

Human Factors in Aviation and Aerospace

Araştırma Makalesi | Research Article

🔓 Açık Erişim | Open Access

Kabin Memurlarının Bakış Açısıyla Öz-Şefkat ve Öznel İyi Oluş Arasındaki İlişki

The Relationship Between Self-Compassion and Subjective Well-Being From the Perspective of Cabin Crew



Kübra Sarioğlu¹  

¹ İstanbul Üniversitesi, İşletme Fakültesi, Örgütsel Davranış Ana Bilim Dalı, İstanbul, Türkiye

Öz

Bu çalışmanın amacı kabin memurları nezdinde öz şefkat ile öznel iyi oluş arasındaki ilişkiyi anlamak ve bu konudaki gelecek çalışmalara öncülük etmektir. Çalışma hayatı; artan iş talepleri, rekabet, performans baskısı nedeniyle zorlu ve karmaşıktır. Bu durum çalışanların iş kaynaklı zorluklarla nasıl başa çıkabildiklerini ve kendilerine nasıl davrandıklarını düşündürmektedir. Kabin memurları da yolcu, iş ve çevre kaynaklı strese maruz kalmaktadır. Bu nedenle kabin memurlarının öz şefkat tutumları ile öznel iyi oluşları arasındaki ilişkisi araştırmaya değer görülmüştür. Araştırma kapsamında havacılık sektöründe faaliyet gösteren üçü kabin amiri olmak üzere sekiz kabin memurunun duygu, düşünce ve deneyimlerinin derinlemesine incelenmesi için yarı yapılandırılmış görüşme gerçekleştirilmiştir. Elde edilen veriler “MAXQDA 24 Nitel Analiz Programı” ile analiz edilerek, 8 ana tema ve 32 alt tema oluşturulmuştur. Elde edilen bulgular fenomenolojik olarak yorumlanmıştır. Sonuç olarak, havayolu şirketlerinin kabin memurlarına zorlu ve stresli durumlarla başa çıkma stratejisi olarak öz şefkati öğretebilecekleri anlaşılmıştır. Ayrıca öz şefkatin, refahı olumlu etkileyebileceği öngörülmüştür.

Abstract

The aim of this study is to understand the relationship between self-compassion and subjective well-being among cabin crew and to pioneer future studies on this subject. Working life is challenging and complex due to increasing job demands, competition, and performance pressure. This situation makes us think about how employees cope with work-related difficulties and how they treat themselves. Cabin crew members are also exposed to passenger, work, and environmental stress. Therefore, the relationship between self-compassion attitudes and subjective well-being of cabin crew members was deemed worthy of investigation. Within the scope of the research, semi-structured interviews were conducted to examine in depth the feelings, thoughts, and experiences of eight cabin crew members, three of whom were cabin managers, operating in the aviation sector. The obtained data were analyzed with the “MAXQDA 24 Qualitative Analysis Program” and 8 main themes and 32 sub-themes were created. The findings were interpreted phenomenologically. As a result, it was understood that airline companies can teach self-compassion to cabin crew members as a coping strategy for difficult and stressful situations. It was also predicted that self-compassion can positively affect well-being.

Anahtar Kelimeler

Öz-şefkat • Bilinçli farkındalık • Öznel iyi oluş • Kabin memurları

Keywords

Self-compassion • Mindfulness • Subjective well-being • Cabin crew



“ Atıf | Citation: Sarioğlu, K. (). Kabin memurlarının bakış açısıyla öz-şefkat ve öznel iyi oluş arasındaki ilişki. *Human Factors in Aviation and Aerospace*, 2(1), 37-56. <https://doi.org/10.26650/hfaa.2025.1625221>

© This work is licensed under Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License. 

© . Sarioğlu, K.

✉ Sorumlu Yazar | Corresponding author: Kübra Sarioğlu kubra.sarioglu@istanbul.edu.tr



Extended Summary

Self-compassion, which has gained increasing importance in positive psychology research in recent years, helps individuals cope with life's difficulties, reduce stress, and achieve a balanced and fulfilling life. Employees in the airline industry, who often face uncertainty and demanding work conditions, are particularly vulnerable to stress. This raises the question of how they can effectively manage work-related challenges. Supporting this, research has shown that service-oriented employees adopt appropriate coping strategies to conserve resources and reduce stress (Jennings et al., 2023). However, the limited research on this topic highlights the need for further study.

This study aims to contribute both theoretically and practically by exploring self-compassion within an organizational context. It is believed that fostering self-compassion can help employees develop healthier coping mechanisms in stressful work environments. Self-compassion provides the necessary resources and motivation for employees' self-regulation, ultimately enhancing their well-being. Previous studies suggest that compassion in the workplace is an interpersonal process and that employees benefit from showing kindness to themselves at work. Furthermore, the study indicates a linear relationship between employees' levels of self-compassion and their overall well-being.

Self-compassion, in its simplest definition, is the ability to treat oneself with the same kindness and understanding that one would offer to others. It involves approaching personal struggles with acceptance rather than self-criticism or harsh judgment (Neff & McGehee, 2010). The key components of self-compassion include self-kindness, mindfulness, and common humanity. On the other hand, subjective well-being refers to an individual's cognitive and emotional evaluation of their own life. It can be broken down into three components: the presence of positive emotions, the absence of negative emotions, and overall life satisfaction.

This article aims to provide a strong rationale for self-compassion as a crucial factor in regulating organizational dynamics and managing employee stress. Specifically, it examines the impact of self-compassion on the subjective well-being of airline cabin crew members and proposes a useful framework for future research on self-compassion in workplace settings. To achieve this, the study first presents existing conceptualizations and definitions of self-compassion and subjective well-being, along with their interrelation in the broader literature. Then, findings from semi-structured interviews, including key themes and sub-themes, are discussed. Finally, based on these findings, recommendations for future organizational studies are provided.

In the current study, the sample group was selected from cabin crew working in companies operating in the aviation sector in order to reveal a specific purpose. In this study, the phenomenological research method, which is one of the qualitative research designs, was used. This method is carried out in order for individuals to express their experiences, understandings, feelings, perspectives and perceptions about a concept. At the same time, the interviews were conducted through 9 semi-structured questions created by compiling the literature (Dunkley-Smith et al. 2021; Binder et al., 2019; Zessin et al., 2015). The interviews with the participants were conducted online via the "Zoom Program" in a total of one month after obtaining the approval of the ethics committee and for 25-35 minutes with each participant. In addition, the data were analyzed with the "MAXQDA 24 Analysis Program", the findings were associated with each other and main and sub-themes (8 main themes and 32 sub-codes) were created. The themes created were interpreted in the light of the preliminary research in the literature.

Implementing mindfulness-based self-compassion training for cabin crew members, particularly in the early years of their careers, could help them develop a more accepting mindset, reduce self-judgment, and manage work-related stress and anxiety more effectively (Bluth & Blanton, 2014; Marshall & Brockman, 2016). Since self-compassion shapes individuals' perceptions of life quality and emotional experiences, specific practices such as meditation could help employees cultivate self-kindness, detach from overwhelming emotions, and recognize shared human experiences during stressful times. In essence, self-compassion can be strengthened, much like a muscle.

Given that cabin crew members are required to constantly interact with and accommodate different people, developing self-compassion may be essential in minimizing emotional exhaustion and long-term stress. Therefore, further research is needed to fully understand the extent to which self-compassion influences working life. As this study is based on a small sample of airline cabin crew members, additional research, particularly focusing on newly recruited employees, would be valuable in reinforcing and expanding these findings.

Kabin Memurlarının Bakış Açısıyla Öz-Şefkat ve Öznel İyi Oluş Arasındaki İlişki

Günümüzün sürekli değişen ve belirsiz iş ortamında, çalışanlar çeşitli zorluklarla karşı karşıya kalmaktadır. Örneğin, Gallup (2022) raporu, dünya çapındaki çalışanların tüm zamanların en yüksek stres seviyesini yaşadığını ve araştırmaya dahil olan katılımcıların yaklaşık %44'ünün yoğun strese maruz kaldığını belirtmiştir. Buna karşın işletmeler, çalışanlar üzerinde performans baskısı oluşturmaya devam etmektedir. Bu sorunla mücadele etmek için çalışanların psikolojik refahının bireysel öncüllerini keşfetmeleri her zamankinden daha önemli hale gelmiştir. Rekabetçi bir ortam olan havacılık sektöründe de kabin ekibi, görevlerini yerine getirirken nispeten stresli sınırlı bir alanda olumsuz çalışma koşulları ile karşı karşıya kalabilmektedir. Kabin memuru mesleğinin getirdiği belli başlı zorluklar; uzun çalışma saatleri, düzensiz çalışma programları, kabindeki gürültü, titreşimden kaynaklanan fizyolojik iş stresleri ve yorgunluk vb. yer almaktadır (Tsaur vd., 2020). Belirtilen çalışma şartları, kabin memurları için fiziksel ve psikolojik zorluklara yol açmaktadır. Bu durum, havayolu çalışanlarının kaynaklarını korumak ve streslerini azaltmak için uygun başa çıkma stratejilerine ihtiyaç duyduklarını göstermektedir (Jennings vd., 2023). Bu nedenle çalışmada öz şefkat, arzu edilen iş sonuçlarını mümkün kılan önemli bir içsel kaynak olarak (kaynakların korunumu teorisi-COR'a dayanarak) ele alınmıştır (Hobfoll, 2001). Öz şefkat, genel olarak kişinin kendi acısına karşı yargılayıcı olmaktan ziyade nazik ve anlayışlı olmasını, acı ve başarısızlıkların daha geniş bir insan deneyiminin parçası olduğunu kabul etmesini ve kişinin deneyimlediği acı verici hisler hakkında aşırı özdeşleşmek yerine farkında olmasını gerektirir (Neff, 2003). Ayrıca bugüne kadar örgütsel literatürde öz şefkat araştırmaları nispeten yetersiz kalmıştır (Schabram ve Heng, 2022). Bu nedenle çalışmanın, literatüre ve havacılık sektörü uygulamalarına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Son yıllarda giderek artan öz şefkat araştırmaları; zihinsel engellerin, başarısızlık korkusunun, olumsuz düşünce ve duyguların üstesinden gelmeye, olumlu ilişkiler geliştirmeye yardımcı olduğunu göstermektedir (Di Fabio ve Saklofske, 2021; Neff ve Knox, 2017). Öz şefkat, özellikle zor zamanlarda refahı olumlu etkilediği için uyarlanabilir bir strateji olarak önerilmiştir. (Allen ve Leary, 2010). Shapiro vd. (2006), öz şefkat derecesi yüksek olan bireylerin yaşadıkları zorlu/acı deneyimleri bilinçli bir şekilde fark edip, kabul edebildiklerini, kendilerini mevcut durumlara daha hızlı adapte edebildiklerini ve duygularla daha iyi başa çıkabildiklerini savunmaktadır. Örneğin; askeri savaş gazilerine uygulanan farkındalık eğitimi sonrası gazilerde farkındalıkta artış ve depresyonda azalma gözlemlenmiştir (Serpa vd., 2014). Sivil havacılık sektöründe yapılan bir araştırmada ise yüksek düzeyde farkındalığa sahip pilotların kaygı ve tükenmişlik oranlarının diğer çalışanlara göre daha düşük olduğu görülmüştür (Li vd., 2020). Pilotlar üzerine yapılan başka bir araştırmada, farkındalık müdahalesinden sonra pilotların kaygılarını kontrol altına alma ve odaklanma becerilerinde iyileşme ortaya çıkmıştır (Meland vd., 2015). Başka bir çalışmada sivil havacılık uygulayıcılarında farkındalık ve şefkatin potansiyel olumlu etkileri araştırılmıştır. İlk olarak, farkındalığın duygusal tükenmişlikle negatif ilişkide olduğu anlaşılmıştır. İkinci olarak, öz şefkatli çalışanlarının zorluklar karşısında öz eleştiriden kaçındıkları görülmüştür. Sonuç olarak farkındalık ve öz şefkat uygulamalarının duygusal tükenmişliği azalttığı, olumlu öz değerlendirme sağladığı ve böylece genel psikolojik iyi oluşu desteklediği bilinmektedir (Zhang vd., 2024).

