

Human Factors in Aviation and Aerospace

Volume 1, Issue 1, 2024



Owner | Sahibi

Prof. Aslı Beyhan Acar

Istanbul University Institute for Aviation Psychology Research

Responsible Manager | Sorumlu Yazı İşleri Müdürü

Assoc. Prof. Cem Güney Özveren

Istanbul University Institute for Aviation Psychology Research

Correspondence Address | Yazışma Adresi

Istanbul University Institute for Aviation Psychology Research

Address | Adres: Kalenderhane, Bozdoğan Kemerli Cd. No:5 34134 Fatih
İstanbul Türkiye

Phone | Telefon : +90 (212) 440 17 74 ext. 14380

E-Mail | E-Posta: hfaa@istanbul.edu.tr

URL: <https://hfaa.istanbul.edu.tr>

Publisher | Yayıncı

Istanbul University Press

Address | Adres: İstanbul Üniversitesi Merkez Kampüsü, 34452 Beyazıt, Fatih,
Türkiye

Phone | Telefon: +90 (212) 440 00 00

E-Mail | E-Posta: iupress@istanbul.edu.tr

URL: <https://iupress.istanbul.edu.tr/>

Authors bear responsibility for the content of their published articles

Dergide yer alan yazılardan ve aktarılan görüşlerden yazarlar sorumludur.

The publication language of the journal is English and Turkish

Yayın dili İngilizce ve Türkçe'dir.

Human Factors in Aviation Aerospace is an online, open-access, peer-reviewed journal published twice a year (April and October) by the Institute for Aviation Psychology Research.

Human Factors in Aviation Aerospace, Havacılık Psikolojisi Araştırmaları Enstitüsü tarafından yılda iki kez (Nisan ve Ekim) yayınlanan çevrimiçi, açık erişimli, hakemli bir dergidir.

Editor-in-Chief | Baş Editör

Assoc. Prof. Cem Güney Özveren *Istanbul University, İstanbul, Türkiye*
cem.ozveren@istanbul.edu.tr

Co-Editor-in-Chief | Baş Editör Yardımcısı

Dr. Seda Çeken *Istanbul University, İstanbul, Türkiye*
sedaceken@istanbul.edu.tr

Editorial Management Board Member | Yazı Kurulu Üyesi

Assoc. Prof. Ali Özgür Karagülle *Istanbul University, İstanbul, Türkiye*
ozgurk@istanbul.edu.tr

Editorial Assistant | Editoryal Asistan

Dr. Özlem Yılmaz Halıcı *Istanbul University, İstanbul, Türkiye*
ozlemyilmaz1@istanbul.edu.tr

Res. Assist. Ezgi Yıldız *Istanbul University, İstanbul, Türkiye*
ezgiyildiztaskin@istanbul.edu.tr

Publicity Manager | Tanıtım Yöneticisi

Dr. Uğur Erdoğan *Istanbul University, İstanbul, Türkiye*
ugur.erdogan@istanbul.edu.tr

Language Editor | Dil Editörü

Dr. Elizabeth Mary Earl *Istanbul University, İstanbul, Türkiye*
elizabeth.earl@istanbul.edu.tr

Editorial Board Members | Yayın Kurulu

Prof. Hakkı Aktaş	<i>İstanbul University, İstanbul, Türkiye</i> hakki.aktas@istanbul.edu.tr
Assist. Prof. Şenol Kurt	<i>İstanbul University, İstanbul, Türkiye</i> senolk@istanbul.edu.tr
Prof. Pınar Ünsal	<i>İstanbul University, İstanbul, Türkiye</i> pinsal@istanbul.edu.tr
Prof. Selma Arıkan	<i>İstanbul Medeniyet University, İstanbul, Türkiye</i>
Assist. Prof. Neşe Saruhan	<i>İstanbul Gedik University, İstanbul, Türkiye</i> nese.saruhan@gedik.edu.tr
Assoc. Prof. Nihat Taş	<i>İstanbul University, İstanbul, Türkiye</i> nihattas@istanbul.edu.tr
Dr. Murat Terzioğlu	<i>Turkish Airlines, İstanbul, Türkiye</i> murat@thecrminstitute.com
Dr. Bilal Kılıç	<i>Turkish Airlines, İstanbul, Türkiye</i> capt.bilalkilic@gmail.com
Dr. Metin Ertaş	<i>Turkish Airlines, İstanbul, Türkiye</i> ertas@istanbul.edu.tr
Prof. Arzu Ülgen Aydınlik	<i>İstanbul University, İstanbul, Türkiye</i> aulgen@istanbul.edu.tr
Dr. Yixiang Lim	<i>Institute for Infocomm Research, Institute for Infocomm Research, Fusionopolis, Singapore</i> lim_yixiang@i2r.a-star.edu.sg
Dr. Kam K. H. NG	<i>The Hong Kong Polytechnic University, Hung Hom, KLN, HKSAR</i> kam.kh.ng@polyu.edu.hk
Dr. Katie Ruth Pierson	<i>Alpha-Speech, LLC, Oregon City, Oregon, USA</i> contact@alpha-speech.com
Dr. Giuseppe Catenazzo	<i>American Institute of Applied Sciences & ICN Business School, Switzerland</i> g.catenazzo@aus.swiss
Dr. Aleksandra Zajac	<i>American Institute of Applied Sciences & ICN Business School, La Tour-de-Peilz, Switzerland</i> a.zajac@aus.swiss

Contents | İçindekiler

Research Article Araştırma Makalesi	
Commercial Airline Pilots' Psychosocial Risk Factors: Evaluating the Mechanisms Influencing Job Satisfaction	01
Ticari Havayolu Pilotlarının Psikososyal Risk Faktörleri: İş Tatminini Etkileyen Mekanizmaların Değerlendirilmesi	
Gizem Kara Arseven, Elif Yurdakul	
Research Article Araştırma Makalesi	
The Mediating Role of Life Satisfaction in the Relationship Between Mindfulness Level and Perceived Stress Level in Pilots	20
Pilotlarda Bilinçli Farkındalık Düzeyi İle Algılanan Stres Düzeyi Arasındaki İlişkide Yaşam Tatmininin Aracılık Rolü	
Kübra Özer, Zeynep Küçük	
Derleme Makalesi Review Article	
Marka Sadakati ile Bağlanma Stilleri Arasındaki İlişki: Türk Sivil Havacılık Sektörü Üzerine Bir Araştırma Modeli Önerisi	42
The Relationship between Brand Loyalty and Attachment Styles: A Research Model Proposal on the Turkish Civil Aviation Industry	
Ceren Boyraz, Çağla Naz Gençoğlu, Pınar Türüt	
Derleme Makalesi Review Article	
İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide İş Yüğü ve Proaktif Kişiliğin Düzenleyici Rolü: Havacılık Sektöründe Bir Araştırma Modeli	56
The Moderating Role of Workload and Proactive Personality on the Relationship Between Job Satisfaction and Turnover Intention: A Research Model in the Aviation Industry	
Zeynep Gence, Sümeyye Aleyna Ural, Elif Aksu	
Derleme Makalesi Review Article	
Havacılık Sektöründe Duygusal Zekanın Çatışma Yönetimine Etkisine İlişkin Bir Derleme	71
A Review regarding the Effect of Emotional Intelligence on Conflict Management in the Aviation Industry	
Hüseyin Taşçı, Büşra Sezgin, Melike Kazar	
Review Article Derleme Makalesi	
A Review: Accent Modification in Aerospace and Aviation	93
Bir Derleme: Uzay ve Havacılıkta Aksan Modifikasyonu	
Katie Pierson	

Editorial Note: The First Issue of Human Factors in Aviation and Aerospace

Welcome to the first issue of *Human Factors in Aviation and Aerospace*, a new frontier for scholars, practitioners, and enthusiasts in the field of aviation psychology and aerospace sciences. This journal is an endeavor by the Istanbul University Institute for Aviation Psychology Research, aiming to advance our understanding of human elements in the complex and dynamic environments of aviation and space. Our publication is an online, open-access, peer-reviewed platform dedicated to disseminating research findings twice a year, every April and October, with articles accepted in both English and Turkish.

The scope of our journal is intentionally broad and multidisciplinary, encompassing topics from aviation and aerospace psychology to crew resource management, and from the effects of spaceflight on psychological health to cognitive abilities essential for aviation tasks. Our commitment is to explore the various dimensions of human factors, which are pivotal in enhancing safety, efficiency, and performance in aviation and aerospace industries.

This first issue could not have been possible without the relentless dedication and hard work of numerous individuals. We extend our deepest gratitude to the contributing authors who have shared their insights and research findings, enriching the breadth and depth of content available to our readers. Each paper submitted contributes significantly to the evolving landscape of aviation and aerospace research. Moreover, we owe a special thanks to the master's students of the Institute for Aviation Psychology Research. Their enthusiastic participation in the process has been invaluable. The collective effort of these emerging scholars signifies the bright future of aviation and aerospace sciences.

As we launch this first issue, we invite researchers, academics, and industry professionals to contribute their work and engage with the content we present. We hope that *Human Factors in Aviation and Aerospace* serves as a catalyst for significant contributions to the field and fosters a robust community of practice and research. Thank you for joining us on this exciting journey to explore and understand the human factors that are so vital to the progress and safety of aviation and aerospace endeavors.

Editörün Notu: Human Factors in Aviation and Aerospace Dergisinin İlk Sayısı

Havacılık psikolojisi ve uzay bilimleri alanında faaliyet gösteren akademisyenler, sektör çalışanları ve havacılık tutkunları için yeni bir başlangıç olan *Human Factors in Aviation and Aerospace* dergisinin ilk sayısına hoş geldiniz. Bu dergi, İstanbul Üniversitesi Havacılık Psikolojisi Araştırmaları Enstitüsü'nün bir girişimidir ve havacılık ile uzaydaki karmaşık ve dinamik ortamlarda insan faktörlerinin etkilerini daha iyi anlamayı amaçlar. Yayınımız, Nisan ve Ekim aylarında olmak üzere yılda iki kez çevrimiçi ve açık erişimli bir şekilde, İngilizce ve Türkçe makaleleri içeren hakemli bir dergidir.

Dergimizin kapsamı geniş ve çok disiplinlidir; havacılık ve uzay psikolojisi, ekip kaynak yönetimi, uzay uçuşunun psikolojik sağlık üzerindeki etkileri ve havacılık görevleri için gerekli bilişsel yetenekler gibi konuları içermektedir. Amacımız, havacılık ve uzay sektöründe emniyet, verimlilik ve performansı artırma potansiyeline sahip insan faktörlerinin çeşitli yönlerini keşfetmektir.

Bu ilk sayı, sayısız kişinin aralıksız adanmışlığı ve sıkı çalışması olmadan mümkün olamazdı. Bilgilerini ve araştırma sonuçlarını bizimle paylaşan yazarlara teşekkürlerimizi sunarız; bu katkılar, dergimizin içeriğinin zenginleşmesine büyük katkı sağlamıştır. Ayrıca, sürece heyecanla katılan Havacılık Psikolojisi Araştırmaları Enstitüsü'nün yüksek lisans öğrencilerine teşekkür ederiz. Bu genç bilim insanlarının çabaları, havacılık ve uzay bilimlerinin parlak geleceğine işaret etmektedir.

Bu ilk sayıyı yayımlarken, araştırmacıları, akademisyenleri ve sektör profesyonellerini çalışmalarını paylaşmaya ve dergimizi takip etmeye davet ediyoruz. Umarız, *Human Factors in Aviation and Aerospace* dergisi, alana önemli katkılarda bulunan ve güçlü bir uygulama ve araştırma topluluğunun oluşmasına yardımcı olur. Havacılık ve uzay alanında gelişmelerin ilerlemesi ve emniyeti için bu kadar hayati olan insan faktörlerini keşfetme ve anlama yolculuğumuza katıldığınız için teşekkür ederiz.

Human Factors in Aviation and Aerospace

Research Article | Araştırma Makalesi

Open Access | Açık Erişim

Commercial Airline Pilots' Psychosocial Risk Factors: Evaluating the Mechanisms Influencing Job Satisfaction

Ticari Havayolu Pilotlarının Psikososyal Risk Faktörleri: İş Tatminini Etkileyen Mekanizmaların Değerlendirilmesi



Gizem Kara Arseven¹ & Elif Yurdakul²

¹ İstanbul Bilgi University, Graduate Programs Institute Organizational Psychology Master's Program, İstanbul, Türkiye

² İstanbul Bilgi University, School of Civil Aviation, İstanbul, Türkiye

Abstract

Airlines have expanded their flight schedules and networks, making air travel more accessible but requiring pilots to navigate dense, fluctuating schedules and complex duties. The biological and psychosocial risks facing pilots, including fatigue, disrupted circadian rhythms, and stress, directly impact flight safety and have gained attention. Yet, exploring these psychosocial risks from an Industrial/Organizational Psychology perspective remains a relatively new approach. The current study seeks to advance the field by examining the mechanisms underpinning job satisfaction among commercial airline pilots, specifically focusing on the impact of psychosocial risk factors inherent in their profession. To achieve this goal, the study tested the relationship between psychological capital, mindfulness, work-life balance, and job satisfaction. This exploratory research aimed to elucidate the mechanisms of job satisfaction among pilots employed by commercial airlines in Turkey, with data collected from 94 commercial airline pilots. Results revealed a positive relationship between psychological capital, mindfulness, work-life balance, and job satisfaction. Additionally, the findings indicated that work-life balance mediates both mindfulness-job satisfaction and psychological capital-job satisfaction relationships. According to the study findings, work-life balance has a significant role in mediating the personal strengths and pilots' satisfaction level with their jobs. The direct and indirect impacts of mindfulness, psychological capital, and work-life balance on job satisfaction suggest that enhanced work-life balance and strengthened personal resources positively influence job satisfaction, within the context of psychosocial risk factors faced by commercial airline pilots.

Öz

Hava ulaşımının yolcular için daha erişilebilir hale getirmek için havayolları uçuş frekanslarını ve ağlarını çoğaltmışlardır. Bu koşullar, ticari havayolu pilotlarının karmaşık ve zorlu uçuş görevlerini yönetirken, yoğun ve değişken uçuş programlarına ayak uydurmalarını gerektirmektedir. Ticari havayolu pilotlarının, havacılık endüstrisinin doğasından kaynaklanan yorgunluk, bozulmuş sirkadiyen ritim, artan stres gibi biyolojik ve psikososyal riskleri, uçuş emniyeti ile doğrudan ilişkisi nedeniyle dikkat çekmektedir. Ancak ticari havayolu pilotlarının psikososyal risk faktörlerinin Endüstriyel/Örgüt Psikolojisi kapsamında araştırılması halen oldukça yeni bir yaklaşımdır. Mevcut çalışma, ticari havayolu pilotlarının iş tatmininin altında yatan mekanizmaları değerlendirerek ve ticari havayolu pilotluğu mesleğinde psikososyal risk faktörleri etrafındaki modelleri bağlamsallaştırarak gelişen alana katkıda bulunmayı amaçlamıştır. Bu amaca ulaşmak için psikolojik sermaye, bilinçli farkındalık, iş-yaşam dengesi ve iş tatmini arasındaki ilişki test edilmiştir. Bu çalışma, Türkiye merkezli ticari havayollarında çalışan pilotların iş tatmini mekanizmalarının altını çizmek için keşfedici bir araştırma olarak tasarlanmıştır. Veriler 94 ticari havayolu pilotunun katılımı ile elde edilmiştir. Sonuçlar, psikolojik sermaye, bilinçli farkındalık, iş yaşam dengesi ve iş tatmini arasında pozitif bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Ayrıca bulgular, iş-yaşam dengesinin hem bilinçli farkındalık-ış tatmini hem de psikolojik sermaye-ış tatmini ilişkilerine aracılık ettiğini göstermiştir. Araştırma bulguları bilinçli farkındalık, psikolojik sermaye ve iş-yaşam dengesinin iş tatmini üzerindeki doğrudan ve dolaylı etkilerini; artan iş-yaşam dengesi ve güçlü kişisel kaynakların, ticari havayolu pilotlarının psikososyal risk faktörü olarak değerlendirilen iş tatminini olumlu yönde etkileyebileceğini göstermektedir.



“ Citation | Atf: Kara Arseven, G. & Yurdakul, E. (2024). Commercial airline pilots' psychosocial risk factors: Evaluating the mechanisms influencing job satisfaction. *Human Factors in Aviation and Aerospace*, 1(1), 1-19. <https://doi.org/10.26650/hfaa.1471279>

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

© 2024. Kara Arseven, G. & Yurdakul, E.

✉ Corresponding author | Sorumlu Yazar: Gizem Kara Arseven gizem.kara04@bilgi.edu.tr



Keywords Mindfulness · Psychological capital · Work-life balance · Job satisfaction · Psychosocial risks

Anahtar Kelimeler Bilinçli farkındalık · Psikolojik sermaye · İş-yaşam dengesi · İş tatmini · Psikososyal riskler

Commercial Airline Pilots' Psychosocial Risk Factors: Evaluating the Mechanisms Influencing Job Satisfaction

Flight duty is a complex and demanding process. It requires concurrently gathering and sharing information, solving problems, making decisions, and communicating with other crew members while controlling several factors. While rigorously defined procedures are used in the selection process and training of pilots, psychological resources play a major role in both safe flight operations and their satisfaction level with their jobs. Several psychological risk factors could exacerbate work-related stress and lower job satisfaction. These factors can be exemplified as irregular working hours, working anti-social hours, being away from the house, lack of certainty due to crew planning, being contacted by work while off-duty due to a changed roster, etc. (Cahill et al., 2020). Psychosocial risk factors have the potential to raise stress levels at work and lower job satisfaction.

For pilots flying commercial aircraft, fatigue is one of the biggest risk concerns, second only to the workload of each individual flight operation. In addition, the mental strain and intense focus needed for flight operations are brought on by the safety obligations, which also induce stress. In addition, pilots who work irregular schedules may be at risk for psychosocial issues as a result of their disrupted circadian rhythm, time spent away from home, restricted socialization opportunities, stress from missing significant family occasions or holidays, or uncertainty about whether to take that important day off.

The Importance of Managing Psychosocial Risks in Aviation

Airline pilots' poor psychological health was found to be linked to their actively changing rosters, lack of personal control over their work, and less sociable workplace (Cooper & Sloan, 1985). According to a systematic review conducted by Pasha and Stokes (2018), depression is more prevalent than in the general population. Mood disorders that commercial airline pilots experience may result from distress because of disrupted circadian rhythm (Pasha & Stokes, 2018). Pilots' musculoskeletal issues have been linked to feeling under-supported and excessive demands of flight, particularly for first officers (Runeson-Broberg et al., 2014).

More attention has been paid to pilots' mental health problems and ways to treat them, particularly since the Germanwings 9525 accident in 2015. The co-pilot of Germanwings Flight 9525 had a history of severe depression. His doctor had declared him unable to fly because of his suicidal thoughts, but the airline had not been notified. (BEA - Bureau d'Enquêtes et d'Analyses, 2016). After this catastrophic accident, the European Aviation Safety Agency (EASA) provided a response stating that if the flight crew's ineligible psychological and medical conditions are not identified, catastrophic consequences may ensue. Shortly after the incident, the EASA released a recommendation that centered on the flight crew's medical suitability. The report recommends that pilots be subjected to a psychological assessment before beginning employment, that random drug and alcohol testing be instituted, and that pilot support programs be established (European Commission, 2015). According to these suggestions, EASA released new rules for the assessment and management of flight crew mental health (Commission Regulation (EU) 2018/1042, 2018).



Directorate General of Civil Aviation has legislated SHT-PSP Instruction on Aviation Personnel Peer Support Program and provided a guideline for airlines to implement support programs (SHT-PSP, 2021). The aim of the regulation has been stated as "...to regulate the rules of peer support programs and their implementation procedures, to increase aviation safety by coping with factors that cause anxiety and/or stress for aviation personnel, and to prevent the loss of license or certificate of trained personnel, and to regulate the implementation procedures of public, private institutions and organizations, and to determine the characteristics, duties, powers, and responsibilities of real and legal persons, and to regulate the activities in this regard." (SHT-PSP, 2021). According to Cahill et al. (2020), The promotion of wellbeing and coping mechanisms has to receive more attention to stop these tragic occurrences. Establishing a more all-encompassing strategy to improve well-being would be consistent with the SHT-PSP's goal of helping aviation personnel manage stressors and/or anxiety-inducing causes.

Employees at safety-critical organizations (SCOs) confront serious risks (Bergheim et al., 2015). Minimum rest time is specified in regulations as a prerequisite for being fit for flight. Nonetheless, there is a dearth of advice highlighting the significance of having a balance between one's personal and professional lives and how this affects job satisfaction.

By including improvable personal resources and considering pilots' job satisfaction as a psychosocial risk, the current study aims to broaden the understanding of the psychosocial risk variables that affect commercial airline pilots. In this perspective, psychological capital variables, work-life balance, and mindfulness have all been proposed as developable sources to explain job satisfaction.

Job Satisfaction Construct as a Psychosocial Risk Factor

Job satisfaction is a concept that is frequently prioritized and studied, specifically in the areas of Organizational/Industrial Psychology, Human Resources, and Business Management. Views of job satisfaction have taken on a broad-spectrum because studies generally have approached job satisfaction as a factor that only develops depending on the work conditions and one's approach to work and that only impacts business life. Owing to its substantial influence on the quality of life and health, job satisfaction ought to be assessed as a separate psychosocial risk factor. Since reducing job dissatisfaction does not necessarily result in increasing job satisfaction, the risk factors should be distinguished from job dissatisfaction (Luthans et al., 2015). Studying negative aspects and practice are consequently limited in their capacity to yield a greater understanding of strengths, optimal performance, and attaining individual development because the two attitudes are influenced by different circumstances (Luthans et al., 2015).

There is growing evidence that current work-related circumstances might negatively impact employees' physical and mental health by undermining job satisfaction (Faragher et al., 2013). Social and environmental factors have long been studied in relation to health. Given that work takes up the majority of a one's day, it makes sense that pressure and stress from work-related causes would have a big impact on health. The demands-control-support paradigm, which is frequently used to examine the psychosocial impact of the workplace on health, contends that environments with high expectations, limited control, and low social support are the most hazardous. It was shown that one major risk factor for commercial aircraft pilots was low social support (Fu et al., 2020). The psychological environment at work affects how people feel about their health, how well they recover from work, how tired they are, and whether or not they have sleep problems, which can even be affected by the operational type of aircraft (Fu et al., 2020).

Additionally, job satisfaction is discussed along with its defensive and preventive functions. The findings showed that job satisfaction has an impact on people's health, happiness, and confidence, highlighting the need of maintaining a positive, protective opinion of one's work. The findings suggest that, when put into

practice, policies on personnel management that place a strong emphasis on job satisfaction may enhance physical function and overall health perception, lessen performance constraints resulting from physical health issues, and reduce physical discomfort, all of which increase long-term organizational performance (Satuf et al., 2018). Numerous research conducted at various times show a connection between wellbeing and work-relevant stress (Faragher et al., 2013). Improved emotional performance, social function, and vitality as well as fewer performance limitations brought on by mental health conditions were related to job satisfaction (Satuf et al., 2018).

The Relationship Between Work-Life Balance and Job Satisfaction of Commercial Airline Pilots Within the Scope of Psychosocial Risks

When one's working hours are inconsistent, juggling other facets of life takes extra labor. Establishing fatigue risk management systems that supervise rostering and flight planning is required of airlines. However, the only fatigue risk that this system addresses is the one that is managed by flying and rest periods. The correlation between flight crew members' well-being and fatigue risk may warrant the expansion of the fatigue risk management system (Cahill, Cullen, Anwer, et al., 2020). The correlation between fatigue and mental health has garnered significant attention. According to recent research, pilots who worked longer shifts were three times more likely to report having a higher degree of depression than those whose flight duration was less (O'Hagan et al., 2016).

The most important component for pilot retention, according to a study conducted with entry-level commercial airline pilots, was the "Lifestyle" category, which was followed by the "Economic" and "Attractive Rosters" categories (Faragher et al., 2013). In general, individuals assessed a set pattern as the most significant aspect for themselves. According to the authors, this finding reflects how much individuals value the predictability that stable flight patterns bring into their lives. This allows pilots to schedule family get-togethers and vacations while still getting enough sleep. According to earlier research, job satisfaction among employees is closely correlated with their perception of control (Spector, 1986).

The Relationship Between Psychological Capital and Job Satisfaction of Commercial Airline Pilots Within the Scope of Psychosocial Risks

Examining the fundamental elements that contribute to employee wellbeing is beneficial because job satisfaction is so crucial to the performance of organizations and the well-being of their workforce. Building on one's skills and competencies makes it possible to resolve conflicts at work more effectively and to find greater fulfillment and enjoyment in work. Consequently, positive psychological capital functions as an internal factor influencing job satisfaction (Kwok et al., 2015). Employees with high psychological capital were more satisfied with their work and committed to the company because they had a higher expectation of success derived from an optimistic attitude and a conviction in their abilities derived from confidence (Avey et al., 2011). According to a study examining the relationship between psychological capital and employee performance and attitudes, PsyCap has a positive association with employee attitudes, particularly engagement with the company and job satisfaction. Moreover, it was demonstrated that a higher PsyCap correlates with increased devotion, high achievement, and contentment (Burhanuddin et al., 2019; Nafei, 2015). Moreover, prior research demonstrated that increased job satisfaction and lower turnover intention were related to the effective psychological capital intervention (Da et al., 2020).

Previous research has shown a significant relationship between psychological capital and both physical and mental health, in addition to its good effects on positive work outcomes. According to positive psychology, an individual's quality of life can be improved, and the incidence of psychopathology can be



decreased by having positive individual perspectives and positive personality traits (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000).

The role of psychological capital is significant because of the influence of the current VUCA (Volatile, Uncertain, Complex, Ambiguous) climate, particularly the serious impacts of the pandemic. This is because psychological capital has the power to combat the mental disease induced by these effects (Luthans & Broad, 2020).

The Relationship Between Mindfulness and Job Satisfaction of Commercial Airline Pilots Within the Scope of Psychosocial Risks

Mindfulness is an awakened mind state in which one's attention, backed by sensitive awareness. Mindfulness allows one to bring unpleasant thoughts or projections back to reality so that experiences can be understood as what they are (Roche et al., 2014). Research indicates that mindfulness has an impact on social relationships, behavior regulation, and both mental and physical health (Brown et al., 2007). The automatic brain mechanisms that constrain thinking as a result of prior experiences, cognitive habits, and thought patterns can be inhibited by mindfulness. Consequently, secondary processes including reduced fixation and improved emotional regulation are enhanced (Glomb et al., 2011). Such successive actions show people's deliberate decisions in reaction to a situation, rather than merely reacting to inputs in a mechanical way (Roche et al., 2014).

Employees who practice mindfulness tend to achieve better work results (McNall et al., 2021). A study conducted with teachers who received mindfulness training had far reduced rates of stress, anxiety, fatigue, and burnout (Roeser et al., 2013). Similar studies also revealed both mindfulness interventions and training reduce depression, anxiety, burnout (Fortney et al., 2013), and work and family dispute (Morganson et al., 2015). According to Sirgy and Lee (2018), role engagement and role conflict are the two main ways that mindfulness theories are conceptualized. From a role engagement point of view, work-life balance is characterized by engaging multiple roles attentively, allocating time to these roles equally, and achieving equal satisfaction across life domains. From a mitigating conflict perspective, minimal dispute exists between work and life, enrichment of function occurs without any role conflict, and resource management is employed to mitigate conflicts. (Sirgy & Lee, 2018). People need to play roles in their lives outside of work in order to attain balance. Taking on multiple roles enhances role performance, which leads to satisfaction that permeates all facets of life (Clark, 2000; Greenhaus et al., 2003; Sirgy & Lee, 2018).

The Objective of the Study

Pilots are obliged to routine health controls to sustain using the privileges of their license. Health controls include psychiatric examinations to eliminate any risks arising from psychological disorders. According to this perspective, the literature from the aviation sector emphasizes adverse perspectives or behavioral abnormalities in order to help researchers identify the causes of hazardous attitudes or fatal accidents. Nonetheless, since positive psychology seeks to highlight and reinforce people's strengths, it would be beneficial to look at the positive attributes of pilots to see what characteristics contribute to their happiness and well-being and, ultimately, safer operations. Positive psychology concepts that highlight flight crew strengths and sources of job satisfaction have received limited attention in research. To attain more comprehensive perspective psychosocial risk management strategy should not be limited to prevent undesirable aspects like burnout, negative affect, and job dissatisfaction.

Positive psychology pioneers have claimed that focusing solely on developing or suppressing undesirable characteristics of an individual may limit the ability to thoroughly explore their strengths and uncover



their developable aspects. Furthermore, it was mentioned that improving unfavorable attitudes like job dissatisfaction does not ensure job satisfaction. For all of these reasons, it is believed that it is crucial to incorporate elements in the management system that can be enhanced in light of research findings when creating strategies for the management of psychosocial risks in airline pilots.

The purpose of this study is to add to the body of literature by considering the job satisfaction of airline pilots within the scope of psychosocial risk, assessing positive psychology components and developable personal resources in relation to psychosocial risks, identifying the mechanisms influencing commercial airline pilots' job satisfaction, and looking at variables like mindfulness, psychological capital, and work-life balance as potential predictors of pilots' job satisfaction.

A notion from positive psychology, psychological capital emphasizes people's assets and qualities. In the context of the organization, these resources are important. Employees with greater psychological capital score higher on work-life balance questionnaires. (Sen & Hooja, 2015). Furthermore, it was discovered that resilience, hope, optimism, and self-efficacy all positively and significantly linked with work-life balance (Siu, 2013). Work-life balance is therefore predicted to be positively correlated with the psychological capital level and its subdimensions among pilots of commercial airlines. To further explain the routes leading to greater work-life balance, the influence of psychological capital on work-life balance was proposed. In keeping with this goal, it was discovered that PsyCap significantly predicts work-life balance as a higher-order construct (Christy et al., 2021). Given the impact on work-life balance that prior research has shown, it is hypothesized that commercial airline pilots' psychological capital is a strong predictor of work-life balance. (H.1.).

H.1. Psychological capital significantly predicts work-life balance.

Work-life balance and mindfulness have been positively correlated in a number of settings. According to an experimental study, participants who took part in the mindfulness intervention reported considerably greater work-life balance, which resulted from higher detachment, and far less strain-based work-family conflict (Fortney et al., 2013). It follows that the current study's hypothesis that mindfulness strongly predicts work-life balance is that pilots with higher mindfulness scores will also have higher work-life balance scores. (H.2.).

H.2. Mindfulness significantly predicts work-life balance.

The goal of work-life balance research is to identify and characterize the necessary adjustments to resolve the conflict between job and personal life in order to provide better outcomes for both individuals and businesses. In order to reduce any discomfort brought on by disagreements, it's critical to strike a balance between the job and personal lives. The way people manage work and other aspects of their lives has been linked to their job satisfaction, and the sense of a work-life balance has been found to be a strong predictor of job satisfaction. (Azeem & Akhtar, 2014). Owing to the nature of job that commercial airline pilots perform, work-life balance is an important topic of study. It has been suggested in the research that work-life balance significantly affects job satisfaction (H.3.).

H.3. Work-life balance significantly predicts job satisfaction.

The goal of this study is to identify the underlying mechanisms that contribute to commercial airline pilots' job satisfaction. The direct and indirect effects of variables on job satisfaction should be emphasized in order to achieve this goal. Prior research indicated that rather than providing a clear route to job satisfaction, personal strengths and resources leverage organizational resources such work-life enrichment, work-life balance, or reduced work-family conflict. Work-life balance acted as a mediator in the association between personal resources and job satisfaction, as indicated by earlier research (Orkibi & Brandt, 2015), therefore it is hypothesized that work-life balance mediates relationships between both mindfulness-job

satisfaction and psychological capital-job satisfaction relationship of commercial airline pilots (H.4. and H.5. respectively).

H.4. Work-life balance has a mediator role between the relationship of mindfulness and job satisfaction.

H.5. Work-life balance has a mediator role between the relationship of psychological capital and job satisfaction.

To enable interventions that directly address the job satisfaction of commercial airline pilots, the direct, individual influence of work-life balance components is being explored in addition to the underlying processes of job satisfaction. Research focusing on the psychosocial risk factors and retention factors of commercial airline pilots reveals that predetermined rosters, vacation schedules, family-friendly policies, fixed flight schedules, flexible duty changes, and time spent away from home rank among the major problems facing airline pilots in their careers. These elements pertain to conceptions of work-life balance. It is hypothesized that subdimensions of work-life balance can independently predict job satisfaction (H.6a, H.6b, H.6c, H.6d).

H.6. Sub-dimensions of work-life balance significantly predict job satisfaction.

H.6a Work dominating life sub-dimension significantly predicts job satisfaction.

H.6b The work-life compatibility sub-dimension significantly predicts job satisfaction.

H.6c Taking time for self-sub-dimension significantly predicts job satisfaction.

H.6d Negligence of life sub-dimension significantly predicts job satisfaction.

Method

This section describes sample, materials, procedure, and data analysis. A cross-sectional design was employed. Correlation, hierarchical regression, and mediation analyses were used to test the hypotheses.

Participants

Turkish pilots who currently work as flight crew members for Turkiye-based commercial airlines compose the study's participant pool. The Ethics Committee of the Istanbul Bilgi University has approved this research. Informed consent was obtained from the participants. The convenience sample method was used in this study, which involved ninety-four pilots from commercial airlines. Four participants' scores were eliminated because they were found to be outliers. Additionally, because of the significant variation in the number of participants in each group, the gender variable was excluded from the analysis. Four female participants' responses were eliminated because there was insufficient data to make a generalization. The frequency table of demographic variables are shown in [Table 1](#).

Table 1

Demographic Variables

Variables	Categories	Frequencies	Percent
Age	25-31	8	45360
	32-38	27	31.4
	39-45	29	33.7
	46 and above	22	45468
Marital Status	Single	12	14
	Married	74	86
Status as pilot	Captain	64	74.4





Variables	Categories	Frequencies	Percent
Additional Duty	First Officer	22	25.6
	Yes	44	51.2
	No	42	48.8
Experience as a commercial airline pilot	0-5	15	17.5
	6-10	18	20.9
	11-15	35	40.7
	16 and above	18	20.9

Materials

Five instruments (Psychological Capital Short Form, Work-Life Balance Scale, Job Satisfaction Scale, The Cognitive and Affective Mindfulness Scale, Demographic Form) have been employed for the study.

Psychological Capital Short Form

Self-efficacy, resilience, optimism, and hope are incorporated in PsyCap to create a positive construct that supports employees' motivation to accomplish their goals. For organizations to gain enduring advantages in dynamic and competitive markets, individuals' potential must be recognized (Oruç, 2018), and measuring psychological capital is a way to accomplish this. Luthans and colleagues created the 24-item Psychological Capital Scale (Luthans et al., 2007). Avey, Avolio, and Luthans (2011) conducted validity and reliability tests for the 12-item form. Oruç (2018) examined the short 12-item version's validity and reliability ratings in the Turkish setting. Survey respondents were asked to rate on a 6-point Likert scale, ranging from "1-Strongly Disagree" to "6-Strongly Agree.". At the beginning of the section, "Please consider all aspects of your occupation (flight duty, training, practical-theoretical evaluations, and extra duty if applicable) while responding to following items." sentence informed participants to create a shared perspective. The model fit index of the scale was stated as $\chi^2/df = 1,56$, indicating good fit. High internal consistency score was found with the .93 Cronbach's alpha level. In compliance with the working conditions of airline pilots, one item has been adapted. The edited "I am confident in contributing to the process of determining the strategies of the airline, where I work." item from the self-efficacy sub-scale has been discarded due to low item-total correlation. Additionally, "I don't dwell on stressful situations I face at work." from the original item of resilience sub-scale was eliminated due to low item-total correlation. In the final version, the reliability scores of hope, optimism, self-efficacy, and resilience subscales are .72, .82, .77, and .70, respectively. The Psychological Capital scale has a reliability value of .86.

Work-Life Balance Scale

The Work-Life Balance Scale was used to assess individuals' perception on the balance between their work and personal lives. The Work-Life Balance Scale, created by Apaydin (2011), has four components and twenty items. "Work-Life Compatibility" sub-dimension refers to effective prioritization and equally allocated time to both work and other areas of one's life. "Negligence of Life", on the other hand, refers to disregarding basic needs due to work requirements, and the extent to which individuals perceive the time they allocate to the non-work areas is insufficient. "Work Dominating Life" sub-dimension measures what extent work-related tasks are spread over off-work, what extent the time spent at work is reflected in activities that are not related to work. "Taking Time for Self" sub-scale refers to the quality of the interaction between time allocated to the social and work lives of individuals, the level of satisfaction with the activities they do outside of work, and the extent to which work-related tensions affect the activities in private life. 6-point Likert-type ranging from "1-Strongly Disagree" to "6-Strongly Agree" was used. To ensure a common perspective,



“Please consider all aspects of your occupation (flight duty, training, preparation for practical-theoretical evaluations, and extra duty if applicable) while responding to following items.” note was included at the beginning of the scale. Validity scores indicated $\chi^2/df=1.99$ fit index. Work-life compatibility, negligence of life, taking time off for self, work dominating life subdimensions have .88, .81, .77, and .79 Cronbach's alpha scores respectively. The internal consistency coefficient of the scale is .91, which indicates a high-reliability score. Some of the items have been edited in accordance with the working nature of airline pilots. For example, the “I continue to work non-stop on weekends.” item has been edited as “I keep busy with my job-related endeavors on my off days.”. Internal consistency was calculated again to control any possible effect of edited items. In our sample, the reliability scores of work-life compatibility, negligence of life, taking time for self, work dominating life were .91, .80, .79, and .67, respectively. The Cronbach's alpha score for the overall Work-Life Balance scale was .93.

Job Satisfaction Scale

Job satisfaction is the satisfaction of employees with their jobs and arises when the features of the work settings and employees' aspirations and wishes intersect (Keser & Bilir, 2019). Given the importance of the idea of job satisfaction in I/O psychology, one of the most often used instruments in the field is the job satisfaction scale. Items show many facets of the profession to determine an individual's level of job satisfaction. Keser & Bilir (2019) evaluated the short form's psychometric properties. One factor structure was confirmed in the study. An adequate fit index of $\chi^2/df=4.6$ is shown by CFA, and the internal consistency score (Cronbach's alpha = 0.85) indicates strong reliability. The current study's Cronbach's alpha level is .81, indicating strong internal consistency.

Cognitive and Affective Mindfulness Scale

Feldman, Hayes, Kumar, Greeson, and Laurenceau (2007) developed the 12-item Cognitive and Affective Mindfulness Scale-Revised (CAMS-R). The scale illustrates the complex idea of mindfulness, which includes acceptance, present-focus, awareness, and attention. Catak (2012) adapted the CAMS-R scale for use in Turkish. On the advice of the original scale's authors, two questions that were linked to concern and rumination were removed, and the investigation verified a one-factor structure consisting of 10 items. With its brief framework, CAMS-R offers a number of benefits and doesn't require prior mindfulness practice knowledge. All the items attempt to communicate internal experiences, particularly feelings and thoughts. The Turkish version of the CAMS-R is defined as a valid scale for evaluating mindfulness. The Root Mean Square Residual statistic was reported as 0.08, showing a marginal fit; with .94 GFI (Goodness of Fit Index) and .91 CFI (Comparative Fit Index) values indicating good index. The scale's internal consistency was reported as .77, indicating an adequate level. The scale's reliability score in the current investigation was determined to be .81.

Sociodemographic Form

Demographic Form includes age, marital status, status as a pilot, additional duty information, and experience as an airline pilot.

Procedure

To reach those working in the aviation sector, an online survey was shared on social media. In three weeks, all the data were acquired. The worries of pilots about their job security have received a lot of attention, particularly during the Covid-19 outbreak that left many airline pilots unemployed. Because of this, stressing anonymity helped to allay worries. The participants were made aware that any information they gave would be treated with the utmost confidentiality and would not be shared with any individual or organiza-



tion. At every level of the research, the study's anonymity and the respondents' confidentiality have been maintained.

Data Analysis

The data screening process was made by controlling normality and outliers in addition to missing data. Standardized scores were compared with critical values in an attempt to identify univariate outliers. Univariate outliers were defined as data that were greater than the critical value of $z = +3.29$ ($p < .001$, two-tailed test). Four participants' answers were removed from the analysis since their scores were higher than the critical threshold and they also appeared to be outliers in the histograms. Additionally, because of the significant variation in the number of participants in each group, the gender variable was excluded from the analysis. The study's normality was evaluated using skewness & kurtosis scores in addition to histograms. According to Fidell and Tabachnick (2003), if the results do not exceed $z = \pm 3.29$ ($p < .001$, two-tailed test), there are no serious issues with the normal distribution. The skewness and kurtosis statistics should be divided by their standard error. The critical value is not exceeded by the skewness and kurtosis scores' results when divided by their standard errors. Table 2 presents a descriptive analysis of the research variables.

Table 2
Descriptive Analysis

	<i>n</i>	min	max	\hat{x}	<i>s</i>
<i>Psychological Capital Scale</i>					
Self-Efficacy	86	7	12	10.56	1.15
Hope	86	14	24	20.19	2.29
Resilience	86	6	12	10.05	1.40
Optimism	86	4	12	9.16	1.99
<i>Work-Life Balance Scale</i>					
Work-Life Compatibility	86	11	36	26.10	5.38
Negligence of Life	86	6	29	17.47	5.55
Taking Time for Self	86	4	21	9.71	4.02
Work Dominating Life	86	4	21	12.53	3.66
<i>Job Satisfaction Scale</i>					
Job Satisfaction	86	7	30	22.98	4.94
<i>Cognitive and Affective Mindfulness Scale</i>					
Cognitive and Affective Mindfulness	86	35	58	47.44	5.53

Prior to analysis, multicollinearity and singularity were controlled. The tolerance value, which is a measure of the total variability of a specific independent variable, is not explained by the model's other independents. Consideration should be given to the likelihood of multicollinearity if the tolerance value is less than .10. Conversely, a VIF (Variance Inflation Factor) value of less than 10 is anticipated. Furthermore, correlations for both high and low intercorrelations were controlled.

It was determined whether work-life balance acted as a mediator in the relationships between psychological capital and job satisfaction and mindfulness and job satisfaction. Andrew F. Hayes' Process Macro v4 extension was used. The study employed an indirect effect and bootstrapping statistics to examine the mediator function of work-life balance in the relationship between psychological capital and job satisfaction and mindfulness.

Results

Correlation Analysis of Variables

To determine the degree of linear relations, Spearman rho was utilized. Job satisfaction, work-life balance and its subdimensions, mindfulness, psychological capital and its subdimensions, and demographics were included. Table 3 presents the findings.

Table 3
Correlation Analysis

Spearman's rho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. Status as Pilot	1										
2. Marital Status	-.38**	1									
3. Additional Duty	1.00**	-.38**	1								
4. Age	.60**	-.31**	.60**	1							
5. Experience	.73**	-.26**	.73**	.62**	1						
6. Mindfulness	.13	-.11	.13	.20	.13	1 (.81)					
7. Work-Life Balance	.05	-.12	.05	.13	.10	.49**	1 (.92)				
8. Work-Life Compatibility	.13	-.19	.13	.19	.13	.63**	.86**	1 (.91)			
9. Negligence of Life	-.02	.04	-.02	-.08	-.11	-.31**	-.89**	-.66**	1 (.80)		
10. Work Dominating Life	.02	.08	.02	-.03	.01	-.31**	-.78**	-.56**	.63**	1 (.67)	
11. Taking Time for Self	-.08	.10	-.08	-.13	-.11	-.48**	-.87**	-.68**	.75**	.60**	1 (.79)

Note. *p <.05, **p <.01, status as pilot codings: 0 = first officer, 1 = captain; marital status codings: 0 = married, 1 = single; presence of additional duty codings: 0 = no, 1 = yes. Internal consistency reliability estimates (i.e., alpha values) for the scales are presented in bold at the diagonal.

Examining Table 3's results reveals a positive and significant correlation between psychological capital, work-life balance, mindfulness, and job satisfaction. Furthermore, it was discovered that job satisfaction was significantly associated with every sub-dimension except self-efficacy.

Predictors of Job Satisfaction

After adjusting for the impact of the demographic variables—status, age, and experience—hierarchical multiple regression analysis was used to find significant predictors of job satisfaction. The goal of the study is to look into the factors that affect job satisfaction separately. According to earlier research, it is predicted that aspects of work-life balance are important indicators of job satisfaction. The work-life balance subdimensions of Work-Life Compatibility, Negligence of Life, Work-Dominating Life, Taking Time for Self, Hope, Resilience, Self-Efficacy, Optimism, and Mindfulness are all included in the analysis to track the distinct contributions of these subdimensions when other research variables are integrated. The hierarchical regression analysis's findings are shown in Table 4.

Table 4
Results of Hierarchical Regression Analysis for Job Satisfaction

Variables	Step 1				Step 2			
	B	SE B	β	t	B	SE B	β	t
Status	-2.23	2.33	-.20	-.96	-2.98	2.04	-.27	-1.50
Age								
1) 32-38	1.99	2.25	.19	.88	2.60	1.90	.25	1.37



Variables	Step 1				Step 2			
2) 39-45	3.24	2.62	.31	1.24	3.98	2.14	.38	1.86
3) 46 and above	3.79	2.70	.34	1.40	3.27	2.20	.29	1.49
Experience								
1) 6-10	-.75	2.06	-.06	-.36	-.42	1.91	-.03	-.22
2) 11-15	.18	2.55	.02	.07	-.18	2.31	-.02	-.08
3) 16 and above	1.72	2.75	.14	.63	1.78	2.34	.15	.76
MN					-.11	.13	-.12	-.81
WLC					.34	.15	.37	2.30
NL					.04	.13	.004	.32
WDL					.01	.19	.02	.16
TT					-.49	.18	-.40	-2.77
SE					-.39	.52	-.09	-.75
HP					.40	.28	.19	1.41
RS					-.19	.48	-.05	-.39
OPT					.18	.31	.07	.60
R		.29				.69		
R ²		.09				.48		
F for change in R ²		.78				6.13		

Note. *p<.05, **p<.01, ***p<.001. WLC: Work-Life Compatibility, NL: Negligence of Life, WDL: Work-Dominating Life, TT: Taking Time for Self, SE: Self-Efficacy, HP: Hope, RS: Resilience, OPT: Optimism, MN: Mindfulness. Status: captain=1, first officer=0. The reference values for age and experience are 25-31, 0-5 respectively.

As seen by Table 4's results, Step 1 included status, age, and experience, which accounted for 6.6% of the variation in job satisfaction. After entry of Work-Life Compatibility, Negligence of Life, Work-Dominating Life, Taking Time for Self, Self-Efficacy, Hope, Resilience, Optimism, and Mindfulness variables, the total variation explained by the whole model was 48.1%, $F(16, 69) = 3.99, p < .001$. All measures explained an additional 41.5% of the variance in job satisfaction; after controlling status, age, and experience, R^2 change = .41, $F(9, 69) = 6.13, p < .001$. In the final model, only the two control measures were statistically significant, with the "Taking Time for Self" recording a higher beta value ($\beta = -.40, p < .01$) than the Work-Life Compatibility ($\beta = .37, p < .05$). Demographic variables did not make a unique contribution to the analysis.

The Mediator Role of Work-Life Balance Between Mindfulness and Job Satisfaction

This section tested the mediating influence of work-life balance between affective and cognitive mindfulness and job satisfaction using bootstrap-based regression analysis. Analysis was conducted by including mindfulness to analysis as the independent variable, job satisfaction as the dependent variable, and work-life balance as the mediator variable. The model was tested using Process Macro Model 4 (Hayes, 2013). The number of bootstrap samples for percentile bootstrap confidence interval was selected as 10,000. The values in the 95% confidence interval generated as a consequence of the analysis should not include a 0 value in order to support the research hypothesis. Table 5 shows the mediator role of work-life balance.

Table 5

The Results for the Mediator Role of the Work-Life Balance Between Mindfulness and Job Satisfaction

Outcome Variables	
M (Work-Life Balance)	Y (Job Satisfaction)





Predictors	Outcome Variables					
		b	S.E.		b	S.E.
X (Mindfulness)	a	1.50**	.26	c'	.05	.09
M (Work-Life Balance)	-	-	-	b	.17**	.03
Constant	iM	13.27	12,4	iy	6.58	3,74
			R ² =.27			
			F(1; 84)=33.32, p<.001	F(2; 83) = 21,42, p<.001		

Note. *p<.05, **p<.01, ***p<.001, S.E.: Standard Error. Unstandardized beta values were (b) reported.

Since mindfulness has a significant indirect impact on job satisfaction, it has been found that work-life balance mediates the relationship between mindfulness and job satisfaction.

The Mediator Role of Work-Life Balance Between Psychological Capital and Job Satisfaction

Work-life balance was included as a mediator variable in this section, psychological capital was included as an independent variable, and job satisfaction was included as a dependent variable.

Table 6

The Results for the Mediator Role of the Work-Life Balance Between Psychological Capital and Job Satisfaction

Predictors	Outcome Variables					
		M (Work-Life Balance)			Y (Job Satisfaction)	
		b	S.E.		b	S.E.
X (Psychological Capital)	a	1.22***	.28	c'	.15	.08
M (Work-Life Balance)	-	-	-	b	.16***	.03
Constant	iM	23.61	13.95	iy	2.51	3.92
			R ² =.18	R ² =.35		
			F(1; 84) = 19.20, p<.001	F(2; 83) = 23.55, p<.001		

Note. *p < .05, **p < .01, ***p < .001, S.E.: Standard Error. Unstandardized beta values were (b) reported.

First, the direct effect of the psychological capital on work-life balance was tested, and the results represented in Table 6 indicated that psychological capital predicts work-life balance significantly ($b=1.22$, $t(84)=4.38$, $p<.001$). Secondly, the direct effects of work-life balance and psychological capital on job satisfaction were tested. Work-life balance was found to be significant predictor of job satisfaction ($b=0.16$, $t(83)=5.25$, $p<.001$), whereas psychological capital does not significantly predict job satisfaction ($b=0.16$, $t(87)=1.78$, $p>.05$). Psychological capital's impact on job satisfaction through work-life balance was tested. Work-life balance mediates the relationship between psychological capital and job satisfaction indirect effect =0.21, SE=0.08, 95% CI [0.08, 0.38].

Discussion

By examining the underlying mechanisms of commercial airline pilots' job satisfaction and contextualizing models around psychosocial risk factors in the occupation, the current study aims to make a contribution to the developing subject. The relationship between psychological capital, mindfulness, work-life balance, and job satisfaction was examined in order to achieve this goal. Work-life balance was thought to be the means by which psychological capital and mindfulness as individual resources would influence job happiness. The findings indicated that the associations between psychological capital and job satisfaction as well as mind-



fulness and job satisfaction are mediated by work-life balance. Individual work satisfaction predictors were also examined.

It is anticipated that the research findings will make significant theoretical and practical contributions to the fields of industrial/organizational psychology and the aviation sector. It is important to look into how and why personal resources contribute to favorable work outcomes like job satisfaction. Prior research supported the idea that mindfulness, as a psychological resource, helps employees achieve more good work-life outcomes by enhancing their positive affectivity and work-life balance.

The Work-Life Balance Scale's subdimension of work-life compatibility measures how well people can divide their time between their personal and professional lives, how well they can set priorities and manage their time, and how satisfied they are with their business and personal endeavors. It stands for contentment and harmony in the workplace and other spheres of an employee's life, broadly speaking. According to the results of the hierarchical regression analysis, commercial airline pilots' job satisfaction is significantly predicted by the work-life compatibility dimension.

The Work-Life Balance Scale's "taking time for self" subdimension measures how well people balance their time between their personal and professional lives, how satisfied they are with their leisure pursuits, and how much work-related stress interferes with their personal lives. A commercial airline pilot's profession comprises flight tasks as well as recurring training and controls. Strict training is usually the first step, and then protracted selection and recruitment procedures follow. In certain instances, the selection of inexperienced applicants is the first step in the process, after which they receive initial flight training in order to be considered by companies as first officer candidates. Training for initial flight and type ratings is a rigorous and difficult process. Distress is also brought on by the strain of the theoretical and practical examinations that are part of the program. According to the current study's hierarchical regression analysis results, the Work-Life Balance Scale's taking time for self subdimension is a strong predictor of job satisfaction. The degree of job satisfaction is impacted by work-related stress and conflict that result from the expansion of work-related duties throughout life. Pilots have work-related obligations beyond flying schedules since, as previously said, their professional path involves strict training and control procedures.

Owing to its exceptional benefits for both personal and professional development, mindfulness has been extensively researched in the field of organizational and industrial psychology. Previous research has examined the benefits of mindfulness in work environments and found a favorable correlation between job satisfaction, job performance, and productive social connections. (Raza et al., 2017). Research has also been done on the beneficial effects of mindfulness on work-life balance. It combines the weaving and overlapping of consciousness, attention to, and acceptance of present-moment experience as an individual skill. It is defined as a dispositional quality or an experienced condition. (Badham & King, 2019). Affective Events Theory states that work experiences are the source of an employee's emotional response, which in turn affects job satisfaction (Hülshager et al., 2012). Being mindful allows one to experience the moment in a transparent, nonjudgmental way, which allows one to evaluate challenging circumstances more objectively and avoid attributing any subjective interpretation or evaluation. By doing this, people are prevented from being misled by cognitive biases, which in turn prevents them from exaggerating their assessment of the circumstances (Hülshager et al., 2012). In addition, mindful people are more resource-efficient, have better emotional regulation, and are more aware of, focused on, and attentive to their responsibilities. These skills support duties in both the work and non-work realms (McNall et al., 2021).

The purpose of the current study was to look at the underlying mechanisms that contribute to commercial airline pilots' job satisfaction. The study's findings demonstrate that there is no significant direct relationship between cognitive and affective mindfulness and job satisfaction, suggesting that these variables



do not independently predict job satisfaction. However, they do have an indirect effect on job satisfaction through work-life balance. Put differently, mindfulness has the potential to influence how well work-life balance is perceived, which could ultimately result in higher job satisfaction. The results of earlier research are in line with the findings of the indirect impact of mindfulness on job satisfaction. The mediating impact of work-family balance in the link between trait mindfulness and intentions of turnover and job satisfaction was one of the findings of the study carried out by Raza and his colleagues (2017). The findings showed a relationship between trait mindfulness and work-family balance, which in turn was associated with lower intentions to leave and higher levels of job satisfaction. Furthermore, no significant direct effect of mindfulness on job satisfaction was found in a study examining the links and mechanisms between mindfulness and positive work outcomes; however, the serial mediation model concluded that the relationship between mindfulness and job satisfaction was significantly mediated by positive affectivity and work-life enrichment, which shows that the quality of one domain increases or decreases the quality of other domains (McNall et al., 2021).

