

**HAVAYOLU YOLCU TAŞIMACILIĞI SEKTÖRÜNDE ALGILANAN STRES VE İŞLE
BÜTÜNLEŞME ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İŞTEN AYRILMA KARARINA ETKİSİ**
THE EFFECT OF RELATION BETWEEN PERCEIVED STRESS AND WORK ENGAGEMENT
ON DECISION TO LEAVE THE JOB IN AIRLINE PASSENGER TRANSPORT INDUSTRY

İsmet Burçak VATANSEVER DURMAZ¹

ÖZET

Bu çalışmada özel bir havayolu şirketinde çalışan uçuş personelinin stresi algılama düzeyi ve bu algılanan stresin işle bütünleşme bağlantısına değinilmiş ve bu ilişkinin işten ayrılma kararına etkisi araştırılmaya çalışılmıştır. Çalışmada Nisan-Ağustos 2018 tarihleri arasında anket uygulanmış ve daha önce güvenilirliği ve geçerliliği kanıtlanmış ölçekler kullanılmıştır. Algılanan stres için, Cohen, Kamarck ve Mermelstein (1983) tarafından geliştirilen 14 maddelik ölçek, işle bütünleşme kavramını ölçmek için Schaufeli ve Bakker (2003) tarafından geliştirilen UWES - Utrecht Work Engagement Global Scale, işten ayrılma niyetini ölçmek için Cammann vd. (1983) tarafından geliştirilen ve Mimaroğlu (2008) tarafından Türkçe'ye çevrilen 3 maddelik işten ayrılma niyeti ölçeği kullanılmıştır. Algılanan stres ölçeğine yapılan faktör analizi neticesinde, stres, başa çıkma ve kontrol isimli 3 faktör saptanmıştır. İşle bütünleşme ölçeğine yapılan faktör analizi neticesinde, zindelik ve adanma-yoğunlaşma isimli 2 faktör saptanmıştır. İşten ayrılma niyeti ise tek boyuttan meydana gelmektedir. Algılanan stresin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisine yönelik yapılan stepwise regresyon analizi sonucunda stres ve kontrol faktörlerinin işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi bulunduğu, işle bütünleşmenin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisine ilişkin gerçekleştirilen stepwise regresyon analizi neticesinde ise adanma-yoğunlaşma faktörünün işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi bulunduğu tespit edilmiştir. Bu doğrultuda elde edilen sonuçlar ile literatürde yer alan çalışmalar birbirini destekler niteliktedir.

Anahtar Kelimeler: Algılanan Stres, İşle Bütünleşme, İşten Ayrılma Niyeti, Havacılık Sektörü

ABSTRACT

In this study, the level of stress perception of flight personnel working in a private airline company and the link between this perceived stress and job integration were examined and the impact of this relationship on the resigning decision were investigated. The study conducted a questionnaire between April and August 2018 and used previously proven scales of reliability and validity. For perceived stress, the 14 - point scale developed by Cohen, Kamarck and Mermelstein (1983) to measure the concept of work engagement, and the Uwes-Utrecht work engagement global scale which was developed by Schaufeli and Bakker (2003), to measure the intention of quitting developed by Cammann et al. (1983) translated into Turkish by Mimaroglu (2008) 3-item intention to leave work scale was used. As a result of the factor analysis of the perceived stress scale, three factors called stress, coping and control were detected. As a result of the factor analysis of the work engagement scale, two factors were identified by the name of well-being and commitment-concentration. The intention to leave the job consists of one dimension. The results of stepwise regression analysis to test the effect of perceived stress on the intention to quit work, detected the stress and control factors impact on the intention to quit work. Also, as a result of stepwise regression analysis on the effect of work engagement on the intention to leave work, it was detected that the commitment-concentration factor had an effect on the intention to leave work. The results obtained in this direction and the studies in the literature support each other.

Keywords: Perceived Stress, Work Engagement, Intention to Leave, Aviation Sector

¹Dr. Bahçeşehir Üniversitesi, burcak.vatansever@gss.bau.edu.tr

1. GİRİŞ

Tüm hizmet odaklı sektörlerde de yaşandığı gibi, havayolu taşımacılığı sektöründe de sıkı rekabet yaşanmaktadır. Tüm uçuş boyunca hizmet kalitesini ve şirket başarısını en üst düzeyde tutacak kişilerin uçaklarda görevli uçuş personellerinin olması beklenmektedir. Diğer bir ifade ile bu görevi yapan personeller müşteriler ile bizzat ön saflarda ve yüz yüze hizmet sunumunu gerçekleştirdiklerinden dolayı uçuş personelleri, havayolu şirketlerinin en önemli müşteri temsilcileri olarak kabul edilmektedir. Bu da uçuş personellerinin stresli ve özel çaba gerektiren durumlarla sık sık karşılaşması anlamına gelmektedir. Farklı kültür, kişilik yapısı, din, dil ve diğer demografik değişkenlere sahip yolculara iyi hizmet sunarak onları memnun etme çabası, hizmet bekleyen yolcular, hakaret aşamasına gelen yolcu sataşmaları, uçaklarda acil durumların yaşanma ihtimalinin ok yüksek olması ve bu gibi durumlarda yolcuları emniyetli bir şekilde tahliye etmek gibi önemli sorumluluklar uçuş personelini stres altında bırakan konular olarak örneklendirilebilir. Uçuş personelinin yolcularla iletişiminin devamlı güler yüzlü bir şekilde devam etmesi, duygularına hakim olmayı ve duygularını doğru yönetebilmeyi gerektiren durumlarla karşılaşması, zihinsel ve bedensel yorgunluk yaratan uzun uçuşlarının olması ve inisiyatif almanın neredeyse çok düşük olması uçuş personelinde strese ve doğal olarak duygusal tükenmeye yol açmaktadır. Her ne kadar bu meslek dışarıdan kolay gibi görünüp çok başvurusu olmasına rağmen, işin düzensiz saatlerde olmasından ve kendine özgü kuralları olmasından dolayı personel devir oranının çok yüksek olmasına sebep olabilmektedir. Her ne kadar Türkiye’de yer alan havayolu taşımacılığı şirketleri bu konularda çok fazla veri paylaşımına yanaşmasa da, dünyadaki yabancı havayolları taşımacılığı yapan işletmelerde personelle ilgili yapılan araştırma sonuçları bunu destekler niteliktedir. Örneğin, Tayvan’da kadın uçuş personeli devir oranı %40'lara varmaktadır (Chen, 2006: 274). Bununla birlikte gerek iş hayatlarında gerek ise özel hayatlarında sosyal ilişkilerden uzak kalabilmekte, bu durum da onların ruhsal ve fiziksel yorgunluk yaşamalarına, hayattan kopmuş hissine kapılmalarına, aşırı hassas ve stresli olmalarına ve hatta depresyona ve tükenmişliğe sebep olabilmektedir.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Algılanan Stres