Yapılan çalışmalar ışığında öz şefkatin havayolu çalışanlarının streslerini düzenleme ve kendilerini daha iyi hissetmelerine yardımcı olabileceği söylenebilir. Mevcut çalışma, öz şefkatin kabin memurları perspektifinde bireysel faydalarını ortaya çıkarmayı amaçlamaktadır. Aynı zamanda öncül araştırmalara dayanarak (Ericson vd., 2024; Zimu, 2023; Dreisoerner vd., 2023; Li vd., 2022; Wu vd., 2022; Grandi vd., 2022; Liu vd., 2021; Pandey vd. 2021; Liu vd., 2020) kabin memurlarının öz şefkat düzeyleri ile refah seviyeleri arasında doğrusal bir ilişki olduğu düşünülmektedir. Özetle bu makalenin amacı, havayolu kabin memurları nezdinde iş stresini düzenlemede önemli bir faktör olan öz şefkatin etkisini araştırmak, öz şefkat ve öznel iyi oluş ilişkisini

incelemek, örgütlerde öz şefkatin teorik genişlemesini sağlamaktır. Bu amaç doğrultusunda ilk olarak, öz şefkat ve öznel iyi oluş kavramları ile bu iki kavram arasındaki ilişki öncül araştırmalar ışığında açıklanmıştır. Ardından kabin memurlarıyla gerçekleştirilen, yarı yapılandırılmış görüşme mülakatları neticesinde oluşan ana/alt temalar yorumlanmıştır. Son olarak, gelecekteki çalışmalara rehberlik etmesi açısından önerilerde bulunulmuştur.

Öz Şefkat

Şefkat, başkasının acısının farkında olma ve bu acıyı dindirme motivasyonunu içeren bir tutum olarak tanımlanmıştır. Öz şefkat ise “kişinin zorlanmalarında kendisine özen ve anlayışla davranması” şeklinde ifade edilmiştir (Neff, 2003). Aynı zamanda öz şefkat, birbiriyle ilişkili üç bileşenli bir yapı olarak açıklanmaktadır. İlk bileşen, kişinin kendisine öz eleştirel olması yerine “öz nezaketli” bir tutum göstermesini anlatmaktadır. Bu durum kişinin kendisine kontrol edilemeyen yaşam olayları, zayıflıklar ve başarısızlıklar karşısında yargılayıcı olmak yerine kabul tutumu ile yaklaşmasını ifade etmektedir (Neff ve Beretvas, 2012). İkinci bileşen, zorlu deneyimler karşısında kişinin kendini izole etmesi yerine “ortak insanlık” düşüncesi ile hareket etmesidir. Bu tutum, kişinin yaşadıklarının daha geniş insan deneyiminin –diğer insanların da benzer durumlar yaşadığının bilinci- bir parçası olduğunun hatırlanmasıdır (Neff ve Germer, 2013; Neff, 2003). Örneğin; başarısızlık, hayal kırıklığı gibi durumların insan olmanın kaçınılmaz gerçekliği olduğunu kabul etmektir. Son olarak “farkındalık” bileşeni, kişinin acı dolu düşünce ve duygular ile özdeşleşmesi yerine onlara bilinçli olarak mesafe alabilmesi anlamına gelmektedir (Neff, Hsieh ve Dejjterat, 2005). Ayrıca öz şefkat için kişinin ilk olarak yaşam zorluklarını fark etmesi önemlidir. Örneğin, bireyin duygusal acısına bilinçli bir bakış geliştirmesi, aşırı özdeşleşmeyi azaltmaktadır. Bu nedenle öz şefkatin kaynakların korunması teorisi bakış açısıyla içsel bir kaynak olduğu vurgulanmıştır. Kaynakların korunma teorisi, insanların var olan kaynakları koruma ve yeni kaynaklar inşa etme çabasıdır. İnsanların strese girme nedeni, kaynakların gerçek veya potansiyel kaybı olduğu varsayımına dayanmaktadır (Lee vd., 2022; Hobfoll, 2001; Hobfoll, 1989).

Kabin memurları yaşadıkları fiziksel ve psikolojik zorluklar; yoğun çalışma programları, aile ve arkadaşlardan ayrı kalınan süre uzunluğu, olası uçuş güvenliği kazaları, gürültü ve titreşim, sınırlı çalışma alanı, ekip arkadaşlarının farklılaşması, meslektaşlar arasında yaşanan çatışmalar ve yolcuların uçak içindeki olumsuz davranışları vb. şeklinde sıralanabilir. Bu tür zorluklar stres, kaygı, hayal kırıklığı ve tükenmişlik gibi olumsuz duygulara yol açabilmektedir (Tsaur vd., 2020). Çünkü kabin memurları, işlerinin doğası gereği yoğun duygusal emek harcarlar ve yolcularla sürekli etkileşim hâlindeyler. Yolcularla sürekli empati kurmaları gerektiği için de duygularını yok sayma veya onları bastırma eğilimleri yüksektir. Bu nedenle öz şefkat, kabin memurunun işle ilgili sorunlarda duygusal kontrol becerilerini iyileştirmeye ve kendine şefkatli bir tutumla yaklaşmasını sağlayabilmektedir (Vonn vd., 2022). Bu açıdan öz şefkatin kabin memurunun iş yaşamındaki duygusal zorlanmalarına karşı etkili olabileceği düşünülmektedir.

Ayrıca Gustin ve Wagner (2013), şefkatli bir benlik geliştirmenin, başkalarına olan şefkatin de ön koşulu olduğunu belirtmiştir. Hizmet sektörü çalışanları üzerinde yapılan bir araştırmada (Eldor, 2018), yöneticilerinden şefkatli bir yaklaşım gören çalışanların müşterilere karşı daha hizmet odaklı ve nezaketli tutum geliştirdikleri ortaya çıkmıştır. Böylece öz şefkat, başkalarına olan şefkati arttırmakta ve üretkenliğe katkı sağlamaktadır (Di Fabio ve Saklofske, 2021). Havayolu kabin memurları nezdinde yapılan az sayıda çalışma da öz şefkatin önemini göstermektedir (Miao vd., 2024; Liu vd., 2020). Bir araştırmada, kabin memurlarının duygu düzenleme stratejileri olarak öz şefkat tutumu geliştirdiklerinde duygularını tarafsız bir şekilde fark edebildikleri ve duygularını bastırmadan düzenleyebildikleri anlaşılmıştır. Benzer bir çalışma, öz şefkatli kabin memurunun hem kendi hem de başkalarına sevgi dolu, şefkatli ve yargısız bir tutum geliştirdiğinde iyi oluşunda artış görülmüştür (Liu vd., 2020). Buradan yola çıkarak öz şefkatin, kabin memurunun stres ve zorlayıcı durumlarla başa çıkmasına yardımcı olabileceği söylenebilir. Bu nedenle çalışmanın amacı, kabin

memurunun yaşadığı zorlu deneyimleri daha derinlemesine anlamak ve öz şefkatin iyi oluş üzerinde etkisini ortaya çıkarmaktır.

Öznel İyi Oluş

Öznel iyi oluş, bir bireyin yaşam memnuniyetini ve genel olarak psikolojik iyilik halinin kendi bakış açısıyla değerlendirilmesidir. Bireyin öznel iyi oluşu; hayatından ne kadar tatmin olduğu, hayatının anlamını, genel psikolojik durumunu içermektedir. Bu kavram, dışsal faktörlerden bağımsız olarak, bireyin içsel deneyimlerine dayanmakta ve kişisel farklılıkları yansıtmaktadır (Liu vd., 2020). Zorlu yaşam olaylarında dahi, kendini mutlu tanımlayanlar ile iyi koşullarda kendini mutsuz olarak görenler öznel iyi oluşun kişisel değerlendirmesine bir örnektir. Öznel iyi oluş, genellikle üç bileşenli bir yapıdan oluşmaktadır. Birincisi yaşam doyumu; bireyin hayatını ne kadar tatmin edici ve başarılı bulduğuna dair genel değerlendirmesidir. İkincisi duygusal iyi oluş; kişinin günlük yaşamında hissettiği duygusal durumlar, mutluluk, huzur ve neşe gibi olumlu duyguların yoğunluğunu ifade etmektedir. Son olarak psikolojik iyi oluş ise anlam arayışı, kişisel gelişim ve özdeğer gibi daha derin psikolojik boyutları ifade etmektedir. Olumlu yaşam deneyimlerinin fazla olması öznel iyi oluşu pozitif etkilemekte, tam tersi olumsuz deneyimlerin çokluğu ise öznel iyi oluşu negatif etkilemektedir (Diener ve Ryan, 2000, 2009). Aynı zamanda birçok araştırma, öz şefkat ile öznel iyi oluş arasında pozitif bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Neff (2003) öz şefkatin, psikolojik dayanıklılığı artırarak, kişilerin stresli durumlarla daha etkili başa çıkmalarını sağladığını ve bu durumun yaşam tatminini arttırdığını göstermiştir. Öz şefkat, bireylerin kendilerine daha nazik ve anlayışlı olmalarını sağladığından, yaşamlarının stresli yönleriyle başa çıkma becerilerini artırmakta, bu da öznel iyi oluşu güçlendirmektedir. Yapılan diğer araştırmalarda da öz şefkatin, duygusal iyi oluş ve yaşam doyumunu artırıcı etkileri olduğu belirtilmiştir (Smeekes vd. 2017; Neff ve Germer, 2013). Öz şefkat, bireylerin stresli ve zorlu durumlarla karşılaştığında kendini suçlama, eleştirme gibi eğilimlerini azaltmakta, bu da daha nazik yaklaşım sağlayarak, psikolojik iyilik oluşu artırmaktadır. Pollet ve Schnell (2017), yaptıkları çalışmada öz şefkatin düşük olduğu bireylerde depresyon ve anksiyete seviyelerinin daha yüksek olduğunu, buna bağlı öznel iyi oluşun ise düşük olduğunu gözlemlemiştir. Öz şefkat, zorlukları daha yönetilebilir kılmakta ve duygusal dengeyi korumaya yardımcı olmaktadır.

