



HAVACILIK SEKTÖRÜNDE STRES YÖNETİMİ VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

Betül AKSU^{1*}, Mehmet Serhat ODABAŞ¹

¹Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Akıllı Sistemler Mühendisliği Anabilim Dalı, 55139, Samsun, Türkiye

Özet: Stres, zorlu ya da rahatsız edici bir durum karşısında kişinin hissettiği duygusal ve fiziksel gerilim hali ile olaylara verdiği yanıtıdır. Yoğun geçen günümüz şartlarında birçok uyaran nedeniyle strese maruz kalınmaktadır. Stresin olumlu ve olumsuz etkileri mevcuttur. Olumlu stres uyaranlarına maruz kalmak insanların gelişimini sağlayarak enerjiyi yoğunlaştırmasına ve iş performansına olumlu etki sağlarken; olumsuz stres uyaranlarına maruz kalmak ise sağlık durumunda sorunlara, zihinsel sağlığının kalitesine, bireyin performansına kadar birçok konuyu etkilemektedir. Stresin etkisi tüm meslek gruplarında görülmektedir. İnsanın aktif olarak yer aldığı havacılık sektöründe stres faktörü ise uçuş güvenliği, yer hizmetlerinde işleyişin sürdürülebilirliği, kabin ekibinin motivasyonu, pilotların performansı gibi konularda büyük etkiye sahiptir. Bu çalışma stres faktörünün havacılık endüstrisine olan etkilerine odaklanmakta ve mevcut çalışmalar ile öneriler incelenmektedir.

Anahtar kelimeler: Havacılık, Havacılık sektörü, Stres, Stres yönetimi

Stress Management and Solutions for the Aviation Sector

Abstract: Stress is the reaction of emotional and physical tension that a person feels in the face of a difficult or disturbing situation. In today's intense conditions, we are exposed to stress due to many stimuli. Stress can have positive and negative effects. While being exposed to positive stress stimuli provides a positive effect on people's development, energy concentration, and work performance, exposure to negative stress stimuli affects many issues such as health problems, the quality of mental health, and the performance of the individual. The effect of stress can be seen in all areas of working conditions. The stress factor in the aviation industry, where people are actively involved, has a great impact on flight safety, the sustainability of ground handling services, the motivation of the cabin crew, and the performance of the pilots. This study focuses on the influence of stress element on aviation industry, and examines the previous studies with recommendations in relation to it.

Keywords: Aviation, Aviation sector, Stress, Stress management

*Sorumlu yazar (Corresponding author): Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Akıllı Sistemler Mühendisliği Anabilim Dalı, 55139, Samsun, Türkiye

E mail: betull.aksuu@gmail.com (B. AKSU)

Betül AKSU



<https://orcid.org/0000-0002-5124-641X>

Mehmet Serhat ODABAŞ



<https://orcid.org/0000-0002-1863-7566>

Gönderi: 12 Ocak 2021

Kabul: 01 Haziran 2021

Yayınlanma: 01 Temmuz 2021

Received: January 12, 2021

Accepted: June 01, 2021

Published: July 01, 2021

Cite as: Aksu B, Odabaş MS. 2021. Stress management and solutions for the aviation sector. BSJ Pub Soc Sci, 4(2): 99-103.

1. Giriş

Yakın zamana kadar Wright kardeşler ile özdeşleşen havacılık kavramı ile ilk uçağın uçuşu da bu kavramın miladı kabul edilmiştir. Birçok ülke bu kavramı kendine mal etmektedir. Ancak havacılık insanlığın ortak birikimi olarak değerlendirilmektedir. Balonla modern havacılık kavramı güç kazanarak planörle gelişmeye devam etmiştir. Nihayetinde insanlık tarihine etki edecek kadar önemli hale gelmesi uçağın icadıyla gerçekleşmiştir (Yalçın, 2016).

