

established in
2016



MAS JOURNAL of Applied Sciences

ISSN 2757-5675

DOI: <http://dx.doi.org/10.52520/masjaps.117>

Araştırma Makalesi

Duygusal Zeka ve Anksiyetenin Ekip Kaynak Yönetiminin Uygulanmasına Etkisi: Havacılık Sektörü Üzerine Bir Uygulama

Hakan İŞÖZEN¹, Fatma TURAN^{1*}

¹İstanbul Aydın Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Anabilim Dalı

*Sorumlu yazar: fatmaturan1@stu.aydin.edu.tr

Geliş Tarihi: 06.03.2021

Kabul Tarihi: 10.04.2021

Özet

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

Anahtar Kelimeler: Duygusal zeka, anksiyete, ekip kaynak yönetimi

The Effect of Emotional Intelligence and Anxiety on Implementation of Team Resource Management: An Application on Aviation Sector

Abstract

The aim of this study is to examine the effects of emotional intelligence and anxiety on the implementation of team resource management. For this purpose, a survey was conducted with 465 cabin and cockpit personnel over the age of 18, who were reached by convenience sampling technique. The prepared form consists of four parts: Personal Information Form, Beck Anxiety Scale, Schutte Emotional Intelligence Scale and Team Resource Management Scale. The collected data were analyzed in the SPSS program. In addition, It has been determined that regulation of optimism / mood, which is the sub-dimension of emotional intelligence, changed according to the gender, age and roles of the participants; the use of emotions changed according to the gender and marital status of the participants; emotional intelligence changed according to the tasks of the participants; anxiety changed according to the gender, age and roles of the participants. Leadership, which is the sub-dimension of team resource management, changed according to the gender and marital status of the participants; communication changed according to the roles of the participants; stress and fatigue change according to the gender, age, education level of the participants and compliance with the rules changed according to the tasks of the participants.

Keywords: Emotional intelligence, anxiety, team resource management

GİRİŞ

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

Havacılık operasyonlarında gece-gündüz ayrımı yapılmadan sürekli bir şekilde faaliyet yürütülmektedir. Bu nedenle havacılıkta uykusuzluk ve yorgunluk gibi pek çok problem yaşanmaktadır. Uykusuzluk problemi bilhassa okyanusu aşan uçuşlar ve kargo uçuşları gibi çoğu zaman gece başlayan ya da sona eren operasyonlarda ortaya çıkmaktadır (Mount, Barrick, & Stewart, 1998). Havacılıkta görülen yorgunluk ve uykusuzluk sorunlarının diğer sebepleri arasında uzun görev periyotları, öngörülemez görev saatleri, yeterince alınamayan uykular ve sirkadyen bozulmalar yer almaktadır. Söz konusu yorgunluğun tüm etkileri tam olarak anlaşılmamaktadır. Ancak uykusuzluk, zihinsel ve fiziksel performans kaybı, zaman ve uzaklık algısında bozulmalar, yargı ve bellek kusurları, tepki

zamanının uzaması, terleme ve bedensel ağrılar yer almaktadır (Birgören, 2015). Bu alanda yürütülen araştırmalar sonucunda teknik sebeplerle yaşanan uçak kazalarının azaldığı ve insan faktörünün sebep olduğu kazalarda artış yaşandığı ortaya çıkmıştır. Bunun yanı sıra araştırmalarda uçuş emniyetini etkileyen temel unsurun insan olduğu ve meydana gelen uçak kazalarının %80'e varan oranının insan faktöründen kaynaklandığı saptanmıştır (İnce & Gül, 2005). Bu durum aynı zamanda havacılık alanında pilot hatalarından kaynaklanan kazaların engellenmesine yönelik farklı ve yeni eğitimlere ihtiyaç duyulduğunu da ortaya çıkarmıştır (Karaarslan, 2014). Bahsi geçen ihtiyaç çerçevesinde Ekip Kaynak Yönetimi (EKY) (Crew Resource Management - CRM) programları, havacılık sektöründe insan faktöründen kaynaklanan kazaların önlenmesi ve uçuş emniyetinin artırılmasına yönelik olarak geliştirilmiştir (Karaçor & Şahin, 2014). Ekip kaynak yönetimiyle hedeflenen uçuş operasyonlarının emniyetli bir şekilde yürütülmesine yönelik mevcut kaynakların etkin olarak kullanılmasıdır. Bahsi geçen hedefe ulaşmak için birlikte çalışmanın neden gerekli olduğu, kimin haklı olduğu değil doğru olanın ne olduğu ve birlikte çalışırken bireylerin nasıl davranmaları gerektiği gibi konular önem kazanmaya başlamıştır (Mengenci, 2010).

Havacılık sektöründe uçuş emniyetinin sağlanması hususunda önem arz eden insan faktörlerinden biri olarak bilinen kabin ekiplerinin hatalarının engellenmesinde ve davranışlarının emniyet odaklı olarak yeniden şekillendirilmesinde EKY eğitimlerine gereksinim duyulmuştur. Kabin ekiplerinin farklı kişilik özellikleri taşımaları nedeniyle bu alanda yapılan araştırmalar söz konusu durumdan uçuş emniyetine yönelik davranışlarının da

etkilendiğini göstermektedir. Bunun yanı sıra kabin ekiplerinin stres ile başa çıkma yöntemleri, duygusal zekâları ve anksiyete durumları da uçuş emniyetine yönelik tutumlarını büyük oranda etkilemektedir. Bu araştırmanın amacı duygusal zeka ve anksiyetenin ekip kaynak yönetiminin uygulanmasına etkisinin incelenmesidir. Bu amaç doğrultusunda belirlenen hipotezler;

H1: Duygusal zekâ ve anksiyetenin ekip kaynak yönetiminin liderlik alt boyutu üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H2: Duygusal zekâ ve anksiyetenin ekip kaynak yönetiminin iletişim alt boyutu üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H3: Duygusal zekâ ve anksiyetenin ekip kaynak yönetiminin stres ve yorgunluk alt boyutu üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H4: Duygusal zekâ ve anksiyetenin ekip kaynak yönetiminin kurallara uyum alt boyutu üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H5: Duygusal zekâ ve anksiyetenin ekip kaynak yönetimi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H6: Katılımcıların anksiyete düzeyi sosyo-demografik özelliklerine göre farklılaşmaktadır.