Örgütsel ortamda yapılan araştırmalar da öz şefkatin olumlu zihinsel sonuçlarla ilişkili olduğunu göstermektedir (Kotera vd., 2020). Rockliff vd. (2008) yaptıkları çalışmada, kısa süreli öz şefkat eğitimi alan bireylerde stres hormonunda belirgin bir düşüş olduğunu ve buna bağlı pozitif hislerde artış olduğunu bulmuştur. Öz şefkat ani tepki vermeye neden olan tehdit sistemini düzenleyip, yatıştırıcı sistemi aktive ettiği için negatif duygular daha az hissedilmektedir. Sağlık çalışanları üzerinde yapılan bir araştırmada öz şefkat ve refah arasında pozitif korelasyon bulunmuştur (Beaumont vd., 2016). Öz şefkat uygulamalarının sağlık çalışanlarının utanç ve suçluluk gibi olumsuz duygularla başa çıkmasına yardımcı olduğu anlaşılmıştır (Linley ve Joseph, 2007). Hastalarla ilgili durum değişikliği karşısında acı, pişmanlık gibi duygular yaşayan hemşireler üzerinde yapılan başka bir araştırmada ise yüksek öz şefkate sahip olan hemşirelerin, öz eleştiri yapmak yerine yapabileceklerinin sınırlı olduğunu kabul ettikleri görülmüştür. Hemşirelerin, başarısızlık ve yetersizliklerine nezaketle yaklaşmaları sonucu iyi oluşlarının desteklendiği ortaya çıkmıştır. Dolayısıyla kişinin ihtiyaçlarına şefkatle yaklaşması iyimserlik, minnettarlık, ruhsal iyi oluş gibi olumlu duyguların ortaya çıkmasını sağlamaktadır (Kotera vd., 2020). Başka bir araştırmada öz şefkati geliştirmede etkili olan “sevgi dolu nezaket” uygulamasının havayolu kabin memurlarının farkındalık, maneviyat ve öznel iyi oluşu iyileştirebildiği görülmüştür (Liu vd., 2020). Benzer bir çalışma, sesli yönlendirme şeklindeki meditasyonun aksine bir telefon uygulaması aracılığıyla görselleştirerek sunulan “sevgi dolu nezaket” uygulamasının uçuş görevlilerinin iyi oluşuna önemli derecede katkı sağladığı anlaşılmıştır (Wylde vd., 2017). Öncül araştırmalara dayanarak mevcut çalışma kabin memurlarının eksikleri ve başarısızlıklarıyla yüzleşmeye istekli olduk-

larında ve öz eleştiri yerine kendilerine karşı hoşgörölü bir tutum benimsediklerinde öznel iyi oluşlarına katkıda bulunacaklarını göstermeyi amaçlamaktadır.

Yöntem

Bu bölümde araştırmanın amacı, araştırmanın örneklemini, veri toplama ve analiz süreci yer almaktadır.

Araştırmanın Amacı

Bu araştırma kapsamında kabin memurlarının öz şefkat tutumları, öz şefkat ve öznel iyi oluşlarına engel olan faktörleri ve bunların iyileştirilmesi için neler yapılabilirliğinin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Ayrıca burada yer alan örnekleme bağımsız bileşen ilişkisini ele alan az sayıda araştırma bulunması nedeniyle gelecekteki çalışmalara katkı sağlaması ve uygulayıcılara da faydalı olması amaçlanmaktadır.

Araştırmanın Örneklemini, Veri Toplama ve Analiz Yöntemi

Araştırma örneklemini, amaçlı örnekleme türlerinden kartopu yöntemi tercih edilmiştir. Amaçlı örneklem, araştırmacının keşfetmek ve iç görü kazanmak istemisi durumunda kullanılabilir. Kartopu yönteminde ise amaç, katılımcılar aracılığıyla diğer olası katılımcılara ulaşmaktır. Mevcut çalışmada örneklem grubu belli bir amacı ortaya çıkarmak üzere havacılık sektöründe faaliyet gösteren firmalarda çalışan kabin ekibinden seçilmiştir. Ayrıca "Kabin Memurları Bakış Açısıyla Öz-Şefkat ve Öznel İyi Oluş Arasındaki İlişki (The Relationship Between Self-Compassion and Subjective Well-Being from the Perspective of Cabin Crew)" başlıklı ve 2024/367 dosya numaralı çalışma, İ.Ü. Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulunun 07.10.2024 tarihinde gerçekleşen incelemesi sonucunda etik açıdan uygun bulunmuştur. Etik kurul onayının ardından katılımcılardan onam formu alınmış ve Ekim ayı içerisinde sekiz kabin memuru ile görüşme gerçekleştirilmiştir. Amaca yönelik örnekleme, örneklemin büyüklüğü katılımcıların verdiği bilgilere göre belirlenmektedir. Katılımcılardan tekrar cevaplar geldiği anlaşıldığında doyum noktasına ulaşılır ve görüşmeler sonlandırılabilir (Merriam 2018). Bu nedenle araştırmanın örneklem sayısı, yeterli bilgiye ulaşıldığı ve farklı cevaplar gelmediği noktada sonlandırılmıştır.

Bu çalışmada, nitel araştırma desenlerinden biri olan fenomenolojik araştırma yöntemi kullanılmıştır. Bu yöntem, bireylerin bir kavramla ilgili deneyimlerini, anlayışlarını, duygularını, bakış açılarını ve algılarını ifade edebilmesi amacıyla yapılmaktadır. Fenomenolojik yaklaşım, insan deneyimlerini incelemek için kullanılan uygun bir araştırma yöntemidir. Mevcut araştırma, yarı yapılandırılmış görüşme soruları ile kabin memurlarının deneyimlerine odaklanmak istediği için fenomenolojik araştırma yöntemine uygundur. Araştırmada görüşme yöntemine, kabin ekibinin gözlemlenemeyen davranışlar, duygular ve deneyimlerini öğrenmek için başvurulmuştur. Ayrıca geçmişte yaşanmış ve tekrarı olmayan durumları anlamak için de tercih edilmiştir (Merriam, 2018). Katılımcılarla görüşmeler, yarı yapılandırılmış sorular aracılığıyla gerçekleştirilmiştir. Yarı yapılandırılmış sorular ise açık uçlu ve esnek olup, katılımcılara algıladıkları şekilde soruları cevaplama olanağı tanınmaktadır.

Nitel araştırmalarda geçerliliği ve güvenilirliği sağlama yolları, fenomenin detaylı bir şekilde betimlenmesi, önceki araştırma bulgularıyla karşılaştırma, soruların ve analizlerin uzmanlar tarafından kontrolü ve ön pilot çalışma yapılması, bulguların bir bilgisayar programı aracılığıyla analiz edilmesi şeklindedir (Kıral, 2021). Bu araştırmada görüşmeler, literatür derlenerek (Dunkley-Smith vd. 2021; Binder vd., 2019; Zessin vd., 2015) oluşturulan 9 yarı yapılandırılmış soru aracılığıyla gerçekleştirilmiştir. Soruların amaca ulaşmış olmadığı bir alan uzmanının kontrolü ve iki katılımcıyla pilot ön görüşme yapılarak anlaşılmıştır. Buradaki geri dönüşler sonucu, aynı anlamı ifade eden iki soru tekrar düzenlenmiş ve bir soru eklenmiştir. Katılımcılar ile görüşmeler, etik kurul onayı alındıktan sonra toplam bir ayda, "Zoom Programı" aracılığıyla online ve her

katılımcıyla 25-35 dakika süre içerisinde gerçekleşmiştir. Elde edilen veriler, gönüllülük ve gizlilik esasına dikkat edilerek kayıt altına alınmıştır.

Öte yandan fenomenoloji yaklaşımının, betimleyici ve yorumlayıcı olmak üzere iki türü bulunmaktadır. Bu araştırmada yorumlayıcı fenomenoloji tercih edilmiştir. Yorumlayıcı'nın betimleyiciden farkı, elde edilen bulguların bir yorum şeklinde açıklanmasıdır (Kıral 2021; Merriam, 2018). Ayrıca veriler "MAXQDA 24 Analiz Programı" ile analiz edilmiş, elde edilen bulgular birbiriyle ilişkilendirilerek ana ve alt temalar (8 ana tema ve 32 alt kod) oluşturulmuştur. Oluşturulan temalar, literatürdeki öncül araştırmalar ışığında yorumlanmıştır.

Bulgular

Verilerin analizi neticesinde katılımcıların demografik değişkenleri, elde edilen ana kod ve alt temaları ile bunların frekans sıklıkları tablolar şeklinde açıklanmıştır.

Demografik Bulgular

Katılımcıların demografik değişkenlerine ilişkin bulgular, [Tablo 1](#)'de yer almaktadır.

Tablo 1

Demografik Bulgular

Kişiler	Cinsiyetiniz	Yaşınız	Görev Yılı	Görev Unvanı
K1	Kadın	31-40	11	Kabin Memuru
K2	Kadın	31-40	11	Kabin Amiri
K3	Kadın	31-40	8	Kabin Memuru
K4	Kadın	20-30	7	Kabin Memuru
K5	Kadın	20-30	8	Kabin Amiri
K6	Erkek	41 ve üzeri	17	Kabin Amiri
K7	Kadın	20-30	1,5	Kabin Memuru
K8	Kadın	31-40	9	Kabin Memuru

[Tablo 1](#)'de yer alan bulgulara göre araştırmaya 7 Kadın, 1 Erkek çalışan; 31-40 yaş aralığında dört kişi, 20-30 yaş aralığında üç kişi ve 41 yaş üzeri bir kişinin olduğu; meslekte görev yapma sürelerine bakıldığında ağırlıklı olarak 7 yıl ve üzeri olduğu sadece bir kişinin 1,5 yıldır görev yaptığı görülmüştür. Görev unvanları olarak ise, 3 kabin amiri ve 5 kabin memuru araştırmada yer almıştır.

İçerik Analizi Bulguları

Araştırmada elde edilen veriler "MAXQDA 24 Analiz Programı" aracılığıyla içerik analizi yoluyla incelenmiştir. Temaların alt kodlarına ilişkin frekans ve yüzde durumları da [Tablo 2](#)'de ifade edilmiştir.