The notions of human (what is known) and social (who is known) capital that were formerly associated with economic capital addressing “what we have” have been expanded by the advent of psychological capital (Larson & Luthans, 2006). The potential additional value of PsyCap on job satisfaction was proposed and experimentally investigated in a study by Larson and Luthans (2006), which came to the conclusion that PsyCap explains more of the variation than human and social capital. In order to maximize organizational and individual potential and achieve organizational success, psychological capital studies the psychological capabilities and qualities of positively oriented human resources (Çetin, 2011). Psychological capital refers to the unique qualities and assets that contribute to an individual's capabilities. Conservation of Resource Theory (COR) states that psychological capital focuses on the components needed to generate pleasant feelings that increase people's mental strengths and lists four specific personality traits to develop positive power within (Salam, 2017). Employee psychological states are positive states that vary according to the situation, as opposed to features or attributes that show consistency in all scenarios (Çetin, 2011). Consequently, it's critical to look at psychological capital constructs for various job qualities and to think of the idea as a resource that may be developed. The goal of the current study is to examine the underlying processes of job satisfaction as a psychosocial risk factor for pilots working for commercial airlines. In order to do this, work-life balance and psychological capital—an improvable human resource—were used to explain why pilots were satisfied with their jobs. The findings suggested that the association between psychological capital and job satisfaction is mediated by work-life balance. The results suggest that higher psychological capital levels among pilots may provide them with strong tools to manage professional and personal spheres, which raises job satisfaction. The findings align with the research by Orkibi and Brandt, which highlights that people with a positive outlook and available resources may be better able to handle resource gain when it comes to resolving conflicts between work and personal life and vice versa (Orkibi & Brandt, 2015). Those with more resources may be able to manage their personal and professional lives, state Orkibi and Brandt. This positive experience may lead to an increase in the job satisfaction of commercial airline pilots. By removing the interference of work in personal life, psychological capital can improve work-life balance and job satisfaction. This can be achieved through

a variety of means, including

- a) pilots' self-perception of their ability to meet work requirements,
- b) their motivation to try new things and effectively use all available resources to achieve work-related goals,
- c) Good expectations for the task to be completed in the future, and



- d) Coping strategies by strengthening the capacity to recover from conflicts at work, unpleasant experiences there, or any overpowering procedures.

Contributions and Limitations of the Study

The current study contributes to the identification of the elements that influence airline pilots' job satisfaction by examining the effects of mindfulness, psychological capital, and work-life balance levels on their job satisfaction. The assessment of pilots' developable resources and job satisfaction within the context of psychosocial risk management is intended to provide insight into the procedures involved in identifying and mitigating the psychosocial hazards unique to airline pilots. The assessment of mindfulness, psychological capital, work-life balance, and job satisfaction specifically for airline pilots, as well as the creation of an analysis model for the factors influencing job satisfaction, were the contributions made to the Aviation Psychology literature in addition to the Industrial/Organizational Psychology literature. It is important to recognize the study's limitations in addition to its possible advantages. The small number of participants in the study is its primary limitation. The generalization of research findings may be limited by low participation. Additionally, the airline information of the pilots was not obtained in order to collect the data anonymously and without distressing the participants. This made it impossible to include the variation in corporate culture as a control variable, even if it might have an effect on the study's findings. Overall, the study's findings should be interpreted with caution due to the effect of Covid-19, even if the data gathering process took place while the pandemic's effects were minimal, and flights were operating.

Practical Implications

Establishing a preventive and enhancing culture, particularly with regard to the health and well-being of pilots, is one way that airlines can improve flight safety through the techniques they choose to address psychological risks.

The management of developable personal resources may be a useful for assessing psychological risk factors, rather than concentrating solely on aspects that directly impact pilots' job satisfaction. A comprehensive risk management approach may be aided by building the psychosocial risk factors management system similar to the safety management system by developing training, and integrating reporting system. The pilots' knowledge of their own resources is raised and their well-being is enhanced by including psychosocial risks, psychological capital, and mindfulness—all of which are important indicators of work-life balance—in the initial and periodic trainings. Peer support programs, which are required by aviation legislation to be created for pilots, may also include concepts related to job satisfaction, work-life balance, mindfulness, and psychological capital in the peer trainings. This will enable the pilots to handle cases with a deeper level of understanding.

Implications for Future Research

Airline pilots have particular working conditions. As a result, research on the evaluation of psychosocial risk factors that are company-, period-, and region-specific is expected to be highly influential in the field. Furthermore, research incorporating developable elements and positive psychology topics may offer the possibility of a more thorough psychosocial risk management viewpoint.



[Ethics Committee Approval](#)
[Informed Consent](#)
[Peer Review](#)

The Ethics Committee of the Istanbul Bilgi University has approved this research. (31.05.2021)
Informed consent was obtained from the participants.
Externally peer-reviewed.



Author Contributions	Conception/Design of study: G.K.A., E.A.; Data Acquisition: G.K.A., E.A.; Data Analysis/Interpretation: G.K.A., E.A.; Drafting Manuscript: G.K.A., E.A.; Critical Revision of Manuscript: G.K.A., E.A.; Final Approval and Accountability: G.K.A., E.A.
Conflict of Interest	The authors have no conflict of interest to declare.
Grant Support	The authors declared that this study has received no financial support.

Etik Kurul Onayı	Bu çalışma İstanbul Bilgi Üniversitesi Etik Kurulu tarafından onaylanmıştır. (31.05.2021)
Bilgilendirilmiş Onam	Katılımcılardan bilgilendirilmiş onam alınmıştır.
Hakem Değerlendirmesi	Dış bağımsız.
Yazar Katkısı	Çalışma Konsepti/Tasarımı: C.B., Ç.N.G., P.T.; Veri Toplama: C.B., Ç.N.G., P.T.; Veri Analizi /Yorumlama: C.B., Ç.N.G., P.T.; Yazı Taslağı: C.B., Ç.N.G., P.T.; İçeriğin Eleştirel İncelemesi: C.B., Ç.N.G., P.T.; Son Onay ve Sorumluluk: C.B., Ç.N.G., P.T.
Çıkar Çatışması	Yazarlar çıkar çatışması bildirmemiştir.
Finansal Destek	Yazarlar bu çalışma için finansal destek almadığını beyan etmiştir.

Author Details

Yazar Bilgileri

Gizem Kara Arseven

¹ İstanbul Bilgi University, Graduate Programs Institute Organizational Psychology Master's Program, İstanbul, Türkiye

 0000-0003-4441-0530  gizem.kara04@bilgi.edu.tr

Elif Yurdakul

² İstanbul Bilgi University, School of Civil Aviation, İstanbul, Türkiye

 0000-0002-3523-104X  elifyurdakul@bilgi.edu.tr

References | Kaynakça

- Apaydın, Ç. (2011). Öğretim üyelerinin işe bağlılık düzeyi ile iş-yaşam dengesi ve iş-aile yaşam dengesi arasındaki ilişki [Doctoral dissertation, Ankara Üniversitesi].
- Avey, J. B., Avolio, B. J., & Luthans, F. (2011). Experimentally analyzing the impact of leader positivity on follower positivity and performance. *The Leadership Quarterly*, 22(2), 282-294.
- Azeem, S. M., & Akhtar, N. (2014). The influence of work life balance and job satisfaction on organizational commitment of healthcare employees. *International Journal of Human Resource Studies*, 4(2), 18.
- Badham, R., & King, E. (2019). Mindfulness at work: A critical re-view. *Organization*, 28(4), 531-554. <https://doi.org/10.1177/1350508419888897>
- BEA - Bureau d'Enquêtes et d'Analyses. (2016). *Accident to the Airbus A320-211, registered D-AIPX and operated by Germanwings, flight GW18G, on 03/24/15 at Prads-Haute-Bléone - BEA - Bureau d'Enquêtes et d'Analyses pour la sécurité de l'aviation civile*. <https://www.bea.aero/en/investigation-reports/notified-events/detail/accident-to-theairbus-a320-211-registered-d-aipx-and-operated-by-germanwings-flight-gwi18g-on-03-24-15-at-prads-haute-bleone>
- Bergheim, K., Nielsen, M. B., Mearns, K., & Eid, J. (2015). The relationship between psychological capital, job satisfaction, and safety perceptions in the maritime industry. *Safety Science*, 74, 27-36. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2014.11.024>
- Brown, K. W., Ryan, R. M., & Creswell, J. D. (2007). Mindfulness: Theoretical foundations and evidence for its salutary effects. *Psychological Inquiry*, 18(4), 211-237.
- Burhanuddin, N. A. N., Ahmad, N. A., Said, R. R., & Asimiran, S. (2019). A systematic review of the psychological capital (PsyCap) research development: Implementation and gaps. *International Journal of Academic Research in Progressive Education and Development*, 8(3), 133-150.
- Cahill, J., Cullen, P., Anwer, S., Gaynor, K., & Wilson, S. (2020). The requirements for new tools for use by pilots and the aviation industry to manage risks pertaining to workrelated stress (WRS) and wellbeing, and the ensuing impact on performance and safety. *Technologies* (8)40. <https://doi.org/10.3390/technologies8030040>
- Catak, P. D. (2012). The Turkish version of the cognitive and affective mindfulness scalerevised. *Europe's Journal of Psychology*, 8(4). <https://doi.org/10.5964/ejop.v8i4.436>



- Çetin, F. (2011). The effects of the organizational psychological capital on the attitudes of commitment and satisfaction: A public sample in Turkey. *European Journal of Social Sciences*, 21, 373–380. <https://doi.org/10.4026/1303-2860.2011.0184.x>
- Christy, F., David, A., Choudhary, N., Kalgi, N., Vibha, V., & Mainthan, M. (2021). Impact of psychological capacities on the work-life balance of entrepreneurs. *Psychology (Savannah, Ga.)*, 58, 3869–3875. <https://doi.org/10.17762/pae.v58i3.4594>
- Clark, S. C. (2000). Work/family border theory: A new theory of work/family balance. *Human Relations*, 53(6), 747–770. <https://doi.org/10.1177/0018726700536001>
- Commission Regulation (EU) 2018/1042. (2018). *Official Journal of the European Union*. Retrieved from: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX%3A32018R1042&from=EN>
- Cooper, C. L., & Sloan, S. (1985). Occupational and psychosocial stress among commercial aviation pilots. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 27(8), 570–576. <https://doi.org/10.1097/00043764-198508000-00014>
- Da, S., He, Y., & Zhang, X. (2020). Effectiveness of psychological capital intervention and its influence on work-related attitudes: Daily online self-learning method and randomized controlled trial design. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(23), 8754. <https://doi.org/10.3390/ijerph17238754>
- European Commission. (2015). *European aviation: Commission releases task force's report on Germanwings incident*. https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/IP_15_5392
- Faragher, E. B., Cass, M., & Cooper, C. L. (2013). The relationship between job satisfaction and health: A meta-analysis. *From Stress to Wellbeing*, 1, 254–271.
- Feldman, G., Hayes, A., Kumar, S., Greeson, J., & Laurenceau, J.-P. (2007). Mindfulness and emotion regulation: The development and initial validation of the cognitive and affective mindfulness scale-revised (CAMS-R). *Journal of Psychopathology and Behavioral Assessment*, 29(3), 177–190. <https://doi.org/10.1007/s10862-006-9035-8>
- Fidell, L. S., & Tabachnick, B. G. (2003). Preparatory data analysis. In *Handbook of psychology: Research methods in psychology*, 2, 115–141.
- 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. <https://doi.org/10.1370/afm.1511>
- Fu, X., Norbäck, D., Lindgren, T., Janson, C., Hu, Q., & Runeson-Broberg, R. (2020). Self-rated health (SRH), recovery from work, fatigue, and insomnia among commercial pilots in relation to occupational and non-occupational factors. <https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-74099/v1>
- Glomb, T. M., Duffy, M. K., Bono, J. E., & Yang, T. (2011). Mindfulness at work. In *Research in personnel and human resources management*. Emerald Group Publishing Limited.
- Greenhaus, J. H., Collins, K. M., & Shaw, J. D. (2003). The relation between work-family balance and quality of life. *Journal of Vocational Behavior*, 63(3), 510–531. [https://doi.org/10.1016/S0001-8791\(02\)00042-8](https://doi.org/10.1016/S0001-8791(02)00042-8)
- Hayes, A. F. (2013). Model templates for PROCESS for SPSS and SAS. <http://www.afhayes.com/>
- Hülshager, U., Alberts, H., Feinholdt, A., & Lang, J. (2012). Benefits of mindfulness at work: The role of mindfulness in emotion regulation, emotional exhaustion, and job satisfaction. *The Journal of Applied Psychology*, 98. <https://doi.org/10.1037/a0031313>
- Keser, A., & Bilir, K. B. Ö. (2019). İş tatmini ölçeğinin Türkçe güvenirlik ve geçerlilik çalışması. *Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(3), 229–239.
- Kwok, S. Y. C. L., Cheng, L., & Wong, D. F. K. (2015). Family emotional support, positive psychological capital and job satisfaction among Chinese white-collar workers. *Journal of Happiness Studies*, 16(3), 561–582. <https://doi.org/10.1007/s10902-014-9522-7>
- Larson, M., & Luthans, F. (2006). Potential added value of psychological capital in predicting work attitudes. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 13(2), 75–92. <https://doi.org/10.1177/10717919070130020601>
- Luthans, F. (2002). The need for and meaning of positive organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 23(6), 695–706. <https://doi.org/10.1002/job.165>
- Luthans, F., & Broad, J. D. (2020). Positive psychological capital to help combat the mental health fallout from the pandemic and VUCA environment. *Organizational Dynamics*, 100817. <https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2020.100817>
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007). Positive psychological capital: measurement and relationship positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction.
- Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2015). *Psychological capital and beyond*. Oxford University Press, USA.
- McNall, L. A., Tombari, J. M., & Brown, M. M. (2021). Exploring how mindfulness links to work outcomes: Positive affectivity and work-life enrichment. *Applied Research in Quality of Life*, 16(1), 167–182. <https://doi.org/10.1007/s11482-019-09762-9>
- Morganson, V. J., Rotch, M. A., & Christie, A. R. (2015). Being mindful of work-family issues: Intervention to a modern stressor. *Industrial and Organizational Psychology*, 8(4), 682–689. <https://doi.org/10.1017/IOP.2015.100>



- Nafei, W. (2015). The effects of psychological capital on employee attitudes and employee performance: A study on teaching hospitals in Egypt. *International Journal of Business and Management*, 10(3), 249–270.
- of work-family balance and moderating role of work-family conflict. *Cogent Business & Management*, 10, 1542943. <https://doi.org/10.1080/23311975.2018.1542943>
- Orkibi, H., & Brandt, Y. I. (2015). How Positivity Links with Job Satisfaction: Preliminary Findings on the Mediating Role of Work-Life Balance. *Europe's Journal of Psychology*, 11(3), 406–418. <https://doi.org/10.5964/ejop.v11i3.869>
- Oruç, E. (2018). Psikolojik sermaye ölçeği kısa formunun Türkçe uyarlaması: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Journal of Turkish Studies*, 13(14), 141–151. <https://doi.org/10.7827/TurkishStudies.13618>
- Pasha, T., & Stokes, P. R. A. (2018). Reflecting on the Germanwings disaster: A systematic review of depression and suicide in commercial airline pilots. *Frontiers in Psychiatry*, 9(86). <https://doi.org/10.3389/fpsy.2018.00086>
- Raza, B., Ali, M., Naseem, K., Moeed, A., Ahmed, J., Hamid, M., & Aparicio, S. (2017). Impact of trait mindfulness on job satisfaction and turnover intentions: Mediating role
- Roche, M., Haar, J. M., & Luthans, F. (2014). The role of mindfulness and psychological capital on the well-being of leaders. *Journal of Occupational Health Psychology*, 19(4), 476–489. <https://doi.org/10.1037/a0037183>
- Roeser, R. W., Schonert-Reichl, K. A., Jha, A., Cullen, M., Wallace, L., Wilensky, R., Oberle, E., Thomson, K., Taylor, C., & Harrison, J. (2013). Mindfulness training and reductions in teacher stress and burnout: Results from two randomized, waitlist-control field trials. *Journal of Educational Psychology*, 105(3), 787–804. <https://doi.org/10.1037/A0032093>
- Runeson-Broberg, R., Lindgren, T., & Norbäck, D. (2014). Musculoskeletal symptoms and psychosocial work environment, among Swedish commercial pilots. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 87(7), 685–693. <https://doi.org/10.1007/s00420-013-0911-8>
- Salam, M. A. (2017). Effects of psychological capital on job satisfaction and turnover intention: Thai higher education perspective. *Journal of Asia Pacific Studies*, 4(3).
- Satuf, C., Monteiro, S., Pereira, H., Esgalhado, G., Marina Afonso, R., & Loureiro, M. (2018). The protective effect of job satisfaction in health, happiness, well-being and self-esteem. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 24(2), 181–189. <https://doi.org/10.1080/10803548.2016.1216365>
- Seligman, M. E., & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology. An introduction. *The American Psychologist*, 55(1), 5–14. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.5>
- Sen, C., & Hooja, H. R. (2015). Psychological capital and work-life balance: A study on police officers. *Explore International Research Journal Consortium*, 4(7). <https://ssrn.com/abstract=2946662>
- SHT-PSP. (2021). Directorate General of Civil Aviation. <http://web.shgm.gov.tr/documents/sivilhavacilik/files/mevzuat/sektorel/talimatlar/2021/SHT-PSP.PDF>
- Sirgy, M. J., & Lee, D.-J. (2018). Work-life balance: An integrative review. *Applied Research in Quality of Life*, 13(1), 229–254. <https://doi.org/10.1007/s11482-017-9509-8>
- Siu, O. L. (2013). Psychological capital, work well-being, and work-life balance among Chinese employees. *Journal of Personnel Psychology*, 12(4), 170–181. <https://doi.org/10.1027/1866-5888/a000092>
- Spector, P. E. (1986). Perceived control by employees: A meta-analysis of studies concerning autonomy and participation at work. *Human Relations*, 39(11), 1005–1016. <https://doi.org/10.1177/001872678603901104>



Human Factors in Aviation and Aerospace

Research Article | Araştırma Makalesi

Open Access | Açık Erişim

The Mediating Role of Life Satisfaction in the Relationship Between Mindfulness Level and Perceived Stress Level in Pilots

Pilotlarda Bilinçli Farkındalık Düzeyi İle Algılanan Stres Düzeyi Arasındaki İlişkide Yaşam Tatmininin Aracılık Rolü



Kübra Özer¹ & Zeynep Küçük¹

¹ Haliç University, Faculty of Arts and Sciences, Psychology, Istanbul, Türkiye

Abstract

Airline pilots face a high-stress profession, with demands for intense concentration, adapting to changing weather, and making quick decisions to avoid flight disruptions impacting their stress levels. Understanding these stress factors can improve working conditions and indirectly boost flight safety. The study aims to explore how cognitive and affective mindfulness, life satisfaction, and pilots' perceived stress levels interrelate, potentially leading to better working conditions and enhanced flight safety. For this purpose, 130 commercial airline pilots completed questionnaires regarding their life satisfaction, perceived stress, cognitive and affective mindfulness, and sociodemographic characteristics. Correlation analyses were performed to explore the relationships between variables, while independent sample T-tests and one-way ANOVA were utilized to examine demographic comparisons, and mediational analyses were conducted to assess the mediating role of life satisfaction. The findings indicate a significant relationship among cognitive and affective mindfulness, life satisfaction, and perceived stress. Furthermore, the research hypothesis positing a significant mediating role of life satisfaction in the relationship between cognitive and affective mindfulness and perceived stress was supported. The findings provide a basis for enhancing pilots' psychological health through the improvement of stress coping strategies and the development of specialized support programs in the civil aviation sector.

Öz

Havayolu pilotları; yoğun konsantrasyon gerekliliği, değişen hava koşullarına uyum sağlama ve uçuş aksaklıklarını önlemek için hızlı kararlar almak noktasındaki iş taleplerinin söz konusu olduğu, stres düzeyi yüksek bir meslek icara etmektedirler. Bu stres faktörlerinin anlaşılması çalışma koşullarını iyileştirebilir ve dolaylı olarak uçuş güvenliğini de artırabilir. Bu çalışma, bilişsel ve duyuşsal bilinçli farkındalık, yaşam tatmini ve pilotların algıladıkları stres seviyelerinin birbirleriyle nasıl ilişkili olduğunu araştırmayı ve böylelikle potansiyel olarak daha iyi çalışma koşulları ve daha iyi düzeyde uçuş güvenliği sağlamayı amaçlamaktadır. Bu amaçla, 130 ticari havayolu pilotuna yaşam tatmini, algılanan stres, bilişsel ve duyuşsal bilinçli farkındalık ve sosyodemografik birtakım özellikleri içeren ölçeklerin yer aldığı anket formları dağıtılmıştır. Değişkenler arasındaki ilişkileri araştırmak için korelasyon analizleri yapılırken, demografik karşılaştırmaları incelemek için bağımsız örneklem T-testleri ve tek yönlü ANOVA kullanılmış ve yaşam tatmininin aracılık rolünü değerlendirmek için aracılık analizleri yapılmıştır. Bulgular, bilişsel ve duyuşsal bilinçli farkındalık, yaşam tatmini ve algılanan stres arasında anlamlı bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır. Ayrıca, bilişsel ve duyuşsal bilinçli farkındalık ile algılanan stres arasındaki ilişkide yaşam tatmininin önemli bir aracı rolü olduğunu öne süren araştırma hipotezi desteklenmiştir. Bulgular, stresle başa çıkma stratejilerinin iyileştirilmesi ve özel destek programlarının geliştirilmesi yoluyla pilotların psikolojik sağlığının iyileştirilmesi için bir temel sağlamaktadır.

Keywords

Mindfulness · Perceived stress · Life satisfaction · Airline pilots · Support programmes

Anahtar Kelimeler

Bilinçli farkındalık · Algılanan stres · Yaşam memnuniyeti · Havayolu pilotları · Destek programları



Citation | Atıf: Özer, K. & Küçük, Z. (2024). The mediating role of life satisfaction in the relationship between mindfulness level and perceived stress level in pilots. *Human Factors in Aviation and Aerospace*, 1(1), 20-41. <https://doi.org/10.26650/hfaa.2024.1470309>

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

© 2024. Özer, K. & Küçük, Z.

Corresponding author | Sorumlu Yazar: Kübra Özer kubraogur@outlook.com



The Mediating Role of Life Satisfaction in the Relationship Between Mindfulness Level and Perceived Stress Level in Pilots

Pilots employed in the civil aviation industry are a professional group that encounters demanding and difficult circumstances. Pilots' stress levels are heightened by factors such as engaging in jobs demanding prolonged focus, adapting to unpredictable weather conditions, and making time-sensitive judgments. Thus, comprehending pilots' capacity to manage stress and their mental well-being is highly significant for both the pilots themselves and aviation safety. This study examines the impact of mindfulness on pilots' stress levels and life satisfaction. Mindful awareness refers to an individual's capacity to be completely conscious of the current moment, recognize and accept emotional events and thoughts, and sustain concentration. Pilots can enhance their ability to manage stress and make optimal decisions by employing mindfulness techniques during high-pressure moments and when confronted with difficult circumstances. Studies indicate that elevated levels of stress can have an adverse impact on employees' performance and negatively impact their psychological well-being. (Ateş & Aldawoodi, 2021). The objective of this study is to gain a deeper comprehension of the mechanisms that contribute to these effects by examining the variables that influence the stress levels of pilots. The objective of this project is to develop support programs for pilots in the civil aviation industry and enhance their ability to manage stress, therefore promoting their psychological well-being. Thus, by highlighting the significance of pilots' psychological well-being, we are also addressing another issue that has an impact on aviation safety. Additional outcome of the study is to enhance the field by understanding the connections between conscious awareness, life satisfaction, and perceived stress.

Theoretical Framework

Conscious Awareness Concept

The concept of Conscious Awareness receives significant attention and is widely utilized in modern society. In the current era, people's thoughts frequently go towards the past or future, distracting their attention from the present moment. This results in issues arising from the operation of minds in automatic mode. Individuals can show impulsive behavior, experience memory lapses, fail to recognize their physical discomfort, or commit accidental errors. (Siegel, Germer & Olendzki, 2009).

Conscious Awareness is a technique that derives from the principles of Buddhism. According to Buddhist doctrine, mindfulness refers to the conscious awareness of one's actions and the ability to accurately perceive one's mental and physical experiences. Furthermore, it is crucial to acknowledge that the physical, emotional, and mental aspects of an individual are in a constant state of transformation. (Brown & Ryan, 2003).

In contemporary society, the concept of Conscious Awareness has diverged from its ancient origins and acquired a more expansive significance. It is used in various fields, including health, psychology, and business. Mindfulness offers numerous advantages, such as reducing stress, relaxing the mind, enhancing concentration and attentiveness, promoting mental balance, fostering creativity, and heightening awareness in interpersonal connections. (Levey & Levey, 2018).

The practice of Conscious Awareness encompasses a range of techniques, including meditation, breath awareness, body scanning, sensory awareness, and attentive engagement in daily activities. Through the utilization of these techniques, individuals can uncover the inherent potency of the present moment by

disengaging from the mental chaos and distractions. Practicing mindfulness enables individuals to achieve mental peace of mind, manage stress, and enhance their general satisfaction of life. (Odabaş, 2023).

Conscious Awareness

Conscious awareness is a method that involves directing attention towards the advantages of the present moment that individuals go through and giving importance to acceptance and compassion. The concept of acceptance emphasizes the significance of individuals' dispositions and attitudes towards accepting their experiences. Mindfulness involves accepting the present moment's events with simplicity and without making evaluations. Maintaining a continually elevated degree of consciousness is a crucial element in comprehending the concept of mindfulness. Mindful awareness is the state of being consciously alert and fully engaged in the current moment of the mind, with a complete and direct experience of the present moment. This strategy enables individuals to shift their focus from preoccupying themselves with ideas about the past or future and instead become conscious of their present and immediate experiences. (Aktepe & Tolan, 2020).

Mindfulness can be cultivated through the implementation of techniques such as meditation and mindfulness exercises. Meditation is a potent technique for achieving mental peace, enhancing concentration, and cultivating mindfulness. Mindfulness exercises, conversely, promote the conscious recognition of the present moment during routine actions, such as eating, breathing, or observing sensory sensations. Mindfulness has various advantages, such as reduced stress levels, heightened emotional balance and well-being, enhanced interpersonal bonds, and greater concentration and attentiveness. Therefore, mindfulness is extensively utilized as a method that produces favorable outcomes in domains such as mental well-being, stress reduction, interpersonal bond strength, and general satisfaction with life. (Şahin, 2019).

In Western civilization, the pursuit of lifestyle improvements and the recognition that materialistic aspirations are insufficient for achieving happiness led to a search for conscious awareness. The Insight Meditation Society was established in the United States in 1976, while the Mindfulness-Based Stress Reduction Clinic (MBSR) was established in 1979 by Dr. Jon Kabat-Zinn. This clinic had a major role in teaching the practice of mindfulness to the western world. (Körükcü & Kukulcu, 2015).

Since the 1990s, the notion of conscious awareness has gained prominence in literature and academic research. Mindfulness has been broadened and incorporated into therapeutic techniques. Currently, mindfulness is widely recognized and supported as a psychotherapy approach that is grounded in scientific evidence. These advancements can be seen as significant strides in the effort of making conscious awareness all-encompassing. This concept has attracted significant interest in both eastern and western cultures and has been used across various disciplines. Mindfulness has gained significant popularity as a method to enhance individuals' awareness and overall sense of completeness in their life. (Ögel, 2015).

Fundamentals of Conscious Awareness

Conscious awareness is the ability for individuals to deliberately focus their attention on present events and concentrate on fundamental aspects such as breathing, memory, confronting unusual circumstances, physical sensations, emotions, and cognitive concepts. These components constitute the foundation of conscious awareness and enable humans to see the present moment they are experiencing. (Kaynak & Güven, 2017).

The key details regarding the fundamentals of conscious awareness are as follows: Conscious awareness involves the act of monitoring transitory events. Individuals enhance their consciousness by directing their attention towards the present moment experiences. Furthermore, the act of directing attention is intentional and purposeful. Individuals must consciously focus their attention in a specific direction. Mindful awareness

involves focusing one's attention towards non-conceptual moments, free of any attitudes or evaluations. This method prioritizes the significance of the moment and does not involve any form of evaluating framework. Mindfulness is a practice that involves directing one's attention to the present moment and fully engaging in the experience of that moment. Conscious awareness focuses attention on a particular location for specific reasons. These specific locations that individuals intentionally direct their attention towards are crucial for enhancing their level of consciousness. This technique facilitates individuals in cultivating an increased state of consciousness regarding the circumstances they find themselves in and the situations they encounter. (Akdeniz, 2021).

Conscious awareness possesses a framework that does not rely on spoken communication. Non-verbal experiences, such as emotions, mental thoughts, and respiration, are crucial components of the conscious awareness process. These components facilitate individuals in developing mindfulness and entering into their reflective experiences. Conscious awareness is determined by the experiences individuals have had or are now undergoing at various phases. This strategy enables individuals to transcend their ingrained emotional states and engage with their life in a more fundamental and purposeful manner. (Akdeniz, 2021).

The terminology used for explaining the notion of conscious awareness appears to provide insights into the basic foundations of conscious awareness. Studies on conscious awareness emphasize the individual's heightened sensitivity to environmental changes. One of the factors to examine when it comes to conscious awareness is how perception is organized. Furthermore, concepts such as maintaining an optimistic outlook towards unexpected knowledge and experiences, as well as approaching problem-solving with a comprehensive mindset, play a vital role in explanations of conscious awareness. (Bedel, 2016). Thus, the previously mentioned difficulties have become integral components of conscious awareness.

Awareness is an essential aspect of human psychological consciousness. Conscious awareness guarantees that individuals possess a heightened level of knowledge regarding current occurrences and a heightened level of anticipation regarding potential future developments. Thus, conscious awareness holds a significant position at the core of human existence. (Şahin & Yeniçeri, 2015).

Concept of Stress

Stress is a common response that occurs when an individual's mental and physical boundaries are stretched, leading to a sense of being threatened. Various difficulties and demands encountered by individuals during the course of their life could cause stress. Stress is regarded as a dynamic phenomenon that arises from interactions and connections. (Aydın, 2010).

Selye's paradigm, known as the General Adaptation Syndrome, clarifies the psychological, physiological, and behavioral reactions to stressful circumstances. The model defines the three-part sequence of physiological responses that the body undergoes when subjected to stress. This process mirrors the physiological alterations and reactions to stress. (Yıldız, 2023).

Organizational Sources of Stress

Organizational or group stress causes refer to difficult elements that arise when an individual is unable to fulfill their job responsibilities and satisfy expectations. These types of stress arise in the workplace when there is an imbalance between available resources (such as support, time, information, authority) and the demands placed on individuals (such as workload, time pressure, performance expectations). The balance between resource supply and demand is a crucial determinant, and when balance cannot be attained, it leads to organizational stress. (Zabojnik, 2002)

Signs of Stress

When individuals beyond a specific threshold of stress, it has an adverse impact on their mental and physical well-being. The body employs diverse mechanisms for dealing with stress, similar to how it combats an illness. The variability of these responses is dependent upon the frequency and origin of the stress. Individuals who experience prolonged stress may develop chronic diseases and other health issues. (Dede, 2013).

Individuals that are under stress undergo various social, mental, emotional, and physical responses over a period of time. The individual may experience various effects, such as insomnia, fatigue, nervousness, melancholy, gastrointestinal issues, migraines, muscular strain, and decreased immunity. Stress can have detrimental impacts on an individual's quality of life and can contribute to the development of health issues. Therefore, it is crucial to prioritize stress management and adopt a healthy lifestyle in order to effectively handle stress, minimize its impact, and maintain overall well-being. (Helpguide, 2020).

Organizational Consequences of Stress

Stress can result in a multitude of negative changes in employees' professional lives. The effects include factors such as reduced productivity, decreased satisfaction, disconnection from work, poor performance, frequent absences, and unexpected resignations. As stress levels rise, there is an increase in the impact it has on performance. However, it has been observed that when stress becomes severe, it has an adverse effect on performance. Excessive stress can lead to several issues, including conflicts in duties, difficulties in communication, decreased morale and motivation, career challenges, and a decline in employees' dedication to their work and the business. The organizational consequences of stress include alterations in work and job performance, absence of job satisfaction, decreased dedication to the workplace and the organization, burnout, family-work conflict, lack of work connection, and an imbalance between work and life. (Sayıldı, 2020; Sökmen, 2005).

Stress-related tardiness, absences, and a heightened desire to quit work also have negative effects on the business. The strain placed on employees by employers, including excessive workloads, extended working hours, and inadequate compensation, contributes to the experience of burnout. Thus, it is essential to implement measures and establish laws in order to reduce work-related stress. (Karabacak, 2013; Teğın, 2019).

Life Satisfaction

Life satisfaction refers to the state in which an individual perceives their life as significant and useful, and their desires and expectations are fulfilled. This idea is used in conjunction with phrases such as subjective well-being, happiness, and quality of life. Life satisfaction comprises both subjective and objective elements. The objective component of living standards refers to the influence of external factors such as income, education, and health. On the other hand, the subjective component refers to an individual's personal assessment of life satisfaction. Subjective well-being has both affective aspects, which include positive and negative affect, and cognitive dimensions, such as life satisfaction. Life satisfaction and subjective well-being can be assessed through an individual's overall assessment of their life, contentment in specific domains like employment and social connections, and their emotional experiences and responses. Typically, study on these issues requires using approaches such as global dimensions, recollecting past experiences, and gathering emotional reactions over a period of time. (Kim Prieto, Diener, Tamir, Scollon & Diener, 2005)

Life satisfaction refers to the cognitive aspect of subjective well-being, when individuals make a broad assessment of their lives by comparing their living situations to the criteria they have set for themselves. Life satisfaction enables individuals to assess various aspects of their lives, including as health, prosperity, relationships, and job. Individuals can experience overall life satisfaction even if they do not have equal

levels of happiness in all aspects. Life happiness is influenced by various aspects, including the degree to which individuals achieve their goals and whether these achievements align with their expectations. People generally experience happiness when they acquire things that they consider valuable. Studies demonstrate that life satisfaction can be reliably and accurately assessed due to its cognitive aspect. (Diener et al., 2003).

Significance of Life Satisfaction

Happiness is a complex concept that has connections to several areas of life. Enhancing the overall degree of pleasure enables the identification of policies that can positively impact individuals' well-being. Research has been conducted in various areas including life happiness, health, personal-social circumstances, and finances. Having a high level of life satisfaction has the ability to enhance the immune system, decrease the occurrence of cardiological diseases, and accelerate the healing process. In the world of business, enhancing qualities such as efficiency, productivity, teamwork, and flexibility can lead to greater opportunities such as promotions and make adjustments. Additionally, it is associated with actions such as socializing, collaborating, engaging in community work, and practicing philanthropy. Individuals who have a high level of life happiness are more likely to exhibit generous behavior. (Aknin et al., 2013).

Individuals who possess a positive and hopeful perspective might show more advanced cognitive processes for resolving problems. Individuals who possess elevated levels of life satisfaction have the ability to assess adverse situations in a more positive manner and sustain their calmness. Additionally, it can provide assistance for individuals who exhibit elevated levels of life happiness, authenticity in social interactions, self-assurance, adaptability, and qualities of leadership.

Research has shown that well-being is positively correlated with relationships with others, marriages, perceived health level, keeping a high quality of life, attaining objectives, extraversion, self-esteem, perceived social support, a sense of control, self-efficacy, and coping with stress. Nevertheless, it has been noted that there is an inverse correlation between it and adverse circumstances such as violence, sadness, suicide, loneliness, and anxiety. These studies examine not just individuals' overall life satisfaction, but also their satisfaction levels in specific domains. It has been noted that each region carries a distinct level of importance in determining overall pleasure. Individuals who experience high levels of life happiness typically direct their attention towards the good aspects, whereas individuals with low levels of life satisfaction tend to direct their attention towards the negative aspects. (Diener, Lucas, Oishi, 2002).

Well-Being and Mental Health in Pilots

Pilots experience several psychological, physiological, and environmental stressors throughout their professional careers. (Cullen et al., 2017). In light of the Germanwings tragedy in 2015, it is crucial to prioritize the provision of assistance for pilots facing mental health concerns and to conduct research on stress factors associated to their employment. EASA (the European Aviation Safety Agency) has implemented fresh regulations for the handling of mental health issues among pilots (EASA, 2019).

The findings from the research conducted by Cahill et al. (2019b, 2018, 2019a) are listed below.

- Work is a source of work-related stress and contributes to burnout.
- Occupational stressors impose an adverse effect on the overall well-being, performance, and safety of pilots.
- They accepted their adverse experiences.
- Certain pilots use physical activity and sleep management techniques to facilitate stress management and improve resistance.

H1: *A strong correlation exists between conscious awareness and life satisfaction.*

Upon observing the regions of responsibility of pilots, it becomes evident that flights entail a challenging and intricate process. Several variables must be carefully managed during the duration of the flight. While pilots undergo tough selection processes and receive comprehensive training, their psychological well-being plays a crucial role in ensuring safe flight operations and overall life satisfaction. Life satisfaction, a measure of how individuals evaluate their overall existence (Diener and Diener 1995), is a highly researched variable in relation to mindfulness. There is plenty of proof to demonstrate the strong correlation between mindfulness and life satisfaction. (Brown and others, 2009). A study conducted with adult participants revealed a strong and positive correlation between individuals' degrees of mindfulness and their life satisfaction. The research findings indicate a positive correlation between the level of conscious awareness and life satisfaction. As conscious awareness increases, life satisfaction also increases, while a drop in conscious awareness is associated with a decrease in life happiness. (Güler & Usluca, 2021)

H2: *A strong correlation exists between conscious awareness and perceived stress level.*

When analyzed under this framework, stress assumes an essential function in assuring the individual's perseverance in their everyday activities and serves as a source of inspiration in their lives. When the level of stress above the maximum threshold, it might have atypical impacts on the person. Currently, there exist research investigating the impact of stress, which demonstrate that stress has an adverse effect on one's ability to concentrate. (Arslan, 2018). Elevated levels of stress in an individual might have adverse effects on their mental and physical well-being. Research demonstrates that incorporating mindfulness and incorporating breathing exercises into one's daily routine can lead to both physical and psychological relaxation, providing beneficial outcomes. (Arslan, 2018).

H3: *A strong correlation exists between life happiness and perceived stress level.*

In this particular context, the adverse experiences experienced by the individual in their lives and the subsequent stress might have an impact on the individual's general state of being. The impact of adverse experiences on an individual's well-being can be influenced by stress. Individuals with strong mental health employ a greater number of coping mechanisms when confronted with adverse circumstances, resulting in reduced stress levels and thus fewer indications of illness. There exists a negative relationship between life happiness and perceived stress level. Prior research has found that persons with high levels of life contentment exhibit less behavioral manifestation of stress as compared to individuals with low levels of life happiness. While the factors that influence life satisfaction are frequently studied, there are situations where life satisfaction could act as a mediator and contribute to behavioral issues. (Öztürk, 2022).

H4: *Life satisfaction acts as a mediator in the connection between mindfulness and stress.*

Maintaining a high level of awareness is beneficial for one's mental well-being. The effects of mindfulness involve taking a nonjudgmental attitude towards thoughts and feelings, demonstrating a high level of attention in regulating emotions, and reducing behaviors that are avoidant. Similarly, with the aid of conscious awareness, it is possible to avoid unfavorable circumstances such as anxiety issues, signs of obsessive-compulsive disorder, recurring thoughts, and decreased focus. Conscious awareness holds a crucial and vital role in human life within this particular situation. Individuals who possess a heightened level of mindfulness exhibit improved abilities to fully engage with the present moment, effectively regulate their emotions, diminish negative thinking patterns, and maintain optimal mental well-being. Mindfulness is a crucial technique that enhances individuals' sense of balance, peace, and happiness. (Yavuz et al., 2019).

H5: *There exists a notable difference in the perceived stress levels between captains and co-pilots.*

The roles and obligations of co-pilots and captains change along the course of the flight. Consequently, it is believed that the stress levels of captains would rise due to the greater workload and responsibility they

face when performing their flight tasks. This research aimed to investigate the differences in the reported stress levels between captains and co-pilots.

Method

Participants

The population under study comprises pilots employed by commercial airlines located in Turkey. The researchers used a convenience sampling strategy to choose the sample for this study. The minimum sample size was determined based on a reliability level of 95%, power (.80), effect size (.15) and number of independent variables (2). Consistent with the preliminary analysis, the minimum target number of individuals to be included was established at XX. A total of 130 individuals took part in the study, and the data of one participant was excluded from the analysis due to being an exception. 49.6% of the participants hold the position of captains, while 50.4% hold the position of co-pilots. Among the participants, 50.4% are individuals who work as pilots and are within the age range of 36 to 45. The percentage of participants who have an additional responsibility in their institution, in addition to their pilot employment, is 43.4%.

The demographic statistics of the pilots involved in the study are shown in [Table 1](#).

Table 1

Demographic Distribution of Participants

	Frequency	Percentage
Age		
25-30	29	22,5
36-45	65	50,4
Over 46	35	27,1
Total	129	100
Duty		
Captain	64	49,6
Co-pilot	65	50,4
Total	129	100
Additional Responsibilities		
With additional responsibilities	56	43,4
Without additional responsibilities	73	56,6
Total	129	100
Additional Experience		
0-3 years	18	14
4-10 years	56	43,4
11-20 years	38	29,5
Over 21 years of experience	17	13,2
Total	129	100

Materials

The participants in the study were given a sociodemographic information form, which consisted of both two-choice and multiple-choice items. The surveys were electronically presented to the pilots. Three different scales were given to the pilots who will be involved in the study: Life Satisfaction Scale, Perceived Stress



Scale, and Cognitive and Affective Mindfulness Scale are three different measures used to assess various aspects of an individual's well-being and mental state.

Life Satisfaction Scale (LSS)

Life Satisfaction Scale, consisting of 5 items and measuring a single dimension, was created by Diener, Emmons, Larsen, and Griffin in 1985. In 2016, Dağlı and Baysal created the Turkish version of the scale. The coefficient of 0.88 in the Turkish adaptation of the scale reveals its reliability as a tool. In this study, the internal consistency coefficient of the scale was found to be 0.83.

Perceived Stress Scale (PSS)

The Perceived Stress Scale was developed by Cohen, Kamarck, and Mermelstein in 1983, and its Turkish version was created by Eskin, Harlak, Demirkiran, and Dereboy in 2013. The Turkish scale, comprising of 10 statements and including a two-factor structure of insufficient self-efficacy and sense of stress/discomfort, exhibits a reliability coefficient of 0.82, signifying its effectiveness as a measurement tool. The study determined that the scale has an internal consistency coefficient of 0.86.

Cognitive and Affective Mindfulness Scale (CAMS)

The Cognitive and Affective Mindful Awareness Scale, comprising of 10 statements and four components, was established by Feldman, Hayes, Kumar, Greeson, and Laurenceau in 2007. This scale covers various qualities of conscious consciousness, including acceptance, focus, attention, and awareness. The Cognitive and Affective Mindful Awareness Scale has an internal consistency score of 0.77, which suggests that the Turkish adaptation of the scale is a reliable tool for measuring. The investigation revealed that the scale's internal consistency coefficient was 0.78.

Sociodemographic Form

The participants were surveyed to gather data on their age, present responsibilities, additional task details, and length of employment.

Procedure

A survey comprising four components was designed to gather the research data. The initial page of the survey has an informed consent document, which highlights to participants that their involvement is optional and private, and that they are not required to disclose any identification details. The Ethics Committee of the Halic University has approved this research project. The online research link was disseminated through the social media platform LinkedIn to connect with the business network in the aviation industry. The intended amount of participants was successfully achieved within a month.

Data Analysis

The data gathered in this research was analyzed using the IBM SPSS Statistics version 24 package tool. The normality of the data was assessed by calculating the ratio of the coefficients for kurtosis and skewness values to their respective standard errors. Given the data's normal distribution, a paired independent sample T-Test was utilized to compare two groups, while a one-way ANOVA test was used to analyze more than two groups. Pearson A correlation study was conducted to ascertain the association between mindfulness, perceived stress, and life satisfaction levels among pilots. The mediating function of life satisfaction in the link between the amount of conscious awareness and the level of felt stress was examined using SPSS's PROCESS macro plug-in. The resulting analysis results were assessed using a 95% confidence interval.

Results

The acquired data from the research was evaluated to ascertain the analysis techniques to be employed in examining the hypotheses and to discover any absent or outlier data. A total of 130 pilots took part in the study, and the responses of one person were identified as an outlier and hence excluded from the analysis. Normality control was conducted by examining the kurtosis and skewness values.

Relationships between variables, reliability coefficients and descriptive statistics values were examined with Pearson Correlation analysis and the results are presented in [Table 2](#).

Table 2

Connections among variables, measures of consistency, and values that summarize data Pearson correlation analysis

Variables	Mean	SD	Min	Max	1	2	3
1. Life Satisfaction	18,64	3,05	11	25	1 (.83)		
2. Cognitive and Affective Mindful Awareness	36,75	3,96	25	45	,48*	1 (.78)	
3. Perceived Stress	22,97	6,68	10	41	-,49*	-,49*	1 (.86)

Note. * $p < .05$, ** $p < .01$. The values in parentheses are Cronbach's Alpha coefficients.

[Table 2](#) contains descriptive statistical statistics for the Life Satisfaction, Perceived Stress, and Cognitive and Affective Mindful Awareness scales utilized in the research. The reliability assessment of the scales utilized involved verifying if the Cronbach Alpha scores above 70. The scales demonstrate reliability consistent with the results indicated in [Table 2](#). A Pearson correlation analysis was conducted to examine the association between Life Satisfaction, Perceived Stress, and Cognitive and Affective Mindfulness. According to the data shown in [Table 2](#), it was found that all variables exhibited a substantial correlation with one another. There was a statistically significant negative correlation between life satisfaction and perceived stress ($r = -.49$, $p = .00$). Additionally, there was a statistically significant positive correlation between life satisfaction and cognitive and emotional awareness ($r = .48$, $p = .00$). Lastly, there was a statistically significant positive correlation between perceived stress and cognitive awareness. An important inverse correlation was observed between emotional mindfulness and emotional awareness ($r = -.49$, $p = .00$). The results confirmed hypothesis H1, H2, and H3.

The findings from the analysis examining the mediating role of life satisfaction are displayed in [Table 3](#).

Table 3

Analysis of the Mediating Role of Life Satisfaction

Independent variables	Multi-Linearity Verification	
	Tolerance	VIF
Life Satisfaction	.77	1,3
Cognitive and Affective Mindful Awareness	.77	1,3

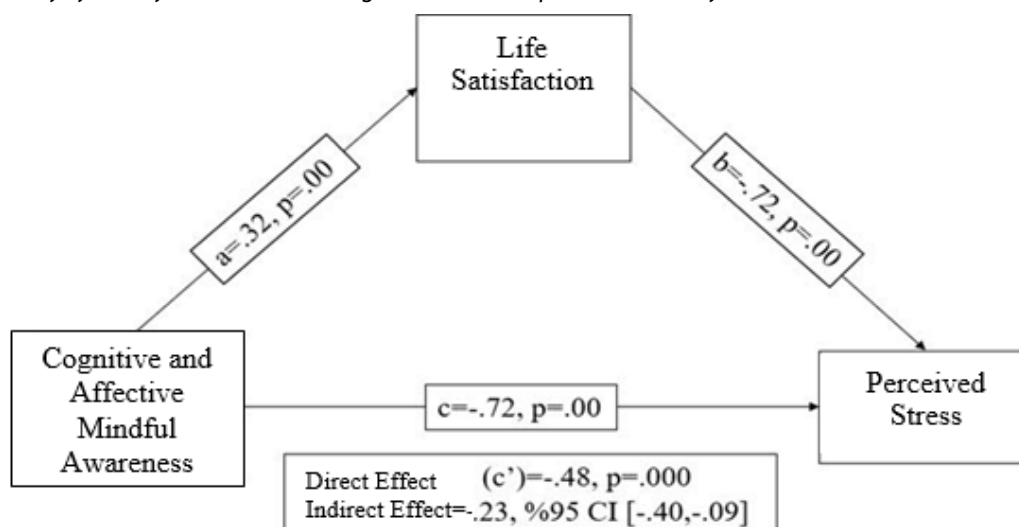
Mediator variable analysis was conducted using Process Macro version 4 to investigate the function of Life Satisfaction in mediating the connection between Cognitive and Affective Mindfulness and Perceived Stress. Prior to analysis, multicollinearity was assessed by obtaining tolerance and VIF scores. The values presented in [Table 3](#) indicate that there is no presence of multicollinearity among the variables, (Tolerance > 0.01 , VIF < 10).

[Figure 1](#) illustrates the role of life satisfaction in mediating the relationship between mindfulness and stress.



Figure 1

The role of life satisfaction in mediating the relationship between mindfulness and stress



The findings of the mediator variable analysis are displayed in Table 4.

Table 4

Results of the mediator variable analysis

	Result Variables					
		M (Life Satisfaction)		Y (Perceived Stress)		
Forecast Variables		b	S.H.	b	S.E..	
X (Conscious Awareness)	a	.32***	.05	c'	-.48***	.12
M (Life Satisfaction)	-	-	-	b	-.72***	.18
Stable	i _m	6.25**	45384	i _y	55.18***	4.35
		R ² =.23		R ² =.32		
		F(1,127)=37,47; p<.001		F(2,126)=29,87; p<.001		

Note. *p<.05, **p<.01, ***p<.001

S.E.: Standard error.

Unstandardized beta coefficients (b) are shown.

The analysis used cognitive and emotional awareness as independent factors, felt stress as the dependent variable, and life satisfaction as the mediator variable. The study used Hayes' (2018) Process Macro Model 4 to investigate the mediating role of life satisfaction and the indirect impact of cognitive and emotional mindfulness on stress. Additionally, the study examined the influence of cognitive and emotional mindfulness on life satisfaction, as well as the impact of life satisfaction on stress, using regression analysis with the bootstrap method. The term "Path a" in Figure 1 represents the impact of cognitive and emotional mindfulness on life satisfaction. "Path b" represents the impact of life satisfaction on perceived stress. The term "Direct effect" represents the impact of cognitive and emotional mindfulness on perceived stress, while taking into account the influence of life satisfaction. The cumulative impact is demonstrated by "path c". The total effect term represents the cumulative impact of both the direct effect between two structures and the indirect effect through the mediator variable ($c = c' + a*b$). The term "indirect effect" describes the connection that exists between cognitive and emotional awareness, the mediator variable of life satisfaction, and the independent variable of perceived stress ($a*b$). The studies were conducted using the Bootstrap approach and 5000 resampling choices. Gürbüz and Bayık (2021) propose a method to determine the presence of a



mediation effect, also known as an indirect effect, by analyzing the 95% confidence interval values obtained by bootstrap analysis. To validate the hypothesis in the mediation effect study conducted with Bootstrap, we assessed whether the 95% confidence interval (CI) values generated from the analysis encompassed the value of 0. The findings of the regression analysis undertaken for this purpose are presented in Table 4. The study utilized the bootstrap technique to estimate the indirect impact of cognitive and emotional mindfulness on perceived stress, based on the confidence intervals obtained. The study found that there was a substantial indirect influence of cognitive and emotional mindfulness on felt stress. Specifically, life satisfaction played a mediating role in the link between cognitive and emotional mindfulness and perceived stress ($b=-.23$, 95% CI $[-.40, -.09]$). The H4 theory was supported based on these findings.

An independent samples t-test was applied to investigate whether there was a statistically significant disparity in the felt stress levels between the captains and co-pilots who took part in the study. The test results presented in Table 4 indicate that there was no notable distinction between the perceived stress levels of the captain pilots (mean=22.94, standard deviation=6.93) and the perceived stress levels of the co-pilots (mean=23.00, standard deviation=6.47) ($t(127)=-.05$, $p=.96$). The analysis results did not support the H5 theory.

“The results of the independent sample t-test for the Captain and Co-pilot are displayed in Table 5”.

Table 5

Results of an Independent Sample T-Test Comparing the Perceived Stress Level, Life Satisfaction Level, and Cognitive and Emotional Conscious Awareness Levels of Captains and Co-Pilots

Variable	Groups	n	\bar{x}	ss	sh	t Test		
						t	sd	p
Perceived Stress	Captain	64	22,94	6,93	0,87	-0,05	127	0,96
	Co-Pilot	65	23	6,47	0,8			
Life Satisfaction	Captain	64	19.39	2,49	.31	2,84	127	.01
	Co-Pilot	65	17.91	3,38	.42			
Cognitive and Affective Mindful Awareness	Captain	64	38,95	4,39	0,55	0,57	127	0,57
	Co-Pilot	65	38,49	4,72	0,59			

The study also investigated whether there were differences in life satisfaction and degrees of cognitive and emotional awareness between the captain and co-pilots, which are additional variables addressed. There is a noticeable difference in the average scores earned by the captain and co-pilots on the life satisfaction measure. The study found that captain pilots had significantly higher life satisfaction levels (mean=19.39, standard deviation=2.49) compared to co-pilots (mean=17.91, standard deviation=3.38) ($t(127)=-2.84$, $p=.01$). There is no noticeable alteration in the degrees of cognitive and emotional awareness. There is no statistically significant distinction between the cognitive and emotional awareness levels of captain pilots (mean=38.95, standard deviation=4.39) and the cognitive and emotional awareness levels of co-pilots (mean=38.49, standard deviation=4.72) ($t(127) = .57$, $p=.57$). There is no noticeable alteration in degrees of cognitive and emotional awareness. According to the data presented in Table 4.10, there is no statistically significant distinction between the cognitive and emotional mindfulness levels of captain pilots (mean=38.95, standard deviation=4.39) and the cognitive and emotional mindfulness levels of co-pilots (mean=38.49, standard deviation=4.72). The statistical test resulted in a t-value of 127, which corresponds to a p-value of 0.57.

“Independent Sample ANOVA Results of Captain and Co-pilots are presented in Table 6.”

Table 6

The Results of a One-Way ANOVA Analysis Showing Relationship between Participants' Life Satisfaction, Perceived Stress Level, and Cognitive and Affective Mindful Awareness Levels Based on their Airline Experiences and Age Groups

Variable	Groups	n	\bar{x}	ss	F	sd	p
Life Satisfaction	Age						
	25-30 age	29	18,07	3,21	7,39	2	0,001
	36-45 age	65	18,03	3,05			
	46 and over	35	20,26	2,32			
	Airline Experience						
	0-3 years	18	18,39	2,83	3,15	3	0,03
	4-10 years	56	17,89	3,31			
	11-20 years	38	19,18	2,67			
21+ years	17	20,18	2,53				
Perceived Stress Level	Age						
	25-30 age	29	23,34	6,45	2,93	2	0,06
	36-45 age	65	24,02	6,24			
	46 and over	35	20,71	7,27			
	Airline Experience						
	0-3 years	18	21,28	6,97	0,63	3	0,6
	4-10 years	56	23,68	6,05			
	11-20 years	38	22,97	6,98			
21+ years	17	22,41	7,8				
Cognitive and Affective Mindful Awareness	Age						
	25-30 age	29	37,28	4,64	4,25	2	0,02
	36-45 age	65	38,45	4,24			
	46 and over	35	40,43	4,64			
	Airline Experience						
	0-3 years	18	39,22	4,25	2,14	3	0,1
	4-10 years	56	37,98	5,08			
	11-20 years	38	38,53	3,75			
21+ years	17	41,06	4,13				

One-way ANOVA was used to categorize the variables of the study based on experience and age. Given that the variances are homogeneous and gender equality is not necessary, the Bonferroni Post-Hoc test is conducted. According to the information presented in table7, life satisfaction levels are categorized based on the experience of pilots and their age. Pilots with 4-10 years of experience have lower life satisfaction levels compared to those with 21 years or more of experience. Additionally, it is observed that women aged 46 and above have significantly higher life satisfaction scores compared to the differences between the ages of 25-30 and 36-45. There were no notable variations identified based on perceived stress level, age distribution, and experience. There was no notable disparity in cognitive and emotional condition based on the pilots' experience in the normal state. However, when analyzed by age groups, individuals aged 25-30 exhibited poorer scores compared to those aged 46 years and above.

