de verilmiştir.

Çizelge 2 Katılımcıların Yaşlarına İlişkin Frekans Analizi Sonuçları

		(n)	(%)
Yaş	18-25	26	5,6
	26-35	222	47,7
	36-45	153	32,9
	46-55	51	11,0
	56 yaş ve üzeri	13	2,8
	Toplam	465	100,0

Frekans analizi sonuçları incelendiğinde; araştırmaya katılan katılımcıların %5,6’sının 18-25, %47,7’sinin 26-35, %32,9’unun 36-45, %11’inin 46-55 ve %2,8’inin ise 56 yaş ve üzerinde olduğu görülmektedir.

Katılımcıların eğitim durumlarına ilişkin frekans analizi sonuçları Çizelge 3'te verilmiştir.

Çizelge 3 Katılımcıların Eğitim Durumlarına İlişkin Frekans Analizi Sonuçları

	(n)	(%)
Eğitim Durumu		
Lise	14	3,0
Üniversite	347	74,6
Lisansüstü	86	18,5
Askeri Okul	18	3,9
Toplam	465	100,0

Frekans analizi sonuçları incelendiğinde; araştırmaya katılan katılımcıların %3'ünün lise, %74,6'sının üniversite, %18,5'inin lisansüstü ve %3,9'unun ise askeri okul mezunu olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan katılımcıların medeni durumlarına ilişkin frekans analizi sonuçları Çizelge 4'te verilmiştir.

Çizelge 4 Katılımcıların Medeni Durumlarına İlişkin Frekans Analizi Sonuçları

	(n)	(%)
Medeni Durum		
Evli	248	53,3
Bekâr	217	46,7
Toplam	465	100,0

Analiz sonuçlarından; katılımcıların %53,3'ünün evli ve %46,7'sinin ise bekâr olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan katılımcıların görevlerine ilişkin frekans analizi sonuçları Çizelge 5'te verilmiştir.

Çizelge 5 Katılımcıların Görevlerine İlişkin Frekans Analizi Sonuçları

	(n)	(%)
Görev		
Kabin Personeli	235	50,5
Kokpit Personeli	230	49,5

Toplam	465	100,0	F rekans
--------	-----	-------	-------------

analizi sonuçlarından katılımcıların %50,5'inin kabin personeli ve %49,5'inin kokpit personeli olarak görev aldığı görülmektedir.

B. Duygusal Zekâ Ölçeğine İlişkin Bulgular

Duygusal zekâ ölçeğinden elde edilen verilerin güvenilirliği test edilmiş ve güvenilirlik analizi sonuçları Çizelge 6'da verilmiştir.

Çizelge 6 Duygusal Zekâ Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Cronbach's Alpha Değeri	Madde Sayısı
,841	41

Çizelge 2.1'de görüldüğü üzere 41 ifadeden oluşan ölçeğin güvenilirliği test edilmiş ve Cronbach Alpha değeri ,841 olarak elde edilmiştir. Bu bulguya göre ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğu tespit edilmiştir; $0,80 \leq \alpha < 1,00$. Duygusal zekâ ölçeğinin geçerliliği test edilmiş ve geçerlilik analizi sonuçları Çizelge 7'de verilmiştir.

Çizelge 7 Duygusal Zekâ Ölçeğine İlişkin Geçerlilik Analizi Sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin Ölçümü.	Örnekleme Yeterliliğinin	,874
Bartlett'in Küresellik Testi	Yaklaşık Ki-Kare	8099,284
	Df	820
	Sig.	,000

Çizelge 7'de gösterildiği üzere Kaiser-Meyer Olkin (KMO) değeri ,874 olarak bulunmuştur. Bartlett tarafından ortaya konulan ve Ana kütlelin bütünlüğünü inceleyen küresellik (sphericity) testi sonuçları anlamlılık seviyesini değerini ,000 olarak gösterir.

Bahsi geçen değer %5 hata payından az olması sebebiyle Bartlett Küresellik testi anlamlıdır; Ki-Kare Değeri = 8099,284, $p = ,000 < ,05$. Duygusal zekâ ölçeğine ilişkin analiz sonuçları Çizelge 8'de verilmiştir.

Çizelge 8 Duygusal Zekâ Ölçeğine İlişkin Analiz Sonuçları

Ort.		Std. Spm.	Faktör Yükü	C. Alpha
	“Kişisel sorunlarımı başkaları ile ne zaman paylaşacağımı bilirim”.	1,248	,421	,890
	“Bir sorunla karşılaştığım zaman benzer durumları hatırlar ve üstesinden gelebilirim”.	4,48	1,152	,580
	“Diğer insanlar bana kolaylıkla güvenirler”.	4,72	1,232	,633
	“Yaşamımdaki bazı önemli olaylar neyin önemli neyin önemsiz olduğunu yeniden değerlendirmeme yol açtı”.	4,49	1,407	,686
	“Ruh halim değiştiğinde yeni olasılıkları görürüm”.	3,70	1,441	,589
	“Hissettiğim duyguların farkında olurum”.	4,61	1,237	,424
	“Başkalarının hoşlanabileceği etkinlikler düzenleyebilirim”.	4,36	1,309	,409
	“Beni mutlu edecek uğraşlar bulmaya çalışırım”.	4,64	1,290	,461
	“Başkalarına gönderdiğim beden dili, yüz ifadesi gibi sözsüz mesajların farkındayım”.	4,65	1,247	,531
	“Ruh halim iyiirken sorunların üstesinden gelmek benim için daha kolaydır”.	4,74	1,277	,560
	“Ruh halimin iyi olması yeni fikirler üretmeme yardımcı olmaz”.	2,06	1,223	,709
	“Hissettiğim duyguların farkındayım”.	4,77	1,221	,415
	“Üstlendiğim görevlerden iyi sonuçlar alacağımı hayal ederek kendimi güdülerim”.	4,45	1,412	,595
	“İyi bir şeyler yaptıklarında insanlara iltifat ederim”.	4,91	1,191	,693
	“Diğer insanların gönderdiği sözel olmayan mesajların farkına varırım”.	4,58	1,208	,609

İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi

“Çizelge 9 Duygusal Zekâ Ölçeğine İlişkin Analiz Sonuçları Devam”					
	“Bir kişi bana hayatındaki önemli bir olaydan bahsettiğinde ben de aynısını yaşamış gibi olurum”.	3,78	1,320	,740	
	“Duygularımda ne zaman bir değişiklik olsa aklıma yeni fikirler gelir”.	3,50	1,417	,550	
	“Diğer insanların kendilerini nasıl hissettiklerini sadece onlara bakarak anlayabilirim”.	3,51	1,391	,553	
	“İnsanlar üzgünken onlara yardım ederek daha iyi hissetmelerini sağlarım”.	4,57	1,240	,775	
	“İyimser olmak sorunlar ile baş etmeye devam edebilmem için bana yardımcı oluyor”.	4,43	1,311	,729	
Duyguların Değerlendirilmesi	“Genellikle yeni bir şey denerken başarısız olacağımı düşünürüm”.	2,21	1,145	,705	,866
	“Diğer insanların beden dili, yüz ifadesi gibi sözel olmayan mesajlarını anlamakta zorlanırım”.	1,90	1,093	,655	
	“Bazen konuştuğum kimsenin ciddi mi olduğunu yoksa şaka mı yaptığını anlayamam”.	2,23	1,251	,504	
	“Genellikle iyi şeyler olmasını beklemem”.	2,28	1,234	,708	
	“Sosyal yaşamda neler olup bittiğini sıklıkla yanlış anlarım”.	1,87	1,094	,438	
	“İnsanların yüz ifadelerini bazen doğru anlayamam”.	2,24	1,146	,633	
	“Genellikle duygularımın niçin değiştiğini bilmem”.	2,13	1,200	,614	
	“Genellikle duygularımı kontrol etmekte zorlanırım”.	2,25	1,277	,608	
	“İnsanlar bana, benimle konuşmanın zor	2,04	1,229	,669	

	olduğunu söylerler”.				
	“Çizelge 10 Duygusal Zekâ Ölçeğine İlişkin Analiz Sonuçları Devam”				
	“Bir zorlukla karşılaştığım zaman umutsuzluğa kapılıyorum çünkü başarısız olacağıma inanırım”.	2,18	1,303	,534	
	“Kişinin ses tonundan kendini nasıl hissettiğini anlamakta zorlanırım”.	2,15	1,146	,737	
	“İnsanların kendilerini neden iyi ya da kötü hissettiklerini anlamak benim için zordur”.	2,14	1,166	,752	
	“Yakın arkadaşlıklar kurmakta zorlanırım”.	2,18	1,403	,733	
Duyguların Kullanımı	“Bir sorunu çözmeye çalışırken ruh halimden etkilenmem”.	3,12	1,419	,617	,670
	“Duygularımın yaşam kalitem üzerinde etkisi yoktur”.	2,52	1,382	,712	
	“Bir sorunu çözmeye çalışırken mümkün olduğunca duygusallıktan kaçınırım”.	3,66	1,445	,571	
	“Duygularımı gizli tutmayı tercih ederim”.	3,41	1,483	,666	
	“Güzel duygular hissettiğimde bunu nasıl sonlandıracağımı bilirim”.	3,44	1,568	,726	
	“Yeni fikirler üretmem gerektiğinde duygularım işimi kolaylaştırmaz”.	2,77	1,366	,564	
	“Sorunları çözüm biçimim üzerinde duygularımın etkisi yoktur”.	2,78	1,436	,626	

Faktör analizi sonuçları çerçevesinde duygusal zekâ ölçeğinin iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi, duyguların kullanımı ve duyguların değerlendirilmesi olarak üç faktörden meydana geldiği görülmüştür. Söz konusu maddelerin tamamının faktör yüklerinin 0,4’ü aştığı saptanmıştır. Bu nedenle maddelerden hiçbirinin ölçekten çıkarılması gerekmediği ifade edilmiştir. Buna ek olarak toplam varyans açıklama oranının ise %60,392 olarak tespit edildiği ifade edilmiştir.

Duygusal zekânın; iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi alt boyutunun Cronbach's Alpha değeri ,890, duyguların değerlendirilmesi alt boyutunun Cronbach's Alpha değeri ,866 ve duyguların kullanımı alt boyutunun Cronbach's

Alpha değeri ise ,670 olarak bulunmuştur. Bu değerler bulunan faktörlerin hayli güvenilir olduğunu gözler önüne sermektedir.

Betimsel analiz sonuçlarına göre katılımcıların; “İyi bir şeyler yaptıklarında insanlara iltifat ederim.”, “Ruh halim iyiyken sorunların üstesinden gelmek benim için daha kolaydır.” ve “Diğer insanlar bana kolaylıkla güvenirler.” ifadelerine katılımlarının önem düzeyleri sırasıyla 4,91, 4,74 ve 4,72 olarak bulunmuştur. “Sosyal yaşamda neler olup bittiğini sıklıkla yanlış anlarım.”, “Diğer insanların beden dili, yüz ifadesi gibi sözel olmayan mesajlarını anlamakta zorlanırım.” ve “İnsanlar bana, benimle konuşmanın zor olduğunu söylerler.” ifadelerine katılımlarının önem düzeyleri sırasıyla 1,87, 1,90 ve 2,04 olarak bulunmuştur.

C. Beck Anksiyete Ölçeğine İlişkin Bulgular

Beck anksiyete ölçeği kullanılarak elde edilen verilerin güvenilirliği test edilmiştir. Bu kapsamda elde edilen güvenilirlik analizi sonuçlarına Çizelge 9’da yer verilmiştir.

Çizelge 11 Beck Anksiyete Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Cronbach's Alpha Değeri	Madde Sayısı
,942	21

Çizelge 3.1’de görüldüğü şekilde 21 ifadeden oluşan ölçeğin güvenilirliğine bakılmış ve Cronbach Alpha değeri ,942 olarak bulunmuştur. Bu bulguya göre ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğu görülmektedir; $0,80 \leq \alpha < 1,00$.

Beck anksiyete ölçeğinin geçerliliği test edilmiştir. Bu çerçevede geçerlilik analizi sonuçlarına Çizelge 10’da yer verilmiştir.

Çizelge 12 Beck Anksiyete Ölçeğine İlişkin Geçerlilik Analizi Sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin Ölçümü.	Örnekleme Yeterliliğinin	,944
Bartlett'in Küresellik Testi	Yaklaşık Ki-Kare	5778,557
	Df	210
	Sig.	,000

Çizelge 10’da Kaiser-Meyer Olkin (KMO) değerinin ,944 olarak bulunduğu gözlenmektedir. Bu değer 0,5’ten büyük olması, örneklemin yeterli büyüklükte olduğunu göstermektedir.

Ana kütlelin bütünlüğüne bakan Bartlett’in ortaya koymuş olduğu küresellik (sphericity) testi sonuçları anlamlılık seviyesi değerini ,000 gösterir. Bu değer %5 hata payının altında kalmıştır. Bu nedenle Bartlett Küresellik testi anlamlı bulunmuştur; Ki-Kare Değeri = 5778,557, $p = ,000 < ,05$. Bu sonuçlar, ölçeğe dair elde edilen verilerin anlamlı ve analize uygun olduğunu gösterir. Beck anksiyete ölçeğine ilişkin analiz sonuçları Çizelge 11’de verilmiştir.