Sosyal bilimler alanında stres “biyolojik, sosyolojik veya psikolojik sistem üzerindeki dış yük” olarak kabul edilmektedir (Lazarus, 1993: 2). Blaug ve arkadaşlarına göre stres, kişisel bir deneyimdir ve her bireyin stres ile başa çıkma yeteneği ve bu yeteneğe yönelik algısı farklıdır (Blaug vd., 2007: 15). İşin gereksinimleri (vardiya, çalışma saatleri, fiziki çalışma koşulları vb.), ilişkiler, değişim, roller, destek ve iş-yaşam dengesi konuları stres yapıcı faktörler olarak karşımıza çıkmaktadırlar (Blaug vd., 2007: 18). Çok farklı sektörlerde farklı düzeyde stres yaşanmaktadır ki bazı sektörlerde çalışanların psikolojik stres seviyelerinin ve yaşadıkları depresyon düzeyi diğer sektörlerden farklı ve fazladır (Medlow vd., 2011: 798). Havacılık sektöründe çalışan uçuş personelleri yüksek riskli bir ortamda çalışmakta ve sıcaklık, hızlanma, gürültü ve iletişim, dekompresyon hastalığı, titreşim, hipoksi, egzoz dumanı, Sıklıkla geçiş yapan zaman dilimleri, kötü kabin hava kalitesi, yükseltilmiş ozon seviyeleri, ve hareket hastalıkları gibi potansiyel stres unsurlarına maruz kalmaktadır. Tüm bu çevresel stresler uçuş güvenliği üzerine olumsuz etki yaratmaktadır (Ahmadi vd., 2006). Yapılan birçok çalışma stresin havacılık güvenliğinin belirlenmesinde ana faktör olduğunu ve çok yüksek stres düzeyleri, pilotlarda iş performansında düşüşe yol açtığını göstermektedir (Astoor, 1998; Boser, 1998; Chong, 2001). Mishra (2003) tarafından yapılan diğer bir araştırmaya göre ise hava trafik kontrolörleri (ATC) işi dünyanın en stresli olanlarından biri olarak kabul edilmektedir. Özellikle stresin yüksek oranda hissedildiği sektörlerde bireysel farklılıkların, stresle başa çıkma yöntemlerinin bilinmesi ve doğru özelliklere sahip çalışanların seçilmesinde yararlı olabileceği düşünülmektedir (Mueller vd., 2009: 177). Havacılıkta yaşanan stres ile ilgili NASA tarafından 1991 yılında yapılmış olup araştırmada durumla ilgili ve görevle ilişkili stresörlerin derecelendirilmesindeki farklılıklar ve normal çalışma zamanında yaşanan stres ile problemle karşılaşıldığında yaşanan stres faktörlerini incelenmiştir. Sonuçlar, havacılık sektöründe çalışan uçuş personeli için yoğun dönem koşulları altında, durum ile ilgili faktörlerin göreve bağlı faktörlerden daha stresli olduğunu göstermektedir. Kabin ekibinin stres faktörlerini hafifletmeye yönelik öneriler arasında mürettebat bilgisini ve yeteneklerini en üst düzeye çıkarmak, kabin ekibini kokpit ekibi ile aynı statüye yükseltmek, kabin ekibi için sertifika programları düzenlemek gibi yöntemlerin de uygulanabileceği belirtilmiştir. İtalya’da yapılan bir çalışmadan (Ballard vd., 2002) elde edilen bulgular, evden uzun süreli uzaklaşmaların uçuş görevlilerinin yakın kişisel ilişkileri üzerinde zararlı etkileri olduğunu ve uçuş görevlilerinin genellikle yalnız ve soyutlanmış hissettikleri ileri sürülmüştür. MacDonald vd.’nin (2003) yapmış olduğu çalışmanın sonuçlarına göre uçuş görevlileri arasındaki

yorgunluk düzeylerinin orta derecede yüksek olduğunu, öfke, anksiyete, depresyon, algılanan stres ve iş tatminsizliğinin orta derecede düşük veya düşük olduğunu ortaya çıkmıştır. Zihinsel ve/veya psikolojik iş talepleri, ve dış yükümlülükler arasındaki dengesizlik, düşük süpervizör desteği ve rol belirsizliği ve duygusal yük (iş tatminsizliği) gibi stresörlerin uçuş personelini olumsuz etkilediği sonucuna varılmış sosyal desteğin varlığının iş streslerinin olumsuz etkilerini azalttığı ortaya konulmuştur. McNeely vd.'nin (2018) yapmış olduğu geniş kapsamlı çalışma da diğer yapılan çalışmalarla örtüşmekte olup uçuş görevlilerinin üreme kanseri oranlarının, tüm bölgelerdeki kanser hikâyelerine oranla yüksek olduğu, mental sağlık ve uyku bozuklukları, kas-iskelet sistemi hastalıkları, periferik arter hastalığı ve sinüzit gibi rahatsızlıklar ile karşılaşmalarının yine diğer sektörlerde çalışanlardan daha fazla olduğu ortaya konulmuştur.

