

T.C.
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

Psikoloji Anabilim Dalı

Psikoloji Bilim Dalı

**KABİN MEMURLARINDA ALGILANAN STRES,
DUYGU DÜZENLEME, ÖZ ŞEFKAT VE BİLİŞSEL
ESNEKLİK BECERİLERİNİN İLİŞKİSİ**

Yüksek Lisans Tezi

Emel ERMEYDAN ERTAN

Danışman

Prof. Dr. Ayten ERDOĞAN

İstanbul – 2023

TEZ TANITIM FORMU

- YAZAR ADI SOYADI** : Emel ERMEYDAN ERTAN
- TEZİN DİLİ** : Türkçe
- TEZİN ADI** : Kabin Memurlarında Algılanan Stres, Duygu Düzenleme, Öz Şefkat ve Bilişsel Esneklik Becerilerinin İlişkisi
- ENSTİTÜ** : İstanbul Gelişim Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü
- ANABİLİM DALI** : Psikoloji
- TEZİN TÜRÜ** : Yüksek Lisans
- TEZİN TARİHİ** : 23/06/2023
- SAYFA SAYISI** : 110
- TEZ DANIŞMANLARI** : Prof. Dr. Ayten ERDOĞAN
- DİZİN TERİMLERİ** : Kabin Memuru, Algılanan Stres, Duygu Düzenleme Becerileri, Öz Şefkat
- TÜRKÇE ÖZET** : Araştırmada kabin memurlarında algılanan stres, bilişsel esneklik, duygu düzenleme becerileri ve öz şefkatin birbirleri ile ilişkisi incelenmiştir. Örnekleme 154 kabin memurundan oluşmaktadır ve veri toplama araçları olarak Algılanan Stres Ölçeği, Bilişsel Duygu Düzenleme Ölçeği ile Öz-Anlayış Ölçeği kullanılmıştır. Kabin memurlarında algılanan stres, bilişsel esneklik, öz şefkat ve duygu düzenleme becerilerinin arasında anlamlı bir ilişkinin bulunduğu saptanmıştır.
- DAĞITIM LİSTESİ** : 1. İstanbul Gelişim Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü
2. YÖK Ulusal Tez Merkezine

İmzası:

Emel ERMEYDAN ERTAN

T.C.
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

Psikoloji Anabilim Dalı

Psikoloji Bilim Dalı

**KABİN MEMURLARINDA ALGILANAN STRES,
DUYGU DÜZENLEME, ÖZ ŞEFKAT VE BİLİŞSEL
ESNEKLİK BECERİLERİNİN İLİŞKİSİ**

Yüksek Lisans Tezi

Emel ERMEYDAN ERTAN

Danışman

Prof. Dr. Ayten ERDOĞAN

İstanbul – 2023

BEYAN

Bu tezin hazırlanmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğu, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğu, kullanılan verilerde herhangi tahrifat yapılmadığını, tezin herhangi bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitedeki başka bir tez olarak sunulmadığını beyan ederim.

Emel ERMEYDAN ERTAN

...../...../2023



İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ

LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ'NE

Emel ERMEYDAN ERTAN' ın Kabin Memurlarında Algılanan Stres, Duygu Düzenleme, Öz Şefkat ve Bilişsel Esneklik Becerilerinin İlişkisi adlı tez çalışması, jürimiz tarafından PSİKOLOJİ anabilim dalı, PSİKOLOJİ bilim dalında YÜKSEK LİSANS tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan Prof. Dr. Ayten ERDOĞAN

(Danışman)

Üye Dr. Öğr. Üyesi Müjgan İLNEM

Üye Dr. Öğr. Üyesi Fatih BAL

ONAY

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylıyorum.

../ .. / 2023

İmzası:

Prof. Dr. İzzet GÜMÜŞ

Enstitü Müdürü

ÖZET

Yapılan araştırmanın amacı; kabin memurlarında algılanan stres, bilişsel esneklik, duygu düzenleme becerileri ve öz şefkatın birbirleri ile ilişkisini belirlemektir. Örneklem evreni Türkiye’de 22-45 yaş aralığındaki 154 kabin memurundan oluşmaktadır ve veri toplama araçları olarak Sosyo-Demografik Bilgi ve Veri Formu, Algılanan Stres Ölçeği, Bilişsel Duygu Düzenleme Ölçeği ile Öz-Anlayış Ölçeği kullanılmıştır. Araştırmanın demografik bilgilere göre sonuçları şu şekildedir: Kabin memurlarında yaş değişkenine göre algıladıkları stres, duygu düzenleme becerileri ve bilişsel esneklik düzeylerinin farklılaştığı; öz şefkat düzeylerinin farklılaşmadığı bulunmuştur. Cinsiyet değişkenine göre algıladıkları stres, öz şefkat düzeyleri, duygu düzenleme becerileri ve bilişsel esnekliklerinin farklılaşmadığı saptanmıştır. Gelir düzeyi değişkenine göre duygu düzenleme becerisi farklılaşırken; öz şefkat, bilişsel esneklik ve algılanan stres düzeylerinin farklılaşmadığı belirlenmiştir. Eğitim düzeyi ve deneyim süresi değişkenlerine göre algıladıkları stres, öz şefkat düzeyleri, bilişsel esneklikleri farklılaşmadığı saptanmıştır. Medeni durum değişkenine göre algıladıkları stres düzeyi farklılaşırken; öz şefkat düzeyleri, duygu düzenleme becerileri ve bilişsel esnekliklerinin farklılaşmadığı bulunmuştur. Çocuk sahibi olma değişkenine göre ise algıladıkları stres ve bilişsel esneklik düzeyleri farklılaşırken; öz şefkat ve duygu düzenleme becerilerinin farklılaşmadığı belirlenmiştir.

Araştırmanın amacı olan kabin memurlarında algılanan stres, bilişsel esneklik, öz şefkat ve duygu düzenleme becerilerinin ilişkisine bakıldığında ise; her birinin birbirleriyle arasında anlamlı bir ilişkinin bulunduğu saptanmıştır. Bulunan sonuçlar, ruh sağlığını koruyucu programlarla kabin ekibi üyelerinin algılanan streslerini azaltmaya yönelik müdahalelerin, duygu düzenleme becerilerini, öz-şefkat ve bilişsel esneklik düzeylerini artırmaya yönelik faaliyetleri içerebileceğini düşündürmektedir.

Anahtar Kelimeler: Kabin Memuru, Algılanan Stres, Duygu Düzenleme Becerileri, Öz Şefkat

SUMMARY

The aim of this study is to determine the relationship between perceived stress, cognitive flexibility, emotion regulation skills and self-compassion in flight attendants. The sample population consists of 154 cabin crew in Turkey between the ages of 22-45 and Socio-Demographic Information and Data Form, Perceived Stress Scale, Cognitive Emotion Regulation Scale and Self-Compassion Scale were used as data collection tools. The results of the research according to demographic information are as follows: Due to the study, the perceived stress levels, emotion regulation skills and cognitive flexibility levels of cabin crew members were found to differ based on age, while their levels of self-compassion did not differ. Perceived stress, self-compassion levels, emotion regulation skills and cognitive flexibility of cabin crew members did not differ according to the gender variable. While emotion regulation skills differ according to the income level variable; it was determined that self-compassion, cognitive flexibility and perceived stress levels did not differ. It was found that the perceived stress, self-compassion levels and cognitive flexibility did not differ according to the variables of education level and job experience. According to the marital status variable, the level of perceived stress was found to differ, but their self-compassion levels, emotion regulation skills and cognitive flexibility did not differ. According to the variable of having a children, the perceived stress and cognitive flexibility levels was found to differ; but it was determined that self-compassion and emotion regulation skills did not differ.

The relationship between perceived stress, cognitive flexibility, self-compassion and emotion regulation skills in cabin crew members was examined and it was found that there is a significant correlation between each of them. This suggest that interventions aimed at reducing the perceived stress of cabin crew members through mental health protective programs may include activities to increase emotion regulation skills, self-compassion and cognitive flexibility levels.