Çizelge 13 Beck Anksiyete Ölçeğine İlişkin Analiz Sonuçları

	Ortalama	Standart Sapma	Faktör Yüğü	Cronbach' s Alpha
Bedeninizin herhangi bir yerinde uyuşma veya karıncalanma	1,45	,702	,587	,942
Sıcak/ ateş basmaları	1,54	,730	,654	
Bacaklarda halsizlik, titreme	1,41	,690	,652	
Gevşeyememe	1,79	,843	,666	
Çok kötü şeyler olacak korkusu	1,57	,788	,679	
Baş dönmesi veya sersemlik	1,38	,715	,689	
Kalp çarpıntısı	1,48	,799	,807	
Dengeyi kaybetme duygusu	1,29	,594	,687	
Dehşete kapılma	1,28	,630	,815	
Sinirlilik	2,02	,878	,591	
Boğuluyormuş gibi olma duygusu	1,34	,704	,751	
Ellerde titreme	1,32	,658	,706	
Titrelik	1,17	,505	,708	
Kontrolü kaybetme korkusu	1,39	,699	,792	
Nefes almada güçlük	1,29	,620	,728	

Ölüm korkusu	1,33	,700	,629
Korkuya kapılma	1,45	,712	,728
Midede hazımsızlık ya da rahatsızlık hissi	1,70	,887	,595
“Çizelge 14 Beck Anksiyete Ölçeğine İlişkin Analiz Sonuçları Devam”			
Baygınlık	1,13	,451	,630
Yüzün kızarması	1,43	,731	,643
Terleme (sıcaklığa bağlı olmayan)	1,45	,776	,713

Faktör analizi sonucunda Beck anksiyete ölçeğine ilişkin tüm maddelerin faktör yüklerinin 0,4'ü geçtiği görülmüştür. Dolayısıyla hiçbir maddenin ölçekten çıkarılmasına gerek duyulmayacağı ifade edilebilir. Toplam varyans açıklama oranı ise %64,381 olarak görülmektedir. Betimsel analiz sonuçlarına göre katılımcıların “Sinirlilik”, “Gevşeyememe” ve “Midede hazımsızlık ya da rahatsızlık hissi” ifadelerine katılımlarının önem düzeyleri sırasıyla 2,02, 1,79 ve 1,70 olarak bulunmuştur.

D. Ekip Kaynak Yönetimi Ölçeğine İlişkin Bulgular

Ekip kaynak yönetimi ölçeğinden elde edilen verilerin güvenilirliği test edilmiş ve güvenilirlik analizi sonuçları Çizelge 12’de verilmiştir.

Çizelge 15 Ekip Kaynak Yönetimi Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Cronbach's Alpha Değeri	Madde Sayısı
,755	22

Çizelge 4.1’de görüldüğü üzere 22 ifadeden oluşan ölçeğin güvenilirliği test edilmiş ve Cronbach Alpha değeri ,755 olarak bulunmuştur. Bu bulgu göre ölçeğin orta derecede güvenilir olduğu sonucunu gösterir; $0,60 \leq \alpha < 0,80$.

Çizelge 16 Ekip Kaynak Yönetimi Ölçeğine İlişkin Geçerlilik Analizi Sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin Örnekleme Yeterliliğinin Ölçümü.	,793
---	------

Bartlett'in Küresellik Testi	Yaklaşık Ki-Kare	2186,815
	Df	153
	Sig.	,000

Çizelge 13’de görüldüğü gibi Kaiser-Meyer Olkin (KMO) değeri ,793 olarak bulunmuştur.

Bu değere göre örneklem büyüklüğünün yeterli olduğu söylenebilir. Küresellik (sphericity) testi sonucuna bakıldığında anlamlılık düzeyi değerinin ,000 olduğu görülür. Bu değer %5 hata payından daha küçüktür yani Bartlett Küresellik testi anlamlıdır; Ki-Kare Değeri = 2186,815, $p = ,000 < ,05$.

Bu sonuçlar, ölçeğe ilişkin elde edilen verilerin anlamlı ve analize uygun olduğuna işaret eder.

Ekip kaynak yönetimi ölçeğine ilişkin analiz sonuçları Çizelge 14’te verilmiştir.

Çizelge 17 Ekip Kaynak Yönetimi Ölçeğine İlişkin Analiz Sonuçları

		Ortalama	Standart Sapma	Faktör Yüğü	Cronbach's Alpha
Liderlik	“Kaptan, anormal ve acil durumlarda uçağın kumandalarını kendi kontrolüne alır”.	4,05	1,045	,530	,724
	“Kıdemli personel daha fazla ayrıcalığa sahiptir”.	3,42	1,303	,637	
	“Kıdemsiz uçuş ekip elemanları, Kaptan ve diğer kıdemli uçuş ekibinin aldığı kararları pek sorgulamazlar”.	2,73	1,326	,674	
	“Kaptanın uçağı uçuramayacak hale gelmesi dışında, hiçbir şekilde yardımcı pilotlar uçağın kumandalarını alamazlar”.	1,81	1,075	,506	
	“Uçuş ekibinin tavsiyelerine uyan Kaptan zayıf lider olarak kabul edilir”.	1,69	1,007	,448	
	“Anormal ve acil durumlarda kıdemli	3,23	1,377	,606	

	personelin “ne yapılması gerektiğini” söylemesi beklenir”.				
	“Uçuş ekibi elemanları farklı bir düşünceyi ifade etmek yerine diğer uçuş ekibi elemanlarıyla hemfikir olmak tercih edilir”.	2,70	1,239	,561	
	“Çizelge 18 Ekip Kaynak Yönetimi Ölçeğine İlişkin Analiz Sonuçları Devam”				
	“Uçuş ekibi elemanlarının önünde hata yapmaktan utanırım”.	2,57	1,316	585	
İletişim	“Kaptan uçuş ekibini anormal ve acil uçuş durumlarını sorgulamaları konusunda destekler”.	3,94	1,060	,480	,783
	“Uçuş ekibi elemanları fiziksel yorgunlukları, moral durumları ve iş yükleri hakkında birbirlerini bilgilendirirler”.	3,74	1,088	,753	
	“Uçuşta bir sorunla karşılaşıldığında, pozisyon ne olursa olsun söylemekten çekinilmez”.	3,97	1,141	,739	
	“Anlaşmazlıkları çözümlmek için uçuş ekibi düşüncelerini birbiriyle açık bir şekilde tartışır”.	3,84	1,130	,774	
	“Etkili ekip koordinasyonu için, ekip elemanları diğer arkadaşlarının kişiliklerini göz önüne alır”.	3,29	1,214	,680	
Stres ve Yorgunluk	“Yorgunluk, uçuşun kritik zamanlarında alınan kararları ve yapılanları olumsuz yönde etkilemez”.	1,91	1,213	,786	,697
	“Burada stres ve yorgunluktan az etkilenirim”.	2,45	1,229	,732	
	“Ekibimizdeki hiç kimse kişisel sorunlarını işe getirmez”.	2,54	1,187	,640	
Kurallara Uyum	“Çalışanlar kurumun etkinliği için uygun olmadığını düşünseler dahi, kuralları çiğnemezler”.	3,59	1,118	,813	,668
	“Tüm uçuş şartları için yazılı prosedürler uygulanır”.	4,11	,995	,796	

Faktör analizi sonucunda ekip kaynak yönetimi ölçeğinin; liderlik, iletişim, stres ve yorgunluk ve kurallara uyum olmak üzere dört faktörden oluştuğu görülmüştür. Faktör yükleri 0,4'ün altında olan ve güvenilirliği düşüren 14, 16, 20 ve 22. maddelerdeki değişkenler ölçekten çıkarılmıştır. Toplam varyans açıklama oranı ise %53,103 olarak bulunmuştur.

Ekip kaynak yönetiminin liderlik alt boyutunun Cronbach's Alpha değeri ,724, iletişim alt boyutunun Cronbach's Alpha değeri ,783, stres ve yorgunluk alt boyutunun Cronbach's Alpha değeri ,697 ve kurallara uyum alt boyutunun Cronbach's Alpha değeri ise ,668 olarak bulunmuştur. Bu değerler bulunan faktörlerin oldukça güvenilir olduğunu göstermektedir.

Betimsel analiz sonuçlarına göre katılımcıların “Tüm uçuş şartları için yazılı prosedürler uygulanır.”, “Kaptan, anormal ve acil durumlarda uçağın kumandalarını kendi kontrolüne alır.” ve “Uçuшта bir sorunla karşılaşıldığında, pozisyon ne olursa olsun söylemekten çekinilmez.” ifadelerine katılımlarının önem düzeyleri sırasıyla 4,11, 4,05 ve 3,97 olarak bulunmuştur.

“Uçuş ekibinin tavsiyelerine uyan Kaptan zayıf lider olarak kabul edilir.”, “Kaptanın uçağı uçuramayacak hale gelmesi dışında, hiçbir şekilde yardımcı pilotlar uçağın kumandalarını alamazlar.” ve “Yorgunluk, uçuşun kritik zamanlarında alınan kararları ve yapılanları olumsuz yönde etkilemez.” ifadelerine katılımlarının önem düzeyleri sırasıyla 1,69, 1,81 ve 1,91 olarak bulunmuştur.

E. Korelasyon Analizi Bulguları

Duygusal zekâ, anksiyete ve ekip kaynak yönetimi uygulamaları arasında ilişki olup olmadığını incelemek amacıyla yapılan korelasyon analizi sonuçları Çizelge 15'te verilmiştir.

Çizelge 19 Korelasyon Analizi Sonuçları

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	Pearson	1									
İyimserlik/ Ruh Halinin Düzenlenmesi	Correlation Sig. (2-tailed) N										
		465									
2.	Pearson	-,209**	1								
Duyguları Değerlendirildi	Correlation										

rilmesi	Sig. (2-tailed)	,000									
	N	465	465								
3. Duyguların Kullanımı	Pearson Correlation	,309**	,205**	1							
	Sig. (2-tailed)	,000	,000								
“Çizelge 20 Korelasyon Analizi Sonuçları Devam”											
	N	465	465	465							
4. Duygusal Zekâ	Pearson Correlation	,755**	,408**	,673*	1						
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000							
	N	465	465	465	465						
5. Anksiyete	Pearson Correlation	-,174**	,247**	-,216*	-,082	1					
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,078						
	N	465	465	465	465	465					
6. Liderlik	Pearson Correlation	-,086	,367**	-,032	,107*	,334*	1				
	Sig. (2-tailed)	,065	,000	,493	,021	,000					
	N	465	465	465	465	465	465				
7. İletişim	Pearson Correlation	,256**	-,146**	,128*	,164**	-,113*	-,069	1			
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,006	,000	,015	,139				
	N	465	465	465	465	465	465	465			
8. Stres ve Yorgunluk	Pearson Correlation	-,051	,202**	,088	,092*	,169*	,198*	,230**	1		
	Sig. (2-tailed)	,269	,000	,057	,048	,000	,000	,000			
	N	465	465	465	465	465	465	465	465		
9. Kurallara Uyum	Pearson Correlation	,136**	-,104*	,057	,070	-,009	,011	,440**	,122**	1	
	Sig. (2-tailed)	,003	,025	,221	,130	,852	,811	,000	,008		
	N	465	465	465	465	465	465	465	465	465	
10. Ekip Kaynak Yönetimi	Pearson Correlation	,076	,213**	,080	,190**	,216*	,680*	,589**	,585**	,461**	1

tion										
Sig. (2-tailed)	,102	,000	,085	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	465	465	465	465	465	465	465	465	465	465

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Yapılan korelasyon analizi sonuçları incelendiğinde; duygusal zekânın alt boyutlarından iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi ile anksiyete arasında istatistiksel olarak negatif yönlü anlamlı ilişkiler olduğu, ekip kaynak yönetiminin alt boyutları olan iletişim ve kurallara uyum arasında istatistiksel olarak pozitif yönlü anlamlı ilişkiler olduğu tespit edilmiştir; $p < ,01$.

Duygusal zekânın alt boyutlarından duyguların değerlendirilmesi ile anksiyete, liderlik, stres ve yorgunluk ve ekip kaynak yönetimi arasında istatistiksel olarak pozitif yönlü anlamlı ilişkiler olduğu ve iletişim ve kurallara uyum ile negatif yönde ilişki oldukları görülmüştür; $p < ,01$.

Duygusal zekânın alt boyutlarından duyguların kullanımı ile anksiyete arasında istatistiksel olarak negatif yönlü anlamlı ilişkiler olduğu görülürken; ekip kaynak yönetimi alt boyutu olan iletişimle arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişkinin var olduğu saptanmıştır; $p < ,01$.

Anksiyete ile liderlik, stres ve yorgunluk ve ekip kaynak yönetimi arasında istatistiksel açıdan pozitif yönlü anlamlı bir ilişkinin var olduğu tespit edilmiştir. Buna ek olarak iletişim ile arasında istatistiksel olarak negatif yönlü anlamlı bir ilişkinin var olduğu saptanmıştır; $p < ,01$. Buna göre liderlik ve stres ve yorgunluk düzeyleri artan katılımcıların anksiyete düzeylerinin de artacağı söylenebilir.

Duygusal zekâ ile ekip kaynak yönetimi ve alt boyutlarından liderlik, iletişim ve stres ve yorgunluk arasında istatistiksel açıdan pozitif yönlü anlamlı bir ilişkinin var olduğu tespit edilmiştir; $p < ,01$. Buna göre duygusal zekâ puanı artan katılımcıların ekip kaynak yönetimi puanlarının da artacağı söylenebilir.

F. Regresyon Analizi Bulguları

Duygusal zekâ alt boyutlarının (iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi, duyguların değerlendirilmesi ve duyguların kullanımı) ekip kaynak yönetiminin liderlik alt boyutu üzerinde anlamlı bir etkisi olup olmadığını incelemek amacıyla regresyon analizi yapılmıştır.

Bu analiz sonucuna Çizelge 16’da yer verilmiştir.

