

**UÇAK BAKIM TEKNİSYENLERİNİN
KİŞİLER ARASI ÇATIŞMA ÇÖZME YAKLAŞIMLARININ
TAKIM ALGISINA ETKİSİ***

**THE EFFECT OF INTERPERSONAL CONFLICT RESOLUTION APPROACHES
ON TEAM PERCEPTION
OF THE AIRCRAFT TECHNICIANS**

G. Serap ÇEKEROL¹, Emre AYDIN²

ÖZ

Havacılık denildiğinde akla gelen ilk unsur güvenli uçuş kavramıdır. Güvenli uçuş kavramını etkileyen birçok değişken bulunmakla birlikte, bu unsuru etkileyen en önemli değişkenin insan hataları kaynaklı olduğu bilinmektedir. İnsanın olduğu her ortam potansiyel çatışmaları doğuran ortamlardır. Çatışmanın kaçınılmazlığı bu olumsuz gibi görünen durumun bireyler arasında olumlu şekle dönüştürülmesi veya sürecin doğru yürütülmesi gerekmektedir. Çatışma süreci bireylerin iç dünyalarında veya birlikte iş gördükleri çevre içerisinde yaşanan birbirlerinin iletişim anlayışı, tutum ve davranışlarından huzursuz olması ile başlayan bir süreçtir. Takım çalışması, kısaca belirli bir amaca yönelik, koordinasyon içerisinde iş yapma anlamına gelmektedir. Uçak bakım birimleri de işgörenlerin eş güdüm ve iş birlikleri açısından değerlendirildiklerinde takım çalışması uçak bakım teknisyenleri için oldukça önemlidir. Bu araştırma ile uçak bakım birimlerinde görev yapan teknisyenlerin kişiler arası çatışma çözme yaklaşımlarının takım algılarına etkisini belirlemek amaçlanmıştır. Araştırma nicel yöntemle dayalı genel tarama modelinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın evrenini hava yolu teknisyenleri oluşturmaktadır. Araştırma sonuçları ışığında yöneticilere işlevsel olmayan çatışmaların çözümüne yönelik yol gösterici, takım içerisinde işlevsel çatışmaları etkili yöneterek işletme amaçlarını destekleyici ve takım performansı geliştirici öneriler getirilmesi amaçlanmaktadır.

Anahtar sözcükler: Çatışma, Takım, Uçak Bakım, Havacılık, Havacılık Emniyeti, İnsan Faktörleri

ABSTRACT

The first thing occurs in mind when called aviation is a safe flight. There are many variables that affect this element which is the primary aim. It's known that human factors are the biggest effect on aviation accidents. If there are people in a place, there is also the potential for conflict. Conflict interpreted as negative should be transformed into a positive form among individuals or the process should be carried out correctly. Conflict is experienced in the internal part of individuals and is the process of starting with being restless from the sides' means of communication, behavior, demeanors. Teamwork means coordinating the staff in the workplace for the transactions and cooperation. As the units of aircraft are evaluated in view of workers' coordination, teamwork is very important for the mechanics. With this research, it is aimed to determine the effect of the interpersonal conflicts between the mechanics in the maintenance units on the team concept. The research will be realized in the model of general screening based on quantitative method. The universe of this research consists of the technicians who are working in airline. In the light of research, it is aimed to show managers recommendations which are pathfinder towards solving the dysfunctional conflict, supportive to workplace goals by managing the functional conflicts in the team effectively, and improving team performance.

* Makale, Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Uluslararası İşletmecilik Programında tamamlanan, "Uçak Bakım Teknisyenlerinin Kişiler Arası Çatışma Çözme Yaklaşımlarının Takım Algısına Etkisi" isimli yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

¹ Doçent Dr., Anadolu Üniversitesi, Açıköğretim Fakültesi, Uzaktan Eğitim Bölümü, sturkay@anadolu.edu.tr, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0391-2489>.

² Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Uluslararası İşletmecilik Programı, Bilim Uzmanı, ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6107-9259>

Keywords: Conflict, Team, Aircraft Maintenance, Aviation, Aviation Safety, Human Factors

GİRİŞ

Havacılık; uçak, helikopter, balon, zeplin vb. hava araçları kullanarak sivil veya askeri amaçlarla uçmak ve söz konusu hava araçlarına ait tasarım, üretim, bakım/onarım ve trafik gibi diğer yer hizmetlerini sağlamak üzere icra edilen faaliyetlerin tamamıdır. Kısaca havacılık havacının yaptığı iş olarak tanımlanmaktadır (Oyman, 1998: 5; Devlet Hava Meydanları İşletmesi [DHMI], 2011; Karagülle, 2013: 10; Saraçyakupoğlu, 2016: 61; Türk Dil Kurumu [TDK], 2017).

Havacılık faaliyeti icra eden kurum ve kuruluşların ivme kazanması nedeniyle uçak bakım faaliyetlerinin önemi de aynı oranda artmaktadır. Uçak bakım; hava araçlarının gerektiğinde onarımını yapmak, arızalı parçaları değiştirmek ve onları ayarlamak, uçuşların öncesinde ve sonrasında kontrollerini gerçekleştirmek ve uçağın faaliyet durum tespitinin yapılması işidir (Gürbüz ve Cömert, 2012: 23). Uçak bakım teknisyenleri; iş arkadaşları ve yöneticilerinin yanı sıra örgütlerdeki diğer bölümlerle koordine ve iletişim içerisinde, iş birliği yaparak ve ekip çalışması becerileri gerektiren karmaşık bir ortamda çalışırlar (Kraus ve Gramopadhye, 2001: 52).

Havacılıkta yaşanan kaza ve olaylarda, iletişimin önemli bir rolü olduğu bilinmektedir. Helmreich ve Foushee (1993'den aktaran Ergül, 2009: 99) insan kaynaklı kazaların kök sebeplerinin çoğunlukla iletişim kaynaklı olduğunu ileri sürmüşlerdir. İletişim eksikliği de çatışmaların temel sebeplerinden birisidir (Arslan, 2010: 14).

En genel olarak çatışma, standart karar verme mekanizmalarında bir bozulma anlamında kullanılmaktadır. Bu bozulma sebebiyle birey, grup veya takım seçim yapmakta zorlanmaktadır (Ceylan, 2010: 43).

Bu araştırma ile uçak bakım birimlerinde takımlar halinde görev yapan teknisyenlerin kişiler arası çatışma çözme yaklaşımlarının takım algılarına etkisini saptamak; medeni durum, yaş ve öğrenim durumu gibi demografik özelliklerin kişiler arası takım algıları üzerine anlamlı farklılık oluşturup oluşturmadığını belirlemek amaçlanmıştır.

Araştırma sonuçları ışığında yöneticilere işlevsel olmayan çatışmaların çözümüne yönelik yol gösterici, takım içerisinde işlevsel çatışmaları etkili yöneterek işletme amaçlarını destekleyici ve takım performansı geliştirici dolayısıyla uçuş ve yer emniyetini geliştirici öneriler getirilmesi amaçlanmaktadır.

1. Takım Kavramı

Holpp (1999: 3) takım kavramını örgütte belirli bir sorumluluk bölgesinde örgüt hedeflerine yönelik çalışan bireyler olarak, Thompson (2011: 4) ise örgütün çıktılarına ilişkin sorumluluğu paylaşan ve birbirine bağlı bireylerin oluşturduğu bir küme olarak tanımlamaktadır. Starub (2002: 44)'ye göre takım, ortak amaç ve performans hedeflerine odaklanmış ve ortaklaşa belirlenen bir yaklaşımla sorumluluk sahalarına giren işi yapmak üzere birbirlerini tamamlayan özelliklerdeki bireylerin bir araya gelmesi ile oluşur.

1.1. Takım Çalışmasının Yararları

Takımlar örgütler için vazgeçilmez bir oluşum haline gelmiştir. Hangi türde örgüt olursa olsun takımlar örgütlerin niteliğini artırıcı ve amaçlarını ulaştırıcı özelliğe sahiptir. Alanyazın incelendiğinde takımları etkin kılan; takım sinerjisi, performans amaçları, yetenekler, kaynakların kullanımı, kaliteye odaklanma, yeniliğe odaklanma, etkili liderlik, iletişim ve zaman yönetimidir (Zehir ve Özşahin, 2008: 90-91). Takım çalışmasının yararları;

müşteri taleplerinin daha hızlı karşılanması, daha verimli bir çalışma, esneklik, yaratıcılık, düşük maliyet ve yüksek kalite olarak özetlenebilir (Koparan, 2005: 385). Takım çalışmasının örgüte, yöneticiye ve personele yararları Tablo 1.'de ayrı ayrı gösterilmiştir.

Tablo 1. Takım Çalışmasının Yararları

Örgüte Yararları	Yöneticiye Yararları
<ul style="list-style-type: none">• Verimlilik artar• Maliyet azalır• Rekabet gücü artar• Hiyerarşi azalır• Örgütsel iletişim artar• Alınan kararlar daha kolay uygulanır	<ul style="list-style-type: none">• Tecrübeleri artar• Stratejik planlamaya daha çok zaman ayırırlar• İşleri takip etmek yerine uzun vadeli planlar için çalışırlar• Personelle aralarındaki katı çizgiler ortadan kalkar
Personele (Takım Üyesine) Yararları	
<ul style="list-style-type: none">• Görevlerini daha az stresli görürler,• İş tatminleri artar,• Motivasyonları yükselir,• Bilgi ve becerileri gelişir,• Kendilerini değerli hissederler.	