Keywords: Cabin Crew, Flight Attendant, Perceived Stress, Emotion Regulation, Cognitive Flexibility, Self-Compassion

İÇİNDEKİLER

ÖZET	i
SUMMARY	ii
İÇİNDEKİLER	iii
KISALTMALAR	vi
TABLOLAR LİSTESİ	vii
ŞEKİLLER LİSTESİ	viii
EKLER LİSTESİ	ix
ÖNSÖZ	x
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

ARAŞTIRMANIN GENEL ESASLARI

1.1. Araştırmanın Problemi	2
1.2. Araştırmanın Amacı	4
1.3. Araştırmanın Önemi	5
1.4. Araştırmanın Varsayımları	6
1.5. Araştırmanın Sınırlılıkları	6

İKİNCİ BÖLÜM

KURAMSAL VE KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Kabin Memurluğu Mesleği	7
2.2. Algılanan Stres	9
2.3. Strese Yönelik Kuramlar	11
2.3.1. Strese Yönelik Biyolojik Kuramlar	11
2.3.2. Strese Yönelik Psikolojik Kuramlar	12
2.4. Kabin Memurları Tarafından Algılanan Stres	13
2.5. Duygu Düzenleme	16
2.5.1. Duygu Düzenleme Stratejileri	17
2.5.2. Duygu Düzenleme ve Algılanan Stres	18
2.6. Öz Şefkat	19
2.6.1. Öz Şefkatin Alt Boyutları	19
2.6.2. Öz Şefkat ve Algılanan Stres	21
2.6.3. Öz Şefkat ve Duygu Düzenleme	22
2.7. Bilişsel Esneklik	23
2.7.1. Bilişsel Esneklik ve Algılanan Stres	25

2.7.2. Bilişsel Esneklik ve Duygu Düzenleme	26
2.7.3. Bilişsel Esneklik ve Öz Şefkat	28

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM VE TEKNİKLER

3.1. Araştırma Modeli	30
3.2. Evren ve Örneklem	30
3.3. Veri Toplama Araçları	30
3.3.1. Bilgilendirilmiş Onam Formu	30
3.3.2. Sosyo-Demografik Bilgi ve Veri Formu	30
3.3.3. Algılanan Stres Ölçeği	31
3.3.5. Bilişsel Duygu Düzenleme Ölçeği	31
3.3.6. Öz-Duyarlık Ölçeği	31
3.3.7. Bilişsel Esneklik Ölçeği	32
3.4. Verilerin Toplanması	32
3.5. Verilerin Analizi	33

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

BULGULAR

4.1. Katılımcıların Demografik Bilgilerine İlişkin Dağılım.....	34
4.2. Ölçeklerin Normallik Dağılımı	35
4.3. Ölçeklerin Betimleyici İstatistikleri	36
4.4. Araştırma Değişkenleri ile Demografik Değişkenler Arasındaki İlişkilere Dair Bulgular	37
4.4.1. Algılanan Stres, Bilişsel Duygu Düzenleme Alt Boyutları, Öz Şefkat ve Bilişsel Esneklik Yaş ile İlişkinin İncelenmesi	37
4.4.2. Algılanan Stres, Bilişsel Duygu Düzenleme Alt Boyutları, Öz Şefkat ve Bilişsel Esneklik Cinsiyet Değişkenine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğinin Testi.....	39
4.4.3. Algılanan Stres, Bilişsel Duygu Düzenleme Alt Boyutları, Öz Şefkat ve Bilişsel Esneklik Medeni Durum Değişkenine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğinin Testi.....	40
4.4.4. Algılanan Stres, Bilişsel Duygu Düzenleme Alt Boyutları, Öz Şefkat ve Bilişsel Esneklik Eğitim Düzeyi Değişkenine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğinin Testi.....	41
4.4.5. Algılanan Stres, Bilişsel Duygu Düzenleme Alt Boyutları, Öz Şefkat ve Bilişsel Esneklik Gelir Düzeyi Değişkenine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğinin Testi.....	42
4.4.6. Algılanan Stres, Bilişsel Duygu Düzenleme Alt Boyutları, Öz Şefkat ve Bilişsel Esneklik Çocuk Sahibi Olma Değişkenine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğinin Testi.....	43

4.4.7. Algılanan Stres, Bilişsel Duygu Düzenleme Alt Boyutları, Öz Şefkat ve Bilişsel Esneklik Deneyim Süresi Değişkenine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğinin Testi..... 44

4.5. Araştırma Değişkenleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi 45

BEŞİNCİ BÖLÜM

TARTIŞMA VE YORUM

5.1. Algılanan Stres ile Demografik Bilgiler Arasındaki İlişkinin İncelenmesi 47

5.2. Duygu Düzenleme Becerisi ile Demografik Bilgiler Arasındaki İlişkinin İncelenmesi..... 50

5.3. Öz Şefkat ile Demografik Bilgiler Arasındaki İlişkinin İncelenmesi 54

5.4. Bilişsel Esneklik ile Demografik Bilgiler Arasındaki İlişkinin İncelenmesi..... 56

5.5. Öz Şefkat ve Algılanan Stres Arasındaki İlişkinin İncelenmesi 59

5.6. Bilişsel Esneklik ve Algılanan Stres Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. 60

5.7. Duygu Düzenleme Becerisi ile Algılanan Stres Arasındaki İlişkinin İncelenmesi..... 60

5.8. Duygu Düzenleme Becerisi ve Bilişsel Esneklik Arasındaki İlişkinin İncelenmesi..... 62

5.9. Duygu Düzenleme Becerisi ile Öz Şefkat Arasındaki İlişkinin İncelenmesi..... 63

5.10. Öz Şefkat ile Bilişsel Esneklik Arasındaki İlişkinin İncelenmesi..... 64

SONUÇ VE ÖNERİLER..... 65

KAYNAKÇA..... 68

EKLER 84

KISALTMALAR

BEÖ	: Bilişsel Esneklik Ölçeği
SPSS	: Statistical Package for Social Sciences
Ort.	: Ortalama
SS	: Standart Sapma



TABLolar LİSTESİ

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özellikleri.....	34
Tablo 2. Normallik Testi Sonuçları.....	35
Tablo 3. Ölçeklerin Betimleyici İstatistikleri.....	36
Tablo 4. Yaş ile Algılanan Stres, Öz Şefkat ve Bilişsel Esneklik Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları.....	37
Tablo 5. Yaş ile Bilişsel Duygu Düzenleme Alt Boyutları Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları.....	38
Tablo 6. Cinsiyete Göre Algılanan Stres, Bilişsel Duygu Düzenleme Alt Boyutları, Öz Şefkat ve Bilişsel Esneklik Puanlarının Karşılaştırılması.....	39
Tablo 7. Medeni Durumuna Göre Algılanan Stres, Bilişsel Duygu Düzenleme Alt Boyutları, Öz Şefkat ve Bilişsel Esneklik Puanlarının Karşılaştırılması.....	40
Tablo 8. Eğitim Düzeyine Göre Algılanan Stres, Bilişsel Duygu Düzenleme Alt Boyutları, Öz Şefkat ve Bilişsel Esneklik Puanlarının Karşılaştırılması.....	41
Tablo 9. Gelir Düzeyine Göre Algılanan Stres, Bilişsel Duygu Düzenleme Alt Boyutları, Öz Şefkat ve Bilişsel Esneklik Puanlarının Karşılaştırılması.....	42
Tablo 10. Çocuk Sahibi Olma Durumuna Göre Algılanan Stres, Bilişsel Duygu Düzenleme Alt Boyutları, Öz Şefkat ve Bilişsel Esneklik Puanlarının Karşılaştırılması.....	43
Tablo 11. Deneyim Süresine Göre Algılanan Stres, Bilişsel Duygu Düzenleme Alt Boyutları, Öz Şefkat ve Bilişsel Esneklik Puanlarının Karşılaştırılması.....	45
Tablo 12. Araştırma Ölçek Puanları Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları.....	45

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Stres ve Başa Çıkmanın İşlemsel Modeli	10
---	----



EKLER LİSTESİ

- EK-A** Bilgilendirilmiş Onam Formu
- EK-B** Sosyo-Demografik Bilgi ve Veri Formu
- EK-C** Algılanan Stres Ölçeği
- EK-D** Bilişsel Duygu Düzenleme Ölçeği
- EK-E** Öz-Duyarlık Ölçeği
- EK-F** Bilişsel Esneklik Ölçeği



ÖNSÖZ

Öncelikle eğitim yaşamım süresince kabuğumu kırmamı sağlayan, gelişme arzumu destekleyen, ışık tutan tüm öğretmenlerime ve tez sürecimde bana desteklerini esirgemeyen tez danışmanım Prof. Dr. Ayten Erdoğan'a sonsuz teşekkür ederim. Karşılaştığım tüm zorluklarda onların ışığının aydınlığıyla yürüme gücü buldum ve bulmaya da devam ediyorum.

Değerli ailemin de tez yazma sürecimde manevi katkıları çok büyük oldu. Yaşam yolumu neşesi ve hiç kaybetmediği çocuksu heyecanı ile çiçeklendiren değerli eşim Hakan Ertan'a bana her koşulda en büyük destek olduğu ve elimi sınıksız tuttuğu için sonsuz teşekkür ederim. Vizyonu ile eğitim hayatımı hep destekleyen babam Mehmet Ermeydan'a, beni her zaman yüreklendiren annem Zeliha Ermeydan'a ve varlığıyla bana güç veren kız kardeşim Ebru Ermeydan'a sevgileri, hoşgörülerini ve yaşamıma kattıkları anlam için ayrı ayrı sonsuz teşekkür ederim. Kedilerim Vaşak, Arap ve Maya'ya da yaşamımı daha keyifli hale getirdikleri için teşekkürü bir borç biliyorum. Sizlere sahip olduğum için kendimi çok şanslı sayıyorum ve her birinizle ayrı ayrı daha güzel anılar yaratmayı ipe çekiyorum.