"The results of the independent sample t-test for the research variables, based on the status of an additional task, are displayed in [Table 7](#)."

Table 7*Results of an Independent Sample T-test for the Research Variables Based on the Status of an Additional Responsibilities*

Variable	Groups	n	\bar{x}	ss	sh	t tests		
						t	sd	p
Prevalence of additional responsibilities								
Life Satisfaction	Yes	56	19,13	2,78	0,37	1,58	127	0,12
	No	73	18,27	3,21	0,38			
Perceived Stress Level	Yes	56	23,36	6,96	0,93	0,58	127	0,57
	No	73	22,67	6,48	0,76			
Cognitive and Affective Mindful Awareness	Yes	56	39,11	4,41	0,59	0,84	127	0,4
	No	73	38,42	4,66	0,55			

The study employed an Independent Sample T-Test to investigate if participants had extra responsibilities (such as management, teaching, office work, etc.) at their airline, in addition to their flight tasks, and whether this had an impact on the research variables. Based on the findings presented in [Table 8](#), there was no notable disparity detected when comparing individuals based on their additional duty status.

Evaluation of hypotheses is presented in [Table 8](#).

Table 8*Evaluation of Research Hypotheses*

Hypotheses	Results
H1: A strong correlation exists between conscious awareness and life satisfaction.	Supported.
H2: A strong correlation exists between conscious awareness and perceived stress level.	Supported.
H3: A strong correlation exists between life happiness and perceived stress level.	Supported.
H4: Life satisfaction acts as a mediator in the connection between mindfulness and stress.	Supported.
H5: There exists a notable difference in the perceived stress levels between captains and co-pilots.	Not supported.

[Table 8](#) contains a collection of hypotheses, both supported and unsupported, that were identified through various investigations.

Discussion

An investigation was conducted to explore the correlation between the levels of conscious awareness and experienced stress among captains and co-pilots employed in aviation companies. Additionally, the study explored the impact of life satisfaction as a mediator in this relationship. The level of conscious awareness is believed to have an impact on the level of perceived stress, and it is also believed that happiness with life is likewise connected to the level of perceived stress. This study initially investigated the correlation between conscious awareness and life satisfaction. The investigation revealed a strong correlation between the cognitive and emotional awareness level of airline pilots and their life satisfaction. There is a correlation between higher levels of cognitive and emotional awareness and higher levels of life satisfaction. Conversely, lower levels of conscious awareness are associated with lower levels of life happiness.

Eskici (2022) discovered a strong positive correlation between mindfulness and levels of life satisfaction in his study. The study conducted by Kong, Wang, and Zhao (2014) found a substantial correlation between mindfulness and life satisfaction when examining the link between these factors together with basic self-evaluation. This study involved 177 female and 133 male participants residing in China, who primarily had completed their undergraduate, graduate, and doctoral education. The findings indicate that individuals with a heightened level of conscious awareness tend to possess higher levels of basic self-evaluations,



which in turn leads to increased levels of life satisfaction. Upon analyzing the score distributions among different age groups in this study, it was noted that airline pilots aged 46 and above had higher levels of life satisfaction compared to the other age groups.

One of the goals of this study was to assess the pilots' perceived stress level. The objective is to provide development recommendations by analyzing the aspects that have an impact. Upon reviewing the literature, a study was conducted with university students to investigate the correlation between mindfulness and anxiety, depression, and stress. The findings revealed that as individuals' mindfulness levels increased, their levels of stress and symptoms of depression decreased. (Ülev,2014). Our research findings correspond with those reported in the literature, indicating a significant inverse correlation between pilots' cognitive and emotional awareness and their perceived stress levels. As cognitive and emotional awareness levels rise, perceived stress levels fall. Conversely, when cognitive and emotional awareness levels decline, perceived stress levels tend to increase. Pilots employed in the civil aviation industry encounter significant levels of stress and anxiety within their work settings. Based on the findings of this research, cognitive and emotional mindfulness is an effective strategy for pilots to manage the high-pressure situations they face in their careers and evaluate their decision-making methods.

According to Uzun and Kral (2021), pilots need to possess heightened situational awareness in the cockpit due to the numerous stimuli they encounter. This is crucial for effectively implementing danger and error management. Based on a study with pilot participants in the field of literature, it has been found that when multiple tasks need to be accomplished, it becomes challenging to concentrate on the main activity. Conscious awareness allows a pilot to utilize their existing skills at the right moment (Miller, 2021). According to Miller (2021), pilots must possess the ability to differentiate between objective reality and the subjective reality that they generate inside. Individuals must also possess the ability to consciously redirect their attention back to their breathing when their focus goes to other internal processes. In the field of aviation, pilots who possess a heightened level of conscious awareness are able to direct their attention towards the correct focal point and effectively shift their attention away from unfavorable circumstances. (Ji et al, 2018).

Our research revealed that life satisfaction played a mediation function in the connection between mindfulness and perceived stress level. Upon reviewing the relevant studies, life satisfaction is assessed as an inclination to adopt a more optimistic outlook when evaluating one's experiences, hence influencing the individual's overall well-being. Stress, caused by adverse life experiences, can impact an individual's overall well-being (Basım & Çetin, 2011). Therefore, the stress that emerges from adverse circumstances can have an adverse effect on an individual's overall well-being. Research has shown that individuals who possess strong psychological resilience are more likely to employ effective coping mechanisms in response to adverse circumstances (Kavi, Karakale 2018).

When analyzing previous studies and exploring the fundamental components of the idea of conscious awareness, it is evident that directing individuals' attention to the present moment and facilitating their focus on proper breathing, emotions, and consciousness serve as the foundation of conscious awareness (Kaynak & Güven, 2017). As an individual becomes more aware, they will become more selfless towards their surroundings. This will lead to more harmonious relationships in their interactions with others, their professional life, and their home life, ultimately enhancing their overall quality of life (Erus & Deniz, 2020). A study was undertaken with university students to investigate the association between mindfulness and life satisfaction using Pearson correlation. This study discovered a strong and meaningful correlation. This demonstrates that elevating an individual's level of conscious awareness is correlated with a rise in overall life satisfaction (Şahin, 2019). The data gathered from the literature confirms the hypothesis of this research, which states that there is a positive correlation between life satisfaction and mindfulness. A study on stress

reveals that those undergoing pilot school, similar to airline pilots, are similarly subjected to demanding circumstances. The research lasted two academic years and involved 41 students from a pilotage school participating in 75 simulator sessions. During these sessions, a wristband was utilized to capture the electrodermal activities of the student pilots, providing the real-time collection of data. The wristband used measures physiological responses such as changes in heart rate, temperature, and similar metrics. The electrodermal reactions of student pilots in diverse activities were compared using the one-way Mann-Whitney test in the simulator. Following the investigation, it was noted that despite the participants' strong performance in challenging tasks, there was an increase in electrodermal activity, which serve as a sign of stress (Vallès-Català et al., 2020).

However, a notable difference was observed in terms of life satisfaction. Additionally, an examination was conducted based on age and the number of hours worked in this particular situation. Research revealed that individuals in the roles of captains and co-pilots who were 46 years old or older showed greater levels of life satisfaction. Recent studies have analyzed how individuals' stress coping techniques vary based on their professional backgrounds. The statement suggests that the stress variables in the workplace differ based on situational variety and professional categories. Consequently, the assessment of stress levels and coping strategies varies among different occupational groups (Kiesler, 1966). A study was undertaken with teachers to evaluate the sub-dimensions of the perceived stress scale. Upon analyzing the element of insufficient self-efficacy based on seniority groupings, a notable disparity was observed between teachers with 21-30 years of professional experience and those with 1-10 years of experience. It was noted that instructors in the early years of their career felt more confident in their abilities (self-efficacy) compared to teachers with 21-30 years of experience. When analyzing the stress/discomfort perception dimension, a sub-dimension of the perceived stress scale, it is evident that teachers with 1-10 years of professional experience have a higher level of self-efficacy compared to teachers with 21-30 years of professional experience. However, teachers with 1-10 years of professional experience have a more positive perception of their own self-efficacy. It was determined that teachers' experience of stress/discomfort was elevated (Şanlı, 2017). Based on this information, it is anticipated that there is no notable disparity in the perceived stress levels between captains and co-pilots. However, future studies that incorporate a wider range of sociodemographic data and explore the various sub-dimensions of the perceived stress scale may yield different outcomes for the study's hypothesis.

According to Şahin (2019), previous studies have identified several aspects that influence life satisfaction, including physical well-being, economic situation, contentment in social life, perception of achievement in accomplishing goals, and happiness with daily living. Upon evaluating the findings of our research, it becomes apparent that pilots aged 46 and above exhibit high levels of life satisfaction in their professional careers. The study conducted by Şahin (2019) suggests that the ideas associated with life happiness may align with the research findings. Therefore, it is expected that incorporating the aforementioned characteristics in future research could be beneficial. The "Mindfulness to Meaning" theory proposes a novel process model of conscious emotion regulation, which suggests that mindfulness enhances well-being through the mechanisms of attention, appraisal, and emotions (Garland et al., 2015). A recent study conducted by Li, Ma, and Li (2022) demonstrates a direct correlation between mindfulness and life satisfaction. Perceived stress is commonly regarded as a predictor of life satisfaction in several research in the literature. This study found a notable correlation between the cognitive and emotional mindfulness of participants, their life satisfaction, and their reported stress levels. Research has shown that life satisfaction has a mediation role in the connection between cognitive and emotional mindfulness and perceived stress.



Limitations and Recommendations

As a result of the limitations of this study, participants provided responses to the research questions through an online platform, ensuring confidentiality of the data collected. However, the study did not investigate distinction between airlines. Therefore, it was not possible to analyze the impact of corporate culture. It is considered beneficial to utilize qualitative methods in future studies. Given that corporate culture has an impact on working conditions, it is hypothesized that it could influence the variables being studied. Considering this issue and increasing the number of participants in future studies is believed to be advantageous. One additional constraint of this study is its limited scope, as it only focuses on airline pilots. Consequently, the comparison of research findings and the development of hypotheses were based on a restricted amount of existing literature.

This study involved collecting data from participants regarding their age, current responsibilities, supplementary task details, and length of employment. In future research, the sociodemographic information form will include a wider range of questions. The variable of experience will be examined in greater depth. It is anticipated that further insights will be gained regarding flight hours, military or civilian training background, the duration of a person's current position, cognitive and emotional awareness, life satisfaction, and perceived stress levels of pilots in the civil aviation industry. In future studies, it is believed that the lack of experience among captains and co-pilots in the civil aviation industry, in both positions, is another potential factor that could impact the perceived degree of stress.

Developing conscious awareness-focused support programs for pilots in the civil aviation industry is believed to have potential benefits in enhancing pilots' psychological well-being by strengthening their stress coping abilities. Developing cognitive and emotional awareness-focused content and conducting studies on life satisfaction can help professionals in the civil aviation sector manage pilots' perceived stress levels. Furthermore, it may assist in enhancing the educational elements of the peer support program for pilots.

To contribute to the aviation industry, airlines and educational institutions should focus on enhancing pilots' general well-being by creating content that addresses their life satisfaction and perceived stress. This can be achieved through the development of seminar and training materials that aim to strengthen pilots' psychological health. Additionally, it is predicted that support programs should be established to increase pilots' conscious awareness levels.



Ethics Committee Approval	The Ethics Committee of the Halic University has approved this research project. (22.02.2023)
Informed Consent	Informed consent was obtained from the participants.
Peer Review	Externally peer-reviewed.
Author Contributions	Conception/Design of study: K.Ö., Z.K.; Data Acquisition: K.Ö., Z.K.; Data Analysis/Interpretation: K.Ö., Z.K.; Drafting Manuscript: K.Ö., Z.K.; Critical Revision of Manuscript: K.Ö., Z.K.; Final Approval and Accountability: K.Ö., Z.K.
Conflict of Interest	The authors have no conflict of interest to declare.
Grant Support	The authors declared that this study has received no financial support.

Etik Kurul Onayı	Bu çalışma Halic Üniversitesi Etik Kurulu tarafından onaylanmıştır. (22.02.2023)
Bilgilendirilmiş Onam	Katılımcılardan bilgilendirilmiş onam alınmıştır.
Hakem Değerlendirmesi	Dış bağımsız.
Yazar Katkısı	Çalışma Konsepti/Tasarımı: K.Ö., Z.K.; Veri Toplama: K.Ö., Z.K.; Veri Analizi /Yorumlama: K.Ö., Z.K.; Yazı Taslağı: K.Ö., Z.K.; İçeriğin Eleştirel İncelemesi: K.Ö., Z.K.; Son Onay ve Sorumluluk: K.Ö., Z.K.
Çıkar Çatışması	Yazarlar çıkar çatışması bildirmemiştir.
Finansal Destek	Yazarlar bu çalışma için finansal destek almadığını beyan etmiştir.



Author Details
Yazar Bilgileri

Kübra Özer

¹ Haliç University, Faculty of Arts and Sciences, Psychology, Istanbul, Türkiye

0000-0001-9480-9588 ✉ kubraogur@outlook.com

Zeynep Küçük

¹ Haliç University, Faculty of Arts and Sciences, Psychology, Istanbul, Türkiye

0000-0003-4729-8556 ✉ zeynepkucuk@halic.edu.tr

References | Kaynakça

- Akçakanat, T. & Köse, S. (2018). Mindfulness: a conceptual review. *International Journal of Business Economics and Management Perspectives*, 2 (2), 16-28.
- Akçakaya, R. and Erden, S. (2014). Psychiatric approach in coping with stress and stress. *The Journal of Turkish Family Physician*, 5(2), 18-25.
- Akdaş, K. (2017). *Positive psychological capital, job stress and turnover intention relationship: Erzurum and Denizli application*, Master's Thesis, Atatürk University Institute of Social Sciences.
- Akdeniz, H. (2021). *The mediating role of psychological capital and self-regulation in the relationship between conscious awareness and work attitudes*. Master's Thesis, Uludag University Institute of Social Sciences.
- Aknin, L. B., Barrington-Leigh, C. P., Dunn, E. W., Helliwell, J. F., Burns, J., Biswas-Diener, R., Kemeza, I., Nyende, P., Ashton-James, C. E., & Norton, M. I. (2013). Prosocial spending and well-being: Cross-cultural evidence for a psychological universal. *Journal of Personality and Social Psychology*, 104(4), 635-652.
- Aktepe, İ., & Tolan, Ö. (2020). Mindfulness: A current review. *Current Approaches in Psychiatry*, 12(4), 534-561.
- Altan, S. (2018). Organizational structure-related stress sources and the main problems caused by organizational stress. *Journal of Strategic and Social Research*, 2(3), 137-158.
- Altıntaş, F. Ç. (2006). The guiding effect of individual values on the relationship between organizational justice and outcomes: an analysis on academic staff. *Dokuz Eylül University Journal of Business Administration Faculty*, 7(2), 19-40.
- Aydın, K. (2010). *Coping with Stress*, Nobel Publication Distribution, Ankara.
- Arslan, G. (2017). *Psychological maltreatment, forgiveness, mindfulness, and internet addiction among young adults: A study of mediation effect*. *Computers in Human Behavior*, pp. 57-66.
- Atalay, Z. (2019). *Mindfulness-bilinçli farkındalık: Farkındalıkla anda kalabilme sanatı*. İnkılap, Yayınevi. İstanbul.
- Ateş, Ö. & Aldawoodi, M. (2021). Stresin performans üzerine etkisi: Türkiye'de kamu bankaları ve özel bankalar üzerine bir araştırma. *Muhasebe ve denetime bakış*, 21 (63), 203-222.
- Aydın, Ö. (2018). *The effects of perceived organizational support and organizational cynicism on turnover intention: A research on Atatürk airport representation, supervision and management services companies*. Master's Thesis, Arel University Institute of Social Sciences.
- Bağutayan, SMS. (2015). Stress and Coping Mechanisms: A Historical Overview. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 6(2), 479-488.
- Barbara, J.B. (1998). *Stress Management: staying calm under fire* (Translation: Vedat G. Diker), Hayat Yayınları, İstanbul.
- Başçı, Z. (2018). *Investigation of Perceived Stress Level in Health Workers*. Master's Thesis, Üsküdar University Institute of Social Sciences Department of Clinical Psychology
- Basım, H.N., & Çetin, F. (2011) Reliability and validity study of psychological resilience scale for adults. *Turkish Journal of Psychiatry*, 22(2), 104-114
- Baykal, Ü., & Türkmen, E. (2014). *Nursing Services Management*. Akademi Printing and Publishing, İstanbul.
- Becker, H. C. (2017). Influence of stress associated with chronic alcohol exposure on drinking. *Neuropharmacology*, 122, 115-126.
- Bedel, E.F. (2016). *Mindfulness approach in preschool education*. International Congress of Educational Research, 8, 1993-1998.
- Bishop, S. R. (2002). What do we really know about Mindfulness-Based Stress Reduction? *Psychosomatic Medicine*, 64(1), 71-84.
- Brewer, J. A., Davis, J. H., & Goldstein, J. (2013). Why is it so hard to pay attention, or is it? mindfulness, the factors of awakening and reward-based learning. *Mindfulness*, 4, 75-80.
- Brown, K. W., & Ryan, R. M. (2003). The benefits of being present: Mindfulness and its role in psychological well-being. *Personality and Social Psychology*, 84(4), 822-848.



- Brown, K. W., Ryan, R. M., & Creswell, J. D. (2007). Mindfulness: theoretical foundations and evidence for its salutary effects. *Psychol Inq*, 18, 211-237.
- Budak, A. M., & Kocabaş, E. Ö. (2019). Dialectical behavior therapy and skills training: Usage areas and its importance in preventive mental health. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar- Current Approaches in Psychiatry*, 11(2), 192-204.
- Cassidy, C. ve O'Connor, LC. (2004). Perceived discrimination and psychological distress: The role of personal and ethnic self-esteem, *Journal of Counseling Psychology*, 51(3), 329- 339.
- Çelik, M., Sanberk, İ., & Deveci, F. (2017). Psychological Resilience and Hopelessness as Predictors of Life Satisfaction of Prospective Teachers. *İkögretim Online*, 16(2), 654-654.
- Cenkseven-Önder, F. (2015). *Subjective Well-Being*. In S. Doğan Ed., *Life Satisfaction Selected Topics*. Nobel Academic Publishing, Istanbul.
- Çoban, R. (2013). *Stresin İş Performansına Etkisi Arif Cerit Buldan Devlet Hastanesi Örneği*, Master's Thesis, Beykent University Institute of Social Sciences.
- Cohen, S. Gianaros, J P, Manuck BS. (2016). A stage model of stress and disease. *Perspect Psychol Sci*, 11(4), 456-463.
- Cosman D. (2010). *Psihologie Medicala*, Ed. *Polirom*, 14(8): 300-302.
- Cullen, P., Cahill, J., & Gaynor, K. (2017, October 23-25). *Pilot wellbeing* [Paper presentation]. Flight Safety Foundation 2017 – 70th International Air Safety Submit (IASS), Dublin
- Dağlı, A., & Baysal, N. (2016). Adaptation of Life Satisfaction Scale to Turkish: Validity and Reliability Study. *Electronic Journal of Social Sciences*, 15(59), 1250-1262.
- Damcı, T. (2016). *There is a way: Changing lifestyle with mindfulness*. Doğan Novus, Istanbul.
- Dede, H. (2013). *Stress Level in Intensive Care Nurses and Methods to Combat Stress (The Case of Denizli State Hospital and Denizli Servergazi State Hospital)*, Master's Thesis, Beykent University Institute of Social Sciences.
- Denizsever, S. (2017). *Determination of the relationship between decision making and work stress in nurses*, Master's Thesis, Okan University Institute of Health Sciences.
- Diener, E., Lucas, R. E., & Oishi, S. (2002). *Subjective Well-Being: The Science of Happiness and Life Satisfaction*. İçinde C. R. Snyder & S. J. Lopez, *Handbook of positive psychology* (ss. 463-473). Oxford University Press.
- Diener, E., Oishi, S., & Lucas, R. E. (2003). Personality, Culture, and Subjective Well-Being: Emotional and Cognitive Evaluations of Life. *Annual Review of Psychology*, 54, 403-425.
- Dost, M.T. (2007). Investigation of life satisfaction of university students according to some variables. *Pamukkale University Journal of Faculty of Education*, 22(22), 132-143.
- Eren, E. (2017). *Organizational Behavior and Management Psychology* (16th Edition). Beta Publishing, Istanbul.
- Ersin, K., & Karakale, B. (2018). Psychological resilience in terms of employee psychology. *Hak İş International Journal of Labor and Society*, 7(17), 55-77.
- Erus, S.M. & Deniz, M.E. (2020). A review study on interpersonal mindfulness. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 13 (79), 67-80.
- Eskici, K. (2022). *The role of anxiety and conscious awareness in the prediction of life satisfaction* (Master's Thesis). Istanbul Sabahattin Zaim University, Istanbul.
- Flanagan, J. C. (1978). A research approach to improving our quality of life. *American Psychologist*, 33(2), 138-147.
- Frey, B. S., Luechinger, S., & Stutzer, A. (2004). Valuing Public Goods: The Life Satisfaction Approach (SSRN Scholarly Paper ID 528182). *Social Science Research Network*
- Garland, E. L., Farb, N. A., Goldin, P., and Frederickson, B. L. (2015b). Mindfulness broadens awareness and Builds Eudaimonic meaning. *Psychol. Inq.* 26, 293-314. doi: 10.1080/1047840X.2015.1064294
- Gedik, G. (2018). Mindfulness and self-acceptance. *Journal of Academic Social Research*, 6 (71), 615-626.
- Gökler, R. and Işıtan, İ. (2012). The disease of the modern age; stress and its effects. *Journal of History, Culture and Art Research*, 1(3), 154-168.
- Gross, J. (2002). Emotion regulation: Affective, cognitive, and social consequences. *Psychophysiology*, 39(3),281-291.doi:10.1017/S0048577201393198
- Güçlü, N. (2001). Stress management. *Gazi University Gazi Education Faculty Journal*, 21(1), 91-109.
- Güler, A. (2020). *The relationship between preschool teachers' perceived organizational support and self-efficacy and professional self-esteem*, Master's Thesis, Anadolu University Institute of Educational Sciences,
- Gümüştekin, GE. and Gültekin, F. (2010). The interaction between stress sources and career management: an application on stock exchange brokerage house employees. *Journal ofAcademic Overview*, 20, 1-21.

- Gündoğar, D., Gül, S. S., Uskun, E., Demirci, S., Keçeci, D. (2007). Investigation of factors predicting life satisfaction in university students. *Clinical Psychiatry*, 10(1), 14-27.
- Güney, S. (2012). *Organizational Behavior*. Nobel Publishing House, Istanbul.
- Gürbüz, S., & Bayık, M. E. (2021). A new approach for mediation analysis: Is Baron and Kenny's method still valid? *Turkish Journal of Psychology*, 36(88), 15-19. <https://doi.org/10.31828/tpd1300443320191125m000031>
- Hayes, S. C., Pistorrello, J., & Levin, M. E. (2012). Acceptance and commitment therapy as a unified model of behavior change. *The Counseling Psychologist*, 40(7), 976-1002.
- Helpguide (2020). *Stress Symptoms, Signs, and Causes*, <https://www.helpguide.org/articles/stress/stress-symptoms-signs-and-causes.htm> adresinden erişildi.
- Işık, U., Karakullukçu, Ö.F. & Güngörmüş, H.A. (2020). The effect of mindfulness on psychological well-being. *Journal of Sport and Education Sciences*, 7 (1), 49-61.
- Ji, M., Yang, C., Li, Y., Xu, Q., & He, R. (2018). The influence of trait mindfulness on incident involvement among Chinese airline pilots: The role of risk perception and flight experience. *Journal of Safety Research*, 66, 161-168.
- Jordi B. ve David J. (2015). Cooper, Centralized vs. Decentralized Management: an Experimental Study, Barcelona GSE Working Paper Series, Working Paper no 854.
- Kaba, İ. (2019). Stress, mental health and stress management: a current review. *Journal of Academic Overview*, 73, 63-81.
- Kabat-Zinn, J. (2013). *Full Catastrophe Living: Using the Wisdom of Your Body and Mind to Face Stress, Pain, and Illness*. Bantam.
- Kabunga, A. Ve Kihoro, MF. (2014). Work stress and coping strategies among social workers: A case of Northern Uganda. *International Journal of Liberal Arts and Social Science*, 2(8), 33-38.
- Kang, C., & Whittingham, K. (2010). Mindfulness: a dialogue between Buddhism and clinical psychology. *Mindfulness*, 161-173.
- Kang, YS. (2011). Stress management and mind-body medicine: focusing on relaxation and meditation. *Journal of the Korean Medical Association*, 54(3), 284-293.
- Kara, B. (2019). *Determination of Nursing Students' Perceived Stress Level and Coping Methods*(Master's Thesis). University Institute of Health Sciences.
- Karabacak, G. (2013). *Examination of the effects of work-family conflict on work and life satisfaction in terms of work stress and perceived social support on hotel staff*, Doctoral Dissertation, Adnan Menderes University Institute of Social Sciences.
- Karadeniz, B. (2023). *Investigation of Bilinçli Farkındalık ve Psikolojik Dayanıklılık Düzeylerinin İncelenmesi* Master's Thesis Atatürk University Winter Sports and Sports Sciences Institute Sports Management Department.
- Kaya, S. (2023). *The Relationship Between Life Satisfaction and Interpersonal Conscious Awareness Levels of Married Individuals* Master's Thesis Istanbul Sabahattin Zaim University Institute of Postgraduate Education Department of Family Counseling and Education
- Kaymaz, K. (2019). A research on gender-based differences in organizational stress perception and stress sources. *Business and Economics Research Journal*, 10(2), 483-498.
- Kaynak, Ü. & Güven, M. (2017). The effectiveness of mindfulness development based on cognitive behavioral techniques. *International Journal of Social Research*, 10 (51), 746-753.
- Kiesler, D. J. (1966). Some myths of psychotherapy research and the search for a paradigm. *Psychological Bulletin*, 65, 110-136.
- Kim-Prieto, C., Diener, E., Tamir, M., Scollon, C., & Diener, M. (2005). Integrating The Diverse Definitions of Happiness: A Time-Sequential Framework of Subjective Well-Being. *Journal of Happiness Studies*, 6(3), 261-300.
- Kocaarslan, B. (2016). *Mindfulness, learning strategies and learning styles in professional music education*. Doctoral Thesis, Marmara University Institute of Educational Sciences.
- Kocagazioğlu, S. (2019). *The relationship between fair world belief, burnout, job satisfaction and life satisfaction in employees working in the forensic field*, PhD Thesis, Istanbul University- Cerrahpaşa Department of Social Sciences.
- Kong, F. Wang, X. ve Zhao, J. (2014). Dispositional mindfulness and life satisfaction: the role of core self-evaluations. *Personality And Individual Differences*, 56, 165-169.
- Körükücü, Ö., & Kukulcu, K. (2015). A program for protecting body-mind-spirit integrity: Awareness-based stress reduction program. *Psychiatride Güncel Yaklaşımlar*, 7(1), 68-80.
- Köse, H. (2013). Sources of stress and stress management in organizations. *Journal of ABMYO*, 29(30), 37-44.
- Koussaifi, M, Habib, C, Makhoul, A. (2018). Real-time stress evaluation using wireless body sensor networks. *Wireless Days (WD)*, 37-39.
- Kuyken, W., Crane, R., & Dalgleish, T. (2012). Does mindfulness based cognitive therapy prevent relapse of depression? *BMJ*, 345.
- Lazarus, RS. (2006). Emotions and interpersonal relationship: toward a person-centered conceptualization of emotions and coping. *Journal of Personality*, 74(1), 9-46.
- Levey, J., & Levey, M. (2018). Roots and Shoots of Mindfulness. *Subtle Energies*, 28(3).

- Li X, Ma L and Li Q (2022) How Mindfulness Affects Life Satisfaction: Based on the Mindfulness-to-Meaning Theory. *Front. Psychol.* 13:887940. doi: 10.3389/fpsyg.2022.887940
- Lucas, R. E. (2005). Time Does Not Heal All Wounds: A Longitudinal Study of Reaction and Adaptation to Divorce. *Psychological Science*, 16(12), 945-950.
- Martinussen, M., & Hunter, D.R. (2009). *Aviation Psychology and Human Factors* (1st ed.). CRC Press. <https://doi.org/10.1201/9781439808443>
- McCleron, C. K., McCauley, M. E., O'Connor, P. E., & Warm, J. S. (2011). Stress training Improves performance during a stressful flight. *Human Factors*. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0018720811405317>, 207-218.
- Miller, E. (2021). *Mindfulness workshop for airline pilots* Mindfulness Studies Theses. 49. https://digitalcommons.lesley.edu/mindfulness_theses/49
- Moorhead, G. ve Griffin, RW. (2001). *Organizational Behavior, Managing People and Organizations*, Sixth Edition. Houghton Mifflin Company, Boston, New York, 223-233.
- Morimoto, H., & Shimada, H. (2015). The relationship between psychological distress and coping strategies: Their perceived acceptability within a socio-cultural context of employment, and the motivation behind their choices. *International Journal of Stress Management*, 22(2), 159-182. <https://doi.org/10.1037/a0038484>
- Ninivaggi, F. J. (2019). *Learned Mindfulness: Physician Engagement and MD Wellness*. Academic Press, Oxford.
- O'Connor, DB, Thayer, JF, ve Vedhara, K. (2020). Stress and Health: A Review of Psychobiological Processes. *Annual Review of Psychology*, 72, 663-688
- Odabaş, B. (2023). *The Relationship Between Anxiety Sensitivity and Conscious Mindfulness* Master's Thesis Üsküdar University Institute of Social Sciences Department of Clinical Psychology
- Oflaz, M. (2018). *The effect of work stress on employee motivation and an application for this*, PhD Thesis, Istanbul Aydın University Institute of Social Sciences.
- Ögel, K. (2015). *Third wave in Cognitive Behavioral Psychotherapies: awareness (discrimination) and acceptance-based therapies*. Boylam Psychiatry Institute, Istanbul.
- Özbay, E. (2007). *İstanbul İlinde Askeri Hastanelerde Çalışan Yönetici Hemşirelerin Stres Kaynakları ve Başa Çıkma Yöntemlerinin Belirlenmesi*, Master's Thesis, Marmara University Institute of Health Sciences.
- Özel, Y. and Karabulut, AB. (2018). Daily life and stress management. *Turkish Journal of Health Sciences and Research*, 1(1), 48-56.
- Raingruber, B., & Robinson, C. (2007). The effectiveness of tai chi, yoga, meditation, and reiki healing sessions in promoting health and enhancing problem solving abilities of registered nurses. *Ment Health Nurs*, 28, 1141-1155.
- Robbins, SP.& Judge, TA. (2015). *Organizational Behavior* (14.Baskı). Nobel Yayıncılık, İstanbul.
- Rom, O. ve Reznick, AZ. (2016). The Stress Reaction: A Historical Perspective. *Advances in experimental medicine and biology*, 905,1-4.
- Russell, G. ve Lightman, S. (2019). The Human Stress Response. *Nature Reviews Endocrinology*, 15(9), 525-534.
- Şahin, A. (2019). The Relationship Between Mindfulness and Life Satisfaction and Well-Being in University Students. *Üsküdar University Journal of Social Sciences*(8), 151-176.
- Şahin, M. (2019). Fear, anxiety and anxiety disorders. *Eurasian Journal of Social and Economic Research*, 6(10), 117-135.
- Şahin, N.H. & Yeniçeri, Z. (2015). Three tools on mindfulness: psychological mindfulness, integrative self-awareness, and Toronto wise mindfulness scales. *Turkish Journal of Psychiatry*, 30 (76), 48-64.
- Şanlı, Ö. (2017). Investigation of teachers' perceived stress levels in terms of various variables. *Electronic journal of social sciences*, 16(61), 385-396.
- Sarıçalı, M. & Satıcı, S.A. (2017). The mediating role of shyness in the relationship between mindfulness and psychological vulnerability. *Hitit University Journal of Institute of Social Sciences*, 10 (1), 655-670.
- Sayıldı, H. (2020). *İş-aile çatışması ve iş stresinin işgören performansına etkisi üzerine bir araştırma*, Master's Thesis, Karabük University Faculty of Business Administration.
- Schneiderman, N. (2005). Stress and health: psychological, behavioral, and biological determinants. *Annu Rev Clin Psychol*, 1, 607-628.
- Siegel, R. D., Germer, C. K., & Olendzki, A. (2009). Mindfulness: what is it? where did it come from? *In Clinical Handbook of Mindfulness*, 17-35.
- Simsek, E. (2011). *The Effects of Organizational Communication and Personality Characteristics on Life Doyumuna*, Unpublished Doctoral Dissertation, Anadolu University.
- Singh, K., and Jha, S. D. (2008). Positive and negative affect, and grit as predictors of happiness and life satisfaction. *J. Indian Acad. Appl. Psychol.* 34, 40-45.



- Sirgy, M. J., Michalos, A. C., Ferriss, A. L., Easterlin, R. A., Patrick, D., & Pavot, W. (2006). The Quality-of-Life (QOL) Research Movement: Past, Present, and Future. *Social Indicators Research*, 76(3), 343-466.
- Sirim, M. (2021). *Investigation of the Mediating Role of Cognitive Distortions in the Relationship Between Dating and Life Satisfaction in Young Adults*, Istanbul Kent University, Unpublished Master's Thesis.
- Sökmen, A. and Şimşek, T. (2016). Organizational Commitment, Organizational Identification, Stress and Turnover Intention Relationship: Research in a Public Institution. *Gazi University Journal of Faculty of Economics and Administrative Sciences*, 18(3), 606-620.
- Soysal, A. (2009). Organizational Stress Sources in Employees Working in Different Sectors: A Research in Kahramanmaraş and Gaziantep. *Süleyman Demirel University, Journal of Faculty of Economics and Administrative Sciences*, 14(2), 333-359.
- Stewart, JS, Tong, W, Whitfeld, MJ. (2018). The associations between psychological stress and psoriasis: a systematic review. *The International Society of Dermatology*, 57, 1275-1282.
- Teğin, B. R. (2019). *The Mediating Effect of Work-Related Stress on the Relationship between Workload and Employee Burnout: The Moderating Role of Perceived Organizational Justice*, Master's Thesis, Bahçeşehir University Institute of Social Sciences.
- Troup, C. ve Dewe, P. (2002). Exploring the Nature of Control and Its Role in the Appraisal of Workplace Stress. *Work & Stress*, 16(4), 335-355.
- Tutar, H. (2004). *Crisis and Stress Management*, Seçkin Publications, Istanbul.
- Ülev, E. (2014). *The relationship between the level of mindfulness and stress coping style with depression, anxiety and stress symptoms in university students*. Master's thesis, Hacettepe University.
- Vallès-Català, T., Pedret, A., Ribes, D., Medina, D. & Traveria M., (2020). Effects of Stress on Performance during Highly Demanding Tasks in Student Pilots, *The International Journal of Aerospace Psychology*, doi: 10.1080/24721840.2020.1841564
- Windle, G., & Woods, R. T. (2004). Variations in Subjective Wellbeing: The Mediating Role of a Psychological Resource. *Ageing & Society*, 24(4), 583-602.
- Yaribeygi, H. Panahi, Y, Sahraei, H, Johnston, T, Sahebkar. (2017). The impact of stress on body function: A review. *EXCLI Journal*, 16, 1057-1072.
- Yavan, Ö. and Pekkaya, M. (2017). Determination of the Importance Degrees of the Main Factors Affecting Occupational Stress: An Application in a University. *International Journal of Management Economics and Business*, 13(5), 962-974.
- Yetim, Ü. (2001). *Toplumdan bireye mutluluk pictures 1st Edition*, Istanbul: Bağlam Publications.
- Yıldırım, O. (2023). *Ergenlerde Ebeveyn Akademik Başarı Baskısı Ve Destek ile Yaşam Doymu Arasındaki İlişkide Bilişsel Çarpıtmalar Aracı Rolü* Master's Thesis Gaziantep University Institute of Educational Sciences Department of Educational Sciences
- Yıldırım, Y. (2010). *Investigation of the relationship between organizational stress and burnout levels of academic staff in physical education and sports colleges*, Doctoral Dissertation, Ondokuz Mayıs University Health Sciences Institute.
- Yıldız, S. (2023). *Investigation of Perceived Stress Levels of Nurses Working in a Private Branch Hospital According to the Units They Work* Master's Thesis Üsküdar University Institute of Health Sciences Department of Nursing
- Zabojnik, J. (2002). Centralized and Decentralized Decision Making in Organizations, *Journal of Labor Economics*, 20, 1-22, 5-6

Human Factors in Aviation and Aerospace




Derleme Makalesi | Review Article

Open Access | Açık Erişim

Marka Sadakati ile Bağlanma Stilleri Arasındaki İlişki: Türk Sivil Havacılık Sektörü Üzerine Bir Araştırma Modeli Önerisi

The Relationship between Brand Loyalty and Attachment Styles: A Research Model Proposal on the Turkish Civil Aviation Industry



Ceren Boyraz¹ , Çağla Naz Gençoğlu¹  & Pınar Türüt¹ 

¹ İstanbul Üniversitesi, Havacılık Psikolojisi Araştırmaları Enstitüsü, İstanbul, Türkiye

Öz

Marka sadakati, günümüz rekabetçi iş ortamında fazlasıyla önemli bir konu haline gelmiştir. Özellikle Türk sivil havacılık sektöründe, hızla gelişen ve rekabetin yoğun olduğu bir ortamda marka sadakatinin, havayolu şirketlerinin başarısında hayati bir rol oynadığı gözlemlenmektedir. Yoğun rekabetin yaşandığı bu ortamda, rakip firmalardan daha iyi olabilmek için mevcut şartları iyi kullanma zorunluluğu nedeniyle müşterilerle duygusal bağ kurmaya özen gösterilmesi gerekmektedir. Özellikle insanlar marka ile özdeşleştiklerinde ve onunla bağ kurduklarında sadakat düzeyleri artmakta ve bu da şirket başarısını doğrudan etkilemektedir. Bu çalışmanın temel amacı, Türk sivil havacılık sektöründe marka sadakati ile bağlanma stilleri arasındaki ilişkiyi derinlemesine incelemektir. Bu çerçevede, daha önce havayolu şirketlerinde seyahat deneyimi yaşamış 18 yaş ve üzeri gönüllü katılımcılardan oluşan bir örneklem üzerinden anketler aracılığı ile veri toplanması düşünülmüştür. Bu çalışmadan elde edilmesi hedeflenen bulgulara dayanarak, havayolu yolcularının marka sadakati ile bağlanma stilleri arasında anlamlı bir ilişki bulunması beklenmektedir. Bu çalışma, havacılık sektöründeki marka yönetimi ve marka sadakati konularında yeni bir bakış açısı sunmayı ve literatüre önemli bir katkı sağlamayı hedeflemektedir. Aynı zamanda, modelin kullanılmasıyla yürütülecek çalışmalarda elde edilecek bulguların, sektöre özgü stratejik kararların alınmasında ve pazarlama stratejilerinin oluşturulmasında kullanılması planlanmaktadır.

Abstract

Brand loyalty has become an important issue in today's competitive business environment. Especially in the Turkish civil aviation sector, it is observed that brand loyalty plays a vital role in the success of airline companies in a rapidly developing and competitive environment. In this competitive environment, there is a necessity to establish emotional connections with customers to excel among rival firms by leveraging existing conditions effectively. Particularly, when individuals identify with a brand and establish a connection, their levels of loyalty increase, directly impacting company success. The main purpose of this study is to examine the relationship between brand loyalty and attachment styles in the Turkish civil aviation sector. In this context, it is planned to collect data through questionnaires from a sample of volunteer participants aged 18 and over who have previously traveled with airline companies. Based on the findings of this study, it is expected to find a significant relationship between brand loyalty and the attachment styles of airline passengers. This study aims to provide a new perspective on brand management and brand loyalty in the aviation sector, contributing significantly to the literature. At the same time, the findings are planned to be used in making sector-specific strategic decisions and formulating marketing strategies in the studies to be obtained by using the model.

Anahtar Kelimeler

Marka sadakati · Bağlanma stilleri · Türk sivil havacılık · Havayolu şirketleri


Keywords


Brand loyalty · Attachment styles · Turkish civil aviation · Airline companies



Atif | Citation: Boyraz, C., Gençoğlu, Ç. N. & Türüt, P. (2024). The relationship between brand loyalty and attachment styles: A research model proposal on the Turkish civil aviation industry. *Human Factors in Aviation and Aerospace*, 1(1), 42-55. <https://doi.org/10.26650/hfaa.2024.1468721>

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

 2024. Boyraz, C., Gençoğlu, Ç. N. & Türüt, P.

 Sorumlu Yazar | Corresponding author: Ceren Boyraz cerenboyraz98@gmail.com



Extended Summary

Nowadays, competition between companies is increasing rapidly due to many reasons, such as the development of technology in many industries, from education to health, from transportation to textiles, the diversification of consumer demands, and the increase in the variety of production activities. Businesses should strive harder than in the past to attract and maintain the interest of customers and satisfy consumers emotionally as being a brand as a name. Creating a long-term relationship between brand and consumer has become important for companies. Businesses that have started to realize this have started to be informed about brand loyalty and to conduct research. The aviation sector is one of the leading developing industries. Due to the intense competition and the need to make good use of the conditions at hand to be even better than rival companies, care should be taken to establish emotional bonds with customers. Considering that loyal customers spread brand satisfaction by word of mouth, the importance of creating brand loyalty for reputation is revealed. Especially when people identify with the brand and can connect with it, their level of loyalty increases, which directly affects the success of the company. This research proposal is planned to examine the relationship between brand loyalty and attachment styles developed by Bowlby, which has not been studied in the Turkish civil aviation sector, and to provide data that may be functional for businesses in this direction. It aims to bring innovation to the aviation industry and to adopt customer-oriented strategies to sustain its existing success. It is expected to make a significant contribution to the literature on brand loyalty in the aviation industry and address these two concepts from a unique perspective.

Brand loyalty is an increasingly popular topic that marketing experts utilize in competitive situations. It has been associated with concepts such as repeat purchases, brand loyalty, and brand preference. It is a highly influential factor in ensuring that consumers remain customers. It enables customers to purchase the relevant product or service repeatedly without being influenced by the influence efforts of competitors. At the same time, brand loyalty is not only related to purchase behavior. It also includes making additional payments for the services offered, sharing the service or product received with people around them, and making recommendations. Since gaining new customers is more difficult and costly than retaining old ones, companies want to make their consumers loyal. Looking at the literature, the observation that brand loyalty has a positive effect on repurchase intention is one of the important factors.

On the other hand, the variable targeted to be examined in the study is attachment styles. Every living being has some physiological needs from the moment it is born. The mother, or caregiver, meets these needs and becomes a source of pleasure for the baby. A relationship begins to develop between the baby and the caregiver. Bowlby defines this relationship as 'attachment'. This attachment creates a sense of trust that is also effective in the person's future relationships. Attachment, which is a social behavior, affects a person's future development, relationships, and psychological adjustment. The concept of attachment can be discussed under three different sub-headings. These are secure, anxious/ambivalent, and avoidant attachment styles. When separated from their mother, each child's reaction may be different. Children's reactions hide a clue about their attachment styles. Securely attached individuals develop by establishing a warm and continuous relationship with the caregiver. Avoidant attachment prefers to ignore the caregiver when he/she is around. Anxious/ambivalent attachment experiences intense anxiety and is difficult to be comforted by anyone other than the caregiver.

These two concepts have been studied in the literature in the context of other topics, but few studies have been found in the fields of industry and marketing. This research proposal aims to create a source and shed new light on the employees of the Turkish civil aviation sector, which is growing day by day. It is aimed to reveal to what extent it can be beneficial for airline companies to include consumer activities in their field of study. Continuity, an aspect of emotional attachment, refers to the tendency of consumers to maintain their relationship with the object of attachment. At this point, it can be said that emotional attachment should become an important resource for companies and should be used in customer relations. A high level of emotional attachment positively affects such things as the development of technology in many industries, from education to health, from transportation to textiles, the diversification of consumer demands, and the increase in the variety of production activities. Businesses should strive harder than in the past to attract and maintain the interest of customers and satisfy consumers emotionally, as well as being a brand as a name. Creating a long-term relationship between brand and consumer has become important for companies. Businesses that have started to realize this have started to be informed about brand loyalty and to

conduct research. The aviation sector is one of the leading developing industries. Due to the intense competition and the need to make good use of the conditions at hand to be even better than rival companies, care should be taken to establish emotional bonds with customers. Considering that loyal customers spread brand satisfaction by word of mouth, the importance of creating brand loyalty for reputation is revealed. Especially when people identify with the brand and can connect with it, their level of loyalty increases, which directly affects the success of the company. This research proposal is planned to examine the relationship between brand loyalty and attachment styles developed by Bowlby, which has not been studied in the Turkish civil aviation sector, and to provide data that may be functional for businesses in this direction. It aims to bring innovation to the aviation industry and to adopt customer-oriented strategies to sustain its existing success. It is expected to make a significant contribution to the literature on brand loyalty in the aviation industry and address these two concepts from a unique perspective.

Brand loyalty is an increasingly popular topic that marketing experts utilize in competitive situations. It has been associated with concepts such as repeat purchases, brand loyalty, and brand preference. It is a highly influential factor in ensuring that consumers remain customers. It enables customers to purchase the relevant product or service repeatedly without being influenced by the influence efforts of competitors. At the same time, brand loyalty is not only related to purchase behavior. It also includes making additional payments for the services offered sharing the service/product received with people around them and making recommendations. Since gaining new customers is more difficult and costly than retaining old customers, companies want to make their consumers loyal. Looking at the literature, the observation that brand loyalty has a positive effect on repurchase intention is one of the important factors.

On the other hand, the variable targeted to be examined in the study is attachment styles. Every living being has some physiological needs from the moment it is born. The mother or caregiver meets these needs and becomes a source of pleasure for the baby. A relationship begins to develop between the baby and the caregiver. Bowlby defines this relationship as 'attachment'. This attachment creates a sense of trust that is also effective in the person's future relationships. Attachment, which is a social behavior, affects the person's future development, relationships, and psychological adjustment. The concept of attachment can be discussed under three different sub-headings. These are secure, anxious/ambivalent, and avoidant attachment styles. When separated from their mother, each child's reaction may be different. Children's reactions hide a clue about their attachment styles. Securely attached individuals develop by establishing a warm and continuous relationship with the caregiver. Avoidant attachment prefers to ignore the caregiver when he/she is around. Anxious/ambivalent attachment experiences intense anxiety and is difficult to be comforted by anyone other than the caregiver.

These two concepts have been studied in the literature in the context of other topics, but few studies have been found in the field of industry and marketing. This research proposal aims to create a source and shed new light on the employees of the Turkish Civil Aviation sector, which is growing day by day. It is aimed to reveal to what extent it can be beneficial for airline companies to include consumer activities in their field of study. Continuity, an aspect of emotional attachment, refers to the tendency of consumers to maintain their relationship with the object of attachment. At this point, it can be said that emotional attachment should become an important resource for companies and should be used in customer relations. A high level of emotional attachment positively affects the likelihood of the consumer's emotional attachment to the brand. In terms of the results of the research proposal, emotional attachment, and attachment styles are expected to affect brand loyalty. It is expected that the research recommendation will be implemented among consumers over the age of 18 who have had previous flight experiences.

Marka Sadakati ile Bağlanma Stilleri Arasındaki İlişki: Türk Sivil Havacılık Sektörü Üzerine Bir Araştırma Modeli Önerisi

Her geçen gün artmakta olan rekabet koşulları, çeşitli sektörlerde faaliyet gösteren işletmelerin müşteri çekme ve onları elde tutma konusundaki çabalarının da artmasına sebep olmaktadır. İşletmeler, müşterilere çeşitli markalar sunmaktadır; ancak bu markaların tamamı müşterilerin ilgisini çekmekte başarılı olamamaktadır (Bowen & Chen, 2001). Son dönemlerde, bir işletmenin yalnızca marka olmasının yeterli görülmemeye

başladığına dair bir eğilim ortaya çıkmıştır (Roberts, 2005). Günümüzde tüketiciler, kontrolü büyük ölçüde ellerinde tutmaktadır. Tüketicilerin beklenti ve talepleri göz ardı edilemez bir öneme sahiptir. Tüketicilerle uzun vadeli bir ilişki kurmak ve bu ilişkiyi sürdürmek, işletmeler için önemli bir gereklilik haline gelmiştir. Bu sebeple işletmeler marka sadakati oluşturma konusunda adımlar atmaya başlamışlardır (Homburg & Giering, 2001). Bu bağlamda işletmeler, marka sadakati oluşturmak için giderek daha fazla kaynağa yatırım yapma ve bu konudaki bilgi birikimini artırmaya çalışma eğilimindedirler (Bowen & Chen, 2001).

Havacılık sektöründeki büyüme, havayolu şirketleri arasındaki rekabeti daha da artırmıştır. Yoğun rekabetin hüküm sürdüğü havayolu ulaşım sektöründe, şirketlerin varlıklarını sürdürebilmeleri için şartları iyi değerlendirmeleri ve rakip firmaları geride bırakmaları gerekmektedir. Bu, müşterilere duygusal fayda sağlayarak ve onlar için vazgeçilmez olma stratejileri uygulayarak gerçekleştirilebilir. Bu sebeple günümüzde marka sadakatının önemi giderek artış göstermiştir. Sadık müşteri kitlesi, bir markaya duyduğu memnuniyeti her fırsatta dile getirme, duygu ve düşüncelerini çevrelerindeki insanlarla paylaşma eğilimindedir. Bu durumu göz önünde bulundurarak hareket etmek, şirketlerin rakiplerini geride bırakmasına ve sektörde öncü konuma yükselmesine yardımcı olmaktadır (Halitoğulları, 2018).

Yapılan bir araştırma, bireylerin markayı kendi kimlikleriyle özdeşleştirdiklerinde ve markayla güçlü bir bağ kurduklarında, daha sadık olma eğiliminde olduklarını göstermektedir (Boateng vd., 2020). Bu durum, rekabet ortamında sadece marka sadakatının değil aynı zamanda bağlanmanın da şirketlerin başarısındaki kritik etmen olarak öne çıktığını göstermektedir.

Bu araştırma önerisinin amacı, Türk Sivil Havacılık sektöründe marka sadakati ile bağlanma stilleri arasındaki ilişkinin incelenmesidir. Aynı zamanda, havacılık sektöründe faaliyet gösteren şirketlere stratejik bir bakış açısı sunarak, sürdürülebilir başarı için önemli bir yol haritası çizmeyi ve marka yönetimi pratiğine ışık tutarak, şirketlerin müşteri odaklı stratejilerini optimize etmelerine katkı sağlamayı amaçlamaktadır. Elde edilmesi beklenen bulguların, sektörde faaliyet gösteren işletmelerin müşteri ilişkilerini güçlendirmek ve rekabet avantajı elde etmek adına alabileceği stratejik kararlara ışık tutması beklenmektedir.

Alanyazında havacılık sektöründe benzer bir çalışmaya rastlanmamış olup, bu çalışma, sektördeki mevcut bilgiye özgün bir perspektif sunmayı hedeflemektedir. Bu çerçevede, elde edilmesi beklenen bulguların, havacılık sektöründeki marka sadakati konusunda alanyazına değerli bir katkı sağlaması planlanmaktadır.

Marka Sadakati

Marka sadakati, pazarlama uzmanlarını uzun bir süredir etkileyen bir konudur çünkü marka sadakati özellikle rekabetin kızıştığı ortamlarda şirketlerin varlıklarını devam ettirmelerini sağlayan en önemli araçtır (Aaker, 1997). Marka sadakati, ilgili alanyazında devamlı satın alma, markaya olan bağlılık ve tercih gibi kavramlarla yakından ilişkilendirilmektedir. Dick ve Basu'nun (1994) açıklamasında, marka sadakati kavramı, kişinin aynı ürünü veya hizmeti gelecek dönemlerde de satın almaya devam etmesi ve müşteri olarak kalması eğilimini ifade etmektedir. Oliver'ın (1999) ifadesine göre, marka sadakati kavramı; satın alınan bir ürün veya hizmete dair rakip ikameler ve pazarlama çabalarına karşın, müşterinin ilgili ürün veya hizmeti gelecek dönemlerde tekrar satın alması olarak tanımlanmaktadır. Başka bir bakış açısına göre, bu kavram; tüketicilerin yaptıkları tercihlerde sabit kalıp, aynı markayı tekrarlı olarak satın almalarını ifade etmektedir (Ar, 2004). Aynı zamanda marka sadakati kavramı, rakip olan işletmelerin uyguladığı çekici fiyat teklifleri ve teşvik çabalarına karşın tüketicinin bağlılık geliştirdiği markadan sapmamasını ve vazgeçmemesini ifade etmektedir (Palumbo & Herbig, 2000).