Çizelge 21 Duygusal Zekâ Alt Boyutlarının Ekip Kaynak Yönetiminin Liderlik Alt Boyutu Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonucu

	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Edilmiş Katsayılar		F	R ²	
	B	Std. hata	B	t			P
Sabit	2,137	,222		9,646	,000	26,599	,148
İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	,036	,046	,037	,779	,436		
Duyguların Değerlendirilmesi	,381	,044	,400	8,707	,000		
Duyguların Kullanımı	-,108	,041	-,125	-2,650	,008		

Bağımlı Değişken: EKY Liderlik

Regresyon analizi sonucuna göre duygusal zekâ alt boyutlarının ekip kaynak yönetiminin liderlik alt boyutu üzerindeki etkisine bakıldığında; duyguların değerlendirilmesi ve duyguların kullanılmasının liderlik üzerinde istatistiksel açıdan anlamlı etkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Duygusal zekâ alt boyutları liderlik varyansının %14,8’ini açıklamaktadır.

Duygusal zekâ ve anksiyetenin ekip kaynak yönetiminin liderlik alt boyutu üzerinde anlamlı bir etkisinin mevcut olup olmadığını incelemek amacıyla yapılan regresyon analizi sonucu Çizelge 17’de verilmiştir.

Çizelge 22 Duygusal Zekâ ve Anksiyetenin Ekip Kaynak Yönetiminin Liderlik Alt Boyutu Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonucu

	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Edilmiş Katsayılar		F	R ²	
	B	Std. hata	β	t			p
Sabit	1,369	,245		5,582	,000	34,39	,130

Duygusal Zekâ	,202	,065	,135	3,104	,002	²
Anksiyete	,507	,064	,345	7,919	,000	

Bağımlı Değişken: EKY Liderlik

Duygusal zekâ ve anksiyetenin ekip kaynak yönetiminin liderlik alt boyutu üzerinde etkisi olup olmadığını incelemek için yapılan regresyon analizi sonucuna göre duygusal zekâ ve anksiyetenin ekip kaynak yönetiminin liderlik alt boyutu üzerinde istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif etkisi olduğu görülmüştür. Duygusal zekâ ve anksiyete liderlik varyansının %13'ünü açıklamaktadır.

Duygusal zekâ alt boyutlarının (iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi, duyguların değerlendirilmesi ve duyguların kullanımı) ekip kaynak yönetiminin iletişim alt boyutu üzerinde anlamlı bir etkisinin olup olmadığını incelemek amacıyla regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Analiz sonucuna Çizelge 18'de yer verilmiştir.

Çizelge 23 Duygusal Zekâ Alt Boyutlarının Ekip Kaynak Yönetiminin İletişim Alt Boyutu Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonucu

	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Edilmiş Katsayılar		F	R ²
	B	Std. hata	B	T		
Sabit	2,804	,266		10,520	,000	13,56
İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	,226	,055	,202	4,120	,000	
Duyguların Değerlendirilmesi	-,134	,053	-,122	-2,553	,011	
Duyguların Kullanımı	,090	,049	,091	1,846	,065	

Bağımlı Değişken: EKY İletişim

Regresyon analizi sonucuna göre duygusal zekâ alt boyutlarının ekip kaynak yönetiminin iletişim alt boyutu üzerindeki etkisine bakıldığında; iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi ve duyguların değerlendirilmesinin iletişim üzerinde istatistiksel olarak anlamlı etkisinin olduğu görülmüştür. Duygusal zekâ alt boyutları

iletişim varyansının %8,1'ini açıklamaktadır. Duygusal zekâ ve anksiyetenin ekip kaynak yönetiminin iletişim alt boyutu üzerinde anlamlı bir etkisinin olup olmadığının incelenmesi amacıyla regresyon analizi yapılmıştır. Bu analiz sonucuna Çizelge 19'da yer verilmiştir.

Çizelge 24 Duygusal Zekâ ve Anksiyetenin Ekip Kaynak Yönetiminin İletişim Alt Boyutu Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonucu

	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Edilmiş Katsayılar		F	R ²
	B	Std. hata	B	T		
Sabit	3,097	,299		10,361	,000	8,822
Duygusal Zekâ	,269	,079	,156	3,401	,001	
Anksiyete	-,170	,078	-,100	-2,179	,030	

Bağımlı Değişken: EKY İletişim

Duygusal zekâ ve anksiyetenin ekip kaynak yönetiminin iletişim alt boyutu üzerinde etkisi olup olmadığını incelemek için yapılan regresyon analizi sonucuna göre duygusal zekâ ve anksiyetenin ekip kaynak yönetiminin iletişim alt boyutu üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi olduğu görülmüştür. Duygusal zekâ ve anksiyete ile iletişim varyansının %3,7'sini açıklamaktadır. Duygusal zekâ alt boyutlarının (iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi ve duyguların kullanımı) ekip kaynak yönetiminin stres ve yorgunluk alt boyutu üzerinde anlamlı bir etkisinin olup olmadığının incelenmesi amacıyla regresyon analizi yapılmıştır.

Çizelge 25 Duygusal Zekâ Alt Boyutlarının Ekip Kaynak Yönetiminin Stres ve Yorgunluk Alt Boyutu Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonucu

	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Edilmiş Katsayılar		F	R ²
	B	Std. Hata	B	t		
Sabit	1,761	,314		5,600	,000	7,090
İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	-,041	,065	-,032	-,635	,526	
Duyguların Değerlendirilmesi	,234	,062	,183	3,767	,000	
Duyguların Kullanımı	,070	,058	,061	1,215	,225	

Bağımlı Değişken: EKY Stres ve Yorgunluk

Regresyon analizi sonucuna göre duygusal zekâ alt boyutlarının ekip kaynak yönetiminin stres ve yorgunluk alt boyutu üzerindeki etkisine bakıldığında; duyguların değerlendirilmesinin stres ve yorgunluk üzerinde istatistiksel olarak anlamlı etkisinin olduğu sonucuna varılmıştır. Duygusal zekâ alt boyutları liderlik varyansının %4,4'ünü açıklamaktadır.

Duygusal zekâ ve anksiyetenin ekip kaynak yönetiminin stres ve yorgunluk alt boyutu üzerinde anlamlı bir etkisinin olup olmadığının incelenmesi amacıyla regresyon analizi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucuna Çizelge 21'de yer verilmiştir.

Çizelge 26 Duygusal Zekâ ve Anksiyetenin Ekip Kaynak Yönetiminin Stres ve Yorgunluk Alt Boyutu Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonucu

	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Edilmiş Katsayılar		F	R ²	
	B	Std. hata	β	T			P
Sabit	1,083	,345		3,136	,002	9,592	,040
Duygusal Zekâ	,212	,091	,106	2,323	,021		
Anksiyete	,350	,090	,178	3,891	,000		

Bağımlı Değişken: EKY Stres ve Yorgunluk

Regresyon analizi sonucuna göre duygusal zekâ ve anksiyetenin ekip kaynak yönetiminin stres ve yorgunluk alt boyutu üzerinde istatistiksel olarak anlamlı etkisinin olduğu sonucuna varılmıştır. Duygusal zekâ ve anksiyete stres ve yorgunluk varyansının %4'ünü açıklamaktadır. Duygusal zekâ alt boyutlarının (iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi, duyguların değerlendirilmesi ve duyguların kullanımı) ekip kaynak yönetiminin kurallara uyum alt boyutunda anlamlı bir etkisinin olup olmadığının incelenmesi amacıyla regresyon analizi yapılmıştır.

Çizelge 27 Duygusal Zekâ Alt Boyutlarının Ekip Kaynak Yönetiminin Kurallara Uyum Alt Boyutu Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonucu

	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Edilmiş Katsayılar		F	R ²	
	B	Std. hata	β	t			P
Sabit	3,394	,305		11,126	,000	4,122	,026
İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	,129	,063	,104	2,055	,040		
Duyguların Değerlendirilmesi	-,112	,060	-	-1,857	,064		
Duyguların Kullanımı	,048	,056	,043	,858	,391		

Bağımlı Değişken: EKY Kurallara Uyum

Yapılan regresyon analizi sonuçları incelendiğinde duygusal zekâ alt boyutlarından iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesinin ekip kaynak yönetiminin kurallara uyum alt boyutunda istatistiksel olarak anlamlı bir etkisinin var olduğu saptanmıştır. Bu çerçevede kurallara uyum varyansının ise %2,6'sı açıklanmıştır. Duygusal zekâ ve anksiyetenin ekip kaynak yönetiminin kurallara uyum alt boyutuna anlamlı bir etkisinin olup olmadığının incelenmesi amacıyla regresyon analizi yapılmıştır. Analiz sonucuna Çizelge 23'te yer verilmiştir.

Çizelge 28 Duygusal Zekâ ve Anksiyetenin Ekip Kaynak Yönetiminin Kurallara Uyum Alt Boyutu Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonucu

	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Edilmiş Katsayılar		F	R ²
	B	Std. hata	B	t		
Sabit	3,407	,338		10,087	,000	1,152 ,005
Duygusal Zekâ	,135	,089	,070	1,507	,133	
Anksiyete	-,006	,088	-,003	-,063	,950	

Bağımlı Değişken: EKY Kurallara Uyum

Regresyon analizi sonuçlarına göre duygusal zekâ ve anksiyetenin ekip kaynak yönetiminin kurallara uyum alt boyutu üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi olmadığı görülmüştür. Duygusal zekâ alt boyutlarının (iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi, duyguların değerlendirilmesi ve duyguların kullanımı) ekip kaynak yönetiminde anlamlı bir etkisinin olup olmadığının incelenmesi amacıyla regresyon analizi yapılmıştır. Bu analiz sonucuna Çizelge 24'te yer verilmiştir.

Çizelge 29 Duygusal Zekâ Alt Boyutlarının Ekip Kaynak Yönetimi Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonucu

	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Edilmiş Katsayılar		F	R ²
	B	Std. hata	β	t		
Sabit	2,399	,160		14,983	,000	9,900 ,061
İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	,086	,033	,130	2,611	,009	
Duyguların Değerlendirilmesi	,158	,032	,242	5,015	,000	
Duyguların Kullanımı	-,006	,029	-	-,197	,844	

Bağımlı Değişken: Ekip Kaynak Yönetimi

Regresyon analizi sonucuna göre duygusal zekâ alt boyutlarının ekip kaynak yönetimi üzerindeki etkisine bakıldığında; iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi ve duyguların değerlendirilmesinin ekip kaynak yönetimi üzerinde istatistiksel olarak anlamlı etkisinin olduğu görülmüştür. Duygusal zekâ alt boyutları ekip kaynak yönetimi varyansının %6,1'ini açıklamaktadır.

Duygusal zekâ ve anksiyetenin ekip kaynak yönetimi üzerinde anlamlı bir etkisi olup olmadığını incelemek amacıyla yapılan regresyon analizi sonucu Çizelge 25'te verilmiştir.

Çizelge 30 Duygusal Zekâ ve Anksiyetenin Ekip Kaynak Yönetimi Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonucu

	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Edilmiş Katsayılar			F	R ²
	B	Std. hata	β	t	p		
Sabit	2,028	,173		11,746	,000	22,88	,090
Duygusal Zekâ	,215	,046	,209	4,697	,000	1	
Anksiyete	,236	,045	,233	5,236	,000		

Bağımlı Değişken: Ekip Kaynak Yönetimi

Yapılan regresyon analizi sonucunda duygusal zekâ ve anksiyetenin ekip kaynak yönetimi üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi olduğu görülmüştür.

Duygusal zekâ ve anksiyete ekip kaynak yönetimi varyansının %9'unu açıklamaktadır.

G. Farklılık Analizi Bulguları

Duygusal zekâ, anksiyete ve ekip kaynak yönetimi uygulamalarının katılımcıların cinsiyetlerinin bir değişiklik oluşturup oluşturmadığı bağımsız örneklem t testi ile incelenmiştir.

Elde edilen bulgular Çizelge 26'da görülebilir.

Çizelge 31 Araştırma Değişkenleri ile Cinsiyet Arasındaki Farklılığa Yönelik Bağımsız Örneklem T Testi Sonuçları

		Cinsiyet	N	\bar{X}	SS	t	P
İyimserlik/Ruh Düzenlenmesi	Halinin	Kadın	255	4,3578	,72487	2,864	,004
		Erkek	210	4,1621	,74348		
Duyguların Değerlendirilmesi		Kadın	255	2,1026	,69808	-	,244
		Erkek	210	2,1839	,80534		
Duyguların Kullanımı		Kadın	255	2,9613	,83325	-	,017
		Erkek	210	3,1440	,80709		
Duygusal Zekâ		Kadın	255	3,3703	,43766	,764	,445
		Erkek	210	3,3362	,52228		
Anksiyete		Kadın	255	1,5490	,56695	5,905	,000
		Erkek	210	1,3036	,31296		
Liderlik		Kadın	255	2,8382	,75069	2,164	,031
		Erkek	210	2,6970	,65572		
İletişim		Kadın	255	3,6949	,85182	-	,078
		Erkek	210	3,8305	,78663		
Stres ve Yorgunluk		Kadın	255	2,3804	,97988	2,017	,044
		Erkek	210	2,2016	,91540		
Kurallara Uyum		Kadın	255	3,8098	,97007	-	,279
		Erkek	210	3,9024	,84788		
Ekip Kaynak Yönetimi		Kadın	255	3,1078	,52693	,993	,321
		Erkek	210	3,0632	,44159		

Yapılan bağımsız örneklem t-testi sonucunda katılımcıların cinsiyetlerine göre duyguların değerlendirilmesi, duygusal zekâ, iletişim, kurallara uyum ve ekip kaynak yönetimi arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür; $p>,05$. Anksiyete, liderlik ve stres ve yorgunluk arasında ise istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür; $p<,05$. Buna göre araştırmaya katılan kadın katılımcıların iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi, anksiyete, liderlik ve stres ve yorgunluk puanları erkek katılımcıların puanlarından

daha yüksek iken; erkek katılımcıların duyguların kullanımı değişkeninden aldıkları puanlar kadın katılımcılarınkinden daha yüksektir.