Son olarak yüksek lisans tezimin başarı ile bitmesine katkı sağladıkları için yoğun uçuş sürecinde yaptığım araştırmaya vakit ayıran tüm kabin memurlarına ve tezimin veri analiz sürecinde bana akademik vizyonu ve anlayışıyla destek olan Hülya Akçay'a sonsuz teşekkürlerimi iletiyorum.

GİRİŞ

Modern yaşamda bireyler hem özel yaşamlarında hem de iş yaşamlarında strese neden olan birçok durumla karşı karşıya kalmaktadır. Çoğu profesyonel meslekte olduğu gibi kabin memurluğu mesleğinde de artan iş stresi çalışanların sağlıklı fiziksel ve psikolojik yapılarını negatif yönde etkileyebilmektedir (Aka ve Özmutaf, 2015).

Uçakta zaman baskısı altında birden fazla görevi gerçekleştirmeye çalışan ve eş zamanlı olarak gelişebilecek her türlü abnormal duruma da hazırlıklı olmak zorunda olan kabin memurları; özel yaşamlarında da eş, ebeveyn ve arkadaş gibi sosyal rollerini de yönetmek zorundadır. Kabin memurlarının yaşam kalitesini arttırmak ve iş yaşamlarındaki verimliliklerine olumlu bir etki sağlamak için havayolu şirketlerine düşen görevlerin yanı sıra bireysel olarak kabin memurlarının da iş ve özel yaşam kaynaklı stresörleri etkili bir biçimde yönetebilmelerinin önemli olduğu düşünülmektedir.

Alan yazın incelendiğinde; kabin memurları ile ilgili olarak tükenmişlik düzeyi, duygusal emek, iş doyumu ve örgütsel bağlılık gibi konularda derin çalışmalar yapıldığı görülmektedir. Ancak kabin memurları özelinde ruh sağlığını koruyucu araştırmalar alan yazında oldukça kısıtlı sayıda bulunmaktadır. Yapılan bu araştırmayla kabin memurlarının algıladıkları stres, bilişsel esneklik, öz şefkat ve duygu düzenleme becerilerinin ilişkisi incelenmiş ve gelecekteki araştırmalara bir zemin oluşturulması amaçlanmıştır. Kabin memurlarının özel ve iş yaşamlarındaki iyilik hallerinin artırılabilmesi için bu ilişkilerden faydalanmanın kabin memurlarında ruh sağlığını koruyucu çalışmalar için bir yön gösterici olacağı düşünülmektedir.

BİRİNCİ BÖLÜM

ARAŞTIRMANIN GENEL ESASLARI

1.1.Araştırmanın Problemi

21. yüzyılın başında hava taşımacılığı dünyanın en önemli endüstrilerinden biri haline gelmiştir. Hava taşımacılığı endüstrisi gelişirken dünya ticaretini de genişletmekte ve seyahat ve turizm fırsatlarını arttırarak milyonlarca insana istihdam ve refah fırsatı vermektedir. Sivil havacılık müşterileri, tüm dünya ekonomisi sektörlerinde yer almaktadır. Havayolu şirketleri agresif bir biçimde büyümekte ve diğer havayollarıyla rekabet içine girmektedir (Babic vd., 2017). Kabin memurları, havayolu endüstrisinde müşteri hizmetleri çalışanlarının çoğunluğunu oluşturmaktadır. Yuan'ın çalışmasına göre (aktaran Chang ve Chiu, 2009) diğer departmanlardaki meslektaşlarına kıyasla kabin memurları yolcularla daha fazla ve daha uzun süreli temas halindedir ve yolcuların havayolu şirketleri hakkındaki izlenimleri kabin memurlarının davranışlarından ve duygusal tutumlarından büyük ölçüde etkilenmektedir. Bu bilgiler ışığında kabin memurlarının uçuş operasyonunun hem güvenli hem de başarılı bir biçimde yönetilebilmesi ve yürütülebilmesi için önemli bir rol oynadıkları görülmektedir. Bu bağlamda yapılacak olan bu çalışmada kabin memurlarının rolünün, havayolu şirketlerinin diğer havayolu şirketleriyle rekabeti çerçevesinde yolcular tarafından tekrar tercih edilebilmek için oluşturmak istedikleri imajlarını temsil etmesi bakımından önemli olduğu; kabin memurlarında bilişsel esneklik, duygu düzenleme, öz şefkat becerileri ve algıladıkları stresin arasındaki ilişkinin tespitinin kabin memurlarının çalışmalarının verimine katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Chang ve Chiu (2009)'ya göre kabin memurlarının çalışma şartları incelendiğinde, uzun bir süre boyunca hizmet vermeleri gereken uluslararası uçuşlarda kabin memurları çok sayıda stresle karşı karşıya kalmaktadır. Strese sebebiyet veren durumlardan bazıları şu şekilde ifade edilebilir. Kabin memurları uçuş görevleri boyunca uçak kabininde basınç değişikliklerinden etkilenmektedirler. Açık hava yerine direkt temiz havaya ulaşamamaları, sürekli yenilenen uçak havasını solumaktadırlar. Kabin memurlarının gerçekleştirdiği her ayrı uçuşta yolcular farklı

kültür ve karakterlere sahip bir topluluğu oluşturmaktadır ve mizaçları karmaşıktır. Kabin memurlarının çalışma saatleri belirsiz olmakla beraber genellikle operasyonel sebeplerle gece nöbetlerinden uçuş atamaları gerçekteştirilebilmektedirler. Ayrıca uzak mesafeli uçuşlarda saat dilimi değişikliklerine maruz kalmaktadırlar. Uzun bir süre boyunca bu şekilde yaşanan anormal değişimler, uçuş görevlilerinin sağlığı üzerindeki önemli bir etkiye sahip olmakta ve zaman içerisinde kabin memurlarının psikolojik sağlıklarını olumsuz yönde etkilemesi bakımından dikkat çekici bulunmaktadır.

İş ortamında duyguları düzenleme kronik bir ihtiyaç olarak görülmektedir. Bir müşteri satın aldığı ürünün arızası için çalışanı öfkeyle suçladığında ya da çalışan aile üyelerinden birinin hastalandığını öğrendiğinde işyerinin imajını uygun şekilde temsil edebilmek için duygu düzenlemeye ihtiyaç duymaktadır (Grandey, 2000). Kabin memurluğu müşterilerle yüz yüze iletişimin yoğun olduğu, çalışanların yolcuların duygularını etkilemesinin gerektiği ve duyguların eğitim ya da kontrolle yönetildiği bir meslektir. İnsanın kendi benliğinin bir parçası olan duyguların yönetilmesi çalışanların duygularına yabancılaşmasına neden olmaktadır. Çalışma hayatında bastırılan duygular, iş gerekleriyle duyguların uyumlaştırma çabası hem kişinin öz benliğini hem de sosyal hayatını etkilemektedir (Yıldız, 2017). İşin doğası gereği düzensiz çalışma saatleri ve diğer stresörlerle baş eden kabin memurları yolcuya güler yzly bir hizmet verebilmek için duygularını düzenlemek durumunda olduğu ve duygu düzenlemeye kabin memurları tarafından iş ve aile ortamında sıklıkla başvurulması gerektiği düşünülmektedir.

Bu araştırmada ilişkisi incelenecek başlıklardan bir diğeri olan öz şefkat kavramı tanımını itibariyle kişilerin yaşadığı sorunlar karşısında kendine anlayış ve şefkat göstermesini içermektedir (Neff, 2003). Araştırmalarda z şefkatin stresi azaltıcı etkisi olduğu (Cosley vd., 2010) ve öz şefkatin alt basamaklarından olan bilinçli farkındalık ile ilgili yapılan araştırmalarda; bilinçli farkındalığın daha iyi problem çözme, etkili karar verme, gelişmiş yaratıcılık, daha sağlıklı kişiler arası ilişkiler ve iletişimde ustalık gibi çok yönlü faydalar sunduğu, çalışma ortamında büyük önem taşıdığı tespit edilmiştir (Weare, 2014). Bu bulgular ışığında öz şefkat becerilerinin kabin memurlarının iş ve özel yaşamlarında stresi azaltmak için kullanılması gerektiği düşünülmektedir.

Bilişsel esneklik, karşılaştığı stresörlerle baş ederken bakış açılarını değiştirme yeteneğini temsil etmekte ve bulgulara göre bilişsel esneklikteki azalmalar bireyin düşünme süreçlerini olumsuz etkilemekte, perspektiflerini farklılaştırmayı zorlaştırmaktadır (Dajani ve Uddin, 2015). Uçuş görevleri sırasında bir rutin olarak fiziki ve psikolojik stresörlere maruz kalan kabin memurlarının bilişsel esneklik becerilerini problem çözme, farklı kültür ve ortamlara adapte olmada kullandıkları ve bu sebeple bilişsel esneklik seviyelerinin kabin memurlarının hayatını etkilediği düşünülmektedir.

Gökyüzünün gülümseyen yüzünü temsil eden kabin memurlarının, duygu düzenleme durumlarının, bilişsel esneklik becerilerinin, öz şefkat düzeylerinin ve iş ortamında algıladıkları stresin hem özel yaşamlarını hem de iş yaşamlarını etkilediği düşünülmektedir. Tezin problemini bu düşünce oluşturmaktadır.