Benzer sektörlerde faaliyet göstermekte olan işletmelerin çoğalması ve küreselleşme eğilimindeki artış, marka sadakatının günümüzde daha da hayati bir rol oynamasına sebep olmaktadır (Gounaris & Stathakopoulos, 2004). Tüketicilerin tercihlerini belirleme sürecinde, markaya bağlılık geliştirmeleri, üretici

firmalar için büyük bir öneme sahip olan bir durumdur (Demir, 2015). Pazarlama yazınında uzun bir geçmişe sahip ve dikkat çeken marka sadakati kavramı, yalnızca satın alma niyetinin yanı sıra, tüketicinin ek ödeme yapma isteğini ve çevrelerine yaptıkları tavsiyeleri de içeren geniş bir perspektifle tanımlanmaktadır. Bu kavram özellikle işlemsel pazarlamanın sınırlarının zorlandığı bir dönemde, ilişkisel pazarlama paradigmasıyla tekrar ele alınmış ve detaylı bir şekilde incelenmiştir. Bu bağlamda, ürün pazarı açısından firmayı temsil eden marka faktörü, firma ile tüketici arasındaki ilişkinin oluşmasına, geliştirilmesine ve sürdürülmesine aracılık eden önemli bir faktördür (Özdemir & Koçak, 2012). İşletmelerin eski müşterilerini elde tutarak önemli karlar elde edebileceği, yeni müşteri edinmenin ise maliyetli olacağı bir gerçektir. Dolayısıyla, markaya olan sadakat, işletmelere önemli faydalar sağlamaktadır. Markaya sadık olan, olumlu görüşlerini paylaşan ve başkalarını markayı tercih etmeye teşvik eden müşteriler, işletme için doğal bir reklam kanalı ve finansal kazanç kaynağı görevi görmektedir. Bu sayede, işletmeler yeni müşteri edinme süreçlerinde hem zaman hem de maliyet açısından tasarruf etmektedirler (Delgado-Ballester & Alemán, 2005; Özdemir & Koçak, 2012; Şener & Behdioğlu, 2013). Marka sadakatının iki ana kategorisi davranışsal ve tutumsaldır. Belirli bir zamanda gözlemlenen satın alma davranışı, davranışsal sadakat olarak tanımlanmaktadır (Huang & Zhang, 2008). Davranışsal açıdan bakıldığında, tam anlamıyla satın alma konusunda bağlılık bulunmaktadır. Kısacası bu durum, satın alma eğilimlerinin tekrarlandığı anlamına gelmektedir ve bu bağlılık, geçmişte gerçekleştirilen satın alma davranışlarına dayanmaktadır (Dursun, 2011). Sadakati yalnızca davranışsal boyutuyla ele alan bir yaklaşıma göre, marka sadakati kavramı “tüketicilerin satın alma sıklığı, miktarı veya tekrar eden satın alma davranışı” olarak ifade edilmektedir (Kabiraj & Shanmugan, 2010). Tutumsal yaklaşımda ise bağlılık, güven ve duygusal unsurlar marka sadakatının temel bileşenleridir. Satın almadaki niyet, şirketin öncelikli olarak tercih edilmesi, daha iyi alternatiflere karşı gösterilen direnç, piyasadaki ürün ve hizmetler için daha yüksek fiyatlar ödemeye hazır hissetme, bağlılık hissi ve başkalarına tavsiye etmede konusunda isteklilik gibi faktörler tutumsal marka sadakatının odak noktalarıdır. Alanyazında marka sadakatının yalnızca davranışsal ya da tutumsal yaklaşımlarla açıklanamayacağı, her iki yaklaşımın da birlikte değerlendirilmesi gerektiği gerçeği sıklıkla vurgulanmaktadır (Dursun, 2011).

Dick ve Basu'nun (1994) göreceli tutum ve tekrar satın alma davranışının yüksek ve düşük olması sonucunda müşteri sadakati açısından ortaya çıkardığı dört farklı durum [Şekil 1](#)'de gösterilmiştir.

Şekil 1

Marka Sadakat Düzeyleri

		Tekrarlı Satın Alma	
		Yüksek	Düşük
Göreceli Tutum	Yüksek	Gerçek Sadakat	Gelişmemiş Sadakat
	Düşük	Sahte Sadakat	Sadakatsizlik

Düşük düzeyde tutum ve tekrar satın alma davranışının bir araya geldiği durum “sadakatsizlik” olarak adlandırılmaktadır. Bu durumda, bireyin firmanın ürünleriyle ilgili olumlu bir tutumu yoktur veya düşük düzeydedir. Bu, müşterinin firmanın ürünlerini hiç satın almadığı veya yeniden satın alma davranışında bulunmadığı anlamına gelmektedir. Yüksek düzeyde tekrarlı olarak satın alma davranışı gösterilirken tutumun güçlü olmaması durumu “sahte sadakat” olarak tanımlanmakta ve bu durumdaki müşteriler de “sahte sadık” olarak adlandırılmaktadır. “Gelişmemiş sadakat” terimi tutumların yüksek ancak satın almaların düşük

olduğu durumu tanımlamak için kullanılmaktadır. Buna göre birey, bir markaya karşı olumlu tutum geliştirmiş olabilir ancak bireyin bu tutumu satın alma davranışına yansımamıştır. Tutum ve satın alma davranışının yüksek olduğu duruma “gerçek sadakat”, bu durumdaki müşterilere ise “gerçek sadık” denilmektedir (Dick & Basu, 1994).

İlgili alanyazın incelendiğinde, Birçok araştırma, marka sadakatinin tüketici satın alma kararları üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir. Uzunkaya (2016), markaya olan sadakatin tekrar satın alma niyetiyle pozitif yönde ilişkili olduğu sonucuna ulaşmıştır. Sağlam ve Sağlam (2016), yaptıkları çalışma ile birlikte markaya olan bağlılığının satın alma niyeti üzerinde pozitif bir etkisi olduğuna dair kanıtlar bulmuşlardır. Aynı şekilde, Gümüş ve Onurlubaş (2020) tarafından yapılan bir çalışmada, marka sadakatinin tüketicilerin tekrar satın alma davranışlarını pozitif yönde etkilediğine dair benzer bulgular bulunmuştur.

Bağlanma Stilleri

Bir çocuğun beslenme ve sıcaklık için karşılanması gereken birtakım fizyolojik gereksinimleri bulunmaktadır. Bebek ağlama veya gülümseme davranışı ile anneyi harekete geçirir. Bu davranışlar her zaman beslenme gereksinimi ile ilişkili değildir. Annenin ya da bakım veren kişinin bebeğin fizyolojik gereksinimlerini karşılaması ve bebeğin haz kaynağının bu kişi olduğunu öğrenmesi sonucunda bebek bakım veren figürle ilgilenir ve onunla bir ilişki geliştirmeye başlar. Bowlby (1958), bu anne-bebek ilişkisini “bağlanma” olarak tanımladığını ifade etmiştir. APA (2018), bağlanmayı, “bebek ve bakım veren arasında kurulan ve bir ilk adım olarak bebeğin güven duygusunu geliştiren bağ” olarak tanımlamaktadır. Bebek, davranışlarını evrimsel olarak uyum sağladığı ortamla ve özellikle o ortamın içinde bulunan anne figürüyle olan etkileşiminin sonucu olarak geliştirmektedir (Bowlby, 1969). Bebeklik döneminde diğer bireylerle bağ kurmanın yanı sıra yetişkinlikte de duygusal destek sağlayan sosyal ilişkiler kurma eğilimini de bu bağ açıklamaktadır. Bağlanma davranışı bir sosyal davranış olarak görülür (APA, 2018). Bakım veren ile kurulan sosyal bağ; ilerideki kişisel gelişimi, başkalarıyla ilişkileri ve psikolojik uyumu etkiler (Bowlby, 1969).

Ainsworth vd. (1978), Bowlby'nin bağlanma kuramını baz alarak “Yabancı Ortam” adını verdikleri deney ile 12-18 aylık çocukları ve annelerinin davranışlarını gözlemlemiştir. Temel amaçları, annelerinden ayrılan çocukların, anneleri ile bir araya geldiklerinde ne tür davranışsal tepkiler vereceklerini gözlemlemek ve çocuk-anne arasındaki bağlanma stillerinin farklarını açığa çıkarmaktır. Bu deneyde anne, çocuk ile kısa bir zaman geçirdikten sonra çocuğu birçok oyuncak ve yabancı bir kişi ile odada tek bırakacak şekilde dışarı çıkmıştır. Birkaç dakika sonra odaya geri dönen anneye çocuğun verdiği tepkiler gözlenmiştir. Bu gözlemler sonucunda Ainsworth ve diğerleri, anne ve çocuk arasında üç farklı bağlanma stilinden birinin gelişmiş olduğunu ortaya koymuşlardır. Bunlar, güvenli (secure), kaygılı/ kararsız (anxious-ambivalent) ve kaçınmacı (avoidant) bağlanma stilleridir (Ainsworth vd., 1978). Her çocuk annesinden ayrıldığında kendince karşı koyma ya da çaresizlik gibi tepkilerde bulunmuştur (Hazan & Shaver, 1987). Erken çocukluk yıllarında annesi ile bağ kuran bebek, bağlandığı kişiden ayrılırsa üzülür ve bu bağların kopmasını protesto eder (Ainsworth, 1967).

Çocuğun anne figürünü gözden kaybetmesine göstermiş olduğu tepkinin anlaşılması, çocuk ve o figür arasındaki bağın anlaşılmasına olanak sağlar (Freud, 1915). Bağlanma türü doğumdan ölüme kadar insanları karakterize eder. Bakım verenin davranışı kişinin bağlanma davranışıyla örtüşür. Bireyin sergilediği belirli davranış örüntüleri, erken çocukluk döneminde bağlanma figürüyle sahip olduğu deneyimlerden beslenir (Bowlby, 1977). Bu davranışlar bebeğin bağlılığının türünü gösterdiği araçlardır; bağlanma geliştikçe davranış örüntüleri de gelişir (Ainsworth, 1967).

Güvenli bağlanan bebekler, bakım verenleri ortamdaki uzaklaşınca stres yaşarlar ve bakım verenlerini ararlar. Ancak ortamdaki yabancı kişiye de bakım verenleri kadar olmasa da yakın davranışlar sergileyebilir-

ler. Bakım verenleri geri döndüğünde bebekler stresten kurtulurlar ve çevrelerini keşfetmeye devam ederler. Güvenli bağlanma, bebeğin bakım vereni ile sıcak ve sürekli bir ilişki kurmasıyla gelişir (Ainsworth vd., 1978; Bahadır, 2006; Hazan & Shaver, 1987). Kaçınan bağlanan bebekler buldukları çevreyi incelerken bakım verenleri ile ilgilenmezler. Bakım verenleri ortamdaki ayrıldığında bunu pek umursamaz ve fazla stres belirtisi göstermezler. Bakım veren geri geldiğinde ise bebekler ondan kaçınarak yakınlık kurmazlar (Bahadır, 2006). Kaygılı/kararsız bağlanan bebekler bakım verenleri ortamdaki ayrıldığında yoğun kaygı yaşarlar. Bu sebeple çevrelerini keşfetmekle ilgilenmezler. Bakım veren geri geldiğinde ona yaklaşmak istemelerine rağmen tepki göstererek reddetme davranışı sergilerler. Bakım verenden başka biri tarafından rahatlatılmaları pek mümkün değildir. Ayrıca bu bağlanma stiline sahip bebekler, bakım veren geri döndüğünde bile tam olarak bir rahatlama göstermezler (Ainsworth vd., 1978; Hazan & Shaver, 1987; Bahadır, 2006).

Marka Sadakati ile Bağlanma Stilleri Arasındaki İlişki

John Bowlby'nin geliştirdiği Bağlanma Teorisi, psikolojide sıklıkla kullanılan, çok temel bir araştırma alanıdır. Ancak pazarlama sektöründe araştırmacıların pek azının bu konuya değindiği gözlenmiştir (Bidmon, 2017; Bolton & Mende, 2011). Alanyazında yapılan tarama sonucu bu konunun daha fazla çalışılması gerektiği ve şirketlerin tüketicilerin faaliyetlerini etkileyebilecek bazı önlemler almasında faydalı olabileceği düşünülmüştür. Duygusal bağlanma çeşitli özellikleri içerir, bunlar arasında devamlılık ve değişime direnç gibi özellikler bulunmaktadır (Thomson vd., 2005). Devamlılık, tüketicilerin bağlanma nesnesi ile ilişkilerini sürdürme eğilimini ifade etmektedir, diğer taraftan değişime direnç, başka bir markayı tercih etmemek davranışını temsil etmektedir. Tüketiciler, güçlü bir bağa sahip oldukları bir marka ile ilişkilerini devam ettirmeye kararlılırlar (Japutra vd., 2014).

Marka bağlanması, müşterinin tekrar satın alma kararlarının ve müşteri etkileşimlerinden markanın gelecekteki ihtiyaçlarının tahmin edilmesinde önemli bir rol oynamaktadır (Park vd., 2010). Bu ilişkinin, müşterinin bir markaya ne kadar sadık olduğuyla doğru orantılı olduğu ve müşterilerin markayla ilişkilerini sürdürme olasılığını artırdığı düşünülmektedir. Marka bağlanmasının, müşterinin gelecekteki satın alma niyetini öngören önemli bir faktör olduğu belirtilmektedir (Taghipourian & Bakhsh, 2015). Lin vd. (2011) ise marka bağlanmasının tekrar satın alma niyetini doğrudan ve dolaylı olarak etkilediğini göstermiştir. Jiao vd. (2024) spor e-ticaret platformu üzerine yaptıkları çalışmada, tüketicinin duygusal bağlılığı ne kadar yüksek olursa, memnuniyetin de yüksek olacağı ve paylaşım yapılan platforma bağımlı hale gelip, onu tercih ederek aktif biçimde kullanmaya başlayacağı, satın alma, paylaşma, yorum yapma vb. faaliyetlere daha aktif katılacağını göstermişlerdir. Bu bağlamda, marka bağlanması ile tekrar satın alma niyeti arasındaki ilişkinin, marka sadakati aracılığıyla etkilendiği öne sürülebilmektedir.

Yüksek marka bağlanması, keyifli tüketim deneyimlerine yol açmaktadır, bunun sonucunda pozitif marka değerlendirmesi tetiklenmektedir (Belaid & Behi, 2011) ve marka ile bağ kurma motivasyonu artmaktadır (Mikulincer vd., 2001). Pozitif anılar ve katılım, tüketicilerin markaya olumlu tutumlar geliştirmesini sağlamaktadır. Bu nedenle, marka bağlanması, davranışsal bağlılığın artmasına katkıda bulunur ki bu da marka sadakatinin bir göstergesidir (Levy & Hino, 2016). Dolayısıyla, marka bağlanması, marka sadakatini artırmaktadır (Jahn & Kunz, 2014).

Thomson vd. (2005), duygusal bağlanmanın daha yüksek düzeyde olmasının bir tüketicinin markaya duygusal bağımlılığını artırma olasılığının olduğunu savunmaktadır. Tüketiciler bir markaya daha fazla bağlandıkça, bağlanan nesnenin varlığı tüketicilere huzur, mutluluk ve güven duyguları sağladığından, marka ile yakın bir ilişki sürdürmeleri muhtemeldir (Park vd., 2010; Theng So vd., 2013; Thomson vd., 2005). Bu nedenle, markaya duygusal olarak daha fazla bağlanmış bir tüketicinin, markayla uzun vadeli bir ilişkiye girmeye istekli olduğu varsayılmaktadır (Theng So vd., 2013). Bu doğrultuda, bu araştırma, duygusal bağlanmanın

tüketicilerin markaya olan sadakatini artırma olasılığının olduğunu öne sürmektedir. Daha önceki duygusal bağlanma üzerine yapılan çalışmalar, markaya güçlü duygusal bağlarla bağlanan tüketicilerin daha yüksek marka sadakati bildirdiklerini göstermiştir (Hwang & Kandampully, 2012; Theng So vd., 2013), bu da uzun vadeli odaklı tüketici-marka ilişkilerini teşvik etmektedir.

Algesheimer vd. (2005), tüketicilerin bir markayla özdeşleşmelerinin onları markaya daha sadık kıldığını bulmuşlardır. Cho ve Hwang (2020) ise markalarla duygusal bağların, marka sadakatini etkilediğini vurgulamaktadır.

Thomson vd. (2005), marka bağlanması ile marka sadakati arasındaki bağlantıyı ve fiyat primi ödemeye olan isteği kanıtlamışlardır. Park vd. (2010) ise bir markaya duyulan bağlılığın, markayı satın alma veya tavsiye etme gibi daha karmaşık davranışları açıkladığını bulmuştur. Perakende bağlamında yapılan bir çalışmada, Huang vd. (2014), marka bağlanmasının tutumsal ve davranışsal sadakat üzerinde olumlu bir etkisi olduğunu göstermişlerdir.

Son dönem araştırmaları incelendiğinde, markalara duygusal tepkilerin, marka sadakatini öngördüğü bulunmuştur. Deneysel çalışmalar, marka duygusunun satın alma davranışı ve tutumsal sadakati belirlemede etkili olduğunu bildirirken (Chaudhuri & Holbrook, 2001), marka bağlanmasının ise marka sadakatini doğrudan etkilediğini ortaya koymuştur (Thomson vd., 2005).

Boateng vd. (2020), Gana'da bir telekomünikasyon şirketi aracılığıyla yönettiği bir çalışmada, bağlanmanın alt türleri ve markaya sadakat arasında anlamlı sonuçlar bulmuştur. Kişiler markayla kendilerini özdeşleştirdiklerinde ve markaya dair güçlü bir bağ kurduklarında daha sadık olduklarını bildirmişlerdir. Bidmon (2017), bağlanma stilini güvenli-kaygılı ve bağımlı-bağımsız olarak iki boyutta kavramsallaştırmıştır. Birincil bakım verenlerine daha bağımlı olan kişilerin, markalarla bağ kurmaya daha yatkın ve bağımlı-bağımsız alt boyutunun marka bağlılığı, marka güveni ve marka sadakatinde etkili olduğunu bulmuştur.

Müşterilerin bağlanma stillerinin belirlenmesine yönelik faaliyetlerin, örneğin reklamlar üzerinden duygusal bağlar oluşturmanın, gelecekte pazarlama firmaları için faydalı olacağı belirtilmiştir. Bağlanma birçok alt boyutta ele alınabileceği gibi kaygılı ve kaçınan bağlanma üzerinden yapılan bir diğer araştırmada, bağlanmanın sadece pozitif etkiler doğurmayacağını, marka karşıtı olumsuz sonuçlara da sebep olabileceğini göstermiştir. Birçok çalışma kaçınan bağlananların sadakat düzeylerinin daha çok etkilendiğini göstermiştir (Mkhize, 2010; Ahluwalia vd., 2009). Kaçınan bağlanan müşteriler, marka bağlılığı konusunda da zayıf eylemler göstermiş, marka tarafından hayal kırıklığına uğradıklarında bu eylemlerin arttığı, sebebinin de ihanete uğradıklarını düşündükleri için kırgınlık duyabilecekleri olduğu düşünülmüştür. Bu kişileri tatmin etmek zordur ve talepleri daha çoktur. Bu sebeple tüketiciler özel olduklarını hissettirecek, örneğin doğum günü kartı yollamak, isimlerini akılda tutmak gibi eylemlerde bulunabilirler (Ekinci vd., 2018). Kaygı duyan müşteriler, firmalarla temasta bulunmayı, telefon görüşmesi yapmayı veya yüz yüze gerçekleşen toplantıları, e-posta atılan haber bültenlerini sevdiklerini söyleyebilirken, kaçınan müşterilerin ise bu gibi durumlarda sadakatinin negatif etkileneceği ancak firmaya ziyaretinin gerekmediği veya az olduğu durumları daha memnun karşılayabildiklerini söylemek mümkündür (Bitner vd., 2013).

Havacılıkta Marka Sadakati

Havacılık endüstrisinin büyümesi sonucunda artış gösteren rekabet göz önüne alındığında, havayolu taşımacılığı sektöründe, şirketlerin hayatta kalabilmesi için koşulları değerlendirip rakipleri geride bırakmanın yollarını bulmaları gerekmektedir. Bu da, müşterilere duygusal fayda sağlamak ve onları vazgeçilmez kılmakla sağlanabilir. Bu sebeple, marka sadakatinin ve aşkının önemi günümüzde zamanla artış göstermiştir. Markaya sadık ve bağlı müşteriler, her fırsatta markaya olan memnuniyetlerini dile getirme ve duygularını

çevreleriyle paylaşma eğilimindedirler. Şirketler tarafından bu gerçeğin göz önünde bulundurulması, rakiplerine karşı üstünlük sağlamalarına ve piyasada öne çıkmalarına yardımcı olabilir (Halitoğulları, 2018).

Rahim (2016) tarafından gerçekleştirilen bir araştırmada, Nijerya havayollarındaki hizmetin kalitesi, müşteri memnuniyeti ve sadakati arasındaki ilişki incelenmiştir. Bu doğrultuda, Nijerya havayollarını kullanan 800 yolcuya anket uygulanmıştır. Çalışmadan elde edilen bulgulara göre, yolcu memnuniyeti ve sadakatinin algılanan hizmet kalitesiyle pozitif yönde ilişkili olduğu sonucuna varılmıştır. Ayrıca çalışma, yolcu memnuniyetinin Nijerya havayollarına olan sadakat gelişimi üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğunu ve hizmet kalitesi ile müşteri sadakati arasındaki ilişkiyi kısmen yönlendirdiği bulgularına ulaşılmıştır.

Halitoğulları (2018), havayolu endüstrisinde ağızdan ağıza pazarlama, marka aşkı ve markaya olan sadakat kavramları arasındaki ilişkiyi incelemek amacı ile bir çalışma gerçekleştirmiştir. Çalışmaya 377 Türk Hava Yolları (THY) müşterisi katılmıştır. Elde edilen bulgulara göre, ağızdan ağıza pazarlama, marka aşkı ve markaya olan sadakat arasında yüksek düzeyde pozitif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. En yüksek ilişkinin markaya olan sadakat ile ağızdan ağıza pazarlama arasında olduğu belirlenmiştir. Ağızdan ağıza pazarlama ile aktarılan bilgiler kişilerde güven duygusu uyandırmıştır. Aynı zamanda tüketicinin kullandığı, bildiği bir markayı satın almasının, o markaya olan bağlılığını da artırabileceği vurgulanmıştır.

Moghadam vd. (2014) tarafından yapılan bir çalışmada, havayolları endüstrisinde yolcuların sadakatleri üzerindeki ilişki kalitesinin etkisini araştırmışlardır. Bu bağlamda, 500 yolcuya anket uygulanmıştır. Çalışmanın bulgularında, memnuniyet, güven, bağlılık ve hizmet kalitesi gibi ilişki kalitesi belirleyicileri, duygusal, bilişsel ve davranışsal boyutlarda yolcu sadakatiyle pozitif bir ilişki içerisinde olduğunu göstermektedir. Aynı zamanda çalışma, yolcu memnuniyetinin havayolu şirketlerine olan sadakat üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğunu ortaya çıkarmıştır.

Wilson ve Sugiyanto (2021), Endonezya havacılık sektöründe marka memnuniyetinin ve marka tutumunun marka sadakatine etkisini araştırmak için bir çalışma gerçekleştirmiştir. Toplam 300 katılımcının dahil olduğu bu çalışmada, 150 katılımcı Jakarta'dan, diğer 150 katılımcı ise Surabaya'dan seçilmiştir. Araştırma sonuçları, hem marka memnuniyetinin hem de marka tutumunun Endonezya havacılık sektöründe marka sadakatini olumlu bir şekilde etkilediğini göstermektedir. Bulgular, havayolu şirketlerinin tüketicilerin memnuniyetini artırma ve olumlu tutumları teşvik etme yeteneğinin, markalara veya havayollarına olan sadakatin oluşmasını desteklediğini ortaya koymaktadır.

Yöntem

Katılımcılar

Türk Sivil Havacılık Sektörü'nde faaliyet gösteren havayolu şirketlerinin müşteri kitlesi, araştırmanın evrenini kapsamı planlanmaktadır. Bu sektördeki geniş müşteri tabanını temsil etmek amacıyla çeşitli havayolu şirketlerindeki yolcuların evren içerisinde yer alması beklenmektedir.

Örneklemin, ölçekleri doldurmayı gönüllü olarak kabul eden ve daha önce havayolu şirketlerinde seyahat etme deneyimi yaşamış 18 yaş ve üzeri yolculardan oluşması planlanmaktadır.

Veri Toplama Araçları

Bu araştırmada çevrimiçi anketler kullanılarak kartopu örnekleme yöntemi ile örnekleme yapılması planlanmaktadır.

Katılımcıların, Bilgilendirilmiş Onam Formu, Demografik Bilgi Formu, Üç Boyutlu Bağlanma Stilleri Ölçeği (Erzen, 2016) ve Marka Sadakati Ölçeği'ni (Gürsu, 2019) sırasıyla doldurması ve havayolu şirketlerine olan

sadakatleri ile bağlanma stilleri arasındaki ilişkiyi ortaya koymak için bu verilerin kullanılması hedeflenmektedir.

İşlem

Araştırma önerisine yönelik ölçüklerin belirlenmesi aşamasında ayrıntılı bir şekilde kaynak taraması yapılmıştır. Bulunan ölçüklerin güncel, kabul görmüş, güvenilir ve geçerli ölçükler olmasına özen gösterilmiştir. Bu ölçüklerin havayollarında seyahat eden yolculara internet üzerinden uygulanması ve farklı demografik gruplardan insanlara ulaşılması önerilmektedir.

Bu çalışmanın amacı, Türk Sivil Havacılık Sektörü'nde seyahat eden yolcuların marka sadakati ile bağlanma stilleri arasındaki ilişkinin incelemesidir. Bu amaç doğrultusunda oluşturulan araştırma modeli aşağıda gösterilmiştir:



Araştırma modeline uygun olarak kurulan hipotez aşağıda verilmiştir:

H1: Bağlanma stilleri ile marka sadakati arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Bulgular

Bu araştırma modeli, Türk Sivil Havacılık Sektörü'nde bireylerin markaya olan sadakatleri ile bağlanma stilleri arasındaki ilişkinin incelenmesi amacıyla tasarlanmıştır. Daha önce ulaşım yolu olarak havayolunu deneyimlemiş olan 18 yaş ve üzeri bireylerden anketler aracılığıyla veri toplanması planlanmaktadır. Bu çalışmadan elde edilmesi hedeflenen bulgulara dayanarak, havayolu yolcularının marka sadakati ile bağlanma stilleri arasında anlamlı bir ilişki bulunması beklenmektedir.

Halihazırda bulunan literatür birikiminin, gerçekleştirilmesi planlanan bu araştırma modeli ile marka sadakati ve bağlanma stilleri arasında ortaya konulacak ilişki sonucunda genişletileceği öngörülmektedir. Aynı zamanda gelecek araştırmalara temel oluşturularak hem akademik alana hem de iş dünyasına sunulacak önerilerin gelişime katkı sağlaması kaçınılmazdır. Şirketler bünyesinden bakıldığında, pazarlama stratejilerinin ortaya konulmasında ve sektör içinde rekabetten sıyrılmak adına pozitif katkı sağlaması da beklenen avantajlardandır.

Sonuç olarak ortaya konulan bu araştırma modeli ile elde edilmesi planlanan verilerin Türk Havacılık Sektörü'ne ve ilgili alanyazına sağlayacağı düşünülen katkılar yukarıda sıralanmış olup veri analizlerinin sonucunun ayrıca incelenmesinin önemli olduğu düşünülmektedir.

Tartışma

Bu çalışmadan elde edilmesi beklenen sonuçlar, Türk Sivil Havacılık Sektörü'nde bağlanma stilleri ile marka sadakati arasındaki ilişkinin daha iyi anlaşılmasına yardımcı olmanın yanı sıra, havayolu şirketlerinin müşteri odaklı stratejiler geliştirmesine de yardımcı olabilir. Özellikle, havayolu seyahat deneyimine sahip olan müşterilerle yapılması hedeflenen bu çalışma, sektörde marka yönetimi uygulamalarının daha etkili bir şekilde tasarlanmasına ve uygulanmasına katkı sağlayabilir.

Havacılık sektörü ilgili alanyazınına bakıldığında, marka sadakati ve bağlanma stilleri ilişkisinin incelendiği çalışmaların görece sınırlı olduğu görülmektedir. Tasarlanan araştırma modelinin bu noktada önemli olduğu düşünülmekte ve elde edilmesi planlanan veri ve bu verilerin analizi ile akademik alana katkı sağla-

ması beklenmektedir. Müşterilerin markaya sadakatlerinin birey temel alınarak derinlemesine incelenmesi, ilerideki araştırmalar için bir temel sağlayabilir. Ayrıca akademi alanında sağlayacağı katkının yanı sıra iş dünyasına da sağlayacağı faydalar bulunmaktadır. Pazarlama sektörüne ve markaların rekabetçi dünyada ayakta kalabilmesine yönelik ortaya konulacak fikirler, başlıca avantajlar arasında gösterilebilir. Ancak araştırma önerisinin içerdiği kısıtlılık ve eksikliklere yönelik birtakım öngörüler bulunmaktadır. Öncelikle örneklemin sadece Türk Sivil Havacılık Sektörü'nü kullanan yolculardan seçilmesi göze çarpan sınırlılıklardan biridir. Bu nedenle elde edilmesi beklenen bulguların genellenebilirliği sınırlı olabilir. Ayrıca havayolu ulaşımını kullanan yolcuların örneklemini oluşturması, birtakım sosyo-ekonomik faktörlerin de işin içine girebilme ihtimalini düşündürmektedir. Bireylerden toplanacak olan verilerin subjektif yanıtlara dayanması da yanlılık oluşmasını olası kılabilir.

Bütün kısıtlılıklar dahilinde akademik alana ve iş dünyasına verilen öneriler ile çalışmanın sağlaması beklenen katkılar, araştırma önerisinde sıralanmaktadır. Sonuç olarak bakıldığında çalışmanın, tüketicilerin daha iyi anlaşılmasına olanak sağlayacağı ve ortaya konacak yeni stratejilere bir temel sağlayacağı öngörülmektedir. Ayrıca bahsedilen sınırlılıklar hem yapılması planlanan bu çalışma hem de gelecek diğer araştırmalar için bir yol gösterici görevi görmektedir.



Hakem Değerlendirmesi	Dış bağımsız.
Yazar Katkısı	Çalışma Konsepti/Tasarımı: C.B., Ç.N.G., P.T.; Veri Toplama: C.B., Ç.N.G., P.T.; Veri Analizi /Yorumlama: C.B., Ç.N.G., P.T.; Yazı Taslağı: C.B., Ç.N.G., P.T.; İçeriğin Eleştirel İncelemesi: C.B., Ç.N.G., P.T.; Son Onay ve Sorumluluk: C.B., Ç.N.G., P.T.
Çıkar Çatışması	Yazarlar çıkar çatışması bildirmemiştir.
Finansal Destek	Yazarlar bu çalışma için finansal destek almadığını beyan etmiştir.

Peer Review	Externally peer-reviewed.
Author Contributions	Conception/Design of study: C.B., Ç.N.G., P.T.; Data Acquisition: C.B., Ç.N.G., P.T.; Data Analysis/Interpretation: C.B., Ç.N.G., P.T.; Drafting Manuscript: C.B., Ç.N.G., P.T.; Critical Revision of Manuscript: C.B., Ç.N.G., P.T.; Final Approval and Accountability: C.B., Ç.N.G., P.T.
Conflict of Interest	The authors have no conflict of interest to declare.
Grant Support	The authors declared that this study has received no financial support.

Yazar Bilgileri Author Details

Ceren Boyraz

¹ İstanbul Üniversitesi, Havacılık Psikolojisi Araştırmaları Enstitüsü, İstanbul, Türkiye

 0009-0000-5149-7967  cerenboyraz98@gmail.com

Çağla Naz Gençoğlu

¹ İstanbul Üniversitesi, Havacılık Psikolojisi Araştırmaları Enstitüsü, İstanbul, Türkiye

 0009-0008-0683-554X  nazcaglagencoglu@gmail.com

Pınar Türüt

¹ İstanbul Üniversitesi, Havacılık Psikolojisi Araştırmaları Enstitüsü, İstanbul, Türkiye

 0009-0005-8837-2128  pinarturut17@gmail.com

Kaynakça | References

- Aaker, D. A. (1997). Dimension of Brand Personality. *Journal of Marketing Research*, 34, 347-56.
- Ainsworth, M. D. S. (1967). *Infancy in Uganda: Infant care and the growth of love*. Johns Hopkins Press.
- Ainsworth, M., Blehar, M., Wall, S., & Waters, E. (1978). *Patterns of attachment*. Lawrence Erlbaum Associates.
- Algesheimer, R., Dholakia, U. M., & Herrmann, A. (2005). The social influence of brand community: Evidence from European car clubs. *Journal of Marketing*, 69(3), 19-34.
- American Psychological Association. (2018). Attachment. *APA dictionary of psychology*.
- Ar, A. A. (2004). *Marka ve Marka Stratejileri*. İstanbul: Detay Yayıncılık.
- Bahadır, Ş. (2006). *Romantik ilişkilerde bağlanma stilleri, çatışma çözüm stratejileri ve olumsuz duygu durumunu düzenleme arasındaki ilişkinin incelenmesi* [Yayınlanmamış Doktora Tezi]. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Belaïd, S., & Behi, A. T. (2011). The role of attachment in building consumer-brand relationships: An empirical investigation in utilitarian consumption context. *The Journal of Product and Brand Management*, 20(1), 37-47.
- Bidmon, S. (2017). How does attachment style influence the brand attachment- brand trust and brand loyalty chain in adolescents? *International Journal of Advertising*, 36(1), 164-189.
- Boateng, H., Kosiba, J. P., Adam, D. R., Ofori, K. S., & Okoe, A. F. (2020). Examining brand loyalty from an attachment theory perspective. *Marketing Intelligence & Planning*, 38(4), 479-494.
- Bowen, J.T., & Chen, S. L. (2001). The relationship between customer loyalty and customer satisfaction. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 13(5), 213-217.
- Bowlby, J. (1958). The nature of the child's tie to his mother. *International Journal of PsychoAnalysis*, 39, 350- 373.
- Bowlby, J. (1969). *Attachment and loss* (2. baskı). Basic Books.



- Bowlby, J. (1977). The making and breaking of affectional bonds: I. aetiology and psychopathology in the light of attachment theory. *British Journal of Psychiatry*, 130(3), 201-210.
- Chaudhuri, A., & Holbrook, M. B. (2001). The chain of effects from brand trust and brand affect to brand performance: The role of brand loyalty. *Journal of Marketing*, 65(April): 81-93.
- Cho, E., & Hwang, J. (2020). Drivers of consumer-based brand equity: Atwo-country analysis of perceived brand origin and identityexpressiveness. *International Marketing Review*, 37(2), 241-259.
- Delgado-Ballester, E., & Alemán, M. J. L. (2005). Does brand trust matter to brand equity? *Journal of Product & Brand Management*, 14(3), 187-196.
- Demir, P. (2015). *Marka ve Marka Bilinirlięi Yaratmak Advergaming ve Marka İlişki* [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi] Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Dick, A., & Basu, K. (1994). Customer Loyalty: Toward an Integrated Conceptual Framework. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 2(22), 99-113.
- Dursun, M. (2011). Müşterilerin kurumsal imaj algısının müşteri bağlılığı üzerindeki etkisi: Hizmet sektöründe bir araştırma. *İ.Ü. İşletme İktisadi Enstitüsü Yönetim Dergisi*, 22(69), 97-118.
- Erzen, E. (2016). Üç boyutlu bağlanma stilleri ölçeği. *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 17(3), 01-21.
- Gounaris, S., & Stathakopoulos, V. (2004). Antecedents and consequences of brand loyalty: an empirical study. *Journal of Brand Management*, 11(4), 283-306.
- Gümüş, N., & Onurlubaş, E. (2020). Vestel marka cep telefonu kullanıcılarının marka deneyimlerinin tekrar satın alma kararlarına etkisi. *Business and Management Studies: An International Journal*, 8(1), 396-418.
- Gürsu, C. (2019). *Sosyal medya etkileşiminin ve marka ilişki kalitesinin marka sadakati üzerindeki etkisinin belirlenmesi* [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. İstanbul Üniversitesi.
- Halitoğulları, H. (2018). *Marka aşkı, marka sadakati ve ağızdan ağıza pazarlama ilişkisi: THY örneği* [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Hazan, C., & Shaver, P. R. (1987). Romantic love conceptualized as an attachment process. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52(3), 511-524.
- Homburg, C., & Giering, A. (2001). Personal characteristics as moderators of the relationship between customer satisfaction and loyalty. *Psychology & Marketing*, 18, 43-66.
- Howard, J., & Sheth, J. (1969). *The Theory of Buyer Behavior*, Willey, New York.
- Huang, C., Fang, S., Huang, S., Chang, S., & Fang, S. (2014). "The impact of relational bonds on brand loyalty: the mediating effect of brand relationship quality", *Managing Service Quality: An International Journal*, Vol. 24 No. 2, pp. 184-204.
- Huang, J. & Zhang, D. (2008). Customer value and brand loyalty: Multi-dimensional empirical test. *International Seminar on Future Information Technology and Management Engineering*, 102106.
- Hung, H. Y. (2014). Attachment, identification, and loyalty: Examining mediating mechanisms across brand and brand community contexts. *Journal of Brand Management*, 21(7-8), 594-614.
- Hwang, J., & Kandampully, J. (2012). "The role of emotional aspects in younger consumerBrand relationships", *Journal of Product and Brand Management*, Vol. 21 No. 2, pp. 98-108.
- Jahn, B., & Kunz, W. H. (2014). A brand like a friend-The influence of customer engagement with social media brand pages on brand relationships and loyalty intentions.
- Japutra, A., Ekinci, Y., & Simkin, L. (2014). Exploring brand attachment, itsdeterminants and outcomes. *Journal of Strategic Marketing*, 22(7),616-630.
- Japutra, A., Ekinci, Y., & Simkin, L. (2018). Positive and negative behaviours resulting from brand attachment: The moderating effects of attachment styles. *European Journal of Marketing*, 52(5/6), 1185-1202.
- Jiao, S., Wang, X., Ma, C., & Deng, Y. (2024). How does sports e-commerce influence consumer behavior through short video live broadcast platforms? Attachment theory perspective. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*.
- Kabiraj, S., & Shanmugan, J. (2010). Development of a conceptual framework for brand loyalty: A euro-mediterranean perspective received (In revised form). *Brand Management*, 18, (4/5), 285-299.
- Levy, S., & Hino, H. (2016). Emotional brand attachment: A factor in customer-bank relationships. *International Journal of Bank Marketing*, 34(2), 136-150.
- Lin, Y. T., Chen, S. C., & Hung, C. S. (2011). The impacts of brand equity, brand attachment, product involvement and repurchase intention on bicycle users. *African Journal of Business Management*, 5(14), 5910-5919.

- Mende, M., & Bolton, R. N. (2011). Why attachment security matters: How customers' attachment styles influence their relationships with service firms and service employees. *Journal of Service Research*, 14(3), 285-301.
- Mende, M., Bolton, R. N., & Bitner, M. J. (2013). Decoding customer-firm relationships: How attachment styles help explain customers' preferences for closeness, repurchase intentions, and changes in relationship breadth. *Journal of Marketing Research*, 50(1), 125-142.
- Mikulincer, M., Hirschberger, G., Nachmias, O., & Gillath, O. (2001). The affective component of the secure base schema: Affective priming with representations of attachment security. *Journal of Personality and Social Psychology*, 81(2), 305-321.
- Mkhize, L. (2010). *The role of self concept in understanding brand experience, brand attachment and brand loyalty in the consumption of premium clothing brands* [Yayınlanmamış Doktora Tezi]. University of Pretoria.
- Moghadam, A.H., Tabriz, A. A., Khorshidi, G.H., & Menhaj, A. M.(2014). Investigating the Influence of Relationship Quality on Passengers' Loyalty in Airline Industry. *International Business and Management*,8(2),34-40.
- Oliver, R. L. (1999). Whence Customer Loyalty? *Journal of Marketing*, 64(4), 33-44.
- Özdemir, M., & Koçak, A. (2012). İlişkisel pazarlama çerçevesinde marka sadakatinin oluşumu ve bir model önerisi. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 67(2), 127-156.
- Palumbo, F., & Herbig, P. (2000). The multicultural context of brand loyalty. *European Journal of Innovation Management*, 3(3), 116-124.
- Park, W. C., MacInnis, D. J., Priester, J., Eisingerich, A. B., & Lacobucci, D. (2010). "Brand attachment and brand attitude strength: conceptual and empirical differentiation of two critical brand equity drivers", *Journal of Marketing*, Vol. 74 No. 6, pp. 1-17.
- Rahim, A. G. (2016). Perceived Service Quality and Customer Loyalty: The Mediating Effect of Passenger Satisfaction in the Nigerian Airline Industry. *International Journal of Management and Economics*, 52, 94-117.
- Roberts, K. (2005). *Lovemarks: Markaların ötesindeki gelecek*. Çeviri: İnci Berna Kalınyazgan. İstanbul: Kapital Medya Hizmetleri.
- Sağlam, B. Ç., & Sağlam, M. (2016). Marka güveni ve marka bağlılığının satın alma niyeti üzerine etkisi: Akıllı telefon pazarında bir araştırma. *İşletme ve Sosyal Bilimler Araştırma Dergisi*, 5(5), 34-43.
- sektöründe bir araştırma. *Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(2), 58-67.
- Şener, H. Y., & Behdioğlu, S. (2013). Müşteri sadakati oluşturmada müşterinin algıladığı değer, memnuniyet ve rakip işletmeye geçme maliyeti: Bir spor merkezinde istatistiksel uygulama. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 30, 165-180.
- Swaminathan, V., Stille, K. M., & Ahluwalia, R. (2009). When brand personality matters: The moderating role of attachment styles. *Journal of consumer research*, 35(6), 985 - 1002.
- Taghipourian, M. J., & Bakhsh, M. M. (2015). Brand Attachment: Affecting Factors and Consequences. *International Journal of Engineering Research and Management*, 2(11), 5-9.
- Theng So, J., Grant Parsons, A., & Yap, S. F. (2013). "Corporate branding, emotional attachment and Brand loyalty: the case of luxury fashion branding", *Journal of Fashion Marketing and Management: An International Journal*, Vol. 17 No. 4, pp. 403-423.
- Thomson, M., MacInnis, D. J., & Park, C. W. (2005). The ties that bind: Measuring the strength of consumers' emotional attachments to brands, *Journal of Consumer Psychology* 15(1): 77-91.
- Uzunkaya, T. (2016). Marka sadakatinin tekrar satın alma niyetine etkisi ve GSM
- Wilson, N., & Sugiyanto, M. J. F. (2021). The Importance of Both Brand satisfaction and Brand attitude toward Brand loyalty: A Comparative Study within The Indonesian Aviation Sector.*Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*,5(3), 336-341.



Human Factors in Aviation and Aerospace

Derleme Makalesi | Review Article

Open Access | Açık Erişim

İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide İş Yükü ve Proaktif Kişiliğin Düzenleyici Rolü: Havacılık Sektöründe Bir Araştırma Modeli



The Moderating Role of Workload and Proactive Personality on the Relationship Between Job Satisfaction and Turnover Intention: A Research Model in the Aviation Industry

Zeynep Gence¹, Sümeyye Aleyna Ural¹ & Elif Aksu¹

¹ İstanbul Üniversitesi, Havacılık Psikolojisi Araştırmaları Enstitüsü, İstanbul, Türkiye

Öz

Çalışmanın amacı, iş tatmini düzeyi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi ve bu ilişkide iş yükü ve proaktif kişiliğin düzenleyici rolü açısından inceleyen bir araştırma model önerisi sunmaktır. Organizasyona yeni personel istihdam etmek ve eğitmek hem zaman hem de maddi anlamda organizasyonlar için önemli bir iş yükü oluşturmaktadır. Havacılık sektörünün doğası gereği yoğun ve değişken olması, bu sektörde çalışanların iş tatminleri ve işten ayrılma niyetlerinin araştırılması gerekliliğini ortaya çıkarmaktadır. Kabin memurları özelinde yürütülmesi planlanan bu araştırma modelinde kantitatif bir çalışma yapılması ve kolayda örnekleme yöntemi ile katılımcılara ulaşılması önerilmektedir. İş tatminini ölçmek için Minnesota İş Tatmini Ölçeği, işten ayrılma niyetini ölçebilmek için İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği, iş yükünü ölçmek için İş Yükü Ölçeği ve proaktif kişiliği değerlendirmek için Proaktif Kişilik Ölçeği'nin kullanılması önerilmiştir. Önerilen model kullanılarak yapılacak çalışmanın, havacılık sektöründeki çalışma ortamının iyileştirilmesine yönelik atılacak adımlara iyi bir veri sunacağı düşünülmektedir. Çalışma ortamının iyileştirilmesine katkı sunabilecek bu modelin, hem çalışan hem de işletme açısından olumlu sonuçlar ortaya çıkarabileceği düşünülmekte ve havacılık emniyetini artırma konusunda alana fayda sağlayacağı düşünülmektedir.

Abstract

The aim of this study is to propose a research model that examines the relation between job satisfaction and turnover intentions, considering the moderating roles of workload and proactive personality. Recruiting and training new personnel create significant workloads for organizations, both in terms of time and money. Given that the aviation sector is intensive and variable in nature, it is necessary to investigate the job satisfaction and turnover intentions of employees within this sector. This research model, specifically designed for cabin crew members, recommends conducting a quantitative study and reaching participants through the convenience sampling method. It proposes using the Minnesota Job Satisfaction Scale to measure job satisfaction, the Turnover Intention Scale to measure turnover intentions, the Workload Scale to measure workload, and the Proactive Personality Scale to assess proactive personality. It is anticipated that the study conducted using this proposed model will provide valuable data for steps to be taken to improve the working environment in the aviation sector. This model, which can contribute to the enhancement of the working environment, is expected to produce positive results for both employees and businesses and is thought to benefit the field by increasing aviation safety.

Anahtar Kelimeler

İş tatmini · Proaktif kişilik · İşten ayrılma niyeti · İş yükü · Kabin memurları · Model önerisi

Keywords

Job satisfaction · Proactive personality · Turnover intention · Workload · Cabin crew · Model proposal



Atif | Citation: Gence, Z., Ural, S. A. & Aksu, E. (2024). The moderating role of workload and proactive personality on the relationship between job satisfaction and turnover intention: A research model in the aviation industry. *Human Factors in Aviation and Aerospace*, 1(1), 56-70. <https://doi.org/10.26650/hfaa.2024.1470873>

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

© 2024. Gence, Z., Ural, S. A. & Aksu, E.

✉ Sorumlu Yazar | Corresponding author: Elif Aksu eliifaksuu@gmail.com



Extended Summary

The aim of this study is to examine the relationship between job satisfaction and turnover intention and to present a model that explores the interactions and moderating roles of workload and proactive personality in this context. Cabin crew members, who are integral to the aviation industry, face challenges due to the nature of their job (Liu et al., 2020). These challenges include the working environment, working hours, and negative interactions with passengers (Liu et al., 2020). Factors such as high altitude, confinement to the aircraft cabin, and low air quality define the flight environment. These adverse conditions, including radiation exposure, aircraft noise, and turbulence, can have a psychological and physiological impact on cabin crew members (McNeely et al., 2018). Another significant issue is the irregular and frequently changing working hours inherent to the cabin crew profession (Karatepe et al., 2016). Additionally, interactions with passengers can be challenging, potentially leading to fatigue and stress for the crew (Feijo et al., 2014). Cabin crew members not only shape the image of the airline but also play a crucial role in ensuring aviation safety (Liu et al., 2020).

Job satisfaction can be defined as the pleasant or positive emotional state resulting from an individual's appraisal of their job or work experiences (Locke, 1969). A person's job satisfaction is high if they have a positive attitude toward their job; conversely, it is low if they hold a negative attitude (Erdoğan, 1994). Individuals subjectively evaluate and deem important factors that influence job satisfaction (Korkmaz et al., 2013). High salaries motivate some employees, while others prioritize learning and development opportunities (Muslim et al., 2024). The job itself, its nature, and relationships with colleagues and superiors generally influence job satisfaction. A fair evaluation system in the workplace is also considered effective (Robbins and Judge, 2017). Research has shown that a heavy workload, including jet lag, emotional exhaustion, and role overload, negatively impacts the general well-being and job satisfaction of cabin crew (Ng et al., 2011).

Turnover intention is defined as the employee's plan to leave the organization, weighing whether to stay with their current employer or to leave their job. While organizations attempt to address the factors influencing this behavior, employee turnover remains a significant issue. No standard framework fully explains the employee turnover process, but individual, environmental, and organizational factors are important in understanding it. Research demonstrates the connection between job satisfaction and employees' turnover intentions and behaviors, and the mutual influence of these two concepts. High workloads increase turnover intentions among remaining employees when others leave (Eroğlu, 2020). There is a negative relationship between high levels of job satisfaction and commitment to the organization and turnover intention (Çekmecelioğlu, 2006).

Proactive individuals are characterized by their ability to undertake tasks independently without needing direction (Bolino et al., 2010). Proactive employees, capable of taking personal initiative and sustaining passion to improve their work environment, are open to new ideas and embrace change (Robbins and Judge, 2013; Fueller et al., 2012). When confronted with challenges, they concentrate on their own resources instead of external circumstances, embracing an attitude that prioritizes personal growth and achievement (Fuller et al., 2010).

Workload refers to an employee's personal perception of the difficulty and intensity of tasks assigned at work (Keser, 2006). It is one of the factors that affect employees' performance and intention to quit (Faiz, 2019).

This research recommends conducting a quantitative study using the convenience sampling method. The study proposes using the Minnesota Job Satisfaction Scale to measure job satisfaction among flight attendants, the Intention to Leave Scale to assess turnover intentions, the Workload Scale to evaluate workload, and the Proactive Personality Scale to assess proactive personality traits. This research will review existing literature and introduce a model to examine the interrelations between job satisfaction, workload, proactive personality, and cabin crew's intention to quit. We anticipate that the study's findings will deepen our understanding of the working environment, potentially leading to positive outcomes for both employees and businesses.

İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide İş Yükü ve Proaktif Kişiliğin Düzenleyici Rolü: Havacılık Sektöründe Bir Araştırma Modeli

Son yıllarda örgütlerin üzerine düştüğü en önemli konulardan biri, çalışanların örgüt içerisindeki sürekliliği olmuştur. Şirketler işe alım, personel eğitimi gibi alanlarda çalışanlarına çok fazla yatırım yapar. Organizasyona yeni personel almak, istihdam etmek, eğitmek hem zaman hem de maddi anlamda ciddi bir külfettir. Yetişmiş ve bilgili personelin şirket içerisindeki sürekliliği ise organizasyona birçok açıdan fayda sağlamaktadır. Bu nedenle yöneticiler ne pahasına olursa olsun personellerin iş bırakmalarını minimize etmek durumundadırlar. Bu bağlamda iş tatmini; çalışanın performansını, motivasyonunu, iş ve özel hayatını etkileyen aynı zamanda iş verenler için de önemsenmesi gereken bir husustur. İşinden tatmin olan kişilerin işten ayrılma niyetinin düşük olması beklenmektedir.

İnsan ve insanın organizasyon içerisinde sergilemiş olduğu davranışların, örgütlerin en önemli kaynağını oluşturduğu söylenebilir. Bu anlamda yöneticilerin, çalışanların şirketin başarısının oluşmasında ve elde edilmesinde en büyük katkıyı sağlayan kişiler olduğunu kabul etmeleri gerekir (Ongori, 2007). Organizasyonların, değer yaratan çalışanların bağlılığını arttırmak için uygun tedbirler almaları şarttır (Altay ve Turunç, 2018). İnsana baktığımızda ve düşündüğümüzde ise onun örgüt içerisindeki tutumlarını etkileyen sosyopsikolojik faktörlerin çok iyi bir şekilde analiz edilmesi gerekmektedir (Yazıcıoğlu, 2009).

Diğer mesleklerle karşılaştırıldığında havacılık sektörünün vazgeçilmez parçası olan kabin memurlarının, işlerinin doğası gereği yaşadığı birtakım zorluklar vardır (Liu ve ark., 2020). Bunlar kısaca çalışma ortamı, çalışma saatleri ve yolcularla kurduğu olumsuz etkileşimler olarak örneklendirilebilir (Liu ve ark., 2020). Uçuş ortamı, yüksek irtifanın olduğu, uçağın kabini ile sınırlı olan ve hava kalitesinin düşük olduğu bir ortamdır. Kabin memurları radyasyon, uçak gürültüsü, türbülans gibi uçuş sırasında söz konusu olan bu olumsuz etkenlerden psikolojik ve fizyolojik olarak etkilenebilmektedir (McNeely ve ark., 2018). Çalışma saatlerinin sabit olmayışı ve sık sık değişmesi, kabin memurluğu mesleğinin doğası gereği zorlayıcı bir diğer konudur (Karatepe ve ark., 2016). Buna ek olarak yolcularla etkileşime girmek zaman zaman zorlayıcı olabilmekte ve kabin memurları bu durumda yorgunluk ve stres yaşayabilmektedir (Feijo ve ark., 2014). Bir yandan, kabin memurları havayolu şirketinin imajını şekillendirirken, diğer yandan da havacılıkta emniyetin sağlanması konusunda önemli bir rol oynamaktadır (Liu ve ark., 2020).

Zorluklarla karşılaşınca dış koşulları sorumlu tutmak yerine kendi kaynaklarına odaklanan ve neleri daha iyi yapabileceğine odaklanan kişiler, proaktif kişiler olarak tanımlanmaktadır (Fuller ve ark., 2010). Proaktif kişilerin bu yoğun iş yaşamına adapte olma ve sürdürme konusunda daha iyi olabileceği düşünülmektedir. Bundan dolayı kabin memurlarının proaktif kişiliğe sahip olmasının, havacılık sektöründe kolaylaştırıcı bir faktör olacağı düşünülmektedir.

Bu araştırmada, var olan yazın incelenmekte olup, işten ayrılma niyeti üzerinde iş tatmini, iş yükü ve proaktif kişiliğin rolüne bakılması planlanan bir araştırma modeli sunulmaktadır.

Yazın Taraması

İş Tatmini

İş tatmini, kişinin işini değerlendirdiğinde hissettiği hoş veya olumlu duygusal durum tanımlanmıştır (Locke, 1969). Yani iş tatmini, çalışanın işini değerlendirmesi ve bunun sonucunda pozitif duygular hissetmesidir. Birey işine karşı yüksek ve pozitif bir tutuma sahip olduğunda iş tatmini yüksek olurken işiyle ilgili negatif bir tutuma sahipse iş tatmini düşük olur (Erdoğan, 1994).

İş tatmini, işle ilgili çevresel durumlar, finansal meseleler, sorumluluk, işin kendini geliştirme fırsatı sunması, işe karşı hissedilen aidiyetlik, iş arkadaşları ve üstlerle olan iletişim gibi birçok faktörden etkilenmektedir (Muslim ve ark., 2024). İş tatmini bireye özgü bir kavramdır, her birey için önemli görülen faktörler değişiklik göstermektedir (Korkmaz ve ark., 2013). Bundan dolayı bazı kişileri yüksek maaş motive ederken bazıları içinse öğrenme ve gelişim fırsatları daha çok önem arz etmektedir (Muslim ve ark., 2024). Maaş, iş tatmini ile ilgili en çok tartışılan konu olmakla birlikte Judge ve arkadaşlarının (2017) çalışmasında, belirli bir yaşam konforu seviyesine kadar maaştaki artışın, iş tatmini üzerinde daha küçük bir etki gösterdiği bulunmuştur. İş tatminini etkileyen birçok faktör olmakla birlikte genellikle insanlar işin kendisi, işin türü, çalışma ortamında iş arkadaşları ve üstlerle olan ilişkileri, iş tatmini açısından önemli bulmakta, iş yerindeki adil değerlendirme sisteminin etkili olduğunu düşünmektedir (Robbins ve Judge, 2017).