Çizelge 32 Araştırma Değişkenleri ile Yaş Arasındaki Farklılığa Yönelik Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları - 1

	Yaş	N	\bar{X}	SS	F	P
İyimserlik/ Ruh Halinin Düzenlenmesi	18-25	26	3,9019	1,00871	2,679	,031
	26-35	222	4,3574	,69864		
	36-45	153	4,2359	,77054		
	46-55	51	4,1931	,61449		
	56 yaş ve üzeri	13	4,1962	,65779		
Duyguların Değerlendirilmesi	18-25	26	2,3225	,82103	,574	,681
	26-35	222	2,1362	,81321		
	36-45	153	2,1061	,68217		
	46-55	51	2,1855	,62363		
	56 yaş ve üzeri	13	2,0355	,68415		
Duyguların Kullanımı	18-25	26	2,8702	,99717	1,460	,213
	26-35	222	2,9775	,85621		
	36-45	153	3,1021	,75184		
	46-55	51	3,1961	,80049		
	56 yaş ve üzeri	13	3,2404	,79297		
Duygusal Zekâ	18-25	26	3,1998	,72412	,946	,437
	26-35	222	3,3839	,46415		
	36-45	153	3,3394	,47111		
	46-55	51	3,3620	,38925		
	56 yaş ve üzeri	13	3,3246	,49179		
Anksiyete	18-25	26	1,8645	,71049	8,752	,000
	26-35	222	1,4886	,52265		
	36-45	153	1,3514	,36014		
	46-55	51	1,2932	,39525		
	56 yaş ve üzeri	13	1,3150	,26193		

Yapılan tek yönlü varyans analizi sonucuna göre katılımcıların yaşlarına göre duyguların değerlendirilmesi, duyguların kullanımı ve duygusal zekâ arasında

istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık görülmezken; $p>,05$, iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi ve anksiyete arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür; $p<,05$.

Çizelge 33 Araştırma Değişkenleri ile Yaş Arasındaki Farklılığa Yönelik Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları - 2

	Yaş	N	\bar{X}	SS	F	p
Liderlik	18-25	26	3,0769	,77142	1,68 8	,151
	26-35	222	2,7849	,76561		
	36-45	153	2,7018	,65128		
	46-55	51	2,7623	,63209		
	56 yaş ve üzeri	13	2,8942	,50220		
İletişim	18-25	26	3,6538	,90431	1,48 8	,205
	26-35	222	3,7243	,83998		
	36-45	153	3,7255	,82490		
	46-55	51	3,9569	,72588		
	56 yaş ve üzeri	13	4,0769	,68087		
Stres ve Yorgunluk	18-25	26	3,0385	1,01249	4,77 0	,001
	26-35	222	2,3138	,97020		
	36-45	153	2,2070	,84812		
	46-55	51	2,2026	1,00902		
	56 yaş ve üzeri	13	2,0513	,99857		
Kurallara Uyum	18-25	26	3,6923	,81335	,479	,751
	26-35	222	3,8559	,92450		
	36-45	153	3,8268	,91285		
	46-55	51	3,9804	,95896		
	56 yaş ve üzeri	13	3,8846	,93883		
Ekip Kaynak Yönetimi	18-25	26	3,2991	,61465	2,05 5	,086
	26-35	222	3,0863	,51932		
	36-45	153	3,0287	,44886		
	46-55	51	3,1362	,39477		
	56 yaş ve üzeri	13	3,1923	,41735		

Gerçekleştirilen tek yönlü varyans analizi sonucuna bakıldığında, katılımcıların yaşlarına göre liderlik, iletişim, kurallara uyum ve ekip kaynak yönetimi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir; $p>,05$.

Ancak stres ve yorgunluk seviyeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir; $p < ,05$. Yapılan test sonucunda elde edilen bulgulara göre 18-25 yaş aralığında bulunan katılımcıların stres ve yorgunluk düzeylerinin daha yüksek olduğu söylenebilir. Duygusal zekâ, anksiyete ve ekip kaynak yönetimi uygulamalarında katılımcıların eğitim durumlarına göre farklılık görülüp görülmediği tek yönlü varyans analizi ile incelenmiştir.

Çizelge 34 Araştırma Değişkenleri ile Eğitim Durumu Arasındaki Farklılığa Yönelik Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları - 1

	Eğitim Durumu	N	\bar{X}	SS	F	p
İyimserlik/ Ruh Halinin Düzenlenmesi	Lise	14	4,2821	,90418	,651	,583
	Üniversite	347	4,2915	,74174		
	Lisansüstü	86	4,2192	,74842		
	Askeri Okul	18	4,0750	,46818		
Duyguların Değerlendirilmesi	Lise	14	2,3132	,75034	,406	,748
	Üniversite	347	2,1412	,76327		
	Lisansüstü	86	2,1279	,73181		
	Askeri Okul	18	2,0214	,54188		
Duyguların Kullanımı	Lise	14	3,4107	,77278	1,282	,280
	Üniversite	347	3,0530	,85243		
	Lisansüstü	86	2,9549	,77029		
	Askeri Okul	18	3,0069	,49161		
Duygusal Zekâ	Lise	14	3,4878	,47555	1,223	,301
	Üniversite	347	3,3680	,48802		
	Lisansüstü	86	3,3094	,45409		
	Askeri Okul	18	3,2154	,35049		
Anksiyete	Lise	14	1,4320	,47819	,814	,487
	Üniversite	347	1,4476	,49579		
	Lisansüstü	86	1,4374	,47476		
	Askeri Okul	18	1,2646	,27584		

Bu kapsamda gerçekleştirilen tek yönlü varyans analizi sonucuna göre katılımcıların eğitim durumlarına bakılarak iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi, duyguların değerlendirilmesi, duyguların kullanımı, duygusal zekâ ve anksiyete arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir ; $p > ,05$.

Çizelge 35 Araştırma Değişkenleri ile Eğitim Durumu Arasındaki Farklılığa Yönelik Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları - 2

	Eğitim Durumu	N	\bar{X}	SS	F	P
Liderlik	Lise	14	2,8036	,66455	,188	,905
	Üniversite	347	2,7777	,73035		
	Lisansüstü	86	2,7820	,68845		
	Askeri Okul	18	2,6528	,51011		
İletişim	Lise	14	3,4286	1,08375	,903	,439
	Üniversite	347	3,7556	,83076		
	Lisansüstü	86	3,7860	,76929		
	Askeri Okul	18	3,8778	,74877		
Stres ve Yorgunluk	Lise	14	2,9286	1,03922	2,997	,030
	Üniversite	347	2,2911	,95271		
	Lisansüstü	86	2,3101	,95765		
	Askeri Okul	18	1,9259	,70993		
Kurallara Uyum	Lise	14	3,5357	,86523	,609	,609
	Üniversite	347	3,8588	,94896		
	Lisansüstü	86	3,8837	,83903		
	Askeri Okul	18	3,8056	,66728		
Ekip Kaynak Yönetimi	Lise	14	3,0794	,73854	,227	,878
	Üniversite	347	3,0884	,49834		
	Lisansüstü	86	3,1047	,44952		
	Askeri Okul	18	3,0000	,26058		

Yapılan tek yönlü varyans analizi sonucuna göre katılımcıların eğitim durumlarına göre liderlik, iletişim kurallara uyum ve ekip kaynak yönetimi arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık görülmezken; $p>,05$, stres ve yorgunluk düzeyleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür; $p<,05$. Buna göre bulunan farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu tespit etmek amacıyla yapılan LSD Post-hoc testi sonucundan lise mezunu katılımcıların stres ve yorgunluk düzeylerinin daha yüksek olduğu söylenebilir. Duyusal zekâ, anksiyete ve ekip kaynak yönetimi uygulamalarının katılımcıların medeni durumlarına göre farklılık gösterip göstermedikleri bağımsız örneklem t testi ile incelenmiştir. Elde edilen bulgular Çizelge 31’de verilmiştir.

Çizelge 36 Araştırma Değişkenleri ile Medeni Durum Arasındaki Farklılığa Yönelik Bağımsız Örneklem T Testi Sonuçları

	Medeni Durum	N	\bar{X}	SS	t	P
İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	Evli	248	4,2075	,69965	- 1,926	,055
	Bekâr	217	4,3403	,77712		
Duyguların Değerlendirilmesi	Evli	248	2,1442	,70669	,152	,879
	Bekâr	217	2,1336	,79560		
Duyguların Kullanımı	Evli	248	3,1240	,83569	2,248	,025
	Bekâr	217	2,9522	,80630		
Duygusal Zekâ	Evli	248	3,3419	,46663	-,629	,530
	Bekâr	217	3,3698	,49029		
Anksiyete	Evli	248	1,4063	,43633	- 1,499	,135
	Bekâr	217	1,4747	,53353		
Liderlik	Evli	248	2,7122	,69494	- 2,022	,044
	Bekâr	217	2,8456	,72633		
İletişim	Evli	248	3,8129	,78394	1,589	,113
	Bekâr	217	3,6912	,86665		
Stres ve Yorgunluk	Evli	248	2,2540	,89054	- 1,092	,276
	Bekâr	217	2,3518	1,02222		
Kurallara Uyum	Evli	248	3,8831	,90009	,790	,430
	Bekâr	217	3,8157	,93696		
Ekip Kaynak Yönetimi	Evli	248	3,0717	,44172	-,743	,458
	Bekâr	217	3,1060	,54083		

Yapılan bağımsız örneklem t-testi sonucunda Katılımcıların medeni durumlarına göre duyguların kullanımı ve liderlik arasında ise arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür; $p < ,05$. Buna göre evli katılımcıların duyguların kullanımı puanlarının, bekâr katılımcıların ise liderlik puanlarının daha yüksek olduğu söylenebilir.

Çizelge 37 Araştırma Değişkenleri ile Görev Arasındaki Farklılığa Yönelik Bağımsız Örneklem T Testi Sonuçları

	Görev	N	\bar{X}	SS	T	P
İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	Kabin Personeli	235	4,4609	,78251	5,856	,000
	Kokpit Personeli	230	4,0739	,63627		
Duyguların Değerlendirilmesi	Kabin Personeli	235	2,1182	,79663	-,615	,539
	Kokpit Personeli	230	2,1609	,69740		
Duyguların Kullanımı	Kabin Personeli	235	3,0064	,89884	-,990	,323
	Kokpit Personeli	230	3,0821	,74360		
Duygusal Zekâ	Kabin Personeli	235	3,4343	,54006	3,684	,000
	Kokpit Personeli	230	3,2738	,38845		
Anksiyete	Kabin Personeli	235	1,5151	,50705	3,504	,001
	Kokpit Personeli	230	1,3596	,44857		
Liderlik	Kabin Personeli	235	2,8346	,69325	1,845	,066
	Kokpit Personeli	230	2,7130	,72727		
İletişim	Kabin Personeli	235	3,6426	,89054	-3,033	,003
	Kokpit Personeli	230	3,8722	,73598		
Stres ve Yorgunluk	Kabin Personeli	235	2,2340	,91603	-1,500	,134
	Kokpit Personeli	230	2,3667	,98968		
Kurallara Uyum	Kabin Personeli	235	3,7149	,99120	-3,290	,001
	Kokpit Personeli	230	3,9913	,81332		
Ekip Kaynak Yönetimi	Kabin Personeli	235	3,0567	,50721	-1,378	,169
	Kokpit Personeli	230	3,1193	,47125		

Yapılan bağımsız örneklem t-testi sonucunda katılımcıların görevlerine göre duyguların değerlendirilmesi, duyguların kullanımı, liderlik, stres ve yorgunluk ve ekip kaynak yönetimi arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür; $p > ,05$. Katılımcıların görevlerine göre iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi, duygusal zekâ, anksiyete, iletişim ve kurallara uyum arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür; $p < ,05$. Buna göre kabin personeli olarak görev yapan katılımcıların iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi, duygusal zekâ ve anksiyete puanlarının, kokpit personeli olarak görev yapan

katılımcıların ise iletişim ve kurallara uyum puanlarının daha yüksek olduğu söylenebilir.

V. SONUÇ VE TARTIŞMA

Duygusal zekâ, anksiyete ve ekip kaynak yönetimi ölçekleri için yapılan faktör analizleri sonucunda; duygusal zekâ ölçeğinin iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi, duyguların değerlendirilmesi ve duyguların kullanımı şeklindeki üç faktörden, Beck anksiyete ölçeğinin tek faktörden ve ekip kaynak yönetimi ölçeğinin ise liderlik, iletişim, stres ve yorgunluk ve kurallara uyum olmak üzere dört faktörden oluştuğu tespit edilmiştir. Sanchez-Ruiz, Perez Gonzales ve Petrides (2010) araştırma bulguları ile tutarlı olarak duygusal zekanın iyi-oluş, sosyallik ve duygusallık alt boyutlarında kadınlar ve erkekler arasında farklılaşma gözlenmezken öz-kontrol alt boyutunda erkekler lehine farklılaşma gözlemlendiği bulgusuna ulaşmışlardır. Costa, Terracciano ve McCrae (2001) yaptıkları araştırmada erkeklerin öz-kontrol altboyunun özelliklerini içeren duygu düzenleme ve stres yönetiminde yüksek puan aldıkları bulgusuna ulaşmışlardır. Fransa örneğinde ise bayanlar duygusallık boyutunda daha yüksek puan alırken özkontrol ve sosyallik boyutunda erkeklerin daha yüksek puan aldığı görülmektedir (Mikolajczak, Luminet, Leroy, & Roy, 2007).