2.2. İşle Bütünleşme

Bakker vd. (2008) işle bütünleşme kavramını çalışanın işle ilgili olarak olumlu, duygusal motive olma hali olarak tanımlamıştır. Maslach vd. (2001) ise işle bütünleşme kavramını iş tatmini ve bağlılık ile ilişkilendirmiş, işiyle bütünleşmiş kişileri ise heyecanlı, enerjik, coşkulu olarak tanımlamıştır. İşle bütünleşmiş kişiler aynı zamanda kendilerini işlerine verme konusunda motivasyona sahip, psikolojik ve fiziksel anlamda sağlıklı kişiler olduğuna da değinmiştir (Field-Buitendach, 2011; Bakker vd., 2008). Sohrabzadeh ve Sayfour (2014) yaptığı çalışmada işle bütünleşmenin öncüllerini ve ardıllarına değinmiş ve ödüllerin, organizasyonun ve yöneticinin desteğinin ve iş özelliklerinin çalışanlar üzerinde olumlu bir etkisinin olduğuna ve bunun da işle bütünleşmeye yol açabileceği sonucuna varmıştır. Bununla birlikte, işle bütünleşmenin iş tatmini artırabileceğini, ayrılma niyetini azaltabileceğini ve sonunda örgütsel vatandaşlık davranışını geliştirebileceğine inanmaktadırlar. Kahn'a (1992) göre işle bütünleşme genellikle bireysel ve örgütsel düzeylerde sonuçlara yol açar. Bu nedenle, sadece görevleri yerine getirirken işin kalitesini arttırmaz aynı zamanda algılanan deneyimin kalitesini de artırır. Böylece organizasyon daha üretken hale gelir ve daha hızlı büyür (Kahn, 1992). Bireysel anlamda ise işle bütünleşmiş çalışanlar daha fazla güvenme, güçlü ilişkiler kurma ve örgütlerini olumlu bir şekilde algılama eğilimindedir (Cropanzano- Mitchell, 2005).

2.3. İşten Ayrılma Niyeti

Genel olarak çalışanın kurumundan ayrılma isteği ve eğilimi olarak tanımlanan işten ayrılma niyeti, iş dünyasında rekabet üstünlüğünün sürdürülmesinde önemli rol oynadığı için geniş çapta araştırılan bir değişkendir. Bu kavram birçok araştırma yapılmış ve genel olarak "çalışanın, hali hazırda çalışıyor olduğu kurumundan ayrılma yönünde geliştirdiği bilinçli ve kararlı bir düşünce" şeklinde tarif edilmiştir (March-Simon, 1958; Steers-Mowday, 2013; Hom vd., 1984; Tett-Meyer, 1993; Emberland-Rundmo, 2010: 453). İşten ayrılma niyeti organizasyonlar için maliyet kaybı anlamına gelmektedir. Bu anlamda çalışanlardaki işten ayrılma niyetinin azaltılması için alınacak önlemler ve atılacak adımlar organizasyonlar açısından önemli bir yer tutmaktadır. Daha önce yapılan araştırmalara bakıldığında havayolu işletmelerinde çalışan uçuş personelinin işten ayrılma konusunda da bir hızlı döngü söz konusudur (Ulufur, 2017). Tüm sektörlerde olduğu gibi bu sektörde de işten ayrılma niyetinden sonraki basamak olan işten ayrılma davranışının yıkıcı sonuçları ortaya çıkmaktadır. Bu durumun da sadece ekonomik kayıp ve eleman kaybını değil aynı zamanda dolaylı maliyetleri de attırdığı uzun zamandır tartışılmaktadır. Diğer çalışanlarda yaşanan demotivasyon, baskı, moral bozukluğu, hizmet kalitesinin düşmesi, iletişimin kesilmesi, işe olan bağlılığın azalması ve işe gelmede yaşanan devam sorunları bu tür maliyetler olarak sıralanabilir (Griffin-Moorhead, 2011). İşten ayrılma niyeti genellikle gerçek işgücü devrinin bir öncüsü olarak kabul edilir (Van Breukelen vd., 2004). Steel ve Ovalle (1984) işten ayrılma niyetinin işgücü devrini güçlü bir şekilde etkilediğini savunmuştur.

2.4. Algılanan Stres, İşle Bütünleşme ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi

Bu bölümde çalışmada yer alan değişkenlerin birbirleri ile ilişkileri incelenmeye çalışılmıştır. Kahn'ın (1990) yaptığı çalışma, çalışanların işle bütünleşmiş olması için stresle başa çıkma yöntemlerini iyi bilip başarılı şekilde kullanması gerektiği ortaya çıkmıştır. Luria ve Torjman'ın (2009) yaptığı çalışmada ise stresle başa çıkma yöntemleri üzerinde durulmuş ve 3 çeşit kaynaktan söz edilmiştir. Bunlar; fiziksel kaynakları (sağlık, zindelik); kişilik kaynakları (kabul, motivasyon, güven vb.); ve bilişsel kaynakları (çalışanın stresle başa çıkması ve stresini izlemesi ve kontrol etmesi) olarak sıralanabilir.