1.2. Takım Çalışmasının Zararları

Üyeler kendi aralarındaki kişisel çatışmalar, yapıcı olmayan iletişim kalıpları, geçmiş alışkanlıklara olan özlem, farklı yorumlanan hedef ve amaçlar, yeni takım arkadaşlarına uyum sağlayamama gibi konular sebebiyle sorun yaşayabilirler (Hüseyinoğlu, 2011: 66). Weiss (1993: 33), Hardingham (1997: 129) ve Kesim (1999: 14)'e göre takım çalışmasının en çok bilinen iletişim ve çatışma kaynaklı olumsuz yönleri şunlardır:

• Üyeler arasındaki, işin olumsuz etkilenmemesi için gerekli olan etkin iletişiminin sağlanması zaman ve çaba gerektirir.

• Her birey için takım çalışması uygun bir yöntem olmayabilir. Bunu zor veya kendi tarzından farklı bulan üye çekinik kalabilir.

• Örgüt içerisindeki diğer takımlarla rekabet örgüt bütününe olumsuz yönde etkileyebilir.

• Zaman zaman yöneticiler de kendilerinin güç veya statü kaybedebilecekleri endişesi ile takım çalışmasını tehdit olarak görebilir.

• Takım üyelerinin performansları değerlendirilirken genel takım başarısının arkasına gizlenmiş pasif üye gibi diğerlerine göre yüksek performans gösteren üyede sorun oluşturabilir.

• Takım potansiyelinin kısıtlanmaması için ödüllendirme yapılırken uygun yöntemler seçilmelir. Ödül takım çalışmasına uygun olacağı gibi kişisel performansla da uyuşmalıdır.

2. Çatışma Kavramı

Nitelik ve büyüklüklerine bakılmaksızın tüm örgütlerde sorunun genellikle örgütsel işleyiş ve yapısından kaynaklandığı yönetim bilimciler tarafından paylaşılan bir görüştür. Sık karşılaşılan ve birlikte yaşanan sorunlardan birisi de çatışmadır (Aydın, 2005: 80). Çatışmanın tanımı yapılırken birçok kavramdan yararlanılmakta; zıtlasma, anlaşmazlık, tartışma, engel olma, uzlaşmama ve karşı koyma gibi çeşitli kavramların yerine kullanılmaktadır (Özkalp ve Kırel, 2013: 156). Mayer'e göre bu kavrama genellikle şiddet, kavga, yıkım, düşmanlık, savaş gibi anlamlar da yüklenmektedir (1990'dan aktaran Karip,

2003: 55). Çatışma sosyal yaşantının kaçınılmaz bir parçasıdır ve değerlerde, geçmiş yaşantılarda, inanışlarda ve algılarda farklılıkların sonucu olarak meydana gelebilmektedir (Karip, 2003: 56).

Genel Çatışma Yaklaşımları

Örgütsel çatışma ile ilgili yaklaşımlar geleneksel görüş, insan ilişkileri yaklaşımı ve etkileşimci yaklaşım olmak üzere temel olarak 3 başlıkta toplanabilir (Özkalp ve Kirel, 2013: 160).

Geleneksel Görüş: Bu görüşe göre çatışma kötü ve kaçınılması gereken bir durumdur. Çatışma olumsuz olarak ele alınmış ve olumsuz etkisini güçlendirmek için şiddet, yıkım ve mantıksızlık gibi terimlerle eş tutulmuştur (Verma, 1998: 19). Bu tarz görüşe sahip örgütlerde çatışma tamamen kaçınılması gereken bir durum olduğu için örgüt performansını yükseltmek için çatışma yaratanların uzaklaştırılması gerekmektedir (Özkalp ve Kirel, 2013: 161).

İnsan İlişkileri Yaklaşımı: Çatışmanın tüm organizasyonlarda doğal ve kaçınılmaz olduğunu ve çatışmanın nasıl ele alındığına bağlı olarak olumlu ya da olumsuz bir etkiye sahip olabileceğini savunmaktadır (Tokat, 1999: 88). Bu görüşe göre çatışma, görüş ve fikirlerin öğrenilmesi için bir mekanizma ve yaratıcılık için bir fırsat olabilir. Ayrıca iletişim ve bütünleşmeyi de artırır (Corvette, 2007: 92-93).

Etkileşimci Görüş: İnsan ilişkileri yaklaşımında olduğu gibi çatışma kabul edilmekte ve kaçınılmaz olarak görmektedir. Uyumlu, barışçıl işbirlikçi bir örgüt, yeniliğe ve değişime kayıtsız kalacağı savunmakta ve çatışmayı olumlu saymaktadır (Özkalp ve Kirel, 2013: 163). Çatışmadan kaynaklanan olumlu etkilere örnek olarak, görüş çeşitliliği, uyum ve yaratıcılık sayılabilir (Corvette, 2007).

2.1. Çatışma Türleri

Çatışma, örgütleri yakından ilgilendirenler olarak sınırlandırıldığında dört grupta incelenebilir:

Kişilerin kendi içlerindeki çatışma: Bireylerin birbirine zıt iki farklı durumla karşı karşıya kaldığında ne gibi bir tutum göstereceklerine karar verememeleri durumunda düşükleri ve bireyi rahatsızlığa, kızgınlığa ve strese sevk eden çatışmalardır (Koçel, 2011: 126). Üç alt tipi mevcuttur. Birey iki olumlu seçenek arasında seçim yapmak durumunda kaldığında *Yaklaşma-Yaklaşma*, iki olumsuz seçenek arasında kaldığında *Kaçınma-Kaçınma*, alınacak kararın olumlu ve olumsuz etkilerinin birlikte gözlemlendiği durumlarda ise *Yaklaşma-Kaçınma Çatışması* yaşanabilir.

Kişiler arası çatışma: Aynı işletmede beraber faaliyet gösteren bireylerin fikir, duygu ve görüşlerinin birbirlerinden farklı olması durumunda düşükleri çatışma halidir. Fakat aynı örgütsel düzeyde bireysel farklılıklardan dolayı çatışmalara da rastlanmaktadır. Sebep olan temel kaynak genellikle rol belirsizlikleridir (Eren, 1989: 127).

Kişiler arası Çatışma Çözme Yaklaşımı: Kişiler arasındaki çatışmalar farklı ihtiyaç ve çıkarlardan, örgüt/organizasyon yapısından, kişisel değerlerden, iletişim süreçlerinden, uyumsuzluklardan, kaygıdan, düşmanlık veya olumsuz dışa vurumlardan kaynaklanabilmektedir (Rahim, 2001'den aktaran Şahin, Basım ve Çetin, 2009: 87). Kişiler arası çatışmalar taraflar arasında geçen bir etkileşim sürecidir. Söz konusu süreç bireylerin kültür, ortam ve kişisel özellikleri gibi birçok değişkenden etkilenir. Burada iletişimin rolü ön plana çıkmaktadır. Tarafların tutum ve davranışları ile çatışma sürecine ilişkin müdahaleleri artırmak için, çatışma sonucunun değil; çatışmadaki iletişim sürecinin de dikkate alınması gerekmektedir (Goldstein, 1999).

Kültürel ve bireysel farklılıklar ve iletişim sürecinde işin içine katan bu yaklaşım “yüzleşme”, “özel/genel davranış”, “yaklaşma/kaçınma”, “kendini açma” ve “duygusal ifade” gibi boyutlardan oluşmaktadır (Goldstein, 1999: 23).

Yüzleşme: Çatışmada, üçüncü kişilerin tarafsız, doğal ve kabul edici olarak, sorunu yaşayan bireylerin arasına girmesi yani ara buluculuk yapmasıyla çözüme ulaşmak hedeflenir Moore (1987: 99). Çatışmalarda kişilerin karşı tarafla yüz yüze gelme isteklerini ifade etmektedir.

Özel/Genel Davranış: Özel davranış, bireylerin çatışma anında davranışlarını hissettikleri gibi tam olarak sergileyemediklerini ya da sadece kendilerini rahat hissettikleri ortamlarda sergileyebildikleri davranışları gösterirken, genel davranış kişilerin kendilerini her ortamda rahat hissettiklerini, olduğu gibi davrandıklarını ifade eder (Goldstein, 1999: 24).

Yaklaşma/Kaçınma: Bireylerin, çatışmayı genel anlamda nasıl algıladıklarıyla doğrudan ilişkilidir ve çatışmaya karşı tutumlarına işaret etmektedir. Yaklaşmada birey çatışmayı olumlu karşılayarak müsamaha gösterirken kaçınma yaklaşımı yıkıcı ve olumsuz karşılayarak çatışmadan kaçtıklarını göstermektedir (Arslan, 2005: 23).

Kendini Açma: Bu boyut, çatışma çözme süreçlerinde bireylerin rollerini, tecrübelerini, geleceğe yönelik talep ve isteklerini göstermek, kişilerin kendilerini çatışma içinde oldukları kişilere ne ölçüde açtıklarını belirtmektedir.