Duygusal zeka ile alakalı olan çalışmalara genel bir şekilde bakıldığında kadınların toplam duygusal zeka puanlarının erkeklerden daha yüksek ölçüldüğü göze çarpmaktadır (Bar-On, 2006; Day & Carroll, 2004; Gürbüz & Yüksel, 2008; Sulaiman, 2013). Bindu ve Thomas (2006) yaptıkları araştırmada kadınlarda duygusal zekanın daha yüksek olmasında önemli bir faktörün kadınların yaratıcılıklarının daha yüksek olmasından kaynaklandığı sonucuna ulaşmışlardır. Yazarlara göre, kadınlarda farklı yönlerden düşünme ve bilişsel katılığın üstesinden gelme yeteneği duygusal zeka gelişimlerine katkı sağlamaktadır. Yapılan bir araştırma sonucuna göre kadınlarda amigdaladaki gri madde hacmi erkeklere göre daha yüksektir (Gur, Gunning-Dixon, Bilker, & Gur, 2002). Bu durum kadınlarda duygusal zekanın daha fazla olmasının biyolojik açıklaması olabilir. Alan yazın incelendiğinde kadınların anksiyete puanlarının erkeklere göre daha yüksek olduğuna ilişkin çok sayıda çalışma olduğu görülmektedir (Khanam & Rahman, 2003;

Weissman, Markowitz, & Klerman, 2017; Lewinsohn, Gotlib, Lewinsohn, J. R. Seeley, & Allen, 1998). Güleç (1997), Türkiye’de yapılan psikiyatrik epidemiyoloji çalışmalarını tekrardan ele almış, ruhsal bozuklukların görülmesinde en önemli risk etkenlerinin arasında cinsiyetin de bulunduğunu belirlemiştir. Bunların ışığında anksiyete bozukluğu dahil her tipten ruhsal sorun ve bozuklukların genel anlamda kadınlarda erkeklere göre daha sık görüldüğü, daha yaşlı bireylerde ruhsal sorun ve bozuklukların yaygınlığının daha fazla olduğu görülmüştür.

Duygusal zekâ, anksiyete ve ekip kaynak yönetimi uygulamaları arasında ilişki varlığını incelemek amacıyla korelasyon analizi yapılmış ve istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler görüldüğü sonucuna varılmıştır. Kişilerin duygusal zeka düzeyi arttıkça stresle baş etme becerisi düzeyi artmakta ve anksiyete düzeyi azalmaktadır. Literatür taramasında Deniz ve Yılmaz (2006), duygusal zeka yetenekleriyle stresle başa çıkma stilleri arasındaki ilişkiyi incelemek için yaptığı çalışmada, duygusal zeka yeteneği ile stresle baş etme stilleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Güven ve Özkara (2016)’nın 7.sınıf öğrencileriyle duygusal zeka üzerine yaptığı araştırmasında, duygusal zeka ve stresle başa çıkma yetenekleri ve iletişim kurma yetenekleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Yerli, yabancı dil öğrenen öğrencilerin duygusal zeka ve anksiyete düzeylerini incelediği araştırmasında, duygusal zeka ve anksiyete arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulmuştur. Bu bulgular; araştırmacının ulaştığı sonuçlarla benzerlik göstermektedir. Hafizoğlu (2007), 16-17 yaşındaki 84 ergen bireyle gerçekleştirdiği ve duygusal zeka, ruhsal uyum ve davranış problemleri arasındaki ilişkiyi incelediği çalışmasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır. Duygusal zekanın yükseldikçe davranış problemlerinin azaldığını gösteren bu çalışma, araştırmacının elde ettiği sonuçlardan; duygusal zekanın yükseldikçe anksiyetenin azaldığı sonucuyla benzeşmektedir.

Duygusal zekâ ve anksiyetenin ekip kaynak yönetimi üzerinde anlamlı bir etkisinin mevcudiyetini belirlemek amacıyla regresyon analizi yapılmıştır. Analiz sonuçlarına göre duygusal zekâ ve anksiyetenin ekip kaynak yönetimi üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi olduğu görülmüştür. Kim ve Park (2014)’ın, araştırmasında 446 kabin memuru/kabin amiri incelenmiştir. Sonuçlar; görünüm ve tutum, fiziksel uygunluk, yolcu odaklı olmak ve örgüte bağlılık, farklı kültürleri tanımak, yabancı dil yeteneği, duygusal zeka, kabin içi servis becerileri, geçmiş iş

tecrübeleri, gibi yetkinlikleri göstermektedir. Amirlerin duygusal zekasının en kritik yetkinlik olduğu tespit edilmiştir.

Son olarak duygusal zekâ, anksiyete ve ekip kaynak yönetiminin katılımcıların demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediğinin saptanması amacıyla verilerin normal dağılım göstermesi sebebiyle parametrik testler olan bağımsız örneklem t testi ve tek yönlü varyans analizlerinden faydalandığı belirtilmektedir. Bunun yanı sıra duygusal zekânın alt boyutu olarak bilinen iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi katılımcıların cinsiyetlerine, yaşlarına ve görevlerine göre; duyguların kullanımı katılımcıların cinsiyetlerine ve medeni durumlarına göre; duygusal zekâ katılımcıların görevlerine göre; anksiyete katılımcıların cinsiyetlerine, yaşlarına ve görevlerine göre farklılık göstermektedir. Ekip kaynak yönetiminin alt boyutu olan liderlik katılımcıların cinsiyetlerine ve medeni durumlarına göre; iletişim katılımcıların görevlerine göre; stres ve yorgunluk katılımcıların cinsiyetlerine, yaşlarına, eğitim durumlarına göre ve kurallara uyum ise katılımcıların görevlerine göre farklılık göstermektedir.

Bu çalışma anksiyete, duygusal zeka ve ekip kaynak yönetiminin birlikte ele alındığı ilk çalışmadır. Bu açıdan literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Bu değişkenlerin havacılık sektöründe ele alınması da sektör açısından önemlidir. Kabin ekipleri görevlerini icra ederken farklı çevresel etmenlere ve baskılara maruz kalmaktadır. Yolcular ve ekip içinde yaşanabilecek problemler de bu etmenlerden biridir. Özellikle yolcu ile yaşanan olumsuz geri bildirimler ve problemler ekipleri negatif yönde etkilemektedir. Yaşanılan bu durumlarda kişinin hem kendi duygularının farkında olması ve onları pozitif yöne çevirerek etkin kullanması hem de karşısındakinin duygularının farkına vararak problemleri bu bakış açısıyla çözmeleri gerekmektedir. Bu ise bir yetenektir ve bu yetenek duygusal zeka ile geliştirilerek, iş performansına ve kabin ekiplerinin problem çözme yeteneklerine katkı sağlamaktadır. Yine duygusal zeka, sosyal zeka içerisinde değerlendirilmektedir ve kabin ekiplerinin sosyal zekasının, insan odaklı çalışılan bu meslek grubunda çok önemli olduğu söylenebilir. Bu nedenle yaşam başarısı ve doyumunu, sosyal yaşamı sağlıklı idame ettirme becerisi, stres yönetimi, kişiler arası uyum bu meslek grubunda çok önemlidir. Yapılan bu araştırmada da yine duygusal zekanın bu yeteneklere katkısı olduğu sonucuna varılmıştır. Bununla birlikte hem kabin hem kokpit personelinin bir uçuş boyunca yaşanabilecek acil durum

senaryolarına karşı sürekli bir tetik halinde bulunmak, bu senaryolarla ilgili zihinsel hazırlık yapmak, tüm acil durum ve güvenlik konularında hazırda beklemek gibi sorumlulukları ekiplerin yıllar içinde stres seviyelerini artırmakta ve dolayısıyla anksiyete seviyelerini artırmaktadır. Anksiyetenin bir tehlike olmadığı halde, var olmayan şeye karşı aşırı korku duyma hali ve bundan kaçınma isteği, uçucu personelin tüm tehlikelere karşı sürekli bir tetikte olması durumuna karşı hissedilen kaygı ile örtüşmektedir. Gelecekte olması olası olaylardan kaynaklı endişe durumu olarak tanımlanan anksiyete, az olarak hissedildiğini performansı artırıcı etkiye sahiptir ve bu da uçucu ekiplerin acil durumlarda sergileyecekleri performansa ve acil durumla baş etme yetilerine olumlu etkide bulunabilir.

Uçucu ekiplerin yaşadığı yorgunluk, stres, fazla mesai, öngörülemeyen uçuş saatleri, aylık çalışma programına sadık kalınmaması ve sık sık değişikliklere gidilmesi, üst üste yapılan minimum dinlenmeli görevler uçucu ekiplerin başlıca sorunlarından. Bu sorunlar bireylerin sosyal yaşamına, empati yapma yeteneklerine, motivasyonlarına, duygu yönetiminde zorlanmalara ve iş performansında düşüslere neden olmaktadır. Duygusal zeka uçucu ekiplerin kendi kendini harekete geçirme gücünü, problemler karşısında hedefe giden yolda ilerleyebilmek gücünü, ruh halini kontrol edebilme ve umutlu olabilme gücünü etkilemektedir. Bu nedenle bu meslek gurubunda duygusal zekanın önemi büyüktür ve sürekli geliştirilmelidir.

Ekip kaynak yönetimi ele alındığında ise, uçuş operasyonunda fikirlerin dile getirilmesi, anlaşmazlıkların çözümü, karar verme, geri bildirim, brifing, sorunların önceden tespiti, operasyonun etkin ve zamanında gerçekleştirilmesi gibi etmenler önemlidir. Bu aşamada, demokratik liderlik yöntemiyle, öncelikle kabin amirlerinin ekibi ile, daha sonra tüm ekinin sorumlu kaptan ile birlikte ekip kaynak yönetimini etkin gerçekleştirmeleri gerekmektedir. Operasyon öncesi yapılan brifingler, fikirlerin konuşulması, düşüncelere saygı duyularak kibar olunması, ortak karara varılması operasyonu yürütürken tüm ekibe güven vermekte ve kişilerin yaşayabileceği olası tüm kaygılara önüne geçilmektedir. Bu durum da göreve gelen uçuş ekininin anksiyete seviyesini düşürücü etkisi olduğu bilinmektedir. Tüm bunların yapılmasında bireyin duygusal zekasını etkin kullanmasının önemine değinmenin doğru olduğu düşünülmektedir. Tüm bunlar ele alındığında, duygusal

zeka, anksiyete ve ekip kaynak yönetiminin birbiriyle etkileşim halinde olduğu söylenebilir.

Yapılan araştırma sonucunda aşağıdaki öneriler sunulmaktadır;

- Uçuş ekiplerinin duygusal zeka kavramını tanımaları ve geliştirmeleri için eğitimler düzenlenmelidir.

- Firmalara personel alımlarında duygusal zekası yüksek çalışanlar almaları ya da duygusal zekası yüksek, stres yönetimini iyi yapan personelin daha iyi pozisyona getirmeleri önerilmektedir.

- Sonraki çalışmalarda çalışanların kişilik özellikleri incelenebilir. Örneklem büyüklüğü artırılabilir.

VI. KAYNAKLAR

KİTAPLAR

- ADLER, A. (2004). **Yaşamın anlam ve amacı**, İstanbul, Say Yayınları.
- AKKOYUN, S. ve ARIK, M. (2014). **Anksiyete bozuklukları ve tedavisi**, İstanbul, Psikoterapi Enstitüsü Eğitim Yayınları.
- ALMOND, R. (2007). **Anksiyete terapisi**, Çev. B. Büyükdere, İstanbul, Prestij Yayınları.
- ARGIN, C. E. ve DURSUN, K. G. (2010). **Ruh sağlığı ve psikiyatri hemşireliği**. İstanbul, Sağlık Meslek Lisesi Yayınları.
- ATKINSON, R. L., ATKINSON, R. C., SMITH, E. E., BEM, D. J. ve NOLEN-HOEKSEMA, S. (2002). **Psikolojiye giriş**, Çev. Y. Alogan, Ankara, Arkadaş Yayınlar.
- BECK, A. T., WRIGHT, F. D., NEWMAN, C. F. ve LIESE, B. S. (1993). **Cognitive therapy of substance abuse**, New York, The Guilford Press.
- BURGER, J. M. (2006). **Kişilik**, İstanbul, Kaknüs yayınları.
- BÜYÜKDÜVENCİ, S. (2005). **Varoluşçuluk ve Eğitim**, Ankara, Siyasal Kitabevi.
- CAP 737. (2006). **Flight-Crew Human Factors Handbook**, England, West Sussex.
- CARLSON, N. (2011). **Foundations of behavioral neuroscience**, Boston, Pearson.
- CARR, A. (2016). **Pozitif psikoloji**, Çev. Ü. Şendilek, İstanbul, Kaknüs Yayınları.
- Civil Aviation Authority. (2014). **CAP 737: Flight-crew human factors handbook**, England, West Sussex.
- CLARK, D. A. ve BECK, A. T. (2010). **Cognitive therapy of anxiety disorders: Science and practice**, New York, Guilford Press.
- ÇAKMAKÇI, M. ve AKALIN, H. E. (2011). **Hasta Güvenliği: Türkiye ve Dünya**, Ankara, Türk Tabipleri Birliği Yayınları.
- DAŞ, C. (2010). **Gestalt terapi**, Ankara, HYB Yayıncılık.