İşten ayrılma niyeti ile işle bütünleşme arasındaki ilişki konusunda birçok araştırma yapılmasına rağmen, bu konu hala tamamen ele alınmamıştır. Araştırmaların çoğu uyumludur ve iki kavram arasında negatif bir ilişki olduğu konusunda hemfikirlerdir (Hallberg-Schaufeli, 2006; Bhatnagar, 2012; Shuck vd., 2001; Saks, 2006; Mangi-Jalbani, 2013). Saks'a (2006) göre, işle bütünleşme, işten ayrılma niyetinin bir öncülü olarak kavramsallaştırılabilir. İşine bağlı ve bütünleşmiş çalışanların pozitif enerjileri olduğundan ve kendilerini işlerine verdiklerinden örgütü terk etmek gibi olumsuz düşünceler için zamanları yoktur. Birçok araştırma göstermiştir ki çalışanın işle bütünleşmesi bir kurumda çalışmaya devam etme ve kurumda kalma niyetiyle pozitif olarak ilişkilidir (Harter vd., 2002; Schaufeli-Bakker, 2004). Maslach vd. (2001), işle bütünleşmenin, çalışma koşulları (iş kaynakları) ve sonuçları (çalışanların memnuniyeti ve bağlılık) arasında aracılık rolü olduğu sonucuna varmıştır. Dahası, diğer araştırmacılar (Shantz vd., 2013), işle bütünleşmenin, belirli iş özellikleri ile iş performansı arasındaki ilişkiye tam olarak aracılık ettiğini ortaya koymuştur. Daha spesifik olarak, işyeri çeşitliliği, özerkliği, önemi ve geri bildirim konusunda deneyim sahibi olan çalışanlar başkalarına yardım eder ve onlara hizmet eder, organizasyona destek olur ve yönetim tarafından düzenlenen gönüllü etkinliklerde bulunurlar. Sonnentag (2003) yapmış olduğu çalışmada farklı bir ilişkiye bakmasına rağmen, örgütsel bağlılık ile ayrılma niyeti arasında bir arabulucu olarak işle bütünleşmeyi bulmuştur. Daha açık bir ifadeyle, bağlılık ve işle bütünleşme arasında güçlü bir pozitif ilişki kurmuştur. Aynı zamanda, işle bütünleşme ve işten ayrılma niyeti arasında olumsuz bir ilişki olduğunu da ortaya koymuştur.

3. YÖNTEM VE BULGULAR

3.1. Verilerin Toplanması

Yapılan bu çalışmada özel bir havayolu şirketinde çalışan uçuş personelinin stresi algılama düzeyi ve bu algılanan stresin işle bütünleşme bağlantısına değinilmiş ve bu ilişkinin işten ayrılma kararına etkisi araştırılmaya çalışılmıştır. Havayolu yolcu taşımacılığı sektöründe görev yapan uçuş personeline algılanan stres, işle bütünleşme ve işten ayrılma niyeti ile ilgili anket uygulanmış ve daha önce güvenilirliği ve geçerliliği kanıtlanmış ölçekler kullanılmıştır.

Algılanan stres için, Cohen vd.'nin (1983: 385-396) PSS Ölçeği, 14 madde ile seçilmiştir. Ölçek, yaşamda karşılaşılan durumlar karşısında ne derece stres yaşandığını ölçmek amacıyla geliştirilmiştir. Tek boyutta tasarlanan ölçekte toplam 14 madde yer almakta ve bu maddelerin yedisi olumlu, yedisi olumsuz ifadelerden oluşmaktadır. Ölçek Eskin vd. (2013) tarafından Türkçe'ye uyarlanmıştır.

İşle bütünleşme kavramını ölçmek için UWES (Utrecht Work Engagement Global Scale) ölçeği benimsenmiştir. Bu Schaufeli ve Bakker (2003: 1) tarafından 17 madde ve üç boyut ile geliştirilmiştir. Ölçek Dalay (2007) tarafından Türkçe'ye uyarlanmıştır. Ölçekte yer alan 17 madde zindelik (vigor), adanma (dedication) ve yoğunlaşma (absorption) olmak üzere üç alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçekte yer alan zindelik (vigor), yüksek düzeyde direnç ve zorluklar karşısında bile çalışmaya istekli olması ile karakterize edilir. Adanma (dedication) diğer yandan, kişinin işine ne kadar işini yapmaya hevesli, psikolojik olarak örgütlerine bağlı, heyecanlı olduğunun derecesini ifade eder. Yoğunlaşma (absorption), çalışanın işine tamamen ve zamansız bir şekilde odaklanması ile karakterize edilir.

Çalışanların işten ayrılma niyetlerini ölçmek için Cammann vd. (1983) tarafından geliştirilen ve Mimaroglu (2008) tarafından Türkçe'ye çevrilen 3 maddelik işten ayrılma niyeti ölçeği kullanılmıştır. Bahsedilen ölçeklerin hepsi bir homojen ankette toplanmıştır.

3.2. Bulgular

Elde edilen veriler SPSS programı yardımıyla çözümlenmiş ve değerlendirilmiştir. Verilerin analizinde faktör analizi, güvenilirlik analizi ve regresyon analizi kullanılmıştır. Ankete toplamda 102 kişi katılmıştır. Katılımcıların demografik değişkenlere göre dağılımları Tablo 1'de sunulmuştur. Cinsiyet açısından 60 katılımcı kadın, 42 katılımcı erkektir. Medeni durum açısından 53 katılımcı bekar, 49 katılımcı evlidir. Yaş grubu açısından 4 kişi 18-24 yaş aralığında, 62 kişi 25-34 yaş aralığında, 34 kişi 35-44 yaş aralığında, 2 kişi 45-54 yaş aralığındadır. Eğitim durumu açısından 4 kişi ön lisans, 50 kişi lisans, 46 kişi yüksek lisans, 2 kişi doktora mezundur. Kurumda çalışma süresi açısından 24 kişi 0-2 yıl, 26 kişi 3-5 yıl, 40 kişi 6-8 yıl, 12 kişi ise en az 9 yıldır aynı kurumda çalışmaktadır.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Değişkenlere Göre Dağılımı