İş tatminini bireysel ve örgütsel açıdan incelemek mümkündür. İşte geçirilen sürenin fazla olması, bireylerin hayatlarını idame ettirebilecekleri geliri ve sosyal statü kazandığı yer olarak bireylerin hayatında önemli bir yere sahiptir (Gül, 2021). Bu nedenle, iş tatminine bireysel bir perspektiften bakıldığında, iş tatmininin kişiyi hem psikolojik hem de fizyolojik olarak etkilediği görülmektedir (Gül, 2021). Çalışanın tatmin olmadığı ve severek yapmadığı bir iş, çalışan açısından zorlayıcı olduğu için çalışanın gösterdiği performansı ve sunulan hizmetin kalitesini de düşüren bir rol oynamaktadır (Ergül, 2015). Çalışan iş hayatında beklentilerini karşılayamadığı zaman, bu durum hem gösterdiği performansı olumsuz etkilemekte hem de kişinin yaşam tatmini üzerinde azalmaya sebep olmaktadır (Sevimli ve İşçan, 2005). İş tatmininin düşük olması gerginlik, baş ağrısı, sindirim problemleri, uykuda bozulma, mide ağrısı, iştahsızlık gibi fizyolojik problemlere sebep olurken kişileri bağımlılık yapabilecek alkol, sigara ve uyuşturucu gibi zararlı madde kullanımına itebilir (Can, 2017). Bunun yanında kişide saldırgan davranışlar, işe yabancılaşma gibi durumlar da gelişebilmektedir (Can, 2017). Tüm bu bahsedilen durumlardan dolayı kişinin kendini güçsüz hissetmesi, psikolojik olarak da kişiyi hassaslaştırmakta ve ileri boyutlarda kişilik bozuklukları yaşanacak seviyeye kadar getirebilmektedir (Tekingündüz, 2012).

Çalışanların iş tatminlerinin düşük olması yalnızca çalışanları etkilememekte, çalışanın yer aldığı örgüt açısından da olumsuz sonuçlar doğurmaktadır (Gül, 2021). Çalışanın işe karşı duyduğu soğukluk, devamsızlık gününün artmasına ve ekip ruhuna katılmada güçlük yaşamasına sebep olmaktadır (Tekingündüz, 2012). Dolayısıyla yapılan işin kalitesinin düşmesi gibi olumsuz çıktılar olabilmektedir. Bu durum ayrıca işe alım maliyetlerini ve çalışana ayrılan eğitim maliyetlerinin artmasına da sebep olmaktadır (Tekingündüz, 2012). Çalışanın iş tatmininin yüksek olması ise örgütün hedeflerine ulaşmasına katkı sağlayacaktır (Smadov, 2006). Yöneticiler çalışanların iş tatminlerinin iyi olmasını şu açılardan isterler; iş tatmini yüksek olan kişiler işten kaçmaz ve işten çıkmanın yollarını aramazlar, kişiler daha sağlıklı olur ve bu durum kişinin performansını olumlu yönde etkiler, kişinin mutluluğu iş hayatına ve genel hayatına da yansır (Özkalp ve Kirel, 2010). Daha istekli olan ve daha verimli çalışanlar, çalışma sonuçları iyiye gittikçe başarılarını arttırma eğiliminde olacak ve dolayısıyla örgütün başarısı, iş tatmini ile artacaktır (Musriha, 2013).

Malezya'da kabin ekibi ile yapılan bir araştırmada özellikle jetlag, duygusal tükenme ve aşırı rol yükü gibi iş yükünün getirdiği durumların, kabin ekibinin genel refahını ve iş tatminini azalttığı bulunmuştur (Ng ve ark., 2011). Eğer çalışanlar, yönetilebilen ve dengeli bir iş yükleri olduğuna dair bir algıya sahipse iş tatminleri daha yüksek düzeyde olmakta, aşırı iş yükünden bunalmış hissederlerse veya meslektaşlarına göre kendi iş yüklerini adaletsiz olarak algırlarsa iş tatminleri daha düşük düzeyde olabilmektedir (Inegbedion ve ark., 2020). İş yükü ve iş tatmini arasındaki negatif ilişkiyi destekleyen bulguların aksine yapılan bazı çalışmalarda, iş yükü ile iş tatmini arasında pozitif bir ilişki bulunmuştur aksine (Lea ve ark., 2012; Herminingsih ve Kurniasih, 2018; Liu ve Lo, 2018). İş yükü ve iş stresinin çalışan performansı üzerindeki etkisini inceleyen bir çalışmada, bu iki değişkenin fazla olmasının çalışanların performansını olumsuz etkilediği bulunmuş

dolayısıyla iş yükü ve iş stresinin etkili bir şekilde yönetilmesinin şirketin çalışanlarının performansının daha iyi sürdürülmesi açısından önemli olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Ahmad ve ark. 2019a; Ahmad ve ark. 2019b; Yasa ve Dewi, 2018).

İş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye bakıldığında Oosthuizen ve arkadaşları (2016) tarafından yapılan çalışmada ters orantılı bir ilişki bulunmuştur. İş tatmini azaldıkça, işten ayrılma niyeti artmakta veya iş tatmini arttıkça işten ayrılma niyeti azalmaktadır (Alam ve Asim, 2019; Rahman, 2020; Yücel, 2012). Ali'nin (2008) iş tatmini ve işten ayrılma niyetini etkileyen faktörleri incelediği çalışmasında da iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerinde negatif bir korelasyon bulunmuştur. Griffeth ve arkadaşlarının (2000) çalışmasında da çalışanın işinden memnun olup olmaması yani iş tatmininin düzeyi, istifa niyetinin en büyük göstergelerinden biri olarak bulunmuştur. Kuo ve arkadaşlarının (2019) çalışmasında, proaktif bir kişiliğe sahip olmanın zaman içinde iş tatmininde meydana gelen değişikliklerle olumlu yönde ilişkili olduğunu bulunmuştur. Farklı meslek gruplarında proaktif kişilik ile ilgili çalışmalar yapılmıştır. Öğretmenlerin iş tatmini ve proaktif kişilik arasındaki ilişkiye bakılan bir çalışmada, proaktif kişiliğin iş tatmini ile pozitif yönde ilişkili olduğu bulunmuştur (Li ve ark., 2017).

İşten Ayrılma Niyeti

Schwepker (2001) işten ayrılma niyetini, çalışanların örgütü terk etmek için yaptığı plan olarak tanımlamıştır (Altay ve Turunç, 2018). Cotton ve Tuttle (1986) ise bireyin içinde bulunduğu istihdam örgütü ile kalıp kalmasına karar verme şeklinde ifade etmiştir. Yani kısaca işten ayrılma niyetini, çalışanların işten ayrılmayı bilinçli bir şekilde düşünmesi ya da arzulaması şeklinde tanımlayabilmek mümkündür (Turunç ve Ulusoy, 2023). Bu bağlamda işten ayrılma davranışının da en önemli etki kaynağı, işten ayrılma niyetidir. Çünkü işi eyleme geçirmenin öncesinde bu eylemin düşüncesi ve niyeti ortaya çıkmaktadır (Altay ve Turunç, 2018). Bu nedenle örgütsel bağlamda araştırılmaya değer bir konudur.

Şirketlerin en önemli kaynakları dinamik unsur olan personelleridir ve bu husus son yıllarda çok daha fark edilir bir hal almıştır (Ongori, 2007). Her ne kadar örgütler tarafından bu davranışa etki eden faktörler araştırılsa ve üzerine düşülmeye çalışılsa da şirketler için çalışanların işten ayrılma sorunu hala önemli bir problem oluşturmaya devam etmektedir (Kitapçı ve ark., 2013). Yetenekli çalışan kaybı birçok dezavantajı da beraberinde getirmektedir. Yeni personelin seçimi, eğitilmesi, göreve uyum sağlaması ve giden personelin bilgi birikimine ulaşana kadar geçen süre bir tarafa, tecrübeli bir personelin aynı sektördeki farklı bir firma tarafından istihdam ediliyor olması da yine bir sorundur (Altay ve Turunç, 2017).

Her ne kadar çalışanların işten ayrılma sürecini bir bütün olarak anlamaya yönelik standart bir çerçeve bulunmasa da çalışanların işten ayrılma sürecini yorumlamada çeşitli faktörler faydalı bulunmuştur (Ongori, 2007). İşten ayrılma niyetini etkileyen faktörler üzerine ise daha çok bireysel, çevresel ve örgütsel nedenler ön plana çıkmıştır (Cotton ve Tuttle, 1986).

Literatür taraması yapıldığında, çalışanların işten ayrılma niyet ve davranışının iş tatmini kavramı ile ilişkili olduğu ve birbirlerini etkiledikleri bulunmuştur (Kitapçı ve ark., 2013). Bunun yanı sıra çalışmalar yaşlı personeller ile genç personeller kıyaslandığında, işten ayrılma eğilimlerinin yaşlı personellerde daha az olduğu sonucunu göstermektedir (Lewis, 1991). Personelin iş ile ilişkisini kesmesi sonucu, organizasyonda geride kalan iş arkadaşlarının iş yüklerinde bir artış söz konusudur. Bu artan iş yükü nedeni ile de kalan personelin potansiyel işten ayrılma niyetini ortaya çıkarabilmektedir (Sümer ve Van de Ven, 2007; akt., Altay ve Turunç, 2017).

Eroğlu (2020), aşırı iş yükünün anlamlı bir şekilde işten ayrılma niyetini arttırdığı sonucuna ulaşmıştır. Çalışanlara olması gerektiğinin üzerinde görev ve iş verildiğinde kişinin işten ayrılma eğiliminin artabileceği belirtilmiştir. Aşırı iş yükü olan çalışanların performanslarında kısmi değişiklikler olduğu ancak işlerinden

ayrılarak yeni bir iş bulma isteklerinde ve yeni bir iş arayışında artış olduğu görülmüştür (Çelik ve Çıra, 2013). Özel sektör ve kamuda çalışan 516 katılımcının katkısı ile gerçekleştirilen bir çalışmada her iki farklı yapı için işe anlam katıldığında iş tatmini pozitif yönde etkilenirken, işten ayrılma niyeti ile zıt yönlü bir ilişkiye sahip olduğu sonucuna varılmıştır (Kitapçı ve ark., 2015). İşten ayrılma niyetleri ve eğitim düzeyleri arasındaki ilişkiye bakıldığında ise en az işten ayrılma niyetine sahip grubun lise mezunları olduğu sonucuna varılmış, öğrenim düzeyleri arttıkça işten ayrılma niyetinin de arttığı sonucuna varılmıştır (Araşlar, 2021). Araştırmacılara göre, kişi için yapılan işin anlamlı olması değişkenlerin tutumunu etkilemektedir. Bir başka çalışma ise, iş yükü arttıkça işten ayrılma niyetinin de arttığını göstermiştir (Araşlar, 2021). Çekmecelioğlu (2006), bireylerin iş tatmin düzeylerinin yüksek olması ve örgüte bağlı olmalarıyla işten ayrılma niyeti arasında ters yönlü bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır. Araştırma sonucunda iş tatmininin, organizasyonun beklediği en önemli değerlerden biri olan verimlilik konusunda pozitif yönlü bir etkiye sahip en güçlü iş tutumu olduğu sonucuna varılmıştır. Yapılan çalışmalar göz önüne alındığında şu hipotez sunulmaktadır;

H1: İş tatmini ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve negatif bir ilişki vardır.

İş Yükü

İş yükü, çalışanın iş yerinde verilen görevlerin zorluğu ve yoğunluğuna dair sahip olduğu kişisel algıdır (Keser, 2006). Bir başka tanıma göre ise kişinin belli bir zaman içerisinde yapabileceğine inandığından fazlasıyla sorumluluk verildiğine dair olan algıdır (Greenglass ve ark., 2003). Buna ek olarak, bireyin organizasyonda sahip olduğu rolü ile ilişkili olarak belli bir sürede belli standartta yapması mecburi olan iş adedi şeklinde de tanımlanmıştır (Maslach ve Leiter, 1997).

Aşırı iş yükü ise, kapasitenin zorlanması, kapasitenin üzerinde iş beklentisi (Uysal ve ark., 2015); kişiye kısa sürede yetersiz kaynakla birden fazla işin yapılmasının istenmesi durumu (Leung ve Chang, 2002; akt., Ulusoy ve ark., 2023); bir çalışanın belli bir zaman aralığı içerisinde yapabileceğini düşündüğünden daha fazla işi yapmakla sorumlu olduğunu algılaması (Greenglass ve ark., 2003) olarak tanımlanmaktadır. Nitel iş yükü, taleplerin ya da görevlerin gerçekleştirilmesinde zorluk yaşanması olarak değerlendirilirken, nicel iş yükü ise kişinin yapabileceğinden fazla görev alması veya bu görevleri bitirebilmesi için verilen sürenin yetersiz olmasıdır (Eroğlu, 2020).

Çalışanların performansını ve işten ayrılma niyetinin oluşmasını sağlayan nedenlerden birisi de çalışmakta olduğu organizasyonda işveren tarafından kişiye verilen iş yüküdür (Faiz, 2019). Çalışma hayatındaki kızışan rekabet, işletmelerdeki personeller üzerindeki beklentilerin değişime uğramasına neden olmuştur. İş ve işçi arasındaki arz talep dengesindeki değişiklikler sonucunda da personellerden istenen performans beklentileri artmaktadır (Altay ve Turunç, 2018).

Literatüre bakıldığında iş yükü ve proaktif kişilik arasındaki çalışmalar oldukça azdır ve yakın tarihe kadar doğrudan incelenmemiştir. Yapılan çalışma sonuçları ise şu şekildedir: Baba ve arkadaşları (2009), ağır iş yüklerinin duygusal sonuçlarıyla başa çıkmak için harcanan enerji, kişinin iş taleplerine etkili bir şekilde yanıt vermesini önemli ölçüde azaltabilir. Böylece daha yüksek düzeyde duygusal tükenmeye neden olabilir ve sonuç olarak performansı etkileyebilir (Karasek, 1979; Parker ve Sprigg, 1999; Taris, 2006; Baba ve ark. 2009). Crant'a (1995) göre proaktif bireyler, tükenmişlik dönemleriyle başa çıkmak için daha iyi başa çıkma stratejileri geliştirme eğilimindedir. Ancak kişi duygusal olarak tükendiğinde, proaktif kişilik ile bireysel performans arasındaki ilişki öyle bir şekilde etkilenir ki, proaktiflik düzeyi düşük olan bireyler yeterli düzeyde performans sürdürmede zorluk yaşarlar (Crant, 1995).

Morgül ve Fındıklı (2023), iş yükü fazla olan istenmeyen ve olumsuz şartlar altında çalışan kişilerin olumlu iş davranışları sergileyebilmelerinin, proaktif davranışlar yoluyla gerçekleştirebileceği sonucuna ulaşmıştır. Bu argümanlara dayanarak şu hipotez edilmektedir;

H2: Aşırı iş yükününün, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide düzenleyici rolü vardır.

Proaktif Kişilik

Kernberg' e göre (2016) kişilik, kişinin öznel deneyiminin ve davranış kalıplarının bütünlüğünün dinamik birleşimini ifade eder. Hem somut ve alışılmış davranışları, benlik ve çevredeki dünyaya ilişkin deneyimleri, farkında olunan düşünce, arzu ve duyguları içerir hem de bilinçdışı davranış kalıplarını deneyimleri ve görüşleri, kasıtlı olan durumları içerir (Kernberg, 2016). Proaktif, sözlük tanımı ile "oluşan bir duruma tepki vermek yerine, bir durumu kontrol altına almak veya olmasına sebep olmak" anlamına gelir (DuBrin, 2013). Reaktiflik bunun tam tersidir ve sorunları görmezden gelmeyi veya görüldüğünden daha hafife alma yolunda yorum yapmayı, sorumluluklardan uzaklaşmayı ya da bunları diğer kişilere aktarmayı ifade etmektedir (DuBrin, 2013).

Proaktiflik bir kişilik özelliğidir ve bireyin bir yönergeye ihtiyaç duymadan bir işi bitirmek amacıyla girişmesi ile karakterize edilen bir yaklaşımdır (Bolino ve ark., 2010). Bunun yerine olumlu bir çevre yaratmak için kişisel inisiyatif almaya yönelik davranışsal bir eğilim olarak da ifade edilebilir (Crant, 2000). Robbins ve Judge'a (2013) göre ise, proaktif kişilik, iş ortamında değişiklik yapma fırsatlarını tanıma ve bireyin tutkusunu sürdürme yeteneğini ifade eder. Bu kavramı bilişsel bir özellik olarak tanımlayan Wang (2019) ise proaktif kişiliği, olasılıkları değerlendirerek liderlik gösterebilen ve önemli bir dönüşüm yaratmaya istekli olarak bireyin çevresini yeni bir vizyona ulaşmak için zorlaması veya değiştirmeye odaklanan karakteristik özelliği olarak tanımlamıştır. Kısaca şunu söylemek mümkündür, bu kişilerin ayırt edici özellikleri; sorumluluk alma, öz yeterlilik duygusunun fazla olması, zor hedefler belirleme, ezber bozma, dile getirme davranışı, erken fark etme, kontrol etme isteği, yüksek bilişsel beceri ve sonuçları değerlendirme şeklinde sıralanabilir (DuBrin, 2013). Bunun yanı sıra proaktif kişilik sorumluluk duygusu ile hareket etme, dışa dönüklük ve deneyime açıklık ile pozitif yönde ilişkili ancak nevroitiklik ile olumsuz yönde ilişkili olduğu gösterilmiştir (Spitzmuller ve ark., 2015).

Proaktif kişilik özelliğini taşıyan çalışanlar, yeni ve sıra dışı fikirlere karşı açıktırlar ve değişimi kucaklama eğilimindedirler; değişim gerçekleştirmek için ise halihazırda bulunan imkanlardan etkin olarak yararlanmaya ve çalışma arkadaşlarıyla edindikleri tecrübeleri ve bilgi birikimlerini paylaşarak örgütün başarısını ileriye taşımaya çalışırlar (Fuller ve ark., 2012). Shin ve Jeung'dan (2019) aktarıldığına göre proaktif çalışanlar sürekli olarak performanslarını iyileştirme dürtüsüne sahiplerdir ve her zaman işleri hakkında düşünürler. Dahası, bir zorluk ile karşılaştıklarında dış koşulları sorumlu tutmaktansa kendi kaynaklarına odaklanır ve neleri daha iyi yapabileceklerine ve başarıya nasıl ulaşacaklarına odaklanmaya yönelik bir tutumu takip ederler (Fuller ve ark., 2010). Bu sebeple, diğer insanlarla karşılaştırıldıklarında daha yüksek öz disipline sahip oldukları göze çarpar ve sorumluluktan kaçmadan inisiyatif kullanmak isterler (Fuller ve ark., 2010). Proaktif kişilik özelliği taşıyan çalışanlar, belirsizlikleri en aza indirmek için gelecekte karşılaşacakları krizlere iyi hazırlanmış olmak için hareket ederler (Lawrence ve Patricia, 2023). Jiang'a (2017) göre proaktif çalışanlar, değişimin işleyişinin düzenli bir parçası olduğundan değişim dinamiklerine açıktır ve bu kişiler yöneticilerin ve liderlerin ne yapılması gerektiğini dikte etmesini beklemez, durumların sorumluluğunu önceden üstlenir. Karşılaşabilecekleri riskleri öngören ve önlemek için hareket eden bu kişiler için kriz ortamları etkili değişiklikler yapabilmeleri için bir fırsat olabilir (Crant ve ark., 2021).

Proaktif kişilik, genel iş performansında, görev performansında ve kurumsal bağlılık davranışlarında benzersiz ve olumlu yönde farklılıklara neden olmaktadır (Spitzmuller ve ark., 2015). Zhang ve arkadaşlarından aktarıldığı üzere (2022), bilişsel tutarlılığı korumak veya eylemleri rasyonelleştirmek için bireyler tutumlarını veya bilişlerini davranışlarına göre ayarlayabilirler ve bu nedenle, insanlar yüksek performansa ulaştıklarında bilişsel tutarlılığı korumak için işlerinden veya kariyerlerinden tatmin olabilmektedirler. Havacılık

endüstrisi, yeni teknolojiler, düzenlemeler ve düzenli olarak ortaya çıkan zorluklarla sürekli olarak şekillenmektedir. Proaktif kişiliğe sahip bireylerin bu değişikliklere etkili bir şekilde uyum sağlama, olası sorunları tahmin etme ve bunları çözmek için proaktif önlemler almaları daha olasıdır (AlShamsi ve ark., 2022). Kriz durumlarında etkin bir şekilde olayları yönetme becerisini olumlu yönde etkileyen proaktif kişiliğin, havacılık sektöründeki 32 şirketten elde edilen verilere dayanarak, merak ile işe olan bağlılık arasında aracı bir rol oynadığı gösterilmiştir (AlShamsi ve ark., 2022). Proaktif kişilik ile iş performansı arasındaki ilişki, öz yeterlik, işe bağlılık ve yetkinlik gibi faktörlerin aracı rolü tarafından desteklenmektedir (Li ve ark., 2015; Xu ve ark., 2019). Kabin ekibinin katılımı ile gerçekleştirilen bir çalışmada ise proaktif kişiliğin hizmet performansı üzerindeki etkisinin hizmet iklimi ve sosyal destek gibi çevresel faktörler tarafından düzenlendiği gösterilmiştir (Chen ve ark., 2014).

Buna ek olarak, proaktif kişilerin şu üç temel özellik sayesinde daha yüksek iş tatminine ulaştıkları araştırmalarca gösterilmiştir; değişim odaklılık, geleceğe odaklılık ve inisiyatif almak (Grant ve Ashford, 2008). Başka bir deyişle, proaktif kişiliğe sahip çalışanların işlerini iyi yapmaları için uygun koşulları yaratabildiklerini ve bunun da iş tatminine yol açtığı söylenebilir (Stephan ve ark., 2024). Proaktif çalışanlar, zaman içinde daha az proaktif özellik gösteren meslektaşlarına göre işlerinde daha fazla tatmin yaşamaktadır (Kuo ve ark., 2019). Proaktif katılım, çalışanlara özerklik duygusu, görev önemi ve tatminin önündeki engelleri kaldırma yeteneği sağladığından daha yüksek düzeyde iş tatminine ulaşımı kolaylaştırır (Liao, 2012; Thomas ve ark., 2010). Sivil havacılık sektöründe çalışanların proaktif bir yaklaşım sergilemeleri, durumsal farkındalığı yüksek bir tutum sahibi olmaları ile açıklanabilir ve iş tatmini yüksek olan çalışanların performansı ve durumsal farkındalığı daha iyi olacaktır ve sonuç olarak işe olan devamsızlık oranları daha az olacaktır (Yakupoğlu, 2023). Özellikle performans ve emniyet açısından iş tatmininin önemli olduğu havacılık sektöründe, uçuş mürettebatı üyeleri arasındaki proaktif kişiliklerin iş tatminini önemli ölçüde artırdığı bulunmuştur (Tiya ve Yunos, 2021).

Havacılık endüstrisinin kesin ve tam olmanın, dakikliğin emniyet açısından öncelikli olduğu bağlamda, proaktif kişiliği olan çalışanlar ile çalışmak daha iyi iş yükü yönetimine yardımcı olacaktır. Bu davranış, daha verimli görev dağıtımına, geliştirilmiş zaman yönetimine ve havacılık sektörünün sürekli olarak değişen yapısına uyum sağlamak için önemli olabilir.

Proaktif kişiliğin işten ayrılma niyetiyle ilişkisini inceleyen araştırmacılar, bu ilişkinin bazen olumsuz (Chung-Yan ve Butler, 2011; Shin ve Jeung, 2019), bazen olumlu (Vandenberghe ve Ok, 2013) ve bazen ise nötr olduğunu göstermiştir (Joo et al., 2015; Rezwan and Takahashi, 2022). Bu birbiriyle çelişen bulgular, doğrudan bir ilişki kurmanın basit olmayabileceğini ve farklı değişkenler ile ele alınması gerektiğini göstermektedir. Proaktif çalışanlar, iş ortamını iyileştirmek ve organizasyon içindeki memnuniyetsizliği azaltmak için kişilerarası ve sosyal sermayelerini kullanırlar (Yang ve ark., 2011). Aynı zamanda, dışarıda bulunan fırsatları aramak gibi kariyer ilerlemesini aktif olarak takip etme eğilimindedirler (Vandenberghe ve Ok, 2013). Proaktif kişilerin iş bırakma niyetlerinde birden fazla olası durum göz önüne alındığında, bu ilişkideki altta yatan mekanizmanın açığa çıkarılması, henüz tam olarak anlaşılmayan ilgi çekici bir araştırma konusudur. Tatmin edici olmayan iş koşullarıyla karşılaşıldığında proaktif kişiler, durumu iyileştirme beklentisiyle organizasyondan ayrılmayı tercih etmek yerine ağırlıklı olarak mevcut iş içindeki sorunları çözmeye odaklanırlar (McClellan ve diğerleri, 2013). Bununla birlikte, proaktif bireyler statü, kontrol ve tanınma elde etmek için çalışma ortamlarını yeniden şekillendirmek için inisiyatif alırlar (Allen ve diğerleri, 2005). Bu argümanlara dayanarak şu hipotez edilmektedir;

H3: İş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide proaktif kişiliğin düzenleyici rolü vardır.

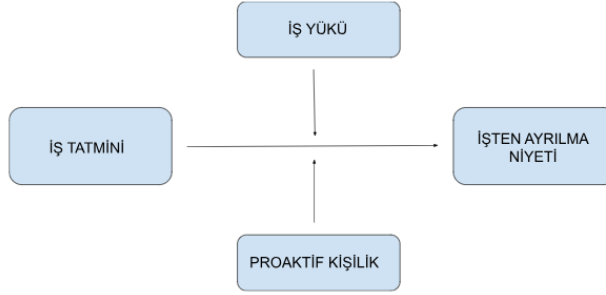
Yöntem

Bu bölümde model önerisi, örneklem ve araştırmacılar tarafından kullanılması önerilen veri toplama araçlarına dair bilgiler yer almaktadır.

Araştırmanın Modeli

Önerilen araştırma modeli, Şekil 1’de sunulmaktadır.

Şekil 1
Araştırma Modeli



Örneklem

Kabin memurları, havayolu endüstrisinde özel bir pozisyonda çalışan ve sürekli olarak değişken iş yükü ile karşılaşan bir meslek grubunu temsil etmektedir. Bu araştırmada kolayda örnekleme yöntemi ile katılımcılara ulaşılması planlanmakta ve kantitatif bir çalışma yürütülmesi önerilmektedir.

Veri Toplama Araçları

Bu modeli kullanmak isteyen araştırmacıların kullanabileceği ölçekler aşağıda sunulmaktadır.

Minnesota İş Tatmini Ölçeği

İş tatminin ölçümünü yapmanın temelde iki yolu vardır; mülakatlar ve nispeten daha yaygın kullanılan ölçekler vasıtası ile iş tatmini ölçümüdür (Özsoy ve ark., 2014). Alanyazına bakıldığında iş tatminini değerlendirmek adına geliştirilmiş birbirinden farklı ölçeklere ulaşmak mümkündür. Dikkat çeken ve yaygın olarak kullanılan iş tatmini ölçeklerinden birisi Weiss ve arkadaşları (1967) tarafından geliştirilen Minnesota İş Tatmin Ölçeği'dir. Bu ölçeğin uzun hali, 100 ifadeden oluşmaktadır ve kısa hali ise 20 maddeden oluşan ve beşli likert tipi yani 1'den 5'e kadar değişen puanlamaya sahip olan bir ölçüm aracıdır ve iş tatminini içsel ve dışsal boyutlarıyla ölçümlenmektedir. İş Tatmini Ölçeği'nin tek faktörlü yapısının Türkiye'deki çalışan örnekleme için uygun olduğu ve iç tutarlık güvenirliliğinin yüksek olduğu gösterilmiştir (Keser ve Bilir, 2019). Akkamış'ın (2010) yaptığı veri analizine göre, güvenilirlik için 0.83 ve geçerlilik için 0.80 değerleri bulunmuştur. Bu sebeplerle, çalışanların iş memnuniyet algısını ölçmede kullanılabilecek geçerli ve güvenilir bir ölçüm aracı olduğu düşünülmektedir (Keser ve Bilir, 2019).

İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği

Araştırmada işten ayrılma niyetini ölçmek adına Rosin ve Korabik (1995) tarafından geliştirilen orijinal ölçeğe ait Cronbach's alfa değeri .82 olan İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği kullanılacaktır. Bu ölçek dört ifadeden oluşmakta ve 5'li likert tipi olarak derecelendirilmiş ve Türkçe uyarlamasında bulunan Cronbach's alfa değeri ise .93 olarak bulunmuştur (Torun, 2016).

İş Yükü Ölçeği

Çalışmanın asıl amacı katılımcıların ne kadar sayısal veya fiziksel olarak iş yüküne maruz kaldıklarını ölçmekten ziyade, çalışanların öznel psikolojik deneyimlerinin algılarını nasıl değiştirdiğini değerlendirmek olduğundan, subjektif bir iş yükü değerlendirme tekniği kullanılması hedeflenmektedir. Literatür incelendiğinde bu amaca en uygun olan ölçeğin Hart ve Staveland (1998) tarafından geliştirilen NASA-TLX İş Yükü Ölçeği olduğu tespit edilmiştir. Ölçeğin faktör analizi yapıldığında şu konularda ayrıntılı veri toplamaya aracı olduğu bulunmuştur; zihinsel talep, fiziksel talep, zamansal talep, performans, çaba düzeyi ve rahatsızlık düzeyi. Karadağ ve Cankul (2015) tarafından hekim ve hemşirelerin zihinsel iş yüklerini ölçmek amacıyla NASA-TLX ölçeği Türkçe olarak ilk defa kullanılmış ve ölçeğin iç tutarlılığını değerlendirmek için kullanılan Cronbach's alfa değeri .78 olarak hesaplanmıştır.

Proaktif Kişilik Ölçeği

Literatür incelendiğinde, kişilerin proaktif kişilik özelliklerini ölçmek için Bateman ve Crant (1993) tarafından oluşturulan Proaktif Kişilik Ölçeği'nin kullanımı uygun görülmüştür. Akın ve arkadaşları (2011) tarafından Türkçe'ye uyarlaması yapılmış olan ölçek, 10 maddeden ve 7'li Likert tipi bir derecelendirmeden oluşmakta ve tek boyutu ölçmektedir. Akın ve ekibinin (2011) çalışmasında, güvenilirlik analizlerinde iç tutarlılık için Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı .86 olarak belirlenmiştir.

Tartışma

Çalışmanın esas amacı, kabin memurlarının iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi incelemek ve iş yükü ve proaktif kişiliğin bu denklemde düzenleyici rolünü anlamaya çalışan bir model önerisi sunmaktır. Bu modelde, değişkenler arasındaki ilişkileri saptamak diğer hedefler arasında yer almaktadır.

Yapılması planlanan araştırma modeli ile, kabin ekiplerindeki işten ayrılma niyeti üzerinde rolü olduğu düşünülen kavramlar ışığında iş tatmini düzeylerinin nasıl daha iyi bir seviyeye getirilebileceği, iş verenin ve bölüm amirlerinin personelin işten ayrılma niyetini azaltmada nasıl bir tutum içerisinde olması gerektiği ile ilişkili olarak hazırlanabilecek yol haritalarına katkı sunmak hedeflenmektedir. Dahası, çalışanın işten ayrılma niyeti ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi bulmak ve proaktif kişilik ile iş yükünün bu ilişki üzerinde düzenleyici rolünü anlamayı amaçlayan bir model sunulmuştur.

Literatürde iş tatmini ile ilgili yapılmış birçok çalışma bulunmaktadır. Bu model önerisinde havacılık sektörü içerisinde yer alan kabin memurlarının iş tatmini düzeyleri ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki değerlendirilirken, proaktif kişilik ve iş yükünün düzenleyici rolünü anlamak hedeflenmektedir. Çalışmanın havacılık sektöründeki bireyleri hedef alması, sunulan hizmetin iyileştirilmesi açısından da önem arz etmektedir. Kabin memurların uzun ve değişken uçuş saatleri, sosyal yaşama yansıyan sorunları psikolojik ve fizyolojik olarak zorlanmalara yol açabilmekte, bu durum da çalışanın işten ayrılma niyeti üzerinde etkili olabilmektedir. Bu model kullanılarak yapılacak çalışmada, mevcut durumun analiz edilmesi ve bu çalışmadan elde edilecek bulguların, çalışma ortamının iyileştirilmesine katkı sunabileceği hem çalışan hem de işletme açısından olumlu sonuçları ortaya çıkarabileceği düşünülmektedir. Çalışan performansının hayati önem taşıdığı havacılık sektörü özelinde böyle bir çalışma ile literatüre katkı sunmak hedeflenmektedir.

Sınırlılıklar

Bu çalışma bir araştırma model önerisi sunmakta ve çalışma kapsamında ampirik bir araştırma yapılmaması bu çalışmanın en büyük kısıtını oluşturmaktadır. Kabin memurlarının çalışma programlarının yoğun olmasının, yüz yüze veri toplama ve geniş örnekleme ulaşma konusunda araştırmacılar için bir kısıt olabileceği düşünülmektedir.



Hakem Değerlendirmesi	Dış bağımsız.
Yazar Katkısı	Çalışma Konsepti/Tasarımı: Z.G., S.A.A., E.A.; Veri Toplama: Z.G., S.A.A., E.A.; Veri Analizi /Yorumlama: Z.G., S.A.A., E.A.; Yazı Taslağı: Z.G., S.A.A., E.A.; İçeriğin Eleştirel İncelemesi: Z.G., S.A.A., E.A.; Son Onay ve Sorumluluk: Z.G., S.A.A., E.A.
Çıkar Çatışması	Yazarlar çıkar çatışması bildirmemiştir.
Finansal Destek	Yazarlar bu çalışma için finansal destek almadığını beyan etmiştir.

Peer Review	Externally peer-reviewed.
Author Contributions	Conception/Design of study: Z.G., S.A.A., E.A.; Data Acquisition: Z.G., S.A.A., E.A.; Data Analysis/Interpretation: Z.G., S.A.A., E.A.; Drafting Manuscript: Z.G., S.A.A., E.A.; Critical Revision of Manuscript: Z.G., S.A.A., E.A.; Final Approval and Accountability: Z.G., S.A.A., E.A.
Conflict of Interest	The authors have no conflict of interest to declare.
Grant Support	The authors declared that this study has received no financial support.

Yazar Bilgileri
Author Details

Zeynep Gence

¹ İstanbul Üniversitesi, Havacılık Psikolojisi Araştırmaları Enstitüsü, İstanbul, Türkiye

 0009-0004-9291-3401  zynpgence@gmail.com

Sümeyye Aleyna Ural

¹ İstanbul Üniversitesi, Havacılık Psikolojisi Araştırmaları Enstitüsü, İstanbul, Türkiye

 0009-0008-7731-4354  sumeyyealeyna@gmail.com

Elif Aksu

¹ İstanbul Üniversitesi, Havacılık Psikolojisi Araştırmaları Enstitüsü, İstanbul, Türkiye

 0009-0000-8909-2164  eliafaksuu@gmail.com

Kaynakça | References

- Ahmad, Y., Tawal, B. ve Taroreh, R. N. (2019a). Pengaruh stres kerja, beban kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada pt. Fif group manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(3), 2303–1174.
- Ahmad, Y., Tawal, B. ve Taroreh, R. N. (2019b). Pengaruh stres kerja, beban kerja, vebingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT FIF group manado. *Jurnal EMBA*, 7(3), 2811.
- Akın, A., Abacı, R., Kaya, M. ve Arıcı, N. (2011). *Kısaltılmış Proaktif Kişilik Ölçeğinin (KPÖ) Türkçe formunun geçerlik ve güvenilirliği* [Konferans Poster Sunumu]. 2011 International Conference on Educational Sciences (ICES11), Famagusta, Cyprus.
- Akkamış, O. (2010). *İlköğretim I. ve II. kademe öğretmenlerinin iş tatmini üzerine bir değerlendirme* [Yüksek Lisans tezi, Yeditepe Üniversitesi].
- Alam, A. ve Asim, M. 2019. Relationship between job satisfaction and turnover intention. *International Journal of Human Resource Studies*, 9(2), 163.
- Ali, N. (2008). Factors affecting overall job satisfaction and turnover intention. *Journal of Managerial Sciences*, 2(2), 239-252.
- Allen, D.G., Weeks, K.P. ve Moffitt, K.R. (2005). Turnover intentions and voluntary turnover: the moderating roles of self-monitoring, locus of control, proactive personality, and risk aversion. *Journal of Applied Psychology*, 90(5), 980-990.
- AlShamsi, S. S., Ahmad, K. Z. B. ve Jasimuddin, S. M. (2022). Curiosity, proactive personality, organizational culture and work engagement in the aviation industry in the UAE during Covid-19: A non-probabilistic moderated-mediation model. *Journal of General Management*, 1–14.
- Altay, M. ve Turunç, Ö. (2018). İş yükü, çalışma yaşam kalitesi ve işten ayrılma niyeti ilişkisi: lider-üye etkileşiminin ve örgütsel bağlılığın aracılık rolü. *Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(17), 191-229.
- Araslar, A. (2021). *İş yükü ile iş-yaşam dengesinin işten ayrılma niyeti üzerine etkisi* [Yayınlanmamış Doktora Tezi]. Bursa Uludağ Üniversitesi.



- Baba, V. V., Tourigny, L., Wang, X. ve Liu, W. (2009). Proactive personality and work performance in China: The moderating effects of emotional exhaustion and perceived safety climate. *Canadian Journal of Administrative Sciences/Revue Canadienne des Sciences de l'Administration*, 26(1), 23-37.
- Başol, O. ve Çömlekçi, M. F. (2020). İş tatmini ölçeğinin uyarlanması: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 1(2), 17-31.
- Bateman, T.S. ve Crant, M. J. (1993). The proactive component of organizational behavior: a measure and correlates. *Journal Of Organizational Behavior*, (14), 103-118.
- Bolino, M. C. ve Turnley, W.H. (2005). The personal costs of citizenship behavior: The relationship between individual initiative and role overload, job stress, and work- family conflict, *Journal of Applied Psychology*, 90, 740-748.
- Çakıcı, A., Özkan, C. ve Akyüz, B. H. (2013). İş yükü yoğunluğunun, iş ve yaşam doyumuna etkisi üzerine otomotiv işletmelerinde bir araştırma. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(2), 1-26.
- Çekmecelioğlu, H. (2006). İş tatmini ve örgütsel bağlılık tutumlarının işten ayrılma niyeti ve verimlilik üzerindeki etkilerinin değerlendirilmesi: Bir araştırma. *ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 8(2), 153-168.
- Çelik, M. ve Çıra, A. (2013). Örgütsel vatandaşlık davranışının iş performansı ve işten ayrılma niyeti üzerine etkisinde aşırı iş yükünün aracılık rolü. *Ege Akademik Bakış*, 13(1), 11-20.
- Chen, C.F. ve Kao, Y.L. (2014). Investigating the moderating effects of service climate on personality, motivation, social support, and performance among flight attendants. *Tourism Management*, 44, 58-66.
- Chung-Yan, G.A. ve Butler, A.M. (2011). Proactive personality in the context of job complexity. *Canadian Journal of Behavioural Science*, 43(4), 279-286.
- Claes, R., Beheydt, C. ve Lemmens, B. (2005). Unidimensionality of abbreviated proactive personality scales across cultures. *Applied Psychology*, 54(4), 476-489
- Cotton, J. L. ve Tuttle, J. M. (1986). Employee turnover: A meta-analysis and review with implications for research. *Academy of Management Review*, 11(1), 55-70.
- Crant, J. M. (2000). Proactive behavior in organizations. *Journal of Management*, 26, 435-462.
- Crant, J. M., Yi-Feng Chen, N., Wang, N., Kou, Y., Qin, Y., Yu, J. ve Sun, R. (2021). When there is a will there is a way: the role of proactive personality in combating COVID19. *Journal of Applied Psychology*, 106(2), 199.
- DuBrin, A. J. (2013); *Proactive Personality and Behavior for Individual and Organizational Productivity*, Edward Elgar Publishing.
- Erdoğan, İ. (1994). *İşletmelerde davranış*. (4. baskı). İstanbul: Beta Basım Yayım.
- Ergeç, M. ve Aykan, E. (2023). Lider-üye etkileşimi ve algılanan iş yükünün çalışan performansına etkisi: Havacılık sektöründe bir araştırma. *Journal of Aviation Research*, 5(2), 155-171.
- Ergül, O. (2015). *Banka çalışanlarının iş tatmini etkileyen faktörlerin belirlenmesine yönelik bir alan araştırması* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. İstanbul Gelişim Üniversitesi.
- Eroğlu, A. (2020). İş yükünün işten ayrılma niyeti üzerine etkisinde iş tatmini ve kişi-örgüt uyumunun aracılık rolü. *İş ve İnsan Dergisi*, 7(2), 213-227.
- Faiz, E. (2019). Aşırı iş yükü ve tükenmişlik sendromunun işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi: satış personelleri üzerinde bir araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 10(1), 26-38.
- Feijo, D., Luiz, R. R. ve Camara, V. M. (2014). Common mental disorders among civil aviation flight attendants. *Aviation, Space, and Environmental Medicine*, 85, 433-439.
- Fuller, J.B., Hester K. ve Cox S.S. (2010) Proactive personality and job performance: Exploring job autonomy as a moderator. *Journal of Managerial Issues*, (22), 38-39.
- Fuller, J.B., Marler L.E ve Hester K. (2012). Bridge building within the province of proactivity. *Journal of Organizational Behavior*, 1-18.
- Grant, A. M. ve Ashford, S. J. (2008). The dynamics of proactivity at work. *Research in Organizational Behavior*, 28, 3-34.
- Greenglass, E. R., Burke, R. J. ve Moore, K. A. (2003). Reactions to increased workload: Effects on professional efficacy of nurses. *Applied Psychology*, 52(4), 580-597.
- Griffeth, R. W., Hom, P. W. ve Gaertner, S. (2000). A meta-analysis of antecedents and correlates of employee turnover: Update, moderator tests, and research implications for the next millennium. *Journal of Management*, 26(3), 463-488.
- Gül, B. (2021). *Bankacılık sektöründe performansa etkisi açısından iş tatmini: bir kamu bankası iş tatmini araştırması* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi.
- Hart, S. G. ve Staveland, L. E. (1988). Development of NASA-TLX (Task Load Index): Results of empirical and theoretical research. *Advances in Psychology*, 52, 139-183.

- Hermingsih, A. ve Kurniasih, A., (2018). The influence of workload perceptions and human resource management practices on employees' burnout. *European Journal of Business and Management*, 10 (21), 19-26.
- Inegbedion, H., Inegbedion, E., Peter, A. ve Harry, L. (2020), Perception of workload balance and employee job satisfaction in work organisations. *Heliyon*, 6(1), 31-60.
- Jiang, Z. (2017). Proactive personality and career adaptability: The role of thriving at work. *Journal of Vocational Behavior*, 98, 85-97.
- Joo, B.K., Hahn, H.-J. ve Peterson, S.L. (2015). Turnover intention: The effects of core self evaluations, proactive personality, perceived organizational support, developmental feedback, and job complexity. *Human Resource Development International*, 2, 116-130.
- Kanbur, E. (2018). Aşırı iş yükünün iş ve yaşam doyumu üzerindeki etkisi: İşe bağlı gerginliğin aracı rolü. *İş ve İnsan Dergisi*, 5(2), 125-143.
- Karadağ, M. ve Cankul, H.İ. (2015). Hemşirelerde zihinsel iş yükü değerlendirmesi. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 18(1), 26-34.
- Karatepe, O. M. ve Talebzadeh, N. (2016). An empirical investigation of psychological capital among flight attendants. *Journal of Air Transportation Management*, 55, 193-202.
- Kernberg, O. F. (2016). What is personality?. *Journal of Personality Disorders*, 30(2), 145- 156.
- Keser, A. (2006). Çağrı merkezi çalışanlarında iş yükü düzeyi ile iş doyumu ilişkisinin araştırılması. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (11), 100-119.
- Keser, A. ve Bilir, K. B. (2019). İş tatmini ölçeğinin Türkçe güvenilirlik ve geçerlilik çalışması. *Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(3), 229-239.
- Khan, M. ve Dukhaykh, S. (2022). An empirical study of the influence of perceived organizational support, leader member exchange and proactive personality on turnover intention and innovative work behavior: The mediating role of employee engagement. *Global Journal of Human Resource Management*, 10(4), 32-59.
- Khanin, D. (2013). How to reduce turnover intentions in the family business: Managing centripetal and centrifugal forces". *Business Horizons*, 56(1), 63-73.
- Kitapçı, H., Kaynak, R. ve Ökten, S. (2015). Güçlendirmenin iş tatmini ve işten ayrılma niyetine etkisi: Kamu ve özel sektörde mukayeseli bir araştırma. *International Review of Economics and Management*, 1(1), 49-73.
- Koçak, D., Kerse, G. ve Yücel, İ. (2019). Aşırı İş yükü ile iş-aile çatışması arasındaki ilişki: Havacılık sektöründe bir uygulama. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 20(2).
- Korabık, K. ve Rosin, H. M., (1995). Organizational experiences and propensity to leave: A multivariate investigation of men and women managers. *Journal of Vocational Behavior*. 46, 1-16.
- Korkmaz, M., Aras, G., Yücel, A. S. ve Kıygın, S. (2013). Sivil havacılık sektöründe kabin personelinin algıladıkları liderlik stilleri ve iş tatmini üzerindeki ilişkileri: Türk hava yolları örneği. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 6(7), 697-714.
- Kuo, C. C., Ye, Y. C., Chen, M. Y. ve Chen, L. H. (2019). Proactive personality enhances change in employees' job satisfaction: The moderating role of psychological safety. *Australian Journal of Management*, 44(3), 482-494.
- Lawrence, S. ve Patricia, P. (2023). Creativity, proactivity, proactive personality and entrepreneurial intention: The role of entrepreneurial alertness. *Milestone: Journal of Strategic Management*, 3(1), 1-15.
- Lea, V. M., Corlett, S. A. ve Rodgers, R. M. (2012). Workload and its impact on community pharmacists' job satisfaction and stress: A review of the literature. *International Journal of Pharmacy Practice*, 20(4), 259-271.
- Lewis, G. B. (1991). Turnover and the quiet crisis in the federal civil service. *Public Administration Review*, 51(2), 145-155.
- Li, M., Wang, Z., Gao, J. ve You, X. (2017). Proactive personality and job satisfaction: The mediating effects of self-efficacy and work engagement in teachers. *Current Psychology*, 36(1), 48-55.
- Liao, P. (2012). The role of self-concept in the mechanism linking proactive personality to employee work outcomes. *Applied Psychology*, 64(2), 421-443.
- Liu, C., Chen, H., Liu, C. Y., Lin, R. T. ve Chiou, W. K. (2020). The effect of lovingkindness meditation on flight attendants' spirituality, mindfulness and subjective wellbeing. *Healthcare*, 8(2), 174.
- Liu, H.L. ve Lo, V., 2018. An integrated model of workload, autonomy, burnout, job satisfaction, and turnover intention among Taiwanese reporters. *Asian Journal of Communication*, 28(2), 153-169.
- Locke, E.A. (1969). What is job satisfaction?. *Organizational Behavior and Human Performance*, 4(4), 309-336.
- Maslach, C. ve Leiter, M. P. (2000). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. John Wiley ve Sons.
- McClellan, E.J., Burris, E.R. ve Detert, J.R. (2013). When does voice lead to exit? It depends on leadership. *Academy of Management Journal*, 56(2), 525-548.

- McNeely, E., Mordukhovich, I., Tideman, S., Gale, S. ve Coull, B. (2018). Estimating the health consequences of flight attendant work: Comparing flight attendant health to the general population in a cross-sectional study. *BMC Public Health*, 18, 346.
- Morgül, G. ve Fındıklı, M. A. (2023). İş yükü algısı ve yaratıcı iş davranışı ilişkisinde proaktif davranışın rolü. *Trends in Business and Economics*, 37(2), 111-119.
- Muslim, D., Ilmi, Z. ve Irwansyah, I. (2024). The effect of workload and work stress on officers' performance and job satisfaction as intervening variables in municipal police unit, east borneo province. *Asian Journal of Management, Entrepreneurship, and Social Science*, 4(01), 129-152.
- Ng, S. I., Sambasivan, M. ve Zubaidah, S. (2011). Antecedents and outcomes of flight attendants' job satisfaction. *Journal of Air Transport Management*, 17(5), 309-313.
- Ongori, H. (2007). A review of the literature on employee turnover. *African Journal of Business Management*, 49-54.
- Oosthuizen, R. M., Coetzee, M. ve Munro, Z. (2016). Work-life balance, job satisfaction and turnover intention amongst information technology employees. *Southern African Business Review*, 20(1), 446-467.
- Özkalp, E. ve Kirel, Ç. (2010). *Örgütsel davranış* (4. baskı). Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım.
- Özsoy, E., Uslu, O., Karakiraz, A. ve Aras, M. (2014). İş tatmininin ölçümünde ölçek kullanımı: Lisansüstü tezleri üzerinden bir inceleme. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(1), 232-250.
- Quick, J. D., Cooper, C. L., Gavin, J. H. ve Quick, J. C. (2002). Executive health: Building self-reliance for challenging times. *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, 17(6), 187-216.
- Rahman, S. M. (2020). Relationship between job satisfaction and turnover intention: Evidence from Bangladesh. *Asian Business Review*, 10(2), 99-100.
- Rezwan, R.B. ve Takahashi, Y. (2022). Retention intention: does having a proactive personality matter?. *Personnel Review*, 51(2), 528-542.
- Robbins, S. P. ve Judge, T. A. (2013). *Organizational behavior* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Robbins, S. ve Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior* (14. basımdan çeviri; I. Erdem, H. E. Erdost Çolak ve I. Erdem). Nobel Akademik Yayıncılık.
- Şenay, T. (2015). *Çalışma değerleri, iş tatmini ve ayrılma niyeti arasındaki ilişki* ([Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Yeditepe Üniversitesi.
- Sevimli, F. ve İşcan, Ö. F. (2005). Bireysel ve iş ortamına ait etkenler açısından iş doyumunu. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 5(1), 55-64.
- Shin, I. ve Jeung, C. W. (2019). Uncovering the turnover intention of proactive employees: The mediating role of work engagement and the moderated mediating role of job autonomy. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(5), 843.
- Smadov, S. (2006). *İş doyumunu ve örgütsel bağlılık: Özel sektörde bir uygulama* [Yayımlanmamış doktora tezi]. Dokuz Eylül Üniversitesi.
- Spector, P. E. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: Development of the job satisfaction survey. *American Journal of Community Psychology*, 13(6), 693-713.
- Spitzmuller, M., Sin, H. P., Howe, M. ve Fatimah, S. (2015). Investigating the uniqueness and usefulness of proactive personality in organizational research: A meta-analytic review. *Human Performance*, 28(4), 351-379.
- Stephan, U., Strauss, K., Gorgievski, M. J. ve Wach, D. (2024). How entrepreneurs influence their employees' job satisfaction: The double-edged sword of proactive personality. *Journal of Business Research*, 174, 114492.
- Tekingündüz, S. (2012). *Sağlık kurumları yönetimi bilim dalı örgütsel bağlılık üzerinde örgütsel güven ve iş tatmininin etkisinin belirlenmesine yönelik bir alan çalışması* [Yayımlanmamış doktora tezi]. Gazi Üniversitesi.
- Tiya, F. A. M. ve Yunos, S. N. M. M. (2021). Job satisfaction and quality of work life as a commercial flight crew – A review. *Progress in Aerospace and Aviation Technology*, 1(1).
- Torun, Y. (2016). *Personel güçlendirme ve işten ayrılma niyeti ilişkisinde örgütsel sinizmin aracılık rolü: Örgütsel sinizm ölçeği geliştirmeye yönelik bir araştırma*. [Yayımlanmamış Doktora tezi]. Marmara Üniversitesi.
- Turunç, Ö. ve Ulusoy, B. (2023). aşırı iş yükünün iş stresi, tükenmişlik ve işten ayrılma niyetine etkisinde dağıtım adaletinin rolü: Sivil havacılık sektöründe bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 15(3), 1997-2010.
- Ulusoy, B., Turunç, Ö. ve Özmenekşe, Y. O. (2023). Aşırı iş yükünün tükenmişliğe etkisinde sendika üyeliğinin rolü: Sivil havacılık sektöründe bir araştırma. *Türk Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 8(2), 161-177.
- Uncuoğlu Yolcu, İ. ve Çakmak, A. F. (2017). Proaktif kişilik ile proaktif çalışma davranışı ilişkisi üzerinde işe gönülden adanma ve psikolojik güçlendirmenin etkisi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi* 13(2),425-428.
- Uysal, H. T., Akbulut, H. ve Ertan, S. (2015). Aşırı iş yükünün performans perspektifinden çalışma psikolojisinde negatifliğe etkisi: Muhasebe meslek mensuplarına yönelik bir araştırma. *Journal of International Social Research*, 8(38).
- Vandenberghe, C. ve Ok, A.B. (2013). Career commitment, proactive personality, and work outcomes: a cross-lagged study. *Career Development International*, 18(7), 652-672.

- Wang, Z., Yu, K., Xi, R. ve Zhang, X. (2019). Servant leadership and career success: The effects of career skills and proactive personality. *Career Development International*, 24(7), 717–730.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V. ve England, G. W. (1967). *Manual for the Minnesota satisfaction questionnaire*. Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation, 22.
- Xu, X., Jiang, L. ve Wang, H. J. (2019). How to build your team for innovation? A cross-level mediation model of team personality, team climate for innovation, creativity, and job crafting. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 92(4), 848-872.
- Yakupoğlu, E. (2023). *İş tatmini ve motivasyon unsurlarının işten ayrılma niyeti ve örgütsel bağlılığa etkisi: Sivil havacılık sektöründeki havayolu çalışanları üzerine bir araştırma* [Doktora tezi, Gelişim Üniversitesi].
- Yang, J., Gong, Y. ve Huo, Y. (2011). Proactive personality, social capital, helping, and turnover intentions. *Journal of Managerial Psychology*, 26(8), 739-760.
- Yasa, I. G. R. ve Dewi, A. A. S. K. (2018). Pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja dengan motivasi kerja sebagai variabel mediasi. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(3), 1203.
- Yücel, İ. (2012). Examining the relationships among job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention: An empirical study. *International Journal of Business and Management*, 7(20), 44-58.
- Zhang, Q., Li, X. ve Gamble, J. H. (2022). Teacher burnout and turnover intention in higher education: The mediating role of job satisfaction and the moderating role of proactive personality. *Frontiers in Psychology*, 13.
- Zhang, Z., Fang, H., Luan, Y., Chen, Q. ve Peng, J. (2022). A meta-analysis of proactive personality and career success: The mediating effects of task performance and organizational citizenship behavior. *Frontiers in Psychology*, 13, 979412.