Tablo 2

Ana ve Alt Temaların Frekans ve Yüzdeleri

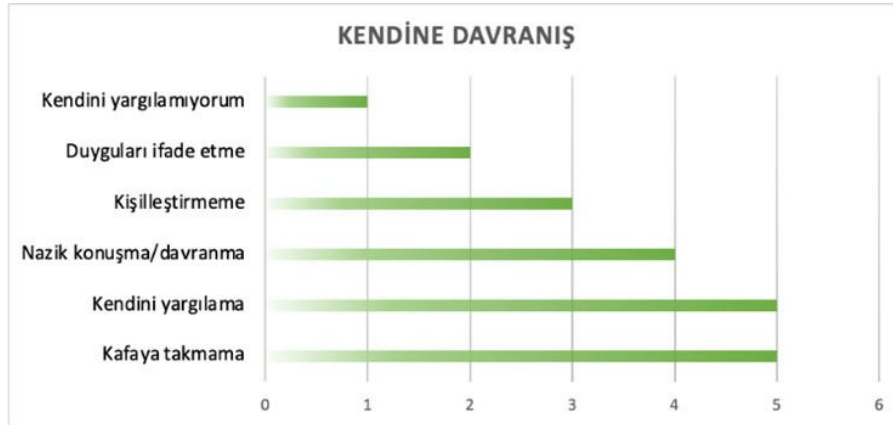
Ana Kod	Alt Temalar	Frekans	Yüzde
Kendine Davranış	Kafaya takmama	5	25%
	Kendini yargılama	5	25%
	Nazik konuşma/davranma	4	20%
	Kişiselleştirmeme	3	15%
	Duyguları ifade etme	2	10%
	Kendini yargılamıyorum	1	5%
İş Arkadaşına Davranış	Kendimden daha anlayışlı, şefkatliyim	4	66%

Ana Kod	Alt Temalar	Frekans	Yüzde
	Yardımsever ve anlayışlı	1	17%
	Nazikçe hatalarını söyleme	1	17%
	Sorunlar bizden kaynaklı değil	6	32%
	Kendimi eleştirmek beni motive eder	3	16%
	Kendimi eleştirmek beni isteksiz ve çaresiz hissettirir	3	16%
Bilinçli Farkındalık	İletişim kuramadığım yolcuları başka arkadaşlarıma yönlendiririm	3	16%
	Yolcuları evime gelen bir "misafir" olarak görürüm	2	10%
	Kendi içsel durumumuzu da idare edebilmek önemli	1	5%
	Hem psikolojik hem mental yorucu bir iş	1	5%
Ortak İnsanlık Bilinci	Kendimi kimse ile kıyaslamıyorum	4	57%
	Ekip arkadaşlarımla kıyaslıyorum	1	14%
	Diğer mesleklerle kıyaslıyorum	2	29%
İzole Olma	Yalnız kendimle kalmak	6	86%
	Daha sosyal olmak	1	14%
İhtiyaçların Karşılanması	İhtiyaçlarımı karşılarım	9	90%
	İhtiyaçlarımı ötelerim	1	10%
Başa Çıkma Yöntemleri	Hareket etmek	3	38%
	Konuşmak, anlatmak	2	26%
	Acıyı başka acı ile değiştirme	1	12%
	Derin bir nefes alma	1	12%
	Abur cubur yemek, dizi izlemek, kahve içmek	1	12%
İyi Oluş Araçları	Kişisel gelişimi tamamlamak	3	27%
	Sosyal aktivitelere vakit ayırmak	3	27%
	Şirket politikalarının iyileştirilmesi	3	27%
	Boş vakitleri iyi planlamak	2	19%

Analiz sonucu, kabin memurlarının öz şefkat ve öznel iyi oluşla ilgili görüşleri 8 ana tema altında toplanmıştır. Bunlar; kendine davranış, meslektaş davranış, bilinçli farkındalık, ortak insanlık bilinci, izole olma, temel ihtiyaçların karşılanması, başa çıkma yöntemleri ve iyi oluş araçları şeklindedir.

Alt Kategorileri İlişkin Bulgular

Burada, yukarıdaki tabloda ifade edilen alt kategoriler tek tek açıklanmış ve fenomolojik olarak yorumlanmıştır. İlk olarak “Kendine Davranış” ana kategorisinin altında 6 tane alt kategori oluşturulmuştur. Kafaya takmama ve kendini yargılamanın başa baş olduğu bir analiz sonucu [Şekil 1](#)'de görülmektedir.

Şekil 1*Kendine Davranış Alt Kodları*

Şekil 1’den anlaşıldığı üzere gelen cevaplar ağırlıklı olarak; iş sırasında kişilerin olan olumsuz durumları fazla düşünmedikleri, kendilerine bu zamanlarda nazik davrandıkları ve yargılamadıkları şeklindeyken, az sayıda da olsa kendini yargıladığını ifade edenler olmuştur. Ama bunu genellikle mesleklerinin ilk zamanlarında daha çok yaptıklarını da eklemişlerdir. Buradan kabin memurların bir hata, başarısızlık, yolcu ile tartışma, iş arkadaşı ile anlaşmazlık gibi durumlarda kendilerine yüklenmedikleri ve ayrıca uçak içinde yaşanan olayların uçuş bittikten sonra unutulduğu şeklindedir. Örnek olarak; “....ben de insanım hata yapabilirim diyorum ama bazen nasıl yaptım, yapmamalıydım, neden gözümden kaçırdım gibi kendimi yargıladığım da oluyor. Ama biraz tecrübe ile ilgili sanırım” (K7) verilebilir. Kendine şefkatli bireyler acılarına karşı anlayışlı bir tutuma sahip olduklarında, olumlu duygusal deneyimlerin ve zihinsel refahın arttığı görülmüştür. Bu varsayım, Fredrickson (1998) tarafından ortaya atılan olumlu duyguların genişletilmesi ve oluşturulması teorisine dayanmaktadır. Teori, pozitif duyguların biliş ve düşünce esnekliğini genişletme yoluyla yaratıcı problem çözme desteklediğini vurgulamaktadır (Jnaneswar ve Sulphay, 2021). Özetle, ele alınan ilk kategoriden; kabin memurlarının ihtiyaçlarını karşıladıkları, eksiklikleri ve başarısızlıkları insan olmanın normal bir parçası olarak gördükleri, öz eleştiri yerine hoşgörü bir tutum benimsedikleri ve bu nedenle öznel iyi oluşlarının yüksek oldukları söylenebilir. Ayrıca kaynakların korunması teorisi perspektifinden öz şefkatin, kabin memurunun ihtiyaçlarını daha iyi karşılamaya ve duygularını düzenlemeye yardımcı olabilecek içsel bir kaynak olduğu düşünülebilir (Chu, 2024).

İkinci olarak, “İş Arkadaşına Davranış” ana kategorisinin altında 3 tane alt kategori [Şekil 2](#)’de gösterilmiştir.

Şekil 2*İş Arkadaşına Davranış Alt Kodları*

Şekil 2’den en çok başkalarına “kendimden daha anlayışlı, şefkatliyim” yanıtının olduğunu diğer iki seçenek ise “yardımsever ve anlayışlı” ile “nazikçe hatalarını söyleme” şeklinde sıralanmaktadır. Örnek olarak “Başkalarına daha anlayışlıyım kendimdense. Onlara karşı hoşgörülüyüm” (K6) şeklinde ifade edildiği görülmektedir. Buradan kabin memurların arkadaşlarının yaptığı bir hataya ve yolcuların negatif davranışlarına karşı anlayışlı ve şefkatli oldukları anlaşılmaktadır. Kabin ekibi üyeleri arasındaki ilişki kurma davranışlarına odaklanan bir araştırmaya göre (Park ve Hyun, 2021) meslektaşlarından anlayış gören kabin ekibi üyelerinin yaşam kalitesinin olumlu etkilendiği görülmüştür. Ayrıca mevcut çalışmada katılımcılar, meslektaşlarıyla empatik ilişkiler geliştirdiklerini ifade ettikleri için yukarıdaki araştırma ile tutarlıdır. Mevcut araştırma şefkatli katılımcıların, meslektaşlarına işle ilgili önerilerde bulunma ve tecrübelerini aktarma gibi bilgi paylaşımına önem verdikleri görülmüştür. Bu, bilgi paylaşımının duygusal refah üzerinde önemli etkileri olduğu otel hizmet çalışanları ve müşterileri üzerinde yapılan önceki bir çalışmayla tutarlıdır (Kim ve Cha, 2019). Buradan, kabin ekibi üyeleri arasında iş kaynaklı stresin azaltılmasında ve nezaketin temelinde öz şefkatin önemli bir etmen olabileceği söylenebilir.

Şekil 3’e göre üçüncü ana kategoride, “Bilinçli Farkındalığın” altında 7 tane alt kategori oluşturulmuştur.

Şekil 3

Bilinçli Farkındalık Alt Kodları



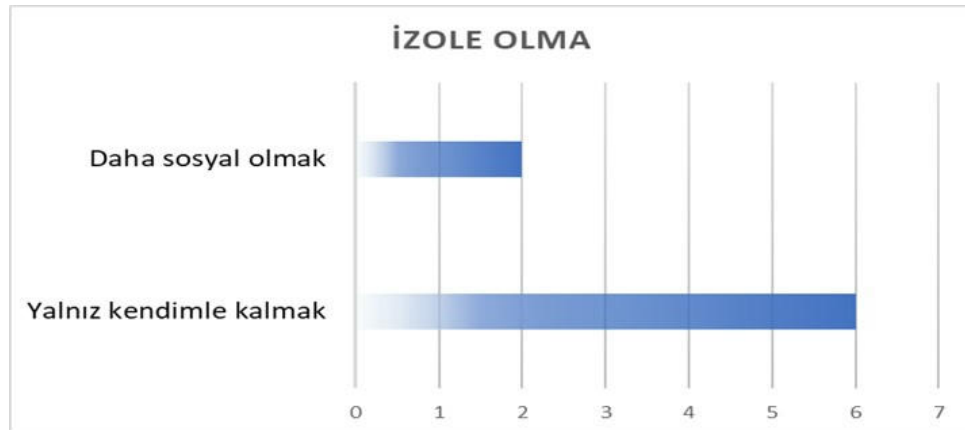
Bu şekile göre, katılımcıların işle ilgili yaşadıkları sorunlara verdikleri cevaplar “bizden kaynaklı değil” olmuştur. Bunu takiben en çok kullandıkları farkındalık ifadeleri; “kendimi eleştirmek beni motive eder”, “kendimi eleştirmek beni isteksiz, çaresiz hissettirir”, “iletişim kuramadığım yolcuları başka arkadaşlarıma yönlendiririm” şeklindedir. Bir katılımcının bilinçli farkındalık ifadesi; “Çıkan sorunlar kişisel elimizde olan bir şey değil. Bizim elimizde olmayan şeyleri kafaya takmıyor ve düşünmüyorum” (K3). Buradan çalışanların yaşadıkları zorluklar karşısında mesafe alarak durumu değerlendirdikleri ve yaşanan duygusal durum ile özdeşleşmemeyi seçtikleri anlaşılmaktadır. Bu nedenle öz şefkatin ilk bileşeni olan, bilinçli farkındalık tutumunda oldukları söylenebilir. Yapılan bir çalışmada, pilotların odaklarını ve farkındalıklarını geliştirmelerinin mesleki yetkinlik açısından önemli bir beceri olduğu ifade edilmiştir. Ayrıca havayolu pilotunun zihnini birincil göreve odaklamayı geliştirebilmesi için farkındalık eğitimi önerilmiştir (Miller, 2021). Araştırma sonucunu destekleyen bu öncül çalışma, farkındalığın kabin memurlarının iyi oluşu adına gerekli bir beceri olabileceğini göstermektedir.

Diğer bir ana kategori olan Şekil 4’de, “Ortak İnsanlık Bilinci” altında 3 tane alt kategori gösterilmiştir.