H7: Katılımcıların duygusal zeka alt boyutlarından iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi, duyguların değerlendirilmesi ve duyguların kullanımı düzeylerinin sosyo-demografik özelliklerine göre farklılaşmaktadır.

H8: Katılımcıların ekip kaynak yönetimi alt boyutlarından liderlik, takım yönetimi, stres ve yorgunluk algısı, iletişim ve kurallara uyum düzeylerinin sosyo-demografik özelliklerine göre farklılaşmaktadır.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Yöntem

Bu çalışma, kesitsel ve tanımlayıcı tasarımda gerçekleştirilecektir. Araştırmanın

örneklem seçimi 18 yaş üzeri kabin ve kokpit personelli bireyler ile kolayda örnekleme tekniği kullanılarak belirlenecektir. Araştırmada veri toplama aracı olarak anket formu kullanılmıştır. Anket formu dört ölçekten oluşmaktadır.

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

Beck Anksiyete Ölçeği: Bu ölçekte, bireyde ortaya çıkan anksiyete belirtilerinin şiddeti tespit edilmektedir. Ölçek kapsamında toplam 21 madde bulunmaktadır. Ölçek, kişinin kendisini değerlendirme ölçeği olarak da ifade edilebilir. Ölçeğin geliştiricileri, Beck ve arkadaşları (1988)'dir. Türkiye'de ise Ulusoy ve arkadaşları (1998) tarafından ölçeğin güvenilirliği ve geçerliliği ile ilgili çalışmalar gerçekleştirilmiştir. Yapılan analizler, ölçekteki tek faktörlü yapının örneklem açısından güvenilir olduğunu ortaya koymaktadır. Ölçeğin güvenilirliğine Cronbach Alfa ile bakılmıştır. Ölçeğin tamamı için Cronbach alpha 0,938 ve toplam varyansı açıklayıcılığı %46,25 şeklinde görülmüştür. Madde-toplam test korelasyon katsayılarının değerlendirilmesinin ardından ölçekteki herhangi bir maddenin ölçekten hariç bırakılmasının uygun olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu çalışmada 21 ifadeden oluşan ölçeğin güvenilirliğine bakılmış ve Cronbach Alpha değeri ,942 olarak bulunmuştur. Kaiser-Meyer Olkin (KMO) değeri ,944 olarak bulunmuştur. Faktör analizi sonucunda Beck anksiyete ölçeğine ilişkin tüm maddelerin faktör yüklerinin 0,4'ü geçtiği görülmüştür. Toplam varyans açıklama oranı ise %64,381 olarak görülmektedir. Betimsel analiz sonuçlarına göre katılımcıların "Sinirlilik", "Gevşeyememe" ve

“Midede hazımsızlık ya da rahatsızlık hissi” ifadelerine katılımlarının önem düzeyleri sırasıyla 2,02, 1,79 ve 1,70 olarak bulunmuştur.

Schutte Duygusal Zekâ Ölçeği: Ölçek temelde, verilerin toplandığı aşamada duygusal zekâyı ölçmek için geliştirilmiştir. Schutte ölçeğin geliştiricisidir. Ancak Austin ve diğ. (2004) tarafından ölçek revize edilmiştir. Ölçeği meydana getiren üç temel faktör bulunmaktadır. Bu faktörler; İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi, Duyguların Değerlendirilmesi ve Duyguların Kullanımı şeklinde ifade edilebilir. Bu çalışmada 41 ifadeden oluşan ölçeğin güvenilirliği test edilmiş ve Cronbach Alpha değeri ,841 olarak elde edilmiştir. Bu bulguya göre ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğu tespit edilmiştir; $0,80 \leq \alpha < 1,00$. Kaiser-Meyer Olkin (KMO) değeri, 874 olarak bulunmuştur. Faktör analizi sonuçlarına göre duygusal zekâ ölçeğinin iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi, duyguların değerlendirilmesi ve duyguların kullanımı şeklinde üç faktörden oluştuğu görülmüştür. Tüm maddelerin faktör yüklerinin 0,4’ü aştığı tespit edilmiştir. Toplam varyans açıklama oranı ise %60,392 olarak bulunmuştur. Duygusal zekânın; iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi alt boyutunun Cronbach's Alpha değeri, 890, duyguların değerlendirilmesi alt boyutunun Cronbach's Alpha değeri, 866 ve duyguların kullanımı alt boyutunun Cronbach's Alpha değeri ise, 670 olarak bulunmuştur. Bu değerler bulunan faktörlerin hayli güvenilir olduğunu gözler önüne sermektedir. Betimsel analiz sonuçlarına göre katılımcıların; “İyi bir şeyler yaptıklarında insanlara iltifat ederim.”, “Ruh halim iyiyken sorunların üstesinden gelmek benim için daha kolaydır.” ve “Diğer insanlar bana kolaylıkla güvenirler.” ifadelerine katılımlarının önem düzeyleri sırasıyla

4,91, 4,74 ve 4,72 olarak bulunmuştur. “Sosyal yaşamda neler olup bittiğini sıklıkla yanlış anlarım.”, “Diğer insanların beden dili, yüz ifadesi gibi sözel olmayan mesajlarını anlamakta zorlanırım.” ve “İnsanlar bana, benimle konuşmanın zor olduğunu söylerler.” ifadelerine katılımlarının önem düzeyleri sırasıyla 1,87, 1,90 ve 2,04 olarak bulunmuştur.