		Sayı	Yüzde (%)	Kümülatif (%)
Cinsiyet	Kadın	60	58,8	58,8
	Erkek	42	41,2	100,0
Medeni Durum	Bekâr	53	52,0	52,0
	Evli	49	48,0	100,0
Yaş Grubu	18-24	4	3,9	3,9
	25-34	62	60,8	64,7
	35-44	34	33,3	98,0
	45-54	2	2,0	100,0
Eğitim Durumu	Ön Lisans	4	3,9	3,9
	Lisans	50	49,0	52,9
	YL	46	45,1	98,0
	Doktora	2	2,0	100,0
Kurumda Çalışma Süresi	0-2 yıl	24	23,5	23,5
	3-5 yıl	26	25,5	49,0
	6-8 yıl	40	39,2	88,2
	9+ yıl	12	11,8	100,0

Uygulanan anket aracılığıyla toplanan verilerin analiz sürecinde ilk olarak her bir ölçek için faktör analizi ve güvenilirlik analizi gerçekleştirilmiştir. Tablo 2’de görüldüğü üzere, algılanan stres ölçeğine yönelik gerçekleştirilen faktör analizi neticesinde stres, başa çıkma ve kontrol şeklinde üç faktör tespit edilmiştir. KMO değeri 0,718 ve sigma değeri 0,000 şeklinde saptanmıştır. Açıklanan toplam varyans %68,917’dir. Stres boyutunun güvenilirliği 0,888; başa çıkma boyutunun güvenilirliği 0,783; kontrol boyutunun güvenilirliği 0,825’tir.

Tablo 2: Algılanan Stres Ölçeği Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları

	Algılanan Stres			Açıklanan Varyans	Güvenilirlik
	Stres	Başa Çıkma	Kontrol		
14. Geçen ay, ne sıklıkta problemlerin üstesinden gelemeyeceğiniz kadar biriktiğini hissettiniz?	0,866			30,40%	0,888
11. Geçen ay, ne sıklıkta kontrolünüz dışında gelişen olaylar yüzünden öfkelenediniz?	0,846				
1-Geçen ay, beklenmedik bir şeylerin olması nedeniyle ne sıklıkta rahatsızlık duydunuz?	0,799				
3- Geçen ay, kendinizi ne sıklıkta sınırlı ve stresli hissettiniz?	0,759				
2- Geçen ay, hayatınızdaki önemli şeyleri kontrol edemediğinizi ne sıklıkta hissettiniz?	0,744				
8. Geçen ay, ne sıklıkta yapmanız gereken şeylerle başa çıkamadığınızı fark ettiniz?	0,739				
12. Geçen ay, kendinizi ne sıklıkta başarmak zorunda olduğunuz şeyleri düşünürken buldunuz?	0,668			20,71%	0,783
4- Geçen ay, ne sıklıkta gündelik zorlukların üstesinden başarıyla geldiniz?		0,891			
5. Geçen ay, hayatınızda ortaya çıkan önemli değişikliklerle etkili bir şekilde başa çıktığınızı ne sıklıkta hissettiniz?		0,878			
6. Geçen ay, kişisel sorunlarınızı ele alma yeteneğinize ne sıklıkta güven duydunuz?		0,548		17,81%	0,825
7. Geçen ay, her şeyin yolunda gittiğini ne sıklıkta hissettiniz?			0,789		
9. Geçen ay, hayatınızdaki zorlukları ne sıklıkta kontrol edebildiniz?			0,703		
10. Geçen ay, ne sıklıkta her şeyin üstesinden geldiğinizi hissettiniz?			0,668		
13. Geçen ay, ne sıklıkta zamanınızı nasıl kullanacağınızı kontrol edebildiniz?			0,550		
KMO: 0,718; Bartlett's Test: 943,918; df: 91; Sig.: 0,000; Açıklanan Toplam Varyans: %68,917					

Tablo 3'te görüldüğü üzere, işle bütünleşme ölçeğine yönelik gerçekleştirilen faktör analizi neticesinde adanma-yoğunlaşma ve zindelik şeklinde iki faktör tespit edilmiştir. Orijinal ölçekte üç faktör bulunmaktadır. Ancak burada adanma ile yoğunlaşma boyutları aynı faktör altında toplanmıştır. Adanma ile yoğunlaşma arasında oldukça yüksek bir ilişki bulunduğu daha önce yapılan çeşitli araştırmalarda da doğrulanmıştır (Breevaart, Bakker, Demerouti ve Hetland, 2012; Kavgacı ve Çalık, 2017). KMO değeri 0,901 ve sigma değeri 0,000 şeklinde saptanmıştır. Açıklanan toplam varyans %80,117'dir. Adanma-yoğunlaşma boyutunun güvenilirliği 0,971; zindelik boyutunun güvenilirliği 0,897'dir.

Tablo 3: İşle Bütünleşme Ölçeği Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları

	İşle Bütünleşme		Açıklanan Varyans	Güvenilirlik
	Adanma-Yoğunlaşma	Zindelik		
T5. Çalışırken kendimden geçirim.	0,893		49,39%	0,971
D5. Benim için işim kapasitemi gelişmeye zorlayan büyük bir uğraştır.	0,852			
T4. Kendimi işime kaptırırım.	0,827			
T2. Çalışırken işimden başka her şeyi unuturum.	0,824			
T6. Kendimi işimden ayırmam zordur.	0,793			
V6. İşimde bazı şeyler yolunda gitmediğinde bile sebatkarımdır-yılmam.	0,788			
D4. Yaptığım işle gurur duyuyorum.	0,785			
V5. İşimde zihnimi çabuk ve güçlü bir şekilde toparlarım.	0,772			
D1. Yaptığım işi anlamlı ve amaç yüklü buluyorum.	0,685			
D3. İşim bana ilham verir.	0,683			
T3. Yoğun olarak çalıştığımda kendimi mutlu hissederim.		0,903	30,72%	0,897
V3. Sabahları kalktığımda işe severek giderim.		0,783		
V1. Çalışırken kendimi enerji dolu hissederim.		0,734		
V4. Uzun zaman süreleri boyunca aralıksız çalışmaya devam edebilirim.		0,724		
KMO: 0,901; Bartlett's Test: 1802,189; df: 91; Sig.: 0,000; Açıklanan Toplam Varyans: 80,117				

Tablo 4'te görüldüğü üzere, işten ayrılma niyeti ölçeğine yönelik gerçekleştirilen faktör analizi neticesinde faktörün tek boyuttan meydana geldiği tespit edilmiştir. KMO değeri 0,728 ve sigma değeri 0,000 şeklinde saptanmıştır. Açıklanan toplam varyans %91,923'tür. Ölçeğin güvenilirliği 0,956'dır.