Şekil 4*Ortak İnsanlık Bilinci Alt Kodları*

Katılımcılara kendilerini arkadaşları veya başka meslekte olanlarla karşılaştırma durumları sorulmuş ve en çok “kendimi kimse ile kıyaslamıyorum” cevapları alınmıştır. Diğer alt kategoriler ise “ekip arkadaşlarımla kıyaslıyorum” ve “diğer mesleklerle kıyaslıyorum” şeklindedir. Burada ekip arkadaşları ile kıyaslama nedenleri; arkadaşının uçuş yerinin görece daha iyi ülkeler olması veya çalıştıkları şirketten ötürü uçuş saatlerinin planlanan dışında aniden değiştirilme riskidir. Diğer mesleklerle kıyaslama nedenleri ise mesai saatlerinin düzensiz olmasından kaynaklı yaşanan uykusuzluk ve yorgunluk durumlarıdır. Buna örnek, “iş arkadaşlarımla değil ama diğer mesleklerle karşılaştırıyorum. Gecenin 4.00'ünde benim bu uçakta ne işim var diyorum, sıcacık yatağımda olabiliyordum diyorum” (K4) verilebilir. Yapılan bir nitel çalışma, uçuş saatlerinin düzensiz olmasının (uzun çalışma saatleri, vardiyalı çalışma ve gece çalışması) kabin ekibi üzerinde iş yükünün diğer mesleklerle göre ağır olduğunu çalışan söylemleri ile desteklemektedir (Berkman ve Gillberg, 2015). Başka bir çalışma düzensiz çalışma saatlerinin uyku, yorgunluk, sağlık, sosyal ve aile hayatı, performans ve emniyet üzerindeki olumsuz etkisini kanıtlamıştır (Tucker ve Folkard, 2012). Bu öncül araştırmalar doğrultusunda, kabin memurlarının mesleğin gerekliliği olarak değişken gün ve saatlerde çalışmaya hazır olmayı kabul etmesi gerektiği söylenebilir. Kabul bilincinin geliştirilebilmesi için de farkındalık ve öz şefkat becerileri önemli bir araç olabilir.

Beşinci ana kategori olan, “İzole olma” altında 2 tane alt kategori oluşturulmuş ve [Şekil 5](#)'de ifade edilmiştir.

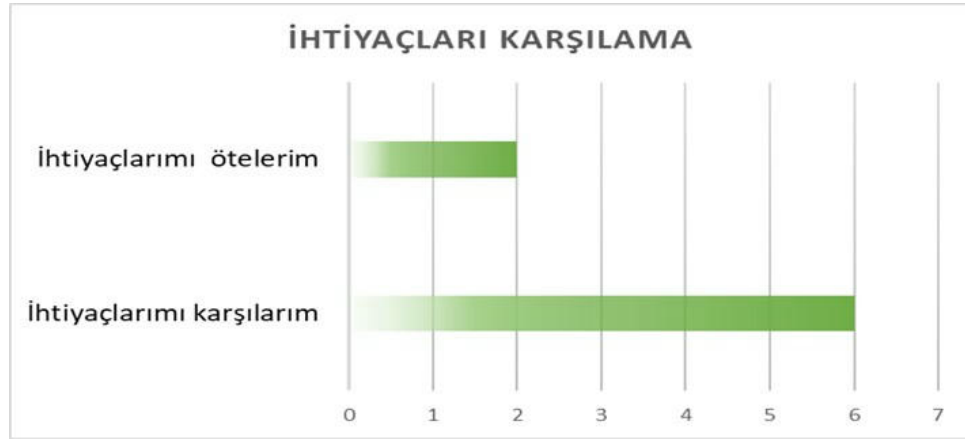
Şekil 5*İzole Olma Alt Kodları*

Katılımcılara kendilerini iş sırasında veya sonrasında duygusal zorlanmalardaki yalnız kalma tepkileri sorulduğunda bu gibi durumlarda uçaktan inince “yalnız kendimle kalmak” şeklinde cevap vermişlerdir. Diğer alt kategori ise “daha sosyal olmak” şeklindedir. Verilen cevaplar neticesinde, kendilerini yenilemek ve ihtiyaçlarını karşılamak adına izole kalmayı tercih ettikleri görülmüştür. Bu duruma örnek, “Evet, tabi oluyor. Yaşadığım kötü senaryodan sonra yine tek kalmak isterim. Ama bu uçuş sırasında mümkün değil. Daha sonra uçaktan indikten sonra böyle yapıyorum” (K2) şeklindedir. Tek başına çalışmanın veya belirli bir pozisyonda olmanın işyeri izolasyonunu etkilediği öne sürülmektedir (D'Oliveira ve Persico, 2023). İşyerinde destekleyici davranışlar, meslektaşların iş yerinde birbirlerine duygusal ve fiziksel olarak yardım ettiği durumlardır. Ayrıca bir çalışmada, bazı kabin memurlarının uçak içinde zorlu yolcular, destekleyici olmayan amirler ve meslektaşları ile hoş olmayan deneyimler yaşamaları nedeniyle uçuş sonrası yalnız kalmak istediklerini belirtmiştir (Honkaniemi, 2023). Bu destekleyici öncül çalışmalar ışığında, kabin memurunun duygularını regüle edebilmesi için kendisiyle kalmak istemesinin öznel refahı sağlayabileceği düşünülmektedir.

Başka bir ana kategori, “İhtiyaçların karşılanması” altında 2 tane alt kategori [Şekil 6](#)'da gösterilmiştir.

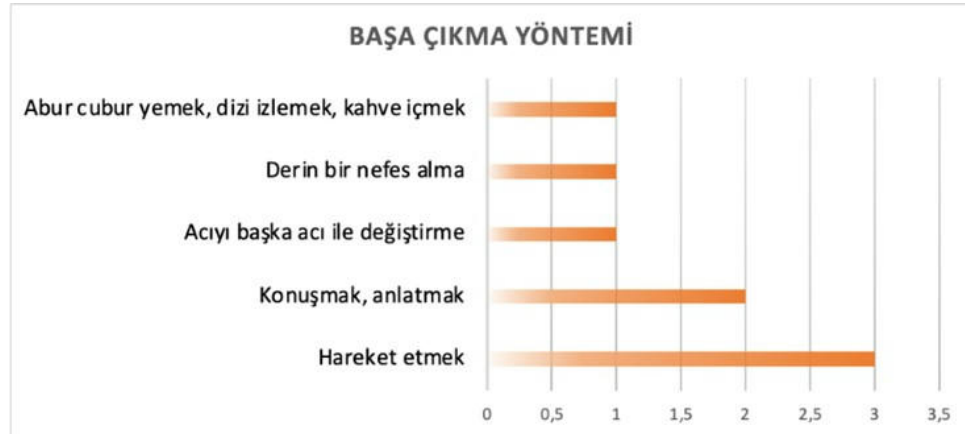
Şekil 6

İhtiyaçların Karşılanması Alt Kodları



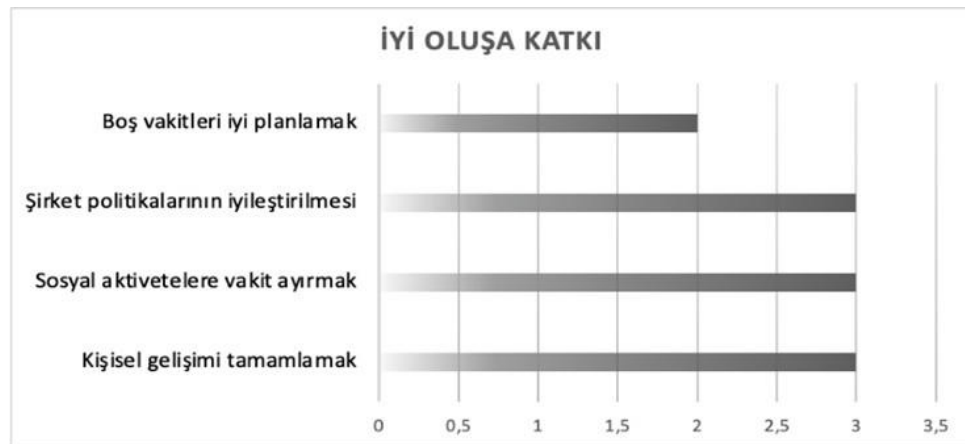
[Şekil 6](#)'dan, katılımcıların iş sırasında ihtiyaçlarını (aç, susuzluk, hastalık gibi temel ihtiyaçları) karşılamaya ne ölçüde dikkat ettikleri sorulduğunda en çok, “ihtiyaçlarımı karşılarım” cevabı geldiği anlaşılmıştır. Diğer bir kategori ise “ihtiyaçlarımı ötelerim” dir. Buradan kabin memurunun kendilerine çalışırken de dikkat ettiği ve ihtiyaçlarını karşılamaya özen gösterdikleri anlaşılmaktadır. Buna örnek olarak bir çalışanın “Açlık konusunda tepkisel olabiliyorum. Bu nedenle ihtiyacımı karşılamaya dikkat ediyorum. Yoksa böyle durumlarda sesim bir iki ton yükselebiliyor” (K6) olarak cevap verdiği görülmüştür. Kabin memurları, yoğun uçuş programları ve erken gece uçuşları nedeniyle uçuş yorgunluğunu daha sık hissedebilmektedir. Bu durum kabin memurunun performansını etkilemekte, dikkatinde ve algısında azalmaya neden olabilmektedir. Ayrıca uçuş sırasında yolcuları yerleştirmek, yemek servisi gibi tüm hazırlıkları tamamlamak için hızlı çalışmaları gerekmektedir. Üzerinde zaman ve iş baskısı hisseden kabin memuru, kendi ihtiyaçlarını ötelemek gibi olumsuz etkiler ile karşı karşıya gelmektedir (Yelgin ve Ergün, 2022). Buna rağmen mevcut çalışmada yer alan kabin memurları nezdinde, bireysel ihtiyaçların karşılanmaya özen gösterildiği anlaşılmaktadır. Bu davranış örneği, kabin memurlarının kendilerine karşı öz şefkatli bir tutum geliştirdiklerinin işaretidir. Ayrıca bu tutum, fiziksel ve psikolojik iyi oluş açısından da önem arz etmektedir.

Yedinci kategori olan “Başa çıkma yöntemleri” altında 5 tane alt kategori [Şekil 7](#)'de sıralanmıştır.

Şekil 7**Başa Çıkma Yöntemleri Alt Kodları**

Katılımcılara duygusal olarak zorlandıkları zaman başa çıkma yöntemleri sorulduğunda gelen yanıtlar sonucu oluşturulan alt kategoriler en çok “hareket etmek, arkadaşları ile konuşmak, anlatmak” şeklindedir. Devamındaki kategoriler ise “acıyı başka acı ile değiştirmek, derin bir nefes alma ve abur cubur vb. yeme” olarak ifade edilmektedir. Buradan araştırmaya dahil olan kabin memurlarının duygusal emek gereği, uçuş sırasında duygularını bastırma yöntemleri geliştirdikleri anlaşılmaktadır. En çok tercih ettikleri başa çıkma yöntemi, uçuş içerisinde hareket etmek olduğudur. “O acıyı başka bir şeyle değiştiriyorum. Dilimi ısırarak baş hareketim. Ya da eğilip kalkıyorum. Bir saniye bile olsa hava değişimi yaratıyor” (K1) örnek olarak verilebilir. Bunu destekleyen bir öncül çalışmaya göre, kabin memurlarının pozitif davranışlarının olumlu kurumsal izlenim ve müşteri memnuniyeti açısından gerekli olduğu düşüncesi ile baş etme yöntemleri geliştirdiklerini göstermiştir. Ayrıca yolculara karşı gerçek duyguları gösterememe, duyguları bastırma çabasının kabin ekibinde stres, bireysel tükenmişlik ve olumsuz iş tutumları gibi istenmeyen sonuçlara neden olabileceği anlaşılmıştır (Karanfil ve Çoban, 2024). Buradan çıkan sonuç, kabin ekibi için daha işlevsel başa çıkma stratejilerinin kullanıldığı takdirde iyi oluşlarının uzun vadeli sağlanabilecek olmasıdır. Bu işlevsel stratejiler, uçuş sırasında duygularını bastırmadan devam edebilecekleri “dikkatli nefes, şefkatli nefes, sevgi dolu nezaket” gibi uygulamalar olabilir (Raab, 2014). Bu nedenle öz şefkat, farkındalık vb. uygulamaların bilinmesi ve içselleştirilmesi önemlidir.