Human Factors in Aviation and Aerospace

Derleme Makalesi | Review Article

Open Access | Açık Erişim

Havacılık Sektöründe Duygusal Zekanın Çatışma Yönetimine Etkisine İlişkin Bir Derleme

A Review regarding the Effect of Emotional Intelligence on Conflict Management in the Aviation Industry



Hüseyin Taşçı¹  , Büşra Sezgin¹  & Melike Kazar¹ 

¹ İstanbul Üniversitesi, Havacılık Psikolojisi Araştırmaları Enstitüsü, İstanbul, Türkiye

Öz

Bu çalışmada, duygusal zekânın çatışma yönetim becerilerine etkisi havacılık sektörü özelinde incelenmiş, bu kapsamda alan yazına yönelik bir literatür taraması yapılmıştır. Yapılan literatür taraması sonucunda duygusal zekânın iletişim, liderlik ve takım çalışması gibi alanlarda çatışma yönetim becerilerine olan etkilerini vurgulamaktadır. Havacılık sektörünün dinamik yapısı, teknolojik gelişmeler ve insanlar arası etkileşimler duygusal zeka becerileri ve çatışma yönetiminin önemini daha da ortaya koymaktadır. Duygusal zekâ, bireyin kendi duygularını fark etme, başkalarının duygularını anlama ve sosyal ilişkilerde başarı sağlama becerilerini içerir. Yüksek duygusal zekaya sahip kişiler, başkalarının ve kendilerinin duygularını iyi tanıyan, duygularını kontrol edebilen, farklı duyguları ayırt edebilen ve sosyal etkileşimlerde etkili olan bireylerdir. Duygusal zeka becerileri geliştirilebilir. Havacılık sektöründe ortaya çıkan çatışmaların, emniyet ve iş sürekliliği açısından kritik olduğu göz önüne alındığında, duygusal zekânın bu sektördeki etkileri büyük önem taşımaktadır. Bu durum, havacılık sektöründe duygusal zeka gelişimine yönelik stratejiler oluşturulması ihtiyacını doğurmaktadır. Araştırma, bu konuda ileriye dönük öneriler içermektedir. Duygusal zekâ becerileri kullanılarak yaşanan çatışmaların nasıl çözülebileceği ve bu çözümün sektör performansına olan etkisi incelenmektedir. Bu çalışmanın, havacılık sektöründe çatışma yönetimi pratiğini geliştirmeye yönelik yönergeler sağlaması ve duygusal zekânın bu alandaki rolünü anlamada katkıda bulunması beklenmektedir.

Abstract

This study examines the impact of emotional intelligence on conflict management skills within the aviation sector through a literature review. It emphasizes the effects of emotional intelligence on conflict management skills on communication, leadership, and teamwork. The dynamic structure of the aviation industry, technological developments, and interpersonal interactions further highlight the importance of emotional intelligence skills and conflict management. Emotional intelligence involves recognizing one's own emotions, understanding others', and succeeding in social relationships. Individuals with high emotional intelligence can regulate their emotions effectively and navigate social interactions adeptly. Emotional intelligence skills can be improved. Considering that the conflicts arising in the aviation sector are critical in terms of safety and business continuity, the effects of emotional intelligence in this sector are of great importance. It also creates the need to develop strategies for enhancing emotional intelligence in the aviation industry. This research includes forward-looking suggestions. The examination focuses on how conflicts can be resolved using emotional intelligence skills and the impact of this solution on sector performance. We expect this study to provide guidelines for improving conflict management practices in the aviation industry and to contribute to understanding the role of emotional intelligence in this field.

Anahtar Kelimeler

Duygusal Zekâ · Çatışma Yönetimi · Havacılık

Keywords


Emotional Intelligence · Conflict Management · Aviation



Atıf | Citation: Taşçı, H., Sezgin, B. & Kazar, M. (2024). A Review regarding the effect of emotional intelligence on conflict management in the aviation industry. *Human Factors in Aviation and Aerospace*, 1(1), 71-92. <https://doi.org/10.26650/hfaa.2024.1471155>

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

© 2024. Taşçı, H., Sezgin, B. & Kazar, M.

 Sorumlu Yazar | Corresponding author: Hüseyin Taşçı huseyin.tasci@ogr.iu.edu.tr



Extended Summary

In today's business world, individuals' emotional intelligence skills have become a critical factor on the path to success in various industries. These skills contain significant elements that impact individual performance, particularly in emotional understanding, interaction, and management. The rapid changes occurring in the aviation industry today, along with technological advancements and the effects of global competition, have further emphasized the importance of interaction and collaboration among individuals. However, the conflicts that arise in this dynamic environment have also brought critical importance to the industry in terms of success and safety. Effective management of conflicts among aviation professionals can directly affect factors such as business continuity, safety standards, and passenger satisfaction. The main objective of this review is to understand the impact of emotional intelligence skills on conflict management in the aviation industry, to conduct an in-depth examination of the types of conflicts in the aviation industry, to identify the role of emotional intelligence and aviation professionals in conflict management, and to develop recommendations for conflict management practice.

Intelligence is one of the topics that psychologists find challenging to agree on. Emotional intelligence is a form of intelligence that includes people's emotional awareness, emotional expression, emotional understanding, and emotional management skills. Emotional intelligence skills can be developed in various ways. Since conflicts can have different causes and characteristics, there are various types of conflicts. Communication conflict refers to problematic situations arising through communication between individuals or groups. Interest conflict refers to a situation where an individual or group is divided between multiple different goals or objectives rather than focusing on a single one (Ergül, 2012). Power conflict is a complex and multifaceted process that arises from the imbalance of power among individuals, groups, or organizations. Role conflict refers to a situation in which an individual continuously experiences conflict among different roles. Value conflict means a conflict or incompatibility of different values among individuals. Rights conflict is a type of conflict underlying disagreements between two or more parties.

Conflict management, used as an expression for the resolution of these conflicts, is a process that aims to effectively resolve disagreements or conflicts that arise within an organization or between individuals. There is an important relationship between emotional intelligence and conflict management. An individual with emotional intelligence can recognize their emotional states, try to understand their causes, and thus identify the real issues underlying the conflicts. Emotional intelligence and communication are two interrelated concepts. Individuals with well-developed emotional intelligence can use their communication skills more effectively. There is a significant relationship between emotional intelligence and leadership, and a leader's emotional intelligence enables them to exhibit effective leadership skills. Emotional intelligence is of great importance in social relationships and teamwork. Individuals with emotional intelligence in a team understand the emotional needs of other members and support them. Conflicts can affect many different areas in the aviation industry. For example, conflicts may arise concerning passenger dissatisfaction, disagreements among personnel, competition among airlines, and issues related to ownership and management (Atalay, 2019). The aviation world is a rapidly growing and developing field, so it occasionally witnesses various conflicts of interest and disagreements. These include competition among companies, conflicts between company management and employees, airport capacity issues, and international disputes over airspace. Examples of conflict management from real companies such as Southwest Airlines, Turkish Airlines, United Airlines, Emirates Airlines, Delta Airlines, British Airways, and Lufthansa are provided. Many methods and approaches can be used to resolve conflicts in the aviation industry. These include communication, adherence to standards, education, technology, and collaboration. In conclusion, considering the critical importance of conflicts in the aviation industry, especially in terms of safety and business continuity, effectively utilizing emotional intelligence skills can enhance success in the industry. These findings play a guiding role in strengthening conflict management practices in the aviation industry and understanding the effects of emotional intelligence in this field.

This study also offers the following recommendations:

- Emotional intelligence training programs should be organized for aviation professionals. These programs should focus on strengthening basic skills such as emotional awareness, empathy, and stress management.
- Strategies should be developed to identify and prevent frequently encountered types of conflicts in the aviation

industry.

- Professionals in leadership positions should participate in leadership programs focused on developing emotional intelligence and effective communication skills.
- Training programs should be organized for the specialization of mediators in conflict resolution in the aviation industry.
- Measurement and assessment tools should be used to determine the emotional intelligence levels of aviation professionals.
- Aviation companies should establish clear protocols to be followed in conflict situations.

Havacılık Sektöründe Duygusal Zekanın Çatışma Yönetimine Etkisine İlişkin Bir Derleme

Günümüzde iş dünyasında, bireylerin duygusal zekâ becerileri, çeşitli sektörlerde başarıya giden yolda kritik bir faktör haline gelmiştir. Bu beceriler, özellikle duygusal anlayış, etkileşim ve yönetim konularında bireylerin performansını etkileyen önemli unsurları içermektedir. Duygusal zekâ, bir bireyin kendi duygularını tanıma, başkalarının duygularını anlama, duygusal durumları etkili bir şekilde yönetme ve sosyal ilişkilerde başarılı olma yeteneklerini kapsamaktadır. Bu bağlamda, bu makalenin temel amacı, duygusal zekânın çatışma yönetimine olan etkilerini havacılık sektörü perspektifinden incelemektir. Havacılık sektörü, özellikle emniyet ve iş sürekliliği açısından kritik öneme sahiptir ve burada ortaya çıkan çatışmaların etkili bir şekilde yönetilmesi, sektördeki başarıyı belirleyen unsurlardan biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Derlemenin odak noktası, duygusal zekâ becerilerinin, özellikle iletişim, liderlik ve takım çalışması gibi alanlarda çatışma yönetimine nasıl katkıda bulunduğunu anlamaktır. İkinci bölümde, bu bağlamda duygusal zekâ, çatışma türleri ve çatışma yönetimi kavramları detaylı bir şekilde ele alınacak; ayrıca, havacılık sektöründeki özel uygulamalara vurgu yapılacaktır. Bu makale, havacılık sektöründe çatışma yönetimi pratiğini güçlendirmek ve duygusal zekânın bu alandaki etkilerini anlamak adına önemli bir katkı sağlamayı amaçlamaktadır. Sonuç ve önerilerin, sektördeki profesyonellerin duygusal zekâ gelişimine yönelik stratejiler oluşturulmasına ve gelecekte yapılacak çalışmalara ilham kaynağı oluşturmasına yardımcı olması beklenmektedir.

Günümüzde havacılık sektöründe yaşanan hızlı değişimler, teknolojik gelişmeler ve küresel rekabetin etkisiyle, bireyler arasındaki etkileşim ve iş birliği daha da önem kazanmıştır. Ancak bu dinamik ortamda ortaya çıkan çatışmalar, sektörün başarı ve emniyet açısından kritik öneme sahip olmasını beraberinde getirmiştir. Havacılık profesyonelleri arasında meydana gelen çatışmaların etkili bir şekilde yönetilebilmesi, iş sürekliliği, emniyet standartları ve yolcu memnuniyeti gibi faktörleri doğrudan etkileyebilir. Bu bağlamda, bu derlemenin ele aldığı temel sorun, havacılık sektöründeki çatışmaların etkin bir biçimde nasıl yönetilebileceğidir ve bu süreçte duygusal zekânın rolünün ne olduğudur. Havacılık sektöründe ortaya çıkan çatışmalar genellikle farklı bakış açıları, kültürel farklılıklar, hedef çatışmaları veya kaynak dağıtım konularında olabilmektedir. Bu çatışmaların duygusal zekâ becerileri kullanılarak nasıl çözülebileceği ve bu çözümün sektör performansına olan etkisi, bu makalenin merkezinde yer almaktadır. Bu soruların yanıtları, havacılık sektöründe çatışma yönetimi pratiğini iyileştirmek ve bireyler arasındaki iş birliğini artırmak adına önemli bir katkı sağlayabilir.

Bu derlemenin temel amacı, havacılık sektöründeki çatışma yönetimine duygusal zekâ becerilerinin etkisini anlamaktır. Bu genel amaç çerçevesinde belirlenen spesifik hedefler şunlardır:

1. Duygusal zekâ ve çatışma yönetimi ilişkisi üzerine inceleme yapmak,

2. Havacılık sektöründeki çatışma türleri üzerine derinlemesine inceleme yapmak,
3. Duygusal zekâ ve havacılık profesyonellerinin çatışma yönetimindeki rolünü ortaya koymak,
4. Çatışma yönetimi pratiği için öneriler geliştirmek,
5. İleriye dönük çalışmalar ve uygulamalar için katkı sağlamak.

Teorik Çerçeve

Derlemenin bu kısmında konunun teorik çerçevesi ile ilgili kavram ve konular açıklanacaktır.

Duygusal Zekâ Kavramı

Son yıllarda araştırmacıların yoğun ilgi gösterdiği bir konu olan duygusal zeka, insan davranışlarını açıklamak için odaklandıkları bir kavramdır. İngilizce’de “Emotional Intelligence – EI” veya “Emotional Quotient – EQ” olarak bilinen ve Türkçe’de “Duygusal Zekâ – DZ” olarak adlandırılan bu yeni zeka kavramı, duygu ve zekâ alanındaki araştırmaları ön plana çıkarmıştır. Duygusal zekâyı tam olarak anlayabilmek için, öncelikle duygu ve zekâ kavramlarını ayrı ayrı ele almak gerekmektedir (Doğan ve Şahin, 2007).

Psikoloji alanında, duygu kavramının zekâ gibi çeşitli tanımlara sahip olduğu görülmektedir. Mayer ve Salovey’e göre duygular, “fizyolojik, bilişsel, motivasyona dayalı ve deneysel psikolojik sistemleri içeren uyum sağlayıcı organize tepkiler”dir. Bu tepkiler, kişinin fizyolojik tepkileri, bilişi, şuuru, farkındalığı gibi birçok psikolojik alt sistemi koordine eden içsel olaylar olarak etki göstermektedir. (Çakar ve Arbak, 2004).

Zekâ, psikologların üzerinde anlaşmaya varmakta zorlandığı konulardan biridir. Felsefe sözlüğünde, zekâ kavramı, durumlarla ve ilişkilerle ilgili belirtileri kavrama yetisi, tanıma, birleştirme, ayırıştırma, seçme yetisi olarak tanımlanmıştır. (Timuçin, 1994). Edward Thorndike, Edgar Poll, David Wechsler ve Howard Gardner gibi bilim adamları, zekânın bilişsel ve bilişsel olmayan kısımlarıyla ilgili öncü çalışmalar yapmışlardır. Bilişsel olmayan zekâ genellikle kişisel, duygusal, sosyal ve yaşama ait zekâ boyutlarını ele almaktadır. Bu boyutların, günlük yaşam için zekânın bilişsel yönü kadar hatta bazen daha fazla önemli olduğu belirtilmektedir (Doğan ve Şahin, 2007).

Duygusal zekâ, insanların duygusal farkındalık, duygusal ifade, duygusal anlayış ve duygusal yönetim becerilerini içeren bir zekâ formudur. Daniel Goleman tarafından ortaya atılan bu kavram, geleneksel zekâ kavramının ötesine geçerek insanların duygusal dünyalarını anlama ve yönetme yeteneklerine odaklanmaktadır (Goleman, 1998). Duygusal zekâ, kişiler arası ilişkilerde etkin olmayı, karar verme süreçlerinde duygusal etkileri yönetebilmeyi ve stresle başa çıkma becerilerini geliştirmeyi amaçlamaktadır. Duygusal zekâ, beş temel bileşenden oluşmaktadır. Bunlar duyguları tanıma, duyguları anlama, duyguları ifade etme, duygusal yönetim ve empati yapma becerileridir (Çakar ve Arbak, 2004). Duyguları tanıma, kendimizi ve başkalarını anlamamızı sağlar. Duyguları anlama ise duyguların neden ortaya çıktığını anlamamızı ve kendimize dair bilinçlenmemizi sağlar. Duygusal ifade etme, duygularımızı doğru bir şekilde ifade etmemize ve başkalarıyla iletişim kurmamıza yardımcı olur. Duygusal yönetim ise duygularımızı kontrol altında tutabilmemizi ve uygun şekilde tepkileri vermemizi sağlar. Son olarak, empati yapma becerisi ise başkalarının duygusal durumlarını anlama ve onlarla bağlantı kurma yeteneklerimizi geliştirmektedir (Doğan ve Şahin, 2007; Sibel, 2013; Yelkikalan, 2006).

Duygusal Zekâ Özellikleri

Duygusal zekâ her şeyden önce insanların duygusal durumlarını fark etmelerine, anlamlandırmalarına ve etkili bir şekilde yönetmelerine yardımcı olmaktadır. Duygusal zekânın özellikleri arasında empati, öz-farkındalık, sosyal beceriler ve duyguları yönetme yeteneği bulunmaktadır (Avcı, 2019). Empatinin, başkalarının duygularını anlamak ve onlara duygusal bir tepki vermek anlamına geldiği söylenebilir (Ersoy ve Köşger, 2016). Empati, insanların diğer insanların duygusal ihtiyaçlarını anlamalarına ve ilişkilerinde empatik

davranışlarda bulunmalarına olanak sağlamaktadır (Pişkin, 1989). Duygusal zekâ aynı zamanda öz-farkındalığı içermektedir. Kişinin kendini anlaması, duygusal durumlarını ve tepkilerini fark etmesi ve bu bilinçle kendini yönetmesi anlamına gelmektedir. Öz-farkındalık, insanların duygusal tepkilerini daha iyi anlamalarına ve etkili bir şekilde yönetmelerine yardımcı olmaktadır (Yıldırım, 2012).

Sosyal beceriler de duygusal zekânın önemli bir parçasıdır. İnsanların başkalarıyla iletişim kurabilme, iş birliği yapabilme, takım çalışması yapabilme ve çatışmaları yönetme yeteneği sosyal beceriler olarak adlandırılmaktadır. Sosyal beceriler, insanların ilişkilerini güçlendirmelerine ve başkalarıyla daha iyi bir şekilde etkileşim kurmalarına katkıda bulunmaktadır. Duygusal zekânın bir diğer önemli özelliği de duyguları yönetme yeteneğidir. Duygusal zekâ, olumlu duyguları artırabilme, olumsuz duyguları yönetebilme ve stresle baş etme becerilerini içermektedir. Duygusal zekâ sahibi olan bir birey, duygusal tepkilerini kontrol edebilir ve zorlu durumlarla başa çıkabilir. Duygusal zekâsı yüksek olan bireyler genellikle daha iyi ilişkiler kurarak, iş hayatında başarılı olabilmekte ve stresle daha iyi başa çıkabilmektedir. Ayrıca duygusal zekâ, kişisel gelişimi desteklemesi, motivasyonu artırması ve daha iyi bir yaşam deneyimi sunması bakımından da avantajlıdır (Tuğrul, 1999). k ve başkalarının duygusal deneyimlerini anlamak için daha fazla zaman ayrılabilir. Birey kendisini daha iyi anlamak için öz-refleksiyon yapabilir ve duygusal tepkiler daha iyi yönetme becerileri geliştirilebilir. Sosyal becerileri geliştirmek için daha fazla iletişim pratiği yapılabilir ve çatışma çözme becerileri güçlendirilebilir (Tuğrul, 1999).

Çatışma Türleri

Çatışmalar, farklı nedenler ve özelliklere sahip olabildiğinden çeşitli türleri bulunmaktadır. Çalışmanın bu kısmında bu türler incelenecektir.

İletişim Çatışması

İletişim çatışması, bireyler veya gruplar arasında iletişim yoluyla ortaya çıkan sorunlu durumları ifade etmektedir. Farklı bakış açıları, iletişim tarzları, dil veya kültürel farklılıklar, duygusal tepkiler veya iletişimin yetersizliği gibi birçok sebep iletişim çatışmalarına neden olabilmektedir (Kamışoğlu, 2013). İletişim çatışmaları, karşılıklı anlayışı ve etkileşimi zorlaştırdığından ilişkilerde gerginlik ve stres oluşturmaktadır (Tümer, 1998). İletişim çatışmalarının etkili bir şekilde yönetilmesi için, düşüncelerin açık ve net bir şekilde ifade edilmesi, aktif dinleme becerilerinin kullanılması ve empati kurmak gerekmektedir. Aynı zamanda önyargıları ve yanlış anlamaları azaltmak için açık iletişim kanalları kullanılmalıdır. İletişim çatışmalarının çözümü için esneklik, sabır ve uzlaşmaya yönelik bir tutum gereklidir. Etkin bir iletişim, çatışmaları azaltmak ve sağlıklı ilişkiler kurmak için temel bir araçtır (Karcioğlu vd., 2011).

İletişim çatışması, bireyler, gruplar veya kurumlar arasında görüş, değer, beklenti veya ihtiyaçların iletişim sürecinde anlaşmazlığa düşmesi durumudur. Bu tür çatışmalar, iş yerlerinde, aile içinde, arkadaş gruplarında ya da herhangi iki kişi arasında meydana gelebilir. İletişim çatışmasının temelinde genellikle yanlış anlamalar, mesajın yanlış ifade edilmesi veya alınması, farklı iletişim tarzları veya beklentiler gibi sorunlar yatar (Uzuntaş, 2013).

William Wilmot ve Joyce Hocker'ın iletişimde çatışmanın temellerini incelediği ve çeşitli çatışma çözme stratejilerini ele aldığı "Interpersonal Conflict" adlı eser konunun teorik çerçeveleri ve pratik uygulamaları bir araya getirerek okuyuculara çatışmaları anlama ve yönetme konusunda değerli bir kaynak sunmaktadır. Yine Kenneth O. Gangel ve Samuel L. Canine tarafından yazılan "Communication and Conflict Management in Churches and Religious Organizations" adlı eser de dini organizasyonlardaki iletişim çatışmalarını ele alır. Gangel ve Canine, dini liderlerin ve kuruluşların iletişimde yaşadığı zorlukları inceler ve çözüm önerileri sunar. Bu çalışma, iletişim çatışmalarının dini ve ruhsal bağlamdaki özel yönlerini ele almıştır. Lindsey M. Holmgren tarafından yayınlanan makale çalışması ise çatışma çözme sürecinde iletişimin önemini vurgula-

maktadır ve etkili iletişim stratejilerini araştırmıştır. Makale, iletişim becerileri ve çatışma çözme teknikleri arasındaki ilişkiyi açıklaması bakımından önemli bir çalışmadır.

İlgi Çatışması

İlgi çatışması, bir bireyin ya da grubun, bir amaç ya da hedef üzerinde odaklanmak yerine birçok farklı amaç veya hedef arasında bölünmüş olması durumunu ifade etmektedir (Ergül, 2012). Bu durumda, birey ya da grup, farklı hedefler arasında seçim yapmakta zorlanarak enerji, zaman kaybına uğrayabilmektedir. İlgi çatışması, birçok farklı faktörden kaynaklanabilmektedir. Örneğin, kişinin farklı sorumlulukları veya görevleri arasında denge kuramaması, farklı projeler veya amaçlar üzerinde çalışırken karşılaşılan çelişkiler, ya da bireyin kişisel hedefleri ve çalıştığı kurumun hedefleri arasında uyumsuzluk yaşaması gibi durumlar ilgi çatışmasına neden olabilir. Bu durum, bireyin veya grubun performansını olumsuz etkileyebilmektedir. İlgi çatışmasının sonucunda kişi giderek daha az motivasyon ve enerji hissedebilmekte, iş yerinde stres ve gerginlik yaşayabilmekte, karar verme süreçlerinde zorluklar yaşayabilmekte ve verimliliği düşürebilmektedir. Aynı şekilde, grup çalışmalarında da ilgi çatışması, takım uyumunu bozabilmekte ve iş birliği gücünü azaltabilmektedir (Şendur, 2006). İlgi çatışmasının önüne geçmek veya yönetmek için bazı stratejiler kullanılabilir. Öncelik belirleme, zaman yönetimi becerilerinin geliştirilmesi, iletişim ve koordinasyonun güçlendirilmesi gibi adımlar, ilgi çatışmasını azaltmaya yardımcı olabilmektedir. Ayrıca kişinin ve kurumun hedeflerinin ve değerlerinin uyumlu olması için çaba gösterme, etkili planlama yapma ve gereksiz görevleri azaltma gibi yaklaşımlar da ilgi çatışmasını önlemeye katkı sağlayabilmektedir (Altındağ, 2010).

Güç Çatışması

Güç çatışması, bireylerin, grupların veya kuruluşların arasında, güç dengesinin bozulması sonucu ortaya çıkan karmaşık ve çok yönlü bir süreçtir. Güç, kaynakların, yetkinin ve kontrolün elde edilmesi, kullanılması ve dağıtılması ile ilgilidir. Güç çatışmaları, bu unsurların paylaşımı konusunda yaşanan anlaşmazlıklar ve rekabetler sonucunda meydana gelir. Bu çatışmalar, sadece kişisel veya grup içi dinamiklerle sınırlı kalmayıp, genişleyerek kurumsal, ulusal ve hatta uluslararası boyutlara ulaşabilir. Güç çatışmalarının temelinde yatan nedenler çeşitlidir. Kaynak kıtlığı, paylaşımın adaletsiz olması, farklı değerler ve hedefler, güç dengesizlikleri ve sosyal adaletsizlik, bu çatışmaların ana itici güçleridir. Özellikle kaynakların sınırlı olduğu durumlarda, bireyler ve gruplar arasında bu kaynaklara erişim konusunda rekabet artar. Aynı şekilde, yetki ve kontrol mücadelesi, özellikle kurumsal ve siyasal alanlarda güç çatışmalarını tetikleyen önemli bir faktördür (Utguoğlu, A., 2002).

Güç çatışmalarının sonuçları, etkilenen bireyler ve gruplar için oldukça çeşitli ve genellikle olumsuz olabilir. İş birliği eksikliği, düşmanlık, rekabet ve şiddet, çatışmaların sonucu olarak ortaya çıkabilecek durumlardır. Güç çatışmaları ayrıca ilişkilerin zarar görmesine, taraflar arasında güvensizlik ve ayrışmalara yol açabilir. Bu süreç, güç dengesinin sürekli olarak değişmesiyle beslenen bir döngüyü teşvik edebilir ve bu, çatışmaların tekrar eden yapısını güçlendirir (Kirel, 1997).

Güç çatışmalarını ele almanın ve çözmenin yolları ise çeşitlidir. Etkili iletişim, iş birliği ve olumlu etkileşim, çatışmaların çözümünde kilit rol oynar. Tarafların birbirlerinin bakış açılarını anlamaları, ortak hedeflere odaklanmaları ve karşılıklı saygı göstermeleri gerekmektedir. Ayrıca, adil ve şeffaf kaynak paylaşımı ve yetki dağılımı politikalarının oluşturulması, çatışmaların önlenmesine yardımcı olabilir. Bunun yanı sıra, çatışma çözümü ve arabuluculuk gibi yöntemler, taraflar arasında uzlaşma sağlamak ve uzun vadeli çözümler üretmek için kullanılabilir. Kurumlar ve toplumlar, güç çatışmalarını yönetmek ve çözmek için etik ilkeleri, sosyal adaleti ve eşitliği teşvik eden yaklaşımları benimsemelidir. Bu, bireylerin ve grupların daha adil ve dengeli bir şekilde bir arada yaşamasını sağlayabilir. Bu süreçte, çatışmanın kök nedenlerini ele almak ve yapısal değişiklikler yapmak da önem taşımaktadır. (Çolak, 2008).

Rol Çatışması

Rol çatışması, bir bireyin farklı rolleri arasında sürekli bir çatışma yaşadığı durumu ifade etmektedir. Genellikle iş yaşamında ortaya çıkan bu durum, bireyin sahip olduğu farklı rollere yönelik beklentilerin çelişmesi sonucunda ortaya çıkmaktadır. Örneğin, bir çalışanın hem yönetici rolünü hem de ekip üyesi rolünü üstlenmesi durumunda, farklı rollerin gerektirdiği beklentiler arasında bir çatışma doğabilir. Bu çatışma, bireyin neyi nasıl yapması gerektiği konusunda belirsizlik yaratır ve performansını olumsuz etkileyebilmektedir (Basım vd., 2010).

Rol çatışması, bireyin iş yaşamında stres düzeyini artırarak iş tatminini azaltabilmektedir. Farklı roller arasında seçim yapmak, bireyin zamanını ve enerjisini bölmesine neden olabileceğinden verimlilik ve etkinlik düşüşü olabilmektedir. Ayrıca rol çatışması, çalışanların iş ve özel yaşamları arasında denge kurmalarını zorlaştırabilmekte ve kişisel yaşamda mutluluk düzeyini olumsuz etkileyebilmektedir. Rol çatışmalarını önlemek veya azaltmak için çeşitli stratejiler kullanılabilir. Öncelikle, roller arasında tutarlılık sağlamak için bireyin beklentileri ve görevleri net bir şekilde belirlenmelidir. İletişim ve iş birliği becerilerini geliştirmek, farklı roller arasında uyum sağlamayı kolaylaştırabilmektedir. Bireylerin rol çatışmasıyla başa çıkabilmeleri için destekleyici bir çalışma ortamı sağlamak da önemlidir (Doğan vd., 2016).

Rol çatışmasının çeşitli türleri vardır. İki ana tür, içsel rol çatışması ve dışsal rol çatışmasıdır. İçsel rol çatışması, bireyin kendi içindeki çelişkili beklentiler arasında yaşadığı çatışmayı ifade eder. Dışsal rol çatışması ise, bireyin farklı gruplar veya kişiler tarafından kendisine yöneltilen beklentiler arasındaki uyumsuzluktan kaynaklanır (Basım vd., 2010). Her iki tür çatışma da bireyin psikolojik rahatlık düzeyini azaltabilir ve stres, anksiyete gibi duygusal sorunlara yol açabilir.

Rol çatışmasının etkilerini hafifletmek için önerilen stratejilerden biri, rol açıklığının artırılmasıdır. Bireylerin, üstlendikleri rollerle ilgili beklentilerin net bir şekilde ifade edilmesi, rol belirsizliğinin azalmasına ve dolayısıyla çatışmanın hafiflemesine yardımcı olabilir. Ayrıca, zaman yönetimi ve önceliklendirme becerilerinin geliştirilmesi, bireyin birden fazla rol arasında etkili bir şekilde geçiş yapmasına ve her bir rol için yeterli zaman ve enerji ayırmasına olanak tanır. Bireylerin rol çatışmasıyla başa çıkma kapasitesini artırmak için kişisel dayanıklılığı ve esnekliği geliştirmek de önemlidir. Bu, stres altında bile dengeli ve odaklanmış kalmalarını sağlar. Kendine özgü destek sistemlerinin oluşturulması, örneğin aile, arkadaşlar veya meslektaşlarla güçlü ilişkiler kurmak, bireyin rol çatışmasıyla başa çıkmasına yardımcı olabilir. Kurumsal düzeyde, işverenlerin çalışanlarına esnek çalışma saatleri, uzaktan çalışma seçenekleri ve iş-yükünün adil bir şekilde dağıtılması gibi olanaklar sunması, rol çatışmasının azaltılmasına katkıda bulunabilir. Ayrıca, çalışanların kariyer hedeflerine ve kişisel ihtiyaçlarına uygun olarak rollerin özelleştirilmesi, iş tatminini artırabilir ve rol çatışmasının olumsuz etkilerini azaltabilir (Eryılmaz, 2009).

Değer Çatışması

Değer çatışması, bireyler arasında farklı değerlerin çatışması veya uyumsuzluğu anlamına gelmektedir. Her bireyin kendine özgü değerleri ve inançları vardır ve bu, bazen karşıt görüşlerle çelişebilmektedir. Değer çatışması, kişiler arasında tartışmalı durumlara ve gerilimlere yol açabilmektedir. Değer çatışmaları, bireylerin farklı değerleri ve hedefleri nedeniyle ortaya çıkabilmektedir. Örneğin, birisi için ailenin mutluluğu en önemli değerken, başka biri için kariyer veya kişisel özgürlük daha ön planda olabilmektedir. Bu tür çatışmalar, bireyler arasındaki ilişkileri ve iletişimi etkileyebildiğinden değer çatışmalarının çözülmesi için iletişim kurulması önemlidir. Bireyler, değerlerini ve neden önemsediklerini açıkça ifade etmeli ve karşı tarafın bakış açısını anlamaya çalışmalıdır. Empati de değer çatışmalarını aşma sürecinde önemli bir rol oynamaktadır. Kişiler, karşılıklı saygı ve anlayışla birbirleriyle uyum sağlamaya çalışmalıdır (Şahin, 2013). Değer çatışmaları aynı zamanda toplumsal düzeyde de ortaya çıkabilmektedir. Toplumda farklı değerlere

sahip olan bireyler arasında çatışmalar yaşanabilmektedir. Bu tür çatışmalar, genellikle kültürel, sosyal veya politik farklılıklardan kaynaklanabilmektedir. Toplumda değer çatışmalarının çözümü için hoşgörü, uzlaşma ve diyalogun teşvik edilmesi önemlidir (Karen, 2021).

Değer çatışması, bireylerin, grupların veya toplulukların değer sistemleri arasındaki farklılıklardan kaynaklanan bir süreç olarak tanımlanabilir. Bu çatışmalar, kişisel öncelikler, etik standartlar, inançlar ve yaşam tarzları gibi birçok alanda ortaya çıkabilir. Bireysel düzeyde olduğu kadar, kurumsal ve toplumsal düzeylerde de değer çatışmaları yaşanabilir, bu da onları çözmek için çeşitlendirilmiş stratejilerin geliştirilmesini gerektirir. Değer çatışmalarının temelinde, bireylerin veya grupların değerlerine olan derin bağlılıkları yatar. Bu bağlılık, bireylerin değerlerini savunma ve koruma eğilimini güçlendirir, ancak aynı zamanda farklı değer sistemlerine açık olmayı zorlaştırabilir. Çatışma, özellikle bir birey veya grup, kendi değerlerinin diğerleri tarafından reddedildiğini veya tehdit altında olduğunu hissettiğinde şiddetlenebilir (Gündoğan, 2002).

Değer çatışmalarının çözümünde önemli bir adım, tarafların birbirlerinin değer sistemlerini tanıma ve anlama çabasıdır. Bu, çatışmanın temelinde yatan değer farklılıklarını açığa çıkarabilir ve tarafların ortak bir zemin bulmasına yardımcı olabilir. Bu süreç, karşılıklı saygı ve hoşgörü gerektirir; çünkü taraflar, kendi değerlerinin yanı sıra diğerlerinin değerlerini de tanımak zorundadır. Çoğu durumda, değer çatışmalarının çözümü, tarafların karşılıklı anlayış geliştirmesi ve uyum sağlaması ile mümkündür. Ancak, bazı durumlarda, tarafların temel değerlerinde uzlaşma sağlaması zor veya imkansız olabilir. Bu tür durumlarda, çatışmayı yönetmek ve tarafların bir arada varabilmesi için sürdürülebilir çözümler geliştirmek önemlidir. (Türnüklü, 2007).

Kurumsal düzeyde, değer çatışmalarını yönetmek için şeffaf iletişim politikaları, çeşitliliğe saygı ve etik kuralların belirlenmesi gibi yöntemler kullanılabilir. Kurumlar, farklı değer sistemlerine sahip bireyleri kapsayacak şekilde çeşitlilik ve kapsayıcılık politikaları geliştirerek değer çatışmalarını önleyebilir veya azaltabilir. Toplumsal düzeyde, değer çatışmalarının çözümünde diyalog ve medeni müzakere ön plana çıkar. Kültürel diplomasi, eğitim programları ve topluluklar arası etkileşim, toplumun çeşitli kesimleri arasında anlayış ve hoşgörüyü teşvik edebilir. Bu yaklaşımlar, toplum içinde değer çatışmalarının barışçıl bir şekilde ele alınmasına ve çözülmesine olanak tanır (Turan ve Aktan, 2008). Son olarak, değer çatışmaları evrensel bir olgudur ve her kültürde, toplumda ve organizasyonda farklı biçimlerde karşımıza çıkar. Bu çatışmaları çözmek, bireylerin ve grupların birbirlerine karşı daha anlayışlı ve hoşgörülü olmalarını gerektirir. Böylece, farklı değer sistemlerinin bir arada varabileceği, daha adil ve kapsayıcı bir toplum inşa edilebilir.

Hak Çatışması

Hak çatışması, iki veya daha fazla taraf arasında çıkan anlaşmazlıkların temelindeki çatışma türüdür. Bu tür çatışmalarda, taraflar birbirleriyle çeşitli haklara sahip olma konusunda anlaşmazlık yaşarlar. Hak çatışmalarının birden fazla sebebi olabilmektedir. Örneğin, kaynakların paylaşımı, mülkiyet hakkı, miras paylaşımı gibi alanlarda ortaya çıkabilir. Bu tür çatışma durumları, tarafların haklarının nasıl tanınacağı ve çözümlenmesi gereken konuları içermektedir (Kuyurtar, 2006). Hak çatışmaları genellikle hukuki süreçlerle çözümlenmeye çalışılmaktadır; mahkeme kararları veya anlaşmalar yoluyla sonuçlandırılabilir. Ancak bazı durumlarda, taraflar arasında arabuluculuk veya uzlaşma yoluyla çözüm bulmak da mümkün olabilmektedir. Hak çatışmalarının çözümünde, objektif ve adil bir yaklaşımın benimsenmesi önemlidir. Tarafların haklarına saygı gösterilerek, çıkan anlaşmazlıkların adil bir şekilde çözümlenmesi amaçlanmalıdır. Bu tür çatışmaların uzun süreli olması durumunda, taraflar arasında iletişim ve müzakere yöntemlerinin kullanılması önemli bir rol oynayabilmektedir. Böylece taraflar arasında daha uzlaşmacı bir yaklaşım benimsenerek, hak çatışması çözüme kavuşturulabilmektedir. Genel olarak, hak çatışmalarının adil bir şek-

ilde çözülmesi toplumsal düzenin sağlanması açısından önemlidir ve hukukun üstünlüğünün korunmasına yardımcı olmaktadır (Şenel, 2023).

Hak çatışmaları, bireylerin, grupların veya toplulukların temel hak ve özgürlüklerinin tanınması, korunması ve kullanılmasıyla ilgili anlaşmazlıkları kapsar. Bu tür çatışmalar, sadece mülkiyet veya miras gibi maddi konularla sınırlı kalmayıp, aynı zamanda ifade özgürlüğü, eğitim hakkı, sağlık hizmetlerine erişim gibi temel insan hakları alanlarında da yaşanabilir. Hak çatışmaları, toplumsal adalet, eşitlik ve özgürlük gibi temel değerlerle de yakından ilişkilidir (Demir, 2017). Hak çatışmalarının çözümünde yasal süreçler önemli bir yol olsa da bu süreçler zaman alıcı, maliyetli ve taraflar için duygusal olarak zorlayıcı olabilir. Bu nedenle, alternatif çözüm yollarının araştırılması ve teşvik edilmesi giderek daha fazla önem kazanmaktadır. Arbuluculuk, uzlaşma ve diyalog gibi yöntemler, tarafların birbirlerinin bakış açılarını daha iyi anlamalarını ve karşılıklı kabul edilebilir çözümler üretmelerini sağlayabilir. Ayrıca, hak çatışmalarının önlenmesi ve çözümünde toplumsal bilinç ve eğitimin önemi büyüktür. İnsan hakları eğitimi, bireyleri hakları konusunda bilgilendirmenin yanı sıra, hakların nasıl korunacağı ve savunulacağı konusunda da donatır. Bu, bireylerin ve toplulukların hak ihlallerine karşı daha etkili bir şekilde mücadele etmelerine ve adalet arayışlarında daha bilinçli olmalarına olanak tanır (Çifci ve Gönen, 2011). Uluslararası düzeyde, hak çatışmalarının çözümünde uluslararası insan hakları hukuku ve uluslararası kurumlar önemli bir role sahiptir. Birleşmiş Milletler ve diğer uluslararası örgütler, hak çatışmalarının çözümünde arbuluculuk yapabilir, uluslararası standartları belirleyebilir ve hükümetleri bu standartlara uymaya teşvik edebilir. Ayrıca, uluslararası mahkemeler ve insan hakları komiteleri, hak ihlalleriyle ilgili davalara bakarak, mağdurlar için adaletin sağlanmasına yardımcı olabilir (Aksu ve Turhan, 2012).

Teknolojinin gelişmesiyle birlikte, hak çatışmalarının çözümünde yeni yaklaşımlar da ortaya çıkmaktadır. Örneğin, çevrimiçi arbuluculuk platformları ve sosyal medya, tarafların bir araya gelmesini, bilgi paylaşımını ve çatışmaların barışçıl yollarla çözümünü kolaylaştırmaktadır. Ancak, teknolojinin sunduğu olanakların etkili kullanılması için dijital okuryazarlık ve erişim konularında da adımlar atılması gerekmektedir (Çaycı, ve Çaycı B. 2017).

Sonuç olarak ifade edilebilir ki hak çatışmalarının adil ve etkili bir şekilde çözülmesi, sadece bireylerin ve toplulukların refahı için değil, aynı zamanda toplumsal barış ve istikrar için de hayati öneme sahiptir. Bu çerçevede, yasal süreçlerin yanı sıra alternatif çözüm yöntemlerinin geliştirilmesi, toplumsal bilinç ve eğitimin artırılması ve uluslararası iş birliğinin güçlendirilmesi gerekmektedir.

Çatışma Yönetimi

Çatışma yönetimi, bir organizasyon veya bireyler arasında ortaya çıkan anlaşmazlık veya çatışmaların etkili bir şekilde çözülmesini amaçlayan bir süreçtir. Çatışmaların doğal olarak ortaya çıktığı her ortamda, çatışma yönetimi becerileri büyük bir önem taşımaktadır. İyi bir çatışma yönetimi süreci, taraflar arasındaki gerilimi azaltabilir, iletişimi güçlendirebilir ve uzun vadeli ilişkilerin sürdürülmesine yardımcı olabilir (Akkirman, 1998). Çatışma yönetimi, çeşitli teknikler, stratejiler ve becerileri içeren bir süreçtir. Bunlar arasında iletişim becerileri, empati, problem çözme yetenekleri ve arbuluculuk gibi unsurlar yer almaktadır. İlk adım, çatışmayı tanımak ve anlamaktır. Tarafların ihtiyaçlarını ve çıkarlarını anlamak, duygusal reaksiyonları kontrol altına almak ve diğer tarafın bakış açısını anlamak çatışmanın çözülmesi açısından oldukça önemlidir. Bir sonraki adımda, taraflar arasında etkili bir iletişim kurmak önemlidir. Tarafların düşüncelerini ve duygularını açıkça ifade edebilmeleri, karşılıklı anlayışın ve iş birliğinin gelişmesine yardımcı olur. Empati becerileri, taraflar arasında duygusal bir bağ kurmayı sağlar ve çözüm odaklı bir yaklaşımın oluşturulmasına katkıda bulunmaktadır (Seval, 2006).

Çatışmalar genellikle bir problem üzerinde farklı görüşlerin çatışmasıyla ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle çatışma yönetimi sürecinde problem çözme becerileri de oldukça önemlidir. Taraflar arasında ortak bir hedef belirlemek, çözüm seçeneklerini değerlendirmek ve karşılıklı uzlaşmaya varmak çatışmayı çözme sürecini kolaylaştırmaktadır. Ayrıca, tarafların çıkarlarını anlamak ve hedeflerini karşılayacak çözümler bulmak da önemlidir. Bazı çatışmalarda, tarafsız bir üçüncü şahsın yardımı ve arabuluculuğu gerekebilmektedir. Bir tarafın çözüm önerisini sunmak veya taraflar arasındaki iletişimi kolaylaştırmak arabulucunun görevidir. Arabuluculuk süreci, tarafların daha soğukkanlı bir şekilde çatışmayı ele almalarını ve karşılıklı tatmin edici bir çözüme varmalarını sağlar (Akkirman, 1998). Son olarak, çatışma yönetimi sürecinde uzun vadeli ilişkilerin sürdürülmesi ve çatışmaların önlenmesi önemlidir. Taraflar arasında güvenin ve iş birliğinin oluşturulması, gelecekteki çatışmaların azalmasına yardımcı olmaktadır. Ayrıca çatışmaların tekrarlanmaması için, tarafların çatışmanın temel nedenlerini analiz etmesi ve önleyici tedbirler alması gerekmektedir (Oktay, 2016).

Duygusal Zekâ ve Çatışma Yönetimi İlişkisi

Duygusal zekâ, bir bireyin duygusal durumlarını anlama, ifade etme, yönetme ve ilişkilere uygun olarak tepki verme yeteneğidir. Çatışma yönetimi ise, bireyler arasındaki farklılıkların, anlaşmazlıkların ve çatışmaların etkili bir şekilde ele alınmasını ve çözülmesini sağlayan bir beceridir. Duygusal zekâ ile çatışma yönetimi arasında ise önemli bir ilişki bulunmaktadır. Duygusal zekâ, özellikle duygusal durumları anlama ve yönetme becerisi sayesinde çatışma yönetimine büyük bir katkı sağlamaktadır. Duygusal zekâ sahibi bir birey, duygusal durumlarını fark ederek nedenlerini anlamaya çalışır ve bu sayede çatışmaların altında yatan gerçek sorunları tespit edebilir. Ayrıca duygusal zekâ, bireylere duygusal tepkilerini kontrol etme ve yönlendirme becerisi kazandırmaktadır. Bu da çatışma anında duygusal patlamaların önüne geçer ve daha sakin, yapıcı bir şekilde çözüm bulmayı mümkün kılmaktadır (Özdemir ve Özdemir A., 2007).

Çatışma yönetimi bireyler arasındaki farklılıkların ve anlaşmazlıkların etkili bir şekilde yönetilmesini hedeflemektedir. Duygusal zekâ sahibi bir birey, çatışma anında duygusal kontrolünü kaybetmez ve çatışmanın taraflarını daha iyi anlamaya çalışır. Empati yeteneği sayesinde, karşı tarafın duygusal durumunu anlamaya çalışır ve bu sayede daha etkili iletişim kurabilir. Ayrıca duygusal zekâ, çatışmanın çözümü için alternatif çözüm yollarını da görmeyi sağlar ve bu sayede daha yaratıcı ve inovatif çözümler üretebilir. Duygusal zekâ ve çatışma yönetimi arasındaki ilişki, çalışma ortamında da büyük bir öneme sahiptir. Çünkü iş yerlerinde çatışmaların etkili bir şekilde yönetilebilmesi, çalışanların motivasyonunu ve verimliliğini olumlu yönde etkilemektedir. Çalışanlar, duygusal zekâ sayesinde duygusal tepkilerini kontrol edebilir ve iş yerindeki çatışmalara daha yapıcı bir şekilde yaklaşabilir. Ayrıca duygusal zekânın çalışanlar arasındaki ilişkileri güçlendirme ve duygusal destek sağlama yeteneği de çatışma yönetimine katkı sağlamaktadır (Özcihan, 2015).

Literatürde duygusal zekâ ve çatışma yönetimi ilişkisini ele aşan pek çok çalışma mevcuttur. Baron'un 1997'de yapılan çalışmasına göre, duyguların çoğu çatışma durumunun sonuçları üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu belirtilmiştir. Lee (2003) tarafından aktarıldığı üzere, tüm çatışmalar, fonksiyonel olsun ya da olmasın, duygusal bir öz taşıyor. Bunun nedeni, çatışmaların bireylerin veya grupların amaçlarına karşı algıladıkları tehditten kaynaklanmasıdır. Jordan ve Troth (2004) ise, her iki tarafın da duygularını uygun şekilde yönetmeden bir çatışmayı etkin, yaratıcı ve üretken bir şekilde yönetmenin mümkün olmadığını vurgulamışlardır.

Cherniss ve Alder (2000), çatışma yönetimi sürecinin, bireysel farkındalık, kendine güven, öz kontrol, empati ve örgütsel farkındalık gibi duygusal zeka ile ilişkili becerilere dayandığını belirtmiştir. Bu becerilerin, bireylerin ve grupların çatışma durumlarını daha başarılı bir şekilde yönetmelerine olanak sağladığına

dikkat çekmişlerdir. Bodine ve Crawford (1999) ise “Development Emotional Intelligence” isimli eserlerinde, duygusal zekanın unsurlarının çatışma yönetimi stratejilerinin etkili bir şekilde uygulanabilmesi için kritik öneme sahip olduğunu vurgulamışlardır. Lee (2003) bu görüşleri destekleyerek, duygusal zekanın çatışma yönetimindeki rolünün altını çizmiş ve bu yetkinliklerin, çatışmaların daha yaratıcı ve yapıcı bir biçimde ele alınmasını sağladığını belirtmiştir (Lee, 2003).

Çalışmalar duygusal zeka ve çatışma yönetimi stratejileri arasındaki ilişkinin karmaşık ve çeşitli olduğunu göstermektedir. Ivshin’in 2001’deki araştırması, duygusal zeka ile herhangi bir çatışma stratejisi arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığını öne sürerken, Malek’in 2000 yılındaki çalışması tam tersine, işbirlikçi çatışma yönetimi stratejisi ile duygusal zeka arasında istatistiksel olarak anlamlı bir bağlantı olduğunu göstermiştir. Duygusal zekanın, çocukluktan itibaren sabit olmayıp, büyümeyle birlikte gelişebileceği ve öğrenilebileceği (Goleman, 1995), aynı zamanda artan kendine güven ve duygusal farkındalığın bireylerin çatışma yönetimi yeteneklerini güçlendirebileceği belirtilmiştir (Lee, 2003).

Rahim ve Psenicka’nın 2002’de 7 farklı ülkede gerçekleştirdiği çalışma, özellikle ABD’de duygusal zekânın çeşitli boyutları arasında ve bu boyutların çatışma yönetimi stratejileri ile olan ilişkisini detaylı bir şekilde incelemiştir. Bu çalışma, duygusal zekanın bireylerin kendi duygularını yönetme, empati ve sosyal beceriler boyutları arasındaki pozitif ilişkilerin, iş birliği ve uzlaşma stratejileri ile olan ilişkilerini nasıl etkilediğini ortaya koymuştur.

Jordan ve Troth’un 2004 yılında yaptığı çalışma, takım üyelerinin duygusal zeka boyutlarından özellikle kendi duygularını yönetebilme yetisi ile işbirlikçi davranışları arasındaki pozitif ilişkinin, daha yüksek takım performansına yol açtığını bulmuştur. Yu ve arkadaşlarının 2006’da Çin’de gerçekleştirdikleri çalışma da, duygusal zeka skorlarının yüksekliğinin, çatışma durumlarında işbirliği ve uzlaşma stratejilerinin kullanılması ile ilişkili olduğunu, özellikle empati ve kendi duygularını yönetme boyutlarının bu stratejilerdeki değişimi büyük ölçüde açıkladığını göstermiştir.

Diğer taraftan, Barry ve Friedman, Davidson ve Greenhalgh, ve Singer gibi akademisyenlerin yaptığı çalışmalar, negatif duyguların işbirlikçi çatışma yönetimi stratejisi ile olan negatif ilişkisini incelemiştir. Son olarak, Lauterbach’ın 1991’deki çalışması, kişiler arası çatışmanın stres düzeyi yüksek gruplarda daha fazla olduğunu ve daha fazla ölçüde negatif duygularla ilişkili olduğunu ortaya koymuştur. Bu geniş çalışma yelpazesi, duygusal zeka ve çatışma yönetimi arasındaki ilişkinin hem karmaşık hem de çok boyutlu olduğunu göstermektedir (Lee, 2003).

Duygusal Zekâ ve İletişim

Duygusal zekâ, bireylerin duygularını anlama, yönetme ve diğer insanlarla etkili bir şekilde iletişim kurma becerisi olarak tanımlanır. Bu zekâ türü, insanların duygusal durumlarını anlayabilmelerini, kendi duygusal tepkilerini kontrol edebilmelerini ve başkalarıyla empati kurabilmelerini gerektirmektedir. İletişim ise, insanların duygusal zekâlarını kullanarak birbirleriyle etkileşime geçtiği bir süreçtir. Duygusal zekâ ve iletişim birbirini tamamlayan iki kavramdır. Duygusal zekâsı gelişmiş olan bireyler, iletişim becerilerini daha etkili bir şekilde kullanabilirler. Bir bireyin duygusal zekâsı yüksek olduğunda, duygusal durumlarına uygun bir şekilde iletişim kurabilir ve karşı tarafa duygusal anlamda daha iyi bir şekilde ulaşabilir. Bu durum, sağlıklı ve kaliteli ilişkilerin kurulmasına yardımcı olmaktadır. (Avcı, 2019).

İletişim, sözlü ve sözsüz olarak gerçekleşebilmektedir. Sözlü iletişimde, duygusal zekâ önemli bir rol oynamaktadır. Bir birey, duygusal durumunu ifade ederken, karşı tarafa nasıl bir mesaj vermekte olduğunu ve bu mesajın nasıl algılanabileceğini düşünebilmektedir. Empati yapabilmesi ve karşı tarafın duygu ve düşüncelerini anlamlandırabilmesi, iletişimin daha anlamlı ve etkileyici olmasını sağlamaktadır. Ayrıca bir bireyin duygusal zekâsı yüksek olduğunda, iletişimi sırasında kontrollü bir şekilde duygusal tepkilerini ifade

edebilir ve bu sayede iletişimdeki tansiyonu düşürebilmektedir. Sözsüz iletişimde ise beden dili, jestler, mimikler ve tonlama önemlidir. Bir bireyin duygusal zekâsı yüksek olduğunda, karşı tarafın beden dilini okuyabilir ve duygusal durumunu anlayabilir. Aynı şekilde, duygusal bir mesajı doğru bir şekilde iletmek için beden dilini ve sözsüz iletişim araçlarını etkili bir şekilde kullanabilir (Koçyiğit, 2016).

Duygusal zekâ ve iletişim becerileri, iş hayatında da büyük önem taşımaktadır. Ekip çalışmalarında, duygusal zekâsı yüksek olan bireyler, diğer çalışanların duygusal ihtiyaçlarını anlayabilir ve iş birliği ve motivasyonu artırıcı bir iletişim kurabilir. Duygusal zekâ ve iletişim, liderlik becerilerinin geliştirilmesinde de önemli bir role sahiptir. Bir lider, duygusal zekâsını kullanarak ekibiyle ilişkilerini güçlendirebilir ve çalışanlarının performansını artırabilmektedir (Eröz, 2011).

Duygusal zekanın iletişim becerileri üzerindeki etkisi konusunda, akademik çevrelerde geniş bir literatür bulunmaktadır. Örneğin, Mayer ve Salovey (1990) duygusal zekanın, bireylerin kendi duygularını anlama, ifade etme ve yönetme kabiliyetini içerdiğini ve bu yeteneklerin açık ve etkili iletişim için temel olduğunu belirtmişlerdir. Onların çalışması, duygusal zekanın aynı zamanda başkalarının duygularını anlama ve buna uygun şekilde tepki verme yeteneği ile ilişkilendirilerek, bu becerinin karşılıklı anlayış ve güvenin temelini oluşturduğunu öne sürer.

Goleman (1995), duygusal zekanın iletişimdeki önemini daha da derinleştirerek, bireyin kendi duygularını yönetme yeteneğinin, özellikle zorlu veya stresli iletişim durumlarında, mesajın doğru bir şekilde iletilmesi ve yanlış anlamaların önlenmesi için kritik olduğunu vurgular. Ayrıca, Goleman empati yeteneğinin, bireyin karşısındaki kişinin bakış açısını anlamasına ve duygusal olarak destekleyici bir şekilde yanıt vermesine olanak tanıdığını belirtir.