1.2. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, kabin memurlarında algılanan stres, duygu düzenleme, öz şefkat ve bilişsel esneklik becerilerinin ilişkisini saptamaktır. Bu amaçla aşağıdaki hipotezler ortaya konmuştur:

H1. Kabin memurlarının öz şefkat düzeyleri ile algıladıkları stres arasında anlamlı ve negatif yönde bir ilişki vardır.

H2. Kabin memurlarının bilişsel esneklik becerileri ile algıladıkları stres arasında anlamlı ve negatif yönde bir ilişki vardır.

H3. Kabin memurlarının duygu düzenleme becerileri ile algıladıkları stres arasında anlamlı ve negatif yönde bir ilişki vardır.

H4. Kabin memurlarının duygu düzenleme becerileri ile bilişsel esneklik becerileri arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki vardır.

H5. Kabin memurlarının duygu düzenleme becerileri ile öz şefkat düzeyleri arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki vardır.

H6. Kabin memurlarının öz şefkat düzeyleri ile bilişsel esneklik becerileri arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki vardır.

H7. Kabin memurlarının algıladıkları stres, çeşitli demografik özelliklere göre (yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi ve çocuk sahibi olma) farklılaşmaktadır.

H8. Kabin memurlarının duygu düzenleme becerileri, çeşitli demografik özelliklere göre (yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi ve çocuk sahibi olma) farklılaşmaktadır.

H9. Kabin memurlarının öz şefkat düzeyleri, çeşitli demografik özelliklere göre (yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi ve çocuk sahibi olma) farklılaşmaktadır.

H10. Kabin memurlarının bilişsel esneklikleri, çeşitli demografik özelliklere göre (yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi ve çocuk sahibi olma) farklılaşmaktadır.

1.3. Araştırmanın Önemi

Havacılık sektöründe giderek artan zaman baskısı, sürekli yeni hedefler konması sebebiyle oluşan değişiklikler, sıfır hata, agresif büyüme, işten atılma korkusu gibi olgular kabin memurları üzerinde strese neden olabilmektedir (Aka ve Özmutaf, 2015). Sveinsdottir ve arkadaşları (2007) tarafından İzlanda'da kadın hemşireler, öğretmenler ve kabin memurlarının mesleki sağlık, çalışma şartları ve yaşadıkları stres üzerine yaptığı araştırmada kabin memurlarının öğretmenler ve kadın hemşirelere oranla mide-bağırsak sorunları ile üst solunum yolu hastalıklarını daha çok yaşadıkları ve daha fazla strese maruz kaldıkları saptanmıştır. Kabin memurlarının yaşam kalitesinin yükselmesi, iş tanımlarındaki sorumluluklarını zorlanmadan yerine getirebilmeleri ve kişisel ve sosyal yaşamlarını daha iyi yönetmeleri için iş hayatlarında çok büyük bir yere sahip olan stresten korunabilmeleri oldukça önemlidir. Çalışma ortamındaki birçok stres kaynağı personeli olumsuz yönde etkilemektedir ve bu durum işyerinde ve evde birçok istenmeyen durumların oluşmasına zemin hazırlamaktadır. Özellikle işyerlerindeki stres çalışanın hem bedensel hem de ruhsal yönden hastalanmasına ve sonuç olarak da işteki veriminin düşmesine neden olabilmektedir (Erdoğan vd., 2009). Bu çalışmada kabin memurluğu mesleğinde duygu düzenleme, bilişsel esneklik, öz şefkat becerileri ve algılanan stres arasındaki ilişkinin incelenmesiyle kabin memurlarının algılanan streslerini azaltmak için duygu düzenleme, bilişsel esneklik ve öz şefkat becerilerinden faydalanabileceği düşünülmektedir. Bu yönüyle kabin memurları için hem iş hem de özel yaşamlarında bir iyileşme yaratılabilmesi bakımından bu çalışma önemli görülmektedir. Kabin memurlarının stresle baş

etmelerinde önemli olduğu varsayılan bilişsel esneklik, duygu düzenleme ve öz şefkat becerilerinin etkin kullanımı sayesinde iş verimi de artacağından yapılacak araştırmanın bulgularının havacılık şirketleri için de önemli olduğu düşünülmektedir. Oysa kabin memurlarına yönelik koruyucu ruh sağlığı ile ilgili yazında yeterli sayıda çalışma bulunmamaktadır.

Bu araştırmanın hipotezleri, araştırma sonunda elde edilen veriler sonucunda kabul edilirse kabin memurlarının koruyucu ruh sağlığı alanına katkıda bulunmak için öz şefkat, duygu düzenleme ve bilişsel esneklik becerileri üzerine yoğunlaşılabilir ve bu çalışma bir temel oluşturabilir. Bu alanda yapılacak çalışmaların literatüre katkıları sağlayacağı düşünülmektedir. Bu sebeplerle kabin memurlarıyla ilgili koruyucu ruh sağlığı konusunda yapılacak derin çalışmalarda bu çalışmanın yön gösterici olacağı düşünülmektedir.

1.4. Araştırmanın Varsayımları

- a. Araştırma esnasında görüşülen tüm kabin memurlarının sorulan sorulara samimi ve doğru cevaplar verdiği varsayılacaktır.
- b. Araştırmanın örnekleminin evreni temsil edecek nitelikte varsayılacaktır.

1.5. Araştırmanın Sınırlılıkları

- a. Araştırma yalnızca Türkiye'deki 3 farklı hava yolu şirketi ile yapılmıştır.
- b. Çalışma kesitseldir ve bir takip çalışması planlanmamıştır
- c. Alan yazında kabin memurları ile ilgili koruyucu sağlığa ilişkin ya da öz şefkat ve bilişsel esnekliği içeren çalışmalar bulunamamıştır.

İKİNCİ BÖLÜM

KURAMSAL VE KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Kabin Memurluğu Mesleği

Kabin memuru; yolcuların güvenliği için hava aracı işleticisi veya sorumlu pilot tarafından verilen görevleri yerine getiren ancak uçuş ekibi üyesi olarak hareket etmeyecek olan bir ekip üyesi olarak tanımlanmaktadır. Geleneksel bağlamda, kabin ekibi üyelerinin rolü, bir kaza durumunda bir uçağın tahliyesine odaklansa da kabin ekibi üyeleri kazaların önlenmesine katkıda bulunabilecek emniyetin yönetiminde önemli bir proaktif rol oynamaktadır. Bu rol;

a) duman veya yangın gibi olayların kabin içinde tırmanmasını önlemeyi;

b) kabinde gözlemlenen basınçlandırma sorunları, motor anormallikleri ve kritik yüzeylerin kirlenmesi gibi durumları veya hava aracıyla ilgili oluşacak normalin dışındaki durumların uçuş ekibine iletilmesini;

c) Uçak kaçırma gibi uçuşun emniyetini ve güvenliğini tehlikeye atabilecek yolcu olaylarını veya yapılacak yasadışı müdahaleleri önlemeyi ve yönetmeyi de içermektedir.

Ayrıca kabin ekibi üyeleri, tehlikelerin belirlenmesinde, uçağın emniyetli çalışması ve içindekilerin güvenliği için risk oluşturabilecek herhangi bir durumun raporlanmasında da önemli bir rol oynamaktadır (ICAO, 2014)

Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü'ne göre kabin memurunun görev ve sorumlulukları şu biçimde sıralanmıştır:

-Her kabin ekibi üyesi hem operasyonel durumlarda hem de acil durumlarda şirket prosedürüne uygun olarak açıp kapatması gereken çıkış kapısından sorumlu olmaktadır.

-Emniyet ve güvenlikle ilgili tehdit oluşturabilecek bir durumun önüne geçebilmek için uçağın içinde gözlem yapması ve gerekli yerlere iletmesi gerekmektedir.

-Meydana gelen acil durumlarda, yolcuların emniyetini ve güvenliğini sağlayabilmek için en hızlı biçimde acil durum prosedürlerinin hayata geçirilmesinde görev almaktadır.

-Aynı zamanda kabin memurlarının servis görevi de bulunabilmektedir. Servis görevi çalışılan şirkete göre değişmekle birlikte, genel olarak servis ürün ve malzemelerinin uçağa yüklenmesini ve şirketin belirlediği sınırlar içinde yolculara sunulmasını içermektedir. (<http://web.shgm.gov.tr/tr/havacilik-personeli/2138-kabin-memuru>)

Bununla birlikte yolcunun; uçak kapısından girmesiyle birlikte karşılanması ve selamlanması, yer numarasına uygun koltuğa yerleşimine yardımcı olunması, emniyetli bir uçuş gerçekleştirilmesi için gerekli bilgilerin verilmesi, uçuş süresince sağlanan yiyecek-icecek ikramı ve ekranlar yardımıyla sunulan uçak içi eğlence hizmetlerinden faydalanmasının sağlanması gibi hizmetlerle emniyetli ve konforlu bir uçuş gerçekleştirilmesine yardımcı olunması kabin ekibinin uçak içindeki diğer görevlerindedir (Kuyucak ve Şengür, 2009). Dünya çapında bakıldığında kabin memurları, tıbbi yardım sağlamak, uçakların tahliyesini yönlendirmek, patlayıcı cihazlarla ilgili oluşabilecek durumları kontrol altında tutmak ve şiddet eğilimli, kural dışı veya taciz edici tavırları olan yolcuları yönetmek, kontrol etmek ve kısıtlamak için eğitilmiştir (Edwards, 1991).