Ekip Kaynak Yönetimi: EKY uygulamalarındaki değişkenler 22 farklı ifade ile ölçülmüştür. Söz konusu ifadeler, liderlik, takım yönetimi, stres ve yorgunluk algısı, iletişim ve kurallara uyum boyutlarına tekabül eder. EKY uygulamaları ölçeğinin oluşturulmasında, güvenilirlik açısından olumlu neticelerin alındığı ve kültürel farklılıkların da göz önünde bulundurulduğu Merritt, Helmreich, Wilhelm, Shearman (1996) Uçuş Hattı Tutum Anketi (Flight Management Attitude Questionary)’nden yararlanılmıştır (Merritt, 1996; Helmreich ve Merritt, 1998). Söz konusu anketin farklı çalışmalarda da kullanıldığı görülmektedir (Wilhelm, Shearman, Helmreich ve Merritt 1996; Helmreich ve Merrit, 1998; Merritt, 1996) Ankette EKY uygulamalarına ilişkin ifadelerin değerlendirildiği 5’li Likert tipi ölçek kullanılmış ve ölçekte kategoriler, 1= “Hiç katılmıyorum”, 3= “Fikrim yok”, ve 5= “Tamamen katılıyorum” olarak sıralanmıştır. Bu çalışmada 22 ifadeden oluşan ölçeğin güvenilirliği test edilmiş ve Cronbach Alpha değeri, 755 olarak bulunmuştur. Kaiser-Meyer Olkin (KMO) değeri, 793 olarak bulunmuştur. Faktör analizi sonucunda ekip kaynak yönetimi ölçeğinin; liderlik, iletişim, stres ve yorgunluk ve kurallara uyum olmak üzere dört faktörden oluştuğu görülmüştür. Faktör yükleri 0,4’ün altında olan ve güvenilirliği düşüren 14, 16, 20 ve 22. maddelerdeki değişkenler

ölçekten çıkarılmıştır. Toplam varyans açıklama oranı ise %53,103 olarak bulunmuştur. Ekibin kaynak yönetiminin liderlik alt boyutunun Cronbach's Alpha değeri, 724, iletişim alt boyutunun Cronbach's Alpha değeri, 783, stres ve yorgunluk alt boyutunun Cronbach's Alpha değeri, 697 ve kurallara uyum alt boyutunun Cronbach's Alpha değeri ise, 668 olarak bulunmuştur. Bu değerler bulunan faktörlerin oldukça güvenilir olduğunu göstermektedir. Betimsel analiz sonuçlarına göre katılımcıların “Tüm uçuş şartları için yazılı prosedürler uygulanır.”, “Kaptan, anormal ve acil durumlarda uçağın kumandalarını kendi kontrolüne alır.” ve “Uçuşta bir sorunla karşılaşıldığında, pozisyon ne olursa olsun söylemekten çekinilmez.” ifadelerine katılımlarının önem düzeyleri sırasıyla 4,11, 4,05 ve 3,97 olarak bulunmuştur. “Uçuş ekibinin tavsiyelerine uyan Kaptan zayıf lider olarak kabul edilir.”, “Kaptanın uçağı

uçuramayacak hale gelmesi dışında, hiçbir şekilde yardımcı pilotlar uçağın kumandalarını alamazlar.” ve “Yorgunluk, uçuşun kritik zamanlarında alınan kararları ve yapılanları olumsuz yönde etkilemez.” ifadelerine katılımlarının önem düzeyleri sırasıyla 1,69, 1,81 ve 1,91 olarak bulunmuştur.

BULGULAR VE TARTIŞMALAR

Demografik Bulgular

Araştırmaya katılan katılımcıların %54,8'inin kadın, %45,2'sinin ise erkek; %5,6'sının 18-25 yaş, %47,7'sinin 26-35 yaş, %32,9'unun 36-45 yaş, %11'inin 46-55 yaş ve %2,8'inin ise 56 yaş ve üzerinde; %3'ünün lise, %74,6'sının üniversite, %18,5'inin lisansüstü ve %3,9'unun ise askeri okul mezunu; %53,3'ünün evli ve %46,7'sinin ise bekâr; %50,5'inin kabin personeli ve %49,5'inin kokpit personeli olarak görev aldığı görülmektedir.

Korelasyon Analizi Bulguları

Tablo 1. Korelasyon Analizi Sonuçları

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	Pearson Correlation	1									
	Sig. (2-tailed)										
	N	465									
2. Duyguların Değerlendirilmesi	Pearson Correlation	-.209**	1								
	Sig. (2-tailed)	,000									
	N	465	465								
3. Duyguların Kullanımı	Pearson Correlation	,309**	,205**	1							
	Sig. (2-tailed)	,000	,000								
	N	465	465	465							
4. Duygusal Zekâ	Pearson Correlation	,755**	,408**	,673**	1						
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000							
	N	465	465	465	465						
5. Anksiyete	Pearson Correlation	-.174**	,247**	-.216**	-.082	1					
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,078						

	N	465	465	465	465	465	465	465			
6. Liderlik	Pearson Correlation	-,086	,367**	-,032	,107*	,334**	1				
	Sig. (2-tailed)	,065	,000	,493	,021	,000					
	N	465	465	465	465	465	465	465			
7. İletişim	Pearson Correlation	,256**	-,146**	,128**	,164**	-,069	,113*	1			
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,006	,000	,015	,139				
	N	465	465	465	465	465	465	465			
8. Stres ve Yorgunluk	Pearson Correlation	-,051	,202**	,088	,092*	,169**	,198**	,230**	1		
	Sig. (2-tailed)	,269	,000	,057	,048	,000	,000	,000			
	N	465	465	465	465	465	465	465	465		
9. Kurallara Uyum	Pearson Correlation	,136**	-,104*	,057	,070	-,009	,011	,440**	,122**	1	
	Sig. (2-tailed)	,003	,025	,221	,130	,852	,811	,000	,008		
	N	465	465	465	465	465	465	465	465		
10. Ekip Kaynak Yönetimi	Pearson Correlation	,076	,213**	,080	,190**	,216**	,680**	,589**	,585**	,461**	1
	Sig. (2-tailed)	,102	,000	,085	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	465	465	465	465	465	465	465	465	465	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). * . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Yapılan korelasyon analizi sonuçları incelendiğinde; duygusal zekânın alt boyutlarından iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi ile anksiyete arasında istatistiksel olarak negatif yönlü anlamlı ilişkiler olduğu, ekip kaynak yönetiminin alt boyutları olan iletişim ve kurallara uyum arasında istatistiksel olarak pozitif yönlü anlamlı ilişkiler olduğu tespit edilmiştir; $p < ,01$. Duygusal zekânın alt boyutlarından duyguların değerlendirilmesi ile anksiyete, liderlik, stres ve yorgunluk ve ekip kaynak yönetimi arasında istatistiksel olarak pozitif yönlü anlamlı ilişkiler olduğu ve iletişim ve kurallara uyum ile negatif yönde ilişki oldukları görülmüştür; $p < ,01$. Duygusal zekânın alt boyutlarından duyguların kullanımı ile anksiyete arasında istatistiksel olarak negatif yönlü anlamlı ilişkiler olduğu görülürken; ekip kaynak yönetimi alt