Duygusal İfade: Çatışma süreçlerinde duyguların olduğu gibi sergilenmesinin, çözüme olumlu katkı sağlayacağı düşüncesinden hareketle ortaya konmaktadır (Bodtker ve Jameson, 2001: 59).

Çatışma süreçlerinde bu yaklaşımlardan hangisinin benimsendiği, kişisel özellikler ele alındığında değişiklik gösterebilmektedir. Bireyin kendini olumlu veya olumsuz algılaması, davranışları neticesinde ödül/ceza düşüncesi veya böyle bir ilişkinin olmadığı sanısı kişilerin, çatışma çözme yaklaşımlarında farklılıklar göstermelerine sebebiyet verebilir (Canary vd., 1988: 33).

Kişiler ve gruplar arası çatışmalar: Grup/takım norm ve standartlarının bireye zorla benimsetmek, ona dahil olduğu grup/takımın diğer üyeleri tarafından baskı uygulanması kaynaklıdır (Özkalp ve Kirel, 2013: 170).

Grupların kendi içinde ve gruplar arası çatışmalar: Bu tip çatışmalar daha çok aynı amir, müdür veya yöneticiye bağlı gruplar arasında gözlemlenir. Takım içinde benzer görüş, iş yükü, yaşam tarzı veya kişiler arasında gruplaşmalar oluşabilir (Koçel, 2011: 127).

2.2. Çatışmanın Sonuçları

Çatışma sonuçları organizasyon içinde olumlu ve olumsuz olarak gözlemlenebilir. Çatışmanın örgüt lehine sonuçlanması, yöneticinin iyi bir çatışma yönetimi sergilemesi ile alakalıdır (Atiker, 2006). Etkin çatışma yönetim stratejileri uygulayarak başarı göstererek bu durumu organizasyon lehine kullanan yöneticilerin yönettikleri çatışmaların işletmeye getirdiği olumlu sonuçlardan aşağıda bahsedilmektedir (Akova ve Akın, 2015: 41).

2.2.1. Çatışmanın olumlu sonuçları

Bir organizasyondaki çatışma, konuya ve çatışma yönetim yaklaşımlarına hakim bir yönetici eliyle etkin bir şekilde yönetilirse; çatışma, organizasyon için işlevsel olan sonuçlar getirecektir (Atiker, 2006: 14). Çatışmaların, işletmelere sağlayacağı olumlu katkılardan bazıları şöyledir:

- Çatışma sonucu ortaya çıkan farklı fikirler yöneticiye karar alternatifleri sunarak farklı fikirler üretebilirler.

- Sorunun taraflar arasında tartışılarak açıklığa kavuşturulmasını sağlar,
- Dikkatleri soruna çeker,
- Problem ve sorun çözüme yöntemlerini geliştirir,
- Örgütsel verimlilik ve etkinliğe olumsuz etkileri bulunan durumların görülebilmesini sağlar,
- İşletmeye yeni amaçlar kazandırabilir,
- Bireyleri problem veya sorunu çözmeye teşvik ederken onların yenilikçi yönleri güçlendirilir,
- İletişim kanallarının açılmasına ve dolayısıyla bilgi akışının hızlanmasına olanak sağlar,
- Motivasyonu artırarak tembelliği azaltabilir (Asunakutlu ve Safran, 2004: 123),
- Yapıcı bir şekilde yönetildiğinde çalışanlar arası ilişkileri güçlendirir (Akçakaya, 2003: 81),
- Daha demokratik bir ortam sağlar,
- Rekabeti tetikleyerek etkinliği artırır (Seval, 2006: 66).

Görüldüğü üzere, çatışmalar etkin bir şekilde yönetildiğinde işletme olumlu yönde değişecek, işletmede yeniliğe ve gelişime yol açabilecektir. Kurumsallaşma, demokratikleşme, etkili iletişimin gelişmesi, tembelliğin azalması, problem çözme yeteneklerinin gelişmesi ve yeni fikirlerin ortaya çıkması olarak bu gelişim gözlemlenebilecektir.

2.2.2. Çatışmanın olumsuz sonuçları

Çatışmalar hep olumlu sonuçlar yaratmazlar. Özellikle çatışma açık halini almışsa, şiddetli ve uzun zamandır süregeliyorsa ve kişisel konuları içeriyorsa, sonuçlarının olumsuz olması kaçınılmaz hale gelebilmektedir (Özkalp ve Kırel, 2013: 170; Akova ve Akın, 2015: 46). Çatışmalar etkin yönetilmediği takdirde örgüte zarar verebilmektedir. Çatışmaların örgütte meydana getireceği olumsuz sonuçlarından bazıları şöyledir:

- Çatışmalar, örgüt amaçlarından sapmalara sebebiyet verebilir,
- Çatışmaların sonunda, örgüt kaynaklarının etkin kullanılamaması sonucuyla karşı karşıya kalınabilir,
- İş için harcanacak enerjiyi başka yöne çeker,
- İşgören ve yöneticilerin moral düzeylerinde düşüş gözlemlenebilir,
- Bireyler arasındaki güvensizlik, şüphencilik ortamının doğmasına ve bazı işgörenlerin işi bırakmalarına sebebiyet verebilir,
- Kutuplaşmayı teşvik eder,
- İşbirliğinin önüne geçer,
- İş kazalarının artmasına yol açabilir,
- Personel devir oranının yükselmesine neden olabilir (Şahin ve Örselli, 2010: 66).

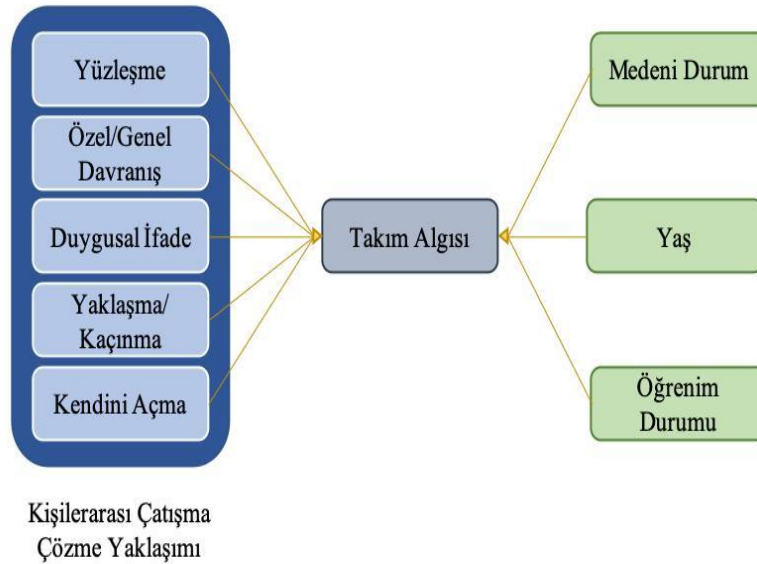
3. Yöntem

Bu başlıkta çalışmada kullanılan yöntem açıklanmış, araştırmanın modeli, çalışma grubu, veri toplama araçları, verilerin toplanması ve analiz işlemlerine ilişkin gerekli bilgiler verilmiştir.

3.1. Araştırma Modeli

Araştırma nicel yönetime dayalı genel tarama modelinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın amacı uçak bakım birimlerinde görev yapan teknisyenlerin kişilerarası çatışma çözme yaklaşımları ölçeğinin yüzleşme, özel/genel davranış, duygusal ifade, yaklaşma/kaçınma ve kendini açma alt boyutlarının takım algılarına etkisini saptamak, medeni durum, yaş ve öğrenim durumu gibi demografik özelliklerin takım algıları üzerine anlamlı farklılık oluşturup oluşturmadığını belirlemektir. Araştırma amacına uygun olarak geliştirilen model ve hipotezler aşağıda Şekil 1.'de sunulmuştur.

Şekil 1. Araştırma Modeli



Hipotez 1: Uçak bakım birimlerinde görev yapan teknisyenlerin takım algıları ile onların kişilerarası çatışma çözme yaklaşımları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 2: Uçak bakım birimlerinde görev yapan teknisyenlerin takım algıları onların kişilerarası çatışma çözme yaklaşımları “*Yüzleşme*” alt boyutu tarafından anlamlı bir şekilde yordanmaktadır.

Hipotez 3: Uçak bakım birimlerinde görev yapan teknisyenlerin takım algıları onların kişilerarası çatışma çözme yaklaşımları “*Özel/Genel Davranış*” alt boyutu tarafından anlamlı bir şekilde yordanmaktadır.

Hipotez 4: Uçak bakım birimlerinde görev yapan teknisyenlerin takım algıları onların kişilerarası çatışma çözme yaklaşımları “*Duygusal İfade*” alt boyutu tarafından anlamlı bir şekilde yordanmaktadır.

Hipotez 5: Uçak bakım birimlerinde görev yapan teknisyenlerin takım algıları onların kişilerarası çatışma çözme yaklaşımları “*Yaklaşma/Kaçınma*” alt boyutu tarafından anlamlı bir şekilde yordanmaktadır.

Hipotez 6: Uçak bakım birimlerinde görev yapan teknisyenlerin takım algıları onların kişilerarası çatışma çözme yaklaşımları “*Kendini Açma*” alt boyutu tarafından anlamlı bir şekilde yordanmaktadır.

Hipotez 7: Uçak bakım birimlerinde görev yapan teknisyenlerin medeni durumları ile takım algısı arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık vardır.