Barry'nin çalışmasına göre (aktaran Bergman ve Gilberg, 2016) geçmiş yıllarda havayolu lüks ve herkesin ulaşamayacağı bir taşımacılık biçimiyken günümüzde artık sadece ayrıcalıklı bir azınlık için lüks bir tecrübe yerine iş adamları, gündelik seyahat edenler, tatilciler ve diğer yolcular dahil olmak üzere daha heterojen bir yolcu grubuna hitap eden bir toplu taşıma biçimi halini almıştır. Bu yeni koşullara bağlı olarak kabin memurlarının rolü de değişmektedir. Bergman tarafından yapılan araştırmalar (aktaran Bergman ve Gilberg, 2016) çalışma koşulları değiştikçe işin statüsünün düştüğünü göstermektedir. Kabin memurları daha düşük ücretlerle ve daha az sayıda ekip arkadaşıyla daha büyük uçaklarda daha fazla yolcuya hizmet vermeye başlamıştır. Havayolu seyahatinin herkese hitap etmesiyle değişen havayolu taşımacılığının imajı kabin memurlarının da rolünü donanımı yüksek bir satış elemanına benzetmiştir. Şirketler tarafından yolculara sunulan hizmeti sağlamak için kabin memurlarına ayrılan süre azalmış olmasına rağmen,

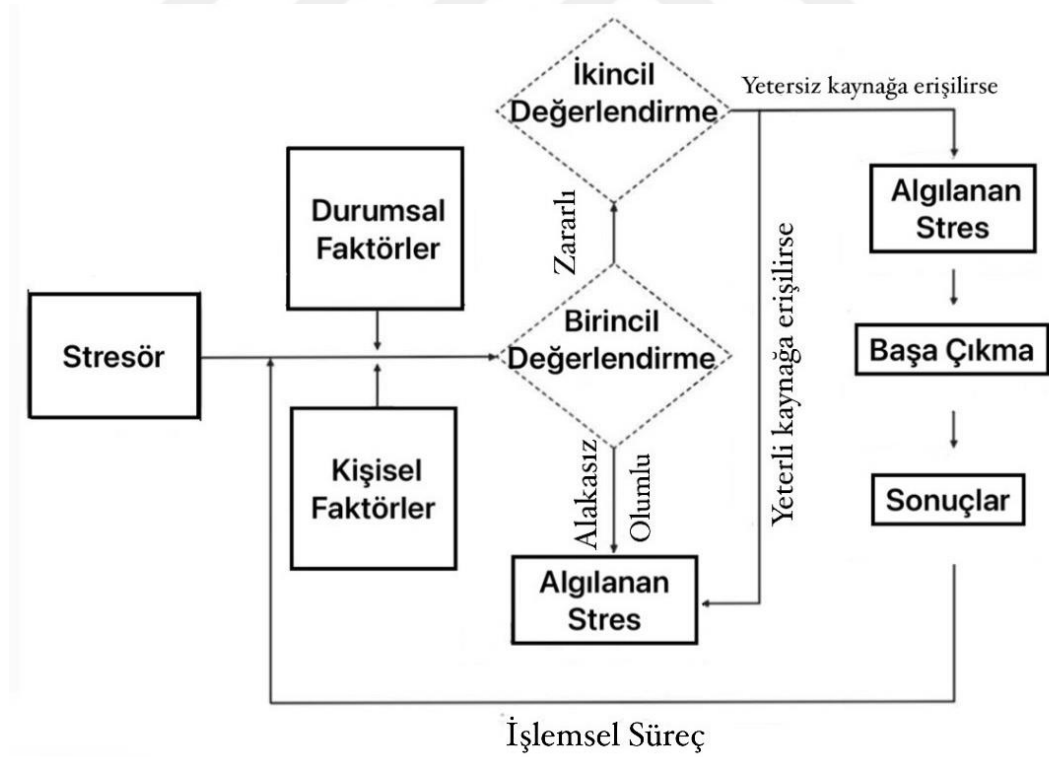
kabin memurlarının emniyet rolünün yanında hizmet sağlayıcı olma rolü de gitgide önem kazanmaktadır.

2.2. Algılanan Stres

Stres, bir eylem ya da durumun kişi üzerinde meydana getirdiği fiziksel ve psikolojik zorlanma durumunda ortaya çıkan tepkidir. (Hellriegel vd., 1992). İnsanı tehlikelerden koruyan doğal bir fizyolojik mekanizma olarak nitelendirilen stres oluştuğunda, insan vücudu artan hormonları serbest bırakarak hızlı hareketlere (uyanıklık, odaklanma gibi) hazırlanmaktadır. Fakat stres kaynağının ortadan kalkmadığı durumlarda stres hormonları vücutta varlığını sürdürebilmekte ve strese sürekli maruz kalmak obezite, gastrointestinal bozukluklar, kardiyovasküler bozukluklar, cilt bozuklukları, anksiyete atakları ve depresyon gibi çok çeşitli fiziksel ve psikolojik hastalıklarla ilişkilendirilmektedir (Anbumalar vd., 2017). Buna benzer olarak Schneiderman ve arkadaşları (2005) yaptıkları çalışmalarında; yeni veya zorlu deneyimlerle karşılaşan her insanın belli seviyelerde stres algılaması normal bulunurken, algılanan stresin seviyesi ve maruz kalma süresinin arttığı durumlarda (kişilerin yaş, genetik gibi biyolojik özellikleri açısından yatkınlıkları da varsa) psikolojik ve biyolojik olarak kişide ciddi sonuçlar doğurabildiğini tespit etmişlerdir. Selye (1956) de stresin vücudun doğal dengesini ciddi biçimde tehdit ettiğini, bireyler tarafından uzun süre boyunca algılanan şiddetli stresin doku hasarları ve hastalıklarının görülebileceğini belirtmiştir. Bu araştırmalardan hareketle stresin başlı başına kendisinden ziyade kişiler tarafından algılanan stresin seviyesinin ve strese maruz kaldığı sürenin önemli olduğunu söylemek mümkündür.

Algılanan stres ise kişinin belirli bir zaman aralığında veya bir durumda maruz kaldığı stres ile ilgili sahip olduğu hislerini ve düşüncelerini içermektedir (Phillips, 2015). Başka bir deyişle kişinin hayatındaki durumların ne derece stresli olarak değerlendirildiğinin öznel bir yorumudur. Günlük yaşamda stres genellikle olumsuz duygularla ilişkilendirilse de bazı durumlarda bir takım olumlu duyguları da beraberinde getirebilmektedir. Solomon (1980), olumsuz süreçlere verilen tepkilerin niteliğinin olumlu duyguları doğurabileceğini belirtmiştir. Bu da kişilerin algıladıkları stresli durumları ve bu durumlara verdikleri tepkileri doğru yönetebildiği takdirde kişi tarafından algılanan stresin etkisinin azaltılabileceği hakkında bir fikir vermektedir. Lazarus ve Folkman (1984) stres ve başa çıkmanın işlemsel modelini oluşturmuşlardır. Bu modele göre, stres süreci şu basamaklarla

işlemektedir: ilk basamakta kişi bir stresör ile karşı karşıya kalır. Sonrasında kişinin geçmiş deneyimleri ışığında ilk değerlendirme başlamaktadır. İlk değerlendirmenin amacı stresörün zararlı olup olmadığını anlayabilmektir. Bu süreci etkileyen faktörler ise iki gruba ayrılmaktadır. İlk grup kişisel faktörlerdir ve bireyin bir kişi-çevre ilişkisini algılayış şekli üzerinde bir etkiye sahiptir. İkinci grup ise durum faktörleridir ve yenilik, öngörülebilirlik, süre ve yakınlığı içine almaktadır. Eğer durumun stresli olduğuna karar verirse ikincil değerlendirilme başlatılmaktadır. Bu değerlendirme süreci, başa çıkma seçeneklerini, belirli bir başa çıkma seçeneğinin gerekeni gerçekleştirebilme olasılığını ve bireyin bu başa çıkma stratejisini işe yarayacak biçimde hayata geçirip geçiremeyeceğini içeren kompleks bir süreçtir. İkincil değerlendirme sonrasında yetersiz kaynağa erişilirse, örneğin kişinin karşılaştığı stresörle geçmiş tecrübeleri ve bilgisi yetersizse, algılanan stres ortaya çıkmaktadır ve başa çıkma mekanizması devreye girmektedir. Bu sürecin tamamlanmasıyla ortaya çıkan sonuçlar ise yeniden değerlendirilmeye alınmakta ve işlemsel süreç yeniden başlatılmaktadır.