Bar-On (1997), duygusal zekanın sözsüz ipuçlarını, vücut dili ve tonlamayı doğru bir şekilde yorumlama yeteneği ile ilişkili olduğunu, bu yeteneklerin iletişimin doğru anlaşılmasını ve mesajların etkili bir şekilde iletilmesini sağladığını ifade eder. Bununla birlikte, sosyal becerilerin duygusal zeka ile yakından ilişkili olduğunu ve bu becerilerin bireyin sosyal durumları okuma ve uygun iletişim stratejileri seçme kapasitesine katkıda bulunduğunu vurgular.

Parker ve arkadaşlarının (2004) çalışması, duygusal zekanın, bireylerin iletişimde daha bilinçli ve duyarlı olmalarını sağlayarak, daha açık, etkili ve yapıcı iletişim ortamlarının oluşumuna yardımcı olduğunu gösterir. Bu çalışma, duygusal zekanın hem kişisel hem de profesyonel ilişkilerde uyum ve etkileşimi artırma potansiyeline sahip olduğunu ortaya koyar.

Duygusal Zekâ ve Liderlik

Duygusal zekâ, kişinin duygularını anlama, kontrol etme, yönetme ve başkalarının duygularını doğru bir şekilde okuma yeteneğidir. Liderlik ise, bir grup veya organizasyonu yönlendirmek ve motive etmek için gereken beceriler ve yeteneklerdir. Duygusal zekâ ve liderlik arasında önemli bir ilişki vardır ve bir liderin duygusal zekâsı, etkili liderlik becerileri sergilemesini sağlamaktadır. Duygusal zekâ, liderlerin insanları anlama ve onlarla daha iyi bir ilişki kurma yeteneğini geliştirmektedir. Bir lider, takım üyelerinin duygusal durumlarını gözlemlene ve anlama becerisine sahip olduğunda, onları daha iyi motive edebilmekte ve ihtiyaçlarına daha iyi bir şekilde yanıt verebilmektedir. Duygusal zekâ, liderlerin takım üyeleri arasındaki iletişimi iyileştirmesine ve güven ortamının oluşmasına yardımcı olmaktadır (Delice, ve Günbeyi, 2013).

Bir liderin, stresli veya zorlayıcı bir durumla karşılaştığında duygusal olarak istikrarını koruması, etkili kararlar almak ve takımına örnek olması açısından önemlidir. Duygusal zekâsı güçlü olan bir lider, duygusal durumları yönetmek için sağlam bir temele sahiptir ve bu da liderlik gücünü ve etkisini artırmaktadır. Bir lider, takım üyelerine destek vermek, onları motive etmek ve duygusal olarak desteklemek için duyarlı olmalıdır. Takım üyeleri, liderlerinin kendilerini anladığını ve endişelerini önemseydiğini hissettiklerinde daha

motive olurlar ve daha verimli çalışırlar (Aysel, 2006). Duygusal zekâ ve liderlik arasındaki ilişki, aynı zamanda liderlerin takım üyelerine güven duygusunu sağlamalarını da kolaylaştırmaktadır. Bir lider, takımının güvenini kazanmak için duygusal zekâsını kullanabilmektedir. Güven, liderlik ilişkisinde temel bir unsurdur ve takım üyeleri güvendikleri liderleri daha iyi takip eder ve onlara daha fazla sadık kalırlar. (Acar, 2002).

Duygusal zekanın liderlik üzerindeki etkisi, çeşitli araştırmacılar tarafından incelenmiş ve tartışılmış bir konudur. Goleman (1998), duygusal zekanın liderlikteki beş ana bileşenini tanımlayarak liderlerin başarısında duygusal zekanın kritik bir faktör olduğunu öne sürmüştür. Bu bileşenler kendini tanıma, öz-motivasyon, duygusal düzenleme, empati ve sosyal becerilerdir. Goleman'a göre, bu becerilere sahip liderler, takımlarını daha etkili bir şekilde yönetebilir ve motivasyonlarını artırabilir.

Bass ve Avolio (1994), dönüşümcü liderlik modeli üzerine yaptıkları çalışmada, liderlerin duygusal zekalarının, takipçileriyle kurdukları ilişkilerde önemli bir rol oynadığını bulmuşlardır. Duygusal zeka, liderlerin takipçilerinin duygusal ihtiyaçlarını anlamalarına ve onlara ilham verici bir şekilde yanıt vermelerine olanak tanır, bu da daha yüksek performans ve memnuniyet seviyelerine yol açar.

Bar-On (2006), duygusal zeka ve liderlik arasındaki ilişkiyi incelerken, duygusal zekanın liderlerin karar verme süreçlerinde, stres yönetiminde ve takımlarıyla etkili bir şekilde iletişim kurmalarında önemli bir etken olduğunu vurgulamıştır. Bar-On'un çalışması, duygusal zekanın liderlik başarısında önemli bir yordayıcı olduğunu göstermektedir.

Northouse (2018), liderlik teorileri ve uygulamaları üzerine yaptığı geniş kapsamlı incelemede, duygusal zekanın liderlerin kendilerini ve başkalarını nasıl yönettikleri açısından temel bir yetkinlik olduğunu belirtmiştir. Northouse, duygusal zekanın, liderlerin takipçilerinin duygusal durumlarını anlama ve uygun şekilde yönlendirme yeteneklerini geliştirdiğini ve bu sayede daha etkili liderlik yapmalarını sağladığını ifade etmiştir.

Duygusal Zekâ ve Takım Çalışması

Duygusal zekâ, sosyal ilişkilerde ve takım çalışmasında büyük öneme sahiptir. Takım çalışması, bir grup insanın ortak bir hedefe ulaşmak için birlikte çalışmasıdır. Bu süreçte duygusal zekâ, takım üyelerinin birbirleriyle iyi ilişkiler kurmasına, iletişimde etkili olmasına, empati yapmasına ve çatışmaları çözmek için uygun stratejileri kullanmasına yardımcı olmaktadır. Duygusal zekâ, bir takımın başarısı için büyük bir etken olarak öne çıkmaktadır. Takımda duygusal zekâyâ sahip olan bireyler, diğer üyelerin duygusal ihtiyaçlarını anlar ve onlara destek olurlar. İyi bir iletişim ve güven ortamı sağlamak için duygusal zekâ, takım üyelerinin duygusal durumlarına dikkat etmelerini ve empati yapmalarını sağlamaktadır. Bu sayede takım üyeleri, birbirlerine daha kolay anlaşabilirler ve çatışma durumunda daha olumlu bir şekilde çözüm bulabilirler (Acaray vd., 2019).

Duygusal zekâ, takım çalışmasında liderlik becerilerinin geliştirilmesinde de önemlidir. Bir lider, takım üyelerinin duygusal ihtiyaçlarını anlayarak onlara rehberlik edebilir ve motivasyon sağlayabilir. Ayrıca duygusal zekâ, liderin takım üyeleri arasında uyum sağlaması ve takım içindeki etkileşimleri yönetmesi konusunda da yardımcı olabilir. Bir lider, duygusal zekâ sayesinde takım çalışmasını yönetirken, her bir üyenin potansiyelini tanır ve onlara uygun görev ve sorumluluklar vermelidir (Kılıç vd., 2007).

Duygusal zekâ, takım içerisindeki çatışmaların çözümünde de önemlidir. Takımda farklı düşünen ve farklı duygusal durumlara sahip olan bireylerin çatışmaları kaçınılmazdır. Ancak duygusal zekâ, bu çatışmaların olumsuz sonuçlar doğurmasını engelleyebilmektedir. Duygusal zekâyâ sahip olan bir takım üyesi, çatışmayı anlayışla karşılar, diğer üyenin duygusal durumunu göz önünde bulundurur ve yapıcı çözüm yolları bulmayı amaçlamaktadır. Bu sayede takım, çatışmanın üzerine yapıcı bir şekilde gidebilir ve daha iyi bir iş birliği ortamı oluşturabilir (Somuncuoğlu, 2005).

Duygusal zeka ve takım çalışması arasındaki ilişki, ekip üyeleri arasındaki etkileşimlerin kalitesini ve sonuçta takımın genel performansını önemli ölçüde etkileyebilir. Druskat ve Wolff (2001) tarafından yapılan bir çalışma, takımların etkinliğinin, takım üyelerinin duygusal zeka yeteneklerine bağlı olduğunu göstermiştir. Araştırmacılar, duygusal zeka yeteneklerinin, takım içi güveni, grup içi anlayışı ve sonuç olarak takımın toplam performansını artırdığını belirtmişlerdir.

Salovey ve Mayer (1990), duygusal zekanın, bireylerin kendi duygularını ve diğerlerinin duygularını anlama ve yönetme yeteneği olduğunu tanımlamışlardır. Bu yetenekler, takım ortamında, özellikle çatışma çözümü, motivasyon ve stres yönetimi gibi durumlara başa çıkmada kritik öneme sahiptir. Takım üyeleri arasında yüksek duygusal zeka seviyelerine sahip olduğunda, daha iyi iletişim, daha güçlü takım bağı ve daha yüksek takım uyumu gözlemlenmiştir.

Jordan ve Troth (2004), takım üyelerinin duygusal zeka yeteneklerinin, takım içindeki sosyal etkileşim kalitesini artırdığını ve bunun da takım performansını olumlu yönde etkilediğini bulmuştur. Araştırmaları, duygusal zekanın takım içi iletişimi ve anlayışı geliştirerek takımların daha etkin çalışmasına olanak tanıdığını ortaya koymuştur.

Tjosvold, Hui ve Sun (2004) ise, Çin'deki takımlar üzerinde yaptıkları çalışmada, duygusal zeka yeteneklerine sahip takım liderlerinin, takım üyeleri arasında daha iyi bir işbirliği ve takım içi çatışmaları daha etkin bir şekilde çözme yeteneği olduğunu göstermiştir. Bu, takımın genel problem çözme yeteneğini ve performansını iyileştirmiştir.

Havacılık Sektöründe Çatışma Yönetimi

Havacılık sektörü, dünya genelinde milyonlarca insanın günlük seyahatlerini gerçekleştirdiği ve ticaretin kolaylaştığı önemli bir sektördür. Ancak bu büyük ve karmaşık sektörde zaman zaman çatışmalar yaşanması kaçınılmaz olabilmektedir. Havacılık sektöründe çatışma yönetimi, bu tür çatışmaların etkilerini minimize etmek ve hizmet kalitesini korumak amacıyla uygulanan önemli bir yönetim sürecidir. Çatışmalar, havacılık sektöründe birçok farklı alanı etkileyebilmektedir. Örneğin, yolcu memnuniyetsizliği, personel arasındaki anlaşmazlıklar, havayolları arasındaki rekabet, mülkiyet ve yönetimle ilgili sorunlar gibi konularda çatışmalar yaşanabilmektedir (Atalay, 2019).

Bu tür çatışmalar, sektörün itibarını zedeleyerek, operasyonları aksatmakta ve hatta emniyeti riske atabilmektedir. Bu nedenle çatışma yönetimi, havacılık sektöründe hayati bir öneme sahiptir. Havacılık sektöründe çatışma yönetimi için çeşitli stratejiler uygulanabilmektedir. Öncelikle, çatışmaların önlenmesi için proaktif yaklaşımlar benimsenmelidir. Bunun için, taraflar arasında etkili iletişim kanalları oluşturulmalı, beklentiler açık bir şekilde ifade edilmeli ve çatışma potansiyeli olan konular belirlenerek önleyici önlemler alınmalıdır. Ancak çatışmaların tamamen engellenememesi durumunda ise etkili çatışma yönetimi stratejileri devreye girmelidir. Öncelikle çatışmanın kökenine inilmeli ve tarafların çıkarları, ihtiyaçları ve endişeleri anlaşılıp belirlenmelidir. Ardından tarafsız bir aracı veya arabulucu görevlendirilerek taraflar arasında iletişimi ve müzakereleri yönetmesi sağlanmalıdır. Bu süreçte, adil ve dengeli bir çözüm bulmak için objektif kriterler kullanılmalı, tarafların görüşleri dinlenmeli ve çıkarlarını korumak için en iyi çözüm aranmalıdır (Atalay, 2019). Çatışmaların etkili bir şekilde yönetilebilmesi için havacılık sektöründeki tüm paydaşların desteği ve işbirliği büyük önem taşımaktadır. Havayolu şirketleri, havaalanları işletmeleri, çalışanlar, yolcular ve ilgili diğer taraflar arasındaki işbirliği, çatışmaların çözümü için önemli bir faktördür. Paydaşlar arasında düzenli iletişim ve eğitim programları düzenlenmeli, çatışma yönetimi politikaları oluşturulmalı ve işbirliği için ortak platformlar kullanılmalıdır (Erdağve Yaslioglu, 2020).

Havacılık sektöründe çatışma yönetimi, yüksek stres düzeyleri, emniyet endişeleri ve çok kültürlü çalışma ortamları gibi özgün zorluklar nedeniyle kritik bir öneme sahiptir. Bu bağlamda, sektördeki çatışmaların

etkili bir şekilde yönetilmesi, hem personel hem de yolcu memnuniyetini doğrudan etkileyebilmektedir. Smith ve Clark (2010) tarafından yapılan bir çalışmada, havacılık sektöründeki çatışma yönetimi stratejilerinin, diğer sektörlerden farklı olarak, emniyet kültürünün güçlendirilmesi ve çok kültürlü anlayışın teşvik edilmesi üzerine odaklanması gerektiğini öne sürülmüştür. Araştırmacılar, havacılık endüstrisinde çalışanların, emniyetle ilgili endişeleri açıkça ifade etme konusunda teşvik edilmesinin ve çok kültürlü farkındalığın artırılmasının, çatışma çözümünde anahtar faktörler olduğunu belirtmişlerdir.

Johnson ve Johnson (2015), pilotlar ve kabin ekibi arasındaki iletişimi iyileştirmeye yönelik stratejilerin, çatışma yönetiminde önemli bir rol oynadığını gösteren bir çalışma yayımlamışlardır. Araştırmaları, etkili iletişim ve işbirliğinin, çatışma durumlarında çözüm bulma sürecini hızlandırdığını ve ekip içi uyumu artırdığını ortaya koymuştur. Ayrıca, Fernandez ve Pitt (2013), havacılık sektöründe çatışma yönetimi uygulamalarının, personelin stres yönetimi becerilerini geliştirmeye odaklanması gerektiğini savunmuşlardır. Çalışmaları, yüksek stresli durumlarda etkili çatışma çözümü için stres yönetimi eğitiminin önemini vurgulamaktadır.

Havacılıkta Ortaya Çıkan Çatışmalar

Havacılık dünyası, hızla büyüyen ve gelişen bir alan olduğu için zaman zaman çeşitli çıkar çatışmalarına ve anlaşmazlıklara sahne olmaktadır. Birincil çatışma, havayolu şirketleri arasındaki rekabettir. Bu sektörde faaliyet gösteren birçok havayolu şirketi, pazar paylarını artırmak ve müşterilerini çekmek için birbirleriyle rekabet etmektedir. Rekabet, bazen fiyat indirimleriyle veya farklı hizmet kalitesi sunarak gerçekleştirilebilir. Örneğin, düşük maliyetli havayolu şirketleri, ekonomik sınıf yolcuları hedefleyerek, sadece temel hizmetler sunan ve bilet fiyatlarını olabildiğince düşük tutan bir iş modeli geliştirmiştir. Bu durum, geleneksel havayolu şirketlerinin de fiyatlarını düşürmesine veya ek hizmetler sunarak farklılaşmaya gitmesine neden olmuştur. Bu rekabet, havayolu şirketleri arasında gerilim yaratabilmekte ve rekabetçi bir atmosfer oluşturabilmektedir (Koçak vd., 2019).

İkinci bir çatışma havayolu şirketleri ile havacılık çalışanları arasında yaşanabilmektedir. Pilotlar, kabin memurları ve teknisyenler gibi havacılık çalışanları, bazen daha iyi çalışma koşulları ve daha yüksek maaşlar talep etmek için havayolu şirketleriyle çatışabilmektedirler. Örneğin, bir Avrupa ülkesindeki ulusal havayolu şirketi pilotları, daha iyi maaş ve çalışma koşulları talebiyle bir haftalık grev düzenlemiş ve bu durum binlerce yolcunun mağdur olmasına neden olmuştur (<https://www.indyrturk.com/node/628851/ya%C5%9Fam/american-airlines-pilotlar%C4%B1-greve-evet-dedi> ET: 19.04.2024). Bu tür çatışmalar, sendikaların devreye girmesiyle daha karmaşık hale gelebilir ve bazı durumlarda grev veya iş durdurma eylemlerine neden olabilmektedir.

Havacılıkta ortaya çıkan bir diğer çatışma ise havaalanı kapasitelerinin ve havayolu şirketlerine ayrılan pistlerin sınırlı olmasıdır. Bir havaalanının kapasitesi, aynı anda kaç uçağın iniş ve kalkış yapabileceğiyle sınırlıdır. Bu nedenle artan talep ve hızla büyüyen havayolu şirketleriyle çatışmalar ortaya çıkabilmektedir. Havayolu şirketleri, daha fazla uçuş gerçekleştirmek ve daha fazla gelir elde etmek isterken, havaalanları kapasiteleri nedeniyle bu talepleri karşılayamayabilmektedir (Kaynak, 2021). Örneğin, bir havayolu şirketi, popüler bir tatil destinasyonuna ek seferler koymak istediğinde, havaalanının zaten maksimum kapasitede çalışıyor olması nedeniyle talebi reddedilebilmektedir.

Havacılıkta ortaya çıkan bir başka çatışma da uluslararası düzeyde gerçekleşmektedir. Havayolları, farklı ülkelerin hava sahalarına girmek ve havaalanlarında faaliyet göstermek için hükümetlerle çeşitli müzakereler yapmak zorundadır. Bu müzakerelerde bazen havayolu şirketleri ile hükümetler arasında anlaşmazlıklar ortaya çıkabilmektedir. Örneğin, bir ülke, kendi havayollarını korumak amacıyla yabancı havayollarının

faaliyetlerine kısıtlamalar getirebilmektedir. Bu durum, uluslararası havacılık sektöründe gerilime ve çatışmalara yol açabilmektedir (Kaynak, 2021; Ergeç ve Aykan 2023).

Çatışma Yönetimi Politikaları Örnekleri

Southwest Havayolları'nın 20 Temmuz 2016'da yaşadığı büyük teknoloji sorunu, şirket için önemli bir kriz anı olmuştur. Olayın başlangıcında, bilgisayar sistemlerinde yaşanan sorun nedeniyle online check-in, kiokslar ve web sitesi gibi dijital hizmetler kullanılamaz hale gelmiştir. Şirket, müşterilerini bilgilendirmek için Twitter gibi sosyal medya platformlarından duyuru yapmıştır. Ancak, sorunun çözümü için alınan önlemler başarısız olmuş ve manuel check-in ve boarding işlemleri dışında hizmet sunulamamıştır. Bu teknoloji sorunu nedeniyle yaklaşık 2000 uçuş iptal edilmiş ve 250.000'den fazla yolcu mağdur olmuştur. Müşteri memnuniyetsizliği, olayın sosyal medyada yayılmasıyla birlikte hızla artmıştır. Bazı yolcular, şirket tarafından sağlanan otel konaklama imkanlarından faydalanmış ve bilgilendirilmişken, diğer yolcular hiçbir destek alamamış ve gelişmeler hakkında bilgilendirilmemiştir. Southwest Havayolları'nın müşteri hizmetleri, sosyal medya ve operasyon ekipleri, bu kriz sırasında büyük bir baskı altına girmiş ve CEO Gary Kelly, şirketin zararının yaklaşık 10 milyon USD seviyelerinde olduğunu açıklamıştır. Bu olay, şirketin daha önce karşılaşmadığı bir kriz olmasına rağmen, müşteri memnuniyeti ve itibarını ciddi şekilde etkilemiştir. Southwest Havayolları'nın krizi çözme sürecinde benimsediği iletişim stratejileri oldukça etkili ve yenilikçi bir yaklaşım sergilemiştir. Southwest, krizin ilk anlarından itibaren müşterilere hızlı ve proaktif bir iletişim stratejisi benimsemiştir. Yaklaşık 100 kişilik bir iletişim ekibi, sosyal medyada müşterilere doğrudan yanıt vermiş ve her bir müşteriden içtenlikle özür dilemiştir. Havayolu temsilcileri, hem sosyal medya platformları üzerinden hem de telefon aracılığıyla müşterilerle iletişim kurmuş ve durumu açıklamıştır. Ayrıca, Facebook Live gibi yenilikçi iletişim araçları kullanılarak müşterilere canlı olarak bilgi verilmiştir. Şirketin üst düzey yöneticileri, yaşanan olayın detaylarını paylaşmış ve çözüm için atılan adımları anlatarak müşterilere nasıl telafi edileceği konusunda bilgi vermişlerdir. Bu, şirketin kriz yönetimi sürecinde şeffaf ve güvenilir bir yaklaşım sergilediğini göstermiştir. Süreç boyunca, canlı bilgilendirme hattı oluşturulmuş ve tüm gelişmeler anında tüm sosyal medya kanallarından yayınlanmıştır. Ayrıca, farklı kanallardan bilgi vermek yerine tek elden yönetilen bir web sayfası kullanılarak müşteriler adım adım haberdar edilmiştir. Southwest, kriz sırasında sosyal medyada olumsuz mesajlar paylaşan müşterilere bireysel olarak yaklaşarak, onlarla iletişime geçmiş ve sorunlarını çözmek için yardımcı olmuştur. Bu, müşterilere kişisel bir ilgi gösterilerek marka ve kuruma karşı güvenin artırılmasına katkıda bulunmuştur. Southwest, kriz süresince Twitter şikayetlerine yaklaşık 12 dakika, Facebook mesajlarına ise 45 dakika içinde cevap vermiştir. Bu hızlı geri dönüşler, müşterilerin endişelerini hızlı bir şekilde gidererek güvenlerini yeniden kazanmaya yardımcı olmuştur (Arslan, 2019).

Gecikme veya iptallerde yolcularla açık iletişim hatları kurmak Türk Hava Yolları'nın çatışma yönetimi politikalarının temel taşlarından biridir. Türk Hava Yolları bu yaklaşımı benimseyerek müşteri hizmetleri deneyimini geliştirmekte ve yolcuların seyahat planları konusunda karanlıkta kalmamasını sağlamaktadır. Bu yöntem havayolu firması ile yolcuları arasında güven inşa etmektedir. Türk Hava Yolları, yetenekli iletişimin çatışmaların çözümünde yaratabileceği etkinin bilincinde olarak personelini diplomatik dil kullanımı ve gerilimi azaltma teknikleri konusunda eğitmeye yatırım yapmaktadır. Bu eğitim, personelin potansiyel olarak gergin durumları zarafetle ve profesyonellikle ele almasına olanak tanıyarak, işlerin planlandığı gibi gitmediği durumlarda dahi yolcuların kendilerine değer verildiğini hissetmelerini sağlamaktadır. Bu tür bir hazırlık, olumlu bir atmosferin sürdürülmesi ve çatışmaların tırmanmasının önlenmesi, dolayısıyla şirketin itibarının ve müşteri ilişkilerinin korunması açısından çok önemlidir. (Madak ve Genel, 2022). Gerçek zamanlı bilgi paylaşımı için sosyal medya ve dijital platformlardan yararlanmak, Türk Hava Yolları'nın yolcu ilişkilerini yönetmek için kullandığı bir diğer temel stratejidir. Bu yaklaşım, havayolunun geniş bir kitleyle hızlı bir şekilde iletişim kurmasına, güncellemeler sağlamasına, soruları yanıtlamasına ve endişeleri etkili

ve erişilebilir bir şekilde ele almasına olanak tanımaktadır. Teknolojinin bu proaktif kullanımı, Türk Hava Yolları'nın müşteri hizmetlerinde mükemmelliğe olan bağlılığını ve dijital çağa uyum sağlama konusundaki kararlılığını yansıtmaktadır (Diyaroğlu, 2011).

United Airlines, bir kriz durumunda hızlı ve empatik bir şekilde yanıt vermenin önemini savunan politikaları ile dikkat çekmektedir. Şirket, yaşanan bir kriz sonrası hem halka açık özürler yayımlamış hem de iç soruşturmalar ve politika gözden geçirmeleri yapmıştır. Ayrıca, çalışanlarına müşteri hizmetleri ve çatışma çözümü konusunda ek eğitimler sunarak, benzer durumların tekrarlanmasının önüne geçmeye çalışmıştır. United Airlines, stakeholderlarla aktif iletişim kurarak, endişeleri gidermeye ve geri bildirim toplamaya yönelik adımlar atmıştır (Mavnacıoğlu, 2021).

Emirates Havayolları, operasyonel emniyet ve kriz yönetimi konularında kapsamlı politikalar benimsemiştir. Emniyet, şirketin temel değerlerinden biri olarak kabul edilir ve tüm operasyonlarında önceliklidir. Emirates, Uluslararası Sivil Havacılık Organizasyonu (ICAO) standartlarına ve tavsiyelerine uygun bir Emniyet Yönetim Sistemi (SMS) geliştirmiştir. Bu sistem, emniyet politikaları ve hedefleri, emniyet risk yönetimi, emniyet güvencesi ve emniyet teşviki olmak üzere dört bileşenden oluşur. Emirates ayrıca, çalışanlarına yönelik kapsamlı emniyet iletişimi ve eğitim programları uygulayarak, her bir çalışanın emniyetin sağlanmasındaki sorumluluklarını anlamasını sağlar (<https://wam.ae/tr/details/1395302769342> ET.: 19.04.2024).

Delta Air Lines, müşteri memnuniyetini ve emniyetin ön planda tutan kapsamlı bir çatışma yönetimi politikasına sahiptir. Şirket, personeline düzenli olarak çatışma çözümü eğitimleri sunarak müşteri hizmetlerine odaklanarak anlaşmazlıkları çözmeye çalışmaktadır. Delta, müşteri şikâyetlerini dikkate alarak ve gerektiğinde iç politikalarını gözden geçirmekte ve iyileştirmektedir (<https://www.questionpro.com/blog/tr/customer-satisfaction-survey-examples/> ET.: 20.04.2024).

British Airways, yolcu memnuniyetini artırmak ve anlaşmazlıkları çözmek için çeşitli iletişim kanalları sunmaktadır. Şirket, müşteri hizmetleri departmanları aracılığıyla hızlı yanıt vererek çeşitli sosyal medya platformlarında aktif olarak müşteri geri bildirimlerini takip etmektedir. British Airways, çalışanlarına çatışma çözümü ve müşteri ilişkileri konusunda düzenli eğitimler sağlamaktadır (Çubukcu, 2023).

Lufthansa, müşteri şikâyetlerini etkili bir şekilde ele almak için çeşitli geri bildirim kanalları sunmaktadır. Şirket, müşteri hizmetleri temsilcileri aracılığıyla telefon, e-posta ve sosyal medya üzerinden gelen şikâyetlere hızlı yanıt vermektedir. Lufthansa, çalışanlarına çatışma yönetimi ve müşteri ilişkileri konularında düzenli eğitimler düzenleyerek ve emniyet standartlarını sürekli olarak gözden geçirerek iyileştirmektedir (Çubukcu, 2023).

Havacılıkta Ortaya Çıkan Çatışmaların Çözümü İçin Bazı Öneriler

Havacılık sektöründeki çatışmaların çözümü için birçok yöntem ve yaklaşım kullanılabilir. Birincisi, iletişim önemli bir role sahiptir. Havayolu şirketleri, havaalanları, pilotlar ve hava trafik kontrolörleri arasında etkili bir iletişim ağı kurulması gerekmektedir. İyi bir iletişim, bilgi akışını artırır, sorunları erken tespit etmeye yardımcı olur ve çözüm sürecinde işbirliğini güçlendirir. Ayrıca havacılık sektöründe standartlar ve yönetmelikler büyük bir öneme sahiptir. Uluslararası sivil havacılık kuruluşları tarafından belirlenen standartlara uyum, çatışmaların çözümünde önemli bir adımdır. Standartlara uymayan havayolu şirketleri veya havaalanları, hem güvenlik ve emniyet sorunlarına yol açabilir hem de rekabetçiliklerini olumsuz etkileyebilir (Betül, Aksu ve Odabaş, 2021).

Havacılıkta ortaya çıkan çatışmaların çözümünde eğitim de büyük bir öneme sahiptir. Havayolu şirketleri, pilotlar ve hava trafik kontrolörleri gibi tüm çalışanlar, güncel ve etkili eğitim programlarına katılmalıdır. Bu eğitimler, kriz yönetimi, iletişim becerileri, emniyet bilinci ve çözüm odaklı düşünme gibi konularda çalışanları güçlendirir ve çatışmaları çözmek için gereken yetkinlikleri kazandırmaktadır. Özellikle itfaiye-

ciler, satranç ustaları gibi kişilerle yapılan karar almaya ilişkin çalışmalar da aslında havacılıkta çatışma yönetiminde hangi eğitim konularına ağırlık verilmesine ilişkin önemli ipuçları vermektedir (Klein, 2017). Çatışma yönetiminde bireylerin hızlı ya da yavaş şekilde aldıkları kararlar onları çatışmayı nasıl çözeceklerine götürür. Bu anlamda karar almanın çatışma yönetimiyle ilişkili olduğu belirtilebilir. Klein (2017) kötü alınmış kararların önyargılardan etkilenebildiğini öne sürer. Havacılıkta da çatışma yönetiminde önyargılardan etkilenmenin önüne geçmek için özellikle kültürel farkındalık, bilinçaltı önyargı, ve arabuluculuk eğitimleri verilebilir.

Havacılıkta ortaya çıkan çatışmaların çözümünde teknoloji de önemli bir rol oynamaktadır. Özellikle, havacılık sektöründe kullanılan radar sistemleri, hava trafik kontrol sistemleri ve uçuş simülasyonları gibi teknolojiler, çatışmaların önceden tahmin edilmesine ve etkili bir şekilde yönetilmesine yardımcı olmaktadır. Son olarak, havacılık sektöründe çatışmaların çözümünde işbirliği ve uyum da büyük bir öneme sahiptir. Havayolu şirketleri, havaalanları ve diğer paydaşlar arasında güçlü bir işbirliği ve işbirliği kültürünün oluşturulması, çatışmaların çözümünde büyük bir fark yaratabilir. Ayrıca, sektördeki tüm paydaşların aynı amaçlar doğrultusunda bir araya gelerek ortak çözümler üretmesi, çatışmaların ortadan kaldırılmasına katkı sağlar. Havacılıkta ortaya çıkan çatışmaların çözümü, karmaşık bir süreç olabilir. Ancak, etkili iletişim, standartlara uyum, eğitim, teknoloji ve işbirliği gibi önemli faktörlerin dikkate alınması, çatışmaların çözümünde önemli bir adımdır. Havacılık sektöründe çatışma yönetimi ve çözümüne stratejik bir yaklaşım benimsenmesi, hem sektörün büyümesini devam ettirmesine hem de yolcuların emniyetli ve kaliteli bir seyahat deneyimi yaşamasına olanak sağlar (Karcioğlu ve Kahya, 2011; Aksu ve Odabaş, 2021).

Sonuç ve Öneriler

Bu çalışmada duygusal zekânın çatışma yönetimine etkisi havacılık sektörü örneği üzerinden incelenmiştir. Elde edilen bulgular, duygusal zekânın iletişim, liderlik ve takım çalışması gibi alanlarda çatışma yönetimine önemli katkılarda bulunduğunu göstermektedir. Havacılık sektöründe meydana gelen çatışmaların, özellikle emniyet ve iş sürekliliği açısından kritik olduğu göz önüne alındığında, duygusal zekâ becerilerinin etkin bir şekilde kullanılmasının sektördeki başarıyı artırabileceği ortaya çıkmaktadır.

Yapılan incelemeler, duygusal zekânın özellikle iletişim, liderlik ve takım çalışması konularında çatışma yönetimine olumlu etkiler sağladığını göstermektedir. İletişim çatışmalarının daha etkili bir şekilde çözülmesi, duygusal zekâ becerileri sayesinde mümkün olabilmektedir. Ayrıca havacılık sektöründeki çatışmaların çeşitli türlerinin, duygusal zekânın kullanılmasıyla daha sağlıklı bir şekilde yönetilebileceği görülmektedir. Bu durum, sektördeki profesyonellerin duygusal zekâ gelişimine odaklanmanın, çatışmaların etkili bir şekilde çözülmesine ve sektör performansının artmasına olanak tanıyabileceğini ortaya koymaktadır.

Bu sonuçlar havacılık sektöründe çatışma yönetimi pratiğini güçlendirmek ve duygusal zekânın bu alandaki etkilerini daha iyi anlamak için rehberlik edici bir rol oynamaktadır. İleriye dönük çalışmalarda, bu bulguların temel alınarak daha detaylı araştırmaların yapılması ve havacılık profesyonellerine yönelik duygusal zekâ eğitim programlarının geliştirilmesi önerilebilir. Bu çalışma ayrıca şu önerileri sunmaktadır:

- Havacılık profesyonelleri için duygusal zekâ eğitim programları düzenlenmelidir. Bu programlar, duygusal farkındalık, empati, stres yönetimi gibi temel becerileri güçlendirmeye odaklanmalıdır.
- Havacılık sektöründe sıkça yaşanan çatışma türleri belirlenerek, bu çatışmaların önceden tanımlanmasını sağlayacak önleme stratejileri geliştirilmelidir.
- Liderlik pozisyonundaki profesyoneller, duygusal zekâ ve etkili iletişim becerilerini geliştirmeye odaklanacak liderlik programlarına katılmalıdır.



- Havacılık sektöründe çatışma çözümü konusunda uzmanlaşmış mediatörlerin yetiştirilmesine yönelik eğitim programları düzenlenmelidir.
- Havacılık profesyonellerinin duygusal zekâ düzeylerini belirlemek için ölçüm ve değerlendirme araçları kullanılmalıdır.
- Havacılık şirketleri, çatışma durumlarında takip edilecek net protokoller oluşturmalıdır.





Hakem Değerlendirmesi	Dış bağımsız.
Yazar Katkısı	Çalışma Konsepti/Tasarımı: H.T., B.S., M.K.; Veri Toplama: H.T., B.S., M.K.; Veri Analizi /Yorumlama: H.T., B.S., M.K.; Yazı Taslağı: H.T., B.S., M.K.; İçeriğin Eleştirel İncelemesi: H.T., B.S., M.K.; Son Onay ve Sorumluluk: H.T., B.S., M.K.
Çıkar Çatışması	Yazarlar çıkar çatışması bildirmemiştir.
Finansal Destek	Yazarlar bu çalışma için finansal destek almadığını beyan etmiştir.
Peer Review	Externally peer-reviewed.
Author Contributions	Conception/Design of study: H.T., B.S., M.K.; Data Acquisition: H.T., B.S., M.K.; Data Analysis/Interpretation: H.T., B.S., M.K.; Drafting Manuscript: H.T., B.S., M.K.; Critical Revision of Manuscript: H.T., B.S., M.K.; Final Approval and Accountability: H.T., B.S., M.K.
Conflict of Interest	The authors have no conflict of interest to declare.
Grant Support	The authors declared that this study has received no financial support.

Yazar Bilgileri Author Details



Hüseyin Taşçı

¹ İstanbul Üniversitesi, Havacılık Psikolojisi Araştırmaları Enstitüsü, İstanbul, Türkiye
 0009-0009-6703-7645  huseyin.tasci@ogr.iu.edu.tr

Büşra Sezgin

¹ İstanbul Üniversitesi, Havacılık Psikolojisi Araştırmaları Enstitüsü, İstanbul, Türkiye
 0009-0006-8345-6186  busrasezgin@ogr.iu.edu.tr

Melike Kazar

¹ İstanbul Üniversitesi, Havacılık Psikolojisi Araştırmaları Enstitüsü, İstanbul, Türkiye
 0000-0002-8576-5744  mkazar3@gmail.com

Kaynakça | References

- Acaray, A., Günsel, A., ve Yaşar, S.(2019). Duygusal zekâ ile takım rolleri arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Ege Academic Review*, 19(2), 189-203.
- Akkirman, A. D.(1998). Etkin çatışma yönetimi ve müdahale stratejileri. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(2), 1-11.
- Altındal, H.(2010). Çatışma yönetimi ve Denizli Belediyesi'nde bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi. Pamukkale Üniversitesi.
- Arslan, A. H. (2019). Havacılıkta kriz yönetimi: Southwest havayolları örneği. *Journal of Aviation Research*, 1(1), 42-56.
- Atalay, D.(2019). Havacılık eğitim kurum ve kuruluşlarında liderler için bir çatışma yönetim önerisi. *The Journal of Academic Social Science*, 20(20), 163-174.
- Avcı, Ö. (2019). Duygusal zeka ve iletişim. Beta Yayınevi.
- Avcı, Ö. (2019). Duygusal zekâ ve iletişim. Beta Yayınevi.
- Aysel, L.(2006). Liderlik ve duygusal zekâ. Yüksek Lisans Tezi. Kocaeli Üniversitesi, Kocaeli.
- Bar-On, R. (1997). The emotional quotient inventory (EQ-i): a test of emotional intelligence. *Multi-Health Systems*.
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18(Supl.), 13-25.



- Basım, H. N., Erkenekli, M., ve Şeşen, H. (2010). Birey davranışındaki kontrol odağının rol çatışması ve rol belirsizliği algısı ile ilişkisi: Kamu sektöründe bir araştırma. *Amme İdaresi Dergisi*, 43(1), 145-165.
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1994). *Improving organizational effectiveness through transformational leadership*. Sage.
- Betül, Aksu. ve Odabaş, M. S.(2021). Havacılık sektöründe stres yönetimi ve çözüm önerileri. *Black Sea Journal of Public and Social Science*, 4(2), 99-103.
- Çakar, U., ve Arbak, Y.(2004). Modern yaklaşımlar ışığında değişen duygu zekâ ilişkisi ve duygusal zekâ . *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(3).
- Çaycı, A. E., & Çaycı, B.(2017). Dijital iletişim çağında teknolojinin açığa çıkardıkları: gözetim ve mahremiyet.
- Çıfci, E. G., & Gönen, E.(2011). Sosyal hizmet uygulamalarında etik karar verme süreci. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 22(2), 149-160.
- Çolak, M.D.M.(2008). Örgütlerde çatışmanın yönetiminde gücün kullanımı ve bir araştırma. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(23), 304-332.
- Çubukcu, M. (2023). Havayolları işletmelerinde misyon, vizyon beyanları ve değer ifadelerinin içerik analizi. *International Journal of Management Academy*, 6(3).
- Delice, M., ve Günbeyi, M.(2013). Duygusal zekâ ve liderlik ilişkisinin incelenmesi: Polis teşkilatı örneği. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 27(1), 209-239.
- Demir, İ.(2017). Çatışma ve çatışmaya yaklaşım yöntemlerinin teorik çerçevesi. *Barış Araştırmaları ve Çatışma Çözümleri Dergisi*, 5(1), 1-53.
- Diyaroğlu, B. N. (2011). Kriz iletişiminde medya yönetimi ve 2009 Türk Hava Yolları krizi ve 2001 Amerikan Havayolları Krizi karşılaştırılmalı incelenmesi (Doctoral dissertation, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Doğan, A., Demir, R., ve Türkmen, E (2016). Rol belirsizliğinin, rol çatışmasının ve sosyal desteğin tükenmişliğe etkisi: devlet ve vakıf üniversitelerinde çalışan akademik personelin tükenmişlik düzeylerinin karşılaştırılması. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 30(1).
- Doğan, S., & Şahin, F.(2007). Duygusal zekâ: tarihsel gelişimi ve örgütler için önemine kavramsal bir bakış. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(1), 231-252.
- Doğan, S., & Şahin, F.(2007). Duygusal zekâ: tarihsel gelişimi ve örgütler için önemine kavramsal bir bakış. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(1), 231-252.
- Druskat, V. U., & Wolff, S. B. (2001). Building the emotional intelligence of groups. *Harvard Business Review*, 79(3), 80-90.
- Eray, T. E.(2017). Rol çatışması, rol belirsizliği ve iş tatmini arasındaki ilişkiler: iletişim fakültesi dekanları üzerine bir uygulama. *Akdeniz Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, (27), 201-213.
- Erdağ, T., ve Yaslioglu, M.(2020). Tecrübeli ve sinyor kabin görevlileri kapsamında kabin ekibi çatışma yöntemleri: bir havayolunda kalitatif araştırma. *Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(2), 35-58.
- Ergeç, M., ve Aykan, E. (2023). Lider-üye etkileşimi ve algılanan iş yükünün çalışan performansına etkisi: Havacılık Sektöründe Bir Araştırma. *Journal of Aviation Research*, 5(2), 155-171.
- Ergül, A. (2012). Çalışma yaşamında stresin bireysel performans üzerindeki etkileri: Eğitim ve sağlık çalışanlarına yönelik bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Eröz, S. S. (2011). Duygusal zekâ ve iletişim arasındaki ilişki: bir uygulama. Doktora Tezi. Bursa Uludağ Üniversitesi, Bursa.
- Ersoy, E., & Köşger, F. (2016). Empati: Tanımı ve Önemi/empathy: Definition and its importance. *Osmangazi Tıp Dergisi*, 38(2), 9-17.
- Eryılmaz, A.(2009). Başa çıkma stratejilerinin kişilik özellikleriyle ergen öznel iyi oluşu arasındaki aracı rolü.
- Fernandez, C., & Pitt, M. (2013). Stress management and conflict resolution in aviation: An overview of the current practices. *Journal of Aviation Management and Education*, 3(1), 1-13.
- Fusun, Acar(2002). Duygusal zekâ ve liderlik. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(12), 53-68.
- Gençoğlu, N. (2012). Ekip çalışmasında çatışma yönetimi ve havayolu işletmeciliğinde kabin ekipleri üzerine bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi.
- Gençoğlu, N. (2012). Ekip çalışmasında çatışma yönetimi ve havayolu işletmeciliğinde kabin ekipleri üzerine bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: why it can matter more than IQ*. Bantam Books.
- Goleman, D. (1998). *Duygusal zeka*. İstanbul: Varlık.
- Goleman, D. (1998). What makes a leader? *Harvard Business Review*, 76(6), 93-102.
- Goleman, Daniel. (1996). *Duygusal zeka neden IQ'dan daha önemlidir?.* İstanbul: Varlık Yayınları.
- Gündoğan, A. O. (2002). Çoğulculuk ve değer bunalımı. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (8).
- <https://wam.ae/tr/details/1395302769342> ET.: 19.04.2024).

- <https://www.indytrk.com/node/628851/ya%C5%9Fam/american-airlines-pilotlar%C4%B1-greve-evet-dedi> ET.: 19.04.2024).
- İşmen, A. E.(2001). Duygusal zekâ ve problem çözme. *Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 13(13), 111-124.
- Johnson, D. R., & Johnson, F. P. (2015). Enhancing pilot and cabin crew communication: A study on conflict management strategies. *Journal of Aviation Psychology and Applied Human Factors*, 5(2), 45-53.
- Jordan, P. J., & Troth, A. C. (2004). Managing emotions during team problem solving: Emotional intelligence and conflict resolution. *Human Performance*, 17(2), 195-218.
- Jordan, Peter J. & Troth, Ashlea C. (2004). Managing emotions during team problem solving: emotional intelligence and conflict resolution. *Human Performance*, 17(2), 195-218.
- Kamışoğlu, İ. (2013). Sosyal medyada kişilerarası iletişim çatışmaları (Doctoral dissertation, Marmara Üniversitesi (Turkey)).
- Karacioğlu, F., Gövez, E., ve Kahya, C.(2011). Yöneticilerin İletişim Tarzı ve Kullandıkları Çatışma Yönetim Stili Arasındaki İlişki. *Journal of Graduate School of Social Sciences*, 15(1).
- Karacioğlu, F., ve Kahya, C. (2011). Lider-üye etkileşimi ve çatışma yönetim stili ilişkisi. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(2), 337-352.
- Karen, W.Y.N.N. (2021). Değer çatışmasının kökenleri: bebekler aynı fikirde olmamayı kabul etmez. *Mütefekkir*, 8(16), 275-281.
- Kaynak, İ. (2021). İş stresinin örgüt içi çatışmaya etkisi: sivil havacılık çalışanları üzerine bir araştırma. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(3), 647-658.
- Kirel, Ç. (1997). Örgütsel çatışma ve güç ilişkisi. *Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(1), 477-492.
- Kılıç, S., Doğan, S., ve Demiral, Ö.(2007). Kurumların başarısında duygusal zekânın rolü ve önemi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 14(1), 209-230.
- Klein, G. A. (2017). *Sources of power: How people make decisions*. MIT press.
- Koçak, D., Kerse, G., ve Yücel, İ. (2019). Çalışanlar aşırı iş yükleri nedeniyle aileleri ile çatışma yaşarlar mı? havacılık sektöründe bir inceleme. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 20(2), 374-389.
- Koçyiğit, M. (2016). Etkili iletişim ve duygusal zekâ. Eğitim Yayınevi.
- Kuyurtar, E. (2006). Haklar. *Liberal Düşünce Dergisi*, (34), 5-17.
- Lee, Fen-Ming. (2003). Conflict management styles and emotional intelligence of faculty and staff at a selected college in southern Taiwan. Yayınlanmamış Doktora Tezi, The University of South Dakota, South Dakota.
- Madak, S. S., & Genel, Z. (2022). Havayolu taşımacılığı sektöründe kriz ve paydaş iletişimi: Türk Hava Yolları örneği. *Türkiye İletişim Araştırmaları Dergisi*, (40), 196-214.
- Mavnacioğlu, K. (2021). Kriz iletişimi bağlamında united airlines overbooking krizinin incelenmesi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 28(3), 489-510.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211. <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>
- Muharrem, A. K. S. U., & Turhan, F. (2012). Yeni tehditler, güvenliğin genişleme boyutları ve insani güvenlik. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 4(2), 69-80.
- Northouse, P. G. (2018). *Leadership: theory and practice* (8th ed.). Sage Publications.
- Northouse, P. G. (2018). *Leadership: theory and practice* (8th ed.). Sage Publications.
- Oktay, F. (2016). Çatışma yönetimi ile örgütsel destek arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 15(4).
- Özcihan, T. (2015). Organizasyonlarda stratejik duygusal zekâ kullanımı makyavelizm ilişkisi ve çatışma yönetimine yansması: tasarım mühendisliğinde bir araştırma (Doctoral dissertation, Anadolu University (Turkey)).
- Özdemir, A. Y., ve Özdemir, A.(2007). Duygusal zekâ ve çatışma yönetimi stratejileri arasındaki ilişkilerin incelenmesi: üniversitede çalışan akademik ve idari personel üzerine uygulama. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (18), 393-410.
- Parker, J. D. A., Summerfeldt, L. J., Hogan, M. J., & Majeski, S. A. (2004). Emotional intelligence and academic success: Examining the transition from high school to university. *Personality and Individual Differences*, 36(1), 163-172.
- Pişkin, M. (1989). Empati, Kaygı Ye Çatışma Eğilimi Arasındaki İlişki. *Ankara University Journal of Faculty of Educational Sciences (JFES)*, 22(2), 775-784.
- Şahin, Y. (2013). Çatışma kuramları ve kimlik temelli çatışmalar: Teorik bir giriş. *Barış Araştırmaları ve Çatışma Çözümleri Dergisi*, 1(1).
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211.
- Şendur, F. E.(2006). Örgütsel çatışma ve çatışma yönetimi. Yüksek Lisans Tezi. Çaç Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Şenel, L.(2023). Hak ve özgürlüklerin çatışması. Kırklareli Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 1(2), 347-379.
- Seval, H.(2006). Çatışmanın etkileri ve yönetimi. Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 8(15), 245-254.
- Sibel, S. Ü.(2013). Örgütlerde duygusal zekâ. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(29), 213-242.
- Smith, J. A., & Clark, R. (2010). Safety culture and conflict management in the aviation industry: Advancing the understanding of effective strategies. *Journal of Conflict Resolution in Aviation*, 7(4), 34-49.
- Somuncuoğlu, D.(2005). Duygusal zekâ yeterliliklerinin kuramsal çerçevesi ve eğitimdeki rolü. *Atatürk Üniversitesi Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi*, (11), 269-293.
- Svyantek, Daniel. & Rahim, Afzalur. (2002). Links between emotional intelligence and behavior in organizations: findings from empirical studies. *The International Journal of Organizational Analysis*, (10)4, 299-301.
- Tjosvold, D., Hui, C., & Sun, H. (2004). Can the Chinese discuss conflicts openly? *Management and Organization Review*, 1(2), 225-251.
- Tuğrul, C.(1999). Duygusal zekâ. *Klinik Psikiyatri*, 1, 12-20.
- Tümer, A.(1998). Evli çiftlerde gözlenebilen çatışma odakları ve iletişim sorunları. Yüksek Lisans Tezi.
- Turan, S., & Aktan, D.(2008). Okul hayatında var olan ve olması düşünülen sosyal değerler. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 6(2), 227-259.
- Türnüklü, A.(2007). Liselerde öğrenci çatışmaları, nedenleri, çözüm stratejileri ve taktikleri. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 49(49), 129-166.
- Utguoğlu, A.(2002). Örgütlerde Gruplararası Çatışma ve Çatışma ve Güç İlişkisi. Yüksek Lisans Tezi. Anadolu Üniversitesi. Eskişehir.
- Uzuntaş, A.(2013). Etkili iletişim: anlatabilmek ve anlayabilmek. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 21(1), 11-30.
- Yelkikalan, N.(2006). 21. yüzyılda girişimcinin yeni özelliği: Duygusal zekâ. *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*.
- Yıldırım, B. N.(2012). Liderlik özellikleri ve liderlik tarzlarının duygusal zekâ perspektifinden incelenmesi Yüksek Lisans Tezi. Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü).

Human Factors in Aviation and Aerospace

Review Article | Derleme Makalesi

Open Access | Açık Erişim

A Review: Accent Modification in Aerospace and Aviation

Bir Derleme: Uzun ve Havacılıkta Aksan Modifikasyonu



Katie Pierson¹  

¹ ClinScD, CCC-SLP, PESL-C, Alpha-Speech LLC, Portland, Oregon, USA

Abstract

Language serves as a critical tool for communication in the aerospace and aviation industries, where clarity and intelligibility are paramount for safety. This article explores the profound influence of language in these fields, emphasizing the necessity for high communication standards among professionals such as astronauts and pilots. The International Space Station mandates English. English is also the official language of commercial aviation because of the historical miscommunications that have led to catastrophic outcomes. The current article highlights the stringent English proficiency requirements set by the International Civil Aviation Organization (ICAO), necessitated by past accidents attributed to miscommunication. Furthermore, the role of accents in communication barriers which significantly impact the clarity of interactions, particularly in high-stakes environments, is presented. The aerospace industry has seen instances where miscommunications, often accentuated by linguistic differences, have compromised missions and safety. This article advocates for the integration of speech-language pathology into training programs to enhance intelligibility and mitigate communication-related accidents. It suggests that speech-language pathologists could offer crucial interventions in accent modification, potentially increasing safety by improving communication clarity across the aerospace and aviation industries.

Öz

Dil, açıklık ve anlaşılabilirliğin güvenlik için çok önemli olduğu uzay ve havacılık endüstrilerinde iletişim için kritik bir araç olarak hizmet eder. Bu makale, astronotlar ve pilotlar gibi profesyoneller arasında yüksek iletişim standartlarının gerekliliğini vurgulayarak, dilin bu alanlardaki derin etkisini araştırmaktadır. Uluslararası Uzay İstasyonu'nda İngilizce zorunludur. İngilizce aynı zamanda, felaketle sonuçlanan tarihsel iletişimsizlikler nedeniyle ticari havacılığın da resmi dilidir. Bu makale, Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü (ICAO) tarafından belirlenen ve geçmişte yaşanan kazaların iletişimsizliğe atfedilmesinden kaynaklanan katı İngilizce yeterlilik gerekliliklerini vurgulamaktadır. Ayrıca, özellikle yüksek riskli ortamlarda etkileşimlerin netliğini önemli ölçüde etkileyen iletişim engellerinde aksanın rolü sunulmaktadır. Havacılık ve uzay endüstrisi, genellikle dilsel farklılıklarla vurgulanan iletişimsizliklerin misyonları ve güvenliği tehlikeye attığı örneklerle tanışmıştır. Bu makale, anlaşılabilirliği artırmak ve iletişimle ilgili kazaları azaltmak için dil ve konuşma patolojisinin eğitim programlarına entegre edilmesini savunmaktadır. Dil ve konuşma terapistlerinin aksan modifikasyonu konusunda önemli müdahalelerde bulunabileceğini ve havacılık ve uzay endüstrilerinde iletişim netliğini artırarak güvenliği potansiyel olarak artırabileceğini öne sürmektedir.

Keywords

Safety Risks · Miscommunication · Accent · Aerospace Communications · Speech-Language Pathology

Anahtar Kelimeler

Güvenlik Riskleri · İletişimsizlik · Aksan · Havacılık ve Uzay İletişimi · Konuşma-Dil Patolojisi



“ Citation | Atif: Pierson, K. (2024). A review: Accent modification in aerospace and aviation. *Human Factors in Aviation and Aerospace*, 1(1), 93-98. <https://doi.org/10.26650/hfaa.2024.1469611>

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

© 2024. Pierson, K.

✉ Corresponding author | Sorumlu Yazar: Katie Pierson contact@alpha-speech.com



A Review: Accent Modification in Aerospace and Aviation

Language is the very thread that connects human beings. Without language, one would have no way to communicate wants, needs, request help, or express complex ideas and theories. Many extraordinary theories have led to human and scientific progression within the aerospace and aviation industries. These advancements are remarkable and have captured the world's attention and admiration for generations. Advancement in aerospace and aviation is growth for humankind and vice versa human progression and betterment is growth for the aerospace and aviation industries.

The aviation and aerospace industries require their professionals, such as astronauts and pilots, to speak with a high level of intelligibility. This is so they are understood by crew and support professionals over an intercom or via radiotelephony. Being understood during an emergency is of the utmost importance for astronauts, who must work together quickly and efficiently. For this reason, language protocols are required for those speaking via an intercom system. An example is an astronaut speaking during a spacewalk with those housed within the International Space Station (ISS). While the most common languages used in space are English, Chinese and Russian, English is the mandated official language used on the ISS. English is also the mandated language of commercial aviation.

Within aviation, the Federal Aviation Administration (FAA) closely follows the International Civil Aviation Organizations (ICAO) English Proficiency Descriptors (FAA, 2020 & ICAO, 2010). These requirements were created secondary to the repeated tragic loss of life over what was attributed to either air traffic controllers (ATCs) inability to understand the pilot's English or the pilot's failure to understand the English used by ATCs. Therefore, all pilots, regardless of their home culture, must be deemed English proficient in order to obtain the commercial pilot's license. Pilots must be ready to speak with other pilots in the airspace. For example, a pilot may need to urgently communicate and report an Unidentified Flying Object (UFO) in the immediate airspace. Ultimately, one airline captain's voice will speak on behalf of thousands of passengers throughout their career.