Havacılık sektörü askeri havacılık ve sivil havacılık olarak iki kategoride incelenmektedir. Güvenliği sağlamak, askeri amaçlar veya sınır kontrolü gibi görevler için kullanılmayan hava araçları sivil hava aracı sayılır. Bu araçlarla gerçekleştirilen faaliyetler sivil havacılık kapsamına girer (Uyar, 2012). I. ve II. Dünya Savaşları sırasında askeri havacılık doğrultusunda gerçekleştirilen yatırımlar, 1950'lerden sonra sivil havacılık faaliyetlerinin hızlanmasına katkı sağlamıştır (Akca,

2020).

Taşımacılığın en kolay alternatifi olan havacılık sektörü ülke taşımacılığında öncüdür. Dünyada hava ulaşım ağlarının artması ile hava taşımacılığı ve havacılık sektörü daha önemli bir duruma gelmiştir. 1983 yılında yürürlüğe giren 2920 sayılı Sivil Havacılık Kanunu'nda 2001 ve 2003 yıllarında düzenlemeler yapılmıştır. Bu düzenlemeler ile Özel havayollarının yurt içinde uçuş yapılabilmesine de imkân sağlamış ve rekabeti arttırmıştır. Havayolu taşımacılığı bu yıllardan sonra hızla gelişim gösterip sektörde kayda değer bir büyüme meydana getirerek günümüzde de gelişimini sürdürmektedir (Yılmaz, 2020).

Düzenli ve emniyetli bir şekilde hava taşımacılığını sürdürebilmek için hava trafik kontrolörleri, pilotlar, kabin ekibi ve diğer çalışanlar önemli bir rol oynar. Her birinin iş yükünün karmaşıklığı nedeniyle bu sürecin işleyişi durumdan etkilenmektedir. Bu karmaşıklığın ana sebeplerinden biri stres faktörüdür (Bongo ve ark., 2018).



Stres terimi ilk olarak 1926 yılında Hans Selye tarafından vücudun bir talebe yönelik duruma özgü olmayan tepkisi olarak tanımlanmıştır (Alam, 2015). Stres, kişilerin başka insanlarla iletişim ve ilişkilerini etkileyen ve bireylerin davranışların üzerinde de etki gösteren bir kavramdır. Stresin meydana gelmesi için insanın yaşamını sürdürdüğü ortamdan ya da çevresinde ortaya çıkan değişimlerden etkilenmesi gerekir (Güçlü, 2001). Stres ortaya çıkaran kaynaklar stresör olarak adlandırılır. Örgütsel stres, insanların işleriyle ve diğer insanlarla etkileşimi sonucu ortaya çıkan bir durumdur. Örgütlerde stres meydana geldiğinde; iş hızının azalması, performansın kalitesinin ve verimliliğinin değişmesi, yaratıcılığın azalması, çeşitli hastalıklar ve hatta ölüm gibi ciddi sonuçlar görülür. Örgütte çalışan insanları etkileyen stresörler de; iş yükünün fazlalığı, zamanın sınırlılığı, yetkiye ait sorumlulukların karşılanmasında yetersiz kalınması, örgüt ve bireyler için değer yargıları arasındaki uyumsuzluk, birey ve işi arasındaki uyumsuzluk, rol çatışması, sorumluluklara karşı ortaya çıkan endişe, çalışma koşulları olarak gruplandırılabilir (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004). İş stresi genellikle iş ortamından kaynaklı bir gerilimden dolayı kişinin kendi kendine yarattığı bir durumdur. Ortaya çıkan bu stres yönetim için; performansta verimsizlik, kaynakların israfı gibi bazı sorunlar yaratabilir. En büyük etki çalışan performansı üzerinde ve akabinde genel performans üzerinde görülmektedir. Stres düzeyi yüksek bir çalışanın işinde iyi bir performans göstermesi de zordur (Teke, 2017).

Bu çalışmada havacılık sektörü ve bu sektörde çalışanların maruz kaldıkları stresörlerin etkilerinden ve alternatif çözüm önerileri incelenmiştir.