Tablo 4: İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları

	İşten Ayrılma Niyeti	Güvenilirlik
2. Büyük ihtimal gelecek sene yeni bir iş aramaya başlayacağım.	0,978	0,956
3. Gelecek yıl bu iş yerinden ayrılacağım.	0,950	
1. İşimi bırakmayı çok sık düşünmekteyim.	0,948	
KMO: 0,728; Bartlett's Test: 339,233; df: 3; Sig.: 0,000; Açıklanan Toplam Varyans: %91,923		

Algılanan stres ile işle bütünleşme bağımsız değişkenlerinin işten ayrılma niyeti bağımlı değişkeni üzerinde anlamlı etkisi bulunup bulunmadığını ölçmek üzere stepwise regresyon analizleri gerçekleştirilmiştir. Algılanan stres ölçeği boyutlarının işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi bulunup bulunmadığını tespit etmek üzere gerçekleştirilen stepwise regresyon analizi sonucu Tablo 5'te görülmektedir. Buna göre, birinci model için düzeltilmiş R2 değeri %13,5 (p=0,000); ikinci model için düzeltilmiş R2 değeri %18,7 (p=0,000) şeklindedir. Birinci modelde işten ayrılma niyetini sadece stres

boyutu etkilemektedir ($\beta= 0,379$ $p=0,000$). Buna göre, stres arttıkça işten ayrılma niyetinin yükselmekte olduğu söylenebilir. İkinci modelde stres boyutu ($\beta= 0,406$ $p=0,000$) yanında kontrol boyutu ($\beta= -0,246$ $p=0,008$) da modele dâhil edilmiştir. Elde edilen sonuca göre, kontrol arttıkça işten ayrılma niyeti azalmaktadır. Ancak kontrol boyutunun etki derecesi, stres boyutundan daha azdır. Başa çıkma boyutunun ise işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisine rastlanmamıştır. Bununla birlikte, kontrol boyutunun modele dâhil olması, modelin açıklayıcılığını %12,6'dan %16,7'ye yükseltmektedir.

Tablo 5: Algılanan Stres ve İşten Ayrılma Niyeti Stepwise Regresyon Analizi Sonuçları

Model	Bağımlı Değişken: İşten Ayrılma Niyeti	Beta	Sig.	Düz. R ²	F	Sig.
1	Stres	0,379	0,000	0,135	16,722	0,000
2	Stres	0,406	0,000	0,187	12,600	0,000
	Kontrol	-0,246	0,008			

İşle bütünleşme ölçeği boyutlarının işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi bulunup bulunmadığını tespit etmek üzere gerçekleştirilen stepwise regresyon analizi sonucu Tablo 6'da görülmektedir. Buna göre, yalnızca bir model oluşturulmuştur. Zira zindelik boyutunun işten ayrılma niyeti üzerinde bir etkisi saptanmamıştır. Elde edilen modelin düzeltilmiş R2 değeri %19,89 ($p=0,000$) şeklindedir. Modelde işten ayrılma niyetini sadece adanma-yoğunlaşma boyutu etkilemektedir ($\beta= -0,407$ $p=0,000$). Buna göre, kişi kendini işine adadıkça ve işine yoğunlaştıkça, işten ayrılma niyetinin azalmakta olduğu söylenebilir.

Tablo 6: İşle Bütünleşme ve İşten Ayrılma Niyeti Stepwise Regresyon Analizi Sonuçları

Model	Bağımlı Değişken: İşten Ayrılma Niyeti	Beta	Sig.	Düz. R ²	F	Sig.
1	Adanma-Yoğunlaşma	-0,407	0,000	0,158	19,89	0,000

4. SONUÇ

Farklı sektörlerde yapılan son çalışmalar, son on yılda iş ortamındaki stresin katlanarak arttığını göstermektedir. İş ilişkilerini olumlu yönde etkilemek için, kuruluşlar çalışanların stresle başa çıkma ve tükenmişlik düzeylerinden uzak durma gibi dışsal stresi azaltan politikalar benimsemeleri ve ilgili eğitimleri çalışanlara vermeleri konusunda hemfikirdirler. Bu doğrultuda insan kaynakları departmanına büyük görev düşmektedir. İnsan kaynakları departmanı tarafından sürecin ilk adımlarından olan planlamanın ve personel alımının doğru bir şekilde yapılması ve bu doğrultuda gerekli hassasiyetin gösterilmesi önem arz etmekte; işe veya örgüte uyumunu sağlayamayacak personelin istihdam edilmesinin de işten ayrılmayı ve buna bağlı maliyetleri azaltacağını bilmesi ve bu doğrultuda hareket emesi önemlidir. Tüm yaşanan bu rekabet ortamında işletmeler tarafından personel devri ve işten ayrılma niyetinin iyice anlaşılması maliyetlerin ciddi ölçüde azaltılması ve insan kaynağının işletmeye olan bağlılığının güçlendirilmesi konularında başarı getirecektir.

Bu doğrultuda, havayolu şirketlerinde görev yapan uçuş personelinin işlerini anlamlı olarak algılamaları için kendilerine ait karar ve uygulamalarını desteklemeleri, üst yönetimin uçuş personelinin önem ve değer verdikleri görevleri yapmalarına fırsat vermelidirler. Böylece işlerini anlamlı olarak algılayan uçuş personeli işlerine daha fazla sahip çıkmakta ve bırakma niyeti bulunmamakta; işlerinde anlam görmeyen uçuş personelleri ise fırsat bulduklarında işten ayrılmayı düşünmektedir. Aynı zamanda uçuş personellerinin çalıştıkları kuruma hissettiği güvenin ve iletişimin artırılması doğrultusunda üst yönetimin detaylı çalışmalar yapması uçuş personellerinin işten ayrılma eğilimini azaltacaktır.