boyutu olan iletişimle arasında istatistiksel olarak pozitif yönlü anlamlı ilişkiler olduğu tespit edilmiştir; $p < ,01$. Anksiyete ile liderlik, stres ve yorgunluk ve ekip kaynak yönetimi arasında istatistiksel olarak pozitif yönlü anlamlı ilişkiler olduğu görülürken; iletişim ile arasında istatistiksel olarak negatif yönlü anlamlı ilişkiler olduğu görülmüştür; $p < ,01$. Buna göre liderlik ve stres ve yorgunluk düzeyleri artan katılımcıların anksiyete düzeylerinin de artacağı söylenebilir. Duygusal zekâ ile ekip kaynak yönetimi ve alt boyutlarından liderlik, iletişim ve stres ve yorgunluk arasında ise istatistiksel olarak pozitif yönlü anlamlı ilişkiler olduğu sonucuna varılmıştır; $p < ,01$. Buna göre duygusal zekâ puanı artan katılımcıların ekip kaynak yönetimi puanlarının da artacağı söylenebilir.

Regresyon Analizi Bulguları

Tablo 2. Duygusal zekâ ve anksiyetenin ekip kaynak yönetiminin liderlik alt boyutu üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonucu

	Standardize	Edilmemiş	Standardize	Edilmiş	F	R ²
	Katsayılar	Std. hata	Katsayılar			
	B		β	t	p	
Sabit	1,369	,245		5,582	,000	34,392
Duygusal Zekâ	,202	,065	,135	3,104	,002	
Anksiyete	,507	,064	,345	7,919	,000	

Bağımlı Değişken: EKY Liderlik

Duygusal zekâ ve anksiyetenin ekip kaynak yönetiminin liderlik alt boyutu üzerinde etkisi olup olmadığını incelemek için yapılan regresyon analizi sonucuna göre duygusal zekâ ve anksiyetenin ekip kaynak yönetiminin

liderlik alt boyutu üzerinde istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif etkisi olduğu görülmüştür. Duygusal zekâ ve anksiyete liderlik varyansının %13'ünü açıklamaktadır. Buna göre H1 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 3. Duygusal zekâ ve anksiyetenin ekip kaynak yönetiminin iletişim alt boyutu üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonucu

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

Bağımlı Değişken: EKY İletişim

Duygusal zekâ ve anksiyetenin ekip kaynak yönetiminin iletişim alt boyutu üzerinde etkisi olup olmadığını incelemek için yapılan regresyon analizi sonucuna göre duygusal zekâ ve anksiyetenin ekip kaynak yönetiminin

iletişim alt boyutu üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi olduğu görülmüştür. Duygusal zekâ ve anksiyete iletişim varyansının %3,7'sini açıklamaktadır. Buna göre H2 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 4. Duygusal zekâ ve anksiyetenin ekip kaynak yönetiminin stres ve yorgunluk alt boyutu üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonucu

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

Bağımlı Değişken: EKY Stres ve Yorgunluk

Regresyon analizi sonucuna göre duygusal zekâ ve anksiyetenin ekip kaynak yönetiminin stres ve yorgunluk alt boyutu üzerinde istatistiksel olarak anlamlı etkisinin olduğu sonucuna

varılmıştır. Duygusal zekâ ve anksiyete stres ve yorgunluk varyansının %4'ünü açıklamaktadır. Buna göre H3 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 5. Duygusal zekâ ve anksiyetenin ekip kaynak yönetiminin kurallara uyum alt boyutu üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonucu

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

Regresyon analizi sonuçlarına göre duygusal zekâ ve anksiyetenin ekip kaynak yönetiminin kurallara uyum alt

boyutu üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi olmadığı görülmüştür. Buna göre H4 hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 6. Duygusal zekâ ve anksiyetenin ekip kaynak yönetimi üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizi sonucu

	Standardize	Edilmemiş	Standardize Edilmiş Katsayılar			F	R ²
	Katsayılar	Std. hata	β	t	p		
Sabit	2,028	,173		11,746	,000	22,881	,090
Duygusal Zekâ	,215	,046	,209	4,697	,000		
Anksiyete	,236	,045	,233	5,236	,000		
Bağımlı Değişken: Ekip Kaynak Yönetimi							

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

görülmüştür. Duygusal zekâ ve anksiyete ekip kaynak yönetimi varyansının %9'unu açıklamaktadır. Buna göre H5 hipotezi kabul edilmiştir.

Farklılık Analizi Bulguları

Tablo 7. Araştırma Değişkenleri ile Cinsiyet Arasındaki Farklılığa Yönelik Bağımsız Örneklem T Testi Sonuçları

		Cinsiyet	N	\bar{X}	SS	t	P
İyimserlik/Ruh Düzenlenmesi	Halinin	Kadın	255	4,3578	,72487	2,864	,004
		Erkek	210	4,1621	,74348		
Duyguların Değerlendirilmesi	Halinin	Kadın	255	2,1026	,69808	-1,166	,244
		Erkek	210	2,1839	,80534		
Duyguların Kullanımı	Halinin	Kadın	255	2,9613	,83325	-2,387	,017
		Erkek	210	3,1440	,80709		
Duygusal Zekâ	Halinin	Kadın	255	3,3703	,43766	,764	,445
		Erkek	210	3,3362	,52228		
Anksiyete	Halinin	Kadın	255	1,5490	,56695	5,905	,000
		Erkek	210	1,3036	,31296		
Liderlik	Halinin	Kadın	255	2,8382	,75069	2,164	,031

	Erkek	210	2,6970	,65572		
İletişim	Kadın	255	3,6949	,85182	-1,768	,078
	Erkek	210	3,8305	,78663		
Stres ve Yorgunluk	Kadın	255	2,3804	,97988	2,017	,044
	Erkek	210	2,2016	,91540		
Kurallara Uyum	Kadın	255	3,8098	,97007	-1,083	,279
	Erkek	210	3,9024	,84788		
Ekip Kaynak Yönetimi	Kadın	255	3,1078	,52693	,993	,321
	Erkek	210	3,0632	,44159		

Yapılan bağımsız örneklem t-testi sonucunda katılımcıların cinsiyetlerine göre duyguların değerlendirilmesi, duygusal zekâ, iletişim, kurallara uyum ve ekip kaynak yönetimi arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür; $p > ,05$. İyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi, duyguların kullanımı, anksiyete, liderlik ve stres ve yorgunluk arasında ise

istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür; $p < ,05$. Buna göre araştırmaya katılan kadın katılımcıların iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi, anksiyete, liderlik ve stres ve yorgunluk puanları erkek katılımcıların puanlarından daha yüksek iken; erkek katılımcıların duyguların kullanımı değişkeninden aldıkları puanlar kadın katılımcılarınkinden daha yüksektir.