- ELLİS, A., DAVID, D. ve LYNN, S. J. (2009). **Rational and irrational beliefs: A historical and conceptual perspective**, New York, Oxford University Press.
- GARDNER, H. (1983). **Frames of Mind**, New York Basic Books.
- GEÇTAN, E. (2003). **Psikodinamik Psikiyatri ve Normaldışı Davranışlar**, İstanbul, Metis Yayınları.
- GOLEMAN, D. (1999). **Duygusal zekâ neden IQ'dan daha önemlidir?**, Çev. B. S. Yüksel, İstanbul, Varlık Yayınları.
- GOLEMAN, D. (2000). **İş Başında Duygusal Zeka**, İstanbul, Varlık Yayınları.
- GÖKÇE, O. (2005). **İletişim Bilimine Giriş: İnsanlararası İlişkilerin Sosyolojik Bir Analizi**, Ankara, Turhan Kitabevi, 6. Baskı.
- GÜLEÇ, C. (1997). "Toplum ruh sağlığı açısından psikiyatrik epidemiyoloji". M. Bertan, & Ç. Güler içinde, **Halk Sağlığı Temel Bilgiler** (s. 442-453), Ankara, Güneş Yayıncılık.
- GÜLEÇ, C. (2009). **Psikiyatrinin ABC'si**, Ankara, Say Yayıncılık.
- HENLEY, I. (1985). **3rd Symposium on Aviation Psychology**, O, Columbus .
- HOFSTEDE, G. (2001). **Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions And Organizations Across Nations**, USA, Sage Publications, 2. Baskı.
- İNCE, M. ve GÜL, H. (2005). **Yönetimde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Bağlılık**, İstanbul, Çizgi Kitabevi.
- KANKİ, B., HELMREICH, R. L. ve ANCA, J. (2010). **Crew Resource Management**, London, Elsevier.
- KARTARI, A. (2001). **Farklılıklarla Yaşamak: Kültürlerarası İletişim**, Ankara, Ürün Yayınları.
- KÖKNEL, Ö. (2013). **Kaygıdan korkuya**, İstanbul, Remzi Kitabev.
- KÖROĞLU, E. (2015). **Akılcı duygulanım davranış terapisi**, HYB Yayıncılık, Ankara.

- MERRITT, A. C., HELMREICH, R. L., WILHELM, J. A. ve SHERMAN, P. J. (1996). **Flight Management Attitudes Questionnaire 2.0**, Texas, The University of Texas.
- MORRIS, C. G. (2002). **Psikolojiyi anlamak**, Çev. H. B. Ayvaşık ve M. Sayıl, Ankara, Türk Psikologlar Derneği.
- MURDOCK, N. L. (2014). **Psikolojik danışma ve psikoterapi kuramları: Olgu sunumu ve yaklaşımıyla**, Çev. F. Akkoyun, Ankara, Nobel Yayınları.
- NELSON-JONES, R. (2000). **Six key approaches to counselling and therapy**, London, Continuum.
- NOLEN-HOEKSEMA, S. (2010). **Abnormal psychology**, New York, McGraw-Hill.
- ÖZAKKAŞ, T. (2017). **Bütüncül psikoterapi**, İstanbul, Litera Yayıncılık.
- ÖZKALP, E. ve KIREL, Ç. (2016). **Örgütsel Davranış**, Bursa, Ekin Yayınevi.
- ÖZTÜRK, O. ve ULUŞAHİN, A. (2008). **Ruh sağlığı ve bozuklukları**, Ankara, Nobel Tıp Kitabevleri.
- PETRIDES, K. V. (2009). "Psychometric properties of the trait emotional intelligence questionnaire (TEIQue)". J. D. Parker, D. H. Saklofske, & C. Stough içinde, **Assessing emotional intelligence** (s. 85-101), Boston, Springer.
- PRINCE, C., & SALAS, E. (2009). **Training and Research for Teamwork in The Military Aircrew**, USA, Ashgate Publishing.
- RAMSDEN, P. (2013). **Understanding abnormal psychology: Clinical and biological perspectives**, London, SAGE Publications.
- RİSKİND, J. H. (2007). **Genellenmiş anksiyete bozukluğu. T. Özakkaş içinde, Bilişsel terapi ve uygulamaları**, Çev. H. Hacak, M. Macit ve F. Özpilavcı, (s. 141-167), İstanbul, Litera Yayıncılık.
- SADOCK, B. J. ve SADOCK, V. A. (2007). **Kaplan & Sadock's Comprehensive Textbook of Psychiatry**, Çev. H. Aydın ve A. Bozkurt, Ankara, Güneş Kitabevi, 8. Baskı.
- SELİGMAN, M. E. (2007). **Gerçek mutluluk**, Çev. S. K. Akbaş ve E. Köroğlu, Ankara, HYB Basım Yayın.

- SHARF, R. (2014). **Psikoterapi ve Psikolojik danışma kuramları: kavramlar ve örnek olaylar**, Çev. N. V. Acar, Ankara, Nobel Yayıncılık.
- STEIN, S. J. ve BOOK, H. E. (2003). **Duyusal Zekâ Ve Başarının Sırrı**, Çev. M. Işık, İstanbul, Özgür Yayınları.
- STOKES, A. F. ve KITE, K. (1994). **Flight Stress: Stress, Fatigue and Performance in Aviation**, Brookfield, VT, USA, Ashgate.
- TARHAN, N. (2010). **Duyuların dili: Duyusal zekâyâ yeni bir yorum**, İstanbul, Timaş Yayınları.
- TARHAN, N. (2011). **Duyuların Eğitimi- Kendinizle Barışık Olmak**, İstanbul, Timaş Yayınları.
- THY. (2014). **Ekip Kaynak Yönetimi Eğitimi Kabin Eğitimi El Kitabı**. İstanbul, THY Yayınları.
- WEISS, D. H. (1993). **Başarılı Ekip Oluşturma**, Çev. Tuskan, İstanbul, Rota Yayınevi.
- WEISSMAN, M. M., MARKOWITZ, J. C. ve KLERMAN, G. L. (2017). **The guide to interpersonal psychotherapy: Updated and expanded edition**, New York, Oxford University Press.
- WOLFF, S. (2009). **Problem çocuklar**, Çev. A. Oral ve S. Kara, İstanbul, Say Yayınları.
- YALOM, I. D. ve JOSSELSO, R. (2011). "Existential psychotherapy". D. Wedding ve R. J. Corsini içinde, **Current psychotherapies** (s. 310-341). Belmont, Brooks/Cole Cengage Learning.
- YEŞİLYAPRAK, B. (2003). **Eğitimde Rehberlik Hizmetleri Gelişimsel Yaklaşım**, Ankara, Nobel Yayın Dağıtım.

MAKALELER

- AKÇAKAYA, R. ve ERDEN, S. (2018). "Stres ve Stresle Baş Etmede Psikiyatrik Yaklaşım", **Turkish Family Physician**, cilt 5, sayı 2, ss. 18-25.
- ALİSİNANOĞLU, F. ve ULUTAŞ, İ. (2003). "Çocukların kaygı düzeyleri ile annelerinin kaygı düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi", **Eğitim ve Bilim**, cilt 28, sayı 128, ss. 65-71.

- ARBORELIUS, L., OWENS, M. J., PLOTSKY, P. M. ve NEMEROFF, C. B. (1999). "The role of corticotropin-releasing factor in depression and anxiety disorders", **Journal of Endocrinology**, cilt 160, sayı 1, ss. 1-12.
- ARNOLD, P. D., ROSENBERG, D. R. ve MUNDO, E. (2004). "Association of a glutamate (NMDA) subunit receptor gene (GRIN2B) with obsessive-compulsive disorder: a preliminary study". **Psychopharmacology**, sayı 174, ss. 530-538.
- AUSTIN, E. J., SAKLOFSKE, D. H., HUANG, S. H. ve MCKENNEY, D. (2004). "Measurement of Trait Emotional Intelligence: Testing and Cross-Validating a Modified Version of Schutte et al.'s. Measure", **Personality and Individual Differences**, sayı 36, ss. 555-562.
- BAJGAR, J., CÍ-IARROCHÍ, J., LANE, R. ve DEANE, F. P. (2005). "Development of the levels of emotional awareness scale for children (LEAS-C)", **British Journal of Developmental Psychology**, sayı 23, ss. 569-586.
- BAR-ON, R. (2006). "The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI)", **Psicothema**, sayı 18, ss. 13-25.
- BINDU, P. ve THOMAS, I. (2006). "Gender differences in emotional intelligence", **Psychological studies-university of calicut**, sayı 51, ss. 261-268.
- BOLTON, J. M., B. J. COX, AFIFI, T. O., ENNS, M. W., BIENVENU, O. J. ve SAREEN, J. (2008). "Anxiety disorders and risk for suicide attempts: findings from the Baltimore Epidemiologic Catchment area follow-up study". **Depression and Anxiety**, cilt 25, sayı 6, ss. 477-481.
- BRACKETT, M. A., RIVERS, S. E. ve SALOVEY, P. (2011). "Emotional Intelligence: Implications for Personal, Social, Academic, and Workplace Success", **Social and Personality Psychology Compass**, cilt 5, sayı 1, ss. 88-103.
- CLEMENS, N. A. (2003). "A psychodynamic perspective on anxiety", **Journal Psychiatry Practice**, cilt 9, sayı 5, ss. 385-387.
- CLEMENT, Y. ve CHAPOUTHIER, G. (1998). "Biological bases of anxiety", **Neuroscience & Biobehavioral Reviews**, cilt 22, sayı 5, ss. 623-633.

- COSTA, P. T., TERRACCIANO, A. ve MCCRAE, R. R. (2001). "Gender differences in personality traits across cultures: Robust and surprising findings". **Journal of Personality and Social Psychology**, sayı 81, ss. 322-331.
- ÇAKAR, U. ve ARBEK, Y. (2004). "Modern Yaklaşımlar Işığında Değişen Duygu-Zeka İlişkisi ve Duygusal Zeka", **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, cilt, 6 sayı 3, ss. 23-48.
- ÇETİNKAYA, Ö. ve ALPARSLAN, A. M. (2011). "Duygusal zekanın iletişim becerileri üzerine etkisi: üniversite öğrencileri üzerinde bir araştırma", **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, cilt 16, sayı 1, ss. 363-377.
- DAY, A. L. ve CARROLL, S. A. (2004). "Using an ability-based measure of emotional intelligence to predict individual performance, group performance, and group citizenship behaviours", **Personality and Individual Differences**, sayı 36, ss. 1443-1458.
- DENİZ, E. ve YILMAZ, E. (2006). "Üniversite Öğrencilerinde Duygusal Zeka ve Stresle Başa Çıkma Stilleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi", **Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi**, cilt 3, sayı 25, ss. 17-26.
- DENİZ, M. E., ERUS, S. M. ve BÜYÜKCEBECİ, A. (2017). "Bilinçli farkındalık ile psikolojik iyi oluş ilişkisinde duygusal zekânın aracılık rolü", **Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi**, cilt 7, sayı 47, ss. 17-31.
- DIMITRIU, O. ve NEGRESCU, M. (2015). "Emotional Intelligence and The Tendency to Use dysfunctional cognitive schemas", **Procedia Social and Behavioral Sciences**, sayı 187, ss. 301-306.
- DYMOND, S. ve ROCHE, B. (2009). "A contemporary behavior analysis of anxiety and avoidance", **The Behavior Analyst**, cilt 32, sayı 1, ss. 7-27.
- ELLIS, A. (1980). Rational-emotive therapy and cognitive behavior therapy: Similarities and differences. *Cognitive Therapy and Research*, 4(4), 325-340.
- ELLIS, A. (2003). "Discomfort anxiety: A new cognitive-behavioral construct", **Journal of Rational-Emotive & Cognitive-Behavior Therapy**, cilt 21, sayı 3, ss. 183-191.

- ERCİ, B., TORTUMLUOĞLU, G. ve KILIÇ, D. (2003). “Anksiyete İle Başetme Eğitiminin Adölesanlarda Anksiyete Düzeyine Etkisi”. **Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi**, cilt 6, sayı 3, ss. 57-63.
- FRIMAN, P. C., HAYES, S. C. ve WİLSON, K. G. (1998). “Why behavior analysts should study emotion: The example of anxiety”, **Journal of Applied Behavior Analysis**, cilt 31, sayı 1, ss. 137-156.
- FRIMAN, P. C., HAYES, S. C. ve WİLSON, K. G. (1998). “Why behavior analysts should study emotion: The example of anxiety”, **Journal of Applied Behavior Analysis**, cilt 31, sayı 1, ss. 137-156.
- GARDNER, H. ve HATCH, T. (1989). “Educational Implications Of The Theory Of Multiple Intelligences”, **Educational Researcher**, cilt 18, sayı 8, ss. 4-10.
- GREGORICH, S. E., HELMREICH, R. L. ve WILHELM, J. A. (1990). “The Structure of Cockpit Management Attitudes”, **Journal of Applied Psychology**, cilt 75, sayı 6, ss. 682-690.
- GROSS, C. ve HEN, R. (2004). “The developmental origins of anxiety”, **Nature Reviews Neuroscience**, cilt 5, sayı 7, ss. 545-552.
- GUR, R. C., GUNNING-DIXON, F., BILKER, W. B. ve GUR, R. E. (2002). “Sex differences in temporo-limbic and frontal brain volumes of healthy adults”, **Cerebral cortex**, sayı 12, ss. 998-1003.
- GÜMÜŞTEKİN, G. E. ve ÖZTEMİZ, A. B. (2004). “Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama”, **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, sayı 23, ss. 62-63.
- GÜRBÜZ, S. ve YÜKSEL, M. (2008). “Çalışma Ortamında Duygusal Zeka: İş Performansı, İş Tatmini, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ve Bazı Demografik Özelliklerle İlişkisi”, **Doğuş Üniversitesi Dergisi**, cilt 9, sayı 2, ss. 174-190.
- GÜVEN, M. ve ÖZKARA, F. Ç. (2016). “Ortaokul 7.Sınıf Öğrencilerinin Duygusal Zeka Düzeyleri ve Duygusal Zekaya İlişkin Görüşleri”, **Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi**, cilt 9, sayı 42, ss. 1247-1257.
- HELMREICH, R. L. (2006). “Red Alert”. **Flight Safety**, ss. 24-31.