Son kategori olan [Şekil 8](#)'de ise, “iyi oluş araçları” altında ise 4 tane alt kategori oluşturulmuştur.

Şekil 8**İyi Oluş Araçları Alt Kodları**

Bu şekle göre, katılımcılara “yaşam memnuniyetine katkı sağlayacak etmenler” sorulduğunda gelen cevaplar sırasıyla; “kişisel gelişimlerini tamamlamak, sosyal aktivitelere vakit ayırmak, şirket politikalarının iyileştirilmesi, boş vakitleri iyi planlama” olarak ifade edilebilmiştir. Örnek olarak bir kabin memurunun, “Mesela benim en büyük sorunum uçuş programımın sürekli değişiyor olması. Bu nedenle hiç bir sosyal etkinlik yapamayınca mutsuz oluyorum. Acaba bugün bu uçuşum benden alınacak mı? diye bir kaygı yaşıyorum. Sürekli belirsizlik var. Bu durumun iyileştirilmesi, maddiyattan önemli” (K7) söylemi verilebilir. Yapılan bir çalışma, Herzberg’in motivasyon teorisine göre kabin ekibinin iyi oluşlarına destek olacak motivasyon kaynaklarını araştırmıştır. Buna göre çalışma koşulları, maaş ve iş güvenliği gibi hijyen faktörlerinin yokluğunun çalışanlar arasında memnuniyetsizliğe yol açabileceği öne sürülmüştür. Ayrıca kararlara katılım, sorumluluk alma ve kişisel gelişim fırsatları gibi motivasyon faktörlerin de çalışanların refahını etkilediği ifade edilmiştir. Araştırma bulguları hijyen faktörleri ihmal edilen kabin ekibinin, genel refahları ve morallerinin düşük olduğunu göstermektedir (Kvia, 2024). Bu sonuçların mevcut çalışmayı desteklediği görülmekte ve havayolu şirketlerinin olası memnuniyetsizlik kaynaklarını azaltmak için çalışanların hijyen faktörlerini iyileştirmeye önem verilmesi gerektiği anlaşılmaktadır. Bunun için de şefkatli bir örgüt kültürü, çalışanların daha iyi anlaşılması için önemli olabilir.

Tartışma

Kabin memuru mesleğinde çalışma koşullarının neden olduğu stres oldukça yüksektir. Diğer mesleklerle karşılaştırıldığında uçuş görevlilerine stres yaratan birçok faktör bulunmaktadır. Örneğin; uçak gürültüsü, turbülans gibi çalışma ortamı ile ilgili faktörler; çalışma saatlerinin değişken olması gibi çalışma süresi ile ilgili faktörler; ve yolcu, iş arkadaşları ile yaşanan çatışmalar gibi iletişimsel faktörler kabin memurunun dikkat, farkındalık, öz şefkat, iyi oluş gibi içsel kaynaklarının kaybına yol açabilmektedir (Tsaur vd., 2020). Çalışmanın bağımsız değişkeni öz şefkat, “kişinin zorlanmalarında kendisine özen ve anlayışla davranması” şeklinde ifade edilmiş ve çalışanlar için önemli bir başa çıkma stratejisi olarak görülmektedir (Neff, 2003). Çünkü öz şefkatli bir çalışan, bireysel ihtiyaçlarını karşılama, işlerini daha farkındalıkla yapma ve başkalarına karşı şefkatli bir tutum geliştirme konusunda beceri kazanmaktadır (Bedir ve Bülbül, 2024). Ayrıca öz şefkat tutumu, olumlu duyguları arttırma ve olumsuz duygulara daha az odaklanmaya yardımcı olduğu için öznel iyi oluşa katkı sağlamaktadır (Bedir ve Bülbül, 2024; Zessin vd., 2015). Bu nedenle mevcut çalışmada, kabin memurları örneklemi üzerinden öz şefkat tutumu ile öznel iyi oluş ilişkisi araştırılmıştır.

Kabin ekibi, havayolu işletmelerinin görünen yüzü olması nedeniyle çalışanların görünüşleri, tutumları ve davranışları müşteri hizmetinin kalitesini belirlemektedir (Hu vd., 2022; Luoh ve Tsaur, 2009). Ama bunun dezavantajı, yolcuların şikâyet ve memnuniyetsizlikleriyle sıkça karşılaştıkları için strese maruz kalabilmeleridir. Ayrıca iş arkadaşları ve yöneticilerle yaşanan iletişimsel zorluklar bu stresi daha da arttırmaktadır (MacBeth vd., 2012). Bu durum, kabin memurlarının öznel iyi oluşunu olumsuz etkileyebilmektedir. Araştırmada elde edilen bulguların ilki; kabin ekibinin işle ilgili hatalarda kendilerine anlayışlı davrandıkları tespitidir. Aynı zamanda kabin memurlarının mesleklerinin ilk yıllarında kendilerine daha fazla eleştirme eğilimleri olduğu, sonraki yıllarda tam tersi daha şefkatli bir tutumla kendilerine yaklaştıkları ifade edilmiştir. Buradan kabin memuru/amirinin, öz şefkatin “öz nezaket” bileşenini zamanla geliştirdikleri söylenebilir. Öz nezaket bileşeni, kişinin kendisine eleştirel olması yerine öz nezaketli tavır ya da söylemlerde bulunmasıdır. Bu durum kişinin kontrol edilemeyen yaşam olayları, zayıflıklar ve başarısızlıklar karşısında yargılayıcı olmak yerine kabul tutumu ile yaklaşmasını ifade etmektedir (Neff ve Beretvas, 2012). Son yıllarda yapılan araştırmalar öz şefkat eğitiminin, bakım veren meslek gruplarında tükenmişliği azaltabilecek bir panzehir olabileceğini öne sürmektedir (Olson, 2015; Fortney, 2013).

Diğer bir önemli bulgu, kabin ekibinin mesleklerini yerine getirirken yaşadıkları zorlanmaları fark etmeleri, duygu ve düşüncelerini rahatlıkla ifade edebilmeleri “bilinçli farkındalıklarını” gösteren önemli bir

çıkarımdır. Farkındalık bileşeni, kişinin acı dolu düşünce ve duygular ile özdeşleşmesi yerine onlara bilinçli olarak mesafe alabilmesi anlamına gelmektedir (Linardon, 2024). Ayrıca öz şefkat için kişinin ilk olarak yaşam zorluklarını fark etmesi önemlidir. Mevcut araştırmada kabin memurları, yaşadıkları duygusal zorlanmaları fark ettiklerini, duygularını uçuş sırasında dondurmaya tercih ettiklerini (kısa süreli erteleme), uçuş sonrası ise yalnız kalarak duygularını dinleme ve ihtiyaçlarını karşılamaya önem verdiklerini ifade etmişlerdir. Farkındalığın olumlu duyguları artırması, stresi ve olumsuz duyguları azaltması gerçeğine rağmen, çalışanın iyi oluşu üzerinde anlamlı bir fark yaratamayacağı söylenebilir. Çünkü farkındalığı düşük olan kişilerin de kaotik durumlar içinde uyumsuz başa çıkma stratejileri kullanarak (kaçınma, duygu ve düşüncelerin bastırılması vb.) iyi oluş halini koruyabilmektedir (Bright, 2017). Fakat uyumsuz başa çıkma stratejileri geçici bir çözüm sunduğundan, kabin memurunun yaşam memnuniyetinde düşüş ve ilişkilerinde sorunların yaşanmasına neden olabilecektir. Bu açıdan bilinçli farkındalık (mindfulness)'ın geliştirilmesi önem arz etmektedir. Farkındalık üzerine yapılan araştırmalar; duygu düzenleme, iş arkadaşları ve diğer insanlarla daha uyumlu ilişkiler, yüksek öz saygı, fiziksel ve ruhsal sağlık gibi etkilerle çalışanın öz kontrol kapasitesi desteklenmektedir. Farkındalık kapasitesi yüksek olan çalışanların, iş yerinde kendilerine tanınan fırsatları değerlendirme ve kendilerine verilen sorumlulukları gerektiği gibi yerine getirme olasılıkları daha yüksektir. Ayrıca, insanların içinde bulundukları koşulları ve duygularını kontrol edebilmeyi sağlamaktadır (Naeimi ve Rafezi, 2023).

Araştırmadan çıkarılan bir diğer önemli sonuç; kabin memurunun kendini meslektaşları ve diğer meslek çalışanları ile kıyasladığının hissettiği olumsuz duygulardır. Bu sonuç, örgütsel adalet algısının çalışanların moralini artırdığını, kendini gerçekleştirmeyi kolaylaştırdığını ve örgütsel üretkenliği geliştirdiğini gösteren önceki bir araştırmanın tam tersidir (Park ve Hyun, 2021). Kabin memurunun hissettiği örgütsel adaletsizlik algısı, çalışanı olumsuz etkileyebilmektedir. Araştırma bulguları kapsamında yöneticilere ve çalışanlara bazı önerilerde bulunulabilir. Kabin memurunun öz şefkat tutumu kazanması, örgütsel adaletsizliğin neden olduğu hislerin etkisini azaltabilir. Örgütsel adaletsizlik için de etkili insan kaynakları politikaları oluşturulabilir. Bu sayede çalışan, adaletli bir örgütsel atmosferde ortak insanlık zihniyeti ile düşünebilecektir. Bu tutum, kişinin yaşadıklarının daha geniş insan deneyiminin bir parçası olduğunun hatırlanmasıdır (Neff ve Germer, 2013). Şefkatli kabin ekibi üyeleri örgütsel atmosferi de olumlu yönde etkileyebilir. Çünkü şefkatli bir çalışan, iş arkadaşlarına karşı da aynı tutumu geliştirebilir ve onlara zor görevleri yerine getirirken yardımcı olabilir. Bu sonuç, örgütsel atmosferin çalışanların tutumları üzerinde olumlu bir etkisi olduğunu gösteren önceki bir çalışmayla örtüşmektedir (Öktem, 2022).