Hipotez 8: Uçak bakım birimlerinde görev yapan teknisyenlerin öğrenim durumları ile takım algısı arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık vardır.

Hipotez 9: Uçak bakım birimlerinde görev yapan teknisyenlerin yaşları ile takım algısı arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık vardır.

3.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Eskişehir ilinde çalışmakta olan askeri uçak bakım teknisyenleri oluşturmaktadır. Ölçek maddelerinin bulunduğu form e-posta aracılığı ile gönderilmiş ve 297 dönüş olmuştur. Araştırmaya katılım ve anketlerin cevaplanması gönüllülük esasına dayandığından olasılığa dayalı olmayan kolayda örneklem yönteminden yararlanılmıştır. Kolayda örneklemede, örnek birimlerin seçiminin araştırmacıya bırakılması tarafsızlığa neden olabilmektedir. Nakip (2006: 204) kolayda örnekleminin ana kütleyi temsil yeteneğinin çok zayıf olduğunu, kolayda örnekleme yöntemiyle elde edilmiş verilerle edinilen bilgilerin yalnızca verilerin toplandığı grubu temsil ettiğini ve ana kütleye ilişkin bir genelleme yapılamayacağını ifade etmektedir. Ancak, örneklemin ana kütleyi iyi temsil etmesi amacıyla mümkün olduğunca farklı birimlerde ve farklı kıdemdeki bireylere ulaşılmaya çalışılmıştır.

3.3. Veri Toplama Araçları

Bu çalışmada 7 sorudan oluşan “Kişisel Bilgi Formu”, 32 maddeden oluşan “Takım Algısı Ölçeği” ve 75 maddeden oluşan “Kişilerarası Çatışma Çözme Yaklaşımları Ölçeği” veri toplama aracı olarak kullanılmıştır. Veri toplama araçlarına ait detaylı bilgi aşağıda sunulmuştur.

Takım Algısı Ölçeği: Atılgan vd. (2010: 3) tarafından geliştirilmiştir. Ölçek “Bağlılık ve İş Birliği”, “Takım Ruhunu” ve “İş Doyumu ve Güven” olarak adlandırılan ve sırasıyla 14, 8 ve 10 maddeyle ölçülen 3 alt faktörden oluşmaktadır ve ölçeğin toplam madde sayısı 32’dir. 5’li Likert tarzında hazırlanmış olan ölçek faktörlerinden alınan yüksek puan veya puanlar takım algısı alt faktör başlıklarında verilen şekilde algılandığını ifade etmektedir. Ölçeğe ait güvenilirlik analizi Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2. TAÖ Güvenilirlik Analizi

	McDonald's ω	Cronbach's α
Ölçü	0.969	0.967

Bu çalışmada takım algısı ölçeği güvenilirlik katsayısı **Cronbach's α .97** ve **McDonald's ω .97** olarak tespit edilmiştir.

Kişilerarası Çatışma Çözme Yaklaşımları Ölçeği: Goldstein (1999) tarafından geliştirilen KAÇÇYÖ Arslan (2005) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. Ölçek; “Yüzleşme”, “Özel/Genel Davranış”, “Duygusal İfade”, “Yaklaşma/Kaçınma” ve “Kendini Açma” olarak adlandırılan ve 15 maddeyle ölçülen 5 alt faktörden oluşmaktadır ve ölçeğin toplam madde sayısı 75’dir. 7’li Likert tarzında hazırlanan ölçek faktörlerinden alınan yüksek puan veya puanlar kişilerin çatışmaya alt faktör başlıklarında verilen şekilde yaklaştıklarını ifade etmektedir. Ölçeğe ait güvenilirlik analizi Tablo 3’de verilmiştir.

Tablo 3. KAÇÇYÖ Güvenilirlik Analizi

	McDonald's ω	Cronbach's α
--	---------------------	---------------------

Ölçü	0.823	0.765
------	-------	-------

Bu çalışmada kişilerarası çatışma çözme yaklaşımları ölçeği güvenirlik katsayısı **Cronbach's α .77** ve **McDonald's ω .82** olarak tespit edilmiştir.

Kişiler arası Çatışma Çözme Yaklaşımları Ölçeğinin alt boyutlarına dair tanımlar ve ölçen sorular aşağıda verilmiş olup koyu belirtilen maddeler ters kodlanmıştır.

Yüzleşme: Çatışmada, üçüncü kişilerin tarafsız, doğal ve kabul edici olarak, sorunu yaşayan bireylerin arasına girmesi yani ara buluculuk yapmasıyla çözüme ulaşmak hedeflenir Moore (1987). Kişiler arası çatışmanın yarattığı uyuşmazlıkların ortadan kaldırılmasına yönelik atılan ilk adımdır. Çatışmalarda kişilerin karşı tarafla yüz yüze gelme isteklerini ifade etmektedir. (1, 8, 12, 20, 22, 25, 29, 31, 38, 43, 48, 53, 57, 61, 67)

Özel / Genel Davranış: Bireylerin dahil oldukları ortamlardaki çatışma davranışları arasındaki fark olarak tanımlanmakta ve özel davranış sergileyen bireyler belli ortamlarda, genel davranış sergileyen bireyler ise her ortamda kendilerini rahat hissedebilmektedirler (Goldstein, 1999). (2, 11, 16, 21, 24, 26, 30, 35, 45, 49, 51, 59, 63, 70, 74)

Duygusal İfade: Çatışma süreçlerinde duyguların olduğu gibi sergilenmesinin, çözüme olumlu katkı sağlayacağı düşüncesinden hareketle ortaya konmaktadır (Bodtker ve Jameson, 2001). Örneğin, samimi bir üzümlük veya endişe çatışmaya olumlu şekillerde etki edebilmekte ve çatışmaları hafifletebilmektedir. (5, 9, 14, 19, 27, 37, 42, 47, 50, 54, 58, 62, 64, 68, 72)

Yaklaşma / Kaçınma: Bireyin çatışmayı hoş görüp dahil olması veya olumsuz ve yıkıcı görüp yok sayması ile ilgilidir. Kültür burada en etkili unsurdur. Düşük bağlamlı kültüre sahip bireyler çatışmayla yüzleşip çözüm ararken, yüksek bağlamlı kültüre sahip bireyler çatışmayı yok sayıp kaçınma eğilimi gösterirler. (4, 6, 15, 18, 23, 33, 40, 46, 52, 55, 66, 69, 71, 73, 75)

Kendini Açma: Problem çözme isteğinin, korku ve savunma hisleri olmaksızın birbirlerinin bilgisine, tutumuna ve davranışına dair bilgiyi paylaştığı sürece etkin olacağını öngörmektedir. Kültürle bağlantılı olan kendini açma düşük bağlamlı kültürlerde önemli yer tutarken, yüksek bağlamlı kültürlerde bireyler genelde kendilerini gizlemektedir (Goldstein, 1999). (3, 7, 10, 13, 17, 28, 32, 34, 36, 39, 41, 44, 56, 60, 65)

3.4. Verilerin Analizi

Hava yollarında görev yapan teknisyenlerin takım algısı özelliklerini araştırmak için verilerin analizinde korelasyon analizi, çoklu regresyon analizi, T Testi, varyans analizi ve frekans dağılımları kullanılmış ve aritmetik ortalama ve standart sapma gibi betimsel veriler rapor edilmiştir. Araştırmanın ilk hipotezine cevap aramak için çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Regresyon analizinde uçak bakım birimlerinde görev yapan teknisyenlerin takım algısı düzeyleri puanı yordanan, kişiler arası çatışma çözme özelliklerinden alınan puanlar yordayıcı değişken olarak ele alınmıştır. Uçak bakım birimlerinde görev yapan teknisyenlerin takım algısı anlayışının medeni durum, yaş ve öğrenim durumlarına göre farklılaşp farklılaşmadığını incelemek için tek yönlü varyans analizi ve T Testi analizleri yapılmıştır.

Araştırmada analizlere geçilmeden önce veriler incelenip veri analize uygun hale getirilmiştir. Bunun için öncelikle kayıp verilere bakılmış ve kayıp veri bulunmadığı tespit edilmiştir. Daha sonra regresyonun koşullarından olan çoklu doğrusal bağıntı, normal dağılım ve uç değerlerin olmaması incelenmiştir. Normal dağılım için basıklık ve çarpıklığın -2 ile +2 aralığında olduğu tespit edilmiştir (George ve Mallery, 2016: 113; Tabachnick ve Fidell, 2013: 45). Değişkenler ile ilgili çoklu doğrusal bağlantı için tolerans değerlerinin .1'den küçük ve VIF değerlerinin ise 1'dan büyük olduğu belirlenmiştir (Field, 2013: 338-391). Bir diğer ön koşul olan değişkenler arasındaki ilişkinin .80'den küçük olması gerektiği şartında

sağlandığı görülmüştür (Garson, 2006: 44). Uç değerler için mahalnobis uzaklık değerlerine hesaplanmış toplam 6 kişi veri grubunda çıkarılmış ve araştırma toplam 291 kişi ile yürütülmüştür. Otokorelasyon için Durbin-Watson değerinin (Durbin Watson=2.226) 1-3 arasında olması ölçütü dikkate alınmış bu şartın sağlandığı görülmüştür. Varyans analizleri ve T Testinde varyansların homojenliği için Levene F testi sonuçları dikkate alınmıştır. Bu testler sonucunda anlamlı bir farklılık görüldüğünde bu farkı ortaya koymak için Tukey testi kullanılmıştır. Ayrıca analizler etki büyüklükleri Cohen'e (1988: 27) göre yorumlanmıştır.