2. Stres Nedir?

Stres Latince kökenli bir kelime olup "estricia"dan ve eski Fransızca'da "esterce" kelimelerinden gelmektedir. Stres sözcüğü aynı zamanda sıkılmak, bağlamak, sıkıştırmak anlamlarını da içeren Latince "stringere" kelimesinden türetilmiştir. 17. yüzyılda bela, musibet, felaket, dert, keder, gibi anlamlar yerine kullanılıp 18. ve 19. yüzyıllarda ise anlam değiştirerek güç, baskı, zor gibi anlamlarda da kullanılmıştır (Özçiriş, 2017). Fiziksel, psikolojik ve davranış durumumuzu etkileyen stres, vücudumuzun zorluk ve belirsizlikler karşısında gösterdiği tepkidir (Sarı, 2019). Stres durumuna uyum sağlanmadığı durumlarda kişisel ve kurumsal maliyetler ortaya çıkacaktır. Örgütsel bağlamda ortaya çıkan stres performansta düşüş meydana getirebilir, üretkenliğin azalmasına neden olabilir (Özçiriş, 2017). Yapılan araştırmalar strese belli düzeyde maruz kalmanın yararlı olduğunu ve yanı sıra stres ile performans arasında da ilişki olduğunu göstermektedir (Sarı, 2019). Yüksek performans göstermek için strese belli miktarda ihtiyaç duyulmaktadır. Dozu iyi belirlenmiş stresi, verimliliğe olumlu etkide bulunan bir unsur olarak görebiliriz. Kontrol edilebilen ideal düzeydeki stres artan performans anlamına gelmektedir (Yılmaz, 2006). Stres

yönetimi sağlıklı ve verimli bir yaşam sürdürebilmek için optimum seviyede stres oluşturma hedefiyle bireysel yaşantıya, örgütsel performansa olumlu katkı sağlamaktadır. Stres yönetimi ile bireyler, çalışma yaşamında karşılaştığı stresörlerle baş edebilmek için bireysel stres yönetim tekniklerini kullanır. Yönetim ise örgütsel programlar ile çalışma ortamını stresörlerden arındırarak personele daha huzurlu bir ortam sağlamayı hedefler (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004).

Kokpitteki iletişim istenilen kalitede olmadığında, amirler tarafından kabin memurlarının yıkıcı eleştiriyeye maruz kalması ve benzeri durumlar uzun sürdüğünde çalışanlarda ruhsal zorlanmalar ortaya çıkabilir. Bu doğrultuda hayat kalitesi ve iş verimi düşer (Anonim, 2020). İnsanlar tüm yaşamının çeyrek süresini iş hayatında geçirir ve stres için elverişli bir ortam olması sebebiyle de en önemli stresörlerden biri olarak değerlendirilir. Stres optimum yoğunlukta olduğunda bireyi geliştiren, ona tecrübe kazandıran, harekete geçiren ve güçlendiren bir uyarıcı olarak nitelendirilmektedir (Aka ve ark., 2015).

3. Havacılıkta Stres

Havacılık sektöründe mesafeye göre uçuş türleri belli zorlukları beraberinde getirmektedir. Görev süresinin uzunluğu, uyanma/uyku düzeni, uçuş sırasında dinlenme, görev öncesi ve sonrası dönem toparlanması da mürettebat üzerindeki etkilerine örnektir (Skultety ve ark., 2019). Belli bir düzeyde stresin olumlu etkisi olduğu savunulan bir görüş olsa da havacılık alanında stres negatif görülmekte ve uçuş mürettebatlarının performans düzeyini düşürdüğü düşünülmektedir. Ancak seviyesi önemli olmak kaydıyla stres, pozitif olarak değerlendirildiğinde bir pilotu tehlikelere karşı dinamik tutabilir ve performansını, konsantrasyonunu artırarak olumlu etkileyebilir (Sarı, 2020). Havacılık sektöründe yoğun olan iş stresi, iş tatminini de etkilemektedir. İş tatmini etkilendiği bireysel ve örgütsel faktörlerle çeşitlilik göstermektedir. Bireysel faktörler, kişinin inanç ve değerlerine, kültürel faktörlere; ekonomik, sosyal, politik birçok durumda bireyin beklentilerini ve ihtiyaçlarını değiştirebileceği için buna benzer çevresel faktörler de iş tatmini üzerinde etkilidir. Ancak bu durum meslekler ya da incelenen sektöre göre ya da iş tatmininin incelenen boyutuna göre değişiklik gösterebilir. Örgütsel faktörler ise; ücret, görevde yükselme, işin niteliği, prosedürler, çalışma şartları, örgütsel adalet gibi faktörlere bağlıdır (Uyar, 2012). Havacılık sektöründe günden güne artmakta olan zaman baskısı ve sürekli gelen yeni hedeflerin oluşturduğu değişimlerle sıfır hata, işten atılma korkusu ve agresif büyüme gibi durumlar çalışanlarda strese neden olmaktadır (Erdem, 2018). İş stresi sonucunda çalışanların performansının düşmesi, verimliliğin azalması, depresyon ve kaygı gibi bozukluklar oluşurken; işe devamsızlık, geç gelme, fiziksel ve psikolojik sağlık sorunları, çeşitli hastalıklar, motivasyon düşüklüğü gibi olumsuzluklar ortaya çıkmaktadır (Aka ve ark., 2015).