- HELMREICH, R. L. ve MERRITT, A. C. (2000). "Safety and Error Management: The Role of Crew Resource Management", **Aviation Resource Management**, ss. 107-119.
- HELMREICH, R. L., MERRITT, A. C. ve WILHELM, J. A. (1999). "The evolution of Crew Resource Management training in commercial aviation", **International Journal of Aviation Psychology**, cilt 9, sayı 9, ss. 19-32.
- HOHENHAUS, S. ve POWELL, S. M. (2006). "Enhancing Patient Safety During Hand Offs: Standardized Communication And Teamwork Using The 'SBAR' Method", **American Journal Of Nursing**, cilt 106, sayı 8, ss. 2-6.
- HUBERTY, T. (2009). "Test and Performance Anxiety", **Principal Leadership**, ss. 12-16.
- IRSHAD, S. (2015). "Impact of Emotional Intelligence on Psychological Well-Being Among 1'st Year Medical Students of Public and Private Colleges", **International Journal of Innovation and Scientific Research**, cilt 15, sayı 1, ss. 50-63.
- JONKER, C. S. ve VOSLOO, C. (2008). "The Psychometric Properties of the Schutte Emotional Intelligence Scale", **SA Journal of Industrial Psychology**, cilt 34, sayı 2, ss. 21-30.
- KARAÇOR, S. ve ŞAHİN, A. (2014). "Örgütsel İletişim Kurma Yöntemleri ve Karşılaşılan İletişim Engellerine Yönelik Bir Araştırma", **Sosyal ve Ekonomik Araştırmalara Derneği**, ss. 97-117.
- KHANAM, M. ve RAHMAN, M. (2003). "Investigating the Degree of Anxiety of Incoming and Outgoing Men and Women Students of Dhaka University", **Pakistan Journal of Psychological Research**, sayı 18, ss. 13-17.
- KIM, Y. ve PARK, H. (2014). "An Investigation Of The Competencies Required Of Airline Cabin Crew Members: The Case Of A Korean Airline", **Journal Of Human Resources In Hospitality**, cilt 31, sayı 1, ss. 34-62.
- KOENIG, R. L. (1995). "Adapting Crew Resource Management to the Air Traffic Control Environment", **Airport Operations**, cilt 12, sayı 5, ss. 1-8.
- LEWINSOHN, P. M., GOTLIB, I. H., LEWINSOHN, M., J. R. SEELEY ve ALLEN, N. B. (1998). "Gender differences in anxiety disorders and anxiety

- symptoms in adolescents”, **Journal of abnormal psychology**, sayı 107, ss. 109-117.
- MAYER, J. D. ve SALOVEY, P. (1993). “The intelligence of emotional intelligence”, **Intelligence**, sayı 17, ss. 433-442.
- MCCONAUGHEY, E. (2008). “Crew Resource Management in Healthcare: the Evolution of Teamwork Training and Medteams”, **Journal of Perinatal & Neonatal Nursing**, sayı 22, cilt 2, ss. 97-103.
- MEHMOOD, T. ve GULZAR, S. (2014). “Relationship Between Emotional Intelligence and Psychological Well-Being Among Pakistani Adolescents”, **Asian Journal of Social Sciences & Humanities**, cilt 3, sayı 3, ss. 178-185.
- MENGENCİ, C. ve TOPÇU, Ö. G. (2011). “Örgüt Kültürünün Ekip Kaynak Yönetimi Uygulamalarına Etkisi: Türk Sivil Havayolu Firmalarında Görgül Bir Araştırma”, **Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, cilt 20, sayı 3, ss. 201-232.
- MIKOLAJCZAK, M., LUMINET, O., LEROY, C. ve ROY, E. (2007). “Psychometric properties of the Trait Emotional Intelligence Questionnaire: Factor structure, reliability, construct, and incremental validity in a French-speaking population”, **Journal of personality assessment**, sayı 88, ss. 338-353.
- MORIIGUCHİ, Y., DECETY, J., OHNİSHİ, T., MAEDA, M., MORI, T., NEMOTO, K. ve KOMAKİ, G. (2007). “Empathy and judging others pain: an fMRI study of alexithymia”, **Cerebral Cortex**, sayı 17, ss. 2223-2234.
- MOUNT, M. K., BARRICK, M. R. ve STEWART, G. L. (1998). “Five Factor Model Of Personality And Performance In Jobs Involving Interaction With Others”, **Human Performance**, sayı 11, ss. 145-165.
- NELIS, D., QUOIDBACH, J., MIKOLAJCZAK, M. ve HANSENNE, M. (2009). “Increasing emotional intelligence: (how) is it possible?”, **Personality and Individual Differences**, cilt 47, sayı 1, ss. 36-41.
- NOORYAN, K., GASPARYAN, K., SHARIF, F. ve ZOLADL, M. (2012). “Controlling anxiety in physicians and nurses working in intensive care units

- using emotional intelligence items as an anxiety management tool in Iran”, **International Journal of General Medicine**, sayı15, ss. 5-10.
- OLOFSDOTTER, S., VADLIN, S., SONNY, K., FURMARK, T. ve NILSSON, K. W. (2016). “Anxiety Disordersamong Adolescentsreferredto General Psychiatry for Multiple Causes: Clinical Presentation, Prevalence, and Comorbidity”, **ScandinavianJournal of Child andAdolescentPsychiatryandPsychology**, cilt 4, sayı 2, ss. 55-64.
- ÖZDEMİR, M., & DİLEKME, M. (2016). Eğitim fakültesi öğrencilerinin duygusal zeka ve yaşam doyumlarının incelenmesi. **Sakarya University Journal of Education**, 6(1), 98-113.
- PETRİDES, K. V. ve FURNHAM, A. (2006). “The role of trait emotional intelligence in a gender-specific model of organizational variables”, **Journal of Applied Social Psychology**, sayı 36, ss. 552-569.
- PIÇAKÇİEFE, M. (2010). “Çalışma yaşamı ve anksiyete”, **TAF Preventive Medicine Bulletin**, cilt 9, sayı 4, ss. 367-374.
- PIDGEON, N. F. (1991). “Safety Culture And Risk Management In Organisation”, **Journal Of Cross-Cultural Psychology**, cilt 22, sayı 1, ss. 129-140.
- SADE, R. S., ZABIHI, R., & YEGANEGİ, K. (2018). “Mediating role of Emotional Intelligence in the Correlation between Early Maladaptive Schemas and Coping Styles”, **The International Journal of Social Sciences and Humanities Invention**, cilt 5, sayı 6, ss. 4769-4775.
- SALOVEY, P., MAYER, J., & CARUSO, D. (2004). “Emotional Intelligence: Theory, Findings, and Implications”, **Psychological Inquiry**, cilt 15, sayı 3, ss. 197-125.
- SANCHEZ-RUIZ, M. J., PEREZ-GONZALEZ, J. C. ve PETRIDES, K. V. (2010). “Trait emotional intelligence profiles of students from different university faculties”. **Australian Journal of Psychology**, sayı 62, ss. 51-57.
- SCHUTTE, N., MALOUFF, J. M., Hall, L. E., HAGGERTY, D. J., COOPER, J. T., GOLDEN, C. J. ve DORNHEİM, L. (1998). “Development and validation of a measure of emotional intelligence”, **Personality and Individual Differences**, sayı 25, ss. 167-177.

- SHAPPELL, S. ve WIEGMANN, D. (2000). "The Human Factors Analysis And Classification System-HFACS", **Federal Aviation Administration Final Report**, ss. 1-15.
- SMOLLER, J. W., BLOCK, S. R. ve YOUNG, M. M. (2009). "Genetics of anxiety disorders: the complex road from DSM to DNA", **Depression and Anxiety**, cilt 26, sayı 11, ss. 965-975.
- SULAIMAN, S. M. (2013). "Emotional Intelligence, Depression and Psychological Adjustment among University Students in the Sultanate of Oman", **International Journal of Psychological Studies**, sayı 5, ss. 169-181.
- TANELİ, B., TANELİ, Y. ve TANELİ, T. (2001). "Depresyon ve anksiyete bozukluklarının birlikte bulunmaları ve psikofarmakolojik tedavi yaklaşımı", **Psikiyatri Dünyası**, cilt 5, sayı 4, ss. 115-129.
- TATAR, A., ÖZDEMİR, H. ve ÇELİKBAŞ, B. (2018). "Gelir getiren bir işte çalışan ve çalışmayan kadınlarda duygusal öz-farkındalık düzeylerinin incelenmesi", **İş'te Davranış Dergisi**, cilt 3, sayı 1, ss. 31-41.
- TATAR, A., TOK, S. ve SALTUKOĞLU, G. (2011). "Gözden geçirilmiş Schutte duygusal zeka ölçeğinin Türkçe'ye uyarlanması ve psikometrik özelliklerinin incelenmesi", **Klinik Psikofarmakoloji Bülteni**, cilt 21, sayı 4, ss. 325-338.
- TEKİN, M. ve TEKİN, A. (2014). "Anksiyete Bozukluklarında Dissosiyatif Belirtiler", **Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar**, cilt 6, sayı 4, ss. 330-339.
- TSAOUSIS, I. ve NIKOLAOU, I. (2005). "Exploring the Relationship of Emotional Intelligence with Physical and Psychological Health Functioning", **Stress and Health: Journal of the International Society for the Investigation of Stress**, cilt 21, sayı 2, ss. 77-86.
- TUĞRUL, C. (1999). "Duygusal zeka", **Klinik Psikiyatri**, sayı 1, ss. 12-20.
- TÜRKÇAPAR, H. (2004). "Anksiyete Bozukluğu ve Depresyonun Tanısal İlişkileri", **Klinik Psikiyatri**, ss. 12-16.
- TÜRKÇAPAR, M. H. ve SARGIN, A. E. (2012). "Bilişsel davranışçı psikoterapiler: Tarihçe ve gelişim", **Bilişsel Davranışçı Psikoterapi ve Araştırmalar Dergisi**(, sayı 1, ss. 7-14.

- ULUSOY, M., ŞAHİN, N. H. ve ERKMEN, H. (1998). “Turkish Version of the Beck Anxiety Inventory: Psychometric Properties”, **Journal of Cognitive Psychotherapy**, cilt 12, sayı 2, ss. 163-172.
- UZBAY, İ. T. ve YÜKSEL, N. (2002). “Anksiyete tedavisinde kullanılan ilaçların farmakolojisi ve kullanım güvenliği”, **Klinik Psikiyatri**, cilt 5, sayı 1, ss. 14-26.
- UZBAY, T. (2002). “Anksiyetenin Nörobiyolojisi”, **Klinik Psikiyatri**, ss. 5-13.
- WANG, Y. ve KONG, F. (2014). “The role of emotional intelligence in the impact of mindfulness on life satisfaction and mental distress”, **Social Indicators Research**, 116(3), ss. 843-852.

TEZLER

- AĞALI, S. (2015). “Kamu ve Özel Hastanelerde Çalışan Doktorların Duygusal Zeka ve Anksiyete Düzeylerin Açısından İncelenmesi”, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Sosyal Bilimler Enstitüsü, Beykent Üniversitesi.
- AKTAŞ, H. (2011). “Sivil Havacılık İşletmelerinde Beşerî Faktörler Perspektifinden Uçuş Ekibi Kaynak Yönetimi: Sivil Havacılık İşletmeleri Pilotlarının Kişilik Yapıları ile Uçuş Ekibi Kaynak Yönetimi Tutumları Arasındaki İlişki”, (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul Üniversitesi.
- AYDIN, H. (2017). “Duygusal Zeka (Eq) ve Stres Yönetimi İlişkisi”, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Sosyal Bilimler Enstitüsü, Nişantaşı Üniversitesi.
- BİRGÖREN, N. (2015). “Uçuş Emniyeti Açısından Ekip Kaynak Yönetimi Uygulamalarının Kabin Ekibi Üzerindeki Etkisine İlişkin Bir Araştırma”, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul Gelişim Üniversitesi.
- ÇELİK, Ş. (2008). “Lise öğrencilerinin öznel iyi oluşlarının duygusal zekâ açısından incelenmesi”, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Sosyal Bilimler Enstitüsü Selçuk Üniversitesi.