Çalışmanın verileri IBM SPSS 25 programı aracılığıyla analiz edilmiş ve anlamlılık düzeyi .05 olarak belirlenmiştir.

4. Bulgular ve Yorum

Bu başlıkta çalışmada elde edilen bulgular sunulmuştur. Bu bağlamda bu bölümde sırasıyla ilk olarak uçak bakım birimlerinde görev yapan teknisyenlerin takım algısı düzeyleri ve kişilerarası çatışma çözme yaklaşımlarına ilişkin betimsel değerler ortaya konulmaktadır. Bundan sonra çalışmaya dâhil edilen bireylerin takım algısı düzeylerinin kişilerarası çatışma çözme yaklaşımları tarafından anlamlı düzeyde yordanıp yordanmadığı ortaya konulmuştur. Daha sonra uçak bakım birimlerinde görev yapan teknisyenlerin takım algısı anlayışı; medeni durumlarına göre, öğrenim durumlarına göre ve yaşlarına göre farklılaşma düzeyleri ortaya konulmuştur.

Hava yollarında faaliyet gösteren uçak bakım teknisyenlerinin demografik özelliklerin medeni durumlarına göre dağılımı Tablo 4'te, yaşlarına göre dağılımı Tablo 5'de, öğrenim durumlarına göre dağılımı Tablo 6'da sırasıyla sunulmuştur.

Tablo 4. Örneklem Grubunun Medeni Durumlarına Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde
Bekar	60	20,2
Evli	237	79,8
Toplam	297	100

Örneklem grubunun medeni durumlarına göre dağılımı Tablo 4'te incelenmiştir. Buna göre havayollarında araştırmaya katılan uçak bakım teknisyenlerinin 60'ı (%20,2) bekar, 237'si (%79,8) evlidir.

Tablo 5. Örneklem Grubunun Yaşlarına Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde
21 – 30	63	21,2
31 – 40	141	47,5
41 – 50	84	28,3
51 ve Yukarısı	9	3,0
Toplam	297	100

Örneklem grubunun yaşlarına göre dağılımı Tablo 5'de incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan uçak bakım teknisyenlerinin 63'ü (%21,2) 21 – 30 yaş aralığında, 141'i (%47,5) 31 – 40 yaş aralığında, 84'ü (%28,3) 41 – 51 yaş aralığında ve 9'u (%3,0) 51 ve yukarı yaş aralığındadır.

Tablo 6. Örneklem Grubunun Öğrenim Durumlarına Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde
Lise	16	5,4
Ön Lisans	79	26,6

Lisans	198	66,7
Yüksek Lisans	4	1,3
Toplam	297	100

Örneklem grubunun öğrenim durumlarına göre dağılımı Tablo 6’da incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan Uçak Bakım Teknisyenlerinin 16’sı (%5,4) lise mezunu, 79’u (%26,6) ön lisans mezunu, 198’i (%66,7) lisans mezunu ve 4’ü (%1,3) yüksek lisans mezunudur.

4.1. Değişkenlere İlişkin Betimsel İstatistikler ve Değişkenler Arasındaki Pearson Korelasyon Katsayıları

Uçak bakım birimlerinde görev yapan teknisyenlerinin takım algısı ile kişilerarası çatışma çözme yaklaşımları alt boyutları olan yüzleşme, özel/genel davranış, duygusal ifade, yaklaşma/kaçınma ve kendini açma değişkenlerine ilişkin betimsel istatistikler Tablo 7’de gösterilmiştir.

Tablo 7. Değişkenlere İlişkin Betimsel İstatistikler

Değişkenler	Takım Algısı	Yüzleşme	Özel/Genel Davranış	Duygusal İfade	Yaklaşma/Kaçınma	Kendini Açma
Geçerli Kişi Sayısı	291	291	291	291	291	291
Ortalama	77.27	63.37	58.70	59.36	59.68	61.25
Standart Sapma	26.75	6.25	7.13	7.16	7.31	7.63
Varyans	715.66	39.06	50.83	51.28	53.44	58.26
Çarpıklık	1.01	0.04	0.09	0.18	-0.38	0.34
Basıklık	0.53	0.84	0.09	0.57	0.66	0.01
En Düşük Değer	33	42	38	36	37	46
En Yüksek Değer	151	88	78	84	80	87

Değişkenlere ilişkin dağılımlar Tablo 7’de verilmiştir. Takım algısına ilişkin regresyon analizi, T Testi ve varyans analizlerine geçilmeden önce verilerin normal dağılım gösterip göstermediğini çarpıklık-basıklık değerleri göz önünde bulundurularak karar verilmiştir. Tablo 7’de görüleceği üzere bütün değişkenlerin çarpıklık-basıklık değerlerinin +1 ile -1 arasında olduğu görülmektedir. Verilerin normal dağılım şartını sağlaması için çarpıklık-basıklık değerlerinin +2 ile -2 arasında olması gerektiği belirtildiğinden (Tabachnick ve Fidell, 2013: 128), ayrıca verilere ilişkin histogramlar incelenmiş ve sonuç olarak bu çalışmadaki verilerin normal sınırları içinde dağılım gösterdiği söylenebilir.

Araştırmadaki bütün değişkenler arasındaki ilişkileri ortaya koymak için değişkenler arasındaki korelasyon katsayıları hesaplanmış ve sonuçlar Tablo 8’de gösterilmiştir. Tablo 8’de görüleceği üzere değişkenler arasındaki korelasyon katsayıları -.14 ile .44 arasında değişmektedir. Araştırmanın bağımsız değişkenlerinden olan özel/genel davranış ile takım algısı ($r = .19, p < .05$) arasında pozitif yönde bir ilişki bulunurken, bir diğer bağımsız değişken olan yaklaşma/kaçınma ile bağımlı değişken takım algısı arasında ($r = -.18, p < .05$) negatif ilişki bulunmuştur. Son olarak araştırmanın son bağımsız değişkenlerinden olan kendini açma ile takım algısı ($r = -.14, p < .05$) arasında negatif yönde bir ilişki bulunmuştur. Yüzleşme ile duygusal ifade ile takım algısı arasında herhangi bir ilişki tespit edilememiştir. Bu kapsamda değerlendirildiğinde H_1 hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

Tablo 8. Değişkenler Arasındaki Pearson Korelasyon Katsayıları

Değişkenler	Takım Algısı	Yüzleşme	Özel Genel Davranış	Duygusal İfade	Yaklaşma/Kaçınma	Kendini Açma
Takım Algısı	—					

Yüzleşme	0.04	—				
Özel/Genel Davranış	0.19*	0.03	—			
Duygusal İfade	-0.02	0.23***	0.03	—		
Yaklaşma/ Kaçınma	-0.18*	0.06	0.25***	0.24***	—	
Kendini Açma	-0.14*	0.19**	0.06	0.44***	0.16**	—

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

4.2. Uçak Bakım Birimlerinde Görev Yapan Teknisyenlerinin Takım Algısı Özellikleri ile Yordayıcılara Ait Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları

Uçak bakım birimlerinde görev yapan teknisyenlerin takım algısı özelliklerini yordayan kişilerarası çatışma çözme yaklaşımları alt boyutlarını belirlemek amacıyla çoklu regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Kişilerarası çatışma çözme yaklaşımları alt boyutları olan yüzleşme, özel/genel davranış, duygusal ifade, yaklaşma/kaçınma ve kendini açmanın takım algısını yordama düzeylerini belirlemek için çoklu regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Regresyonun şartlarının sağlanıp sağlanmadığını tespit etmek için mahalobis uzaklık değerleri hesaplanmış ve uç değer olan 6 kişinin analizden çıkarılmasına karar verilmiştir. Çoklu doğrusal bağıntı problemi için tolerans değerleri incelenmiştir. Buna göre tolerans değerlerinin .79 ile .94 arasında olduğu tespit edilmiştir. Değişkenler arasında otokorelasyon sorununu belirlemek için Durbin-Watson değeri incelenmiş ve 1.1 olan değer 1 – 3 aralığında olması sebebi ile otokorelasyon sorunun olmadığı belirlenmiştir. Daha sonra analizler gerçekleştirilmiş ve çoklu regresyon analizine ilişkin bulgular Tablo 9’da sunulmuştur.