Bu çalışmada havayolu şirketlerinde çalışan uçuş personeline ait veriler incelendiğinde stres arttıkça işten ayrılma niyetinin yükselmekte olduğu söylenebilir. Stres boyutu yanında kontrol boyutu da modele dâhil edildiğinde elde edilen sonuca göre, kontrol arttıkça işten ayrılma niyeti azalmaktadır. Ancak kontrol boyutunun etki derecesi, stres boyutundan daha azdır. Başa çıkma boyutunun ise işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisine rastlanmamıştır. Bununla birlikte işten ayrılma niyetini sadece adanma-yoğunlaşma boyutu etkilemektedir. Buna göre, uçuş personeli kendini işine adadıkça ve işine yoğunlaştıkça, işten ayrılma niyetinin azalmakta olduğu söylenebilir.

Çalışmadaki kısıtlılıklar çerçevesinde sadece bir havayolu şirketindeki çalışanlar ile anket yapılmıştır. Bu doğrultuda daha geniş kitlelerin incelenmesi açısından tüm havayollarında çalışan uçuş personelleri incelenebilir, farklı ülkelerin havayolu şirketleri incelenebilir, mülakatlar ve fokus gruplar yapılabilir. Ayrıca, var olan değişkenlere ek olarak iş ve aile dinamikleri, tükenmişlik gibi birçok farklı kavramı da kapsayan geniş araştırmalar yapılabilir.

KAYNAKÇA

1. Alfes, K., Shantz, A. D., Truss, C. and Soane, E. C. (2013). The Link between Perceived Human Resource Management Practices, Engagement and Employee Behaviour: A Moderated Mediation Model. *The International Journal of Human Resource Management*, 24 (2): 330-351.
2. Altunel, M. C. and Erkut, B. (2015). Cultural Tourism in Istanbul: The Mediation Effect of Tourist Experience and Satisfaction on The Relationship between Involvement and Recommendation Intention. *Journal of Destination Marketing & Management*, 4 (4): 213-221.
3. Astoora, J. B. (1998). *Stress or Stress, New Disease of Civilization*. Tehran: Roshd publication. Tehran.
4. Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P. and Taris, T. W. (2008). Work Engagement: An Emerging Concept in Occupational Health Psychology. *Work & Stress*, 22 (3): 187-200.
5. Ballard, T. J., Lagorio, S., De Santis, M., De Angelis, G., Santaquilani, M., Caldora, M. and Verdecchia, A. (2002). A Retrospective Cohort Mortality Study of Italian Commercial Airline Cockpit Crew and Cabin Attendants. *International Journal of Occupational and Environmental Health*, 8 (2): 87-96.
6. Bhatnagar, J. (2012). Management of Innovation: Role of Psychological Empowerment, Work Engagement and Turnover Intention in The Indian Context. *The International Journal of Human Resource Management*, 23 (5): 928-951.
7. Blaug, R., Kenyon, A. and Lekhi, R. (2007). *Stress at Work: A Report Prepared for The Work Foundation's Principal Partners*. Project Report. The Work Foundation.
8. Breevaart, K., Bakker, A. B., Demerouti, E. and Hetland, J. (2012). The Measurement of State Work Engagement: A Multilevel Factor Analytic Study. *European Journal of Psychological Assessment*, 28 (4): 305-312.
9. Çalışır, F., Gümüşsoy, C. A. and Işkın, I. (2011). Factors Affecting Intention to Quit among IT Professionals in Turkey. *Personnel Review*, 40 (4): 514-533.
10. Chong, C. S., Tsunaka, M. and Chan, E. P. (2011). Effects of Yoga on Stress Management in Healthy Adults: A Systematic Review. *Alternative Therapies in Health and Medicine*, 17 (1): 32.
11. Cohen, S., Kamarck, T. and Mermelstein, R. (1983). A Global Measure of Perceived Stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 385-396.
12. Cropanzano, R. and Mitchell, M. S. (2005). Social Exchange Theory: An Interdisciplinary Review. *Journal of Management*, 31 (6): 874-900.
13. Dalay, G. (2007). The relationship between the variables of organizational trust, job engagement, organizational commitment and job involvement. *Unpublished Mater Thesis*. Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
14. Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F. and Schaufeli, W. B. (2001). The Job Demands-Resources Model of Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86 (3): 499.
15. Emberland, J. S. and Rundmo, T. (2010). Implications of Job Insecurity Perceptions and Job Insecurity Responses for Psychological Well-Being, Turnover Intentions and Reported Risk Behavior. *Safety Science*, 48 (4): 452-459.
16. Eskin, M., Harlak, H., Demirkıran, F. ve Dereboy, Ç. (2013). Algılanan Stres Ölçeğinin Türkçeye Uyarlanması: Güvenirlilik ve Geçerlik Analizi. *New Symposium Journal*, 51 (3).
17. Field, L. K. and Buitendach, J. H. (2011). Happiness, Work Engagement and Organisational Commitment of Support Staff at A Tertiary Education Institution in South Africa. *SA Journal of Industrial Psychology*, 37 (1): 1-10.
18. Firth, L., Mellor, D. J., Moore, K. A. and Loquet, C. (2004). How Can Managers Reduce Employee Intention to Quit?. *Journal of Managerial Psychology*, 19 (2): 170-187.
19. Griffin, R. and Moorhead, G. (2011). *Organizational Behavior*. Nelson Education.