- ELBAŞI, D. (2003). “Ekip Kaynak Yönetimi: Uçuş Ekipleri Tarafından Kaynak Yönetimi Programlarının Uygulanmasında Karşılaşılan Sorunların Tespit ve Çözümüne İlişkin Bir Araştırma”, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çukurova Üniversitesi.
- FORD, J. R. (2010). “The Effects of Joint Flight Attendant and Flight Crew CRM Training Programmes on Intergroup Teamwork and Communication”, (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Philosophy, University of Otago.
- GEZERA VCI, M. (2010). “Denizcilik ve Havacılıkta Ekip Yönetiminin Karşılaştırılması”, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul Teknik Üniversitesi.
- GRİEBEL, C. (2015). “Emotional intelligence as a mediator in the relationship between mindfulness and subjective well-being”, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Eastern Illinois University.
- GÜLNİHAL, E. Z. (2017). “Evlilik Kavramı Üzerinden, Anksiyete ve Depresyonun İlişki Doyum Açısından İncelenmesi”, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Sosyal Bilimler Enstitüsü, Üsküdar Üniversitesi.
- HAFIZOĞLU, Ő. (2007). “The Relationship Among Emotional Intelligence, Psychological Adjustment And Behavior Problems During Adolescence”, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Sosyal Bilimler Enstitüsü, Boğaziçi Üniversitesi.
- İNCE, İ. (2020). “Büyüklenmeci ve Kırılgan Narsisizmin Ego Savunma Mekanizmaları ve Psikolojik Rahatsızlıklar İle İliőkisinin İncelenmesi”, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi.
- KAPUCI, Ö. (2016). “Üniversite Öğrencilerinin Depresyon ve Anksiyete Düzeylerinin İnternet Kullanım Amaçları ve Akademik Başarı Açısından İncelenmesi”, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Sosyal Bilimler Enstitüsü, Beykent Üniversitesi.
- KARAARSLAN, E. (2014). “Havayolu Yolcu Taőtımacılıđında Hizmet Kalitesinin Geliőtirilmesi Üzerine Bir Araştırma: Kabin Hizmetlerinin Müőtteri

- Tercihlerine Etkisi”, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul Üniversitesi.
- KINA, B. (2017). “Ortaokul Öğrencilerinde Anksiyete ve Saldırganlık Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Sosyal Bilimler Enstitüsü, Haliç Üniversitesi.
- MENGENCİ, C. (2010). “Ekip Kaynak Yönetimi Uygulamaları Üzerinde Toplumsal ve Örgütsel Kültürün Etkileri: Türk Sivil Havayolu Firmalarında Bir Araştırma”, (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çukurova Üniversitesi.
- MERRİTT, A. C. (1996). “National Culture and Work Attitudes in Commercial Aviation: A Cross-Cultural Investigation”, (Yayınlanmamış Doktora Tezi), The University of Texas at Austin.
- ŞEKERLİ, E. B. (2006). “Ekip Kaynak Yönetimi Uygulamaları ve Kültürel Farklılıklar: Türk Pilotlar Üzerinde Bir Araştırma”. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Sosyal Bilimler Enstitüsü, Anadolu Üniversitesi.
- TERZİOĞLU, M. (2018). “Ekip Kaynak Yönetimi’nin Uçuş Emniyet Kültürüne Etkileri: Pilotların Tutumları Üzerine Bir Alan Araştırması”, (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul Üniversitesi.
- TOKUÇCU, T. (2006). “Özel Eğitim Merkezleri ile Çocuk Yuvalarında Çalışan Çocuk Eğiticilerinin Anksiyete Düzeyleri Açısından Karşılaştırılması ve Anksiyete Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Tespiti”, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul Üniversitesi.
- YILDIZ, C. (2008). Üniversite Öğrencilerinin Geçmişte Yaşadıkları Ayrılık Kaygısı İle Bağlanma Stilleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Sosyal Bilimler Enstitüsü., Selçuk Üniversitesi.

DİĞER KAYNAKLAR

- ÖZPOYRAZ, N. (2005). Anksiyete Bozuklukları. Adana: Çukurova Üniversitesi Tıp Fakültesi Psikiyatri Anabilim Dalı Ders Notları.

SİMON, R., RISER, D. T. ve PAWLIK, E. A. (1992). Development of Measures of Crew Coordination. Research Institute for the Behavioral and Social Sciences, DTIC Document.

TURAL, Ü. (2012). Anksiyete Bozukluklar. Dönem-5 Ders Notları. Kocaeli, Kocaeli Üniversitesi Tıp Fakültesi Psikiyatri Anabilim Dalı.

EKLER

Ek 1. Anket Soruları

Kişisel Bilgi Formu

1. Cinsiyetiniz?

Kadın Erkek

2. Yaşınız?

18-25 26-35 36-45 46-55 56 yaş ve üzeri

3. Eğitim durumunuz?

Lise Üniversite Lisansüstü Askeri Okul

4. Medeni durumunuz?

Evli Bekar

5. Göreviniz?

Kabin personeli Kokpit personeli

Beck Anksiyete Ölçeği

- 10 Sınırlılık
- 11 Boğuluyormuş gibi olma duygusu
- 12 Ellerde titreme
- 13 Titreklilik
- 14 Kontrolü kaybetme korkusu
- 15 Nefes almada güçlük
- 16 Ölüm korkusu
- 17 Korkuya kapılma
- 18 Midede hazımsızlık ya da rahatsızlık hissi
- 19 Baygınlık
- 20 Yüzüm kızarması
- 21 Terleme (sıcaklığa bağlı olmayan)

Aşağıda bireylerin kaygılı ya da korkulu yaşadıkları durumlar listelenmiştir. Lütfen her maddeyi BUGÜN DAHİL SON BİR (1) hafta içinde yaşadığınız uygun yere (x) işareti koyarak belirtiniz.

- 1 Bedeninizin herhangi bir yerinde uyuşma ve karıncalanma
- 2 Sıcak/ ateş basmaları
- 3 Bacaklarda halsizlik ve titreme
- 4 Gevşeyememe
- 5 Çok kötü şeyler olacağı korkusu
- 6 Baş dönmesi veya sersemlik
- 7 Kalp çarpıntısı
- 8 Dengeyi kaybetme duygusu
- 9 Dehşete kapılma

Schutte Duygusal Zeka Ölçeği

	HİÇ katılmıyorum	Pek Katılmıyorum	Biraz Katılmıyorum	Orduka Katılmıyorum	Çok katılmıyorum	Tamamen Katılmıyorum
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						

- 8 Bazen konuştuğum kimsenin ciddi mi olduğunu yoksa şaka mı yaptığını anlayamam.
- 9 Ruh halim değiştiğinde yeni olasılıkları görürüm.
- 10 Duygularımın yaşam kalitem üzerinde etkisi yoktur.
- 11 Hissettiğim duyguların farkında olurum.
- 12 Genellikle iyi şeyler olmasını beklemem.
- 13 Bir sorunu çözmeye çalışırken mümkün olduğunca duygusallıktan kaçınıyorum.
- 14 Duygularımı gizli tutmayı tercih ederim.
- 15 Güzel duygular hissettiğimde bunu nasıl sonlandıracağımı bilirim.
- 16 Başkalarının hoşlanabileceği etkinlikler düzenleyebilirim.
- 17 Sosyal yaşamda neler olup bittiğini sıklıkla yanlış anlarım.
- 18 Beni mutlu edecek uğraşılar bulmaya çalışırım.

- 19 Başkalarına gönderdiğim beden dili, yüz ifadesi gibi sözsüz mesajların farkındayım.
- 20 Başkaları üzerinde bıraktığım etkiyle pek ilgilenmem.
- 21 Ruh halim iyiyken sorunların üstesinden gelmek benim için daha kolaydır.
- 22 İnsanların yüz ifadelerini bazen doğru anlayamam.
- 23 Yeni fikirler üretmem gerektiğinde duygularım işimi kolaylaştırır.
- 24 Genellikle duygularımın niçin değiştiğini bilmem.
- 25 Ruh halimin iyi olması yeni fikirler üretmemi yardımcı olmaz.
- 26 Genellikle duygularımı kontrol etmekte zorlanırım.
- 27 Hissettiğim duygularım farkındayım.
- 28 İnsanlar bana, benimle konuşmanın zor olduğunu söylerler.

- 29 Utandığım görevlerden iyi sonuçlar alacağımı hayal ederek kendimi güldürürüm.
- 30 İyi bir şeyler yaptıklarımda insanlara itifat ederim.
- 31 Diğer insanların gönderdiği sözsel olmayan mesajların farkına varırım.
- 32 Bir kişi bana kayıtsızca bir başarı bir olaydan bahsettiğinde ben de aynımsi yaşamış gibi olurum.
- 33 Duygularında ne zaman bir değişiklik olan aklima yeni fikirler gelir.
- 34 Soruların çözümlü biçiminde tezlerde duyguların etkisi yoktur.
- 35 Bir zorlukla karşılaştığım zaman umursamazlığa kapılırım çünkü başaramaz olacağıma inanırım.
- 36 Diğer insanlara kendilerini nasıl hissettiklerini sadece onlara bakarak anlayabilirim.
- 37 ~~Çünkü~~ gerçekten onlara yardım ederek daha iyi hissetmelerini sağlarım.

38. İyinsaat olmak sorunlar ile basırtıya devam edebilmek için burs yardımcı oluyor.
39. Kişinin sen komandan kendini nasıl hissettiğini anlamakta zorlanırım.
40. İnanılmaz kendilerini neden iyi ya da kötü hissettiklerini anlamak benim için zordur
41. Yakın arkadaşlıklar kurmakta zorlanırım.

Ekip Kaynak Yönetimi Ölçeği

Anketin bu kısmı, çalışmakta olduğunuz işletmede Ekip Kaynak Yönetimi uygulamalarının belirlenmesi amacıyla geliştirilmiştir. Bu kapsamda, aşağıdaki sorular, en çok hataların yapıldığı konulara uyum, ilgisizlik, takım çalışması, komuta kontrol, stres ve yorgunluk konularını kapsamaktadır. Sorulara ilişkin **HİÇ KATILMIYORUM (1), FİKRİM ~~YOK~~ (2)** ve **TAMAMEN KATILIYORUM (5)** olarak lütfen, 1'den 5'e kadar bir puan veriniz. Lütfen firmanızdaki EKY uygulamalarına ilişkin en uygun seçeneği işaretleyiniz.

	HİÇ katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim yok	Katılıyorum	Tamamen katılıyorum
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					

- 8 Uçuş ekibi elemanları fiziksel yorgunluktan, moral ve motivasyon düşüklüğü ve iletişim becerileri gibi yönleri hakkında birbirlerini bilgilendirirler.
- 9 Uçuşta bir sorunda karşılaşıldığında, pozitif ve olumsuz etkilerden kaçınılır.
- 10 Anlaşmazlıklar çözümlenmek için uçuş ekibi üyeleri birbirleriyle açık bir şekilde tartışır.
- 11 Etkili ekip koordinasyonu için, ekip üyeleri arkadaşlarının kişiliklerini göz önünde tutar.
- 12 Yorgunluk, uçuşun kritik zamanlarında etkili sonuçlar yaratmaz veya yönde etkilenmez.
- 13 Burada stres ve yorgunluktan az etkilenirler.
- 14 Tecrübelik ve daha az kabiliyetli kişilerle çalışırken ekibindeki diğer elemanların performanslarını etkiler.
- 15 Ekibindeki hiç kimse kişisel sorunlarını işi etkilemez.
- 16 Kişisel sorunların kaçınılmaz olarak performansta yönde etkiler.
- 17 Çalışanlar kurumun etkililiği için uygun olmaması durumunda, kurulan çığnemezler.
- 18 Tüm uçuş şartları için yeterli prosedürler uygularlar.
- 19 Uçuş ekibi elemanları farklı bir düşünceyi ifade ederken diğer uçuş ekibi elemanlarıyla benzerlikler oluşturur.
- 20 Acil durumlarda aldığı kararlar da hata yapmaz.

- 21 Uçuş ekibi elemanlarının sürekli hata yapmaktan utanırın.
- 22 Uçuş ekibi elemanlarının acil durumlarda karar verme yetenekleri en az rutin uçuş şartlarındaki kadar iyidir.

Ek 2. Etik Kurul Onayı

Evrak Tarih ve Sayısı: 26.05.2021-12664



T.C.
İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürlüğü

Sayı :E-88083623-020-12664
Konu :Etik Onayı Hk.

26.05.2021

Sayın Fatma TURAN

Tez çalışmanızda kullanmak üzere yapmayı talep ettiğiniz anketiniz İstanbul Aydın Üniversitesi Etik Komisyonu'nun 04.05.2021 tarihli ve 2021/05 sayılı kararıyla uygun bulunmuştur. Bilgilerinize rica ederim.

Dr.Öğr.Öyesi Alper FİDAN
Müdür Yardımcısı

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu : BSF3ME0PV3 Pin Kodu : 03762 Belge Takip Adresi : <https://www.mekkiye.gov.tr/istanbul-aydin-universitesi-ibys/>
Adres : Beşiktaş Mah. İsmet Cad. No:38 Sarıyer / 34395 Kağıtköy / İSTANBUL Belge için: Tuğba SÜSNEÇCI
Telefon : 444 1 428 Ünlü : Yan İşleri Uzmanı
Web : <http://www.aydin.edu.tr/> Kap Adresi : im.yaridari@iaa.hog.kap.tr Tel No : 31002



ÖZGEÇMİŞ

İsim Soyisim : Fatma Turan

Eğitim Bilgileri

Lisans : İstanbul Üniversitesi / 2008-2012

Yüksek Lisans : İstanbul Aydın Üniversitesi / 2017-2021

Yabancı Dil : İngilizce

Akademik Yayınlar

Fatma TURAN , (2021). Duygusal Zeka ve Anksiyetenin Ekip Kaynak Yönetiminin Uygulanmasına Etkisi: Havacılık Sektörü Üzerine Bir Uygulama. MAS Journal of Applied Sciences, 8, p. 624-641. Doi: 10.52520/masjaps.117