Tablo 13. Araştırma Değişkenleri ile Yaş Arasındaki Farklılığa Yönelik Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları - 1

	Yaş	N	\bar{X}	SS	F	P
İyimserlik/ Ruh Düzenlenmesi	18-25	26	3,9019	1,00871	2,679	,031
	26-35	222	4,3574	,69864		
	36-45	153	4,2359	,77054		
	46-55	51	4,1931	,61449		
	56 yaş ve üzeri	13	4,1962	,65779		
Duyguların Değerlendirilmesi	18-25	26	2,3225	,82103	,574	,681
	26-35	222	2,1362	,81321		
	36-45	153	2,1061	,68217		
	46-55	51	2,1855	,62363		
	56 yaş ve üzeri	13	2,0355	,68415		
Duyguların Kullanımı	18-25	26	2,8702	,99717	1,460	,213
	26-35	222	2,9775	,85621		

	36-45	153	3,1021	,75184		
	46-55	51	3,1961	,80049		
	56 yaş ve üzeri	13	3,2404	,79297		
Duygusal Zekâ	18-25	26	3,1998	,72412	,946	,437
	26-35	222	3,3839	,46415		
	36-45	153	3,3394	,47111		
	46-55	51	3,3620	,38925		
	56 yaş ve üzeri	13	3,3246	,49179		
Anksiyete	18-25	26	1,8645	,71049	8,752	,000
	26-35	222	1,4886	,52265		
	36-45	153	1,3514	,36014		
	46-55	51	1,2932	,39525		
	56 yaş ve üzeri	13	1,3150	,26193		

Yapılan tek yönlü varyans analizi sonucuna göre katılımcıların yaşlarına göre duyguların değerlendirilmesi, duyguların kullanımı ve duygusal zekâ arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık görülmezken; $p>,05$, iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi ve anksiyete arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür; $p<,05$. Buna göre bulunan farklılığın grupların hangileri arasında mevcut

olduğunu tespit etmek için varyanslar homojen olmadığından Tamhane's T2 Post-hoc testi uygulanmıştır. Yapılan test sonucunda elde edilen bulgulara göre 26-35 yaş aralığındaki katılımcıların iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi puanlarının, 18-25 yaş aralığındaki katılımcıların ise anksiyete puanlarının daha yüksek olduğu söylenebilir.

Tablo 8. Araştırma Değişkenleri ile Yaş Arasındaki Farklılığa Yönelik Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları - 2

	Yaş	N	\bar{X}	SS	F	p
Liderlik	18-25	26	3,0769	,77142	1,688	,151
	26-35	222	2,7849	,76561		
	36-45	153	2,7018	,65128		
	46-55	51	2,7623	,63209		
	56 yaş ve üzeri	13	2,8942	,50220		
İletişim	18-25	26	3,6538	,90431	1,488	,205
	26-35	222	3,7243	,83998		
	36-45	153	3,7255	,82490		

		46-55	51	3,9569	,72588		
		56 yaş ve üzeri	13	4,0769	,68087		
Stres ve Yorgunluk		18-25	26	3,0385	1,01249	4,770	,001
		26-35	222	2,3138	,97020		
		36-45	153	2,2070	,84812		
		46-55	51	2,2026	1,00902		
		56 yaş ve üzeri	13	2,0513	,99857		
Kurallara Uyum		18-25	26	3,6923	,81335	,479	,751
		26-35	222	3,8559	,92450		
		36-45	153	3,8268	,91285		
		46-55	51	3,9804	,95896		
		56 yaş ve üzeri	13	3,8846	,93883		
Ekip Kaynak Yönetimi		18-25	26	3,2991	,61465	2,055	,086
		26-35	222	3,0863	,51932		
		36-45	153	3,0287	,44886		
		46-55	51	3,1362	,39477		
		56 yaş ve üzeri	13	3,1923	,41735		

Gerçekleştirilen tek yönlü varyans analizi sonucuna bakıldığında, katılımcıların yaşlarına göre liderlik, iletişim, kurallara uyum ve ekip kaynak yönetimi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık görülmezken; $p > ,05$, stres ve yorgunluk düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür; $p < ,05$. Farklılığın

hangi gruplar arasında görüldüğünü gözlemek için varyanslar homojen olduğundan LSD Post-hoc testi uygulanmıştır. Yapılan test sonucunda elde edilen bulgulara göre 18-25 yaş aralığında bulunan katılımcıların stres ve yorgunluk düzeylerinin daha yüksek olduğu söylenebilir.

Tablo 9. Araştırma Değişkenleri ile Eğitim Durumu Arasındaki Farklılığa Yönelik Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları - 1

	Eğitim Durumu	N	\bar{X}	SS	F	p
İyimserlik/ Ruh Düzenlenmesi	Lise	14	4,2821	,90418	,651	,583
	Üniversite	347	4,2915	,74174		
	Lisansüstü	86	4,2192	,74842		
	Askeri Okul	18	4,0750	,46818		
	Lise	14	2,3132	,75034	,406	,748

Duyguların Değerlendirilmesi	Üniversite	347	2,1412	,76327		
	Lisansüstü	86	2,1279	,73181		
	Askeri Okul	18	2,0214	,54188		
Duyguların Kullanımı	Lise	14	3,4107	,77278	1,282	,280
	Üniversite	347	3,0530	,85243		
	Lisansüstü	86	2,9549	,77029		
	Askeri Okul	18	3,0069	,49161		
Duygusal Zekâ	Lise	14	3,4878	,47555	1,223	,301
	Üniversite	347	3,3680	,48802		
	Lisansüstü	86	3,3094	,45409		
	Askeri Okul	18	3,2154	,35049		
Anksiyete	Lise	14	1,4320	,47819	,814	,487
	Üniversite	347	1,4476	,49579		
	Lisansüstü	86	1,4374	,47476		
	Askeri Okul	18	1,2646	,27584		

Yapılan tek yönlü varyans analizi sonucuna göre katılımcıların eğitim durumlarına bakılarak iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi, duyguların

değerlendirilmesi, duyguların kullanımı, duygusal zekâ ve anksiyete arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık görülmemiştir; $p > ,05$.