COVID-19 salgın döneminde hava trafiğinin %90'ın üzerinde azalması sonucu bu sektörde faaliyet gösteren işletmelerin finansal anlamda ciddi kayıplar yaşamasına sebep olmuştur. Bu beklenmedik süreçte kriz yönetimi konusu her zamankinden daha önemli hale gelmiştir. Yaşanan salgın sonucu bulaşma etkisinden korunmak amacıyla havacılık sektöründeki işleyiş aksamıştır. Bu durum çalışanlarda strese neden olmaktadır (Akca, 2020).

3.1. Yolcu Stresi

Havacılık sektörü doğrudan veya dolaylı halde insanların davranışlarına etki etmektedir. İnsanlar bir yandan stresten uzaklaşmak amacıyla seyahat ederken diğer yandan yaptıkları yolculuk onlar için stresin kaynağı haline gelebilmektedir. Havalimanına geliş süresinden başlayarak gidilen yerdeki havalimanından çıkana kadar insanlar arasındaki iletişimin aksamamasıyla ilgili sorunlar ortaya çıkabilir. Bu durum kişilerde strese neden olmaktadır. Havalimanında olabilecek yeni bir uygulama, ilave bagaj ücreti ödenip ödenmeme durumu, uçuş saatinde olabilecek değişiklik gibi durumlarda zamanında bilgilendirilme yapıp yapılmayacağı ile ilgili birçok konu stres kaynağı olarak değerlendirilir (Demirbay, 2017). Seyahatlar yolcularda ve hava ekibinde stresi ortaya çıkarabilir. Yolcular tarafından deneyimlenen çeşitli psikolojik zorluklar uçuş sürecindeki yolcular için büyük bir etkiye sahiptir (Bor, 2007).

3.2. Hava Kontrolörlerinin Stresi

Hava trafiğinin güvenli akışında hava trafik kontrolörleri önemli rol oynarlar. Bu rolün yerine getirilmesi çeşitli stres faktörleri nedeniyle engellenebilir. Kontrolörler için stres oluşturan etkenler; yabancı trafik, yüksek hava trafik hacmi, uyku miktarı, öngörülemeyen olaylar, sınırlamalar, insan gücü eksikliği, kesintisiz görev/dönem, vardiyalı ve gece çalışması, hataların sonuçlarından korkma, duygusal koşullar, kişisel kapasite, aydınlatma, optik yansımalar, gözetmen ve meslektaşları ile ilişkiler, mikro iklim, özel hayat koşulları/ilişkiler olarak sıralanabilir (Bongo ve ark., 2018). En iyi şekilde düşünme eğilimi olarak tanımlanan bütüncül düşünme şeklini benimseyen kontrolörlerin diğerlerinden farklı olması çok olasıdır. Bütüncül düşünme stiline sahip olan kontrolörler, gördüklerinin ötesinde düşünecekler, uçak yörüngelerinde ve görev taleplerinde daha fazla belirsizlik ihtimali bekleyecek ve bu duruma müdahale etme olasılıkları daha yüksek olacak. Bununla birlikte uzun vadeli insan-çevre etkileşiminden elde edilen iş deneyiminin de önemli etkisi olduğu düşünülmektedir (Zehang ve ark., 2017).