Şekil 1. Stres ve Başa Çıkmanın İşlemsel Modeli

Kaynak: Lazarus ve Folkman'ın işlemsel süreç teorisinden esinlenerek Schuster ve arkadaşları (2003) tarafından çizilmiş, Zeuge ve arkadaşları (2023) tarafından uyarlanmış ve yazar tarafından Türkçe'ye çevrilmiştir.

2.3. Strese Yönelik Kuramlar

2.3.1. Strese Yönelik Biyolojik Kuramlar

Bu bölümünde Genel Uyum Sendromu Yaklaşımı ve Genetik Yapısal Kuramlar'dan bahsedilecektir.

Genel Uyum Sendromu Yaklaşımı: Stres kavramını ilk ortaya atan ve stresi bireye yönlendirilen etkilere özel olmayan tepki olarak tanımlayan Selye (1971), Genel Uyum Sendromu yaklaşımını oluşturmuştur. Bu kurama göre, organizmalar alışık olduğu çevre şartlarının farklılaşmasıyla bu yeni durumlara adapte olmak ister. Bu adaptasyon süreci için organizmanın belli miktarlarda bir enerji ihtiyacı ortaya çıkar. Bu adaptasyon mekanizmasının çalışması ve bu süreç için ekstrasından bir enerji sarfedilmesi, bedeni zorlamakta ve zamanla bedenin aşınmasına sebep olmaktadır (Allen, 1984). Genel uyum sendromuna göre beden stresle karşılaştığında alarm, direnme ve tükenme olarak üç farklı safhada tepki göstermektedir. İlk safha olan alarm tepkisi kişinin dışarıdan gelen uyarıyı stres olarak algıladığı ve bu karşılaşmayla soluk alıp verme sayısında ve tansiyonda artış gibi biyolojik tepkiler ortaya çıkmaktadır. Bu tepkilere bağlı olarak ortaya çıkan şaşkınlık, uyumsuzluk ve gerçeğin saptırılması gibi ikincil belirtilerle dayanıklılıkta azalma gözlemlenmektedir. Direnme safhasında ise beden dengeyi yerine getirerek tekrar uyum sağlamaya çalışmakta ve stresle savaşmaktadır. Bu durum ekstra enerji harcamasına sebep olmakta ve bunun belirtileri kendini aşırı yorulma, anksiyete, gergin ve alıngan hissetme olarak göstermektedir. Tükenme safhasında ise beden sahip olduğu tüm kaynakları bitirmekte ve önemli rahatsızlıklar baş gösterebilmektedir (Ivancevich vd., 1990).

Genetik Yapısal Kuramlar: Genetik yapısal kuramlar, bireyin kalıtsal özelliklerinin stresle başa çıkarken önemli rol oynadığını savunmaktadır. Bu bağlamda genotip ve fenotip kavramları üzerinde durulmaktadır. Genotip kişinin kalıtsal yapısını, fenotip de kişinin fiziki yapısını ifade etmektedir. Genetik yapısal kuramda bu iki kavram arasındaki ilişki çözülmeye çalışılmaktadır. Bu kuramın

savunucularına göre kalıtsal özellikler otonom sinir sistemi üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğundan kişinin strese karşı dayanıklılığını olumsuz yönde etkileyebilmektedir (Rice, 1999).

2.3.2. Strese Yönelik Psikolojik Kuramlar

Bu başlık altında Psikoanalitik Kuram ve Öğrenme Kuramı incelenecektir:

Psikoanalitik Kuram: Psikoanalizin kurucusu olan Freud'a göre (1917) bireyin doğumu sırasında olumsuz hisler yaşamakta, bu olumsuz hisler boşalma dürtüleri ve fiziki duyularının izlenimlerinin toplamı sonucunda oluşmaktadır. Doğarken yaşanan bu hisler birey için ölümcül tehlikeyi imgelemekte ve doğumdan sonra da kaygı olarak tekrarlanmaktadır. Freud, üç tip anksiyeteden bahsetmektedir. Bunlardan ilki olan işaret veya nesnel anksiyete, kişilerin yaşamlarına bir tehdit olabilecek tehlike olması sonucunda hissedilen dışsal kaynaklı anksiyeteyi ifade etmektedir. Bir diğer anksiyete tipi olan ahlaki anksiyete, bireyin ahlak çerçevesine uymayan bir davranışta bulunması veya bunu düşünmesi sonucu ortaya çıkan anksiyeteyi içermektedir. Son olarak nevrotik ya da travmatik anksiyete de kişinin id kaynaklı güdüler sebebiyle suçlanacağını düşündüğünde ortaya çıkan anksiyete tipidir. Freud'a göre bu anksiyeteler sonucunda strese giren birey bu durumdan kurtulmak için savunma mekanizmalarını kullanmaktadır (Schultz ve Schultz, 2001).

Öğrenme Kuramı: Bu kurama göre öğrenme davranışı kişilerin buldukları çevredeki uyaranlar ile girdikleri etkileşim sonucundaki tecrübelerinden oluşmaktadır (Ormrod, 1990). Bu girdikleri etkileşim sonucunda olumlu duygular veya deneyimler yaşadıklarında kişiler aynı davranışı tekrar ederken, etkileşim sonucunda olumsuz duygular veya deneyimler yaşamaları durumunda yaşadıkları fiziksel ve psikolojik gerilim sebebiyle kaçınma davranışı gerçekleştirmektedirler. Kaçınma davranışı kişiyi, olumsuz deneyimler yaşatan uyarıcıdan olabildiğince uzak tutmaya çalışmaktadır. Yaşanılan tecrübe sonucunda strese sebep olan uyarıcı daha önceden sezilebilir duruma gelebilmektedir. Yalnızca olumsuz deneyimler yaşatan uyarıcıyla tekrar karşılaşmak değil, o uyarıcıyı düşünmek bile kişide anksiyete oluşturmaya sebep olabilmektedir (Rice, 1999).

2.4. Kabin Memurları Tarafından Algılanan Stres

Dünya Sağlık Örgütü (2020) tarafından iş ile ilgili stres, kişilerin bilgi ve becerileriyle eşleşmeyen ve başa çıkma becerilerini zorlayan iş talepleri ve baskıları ile karşı karşıya kaldıkları durumlarda gösterecekleri stres olarak tanımlanmaktadır. Modern çalışma ortamının talepleri nedeniyle işyerinde baskı kaçınılmaz olarak nitelendirilmekle birlikte kişi tarafından kabul edilebilir olarak algılanan baskı; mevcut kaynaklara ve kişisel özelliklere bağlı olarak çalışanları uyanık, motive, çalışabilir ve öğrenebilir hale getirebilmektedir. Bununla beraber, bu baskı aşırı veya bir sebeple yönetilemez bir duruma dönüştüğünde ise strese yol açmakta ve bu stres çalışanların sağlığına ve iş performansına zarar verebilmektedir. Ng ve Jeffrey (2003) tarafından çalışan yetişkinlerin algılanan stresleri ve sağlık davranışlarıyla ilgili yapılan bir araştırmada algılanan stres seviyesi yüksek olan kadın ve erkek çalışanlarda son bir yıl içinde daha yüksek yağ içerikli diyet, daha az egzersiz yapma, artan sigara kullanımı, sigarayı bırakmakta zorlanma gibi sağlığı olumsuz etkileyen davranışlar gözlenmiştir.

Her meslekte olduğu gibi havacılık sektöründe de bir çok potansiyel stres kaynağı bulunmaktadır. Düzensiz gece uçuşları ve hızlı geri dönüş süreleri gibi sebeplerle etkilenen sirkadiyen ritim, türbülans, acil durumlar, gürültü, basınç, kabini uçağın kalkışı ve inişi için hazırlama gibi havacılık operasyonunun doğasından kaynaklanan faktörler de bu stres kaynakları arasındadır (Griffiths ve Powell, 2012). Araştırmalar kabin memurları için en stresli zaman dilimlerinin; uçağa yolcu alımı, yemek servisi ve uçağın iniş hazırlıkları olduğunu göstermiştir. Kabin memurlarının yolcu alımı, yemek servisi, iniş ve kalkış hazırlıkları gibi normal durumları yürütürken eş zamanlı olarak gerçekleşebilecek herhangi bir yangın, uçak kaçırma, hastalanan yolcu veya tahliye durumu gibi acil ya da abnormal durumlara karşı da zihinsel olarak hazırlıklı olması gerektiğinden kabin memurları kümülatif bir strese maruz kalmaktadırlar (Muchinsky, 2000).

İş stresi sebebiyle çalışanların fiziksel ve psikolojik yapıları olumsuz etkilenirken bu stres sonucunda çalışanların performansları düşülebilmekte, birbirleriyle olan ilişkileri bozulabilmekte, çalışanlarda depresyon ve kaygı gibi bozukluklar oluşabilmektedir. Bu durum sonucunda ise, işe devamsızlık, işe geç gelme, çalışan devir hızındaki artış, fiziksel ve psikolojik sağlık sorunları, motivasyon düşüklüğü gibi olumsuzluklar bireyi etkisi altına alabilmektedir (Aka ve

Özmutaf, 2015). Yapılan araştırmalar kabin memurlarının fiziksel ve mental sağlık problemlerinin yanında mesleki rolünün belirli yönlerinin de (mesleki yetersizlik ve iş tanıımı gibi) işe devamsızlık seviyelerini arttırdığını ve ortalamanın üzerinde stres seviyelerine sebep olduğunu işaret etmektedir (Kelleher ve McGilloway, 2005).