Araştırma bulguları kapsamında yöneticilere ve çalışanlara bazı önerilerde bulunabilir:

- Havayolu insan kaynakları şefkatli bir örgüt kültürü oluşturabilmesi için kabin ekibine, kısa uygulamalardan genişletilmiş eğitimlere kadar çeşitli programlar düzenleyebilir. Öz-şefkat uygulamaları (meditasyon pratikleri, eğitim programları gibi) yaklaşan stresli iş dönemlerinde çalışanların kendilerine nazik davranmalarına, duygu-düşüncelerden ayrışmalarına ve yaşananları insanlığın ortak deneyiminin bir parçası olarak görmeye yardımcı olmaktadır (Maddock vd., 2024). Bu nedenle havayolu şirketleri öz şefkati, kuruluşların eğitim planlamasına dâhil edebilir. Örneğin hem klinik hem de genel popülasyonlara uygulanabilen bir program olan farkındalıklı öz şefkat programını (MSC) uygulanabilir. MSC, sekiz hafta boyunca zorlayıcı duygu ve ilişkilerle nasıl başa çıkılacağı gibi konuları ele alan kapsamlı bir programdır. Bu programların etkinliğini değerlendiren araştırma sonuçları, katılımcıların farkındalık ve öz şefkat seviyelerini arttırdığını; kaygı, depresyon ve stres seviyesini düşürdüğünü göstermektedir (Alcaraz-Córdoba vd., 2024; Maddock, 2024). Buradan yola çıkarak kabin memurları için standartlaştırılmış çevrimiçi öz şefkat müdahale programının uygun olduğu düşünülmektedir.

- Kabin memuru, uçuş öncesi katılacağı eğitim sayesinde öznel refahını ve duygularını düzenleme yeteneğini geliştirebilecektir. Böylece meslektaşlar ve yolcularla şefkat odaklı iletişimini de iyileştirebilir (Lalor ve Khoshfetrat, 2024). Uçuş sonrası ise bireysel ihtiyaçlarını karşılamaya önem vermesine, duygularını regüle etmesine, psikolojik baskı ve iş stresini azaltmasına yardımcı olabilir. Kabin memurlarının, özellikle mesleğin ilk yıllarında farkındalık temelli öz şefkat eğitimleri almalarının; öz eleştiri yerine öz nezakete, işe kolay uyum sağlamaya, olumsuz duygu ve düşüncelerden ayrışmaya, olayları daha geniş açıdan görmeye, başkalarına daha şefkatli davranmaya yardımcı olacağı düşünülmektedir. Yapılan önceki araştırmalarla tutarlı olarak (Maddock vd., 2024) eğitim programlarında öğretilen uygulamaların, kabin ekibinin maruz kaldığı stres, zihinsel sağlık, genel hizmet kalitesi ve rekabet gücü gibi unsurları iyileştirmeye yardımcı olabileceği söylenebilir.
- Bir çalışma (Liu vd., 2020), yaşam kalitesini iyileştirmede, duygusal tükenmeyi ve stresi azaltmada etkili olduğu bulunan sevgi dolu nezaket meditasyonunun, uçuş görevlilerinin farkındalığına ve öznel iyi oluşuna katkı sağladığını göstermiştir. Sevgi dolu nezaket meditasyonu, kişinin kendisine ve başkalarına şefkatli cümleler yönelttiği bir egzersizdir (Raab, 2014). Amaç, dikkati şu ana getirmek ve olumlu duyguları artırmaya yardımcı olmaktır. Ayrıca kendine nazekatli bir şekilde yazmayı içeren şefkatli mektup uygulaması da öz şefkati geliştirmede kullanılabilir (Shapira ve Mongrain, 2010).
- Araştırmanın önemli başka bir bulgusu önceki bir çalışmayla tutarlı olarak (Castro vd., 2015), çalışanların meslekteki süreleri arttıkça duygusal emek davranışını içselleştirmeleri ve duygularını daha kolay düzenleyebilmeleridir. Bu duruma öneri olarak, insan kaynakları kabin memuru işe alım süreçlerinde duygusal emek düzeylerini ölçmek için testler uygulayabilir. Böylece örgütsel beklentiler ve test sonuçları doğrultusunda, sergilenmesi gereken duygusal emek davranışları eğitimler aracılığıyla çalışanlara daha somut bir şekilde öğretilir. Örgütsel ve psikolojik destekler ise duygusal emeğin çalışanlar üzerindeki olumsuz etkilerini azaltmaya yönelik zorunlu hale getirilebilir.
- Yukarıda belirtilen önerilere ek olarak, kabin memuru mesleğe hazırlık eğitim müfredatına farkındalık ve öz şefkat gibi derslerin eklenmesi tavsiye edilmektedir.

Özetle öz şefkat, kabin memurunun potansiyel olarak maruz kalabileceği tükenmişlik, stres gibi psikososyal mesleki risklerine karşı koruyucu bir faktör olabilir. Ayrıca öz şefkatin; öz yeterlilik, iş arkadaşı ve yolcularla ilişki vb. üzerinde de olumlu etkisi bulunduğundan daha iyi refah düzeyleriyle ilişkili olduğu söylenebilir. Bu çalışma, havacılıkta az sayıda kabin görevlisi örneklemlenerek ve nitel araştırma yöntemi kullanarak gerçekleştirildiğinden sonuçların genellenebilirliği açısından bir sınırlama bulunmaktadır. Araştırmadaki sınırlamaları aşmak için çalışma; daha fazla sayıda çalışanla ve kıdem yılları daha düşük – özellikle mesleğe yeni başlayan- kabin memurlarıyla veya nitel, nicel, karma yöntemlerle tekrarlanabilir. Sonuç olarak, yerli literatürde öz şefkat kavramını kabin memurları örnekleminde inceleyen ilk çalışma olması araştırmanın önemini göstermektedir. Bu nedenle gelecekteki araştırmalara ve insan kaynakları uygulamalarına ışık tutacağı umulmaktadır.



Etik Kurul Onay	Etik Kurul Belgesi, 07.10.2024 tarihinde Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu'ndan alınmıştır. (2024/367)
Bilgilendirilmiş Onam	Katılımcılardan bilgilendirilmiş onam alınmıştır
Hakem Değerlendirmesi	Dış bağımsız.
Çıkar Çatışması	Yazar çıkar çatışması bildirmemiştir.
Finansal Destek	Yazar bu çalışma için finansal destek almadığını beyan etmiştir.

Ethics Committee Approval	The ethics committee certificate was received from the Social and Human Sciences Research Ethics Committee on 07.10.2024. (2024/367)
Informed Consent	Informed consent was obtained from the participants.
Peer-review	Externally peer-reviewed.
Conflict of Interest	The author has no conflict of interest to declare.
Grant Support	The author declared that this study has received no financial support.

Yazar Bilgileri	Kübra Sarioğlu
Author Details	¹ İstanbul Üniversitesi, İşletme Fakültesi, Örgütsel Davranış Ana Bilim Dalı, İstanbul, Türkiye 0000-0001-9707-250X kubra.sarioglu@istanbul.edu.tr

Kaynakça | References

- Alcaraz-Córdoba, A., Ruiz-Fernandez, M. D., Ibanez-Masero, O., Miranda, M. I. V., Garcia-Navarro, E. B., & Ortega-Galán, Á. M. (2024). The efficacy of compassion training programmes for healthcare professionals: a systematic review and meta-analysis. *Current Psychology*, 43(20), 18534-18551.
- Allen, A. B., & Leary, M. R. (2010). Self-Compassion, stress, and coping. *Social and personality psychology compass*, 4(2), 107-118.
- Bedir, M., & Eliüşük-Bülbül, A. (2024). The effect of the self-compassion program on self-compassion and professional quality of life among healthcare professionals. *Current Psychology*, 43(17).
- Binder, P. E., Dundas, I., Stige, S. H., Hjeltne, A., Woodfin, V., & Moltu, C. (2019). Becoming aware of inner self-critique and kinder toward self: A qualitative study of experiences of outcome after a brief self-compassion intervention for university level students. *Frontiers in psychology*, 10, 2728.
- Bright, M., Parker, S., French, P., Fowler, D., Gumley, A., Morrison, A. P., ... & Wells, A. (2018). Metacognitive beliefs as psychological predictors of social functioning: An investigation with young people at risk of psychosis. *Psychiatry research*, 262, 520-526.
- Bluth, K., & Blanton, P. W. (2014). Mindfulness and self-compassion: Exploring pathways to adolescent emotional well-being. *Journal of child and family studies*, 23, 1298-1309.
- Castro, M., Carvalhais, J., & Teles, J. (2015). Irregular working hours and fatigue of cabin crew. *Work*, 51(3), 505-511.
- Chu, L. C. (2024). Effect of compassion fatigue on emotional labor in female nurses: moderating effect of self-compassion. *Plos one*, 19(3), e0301101.
- Dreisoerner, A., Klaic, A., van Dick, R., & Junker, N. M. (2023). Self-compassion as a means to improve job-related well-being in academia. *Journal of Happiness Studies*, 24(2), 409-428.
- Diener, E., & Oishi, S. (2000). Money and happiness: Income and subjective well-being across nations. *Culture and subjective well-being*, 185, 218.
- Diener, E., & Ryan, K. (2009). Subjective well-being: A general overview. *South African journal of psychology*, 39(4), 391-406.
- Di Fabio, A., & Saklofske, D. H. (2021). The relationship of compassion and self-compassion with personality and emotional intelligence. *Personality and individual differences*, 169, 110109.
- D'Oliveira, T. C., & Persico, L. (2023). Workplace isolation, loneliness and wellbeing at work: The mediating role of task interdependence and supportive behaviours. *Applied Ergonomics*, 106, 103894.
- Dunkley-Smith, A. J., Reupert, A. E., Ling, M., & Sheen, J. A. (2021). Experiences and perspectives of self-compassion from young adult children of parents with mental illness. *Journal of Adolescence*, 89, 183-193.
- Eldor, L. (2018). Public service sector: The compassionate workplace—The effect of compassion and stress on employee engagement, burnout, and performance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 28(1), 86-103.