3.3. Uçuş Ekibinin Stresi

Kabin ekiplerinin maruz kaldığı stres; düzensiz çalışma saatleri, iş arkadaşlarıyla ve amirleriyle ilişkileri, kurallara uyma zorunluluğu, hata yapma korkusu, gece uçuşları, iş ortamındaki psikolojik baskı, öngörülemeyen olaylar, yoğun uçuş programlarının durumu gibi konulardan kaynaklanabilir. Çalışanların bu yoğun iş stresi nedeniyle düşük performans gösterme ve daha çok

devamsızlık sergileme ihtimali görülebilir (Erdem, 2018). Pilotların uçuş esnasında liderlik tarzları da kabin ekipleri açısından stres oluşturabilir. Diğer taraftan kabin ekiplerinin ağır servis arabalarını itip, çekmesi ve yine ağır olan metal çekmece ve dolapları kaldırmaları da sağlıklarını olumsuz etkilemektedir. Ayrıca uçuş ekiplerinde iş ile bağlantısı olmayan ailevi durumlar, sosyal yaşam, değişikliklere alışkın olmama, ani gelişen durumlar, yorgunluk, öngörü eksikliği gibi durumlar da strese neden olmaktadır. Stresle başa çıkabilmek için eğitim, motivasyon, öngörü ve kendine güven gerekli öğeler olarak görülmektedir. Yüksek stres düzeyi içeren meslek gruplarından biri olan kabin memurlarının uçuşta motivasyon ve performansının düşüklüğü hizmet kalitesini de etkiler.

İzlanda'da yapılan bir araştırmada, farklı meslek grubundan insanlar ve çalışma ortamları/sağlık ile yaşadıkları stres karşılaştırıldığında kabin ekiplerinin daha çok stres belirtisi gösterdiği ve daha fazla sağlık problemi yaşadığı belirtilmiştir. Kabin ekipleri meslekte devam edecek olmalarına rağmen, kendi gelecekleri için kötümser olup tükenmiş hissettikleri görülmüştür (Erdem, 2018). Havacılık sektöründe ekip ruhu ile süreç değerlendirildiğinde stresle başa çıkmak bireysel performans düzeyleri açısından da önemlidir. İş stresiyle; planlı hareket ederek, gerçek sorunu bularak, zamanı yönetimi sağlayarak, takım amaçlarını sahiplenerek, paylaşımda bulunarak, gerçekçi davranışlar sergileyip başa çıkarak ekip performansını da önemli düzeyde katkı sağlanabilir (Aka ve ark., 2015).

3.4. Yer Hizmetlerinin Stresi

Yer hizmetleri çalışanlarının stresörlerden etkilenmesinin eğitim düzeyi ile ilişkili olduğu görülmüştür. Stresle baş etmede en etkili yöntem ise "stres oluşturan durumu güvenilen biri ile konuşma" olarak tespit edilmiştir. İnsanların karşılaştığı stresten uzaklaşmak için çoğunlukla tercih ettiği yöntemin, dostları veya aile üyeleriyle, problem yaratan kaynakları paylaşması olduğu görülmüştür. Bu durum iş yoğunluğu sebebiyle aile üyeleri dışındaki kişilerle etkileşimde bulunacak zamanının olmamasından kaynaklanmaktadır (Gündüz, 2017).

4. Çözüm Yolları

Stres ile baş etmek için çeşitli yöntemler geliştirilmiştir. Stresle mücadelede başarılı olunması için bireysel mücadelenin yanı sıra örgütlerin de, stresin hem personel hem de kurum için ne kadar önemli bir etken olduğunu fark edip gerekli düzenlemeleri yapması gerekmektedir. Bu düzenlemeleri bireysel yöntemler, örgütsel yöntemler, zihinsel teknikler ve davranışsal teknikler gibi yöntemler doğrultusunda yapmalıdır (Özçirşi, 2017). Emniyetin ön planda yer aldığı havacılık sektöründe personelin performansı ve moralinin yüksek olması önemlidir. Yapılan birçok çalışma, performans ile iş tatmini arasındaki ilişkinin önemini ortaya koymuştur (Uyar, 2012). Stresle başa çıkmak için; uyumak, egzersiz, müzik dinlemek ve sporla ilgili faaliyetlerde bulunarak