Tablo 10. Araştırma Değişkenleri ile Eğitim Durumu Arasındaki Farklılığa Yönelik Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları - 2

	Eğitim Durumu	N	\bar{X}	SS	F	P
Liderlik	Lise	14	2,8036	,66455	,188	,905
	Üniversite	347	2,7777	,73035		
	Lisansüstü	86	2,7820	,68845		
	Askeri Okul	18	2,6528	,51011		
İletişim	Lise	14	3,4286	1,08375	,903	,439
	Üniversite	347	3,7556	,83076		
	Lisansüstü	86	3,7860	,76929		
	Askeri Okul	18	3,8778	,74877		
Stres ve Yorgunluk	Lise	14	2,9286	1,03922	2,997	,030
	Üniversite	347	2,2911	,95271		

	Lisansüstü	86	2,3101	,95765		
	Askeri Okul	18	1,9259	,70993		
Kurallara Uyum	Lise	14	3,5357	,86523	,609	,609
	Üniversite	347	3,8588	,94896		
	Lisansüstü	86	3,8837	,83903		
	Askeri Okul	18	3,8056	,66728		
Ekip Kaynak Yönetimi	Lise	14	3,0794	,73854	,227	,878
	Üniversite	347	3,0884	,49834		
	Lisansüstü	86	3,1047	,44952		
	Askeri Okul	18	3,0000	,26058		

Yapılan tek yönlü varyans analizi sonucuna göre katılımcıların eğitim durumlarına göre liderlik, iletişim kurallara uyum ve ekip kaynak yönetimi arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık görülmezken; $p > ,05$, stres ve yorgunluk düzeyleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olduğu

görülmüştür; $p < ,05$. Buna göre bulunan farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu tespit etmek amacıyla yapılan LSD Post-hoc testi sonucundan lise mezunu katılımcıların stres ve yorgunluk düzeylerinin daha yüksek olduğu söylenebilir.

Tablo 11. Araştırma Değişkenleri ile Medeni Durum Arasındaki Farklılığa Yönelik Bağımsız Örneklem T Testi Sonuçları

	Medeni Durum	N	\bar{X}	SS	t	p
İyimserlik/Ruh Düzenlenmesi	Evli	248	4,2075	,69965	-1,926	,055
	Bekâr	217	4,3403	,77712		
Duyguların Değerlendirilmesi	Evli	248	2,1442	,70669	,152	,879
	Bekâr	217	2,1336	,79560		
Duyguların Kullanımı	Evli	248	3,1240	,83569	2,248	,025
	Bekâr	217	2,9522	,80630		
Duygusal Zekâ	Evli	248	3,3419	,46663	-,629	,530
	Bekâr	217	3,3698	,49029		
Anksiyete	Evli	248	1,4063	,43633	-1,499	,135
	Bekâr	217	1,4747	,53353		
Liderlik	Evli	248	2,7122	,69494	-2,022	,044

	Bekâr	217	2,8456	,72633		
İletişim	Evli	248	3,8129	,78394	1,589	,113
	Bekâr	217	3,6912	,86665		
Stres ve Yorgunluk	Evli	248	2,2540	,89054	-1,092	,276
	Bekâr	217	2,3518	1,02222		
Kurallara Uyum	Evli	248	3,8831	,90009	,790	,430
	Bekâr	217	3,8157	,93696		
Ekip Kaynak Yönetimi	Evli	248	3,0717	,44172	-,743	,458
	Bekâr	217	3,1060	,54083		

Yapılan bağımsız örneklem t-testi sonucunda katılımcıların medeni durumlarına göre iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi, duyguların değerlendirilmesi, duygusal zekâ, anksiyete, iletişim, stres ve yorgunluk, kurallara uyum ve ekip kaynak yönetimi arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür; $p>,05$.

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

Tablo 12. Araştırma Değişkenleri ile Görev Arasındaki Farklılığa Yönelik Bağımsız Örneklem T Testi Sonuçları

Görev		N	\bar{X}	SS	T	P
İyimserlik/Ruh Düzenlenmesi	Kabin Personeli	235	4,4609	,78251	5,856	,000
	Kokpit Personeli	230	4,0739	,63627		
Duyguların Değerlendirilmesi	Kabin Personeli	235	2,1182	,79663	-,615	,539
	Kokpit Personeli	230	2,1609	,69740		
Duyguların Kullanımı	Kabin Personeli	235	3,0064	,89884	-,990	,323
	Kokpit Personeli	230	3,0821	,74360		
Duygusal Zekâ	Kabin Personeli	235	3,4343	,54006	3,684	,000
	Kokpit Personeli	230	3,2738	,38845		
Anksiyete	Kabin Personeli	235	1,5151	,50705	3,504	,001
	Kokpit Personeli	230	1,3596	,44857		
Liderlik	Kabin Personeli	235	2,8346	,69325	1,845	,066

	Kokpit Personeli	230	2,7130	,72727		
İletişim	Kabin Personeli	235	3,6426	,89054	-3,033	,003
	Kokpit Personeli	230	3,8722	,73598		
Stres ve Yorgunluk	Kabin Personeli	235	2,2340	,91603	-1,500	,134
	Kokpit Personeli	230	2,3667	,98968		
Kurallara Uyum	Kabin Personeli	235	3,7149	,99120	-3,290	,001
	Kokpit Personeli	230	3,9913	,81332		
Ekip Kaynak Yönetimi	Kabin Personeli	235	3,0567	,50721	-1,378	,169
	Kokpit Personeli	230	3,1193	,47125		

Yapılan bağımsız örneklem t-testi sonucunda katılımcıların görevlerine göre duyguların değerlendirilmesi, duyguların kullanımı, liderlik, stres ve yorgunluk ve ekip kaynak yönetimi arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür; $p > ,05$. Katılımcıların görevlerine göre iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi, duygusal zekâ, anksiyete, iletişim ve kurallara uyum arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür; $p < ,05$. Buna göre kabin personeli olarak görev yapan katılımcıların iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi, duygusal zekâ ve anksiyete puanlarının, kokpit personeli olarak görev yapan katılımcıların ise iletişim ve kurallara uyum puanlarının daha yüksek olduğu söylenebilir. Analiz sonuçlarına göre H6, H7 ve H8 hipotezleri kısmen kabul edilmiştir.