20. Hallberg, U. E. and Schaufeli, W. B. (2006). "Same Same" But Different? Can Work Engagement Be Discriminated from Job Involvement and Organizational Commitment?. *European Psychologist*, 11 (2): 119-127.
21. Harter, J. K., Schmidt, F. L. and Hayes, T. L. (2002). Business-Unit-Level Relationship between Employee Satisfaction, Employee Engagement, and Business Outcomes: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87 (2): 268.
22. Hom, P. W., Griffeth, R. W. and Sellaro, C. L. (1984). The Validity of Mobley's (1977) Model of Employee Turnover. *Organizational Behavior and Human Performance*, 34 (2): 141-174.
23. Kahn, W. A. (1992). To Be Fully There: Psychological Presence at Work. *Human Relations*, 45 (4): 321-349.
24. Kammeyer-Mueller, J. D., Judge, T. A. and Scott, B. A. (2009). The Role of Core Self-Evaluations in The Coping Process. *Journal of Applied Psychology*, 94 (1): 177.
25. Kavgacı, H. ve Çalık, T. (2017). Öğretmenlerin İşle Bütünleşme Düzeylerinin Örgütsel ve Bireysel Değişkenlerle İlişkisi: Bir Çoklu Aracılık Modeli. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 23 (2): 223-248
26. Kaye, B. and Jordan-Evans, S. (2007). *Engaging The Massive Middle*. Career Systems International, The Beverly Kaye Company.
27. Lazarus, R. S. (1993). From Psychological Stress to The Emotions: A History of Changing Outlooks. *Annual Review of Psychology*, 44 (1): 1-22.
28. Luria, G. and Torjman, A. (2009). Resources and Coping with Stressful Events. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 30 (6): 685-707.
29. MacDonald, L. A., Deddens, J. A., Grajewski, B. A., Whelan, E. A. and Hurrell, J. J. (2003). Job Stress among Female Flight Attendants. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 45 (7): 703-714.
30. Mangi, R. A. and Jalbani, A. (2013). Mediation of Work Engagement between Emotional Exhaustion, Cynicism and Turnover Intentions. *International Journal of Management Sciences and Business Research*, 2 (7): 45-54.
31. March, J. G. and Simon, H. A. (1958). *Organizations*. University of Illinois at Urbana-Champaign's Academy for Entrepreneurial Leadership Historical Research Reference in Entrepreneurship.
32. Maslach, C., Schaufeli, W. B. and Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52 (1): 397-422.
33. McNeely, E., Mordukhovich, I., Tideman, S., Gale, S. and Coull, B. (2018). Estimating The Health Consequences of Flight Attendant Work: Comparing Flight Attendant Health to The General Population in a Cross-sectional Study. *BMC Public Health*, 18 (1): 346.
34. Medlow, S., Kelk, N. and Hickie, I. (2011). Depression and The Law: Experiences of Australian Barristers and Solicitors. *Sydney Law Review*, (33): 771.
35. Mimaroglu, H. (2008). Psikolojik sözleşmenin personelin tutum ve davranışlarına etkileri. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
36. Ming, B. S., Mellor, D., Moore, K. A. and Firth, L. (2006). Predicting Intention to Quit in The Call Centre Industry: Does The Retail Model Fit?. *Journal of Managerial Psychology*, 21 (3): 231-243.
37. Misra, R., Crist, M. and Burant, C. J. (2003). Relationships among Life Stress, Social Support, Academic Stressors, and Reactions to Stressors of International Students in The United States. *International Journal of Stress Management*, 10 (2): 137.
38. Mitchell, T. R., Holtom, B. C., Lee, T. W., Sablinski, C. J. and Erez, M. (2001). Why People Stay: Using Job Embeddedness to Predict Voluntary Turnover. *Academy of Management Journal*, 44 (6): 1102-1121.
39. Mowday, R. T., Porter, L. W. and Steers, R. M. (2013). *Employee—Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover*. U.S.A.: Academic Press.
40. Rasch, R. H. (1991). An Investigation of Factors that Impact Behavioral Outcomes of Software Engineers. In *Proceedings of the 1991 Conference on SIGCPR*, pp. 38-53, ACM.
41. Saks, A. M. (2006). Antecedents and Consequences of Employee Engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21 (7): 600-619.
42. Schaufeli, W. B. and Bakker, A. B. (2003). Utrecht Work Engagement Scale: Preliminary Manual. *Occupational Health Psychology Unit, Utrecht University, Utrecht*, 26.

43. Schaufeli, W. B. and Bakker, A. B. (2004). Job Demands, Job Resources, and Their Relationship with Burnout and Engagement: A Multi-Sample Study. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 25 (3): 293-315.
44. Sohrabzadeh, S. and Sayfour, N. (2014). Antecedents and Consequences of Work Engagement among Nurses. *Iranian Red Crescent Medical Journal*, 16 (11).
45. Sonnentag, S. (2003). Recovery, Work Engagement, and Proactive Behavior: A New Look at The Interface between Nonwork and Work. *Journal of Applied Psychology*, 88 (3): 518.
46. Steel, R. P. and Ovalle, N. K. (1984). Self-Appraisal Based upon Supervisory Feedback. *Personnel Psychology*, 37 (4): 667-685.
47. Tett, R. P. and Meyer, J. P. (1993). Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention, and Turnover: Path Analyses Based on Meta-Analytic Findings. *Personnel Psychology*, 46 (2): 259-293.
48. Ulufer, S. (2017). Demografik faktörler ve kişiliğin duygusal emek üzerindeki etkisi, işten ayrılma niyetinin aracılık rolü: kabin memurları üzerinde bir araştırma. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Namık Kemal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tekirdağ.
49. Van Breukelen, W., Van der Vlist, R. and Steensma, H. (2004). Voluntary Employee Turnover: Combining Variables from The 'Traditional' Turnover Literature with The Theory of Planned Behavior. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 25 (7): 893-914.
50. Yüksel, H. (2014). The Concept of Workaholism as The Extreme Point in Work Engagement, its Individual and Organizational Outcomes. *Journal of Alanya Faculty of Business*, 6 (2).