kişinin dikkatini başka yöne çekip stres düzeyi optimum seviyede tutulabilir (Bongo ve ark., 2018). Stres yönetimi sağlıklı bir yaşam sürebilmek için gereklidir. Ruh ve beden sağlığı korunarak üretken ve verimli bir yaşam sürdürebilmek mümkün olmaktadır. Stres yönetiminin amacı, bütün stres çeşitlerinden kaçınmak değil, verimlilik ve enerji alanında olumlu bir güç oluşturmaktır (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004).

Stres yönetimi, uçuş personelinin yapacağı olası hataları en aza indirme, iş performansını geliştirme ve yaşam kalitesini artırmada önemli bir etkidir. Stresle başa çıkmak için birçok yöntem vardır; sağlıklı beslenme, kaliteli uyku, egzersiz, sosyal ilişkileri ve aile ilişkilerini güçlendirme olarak belirlenebilir. Bu yöntemler genel olarak stresle başa çıkma yöntemlerinden olsa da havacılık sektöründe stres yönetimi için ek olarak izlenmesi gereken yollar vardır: hazırlık, öngörü, planlama, iletişim, kaynak kullanımı, ekip kaynak yönetimi, zaman yönetimi (Sarı, 2020). Stres iyi yönetildiğinde bireysel performansa olumlu katkıda bulunur. Ancak stresin yoğun olması durumunda performansın olumsuz etkilendiği görülmektedir.

Örgütler ise bu aşamada her daim varlığını sürdürecektir olan stresin başlangıç ve gelişme aşamasında önleyici hizmet sunarak stresle mücadele etmek zorundadır. Bu doğrultuda, kaynağın strese, ortaya çıkan stresin yeni bir stres kaynağına dönüşerek oluşan kısır döngü yerine, alınan tedbirler ve çözümler ile stresin olumlu gelişmelere sebep olduğu bir düzen kurulmalıdır (Yılmaz, 2006). Yapılan çalışmalar ile örgütsel ve bireysel performansı ve verimliliği artırmak için stres düzeyinin kontrol altında tutmak gerektiği ortaya çıkmıştır. Havacılık alanında iş stresi ile başa çıkma davranışında kullanılan faktörler; aidiyet, örgütsel bağlılık, sadakat ve takım ruhu gibi değerler olarak düşünülebilir. Yöneticiler tarafından iş stresi ile başa çıkabilmek için ise maddi iyileştirmeler, moral değeri yüksek çalışanlardan oluşan ekip çalışmalarına önem vermek olarak değerlendirilebilir (Aka ve ark., 2015).

5. Tartışma ve Sonuç

Hızla değişen ve gelişen yaşam şartlarına uyum sağlamaya çalışırken maruz kalınan stresin havacılık sektöründe etkisi tüm personel tarafından hissedilmektedir. Yapılan çalışmalarda stres uyaranlarına yoğun olarak maruz kalmanın iş stresi, performans sorunu ve bireysel sağlık sorunlarına da sebep olduğu görülmektedir. Yoğun stresi kontrol altına almak adına gün içinde meditatif çalışmalar yapmak, egzersiz, uyku düzeni, müzik dinleme, odağını değiştirme çalışmaları yapılması işe yarayabilir. Burada amaç stresi optimum seviyede tutmaktır. Stres yönetimi sağlanarak performans ve verimlilik artışı yaşanabilir.

Katkı Oranı Beyanı

Tüm yazarlar eşit oranda katkı düzeyine sahiptir. Tüm yazarlar makaleyi inceledi ve onayladı.

Çatışma Beyanı

Yazarlar bu çalışmada hiçbir çıkar ilişkisi olmadığını beyan etmektedirler.