Within the aerospace industry, those participating in spaceflight must be fully intelligible when they speak. In fact, crew stationed on the ISS are no strangers to miscommunications and adhere to mandated spaceflight language protocols developed by the National Aeronautics and Space Administration (NASA). These language protocols have expanded since the 1975 Apollo-Soyuz Test Project where Russian and American astronauts struggled to adequately communicate, despite intensive language training (Ansdell, 2011). When communication is successful, incredible achievements are accomplished. A few notable examples of human aerospace advancements include: the first human space flight, the first communication satellite, and breaking the sound barrier. Clear and effective communication is the fundamental aspect in all of these great advancements for humankind.

While these sister fields thrive off of effective and clear communication, errors have been costly and of historical importance. Communication failure on the ISS may result in catastrophic safety errors. Furthermore, in an investigation regarding the issues affecting space crew performance on the ISS, it was noted that 17 miscommunications or misunderstandings had had a high impact on the overall ISS mission (Santy et al., 1993). Additionally, Kanas (1998) noted that the second major psychosocial issue that affected crew performance was language and dialect variations, where communication was hindered. Additionally, it was also reported that in a survey of 54 astronauts, all 54 felt it was important for every astronaut to be fluent in a common language and over half of those indicated language fluency was significantly important (Kelly &



Kanas, 1992). It was further noted, “Linguistic differences can lead to crew miscommunication, which especially may be problematic during crises and emergencies, where confusion exists and the need for prompt integrated crew response is paramount” (Kanas, 1998, p. 354). It is interesting to note that astronauts who were also highly trained pilots had rated communication as more important than others who were not pilots during space missions (Kanas, 1998). Thus, those who had already worked within the aviation industry were already exposed to the disastrous consequences when miscommunications occur.

Housed within language is the often-overlooked domain of intelligibility or the ability to be understood easily by a listener. One can have superb language skills, but they may see negative consequences presented by limits on relationships and work opportunities if they are unintelligible. It is difficult to communicate with someone who is hard to understand. Prospective pilots and astronauts may have accents that interfere with intelligibility. Accents consist of traits carried over from a native language to the learned foreign language. An accent is a “unique mode of pronunciation common to a particular nation, locality, or region” (Freysteinsson et al., 2017, p. 300). When English is a second language, accented speech may challenge the communicative partner’s understanding, which may negatively affect one’s professional and personal careers. Carlson and McHenry (2006) found that accent directly affects employability. Speakers of a mainstream dialect or language may be viewed as competent speakers by the rest of the group members. Conversely, speakers whose speech patterns differ from that of the mainstream language may be negatively perceived by others. Speakers who present with similar speech characteristics as the listener are rated higher in socio-economic and social status, intelligence, and competence (Carlson & McHenry, 2006).

Miscommunication affects every industry. Catholic priests who move to English speaking nations struggle with being understood when giving a sermon to their parishioners (Gautier & Do, 2018). According to Freysteinsson et al. (2017), “In 1999, the Institute of Medicine in the Paper To Err is Human recognized communication failure as a key contributing factor to the sentinel events that caused the death of almost 100,000 individuals annually” (p. 299). Moreover, Freysteinsson et al. (2017) reported that ineffective communication occurring within the healthcare industry might happen when healthcare workers present with strong accents, either regional or foreign. In recent years, the medical industry has moved to electronic medical records systems, such as EPIC, where physician orders are placed within the computer system and read and released by the nurse. However, this would not work in the aerospace or aviation industries. One needs to stand ready to verbalize the current emergent situation.

The Federal Aviation Administration (FAA) in the United States has spent a considerable and solid effort into researching the principle causes of aviation accidents. These accidents cost the American Aerospace industry \$1.64 to \$4.64 billion annually (Sobieralski, 2013). How big is this modern-day problem? It is massive. A whopping 75% of aviation accidents result from human error (Kharoufah, Murray, Baxter, & Wild, 2018). Of those accidents, 60% stem from communication errors (Archer, 2015). The FAA concluded that pronunciation and accented speech affects Air Traffic Control’s ability to understand more than radio quality (Prinzo et al., 2010). These causes of miscommunications between ATC and commercial pilots are the principal cause of costly incidents (Prinzo et al., 2010, Reports 1-6).

The Air Traffic Controller’s (ATCs) use of English is just as crucial as pilots’ English. ATCs are mandated by ICAO law to use English in all communications with pilots, regardless of native language or the native language of the airspace one is flying in. In a study funded by the FAA, Prinzo et al. reviewed an investigation by Tiewtrakul and Fletcher (2010) that examined fatal accidents that had occurred when Taiwanese ATC and native English-speaking pilots had trouble communicating. After a lengthy investigation and obtaining the audiotapes of communicative exchanges between ATCs and pilots, they found that “the controllers’ accent influenced their English pronunciation to the point that the foreign pilots were at a disadvantage under-



standing clearances, as evidenced by differences in the number of readback errors, request for repeats, and failures to respond” (Prinzo et al., 2010, Report 6, p. 23). Another similar situation occurred in Brazil, where controller error likely caused an accident where the pilots experienced difficulty understanding the Brazilian air traffic controllers English (Prinzo et al., Report 2). The FAA investigated whether pilots and ATCs had trouble understanding one another due to low radiofrequency and inadequate intercom equipment. They reported, “Regardless of how frequently they experienced problems with word meanings, for them, accent, speech rate, and pronunciation adversely affected their ability to understand word meanings to a greater extent than radio technique and the quality of ATCs radio equipment” (Prinzo et al., 2010, Report 2, p. 31).

While it is evident that miscommunications and accents play a role in complicating missions for those involved in space missions and cause immediate deadly safety concerns in aviation, what can these sister industries do about safety concerns regarding clear communication? In a novel investigation by Pierson et al., (2024) accent modification was implemented with a group of Chinese pilot candidates who were facing dismissal from an American flight school due to English concerns, specifically difficulty being understood when speaking with ATC. Traditionally, speech-language pathologists work with patients and clients who experience neurodegenerative diseases, traumatic brain injuries, or pediatric disorders that affect one’s ability to communicate effectively. The aim of speech-language pathology is to change speech patterns so that one is understandable every time they speak. Pierson et al., (2004) demonstrated the usefulness of the addition of speech-language pathology within the aviation industry. All participants in the investigation graduated, returned home to China, and currently fly large international commercial airplanes. This investigation’s success may have been due in part to customization of each pilot candidate’s program stemming from an in-depth phonetic analysis of each pilot candidate’s unique speech patterns and transference of Mandarin Chinese characteristics when speaking in English.

There is no evidence to support that linguistic diversity within the aerospace industry is different than that seen within modern day aviation industry. When miscommunications occur, would the addition of a highly trained speech-language pathologist be useful to help prepare astronauts, engineers, and pilots to communicate in English as a non-native language effectively and quickly? Schmidt & Sullivan (2003) reported that professionals who partook in accent modification courses reported higher rates of self-confidence than those who did not. An increase in self-confidence may be worthwhile in situations where emotions and anxieties are heightened. Without the assistance of a speech-language pathologist, will an unintelligible accent improve? Per Ojakangas (2013), it is unlikely as a new way of speaking is comparable to learning how to write with the non-dominant hand. It will require someone who is trained to change speech patterns to assist a professional with learning a new way to speak with greater intelligibility.

The presence of miscommunications in the aviation industry is ever present and growing. In 2018, the FAA declared that accented speech was a primary cause of aviation accidents more so than radio quality or intercom equipment (Prinzo et al., 2010, Report 2). Designated Pilot Examiners measure pronunciation ability as part of the flight check to obtain a pilot’s license. Miscommunications complicated by accents have historically been tied to aviation accidents and loss of life. Modern-day aviation has become and is an international industry. Accented aviation English remains a modern-day safety issue acknowledged by the FAA, ICAO, and those working within aviation and aerospace.

Discussion

The main contributions of this review indicate that the growing linguistic diversity seen in aviation is also present within the aerospace industry. Aerospace has always been a multi-national enterprise, where exceptional human beings, with various linguistic backgrounds, come together with the common goal of pur-



suu the exploration of space. Anytime individuals with diverse linguistic backgrounds come together, there will be communication breakdowns. Professionals struggle to understand one another. There is no room for miscommunications when a pilot is responsible for the lives of 300 passengers on the aircraft. There is no room for miscommunications within the ISS where the adherence to set protocols is paramount to survival. The field of speech-language pathology is focused on how to improve communication, whether that be through treatment implementation for those struggling with disease and disorders or via accent modification where a speech therapist assists an astronaut or pilot in being capable of clearly communicating through radiotelephony.



The speech-language pathologist can play a vital safety role in accent modification due to their education in understanding and analyzing articulation. Speech-language pathologists, through evidence-based practice, can increase aviation safety margins through intelligibility improvement.

It is time these scientific fields joined efforts to make air and space travel safer more everyone involved. A step forward for the speech-language pathologist is a step forward for everyone.



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.

Hakem Değerlendirmesi	Dış bağımsız.
Çıkar Çatışması	Yazar çıkar çatışması bildirmemiştir.
Finansal Destek	Yazar bu çalışma için finansal destek almadığını beyan etmiştir.

Author Details	Katie Pierson
Yazar Bilgileri	¹ ClinScD, CCC-SLP, PESL-C, Alpha-Speech LLC, Portland, Oregon, USA
	 0009-0003-0361-1210  contact@alpha-speech.com

References | Kaynakça

- Alderson, J.C. (2009). Air safety, language assessment policy and policy implementation: The case of aviation English. *Annual Review of Applied Linguistics*, 29(1), 168187. doi:10.1017/S0267190509090138
- Carlson, H. K., & McHenry, M. A. (2006). Effect of accent and dialect on employability. *American Counseling Association*, 43, 70-83.
- Carter, N., Staples, S., Shen, J., & Xu, Y. (2013). American English pronunciation and the internationally educated nurse. *Nursing Management*, 44, 52-55. doi:10.1097/01.NUMA.0000428195.06765.22.
- Freysteinson, W. M., Adams, J. D., Cesario, S., Belay, H. A., Clutter, P., Du, J., Allam, Z (2017). An accent modification program. *Journal of Professional Nursing*, 33, 299-304. doi:10.1016/j.profnurs.2016.11.003.
- Gautier, M. L., & Do, T. T. (2018). The class of 2018: Survey of Ordinands to the priesthood. *Center for Applied Research in the Apostolate*, 1-41.
- Guide for Aviation Medical Examiners. (2020, January 17). *Federal Aviation Administration*. https://www.faa.gov/about/office_org/headquarters_offices/avs/offices/aam/ame/guide/.
- International Civil Aviation Organization. (2010). Manual on the implementation of ICAO language proficiency requirements (Vol. 9835). *International Civil Aviation Organization*.
- Kanas, N., (1998) Psychosocial issues affecting crews during long-duration international space missions, *Acta Astronautica*, 42, Issues 1-8, 339-361, [https://doi.org/10.1016/S0094-5765\(98\)00130-1](https://doi.org/10.1016/S0094-5765(98)00130-1).
- Kelly A.D., Kanas N., (1992). Crewmember communication in space: a survey of astronauts and cosmonauts. *Aviat Space Environ Med*;63(8):721-6. PMID: 1510648.



- Kharoufah, H., Murray, J., Baxter, G. & Wild, G. (2018). A review of human factors causations in commercial air transport accidents and incidents: from 2000– 2016 *Progress in Aerospace Sciences* 99(1) doi:10.1016/j.paerosci.2018.03.002
- Munro, M. J., & Derwing, T. M. (1995). Processing time, accent, and comprehensibility in the perception of native and foreign-accented speech. *Language & Speech*, 38(3), 289-306.
- Ojakangas, C. L. (2013). Viewpoint: What brain research can tell us about accent modification. *Perspectives on Communication Disorders & Sciences in Culturally & Linguistically Diverse (CLD) Populations*, 20(3), 101-108.
- Pierson, Dr. K. R., Simpson, Dr. K., Creaghead, Dr. N., & Herreras-Mercado, Dr. R. (2024). Vowel Centered Accent Modification in Mandarin Chinese Speaking Pilot Candidates. *The International Journal of Aerospace Psychology*, 34(1), 42–58. <https://doi.org/10.1080/24721840.2023.2277462>.
- Prinzo, O. V., & Campbell, A. (2008). US airline transport pilot international flight language experiences, Report 1: Background information and general/pre-flight preparation. *Federal Aviation Administration*. doi:10.1037/e733852011-001.
- Prinzo, O. V., Campbell, A., Hendrix, A. M., & Hendrix, R. (2010). U.S. Airline Transport Pilot International Flight Language Experiences, Report 3: Language Experiences in Non-Native English-Speaking Airspace/Airports. *Federal Aviation Administration*. doi:10.1037/e733872011-001.
- Prinzo, O. V., Campbell, A., Hendrix, A. M., & Hendrix, R. (2010). U.S. Airline Transport Pilot International Flight Language Experiences, Report 4: Non-Native English-Speaking Controllers Communicating with Native English-Speaking Pilots. *Federal Aviation Administration*. doi:10.1037/e733882011-001.
- Prinzo, O. V., Campbell, A., Hendrix, A. M., & Hendrix, R. (2010). U.S. Airline Transport Pilot International Flight Language Experiences, Report 5: Language Experiences in Native English-Speaking Airspace/Airports. *Federal Aviation Administration*. doi:10.1037/e733892011-001.
- Prinzo, O. V., Campbell, A., Hendrix, A. M., & Hendrix, R. (2010). U.S. Airline Transport Pilot International Flight Language Experiences, Report 6: Native English-Speaking Controllers Communicating with Non-Native English-Speaking Pilots. *Federal Aviation Administration*. doi:10.1037/e733902011-001.
- Prinzo, O. V., Campbell, A., Hendrix, A. M., & Hendrix, R. (2010). United States Airline Transport Pilot International Flight Language Experiences Report 2: Word Meaning and Pronunciation. *Federal Aviation Administration*. doi: 10.1037/e733862011-001.
- Santy, P.A., Holland, A.W., Looper L., Marcondes-North, R. (1993). Multicultural factors in the space environment: results of an international shuttle crew debrief. *Aviat Space Environ Med*. 64(3 Pt 1):196-200. PMID: 8447799.
- Schmidt, A. M., & Sullivan, S. (2003). Clinical training in foreign accent modification: A national survey. *Contemporary Issues in Communication Science and Disorders*, 30, 127 -135. doi: 1092-5171/03/3002-0127.
- Seferoglu, G. (2005). Improving students' pronunciation through accent reduction software. *British Journal of Educational Technology*, 36(2), 303-316. doi:10.1111/j.1467-8535.2005.00459.x.
- Thomson, R. I., & Derwing, T. M. (2014). The effectiveness of L2 pronunciation instruction: A narrative review. *Applied Linguistics*, 36, 1-20. doi: 10.1093/applin/amu076
- Tiewtrakul, T., & Fletcher, S. R. (2010). The challenge of regional accents for aviation English language proficiency standards: A study of difficulties in understanding in air traffic control-pilot communications. *Ergonomics*, 53, 229-239.



Aims and Scope

The primary aim of this journal is to publish articles that center on the study of human factors in aviation and aerospace sciences, aviation and aerospace psychology, organizational behavior in the aviation industry, and crew resource management. We invite submissions covering different dimensions of aviation and aerospace research with the emphasis on human factors. Human Factors in Aviation and Aerospace is an online, open-access, peer-reviewed journal published twice a year (April and October) by the Institute for Aviation Psychology Research. The publication language of the journal is English and Turkish. For articles written in Turkish, an extended abstract in English is required. There are no submission fees, publication fees, or page charges for this journal.

Our journal is inter- and multidisciplinary in nature, covering a wide scope of areas:

- Aviation and aerospace psychology
- Crew resource management
- Aviation accidents and incidents
- Organizational behavior in aviation
- Human-machine interactions in aviation and aerospace
- Human performance, limitations, and errors in aviation
- Soft skills and competencies required for aviation professionals
- HRM functions in aviation
- Personnel selection in aviation industries
- Cognitive abilities involved in performing aviation-related tasks
- Effects of spaceflight on psychological health
- Selection and training of astronauts and space travellers.

Policies

Publication Policy

The journal is committed to upholding the highest standards of publication ethics and pays regard to Principles of Transparency and Best Practice in Scholarly Publishing published by the [Committee on Publication Ethics \(COPE\)](#), the [Directory of Open Access Journals \(DOAJ\)](#), the [Open Access Scholarly Publishers Association \(OASPA\)](#), and the [World Association of Medical Editors \(WAME\)](#) on <https://publicationethics.org/resources/guidelines-new/principles-transparency-and-best-practice-scholarly-publishing>

The subjects covered in the manuscripts submitted to the Journal for publication must be in accordance with the aim and scope of the Journal. Only those manuscripts approved by every individual author and that were not published before in or sent to another journal, are accepted for evaluation.

Changing the name of an author (omission, addition or order) in papers submitted to the Journal requires written permission of all declared authors.

Plagiarism, duplication, fraud authorship/denied authorship, research/data fabrication, salami slicing/salami publication, breaching of copyrights, prevailing conflict of interest are unethical behaviors. All manuscripts not in accordance with the accepted ethical standards will be removed from the publication. This also contains any possible malpractice discovered after the publication.

Plagiarism

Submitted manuscripts that pass preliminary control are scanned for plagiarism using iThenticate software. If plagiarism/self-plagiarism will be found authors will be informed. Editors may resubmit manuscript for similarity check at any peer-review or production stage if required. High similarity scores may lead to rejection of a manuscript before and even after acceptance. Depending on the type of article and the percentage of similarity score taken from each article, the overall similarity score is generally expected to be less than 15 or 20%.

Double Blind Peer-Review

After plagiarism check, the eligible ones are evaluated by the editors-in-chief for their originality, methodology, the importance of the subject covered and compliance with the journal scope. The editor provides a fair double-blind peer review of the submitted articles and hands over the papers matching the formal rules to at least two national/international referees for evaluation and gives green light for publication upon modification by the authors in accordance with the referees' claims

Open Access Statement

The journal is an open access journal and all content is freely available without charge to the user or his/her institution. Except for commercial purposes, users are allowed to read, download, copy, print, search, or link to the full texts of the articles in this journal without asking prior permission from the publisher or the author. This is in accordance with the BOAI definition of open access.

The open access articles in the journal are licensed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0) license.

Article Processing Charge

All expenses of the journal are covered by the Istanbul University. Processing and publication are free of charge with the journal. There is no article processing charges or submission fees for any submitted or accepted articles.

Copyright Notice

Authors publishing with the journal retain the copyright to their work licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license (CC BY-NC 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>) and grant the Publisher non-exclusive commercial right to publish the work. CC BY-NC 4.0 license permits unrestricted, non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

Correction, Retraction, Expression of Concern

Editor should consider publishing correction if minor errors that do not effect the results, interpretations and conclusions of the published paper are detected. Editor should consider retraction if major errors and/or misconduct that invalidate results and conclusions are detected.

Editor should consider issuing an expression of concern if there is evidence of research or publication misconduct by the authors; there is evidence that the findings are not reliable and institutions of the authors do not investigate the case or the possible investigation seems to be unfair or nonconclusive.

The guidelines of [Committee on Publication Ethics \(COPE\)](#) and [ICJME](#) are taken into consideration regarding correction, retractions or expression of concern.

Archiving Policy

To guarantee that all papers published in the journal are maintained and permanently accessible, articles are stored in Dergipark which serves as a national archival web site and at the same time permits LOCKSS to collect, preserve, and serve the content.

Additionally, authors are encouraged to self-archive the final PDF version of their articles in open electronic archives with that conform to standards of Open Archives Initiative (<https://www.openarchives.org/>). Authors should provide a link from the deposited version to the URL of IUPress journal website.

Ethics

Publication Ethics and Malpractice Statement

Human Factors in Aviation and Aerospace is committed to upholding the highest standards of publication ethics and pays regard to Principles of Transparency and Best Practice in Scholarly Publishing published by the [Committee on Publication Ethics \(COPE\)](#), the [Directory of Open Access Journals \(DOAJ\)](#), the [Open Access Scholarly Publishers Association \(OASPA\)](#), and the [World Association of Medical Editors \(WAME\)](#) on <https://publicationethics.org/resources/guidelines-new/principles-transparency-and-best-practice-scholarly-publishing>

All submissions must be original, unpublished (including as full text in conference proceedings), and not under the review of any other publication synchronously. Authors must ensure that submitted work is original. They must certify that the manuscript has not previously been published elsewhere or is not currently being considered for publication elsewhere, in any language. Applicable copyright laws and conventions must be followed. Copyright material (e.g. tables, figures or extensive quotations) must be reproduced only with appropriate permission and acknowledgement. Any work or words of other authors, contributors, or sources must be appropriately credited and referenced.

Each manuscript is reviewed at least two referees under double-blind peer review process. Plagiarism, duplication, fraud authorship/denied authorship, research/data fabrication, salami slicing/salami publication, breaching of copyrights, prevailing conflict of interest are unethical behaviors.

All manuscripts not in accordance with the accepted ethical standards will be removed from the publication. This also contains any possible malpractice discovered after the publication. In accordance with the code of conduct we will report any cases of suspected plagiarism or duplicate publishing.

Research Ethics

Journal of Humanity, Peace and Justice (HUPEJ) adheres to the highest standards in research ethics and follows the principles of international research ethics as defined below. The authors are responsible for the compliance of the manuscripts with the ethical rules.

- Principles of integrity, quality and transparency should be sustained in designing the research, reviewing the design and conducting the research.
- The research team and participants should be fully informed about the aim, methods, possible uses and requirements of the research and risks of participation in research.
- The confidentiality of the information provided by the research participants and the confidentiality of the respondents should be ensured. The research should be designed to protect the autonomy and dignity of the participants.
- Research participants should participate in the research voluntarily, not under any coercion.
- Any possible harm to participants must be avoided. The research should be planned in such a way that the participants are not at risk.
- The independence of research must be clear; and any conflict of interest or must be disclosed.
- In experimental studies with human subjects, written informed consent of the participants who decide to participate in the research must be obtained. In the case of children and those under wardship or with confirmed insanity, legal custodian's assent must be obtained.
- If the study is to be carried out in any institution or organization, approval must be obtained from this institution or organization.
- In studies with human subject, it must be noted in the method's section of the manuscript that the informed consent of the participants and ethics committee approval from the institution where the study has been conducted have been obtained.

Author's Responsibilities

It is authors' responsibility to ensure that the article is in accordance with scientific and ethical standards and rules. And authors must ensure that submitted work is original. They must certify that the manuscript has not previously been published elsewhere or is not currently being considered for publication elsewhere, in any language. Applicable copyright laws and conventions must be followed. Copyright material (e.g. tables, figures or extensive quotations) must be reproduced only with appropriate permission and acknowledgement. Any work or words of other authors, contributors, or sources must be appropriately credited and referenced.

All the authors of a submitted manuscript must have direct scientific and academic contribution to the manuscript. The author(s) of the original research articles is defined as a person who is significantly involved in "conceptualization and design of the study", "collecting the data", "analyzing the data", "writing the manuscript", "reviewing the manuscript with a critical perspective" and "planning/conducting the study of the manuscript and/or revising it". Fund raising, data collection or supervision of the research group are not sufficient roles to be accepted as an author. The author(s) must meet all these criteria described above. The order of names in the author list of an article must be a co-decision and it must be indicated in the [Copyright Agreement Form](#).

The individuals who do not meet the authorship criteria but contributed to the study must take place in the acknowledgement section. Individuals providing technical support, assisting writing, providing a general support, providing material or financial support are examples to be indicated in acknowledgement section.

All authors must disclose all issues concerning financial relationship, conflict of interest, and competing interest that may potentially influence the results of the research or scientific judgment. When an author discovers a significant error or inaccuracy in his/her own published paper, it is the author's obligation to promptly cooperate with the Editor-in-Chief to provide retractions or corrections of mistakes.

Responsibility for the Editor and Reviewers

Editor-in-Chief evaluates manuscripts for their scientific content without regard to ethnic origin, gender, sexual orientation, citizenship, religious belief or political philosophy of the authors. He/She provides a fair double-blind peer review of the submitted articles for publication and ensures that all the information related to submitted manuscripts is kept as confidential before publishing.

Editor-in-Chief is responsible for the contents and overall quality of the publication. He/She must publish errata pages or make corrections when needed.

Editor-in-Chief does not allow any conflicts of interest between the authors, editors and reviewers. Only he has the full authority to assign a reviewer and is responsible for final decision for publication of the manuscripts in the Journal.

Reviewers must have no conflict of interest with respect to the research, the authors and/or the research funders. Their judgments must be objective.

Reviewers must ensure that all the information related to submitted manuscripts is kept as confidential and must report to the editor if they are aware of copyright infringement and plagiarism on the author's side.

A reviewer who feels unqualified to review the topic of a manuscript or knows that its prompt review will be impossible should notify the editor and excuse himself from the review process.

The editor informs the reviewers that the manuscripts are confidential information and that this is a privileged interaction. The reviewers and editorial board cannot discuss the manuscripts with other persons. The anonymity of the referees must be ensured. In particular situations, the editor may share the review of one reviewer with other reviewers to clarify a particular point.

Peer Review

Peer Review Policies

Only those manuscripts approved by its every individual author and that were not published before in or sent to another journal, are accepted for evaluation.

Submitted manuscripts that pass preliminary control are scanned for plagiarism using iThenticate software. After plagiarism check, the eligible ones are evaluated by editor-in-chief for their originality, methodology, the importance of the subject covered and compliance with the journal scope.

The editor hands over the papers matching the formal rules to at least two national/international referees for **double-blind peer review evaluation** and gives green light for publication upon modification by the authors in accordance with the referees' claims.

Peer Review Process

Only those manuscripts approved by its every individual author and that were not published before in or sent to another journal, are accepted for evaluation.

Submitted manuscripts that pass preliminary control are scanned for plagiarism using iThenticate software. After plagiarism check, the eligible ones are evaluated by editor-in-chief for their originality, methodology, the importance of the subject covered and compliance with the journal scope. Editor-in-chief evaluates manuscripts for their scientific content without regard to ethnic origin, gender, sexual orientation, citizenship, religious belief or political philosophy of the authors and ensures a fair double-blind peer review of the selected manuscripts.

The selected manuscripts are sent to at least two national/international external referees for evaluation and publication decision is given by editor-in-chief upon modification by the authors in accordance with the referees' claims.

Editor in chief does not allow any conflicts of interest between the authors, editors and reviewers and is responsible for final decision for publication of the manuscripts in the Journal.

Reviewers' judgments must be objective. Reviewers' comments on the following aspects are expected while conducting the review.

- Does the manuscript contain new and significant information?
- Does the abstract clearly and accurately describe the content of the manuscript?
- Is the problem significant and concisely stated?
- Are the methods described comprehensively?
- Are the interpretations and conclusions justified by the results?
- Is adequate references made to other Works in the field?
- Is the language acceptable?

Reviewers must ensure that all the information related to submitted manuscripts is kept as confidential and must report to the editor if they are aware of copyright infringement and plagiarism on the author's side.

A reviewer who feels unqualified to review the topic of a manuscript or knows that its prompt review will be impossible should notify the editor and excuse himself from the review process.

The editor informs the reviewers that the manuscripts are confidential information and that this is a privileged interaction. The reviewers and editorial board cannot discuss the manuscripts with other persons. The anonymity of the referees is important.

Author Guidelines

Manuscript Organization and Submission

- Times New Roman 12-point and double spaced should be used.
- There is no word and page limit.
- Original research, review, meta-analysis and document analysis articles are accepted. The publication language of the journal is English and Turkish.
- All correspondence will be sent to the first-named author unless otherwise specified. Manuscript is to be submitted online and it must be accompanied by a title page including information about the manuscript (see the Submission Checklist) and cover letter to the editor. Manuscripts should be prepared in Microsoft Word 2003 and upper versions. In addition, Copyright Agreement Form that has to be signed by all authors must be submitted.
- In-text and end-text reference format should be prepared according to APA-7 style.
- There are no limits for the number of tables and figures.
- The text should consist of the following sections; abstract (Turkish and English), extended English abstract (for the articles written in Turkish), introduction (literature), method, results, discussion, reference list, tables and figures, appendices (when necessary).
- English and Turkish abstracts should be 200 words. For articles written in Turkish, an extended abstract in English is required. The extended English abstract should be between 600-800 words and include introduction, method, results, and discussion titles.
- Tables and figures should be submitted as a separate document. The tables and figures should be placed in the main text, specifically mentioning their number (For instance, "Table 1 should be placed here:").

References

- Author(s) are expected to cite primary sources in their studies.
- References to articles published as Early View should be given as "publication in preparation".
- The author(s) are responsible for the accuracy of the references. All sources should be cited in the text and listed alphabetically.

Reference Style and Format

- Human Factors in Aviation and Aerospace, adopts 7th edition of APA (American Psychological Association) style for in-text citation and references. The rules for this style can be found at the link below:
- <https://apastyle.apa.org/style-grammar-guidelines/references/examples/>

Submission Checklist

Ensure that the following items are present:

- Cover letter to the editor
 - The category of the manuscript
 - Confirming that "the paper is not under consideration for publication in another journal".
 - Including disclosure of any commercial or financial involvement.
 - Confirming that last control for fluent English was done.
 - Confirming that journal policies detailed in Information for Authors have been reviewed.
 - Confirming that the references cited in the text and listed in the references section are in line with APA 7.
- [Copyright Agreement Form](#)
- Permission of previous published material if used in the present manuscript
- [Author Form](#)
- [Title page](#)
 - The category of the manuscript
 - The title of the manuscript both in Turkish and in English
 - All authors' names and affiliations (institution, faculty/department, city, country), e-mail addresses
 - Corresponding author's email address, full postal address, telephone and fax number
 - ORCIDs of all authors
 - Grant support, Conflict of interest, and Acknowledgement (if exists)
- Main Manuscript Document
 - **Important:** Please avoid mentioning the author (s) names in the manuscript.
 - The title of the manuscript both in Turkish and in English

- ▶ Abstract (200 words), For articles written in Turkish, an extended abstract in English is required. The extended English abstract should be between 600-800 words and include introduction, method, results, and discussion titles.
- ▶ Keywords: 5 words in English
- ▶ Body text
- ▶ References
- ▶ All tables, illustrations (figures) (including title, description, footnotes)

Amaç ve Kapsam

Bu derginin birincil amacı, havacılık ve uzay bilimlerinde insan faktörleri, havacılık ve uzay psikolojisi, havacılık sektöründe örgütsel davranış ve ekip kaynak yönetimi konularına odaklanan çalışmaların yayınlamaktır. Havacılığın farklı boyutlarını ve havacılık araştırmalarını insan faktörüne vurgu yaparak içeren çalışmaları kabul edilmektedir. Human Factors in Aviation Aerospace, Havacılık Psikolojisi Araştırmaları Enstitüsü tarafından yılda iki kez (Nisan ve Ekim) yayınlanan çevrimiçi, açık erişimli, hakemli bir dergidir. Derginin yayın dili İngilizce ve Türkçedir. Türkçe hazırlanan makaleler için İngilizce geniş özet gerekmektedir. Bu dergi için gönderim ücreti, yayın ücreti veya sayfa ücreti talep edilmemektedir.

Disiplinlerarası gerçekleştirilen yayınlar için bilimsel bir yayın ortamı sunmayı amaçlayan derginin kapsamı aşağıdaki gibidir:

Havacılık ve uzay psikolojisi

- Ekip kaynak yönetimi,
- Havacılık kaza ve olayları,
- Havacılıkta örgütsel davranış,
- Havacılık ve uzayda insan-makina etkileşimleri,
- Havacılıkta insan performansı, sınırlılıklar ve hatalar,
- Havacılık uzmanlarında teknik olmayan beceri ve yetkinlikler,
- Havacılıkta insan kaynakları işlevleri,
- Havacılık sektöründe personel seçimi,
- Havacılıkla ilgili görevlerde bilişsel faktörler,
- Uzay uçuşunun psikolojik sağlık üzerindeki etkileri,
- Astronot ve uzay yolcularında seçim ve eğitim.

Politikalar

Yayın Politikası

Dergi yayın etiğinde en yüksek standartlara bağlıdır ve Committee on Publication Ethics (COPE), Directory of Open Access Journals (DOAJ), Open Access Scholarly Publishers Association (OASPA) ve World Association of Medical Editors (WAME) tarafından yayınlanan etik yayıncılık ilkelerini benimser; Principles of Transparency and Best Practice in Scholarly Publishing başlığı altında ifade edilen ilkeler için: <https://publicationethics.org/resources/guidelines-new/principles-transparency-and-best-practice-scholarly-publishing>

Gönderilen makaleler derginin amaç ve kapsamına uygun olmalıdır. Orijinal, yayınlanmamış ve başka bir dergide değerlendirme sürecinde olmayan, her bir yazar tarafından içeriği ve gönderimi onaylanmış yazılar değerlendirilmeye kabul edilir. Makale yayınlanmak üzere Dergiye gönderildikten sonra yazarlardan hiçbirinin ismi, tüm yazarların yazılı izni olmadan yazar listesinden silinemez ve yeni bir isim yazar olarak eklenemez ve yazar sırası değiştirilemez.

İntihal, duplikasyon, sahte yazarlık/inkar edilen yazarlık, araştırma/veri fabrikasyonu, makale dilimleme, dilimleyerek yayın, telif hakları ihlali ve çıkar çatışmasının gizlenmesi, etik dışı davranışlar olarak kabul edilir. Kabul edilen etik standartlara uygun olmayan tüm makaleler yayından çıkarılır. Buna yayından sonra tespit edilen olası kuraldışı, uygunsuzluklar içeren makaleler de dahildir.

İntihal

Ön kontrolden geçirilen makaleler, iThenticate yazılımı kullanılarak intihal için taranır. İntihal/kendi kendine intihal tespit edilirse yazarlar bilgilendirilir. Editörler, gerekli olması halinde makaleyi değerlendirme ya da üretim sürecinin çeşitli aşamalarında intihal kontrolüne tabi tutabilirler. Yüksek benzerlik oranları, bir makalenin kabul edilmeden önce ve hatta kabul edildikten sonra reddedilmesine neden olabilir. Makalenin türüne bağlı olarak, bunun oranının %15 veya %20'den az olması beklenir.

Çift Kör Hakemlik

İntihal kontrolünden sonra, uygun olan makaleler baş editör tarafından orijinallik, metodoloji, işlenen konunun önemi ve dergi kapsamı ile uyumluluğu açısından değerlendirilir. Editör, makalelerin adil bir şekilde çift taraflı kör hakemlikten geçmesini sağlar ve makale biçimsel esaslara uygun ise, gelen yazıyı yurtiçinden ve /veya yurtdışından en az iki hakemin değerlendirmesine sunar, hakemler gerek gördüğü takdirde yazıda istenen değişiklikler yazarlar tarafından yapıldıktan sonra yayınlanmasına onay verir.

Açık Erişim İlkesi

Dergi açık erişimlidir ve derginin tüm içeriği okura ya da okurun dahil olduğu kuruma ücretsiz olarak sunulur. Okurlar, ticari amaç haricinde, yayıncı ya da yazardan izin almadan dergi makalelerinin tam metnini okuyabilir, indirebilir, kopyalayabilir, arayabilir ve link sağlayabilir. Bu BOAI açık erişim tanımıyla uyumludur.

Derginin açık erişimli makaleleri Creative Commons Atıf-GayriTicari 4.0 Uluslararası (CC BY-NC 4.0) olarak lisanslıdır.

İşleme Ücreti

Derginin tüm giderleri İstanbul Üniversitesi tarafından karşılanmaktadır. Dergide makale yayını ve makale süreçlerinin yürütülmesi ücrete tabi değildir. Dergiye gönderilen ya da yayın için kabul edilen makaleler için işleme ücreti ya da gönderim ücreti alınmaz.

Telif Hakkında

Yazarlar dergide yayınlanan çalışmalarının telif hakkına sahiptirler ve çalışmaları Creative Commons Atıf-GayriTicari 4.0 Uluslararası (CC BY-NC 4.0) olarak lisanslıdır. CC BY-NC 4.0 lisansı, eserin ticari kullanım dışında her boyut ve formatta paylaşılmasına, kopyalanmasına, çoğaltılmasına ve orijinal esere uygun şekilde atıfta bulunmak kaydıyla yeniden düzenleme, dönüştürme ve eserin üzerine inşa etme dâhil adapte edilmesine izin verir.

Düzeltilme, Geri Çekme, Endişe İfadesi

Editörler, yayınlanan makalede, bulguları, yorumları ve sonuçları etkilemeyen küçük hatalar tespit edilirse düzeltme yayınlamayı düşünebilirler. Editörler, bulguları ve sonuçları geçersiz kılan büyük hatalar / ihlaller söz konusu olduğunda, makaleyi geri çekmeyi düşünmelidir.

Yazarlar tarafından araştırma veya yayını kötüye kullanmaya yönelik olasılık söz konusu ise; bulguların güvenilir olmadığına ve yazarların kurumlarının olayı soruşturmadığına dair kanıtlar var veya olası soruşturma haksız veya sonuçsuz görünüyorsa, editörler endişe ifadesi yayınlamayı düşünmelidir. Düzeltme, geri çekme veya endişe ifadesi ile ilgili olarak COPE ve ICJME yönergeleri dikkate alınır.

Arşiv Politikası

Dergide yayınlanan tüm yazıların korunmasını ve kalıcı olarak erişilebilir olmasını sağlamak için makaleler, ulusal bir arşiv sitesi olarak hizmet veren ve aynı zamanda LOCKSS'in içeriği toplamasına, korumasına ve sunmasına izin veren Dergipark'ta saklanmaktadır.

Ek olarak, yazarların kendilerinin makalelerinin son PDF sürümünü Open Archives Initiative (<https://www.openarchives.org/>) standartlarına uygun açık elektronik arşivlerde arşivlemeleri önerilir. Yazarlar, yayınladıkları arşiv versiyonundan, İ.Ü. Yayınevinin dergi web sitesinin URL'sine bağlantı sağlamalıdır.

Etik

Yayın Etiği Beyanı

Human Factors in Aviation and Aerospace, yayın etiğinde en yüksek standartlara bağlıdır ve Committee on Publication Ethics (COPE), Directory of Open Access Journals (DOAJ), Open Access Scholarly Publishers Association (OASPA) ve World Association of Medical Editors (WAME) tarafından yayınlanan etik yayıncılık ilkelerini benimser; Principles of Transparency and Best Practice in Scholarly Publishing başlığı altında ifade edilen ilkeler için adres: <https://publicationethics.org/resources/guidelines-new/principles-transparency-and-best-practice-scholarly-publishing>

Gönderilen tüm makaleler orijinal, yayınlanmamış ve başka bir dergide değerlendirme sürecinde olmamalıdır. Yazar makalenin orijinal olduğu, daha önce başka bir yerde yayınlanmadığı ve başka bir yerde, başka bir dilde yayınlanmak üzere değerlendirmede olmadığını beyan etmelidir. Uygulamadaki telif kanunları ve anlaşmaları gözetilmelidir. Telifle ilgili materyaller (örneğin tablolar, şekiller veya büyük alıntılar) gerekli izin ve teşekkürle kullanılmalıdır. Başka yazarların, katkıda bulunanların çalışmaları ya da yararlanılan kaynaklar uygun biçimde kullanılmalı ve referanslarda belirtilmelidir.

Her bir makale en az iki hakem tarafından çift kör değerlendirmeden geçirilir. İntihal, duplikasyon, sahte yazarlık/inkar edilen yazarlık, araştırma/veri fabrikasyonu, makale dilimleme, dilimleyerek yayını, telif hakları ihlali ve çıkar çatışmasının gizlenmesi, etik dışı davranışlar olarak kabul edilir.

Kabul edilen etik standartlara uygun olmayan tüm makaleler yayından çıkarılır. Buna yayından sonra tespit edilen olası kuraldışı, uygunsuzluklar içeren makaleler de dahildir.

Araştırma Etiği

Human Factors in Aviation and Aerospace araştırma etiğinde en yüksek standartları gözetir ve aşağıda tanımlanan uluslararası araştırma etiği ilkelerini benimser. Makalelerin etik kurallara uygunluğu yazarların sorumluluğundadır.

- Araştırmanın tasarlanması, tasarımın gözden geçirilmesi ve araştırmanın yürütülmesinde, bütünlük, kalite ve şeffaflık ilkeleri sağlanmalıdır.
- Araştırma ekibi ve katılımcılar, araştırmanın amacı, yöntemleri ve öngörülen olası kullanımları; araştırmaya katılımın gerektirdikleri ve varsa riskleri hakkında tam olarak bilgilendirilmelidir.
- Araştırma katılımcılarının sağladığı bilgilerin gizliliği ve yanıt verenlerin gizliliği sağlanmalıdır. Araştırma katılımcıların özerkliğini ve saygınlığını koruyacak şekilde tasarlanmalıdır.
- Araştırma katılımcıları gönüllü olarak araştırmada yer almalı, herhangi bir zorlama altında olmamalıdır.
- Katılımcıların zarar görmesinden kaçınılmalıdır. Araştırma, katılımcıları riske sokmayacak şekilde planlanmalıdır.
- Araştırma bağımsızlığıyla ilgili açık ve net olunmalı; çıkar çatışması varsa belirtilmelidir.
- İnsan denekler ile yapılan deneysel çalışmalarda, araştırmaya katılmaya karar veren katılımcıların yazılı bilgilendirilmiş onayı alınmalıdır. Çocukların ve vesayet altındakilerin veya tasdiklenmiş akıl hastalığı bulunanların yasal vasisinin onayı alınmalıdır.
- Çalışma herhangi bir kurum ya da kuruluşta gerçekleştirilecekse bu kurum ya da kuruluştan çalışma yapılacağına dair onay alınmalıdır.
- İnsan ögesi bulunan çalışmalarda, "yöntem" bölümünde katılımcılardan "bilgilendirilmiş onam" alındığının ve çalışmanın yapıldığı kurumdan etik kurul onayı alındığı belirtilmesi gerekir.

Yazarların Sorumluluğu

Makalelerin bilimsel ve etik kurallara uygunluğu yazarların sorumluluğundadır. Yazar makalenin orijinal olduğu, daha önce başka bir yerde yayınlanmadığı ve başka bir yerde, başka bir dilde yayınlanmak üzere değerlendirilmediği konusunda teminat sağlamalıdır. Uygulamadaki telif kanunları ve anlaşmaları gözetilmelidir. Telifle ilgili materyaller (örneğin tablolar, şekiller veya büyük alıntılar) gerekli izin ve teşekkürle kullanılmalıdır. Başka yazarların, katkıda bulunanların çalışmaları ya da yararlanılan kaynaklar uygun biçimde kullanılmalı ve referanslarda belirtilmelidir.

Gönderilen makalede tüm yazarların akademik ve bilimsel olarak doğrudan katkısı olmalıdır, bu bağlamda "yazar" yayınlanan bir araştırmanın kavramsallaştırılmasına ve dizaynına, verilerin elde edilmesine, analizine ya da yorumlanmasına belirgin katkı yapan, yazının yazılması ya da bunun içerik açısından eleştirel biçimde gözden geçirilmesinde görev yapan birisi olarak görülür. Yazar olabilmenin diğer koşulları ise, makaledeki çalışmayı planlamak veya icra etmek ve / veya revize etmektir. Fon sağlanması, veri toplanması ya da araştırma grubunun genel süpervizyonu tek başına yazarlık hakkı kazandırmaz. Yazar olarak gösterilen tüm bireyler sayılan tüm ölçütleri karşılamalıdır ve yukarıdaki ölçütleri karşılayan her birey yazar olarak gösterilebilir. Yazarların isim sıralaması ortak verilen bir karar olmalıdır. Tüm yazarlar yazar sıralamasını [Telif Hakkı Anlaşması Formunda](#) imzalı olarak belirtmek zorundadırlar.

Yazarlık için yeterli ölçütleri karşılamayan ancak çalışmaya katkısı olan tüm bireyler "teşekkür / bilgiler" kısmında sıralanmalıdır. Bunlara örnek olarak ise sadece teknik destek sağlayan, yazıma yardımcı olan ya da sadece genel bir destek sağlayan, finansal ve materyal desteği sunan kişiler verilebilir.

Bütün yazarlar, araştırmanın sonuçlarını ya da bilimsel değerlendirmeyi etkileyebilme potansiyeli olan finansal ilişkiler, çıkar çatışması ve çıkar rekabetini beyan etmelidirler. Bir yazar kendi yayınlanmış yazısında belirgin bir hata ya da yanlışlık tespit ederse, bu yanlışlıklara ilişkin düzeltme ya da geri çekme için editör ile hemen temasa geçme ve işbirliği yapma sorumluluğunu taşır.

Editör ve Hakem Sorumlulukları

Baş editör, makaleleri, yazarların etnik kökeninden, cinsiyetinden, uyruğundan, dini inancından ve siyasi felsefesinden bağımsız olarak değerlendirirler. Yayına gönderilen makalelerin adil bir şekilde çift taraflı kör hakem değerlendirmesinden geçmelerini sağlar. Gönderilen makalelere ilişkin tüm bilginin, makale yayınlanana kadar gizli kalacağını garanti eder.

Baş editör içerik ve yayının toplam kalitesinden sorumludur. Gereğinde hata sayfası yayınlamalı ya da düzeltme yapmalıdır.

Baş editör; yazarlar, editörler ve hakemler arasında çıkar çatışmasına izin vermez. Hakem atama konusunda tam yetkiye sahiptir ve dergide yayınlanacak makalelerle ilgili nihai kararı vermekle yükümlüdür.

Hakemler, araştırma, yazarlar ve/veya araştırmaya fon sağlayanlarla çıkar çatışması içinde olmamalıdır. Hakemler değerlendirmelerinin sonucunda tarafsız bir yargıya varmalıdırlar. Gönderilmiş yazılara ilişkin tüm bilginin gizli tutulmasını sağlamalı ve yazar tarafında herhangi bir telif hakkı ihlali ve intihal fark ederlerse editöre raporlamalıdırlar.

Hakem, makale konusu hakkında kendini vasıflı hissetmiyor ya da zamanında geri dönüş sağlaması mümkün görünmüyorsa, editöre bu durumu bildirmeli ve hakem sürecine kendisini dahil etmemesini istemelidir.

Değerlendirme sürecinde editör hakemlere gözden geçirme için gönderilen makalelerin, yazarların özel mülkü olduğunu ve bunun imtiyazlı bir iletişim olduğunu açıkça belirtir. Hakemler ve yayın kurulu üyeleri başka kişilerle makaleleri tartışamazlar. Hakemlerin kimliğinin gizli kalmasına özen gösterilmelidir. Bazı durumlarda editörün kararıyla, ilgili hakemlerin makaleye ait yorumları aynı makaleyi yorumlayan diğer hakemlere gönderilerek hakemlerin bu süreçte aydınlatılması sağlanabilir.

Hakam Değerlendirmesi

Hakem Değerlendirme Politikaları

Daha önce yayınlanmamış ya da yayınlanmak üzere başka bir dergide halen değerlendirilmedi olmayan ve her bir yazar tarafından onaylanan makaleler değerlendirilmek üzere kabul edilir. Gönderilen ve ön kontrolü geçen makaleler iThenticate yazılımı kullanılarak intihal için taranır. İntihal kontrolünden sonra, uygun olan makaleler baş editör tarafından orijinallik, metodoloji, işlenen konunun önemi ve dergi kapsamı ile uyumluluğu açısından değerlendirilir.

Seçilen makaleler en az iki ulusal/uluslararası hakeme çift taraflı kör hakemlik ile değerlendirmeye gönderilir; yayın kararı, hakemlerin talepleri doğrultusunda yazarların gerçekleştirdiği düzenlemelerin ve hakem sürecinin sonrasında baş editör tarafından verilir.

Hakem Süreci

Daha önce yayınlanmamış ya da yayınlanmak üzere başka bir dergide halen değerlendirilmedi olmayan ve her bir yazar tarafından onaylanan makaleler değerlendirilmek üzere kabul edilir. Gönderilen ve ön kontrolü geçen makaleler iThenticate yazılımı kullanılarak intihal için taranır. İntihal kontrolünden sonra, uygun olan makaleler baş editör tarafından orijinallik, metodoloji, işlenen konunun önemi ve dergi kapsamı ile uyumluluğu açısından değerlendirilir. Editör, makaleleri, yazarların etnik kökeninden, cinsiyetinden, cinsel yöneliminden, uyruğundan, dini inancından ve siyasi felsefesinden bağımsız olarak değerlendirir. Yayına gönderilen makalelerin adil bir şekilde çift taraflı kör hakem değerlendirmesinden geçmelerini sağlar.

Seçilen makaleler en az iki ulusal/uluslararası hakeme değerlendirmeye gönderilir; yayın kararı, hakemlerin talepleri doğrultusunda yazarların gerçekleştirdiği düzenlemelerin ve hakem sürecinin sonrasında baş editör tarafından verilir.

Hakemlerin değerlendirmeleri objektif olmalıdır. Hakem süreci sırasında hakemlerin aşağıdaki hususları dikkate alarak değerlendirmelerini yapmaları beklenir.

- Makale yeni ve önemli bir bilgi içeriyor mu?
- Öz, makalenin içeriğini net ve düzgün bir şekilde tanımlıyor mu?
- Yöntem bütünlüklü ve anlaşılır şekilde tanımlanmış mı?
- Yapılan yorum ve varılan sonuçlar bulgularla kanıtlanıyor mu?
- Alandaki diğer çalışmalara yeterli referans verilmiş mi?
- Dil kalitesi yeterli mi?

Hakemler, gönderilen makalelere ilişkin tüm bilginin, makale yayınlanana kadar gizli kalmasını sağlamalı ve yazar tarafında herhangi bir telif hakkı ihlali ve intihal fark ederlerse editöre raporlamalıdır. Hakem, makale konusu hakkında kendini vasıflı hissetmiyor ya da zamanında geri dönüş sağlaması mümkün görünmüyorsa, editöre bu durumu bildirmeli ve hakem sürecine kendisini dahil etmemesini istemelidir.

Değerlendirme sürecinde editör hakemlere gözden geçirme için gönderilen makalelerin, yazarların özel mülkü olduğunu ve bunun imtiyazlı bir iletişim olduğunu açıkça belirtir. Hakemler ve yayın kurulu üyeleri başka kişilerle makaleleri tartışamazlar. Hakemlerin kimliğinin gizli kalmasına özen gösterilmelidir.

Yazım Kuralları

Makale Hazırlama ve Gönderim

- Times New Roman 12 punto ve çift satır aralığı kullanılmalıdır.
- Kelime ve sayfa sınırı bulunmamaktadır.
- Özgün araştırma, derleme, meta-analiz ve döküman analizi makaleleri kabul edilmektedir. Derginin yayın dili İngilizce ve Türkçedir.
- Aksi belirtilmedikçe gönderilen yazılarla ilgili tüm yazışmalar ilk yazarla yapılacaktır. Makale gönderimi online olarak yapılmalıdır. Gönderilen yazılar, makaleyle ilgili detayları içeren (bkz: Son Kontrol Listesi) kapak sayfası; editöre mektup, yazının elektronik formunu içeren Microsoft Word 2003 ve üzerindeki versiyonları ile yazılmış elektronik dosya ve tüm yazarların imzaladığı Telif Hakkı Anlaşması Formu eklenerek gönderilmelidir.
- Metin içi ve dışı referans formatı APA-7 stiline göre hazırlanmalıdır.

- Tablo ve şekiller için sayı sınırı bulunmamaktadır.
- Metin sırasıyla; Türkçe ve İngilizce özet, İngilizce geniş özet (Türkçe makaleler için), giriş (alanyazın), yöntem, bulgular, tartışma, referans listesi, tablo ve şekiller ile ekler (gerekli durumlarda) bölümlerinden oluşmalıdır.
- İngilizce ve Türkçe özetler 200 kelime olmalıdır. Türkçe hazırlanan makaleler için İngilizce geniş özet gerekmektedir. İngilizce geniş özet 600-800 kelime aralığında olmalıdır ve giriş, yöntem, bulgular, tartışma başlıklarını içermelidir.
- Tablo ve şekiller ayrı bir belge olarak gönderilmelidir. Ana metin içinde tablo ve şekillerin yer alması gereken yerler, şekil ve tablo numaraları belirtilerek işaretlenmelidir ("Tablo 1 Buraya Yerleştirilmelidir" gibi).

Kaynaklar

- Yazar(lar)dan çalışmalarında birincil kaynaklara atıf yapmaları beklenmektedir.
- Erken Görünüm olarak yayımlanan makalelere atıflar "sayısı hazırlık sürecindeki yayın" şeklinde verilmelidir.
- Kaynakların doğruluğundan yazar(lar) sorumludur. Tüm kaynaklar metinde belirtilmeli ve alfabetik olarak sıralanmalıdır.

Referans Stili ve Formatı

- Human Factors in Aviation and Aerospace, metin içi alıntılama ve kaynak gösterme için APA (American Psychological Association) 7. stilini benimser. Bu stille ilgili kurallara aşağıdaki linkten ulaşılabilir:
- <https://apastyle.apa.org/style-grammar-guidelines/references/examples/>

Son Kontrol Listesi

Aşağıdaki listede yer alan bilgilerin eksik olup olmadığından emin olunuz:

- Editöre mektup
 - ▶ Başka bir dergiye gönderilmemiş olduğu bilgisi
 - ▶ Sponsor veya ticari bir firma ile ilişkisi (varsa belirtiniz)
 - ▶ Kaynakların APA 7'ye göre belirtildiği
 - ▶ İngilizce yönünden kontrolünün yapıldığı
 - ▶ Yazarlara Bilgide detaylı olarak anlatılan dergi politikalarının gözden geçirildiği
- [Telif Hakkı Anlaşması Formu](#)
- [Yazar Formu](#)
- Daha önce basılmış materyal (yazı-resim-tablo) kullanılmış ise izin belgesi
- [Kapak sayfası](#)
 - ▶ Makalenin Türkçe ve İngilizce başlığı
 - ▶ Yazarların ismi soyadı, unvanları ve bağlı oldukları kurumlar (üniversite ve fakülte bilgisinden sonra şehir ve ülke bilgisi de yer almalıdır), e-posta adresleri
 - ▶ Sorumlu yazarın e-posta adresi, açık yazışma adresi, iş telefonu, GSM, faks nosu
 - ▶ Tüm yazarların ORCID'leri
 - ▶ Teşekkür, çıkar çatışması, finansal destek bilgisi
- Makale ana metni
 - ▶ Türkçe ve İngilizce başlık
 - ▶ Özetler: 200 kelime Türkçe ve 200 kelime İngilizce (Türkçe hazırlanan makaleler için İngilizce geniş özet gerekmektedir. İngilizce geniş özet 600-800 kelime aralığında olmalıdır ve giriş, yöntem, bulgular, tartışma başlıklarını içermelidir.)
 - ▶ Anahtar Kelimeler: 3-5 adet Türkçe ve 3-5 adet İngilizce
 - ▶ Makale ana metin bölümleri
 - ▶ Kaynaklar
 - ▶ Tablolar-Resimler, Şekiller (başlık, tanım ve alt yazılarıyla)