Tablo 9. Uçak Bakım Birimlerinde Görev Yapan Teknisyenlerinin Takım Algısı Düzeyleri Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları

Model	Yordayıcı Değişkenler	B	Std. Hata	Beta (β)	t	p	R	R ²	ΔR^2	F
	Sabit	79.48	23.56		3.37	.001	0.244	0.060	0.043	3.61**
	Yüzleşme	0.23	0.25	0.06	0.93	.352				
	Özel/Genel Davranış	0.61	0.22	0.16	2.74	.006				
	Duygusal İfade	0.25	0.24	0.07	1.02	.308				
	Yaklaşma/Kaçınma	-0.55	0.22	-0.15	-2.49	.013				
	Kendini açma	-0.56	0.22	-0.16	-2.51	.012				

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

Buna göre genel modelin anlamlı olduğu görülmektedir ve uçak bakım birimlerinde görev yapan teknisyenlerinin takım algısı özelliğini kişilerarası çatışma çözme yaklaşımlarından özel/genel davranış, yaklaşma/kaçınma ve kendini açma tarafından yordandığı tespit edilmiştir ($F = (291) = 3.61, p < .05, R^2 = .06$). Değişkenlerin modele katkıları göz önünde bulundurulduğunda uçak bakım birimlerinde görev yapan teknisyenlerinin takım algısı özelliğini özel genel davranışın pozitif yönde ($\beta = .16, t(291) = 2.74, p = 0.006$), yaklaşma kaçınmanın ise negatif yönde ($\beta = -.15, t(291) = -2.49, p = 0.013$) ve son olarak kendini açmanın da benzer şekilde negatif yönde ($\beta = -.16, t(291) = -2.51, p = 0.012$) yordandığı söylenebilir. Diğer bağımsız değişkenlerin modele herhangi bir katkılarının olmadığı görülmektedir. Modelde yer alan özel genel davranış, yaklaşma kaçınma ve kendini açma takım algısı özelliğinin %4’ünü açıklama gücüne sahip olduğu görülmektedir. Bu kapsamda değerlendirildiğinde H_3, H_5 ve H_6 , kısmen kabul edilmiş ve H_2 ve H_4 hipotezleri reddedilmiştir.

4.3. Uçak Bakım Birimlerinde Görev Yapan Teknisyenlerin, Medeni Durum ile Takım Algısı Anlayışı İlişkisine Dair İnceleme Bulguları

Çalışmada, uçak bakım birimlerinde görev yapan teknisyenlerin takım algısı anlayışının medeni durumlarına göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amaçlanmıştır. Bu çerçevede uçak bakım birimlerinde görev yapan teknisyenlerin takım algısı anlayışının medeni durumlarına göre incelenmesine yönelik T Testi sonuçları, puanlarının ortalamaları ve standart sapmaları belirlenmiş ve Tablo 10'da sunulmuştur. Analizde Levene testi sonuçlarına göre varyansların eşteş olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 10. Uçak Bakım Birimlerinde Görev Yapan Teknisyenlerin Takım Algısı Anlayışının Medeni Durumlarına Göre İncelenmesine Yönelik T Testi Sonuçları

	Medeni Durum	N	Ortalama	Ss	Sh	t	Sd	p	Cohen d
Takım Algısı	Evli	233	78.84	26.43	1.73	2.018	289	0.045	0.296
	Bekâr	58	70.96	27.33	3.58				

Tablo 10'da görüldüğü gibi uçak bakım birimlerinde görev yapan teknisyenlerinin takım algısı düzeyleri incelendiğinde, medeni durumlarına göre evli ve bekarlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir ($t(291) = 2.018, p < .05$). Buna göre evli bireylerin takım algısı özelliği bekarlara göre daha yüksek olduğu söylenebilir. Elde edilen sonucun etki büyüklüğünün küçük düzeyde anlamlı olduğu tespit edilmiştir ($Cohen d = -0.296$). Bu kapsamda değerlendirildiğinde H_7 hipotezi kabul edilmiştir.

4.4. Uçak Bakım Birimlerinde Görev Yapan Teknisyenlerin Takım Algısı Özellikleri ile Öğrenim Durumlarına İlişisine Dair İnceleme Bulguları

Uçak bakım birimlerinde görev yapan teknisyenlerin takım algısı özelliklerinin öğrenim durumlarına göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amaçlanmıştır. Bu çerçevede uçak bakım birimlerinde görev yapan teknisyenlerin takım algısı anlayışının öğrenim durumlarına göre incelenmesine yönelik puanlarının ortalamaları ve standart sapmaları belirlenmiş ve Tablo 11'de sunulmuştur.

Tablo 11. Uçak Bakım Birimlerinde Görev Yapan Teknisyenlerin Öğrenim Durumlarına Göre Dağılımı

Öğrenim Durumu	Ortalama	Ss	N
Lise	77.56	27.16	16
Ön Lisans	78.71	29.58	77
Lisans	76.64	25.82	194
Yüksek Lisans	78.75	17.85	4

Elde edilen bulgularından uçak bakım birimlerinde görev yapan teknisyenlerin takım algısı anlayışlarında gözlenen ortalamaların anlamlı bir biçimde farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek için tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Bu amaç doğrultusunda, öncelikle varyanslarının homojen olduğu Levene testi ile belirlenmiş olup daha sonra tek yönlü varyans analizi uygulanmıştır. Uçak bakım birimlerinde görev yapan teknisyenlerin takım algısı anlayışlarının incelenmesine yönelik tek yönlü varyans analizine ilişkin sonuçlar Tablo 12'de sunulmuştur.

Tablo 12. Uçak Bakım Birimlerinde Görev Yapan Teknisyenlerin Takım Algılarının Öğrenim Durumuna Göre İncelenmesine İlişkin Varyans Analizi Sonuçları

Varyansın Kaynağı	KT	Sd	KO	F	p	η^2
Öğrenim Durumu	245.440	3	81.81	0.113	0.952	0.001
Sabit	207.296.567	287	722.28			

Tablo 12'de yer alan bulgulara göre uçak bakım birimlerinde görev yapan teknisyenlerin Takım algısı düzeylerinde öğrenim durumlarına göre gruplar arasında önemli

bir farklılık bulunmamaktadır ($p = .952$). Bu kapsamda değerlendirildiğinde H_8 hipotezi reddedilmiştir.

4.5. Uçak Bakım Birimlerinde Görev Yapan Teknisyenlerin Takım Algısı Anlayışlarının Yaşlarına Göre İncelenmesine İlişkin Bulgular

Uçak bakım birimlerinde görev yapan teknisyenlerin takım algısı anlayışlarının yaşlarına göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amaçlanmıştır. Bu çerçevede uçak bakım birimlerinde görev yapan teknisyenlerin takım algısı anlayışları yaşlarına göre incelenmesine yönelik puanlarının ortalamaları ve standart sapmaları belirlenmiş ve Tablo 13'te sunulmuştur.

Tablo 13. Uçak Bakım Birimlerinde Görev Yapan Teknisyenlerin Yaşlarına Göre Dağılımı

Yaş	Ortalama	Ss	N
51 ve üstü	66.77	13.37	9
21-30	74.63	30.86	63
31-40	75.26	22.11	137
41-50	83.81	30.43	82

Elde edilen bu bulgulardan uçak bakım birimlerinde görev yapan teknisyenlerin takım algısı anlayışlarında gözlenen ortalamaların anlamlı bir biçimde farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek için tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Bu amaç doğrultusunda, öncelikle varyanslarının homojen olduğu belirlenmiş olup daha sonra tek yönlü varyans analizi uygulanmıştır. Uçak bakım birimlerinde görev yapan teknisyenlerin takım algısı anlayışlarının incelenmesine yönelik tek yönlü varyans analizine ilişkin sonuçlar Tablo 14'te sunulmuştur.

Tablo 14. Uçak Bakım Birimlerinde Görev Yapan Teknisyenlerin Takım Algılarının Yaşlarına Göre İncelenmesine İlişkin Varyans Analizi Sonuçları

Varyansın Kaynağı	KT	Sd	KO	F	p	η^2
Yaş	5.495.052	3.000	1.831.684	2.602	0.05	0.026
Sabit	202.046.955	287.000	703.996			

Tablo 14'te yer alan bulgulara göre uçak bakım birimlerinde görev yapan teknisyenlerin takım algısı düzeylerinde yaşlarına göre gruplar arasında önemli bir farklılık bulunmamaktadır ($p = .05$). Bu farklılık Cohen'e (1988) göre yorumlandığında etki büyüklüğünün küçük düzeyde olduğu görülmektedir ($\eta^2 = 0.026$). Takım algısında oluşan bu farkın kaynağını tespit etmek amacıyla gerçekleştirilen Tukey testi sonuçları Tablo 15'te sunulmuştur.