Kabin memurlarının düzensiz saatlerde uçuş görevleri gerçekleştirmeleri ve uzun uçuş görevlerinde birden fazla saat dilimi değişikliğine maruz kalmaları da; sirkadiyen ritimlerini bozmakta, uyku problemlerine sebep olmakta ve stresi tetiklemektedir. Yapılan çalışmalarda kısa uçuşlar yapan kabin memurlarına oranla meridyenler arası uçuşlar yapan kabin memurlarının daha fazla uyku problemleri, sırt ağrıları ve bitkinlik sorunları yaşadığı (Haugli vd., 1994) ve uzun mesafe uçuşları yapan ve 3-4 saat dilimi birden değiştiren kabin memurlarının “jet lag” sendromu ve onun geçici semptomları olan aşırı yeme, susuzluk, uyku yoksunluğu ve aşırı stres ile karşı karşıya kaldıkları (Elwezza vd., 2020) gözlemlenmiştir. McNeely ve arkadaşları (2014) tarafından Amerika’daki kabin memurları üzerine yapılan araştırmada üç kabin memurundan birinin uyku bozukluğu yaşadığı araştırma bulguları arasındadır. Bu bulgu kişinin hayat kalitesini azaltması, sağlığını olumsuz yönde etkilemesi, üretkenliğini düşürmesi ve algıladığı stresi arttırması açısından oldukça önemli bulunmaktadır. Yine yapılan araştırmada kabin memurlarının geçmişe dönük iki hafta içinde “neredeysi her gün” depresyon semptomları ve bitkinlik belirtileri gösterdikleri tespit edilmiştir.

Bununla beraber 21-45 yaş aralığındaki farklı meslek gruplarından kadınlarla yapılan araştırmalarda düzensiz menstrüal döngünün depresyon ve algılanan stres seviyesi ile ilişkili olduğu bulunmuştur (Nillni vd., 2018). Bununla beraber; Tajima ve arkadaşlarının yaptığı çalışmada (aktaran Al-Serkal, 2006) kadın kabin memurlarının bir yıl boyunca menstrüal döngüleri incelendiğinde ise uzun mesafe uçuşları yapan kabin memurlarının düzensiz saatlerde çalışmaları sebebiyle düzensiz menstrüal döngülere sahip olduğu saptanmıştır.

Operasyonel sebeplerle her kabin memurunun aylık uçuş programı birbirinden farklı çıkmakta ve bir sonraki ayın programı da ortalama 1 ya da 2 hafta önceden belirlenmektedir. Bu da kabin memurlarının nereye uçuş gerçekleştireceklerini ve hangi zaman aralıklarında çalışacaklarını öngörememesine sebep olmaktadır. Bu bilinmezlik uzun süreli çalışma saatleri ile birleştiğinde kabin memurlarının çalışma hayatını ve özel yaşamları ile ilgili ileri tarihli planlar yapmasını zorlaştırmaktadır.

Bu durum özellikle ailesi ve çocukları olan kabin memurlarında yetersizlik duygusu yaratmakta ve strese sebep olmaktadır (Bergman ve Gillberg, 2015).

Uçuş programlarındaki planlı değişikliklerin yanı sıra hava durumu ve mekanik durumlar gibi sebeplerle ani program değişiklikleri yaşanabilmekte, kabin memurları planladıkları zaman yerine saatlerce ya da günlerce süren gecikmelerle evlerine geri dönebilmektedir. Evlerinden bilinmeyen bir zaman periyodu boyunca uzak kalmaları çocuklarının veya evcil hayvanlarının bakımı, faturaların ödenmesi gibi özel hayatlarındaki bir çok gerekliliği sekteye uğratabilmekte ve strese sebep olmaktadır (Musbach ve Davis, 1980). Kadın kabin memurlarıyla yapılan bir çalışmada; çocuk sahibi olan kabin memurlarının çocuk bakımı konusunda partnerleriyle yaşadığı sorunların strese sebep olduğu bulgular arasındadır (Ballard vd., 2006).

Kabin memurlarının belirli bir vardiyaya sahip olmaması, çalışma programlarında hafta içi ya da hafta sonu ayrımının olmaması, bayramlarda ve yılbaşında çalışmaya devam ediyor olmaları sebebiyle özel günlerde sevdikleri ve aileleriyle zaman geçirememelerine sebep olmaktadır. White ve Keith tarafından yapılan araştırmalarda (aktaran Nogues ve Tremblay, 2019) vardiyalı ve düzensiz çalışma saatleri barındıran işlerin, evlilik kalitesini ve istikrarını olumsuz yönde etkilediği tespit edilmiştir.

Bağlı oldukları şirketin hedeflerine göre müşterilerin duygularına hitap etmekle yükümlü olan bir çok çalışan grubu gibi kabin memurları da uçuşun her adımında duygusal bir emek de sergilemektedirler. Her koşulda gülümsemeleri beklenen çalışanlarda bunun sonucu olarak duygularına yabancılaşma, stres ve uyku bozukluğu görülmektedir (Hochschild, 1983).

Kabin memurları işin doğası ve operasyonel durumlar gereği yaşanan stres dışında uçak kaçırma gibi terör olayları, uçakta doğum ya da ölüm, uçaktaki bir arıza sebebiyle hazırlıklı/hazırlıksız tahliye gibi abnormal durumları yönetirken veya bu durumlara müdahale ederken yüksek strese maruz kalabilmektedirler. Yapılan bir araştırmada yolcuların, kabin memurlarının ve aslında uçuşun bütününün güvenliğini tehlikeye atacak davranışlarda bulunan kötü niyetli yolcuların ve tıbbi acil durumların kabin memurlarında akut strese sebep olabileceği bulgular arasında yerini almıştır. Özellikle 9 Eylül'de ABD'de gerçekleştirilen terör olayından sonra terör, kabin memurlarının emniyetini ve hayatını tehdit eden bir stres faktörü olarak

görülmektedir (MacDonald vd., 2003). 2009 yılında CanJet Havayolları'na ait 918 numaralı uçuşun Jamaika'daki yolcu alımı sırasında bir hava korsanının silahıyla içeri koşması bu olaylara bir örnek oluşturmaktadır. Kabin ekibinden Carolina Sanitzo Arriola karşılaştığı bu ani terör olayı sırasında yaşadığı stresi doğru biçimde yönetmeyi başarmış ve iletişim becerilerini kullanarak hava korsanına ailesiyle ilgili sorular sormaya başlamış ve amaçladığı gibi hava korsanının dikkatini dağıtmayı başarmıştır. Bu esnada diğer kabin ekibi üyesi olan Nicole Foren de hava korsanının silahını elinden almayı başarmış ve terörle mücadele timinin uçağın içine girmesiyle terör eylemi kontrol altına alınmıştır (<https://simpleflying.com/bravest-flight-attendants-in-history/>).

2.5. Duygu Düzenleme

Duygu düzenleme; insanların duygularını yaşama, onları ifade etme ve yönlendirme biçimini belirleyen süreçlerdir (Gyurak vd., 2011).

Bir başka tanımla duygu düzenleme; duygusal tepkilerin (özellikle yoğun ve geçici nitelikte olanlarının) denetlenmesinden, değerlendirilmesinden ve kişinin hedefleri doğrultusunda uyarlanmasından sorumlu olan içsel ve dışsal süreçlerin tümünü ifade etmektedir. (Thompson, 1994). Bu süreçler fizyolojik, sosyal, davranışsal süreçler olabileceği gibi bilinçli ve bilinçsiz bilişsel süreçleri de içermektedir. Örneğin; duygular fiziksel süreçlerde nabızı hızında artış, soluk almada artış ya da nefes nefese kalma şeklinde düzenlenmeye çalışılırken, sosyal süreçlerde bu durum bireylerarası maddi veya manevi yardım aramaya dönüşebilmektedir. Aynı biçimde kişi duygularını düzenlemeye çalışırken davranışsal süreçlerde stres kaynağına bir tepki olarak bağırma, ağlama gibi davranışlar sergileyebilmektedir. Bunlarla birlikte kişi duygularını hafıza bozuklukları, inkar etme, yansıtma gibi bilinçdışı süreçler ile yönetmeye çalışabilmekte veya kendini/başkalarını suçlama, durumu felaketleştirme gibi bilinçli bilişsel süreçlerle duygu düzenlemeye çalışabilmektedir. Bilinçli bilişsel süreçler ile duygu düzenlemesi yapmanın, insan yaşamıyla birbirinden ayrılmayacak biçimde bağlantılı olduğu; kişilerin yaşadığı stresli olaylar neticesinde duyguların altında ezilmek yerine duyguların ve hislerin yönetilmesi, düzenlenmesi ve kontrolünde bilişsel süreçlerin yardımcı olacağı düşünülmektedir (Garnefski vd., 2001).