SONUÇ ve ÖNERİLER

Duygusal zekâ, anksiyete ve ekip kaynak yönetimi ölçekleri için yapılan faktör analizleri sonucunda; duygusal zekâ ölçeğinin iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi, duyguların değerlendirilmesi ve duyguların kullanımı şeklindeki üç faktörden, Beck anksiyete ölçeğinin tek faktörden ve ekip

kaynak yönetimi ölçeğinin ise liderlik, iletişim, stres ve yorgunluk ve kurallara uyum olmak üzere dört faktörden oluştuğu tespit edilmiştir. Sanchez-Ruiz, Perez Gonzales ve Petrides (2010) araştırma bulguları ile tutarlı olarak duygusal zekanın iyi-oluş, sosyallik ve duygusallık alt boyutlarında kadınlar ve erkekler arasında farklılaşma gözlenmezken öz-kontrol alt boyutunda erkekler lehine farklılaşma gözlemlendiği bulgusuna ulaşmışlardır. Costa, Terracciano ve McCrae (2001) yaptıkları araştırmada erkeklerin öz-kontrol altboyunun özelliklerini içeren duygu düzenleme ve stres yönetiminde yüksek puan aldıkları bulgusuna ulaşmışlardır. Fransa örneğinde ise bayanlar duygusallık boyutunda daha yüksek puan alırken özkontrol ve sosyallik boyutunda erkeklerin daha yüksek puan aldığı görülmektedir (Mikolajczak, Luminet, Leroy, & Roy, 2007).

Duygusal zeka ile alakalı olan çalışmalara genel bir şekilde bakıldığında kadınların toplam duygusal zeka puanlarının erkeklerden daha yüksek ölçüldüğü göze çarpmaktadır (Bar-On, 2006; Day & Carroll, 2004; Gürbüz & Yüksel, 2008; Sulaiman, 2013). Bindu ve Thomas (2006) yaptıkları araştırmada kadınlarda

duygusal zekanın daha yüksek olmasında önemli bir faktörün kadınların yaratıcılıklarının daha yüksek olmasından kaynaklandığı sonucuna ulaşmışlardır. Yazarlara göre, kadınlarda farklı yönlerden düşünme ve bilişsel katılığın üstesinden gelme yeteneği duygusal zeka gelişimlerine katkı sağlamaktadır. Yapılan bir araştırma sonucuna göre kadınlarda amigdaladaki gri madde hacmi erkeklere göre daha yüksektir (Gur, Gunning-Dixon, Bilker, & Gur, 2002). Bu durum kadınlarda duygusal zekanın daha fazla olmasının biyolojik açıklaması olabilir. Alan yazın incelendiğinde kadınların anksiyete puanlarının erkeklere göre daha yüksek olduğuna ilişkin çok sayıda çalışma olduğu görülmektedir (Khanam & Rahman, 2003; Weissman, Markowitz, & Klerman, 2017; Lewinsohn, Gotlib, Lewinsohn, J. R. Seeley, & Allen, 1998). Güleç (1997), Türkiye’de yapılan psikiyatrik epidemiyoloji çalışmalarını tekrardan ele almış, ruhsal bozuklukların görülmesinde en önemli risk etkenlerinin arasında cinsiyetin de bulunduğunu belirlemiştir. Bunların ışığında anksiyete bozukluğu dahil her tipten ruhsal sorun ve bozuklukların genel anlamda kadınlarda erkeklere göre daha sık görüldüğü, daha yaşlı bireylerde ruhsal sorun ve bozuklukların yaygınlığının daha fazla olduğu görülmüştür.

Duygusal zekâ, anksiyete ve ekip kaynak yönetimi uygulamaları arasında ilişki varlığını incelemek amacıyla korelasyon analizi yapılmış ve istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler görüldüğü sonucuna varılmıştır. Kişilerin duygusal zeka düzeyi arttıkça stresle baş etme becerisi düzeyi artmakta ve anksiyete düzeyi azalmaktadır. Literatür taramasında Deniz ve Yılmaz (2006), duygusal zeka yetenekleriyle stresle başa çıkma stilleri arasındaki ilişkiyi incelemek için yaptığı çalışmada, duygusal zeka yeteneği ile stresle baş etme stilleri arasında anlamlı

bir ilişki bulunmuştur. Güven ve Özkara (2016)’nın 7.sınıf öğrencileriyle duygusal zeka üzerine yaptığı araştırmasında, duygusal zeka ve stresle başa çıkma yetenekleri ve iletişim kurma yetenekleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Yerli, yabancı dil öğrenen öğrencilerin duygusal zeka ve anksiyete düzeylerini incelediği araştırmasında, duygusal zeka ve anksiyete arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu bulgular; araştırmacının ulaştığı sonuçlarla benzerlik göstermektedir. Hafızoğlu (2007), 16-17 yaşındaki 84 ergen bireyle gerçekleştirdiği ve duygusal zeka, ruhsal uyum ve davranış problemleri arasındaki ilişkiyi incelediği çalışmasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır. Duygusal zekanın yükseldikçe davranış problemlerinin azaldığını gösteren bu çalışma, araştırmacının elde ettiği sonuçlardan; duygusal zekanın yükseldikçe anksiyetenin azaldığı sonucuyla benzeşmektedir.

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

Son olarak duygusal zekâ, anksiyete ve ekip kaynak yönetiminin katılımcıların demografik özelliklerine göre

değişkenlik gösterip göstermediğini tespit etmek için veriler normal dağılım gösterdiğinden parametrik testler olan bağımsız örneklem t testi ve tek yönlü varyans analizlerinden yararlanılmıştır. Duygusal zekânın alt boyutu olan iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi katılımcıların cinsiyetlerine, yaşlarına ve görevlerine göre; duyguların kullanımı katılımcıların cinsiyetlerine ve medeni durumlarına göre; duygusal zekâ katılımcıların görevlerine göre; anksiyete katılımcıların cinsiyetlerine, yaşlarına ve görevlerine göre farklılık göstermektedir. Ekip kaynak yönetiminin alt boyutu olan liderlik katılımcıların cinsiyetlerine ve medeni durumlarına göre; iletişim katılımcıların görevlerine göre; stres ve yorgunluk katılımcıların cinsiyetlerine, yaşlarına, eğitim durumlarına göre ve kurallara uyum ise katılımcıların görevlerine göre farklılık göstermektedir.