Tablo 15. Uçak Bakım Birimlerinde Görev Yapan Teknisyenlerin Takım Algılarının Yaşlarına Göre İncelenmesine İlişkin Tukey Testi Sonuçları

Yaş		Ortalama Farkı	Sh	t	P tukey
51 ve üstü	21-30	-7.857	5.917	-1.328	0.555
	31-40	-8.485	4.843	-1.752	0.344
	41-50	-17.039	5.584	-3.052	0.030
21-30	31-40	-0.628	4.324	-0.145	0.999
	41-50	-9.182	5.140	-1.786	0.284
31-40	41-50	-8.554	3.855	-2.219	0.123

Tablo 15'te görüldüğü gibi, araştırmaya katılan uçak bakım birimlerinde görev yapan teknisyenlerin 51 ve üstü yaş takım algısı puanı ortalaması ile 41-50 yaş arası bireyler puanı ortalaması arasında fark anlamlı bulunmuştur ($p = .03$). Bu bulgular çerçevesinde 41-51 yaşları arasında bulunan uçak bakım birimlerinde görev yapan teknisyenlerin takım algısı puanları 51 ve üstü yaş grubundan daha yüksektir. Bu kapsamda değerlendirildiğinde H_9 hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

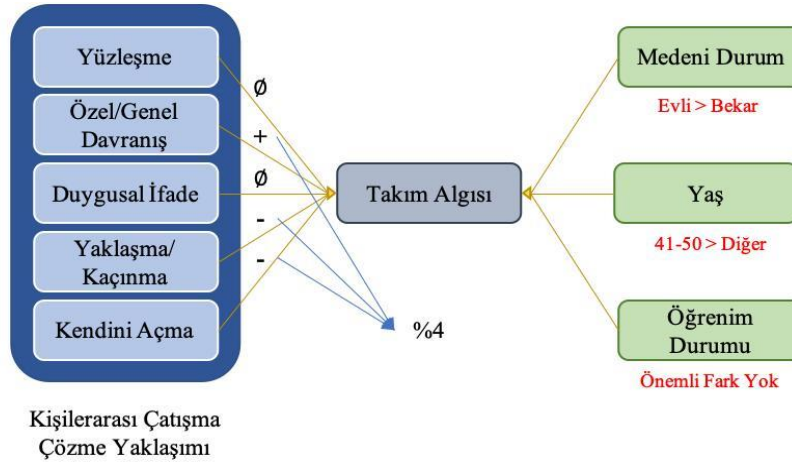
5. Sonuç ve Tartışmalar

Araştırma bulgularına göre, KAÇÇY ölçeği alt boyutları ile TAÖ arasındaki ilişkiyi ortaya koymak için korelasyon katsayıları hesaplanmış ve KAÇÇY ölçeğinin alt faktörlerinden olan özel/genel davranış ile takım algısı arasında pozitif (+) yönde, yaklaşma/kaçınma ile takım algısı arasında negatif (-) yönde ve kendini açma ile takım algısı arasında ise yine negatif (-) yönde bir ilişki bulunmuştur. Diğer alt faktörler olan yüzleşme ile duygusal ifade ile takım algısı arasında herhangi bir ilişki tespit edilememiş ve ilişkili alt faktörlerin takım algısı özelliğinin %4'ünü açıklama gücüne sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Şekil 2). Alanyazın incelendiğinde kişiler arası çatışma çözme yaklaşımları ve takım algısının farklı çalışmalarda ayrı ayrı ele alındığı, başka değişkenlerle aralarındaki etki veya ilişki durumunun olup olmadığı, yön ve boyutlarının ele alındığı görülmüştür. Her iki değişken arasındaki ilişkinin birlikte incelendiği bir çalışmaya rastlanamamıştır.

Evli ve 41-50 yaş aralığındaki uçak bakım teknisyenlerinin takım algısı özelliğinin bekar ve daha genç olanlara göre daha yüksek olduğu görülürken Çelik ve Karaca (2017)'nin hemşirelerdeki motivasyon düzeyinin ekip çalışmasına olan etkisini değerlendirmek ve etkileyen faktörleri belirlemek amacıyla yaptığı çalışma bulguları ele alındığında yaş grubuna, medeni durumuna göre karşılaştırıldığında aralarındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmadığı görülmüştür.

Uçak bakım teknisyenlerinin öğrenim durumlarına göre değerlendirildiğinde aralarında önemli bir farklılık bulunmadığı bu durumun lise veya ön lisans mezuniyeti sonrasında göreve başlayan uçak bakım teknisyenlerin lisans eğitimlerini çoğunlukla uzaktan eğitimle, yüksek lisans eğitimlerini ise meslek hayatlarına başladıktan sonra tamamlamalarının bir sonucu olabileceği değerlendirilmektedir.

Şekil 2. Araştırma Modeli ve Sonuçlar



Araştırmada elde edilen veriler ışığında; takım algısı ile KAÇÇYÖ alt boyutlarından olan “Özel/Genel Davranış” arasında pozitif yönlü ilişkisi bulunmuştur. Özel davranış sergileyenlerde takım içerisinde çekingenlik, kendini ifade edememe gibi davranışlar gözlemlenebilirken, genel davranış sergileyen bireylerin bir takım olma, takım ruhuna inanma, takım içi etkili iletişim ve aidiyet duygusunun yüksek olması daha mümkündür. Basım, Çetin ve Meydan (2009)'da yaptıkları araştırmada iç kontrol odaklı kişilerin daha genel; dış kontrol odaklı kişilerin daha özel davranış sergilediklerini ifade etmişlerdir. Dış kontrol odaklı kişiler ilişkilerinde daha yetersiz ve sosyal yetenek açısından daha zayıf olurken; iç kontrol odaklı kişiler daha başarılı ve sosyal açıdan daha güçlüdürler (Martin vd., 2005). Kişilerarası ilişkiler ve sosyal becerilerin takım üyeleri açısından önemi

düşünüldüğünde genel davranış sergileyen kişiler takım algılarının yüksek olması söz konusu çalışmayı destekler niteliktedir.

Takım algısı ile “*Yaklaşma/Kaçınma*” alt boyutu arasında negatif yönlü ilişkisi bulunmuştur. Yaklaşma davranışı sergileyen bireylerin takım üyeleri ile çatıştıklarında konu ile yüzleşmek veya çatışma durumunu yönlendirmek gibi çatışmaya yönelik doğrudan bir aktif tutum içerisinde oldukları, kaçınma davranışı sergileyen bireylerde ise çatışmayı görmezden gelme, ortam veya konudan uzaklaşma eğilimi gözlemlenebilir. Basım, Çetin ve Meydan (2009) çalışmalarında, iç kontrol odaklı kişilerin çatışma çözme süreçlerinde çatışmaya yaklaştıkları; dış kontrol odaklıların ise çatışmadan kaçındıklarını ifade etmişlerdir. Bu bulgunun kontrol odağının takımdaki bireylerin üzerindeki etkisi ile birlikte değerlendirildiğinde Takım Algısı ile “*Yaklaşma/Kaçınma*” arasındaki ilişkinin desteklendiği görülmektedir.

Çalışmada takım algısı ile tecrübelerin, geleceğe yönelik talep ve isteklerin çatışma içinde olunan kişilere ne ölçüde açıldığı belirten “*Kendini Açma*” alt boyutu arasında ilişkisi bulunmuştur. Şahin, Basım ve Çetin (2009)’da yapmış olduğu başka bir çalışmada kişilerin kendilik algısıyla, Kendini Açma yaklaşımı arasında bir ilişkinin olduğu da ortaya çıkarmışlardır. Ayrıca Shapiro ve Swensen (1977)’de olumlu kendilik algısına sahip kişilerin kendilerini daha fazla açtıkları, kendilik algısı konularında daha esnek davrandıkları ve daha iyi arkadaşlık ilişkileri yaşadıkları da ileri sürülmektedir.

Aynı kurumda bir süreye kadar uzun süre iş görmenin takım algısı ile pozitif yönlü bir ilişki içerisinde olduğuna dair çalışmalar mevcuttur (İlhan ve İnce, 2015). Söz konusu çalışmalar incelendiğinde 15-20 yıl arası iş görenlerin takım algısının diğerlerine göre daha yüksek olduğu belirtilmiştir. Araştırma sonuçları ışığında; genel davranış sergileyen, çatışmadan kaçınmayan, kendini açabilen ve evli bireylerin takım algılarının daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

6. Öneriler

Havacılıkta bakım hizmetleri, karmaşık ve zorlu bir süreçtir. Bakımın iletişim ve takım çalışmasına bağlı olan başarısı uçucu personel ve teçhizatın güvenliği ile ölçülebilir. Yapılan sivil kaynaklı çalışmalar gösteriyor ki meydana gelen havacılık kazalarının birçoğuna insan hataları sebep olmuştur. Bu hataların da yaklaşık %12’lik bir kısmı ise bakım kaynaklıdır. Söz konusu insan hatalarından uçuş ekibi kaynaklı olanları azaltmak üzere onların iletişim, takım çalışması, karar verme, durumsal farkındalık, çatışma yönetimi, iş yükü ve stres yönetimi becerilerini geliştirmek üzere havacılık terminolojisinde CRM (Crew Resource Management) olarak yerini alan Ekip Kaynak Yönetimi (EKY) eğitimleri üzerine durulmuştur. Söz konusu eğitimin amacı insan faktöründen kaynaklanan ve insan, parça, teçhizat, zaman ve motivasyon üzerindeki kayıplara neden olan bakım hata ve ihlallerini azaltmaktır. İki eğitim birbirlerine benzer olsalar da hedefindeki iş görenler farklılık göstermektedir. Bu farklılıklardan en önemlisi uçuş ekipleri daha homojen yapıdalarken uçak bakım teknisyenleri gerek eğitim gerekse tecrübe bakımından büyük farklar gösterirler. Uçuş ekipleri pilot ve uçuş teknisyeninden oluşmakta ve bu ekip kendilerine verilen görevi aynı ortam içerisinde eşzamanlı olarak icra etmekteyken, uçak bakım personeli komplike bir arızayı gidermek için farklı zaman dilimlerinde, farklı ortamlarda ve farklı ihtisaslara sahip personelle çalışmaktadır. Uçuş ekipleri iletişimlerini genellikle yüz yüze yapmaktayken bakım personeli zaman zaman bu şansa sahip olamamaktadır.

Ayrıca her ne kadar yönetici rolünde bulunan personele çatışma yönetimine dair eğitimler verilse de takımın diğer üyeleri bu eğitimi ya almamakta ya da öğrencilik dönemlerinde almaktadır.