- Emirza, E. G. (2023). *Şiddete Maruz Kalan Kadınlara Uygulanan Bilinçli Farkındalık (Mindfulness) Temelli Güçlendirme Programının Öz-Şefkat, Benlik Saygısı ve Stresle Baş Etme Biçimlerine Etkisi: Randomize-Kontrollü Çalışma*, Gazi Üniversitesi.
- Ericson, S. M., Gallagher, J. P., Federico, A. J., Fleming, J. J., Froggatt, D., Eleid, A., & Cai, R. Y. (2024). Does emotion regulation mediate the relationship between self-compassion and subjective well-being? A cross-sectional study of adults living in the United States. *Journal of Health Psychology*, 29(8), 863-876.
- Fredrickson, B. L. (1998). What good are positive emotions?. *Review of general psychology*, 2(3), 300-319.
- Fortney, L., Luchterhand, C., Zakletskaia, L., Zgierska, A., & Rakel, D. (2013). Abbreviated mindfulness intervention for job satisfaction, quality of life, and compassion in primary care clinicians: a pilot study. *The Annals of Family Medicine*, 11(5), 412-420.
- Gallup, Inc (2022). State Of The Global Workplace: 2022 Report. <https://www.gallup.com/Workplace/349484/State-Of-The-Global-Workplace-2022-Report.aspx#%C4%B0te-393248>
- Grandi, A., Zito, M., Sist, L., Martoni, M., Russo, V., & Colombo, L. (2022). Wellbeing in workers during COVID-19 pandemic: the mediating role of self-compassion in the relationship between personal resources and exhaustion. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(3), 1714.
- Wiklund Gustin, L., & Wagner, L. (2013). The butterfly effect of caring-clinical nursing teachers' understanding of self-compassion as a source to compassionate care. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 27(1), 175-183.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: a new attempt at conceptualizing stress. *American psychologist*, 44(3), 513.
- Hobfoll, S. E. (2001). The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: Advancing conservation of resources theory. *Applied psychology*, 50(3), 337-421.
- Jennings, R. E., Lanaj, K., & Kim, Y. J. (2023). Self-compassion at work: A self-regulation perspective on its beneficial effects for work performance and wellbeing. *Personnel psychology*, 76(1), 279-309.
- Jnaneswar, K., & Sulphey, M. M. (2021). Workplace spirituality, self-compassion and mindfulness as antecedents of employee mental wellbeing. *South Asian Journal of Business Studies*, 12(2), 269-292.
- Karanfil, S. M., & Çoban, R. (2024). Emotional Labor in Aviation: A Phenomenological Research on Cabin Crew. *Journal of Mehmet Akif Ersoy University Economics and Administrative Sciences Faculty*, 11(4), 1303-1326.
- Kıral, B. (2021). Nitel araştırmada fenomenoloji deseni: Türleri ve araştırma süreci. *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*, 10(4), 92-103.
- Kim, Y. M., & Cha, G. S. (2019). The mediating role of relationship emotion in the rapport building behaviors of hotel employees-interpersonal trust relationship. *Tour. Res*, 44, 53-79.
- Kotera, Y., Van Laethem, M., & Ohshima, R. (2020). Cross-cultural comparison of mental health between Japanese and Dutch workers: Relationships with mental health shame, self-compassion, work engagement and motivation. *Cross Cultural & Strategic Management*, 27(3), 511-530.
- Kvia, S. (2024). *Exploring Intrinsic and Extrinsic Motivational factors in the cabin: A quantitative study of motivational factors for cabin crew at Norwegian Airlines* (Bachelor's thesis, UIS).
- Lalor, J., & Khoshfetrat, A. (2024). An examination of the association between mindfulness and compassion for others in psychotherapists: A mediating role of self-compassion. *Counselling and Psychotherapy Research*, 24(3), 1006-1013.
- Lee, T., Lee, S., Ko, H., & Lee, S. M. (2022). Self-compassion among university students as a personal resource in the job demand-resources model. *Educational Psychology*, 42(9), 1160-1179.
- Li, Y., Zuo, M., Peng, Y., Zhang, J., Chen, Y., Tao, Y., ... & Zhang, J. (2022). Gender differences influence gender equality awareness, self-esteem, and subjective well-being among school-age children in China. *Frontiers in psychology*, 12, 671785.
- Liu, C., Chen, H., Liu, C. Y., Lin, R. T., & Chiou, W. K. (2020). The effect of loving-kindness meditation on flight attendants' spirituality, mindfulness and subjective well-being. In *Healthcare* (Vol. 8, No. 2, p. 174). MDPI.
- Liu, C., Chen, H., Liang, Y. C., Lin, R., & Chiou, W. K. (2021). ISDT case study of loving kindness meditation for flight attendants. In *Cross-Cultural Design. Applications in Arts, Learning, Well-being, and Social Development: 13th International Conference, CCD 2021, Held as Part of the 23rd HCI International Conference, HCII 2021, Virtual Event, July 24-29, 2021, Proceedings, Part II 23* (pp. 201-216). Springer International Publishing.
- Linardon, J., Messer, M., Goldberg, S. B., & Fuller-Tyszkiewicz, M. (2024). The efficacy of mindfulness apps on symptoms of depression and anxiety: An updated meta-analysis of randomized controlled trials. *Clinical psychology review*, 107, 102370.
- Maddock, A. (2024). Testing mindfulness mechanisms of action on the stress and burnout of social workers. *Mindfulness*, 15(5), 1149-1161.
- Maddock, A., McGuigan, K., McCusker, P., & Kellock, J. (2024). The mindfulness-based social work and self-care programme: A focus group study. *Clinical Social Work Journal*, 52(1), 48-60.
- Marshall, E. J., & Brockman, R. N. (2016). The relationships between psychological flexibility, self-compassion, and emotional well-being. *Journal of Cognitive Psychotherapy*, 30(1), 60-72.

- Merriam, S. B. (2015). *Nitel araştırma: Desen ve uygulama için bir rehber*. Nobel.
- Miao, D., Cao, X., Zhao, B., Shi, Y., & Shi, Y. (2024). Exploring the Psychological Well-Being of Flight Cadets through a Comprehensive Survey Analysis of Self-Awareness and Self-Acceptance. *Aerospace*, 11(6), 441.
- Miller, E. (2021). Mindfulness Workshop For Airline Pilots.
- Naeimi, S., & Rafezi, Z. (2023). The role of mindfulness, metacognitive beliefs and self-control in predicting job satisfaction of Tehran Airlines employees. *Psychological researches in management*, 9(1), 99-118.
- Neff, K. D. (2011). Self-compassion, self-esteem, and well-being. *Social and personality psychology compass*, 5(1), 1-12.
- Neff, K. D., & Germer, C. K. (2013). A pilot study and randomized controlled trial of the mindful self-compassion program. *Journal of clinical psychology*, 69(1), 28-44.
- Neff, K., & Knox, M. C. (2016). Self-compassion. *Mindfulness in positive psychology: The science of meditation and wellbeing*, 37, 1-8.
- Neff, K. D., & Beretvas, S. N. (2013). The role of self-compassion in romantic relationships. *Self and identity*, 12(1), 78-98.
- Neff, K. D., Hsieh, Y. P., & Dejjitrat, K. (2005). Self-compassion, achievement goals, and coping with academic failure. *Self and identity*, 4(3), 263-287.
- Olson, K., Kemper, K. J., & Mahan, J. D. (2015). What factors promote resilience and protect against burnout in first-year pediatric and medicine-pediatric residents?. *Journal of evidence-based complementary & alternative medicine*, 20(3), 192-198.
- Öktem, Ş. (2022). The effects of organizational climate on organizational identification and job satisfaction: The hotel sample. *Journal of Management and Economic Studies*, 4(3), 186-197.
- Panguene Honkaniemi, I. (2023). Well-being of cabin crew members working abroad.
- Parent, M. É., El-Zein, M., Rousseau, M. C., Pintos, J., & Siemiatycki, J. (2012). Night work and the risk of cancer among men. *American journal of epidemiology*, 176(9), 751-759.
- Park, J., & Hyun, S. S. (2021). Influence of airline cabin crew members' rapport-building behaviors and empathy toward colleagues on team performance, organizational atmosphere, and irregularity. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(12), 6417.
- Raab, K. (2014). Mindfulness, self-compassion, and empathy among health care professionals: a review of the literature. *Journal of health care chaplaincy*, 20(3), 95-108.
- Rockliff, H., Gilbert, P., McEwan, K., Lightman, S., & Glover, D. (2008). A pilot exploration of heart rate variability and salivary cortisol responses to compassion-focused imagery. *Clinical Neuropsychiatry: Journal of Treatment Evaluation*.
- Schabram, K., & Heng, Y. T. (2022). How other-and self-compassion reduce burnout through resource replenishment. *Academy of Management Journal*, 65(2), 453-478.
- Shapira, L. B., & Mongrain, M. (2010). The benefits of self-compassion and optimism exercises for individuals vulnerable to depression. *The Journal of Positive Psychology*, 5(5), 377-389.
- Shapiro, S. L., Astin, J. A., Bishop, S. R., & Cordova, M. (2005). Mindfulness-based stress reduction for health care professionals: results from a randomized trial. *International journal of stress management*, 12(2), 164.
- Tucker, P., & Folkard, S. (2012). *Working time, health and safety: a research synthesis paper*. Geneva: ILO.
- Voon, S. P., Lau, P. L., Leong, K. E., & Jaafar, J. L. S. (2022). Self-compassion and psychological well-being among Malaysian counselors: The mediating role of resilience. *The Asia-Pacific Education Researcher*, 31(4), 475-488.
- Yelgin, Ç., & Ergün, N. (2022). The effects of job demands and job resources on the safety behavior of cabin crew members: a qualitative study. *International journal of occupational safety and ergonomics*, 28(3), 1511-1521.
- Zessin, U., Dickhäuser, O., & Garbade, S. (2015). The relationship between self-compassion and well-being: A meta-analysis. *Applied Psychology: Health and Well-Being*, 7(3), 340-364.
- Zimu, Y. A. N. G. (2023). Self-compassion and other compassion improves subjective well-being in university studies. *Lecture Notes in Education Psychology and Public Media*, 6, 598-604.
- Wu, Q., Cao, H., Lin, X., Zhou, N., & Chi, P. (2022). Child maltreatment and subjective well-being in Chinese emerging adults: a process model involving self-esteem and self-compassion. *Journal of interpersonal violence*, 37(15-16).
- Wylde, C. M., Mahrer, N. E., Meyer, R. M., & Gold, J. I. (2017). Mindfulness for novice pediatric nurses: smartphone application versus traditional intervention. *Journal of pediatric nursing*, 36, 205-212.

Ek | Appendix

Görüşme Soruları

1. İşinizle ilgili bir hata yaptığınızda kendinize nasıl bir dil kullanırsınız? (Eleştirel – yargılayıcı mı/yoksa nazikçe mi? Ses tonunuz nasıl?)
2. Bir meslektaşınız böyle bir durum yaşadığında ona ne söylediniz?
3. Eğer bu zamanlarda kendinize sert/eleştirel bir dil kullanıyorsanız bu durum sizi işinize karşı motive mi ediyor? Yoksa isteksiz/çaresiz mi hissettiriyor?
4. İşinizle ilgili (yönetici/iş arkadaşı/yolcu) bir zorlukla (olumsuz bir yorum/şikâyet/davranış) karşılaştığınızda kendinize nasıl davranırsınız?
5. İşle ilgili duygusal olarak kötü zamanlarınızda, diğer pek çok insanın sizden daha iyi mi olduğunu düşünürsünüz? / “bu durum sadece benim başıma geliyor, diğer herkes mutlu” gibi. (Diğer meslektaşlarınızın da benzer zorluklar yaşadığını kendinize hatırlatma eğiliminiz var mı?)
6. İşinizi gerçekleştirirken yaşadığınız duygusal zorlanmalar sizi diğerlerinden izole hissettiriyor mu?
7. Kendi ihtiyaçlarınızı karşılayamıyor olmak, yolcuya olan iş arkadaşınız/davranışlarınızı/tavrınızı etkiliyor mu?
8. Ortaya çıkan olumsuz, acı verici durum-olay-duygular karşısında başa çıkmanızı yardımcı olan araç/yöntemler vs. nedir? (Meditasyon gibi nefes teknikleri vs. uyguluyor musunuz?)
9. Genel olarak hayatınızdan memnuniyet/mutluluk düzeyiniz nedir? (1-10’a kadar bir puan ve artması için ne yapılabilir?)