KAYNAKLAR

- Austin, E.J., Saklofske, D.H., Huang, S.H., McKenney, D. 2004. "Measurement of Trait Emotional Intelligence: Testing and Cross-Validating a Modified Version of Schutte" *Measure, Personality and Individual Differences*, (36): 555-562.
- Bar-On, R. 2006. "The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI)", *Psicothema*(18): 13-25.
- Bindu, P., Thomas, I. 2006. "Gender differences in emotional intelligence", *Psychological studies-university of calicut*(51): 261-268.
- Birgören, N. 2015. "Uçuş Emniyeti Açısından Ekip Kaynak Yönetimi Uygulamalarının Kabin Ekibi Üzerindeki Etkisine İlişkin Bir Araştırma", *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.*
- Costa, P.T., Terracciano, A., McCrae, R.R. 2001. "Gender differences in personality traits across cultures: Robust and surprising findings", *Journal of Personality and Social Psychology*(81): 322-331.
- Day, A.L., Carroll, S.A. 2004. "Using an ability-based measure of emotional intelligence to predict individual performance, group performance, and group citizenship behaviours", *Personality and Individual Differences*(36): 1443-1458.
- Deniz, E., Yılmaz, E. 2006. "Üniversite Öğrencilerinde Duygusal Zeka ve Stresle Başa Çıkma Stilleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi", *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3(25): 17-26.
- Gur, R.C., Gunning-Dixon, F., Bilker, W. B., Gur, R.E. 2002. "Sex differences in temporo-limbic and frontal brain volumes of healthy adults", *Cerebral cortex*(12): 998-1003.
- Güleç, C. 1997. "Toplum ruh sağlığı açısından psikiyatrik epidemiyoloji", (Ed. Münevver Bertan; Çağlayan Güler), *Halk Sağlığı Temel Bilgiler*, ss. 442-453, Güneş Yayıncılık, Ankara.
- Gürbüz, S., Yüksel, M. 2008. "Çalışma Ortamında Duygusal Zeka: İş Performansı, İş Tatmini, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ve Bazı Demografik Özelliklerle İlişkisi", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(2): 174-190.
- Güven, M., Özkara, F.Ç. 2016. "Ortaokul 7.Sınıf Öğrencilerinin Duygusal Zeka Düzeyleri Ve Duygusal Zekaya İlişkin Görüşleri", *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(42): 1247-1257.
- Hafızoğlu, Ş. 2007. "The Relationship Among Emotional Intelligence, Psychological Adjustment And Behavior Problems During Adolescence", *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Boğaziçi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.*
- İnce, M., Gül, H. 2005. *Yönetimde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Bağlılık, Çizgi Kitabevi, İstanbul.*
- Karaarslan, E. 2014. "Havayolu Yolcu Taşımacılığında Hizmet Kalitesinin Geliştirilmesi Üzerine Bir

- Araştırma: Kabin Hizmetlerinin Müşteri Tercihlerine Etkisi", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Karaçor, S., Şahin, A. 2014. "Örgütsel İletişim Kurma Yöntemleri ve Karşılaşılan İletişim Engellerine Yönelik Bir Araştırma", Sosyal ve Ekonomik Araştırmalara Derneği, (21): 7-117.
- Khanam, M., Rahman, M. 2003. "Investigating the Degree of Anxiety of Incoming and Outgoing Men and Women Students of Dhaka University", Pakistan Journal of Psychological Research(18): 13-17.
- Kim, Y., Park, H. 2014. "An Investigation Of The Competencies Required Of Airline Cabin Crew Members: The Case Of A Korean Airline", Journal Of Human Resources In Hospitality, 31(1): 34-62.
- Lewinsohn, P.M., Gotlib, I.H., Lewinsohn, M., J.R. Seeley, Allen, N. B. 1998. "Gender differences in anxiety disorders and anxiety symptoms in adolescents", Journal of abnormal psychology (107): 109-117.
- Mengenci, C. 2010. "Ekip Kaynak Yönetimi Uygulamaları Üzerinde Toplumsal ve Örgütsel Kültürün Etkileri: Türk Sivil Havayolu Firmalarında Bir Araştırma", Yayınlanmamış Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Merritt, A.C., Helmreich, R. L., Wilhelm, J. A., Sherman, P.J. 1996. Flight Management Attitudes Questionnaire 2.0, The University of Texas, Texas.
- Mikolajczak, M., Luminet, O., Leroy, C., Roy, E. 2007. "Psychometric properties of the Trait Emotional Intelligence Questionnaire: Factor structure, reliability, construct, and incremental validity in a French-speaking population", Journal of personality assessment (88): 338-353.
- Mount, M.K., Barrick, M.R., Stewart, G.L. 1998. "Five Factor Model Of Personality And Performance In Jobs Involving Interaction With Others", Human Performance(11): 145-165.
- Sanchez-Ruiz, M.J., Perez-Gonzalez, J.C., Petrides, K.V. 2010. "Trait emotional intelligence profiles of students from different university faculties", Australian Journal of Psychology (62): 51-57.
- Shappell, S., Wiegmann, D. 2000. "The Human Factors Analysis And Classification System-HFACS", Federal Aviation Administration Final Report: 1-15.
- Sulaiman, S.M. 2013. "Emotional Intelligence, Depression and Psychological Adjustment among University Students in the Sultanate of Oman", International Journal of Psychological Studies(5): 169-181.
- Şekerli, E.B. 2006. "Ekip Kaynak Yönetimi Uygulamaları ve Kültürel Farklılıklar: Türk Pilotlar Üzerinde Bir Araştırma", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Ulusoy, M., Şahin, N.H., Erkmén, H. 1998. "Turkish Version of the Beck Anxiety Inventory: Psychometric Properties", Journal of Cognitive Psychotherapy, 12(2): 163-172.
- Weissman, M.M., Markowitz, J.C., Klerman, G. L. 2017. The guide to interpersonal psychotherapy: Updated and expanded edition, Oxford University Press, New York.