Bu sebeple uçak bakım personeline EKY eğitimi yerine söz konusu personel için geliştirilmiş BKY eğitimlerinin verilmesi, James Reason'un İsviçre Peyniri Modeli, Dirty Dozen, SHELL Modeli ve PEAR Modeli gibi hata modelleri üzerinde daha fazla durulması, personelin iletişim ve çatışma çözme becerilerinin geliştirilmesine yönelik önlemlerin alınmasının uçuş ve yer emniyetini arttıracakları ön görülmektedir.

Kaynaklar

- Akova, O. & Akın G. (2015). *Yönetimsel ve Örgütsel Etkinliği Geliştirme Yöntemleri*. Özer, K.O., Hızıroğlu, M. ve Saldamlı, (Ed.). Çatışma Yönetimi. İstanbul: Adra Yayıncılık.
- Arslan, C. (2005). *Kişilerarası Çatışma Çözme ve Problem Çözme Yaklaşımlarının Yükleme Karmaşıklığı Açısından İncelenmesi*. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Atılğan, H., Demirtaş, H., Aksu, M. A. & Silman, F. (2010). *İlköğretim Okul Yöneticilerine Yönelik Takım Algısı Ölçeği Geliştirme Çalışması*. Ege Eğitim Dergisi. (11) 2:10.
- Atiker, M. (2006). *Çatışma, Bilgi Raporu*. Konya Ticaret Odası Etüt – Araştırma Servisi, 35 / 35.
- Aydın, M. (2005). *Eğitim Yönetimi*. Ankara: Hatiboğlu Yayınları.
- Basım, H. N., Çetin, F. & Meydan, C. H. (2009). *Kişilerarası Çatışma Çözme Yaklaşımlarında Kontrol Odağının Rolü*. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 21
- Bodtker, A.M. & Jameson, J.K. (2001). *Emotion in Conflict Formation and Its Transformation: Application to Organizational Conflict Management*. International Journal of Conflict Management, Vol. 12(3).
- Canary, D. J. & Cunningham, E. M. ve Cody, M. J. (1988). *Goal Types, Gender, and Locus of Control in Managing Interpersonal Conflict*. Communication Research. Vol. 15(4).
- Ceylan, S. (2010). *Eğitim Kurumlarının Öğretmen ve Yöneticileri Arasındaki Çatışma Alanları Üzerine Bir Araştırma: Kütahya Örneği*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Kütahya: Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Cohen, S. & Diane B. (1997). *What Makes Teams Work: Group Effectiveness Research From the Shop Floor to the Executive Suite*. Journal of Management. (23).
- Corvette, B. A. B. (2007). *Conflict Management, A Practical Guide To Developing Negotiation Strategies*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Çelik, A. & Karaca, A. (2017). *Hemşirelerde Ekip Çalışması ve Motivasyon Arasındaki İlişkinin ve Etkileyen Faktörlerin Değerlendirilmesi*. Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi, 14 (4)
- DHMİ. (2011). *Havacılık Terimleri Sözlüğü*. Ankara: Pulat Basımevi.
- Ergül, H. (2009). *Havacılık Ortamlarında İletişim Biçimleri*. Selçuk İletişim. 6(1).
- Ensari, H. (1999). *21.Yüzyıl Okulları İçin Toplam Kalite Yönetimi*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Eppler, J.M. & Sukowski O. (2000). *Managing Team Knowledge: Core Process, Tool And Enabling Factors*. European Management Journal (18). Britain.
- Eren, E. (1989). *Yönetim Psikolojisi*. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları.
- Field, A. (2013). *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics*. Sage Publications Inc..

- Garson, G. D. (2006). Topics in Multivariate Analysis. <http://www.statistical-associates.com>. (Erişim Tarihi:11.05.2019).
- George, D., & Mallery, P. (2016). *IBM SPSS Statistics 23 Step By Step: A Simple Guide And Reference*. Routledge.
- Gürbüz, H. & Cömert, E. (2012). *Bakım Planlama Faaliyetlerinde Tamsayılı Doğrusal Programlama ve Bir Uygulama*. Karadeniz Sosyal Bilimler Dergisi. 4(7).
- Güzelcik, E. (1999). *Küreselleşme ve İşletmelerde Değişen Kurum İmajı*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Goldstein, S. B. (1999). *Construction and Validation of a Conflict Communication Scale*. Journal of Applied Social Psychology, 29(9), 1803-1832.
- Gordon, T. (1998). *E.L.E-Katılımcı Yönetimin Temeli*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Holpp, L. (1999). *Managing Teams*. Madison. McGraw-Hill Companies.
- Hüseyinoğlu, N. (2011). *Takım Çalışması ve Personel Güçlendirme Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Uygulama*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Kütahya: Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- İlhan, A. & İnce, E. (2015). *Takım Çalışması ve Takım Etkinliğini Belirleyen Faktörlerin Ölçülmesi: Gaziantep Üniversitesinde Bir Uygulama*. KSU İİBF Dergisi. 5.
- Karagülle, İ. (2013). *Genel Havacılık*. Kokpit'ten Bakış. 5 (25)
- Karip, E. (2003). *Çatışma Yönetimi*. (3.Baskı). Ankara: Pegem A Yayıncılık.
- Katzenbach, J., Smith, R. ve Douglas K. (1998). *Takımların Bilgeliği*. (Çev.Nejat Muallimoğlu). İstanbul: Epsilon Yayıncılık.
- Kendiroğlu, Ç. (2000). *Takım Çalışmasında Kişisel ve Kültürel Faktörler*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Keçecioğlu, T. (2000). *Takım Oluşturmak*. İstanbul: Alfa Yayıncılık.
- Koçel, T. (2011). *İşletme Yöneticiliği*. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Koparan, E. (2005). *Takım Performansına Etki Eden Takım Çalışmasına İlişkin Faktörlerin Belirlenmesine Yönelik Bir Uygulama*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Kütahya: Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kraus, D.C. & Gramopadhye A.K. (2001). *Effect Of Team Training On Aircraft Maintenance Technicians: Computer-Based Training Versus Instructor-Based Training*. International Journal of Industrial Ergonomics. (7-3).
- Larsen, A.T. (1996). *Değişim Sürecinin Rotasını Çizmek, İnsan Yönetimi*. Robert H. Rosen (Ed.) İstanbul: Mess
- Martin, R., Thomas, G., Charles, K., Epitropaki, O. & McNamara, R. (2005). *The Role of Leader-member Exchanges in Mediating the Relationship Between Locus of Control and Work Reactions*. Journal of Occupational and Organizational Psychology, Vol. 78:
- Nakip, M. (2006). *Pazarlama Araştırmaları Teknikler ve (SPSS Destekli) Uygulamalar*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Noe, R. (1999). *İnsan Kaynaklarının Eğitim ve Gelişimi*. Canan Çetin (Ed.). İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Oyman, K. (1998). *Havaalanı Yönetim Modeli ve İşleyiş Sistemleri*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Özkalp, E. & Kirel, Ç. (2013). *Örgütsel Davranış*. (6.Baskı). Bursa: Ekin Basın Yayın Dağıtım.
- Pollard, C.W. (1998). *Paylaşılan Bir Amaç Yaratmak*. Robert H. Rosen (Ed.). İnsan Yönetimi MESS. İstanbul.
- Rahim, M.A. (2001). *Managing Conflict in Organization*. London: Quorum Books.
- Saraçyakupoğlu, T. (2016). *Türkiye’de Havaacılık Endüstrisinde Bakım Teknisyeni Yetiştirme Patikası*. Mühendis ve Makine. 57 (678).
- Straub, J. (2002). *Takım Kurma ve Yönetme*. (Çev.Savaş Şenel). İstanbul: Hayat Yayınları.
- Şahin, H., Basım N.H. & Çetin, F. (2009). *Kişilerarası Çatışma Çözme Yaklaşımlarında Kendilik Algısı ve Kontrol Odağı*. Türk Psikiyatri Dergisi 2009; 20(2):153-163
- Şahin, A. & Örselli, E. (2010). *Devlet Hastanelerinde Örgütsel Çatışma Nedenleri Bir Anket Uygulaması*. Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi. 13(19).
- Şimşek M. Ş. (2002). *Yönetim ve Organizasyon*. Konya: Güney Ofset.
- Tabachnick, B. G. & Fidell, L. S. (2013). *Using Multivariate Statistics*. Allyn & Bacon/Pearson Education.
- Thompson, L.L. (2011). *Making The Team*. New Jersey: Pearson Yayınları.
- Tokat, B. (1999). *Örgütlerde Çatışma ve Çatışmanın Yönetimi*. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı:1.
- Verma, V.K. (1998). *Conflict Management*. J.Pinto. (Ed.). Project Management Handbook. San Francisco: Jossey-Bass.
- Yılmaz, H. (1999). *İşletmelerde Takım Çalışması Yolu ile Motivasyon*. Standart Dergisi. TSE.
- Zehir, C. & Özşahin, M. (2011). *Takım Yönetimi ve Takım Etkinliğini Belirleyen Faktörler. Savunma Sanayinde Ar-Ge Yapan Takımlar Üzerinde Bir Saha Araştırması*. Doğuş Üniversitesi Dergisi. 9 (2).