Kaynaklar

- Aka B, Özmutaf NM. 2015. Havacılık alanında çalışanların iş stresi ile başa çıkma davranışlarının takım performansına etkisi: ampirik bir yaklaşım. 3. Ulusal Havacılık Teknolojisi ve Uygulamaları Kongresi, 23-24 Ekim, İzmir, Türkiye, 295-307.
- Akca M. 2020. Covid-19'un havacılık sektörüne etkisi. *Avrasya Sos Ekon Araş Derg*, 7(5): 45-64.
- Alam MA. 2015. Techno-stress and productivity: Survey evidence from the aviation industry. *J Air Transport Manage*, 50: 61-70.
- Anonim. 2020. Havacılık ve stres. URL: <https://www.havayolu101.com/2019/07/15/havacilik-ve-stres> (erişim tarihi: 12 Aralık 2020).
- Bongo MF, Alimpangog KMS, Loar JF, Montefalcon JA, Ocampo LA. 2018. An application of DEMATEL-ANP and PROMETHEE II approach for air traffic controllers workload stress problem: A case of Mactan Civil Aviation Authority of the Philippines. *J Air Transport Manag*, 68: 198-213.
- Bor R. 2007. Psychological factors in airline passenger and crew behaviour: A clinical overview. *Travel Medic Infect Disease*, 5: 207-216.
- Demirbay F. 2017. Sivil havacılıkta kural dışı davranan yolcu tehdidi. 4. Ulusal Havacılık Teknolojisi ve Uygulamaları Kongresi, 17-18 Kasım, İzmir, Türkiye, 87-97.
- Erdem Z. 2018. Ekip kaynak yönetiminde kabin ekiplerinin iletişim, ekip çalışması ve stresle başa çıkma tutumları ile kişilik yapıları etkileşimi: kabin ekipleri üzerinde bir çalışma. Doktora tezi, İstanbul Kültür Üniv, Sosyal Bil Enst, İstanbul, 149.
- Gümüştekin GE, Öztemiz AB. 2004. Örgütsel stres yönetimi ve uçuş personel üzerinde bir uygulama. *Erciyes Üniv İkt İdari Bil Fak Derg*, 23: 61-85.
- Gündüz C, Gündüz S. 2017. Havalimanı çalışanlarının örgütsel stres kaynaklarının belirlenmesi ve stresle mücadele etme yöntemlerinin tespiti üzerine bir uygulama. *TİDSAD*, 11: 187-199.
- Kandera B, Skultety F, Maserosova K. 2019. Consequences of flight crew fatigue on the safety of civil aviation. 8th International Conference on Air Transport. 2019, Zilina, Slovakia, 278-289.
- Özçiriş İ. 2017. Yamaç paraşütü yapan pilotların uçuş öncesi kaygı ve stres düzeyinin değerlendirilmesi. Yüksek lisans tezi, İstanbul Gelişim Üniv, Sağlık Bil Enst, İstanbul, 98.
- Sarı S. 2019. Havacılıkta stres yönetimi. URL: <https://blog.havacilikpsikolojisi.net/havacilikta-stres-yonetimi/> (erişim tarihi: 14 Kasım 2020).
- Teke A. 2017. Dönüşümcü liderliğin örgütsel bağlılığa etkisinde çalışan performansını rolü: havacılık sektöründe bir uygulama. Yüksek lisans tezi, İstanbul Gedik Üniv, Sosyal Bil Enst, İstanbul, 61.
- Uyar T. 2012. İş havacılığı teknisyenlerinde iş tatmini ve bir araştırma. Yüksek lisans tezi, T.C. İstanbul Kültür Üniv, Sosyal Bil Enst, İstanbul, 79.
- Yalcin O. 2016. Havacılık, hava gücünün doğuşu ve birinci dünya savaşına etkisi, Ankara Üniversitesi Türk İnkılap Tarihi Enst Atatürk Yolu Derg, 59: 181-236.
- Yılmaz F. 2020. Türkiye'de sivil havacılık sektörünün tarihsel gelişimi ve 2003-2018 yılları arasında sektörün değerlendirilmesi, *Avrasya Sos ve Ekon Araş Derg*, 7(1): 113-129.

Yılmaz O. 2006. Stresin performans üzerine etkisi 40ıncı piyade eğitim alay komutanlığı lider personeli üzerinde bir araştırma.

Yüksek lisans tezi, Süleyman Demirel Üniv, Sosyal Bil Enst, Isparta, 158.