2.5.1. Duygu Düzenleme Stratejileri

Duygu düzenleme ile ilgili yaptığı araştırmaları sırasında duyguların; kişinin  vresiyle karşılıklı olarak birbirini etkilemesi ile oluşan sistemli tepkiler olduğunu saptayan Gross (2011) süreç modelini yaratmıştır. Bu tanım itibariyle süreç modelinde duygu düzenleme stratejilerinin kişi tarafından kullanım zamanı, kişinin tepkilerinin yelpazesi açısından dikkate değer bulunmaktadır. Yani kişiler  vresindeki etkiler ile oluşan duygularının yoğunluğunu, yine  vreye vereceği tepki zamanına kadar belirli basamaklarla düzenleyebilmektedir. Bu basamaklardan ilk ikisi, kişinin duygularını tetikleyen olay ve etkileri farketmesi ve gerekliyse bunlardan kaçınmasını içeren durum seçimi ve durum değişimini içermektedir.   nc  basamak olan dikkati ayarlama basamağı ise kişinin duygusal tepkilerini düzenleyebilmek için, duygularını tetikleyen durumdan kendini uzaklaştırabilmek adına dikkatini dağıtması veya başka bir yöne odaklamaya çalışmasını ifade etmektedir. Bu süreçlerin sonucunda duyguların ortaya çıkışı beraberinde belli zihinsel ve fiziksel davranışları getirmektedir. Son basamaklar olan bilişsel yeniden değerlendirme ve tepki değişimi basamakları, bu zihinsel ve fiziksel davranışların ortaya çıkmadan ya da ortaya çıktıktan sonra belirli stratejilerle değiştirilmesini kapsamaktadır.

Literatürde duygu düzenleme konusunda süreç modeline ek olarak Garnefski ve arkadaşları (2001) tarafından duygu düzenleme stratejileri de araştırılmıştır. Bu araştırmalarla stresli durumlar sonucunda kişilerde oluşan düşünceler ve verilen tepkilerle ilgili kavramsal olarak 9 farklı ölçek bulunmuştur. Bunlar; kendini suçlama, başkalarını suçlama, kabullenme, planlamaya yeniden odaklanma, olumlu yeniden odaklanma, ruminasyon, olumlu yeniden değerlendirme, bakış açısına yerleştirme ve felaketleştirme olarak sınıflandırılmakta olup aşağıda açıklamalarına yer verilmiştir:

- ***Kendini Suçlama***

Kendini suçlama, yaşantılarından dolayı kişinin kendini suçlayan bir tavır içine girmeyi içermektedir.

- ***Başkalarını Suçlama***

Başkalarını suçlama; yaşantılarından ve deneyimlerinden dolayı kişinin  vresindeki başka kişileri suçlamasını ifade etmektedir.

- **Kabullenme**

Kabullenme; kişinin yaşadıklarını olduğu gibi kabul edebilmesini ve başına gelenleri kabul etme düşüncesi içine girmesini ifade etmektedir.

- **Planlamaya Yeniden Odaklanma**

Planlamaya yeniden odaklanma; kişinin deneyimlediği olumsuz durumu ne şekilde ele alacağını düşünmesini ve bu durum karşısında ne tür adımlar atacağını planlamaya başlamasını ifade etmektedir.

- **Olumlu Yeniden Odaklanma**

Olumlu yeniden odaklanma; kişinin başına gelen olay yerine kendisine mutluluk veren, eğlenceli konuları düşünmesini ifade etmektedir.

- **Ruminasyon**

Ruminasyon; kişinin başına gelen negatif durum ile ilintili duygu ve düşüncelere odaklanmasını ifade etmektedir.

- **Olumlu Yeniden Değerlendirme**

Olumlu yeniden değerlendirme; kişinin yaşadığı olayın olumlu yönlerine bakarak yaşananlara kişisel gelişim açısından olumlu anlamlar yüklemesini ifade etmektedir.

- **Bakış Açısına Yerleştirme**

Bakış açısına yerleştirme; kişinin içinde bulunduğu negatif durumun ciddiyetini diğer olaylarla karşılaştırarak minimize etmesini ifade etmektedir.

- **Felaketleştirme**

Yıkım; kişinin yaşadığı olayla ilgili olumsuz ve dehşet verici düşünceler içine girmesini ifade etmektedir (Garnefski vd., 2001, s.1313-1314).

2.5.2. Duygu Düzenleme ve Algılanan Stres

Literatürde duygu düzenlemenin algılanan stres ile ilişkisini inceleyen yeterli çalışma bulunmamakla beraber yapılan çalışmalarda kişilerin yaşadıkları stresli durumlarda ve olumsuz yaşam olaylarında duygu düzenlemeye başvurdukları ile ilgili bazı çalışmalar bulunmaktadır. Örneğin; duygu düzenleme ve stresin incelendiği Wang ve Saudino'nun çalışmasında (2011) duygu düzenleme ve stres arasındaki ilişkinin tümünün duygu düzenleme ve strese tepki verme sürecinde yer alan prefrontal korteks, anterior singulat korteks ve amigdala gibi ortak sinir yapılarıyla açıklanabileceği ve strese dahil olan tüm duygusal tepkilerin duygusal

düzenlemeyi gerektirdiği belirtilmiştir. Yine bu araştırmaya göre kişilerin stresli olaylarla karşı karşıya geldikleri durumlarda duygu düzenleme, içinde buldukları durumun duygusal etkisini değerlendirmeleri için kişilere imkan sağlamaktadır. Bunun yanı sıra hangi tür duygusal tepkilerin yaşanılan stresli duruma uygun olduğunun ve kişilerin duygularını ne zaman ve nasıl ifade edeceklerini belirlemelerine de yardımcı olduğu da saptanmıştır.

Guassi Moreira ve arkadaşları (2022) tarafından duygu düzenleme ile bilişsel esneklik ve algılanan stresi incelendiği bir çalışmada ise, duygu düzenleme ile algılanan stres arasında bir ilişki bulunmamış fakat duygu düzenlemenin alt basamağı olan olumlu yeniden değerlendirme ile algılanan stres arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Çalışmada algılanan stres düzeyi düşük olan bireylerin duygu düzenlemenin alt basamağı olan olumlu yeniden değerlendirmeye önemli ölçüde daha sık başvurulduğu tespit edilmiştir.

Kabin memurlarında duygu düzenleme ve algılanan stres arasındaki ilişkiyi inceleyen herhangi bir çalışma ise bulunamamıştır fakat bu çalışmada kabin memurlarının duygu düzenleme becerilerinin algılanan stres ile alakalı olduğu düşünülmektedir.

2.6. Öz Şefkat

Öz şefkat; kişilerin acı çektiği, başarısızlığa uğradığı ya da yetersiz hissettiği durumlarda kendini yargılayan bir tavır yerine kendine karşı anlayışlı bir tutum içine girmesini ifade etmektedir (Germer ve Neff, 2019). Bu kavramın kendine acıma, kendini şımartma ya da pasif davranmaya bir bahane bulma durumlarıyla karıştırıldığı görülmektedir. Oysa öz şefkatin tüm bunların antitezi olduğu savunulmaktadır. Kişinin kendisi ile bir başkası arasındaki sınırları yumuşatarak kendisi de dahil olmak üzere bütün insanların şefkate değer olduğunu kabul eden bir anlayışın benimsenmesiyle öz şefkat, insanların yaşamı açık yüreklilikle kucaklamasını sağlamaktadır. Bu da kişilerin daha büyük bir duygusal sağlık ve psikolojik iyi oluşa sahip olmasına imkan vermektedir (Neff ve Knox, 2017).

2.6.1. Öz Şefkatin Alt Boyutları

Öz şefkatin öz nezaket, ortak insanlık bilinci ve farkındalık olmak üzere 3 alt boyutu bulunmaktadır.

Öz Nezaket

Öz nezaket, kişinin olumsuz durumlar karşısında kendisine karşı yapıcı, nazik ve anlayışlı bir dili benimsemesini ifade etmektedir. Yapılan araştırmalarda kişilerin arkadaşlarına ya da tamamen yabancı birine gösterdiği anlayış ve nezaketi kendilerine yöneltmedikleri; bunun yerine kendilerine karşı sert, eleştirel ve kırıncı bir dil kullanmaya eğilimli oldukları saptanmıştır (Neff, 2003). Farkında olmadan yargılayıcı bir dil kullanmak; kişinin kendini yargılamasına ve kendi duygularını reddetmesine yol açması sebebiyle acı veren bir durum olarak değerlendirilmektedir (Brown, 1998). Oysa kişinin kendine kızmak yerine nezaketli bir dil kullanması acı veren durumlara karşı kişinin kendini yatıştırması, sakinleştirmesi ve yaralarını sarmasına olanak sağlamaktadır (Germer ve Neff, 2019).

Ortak İnsanlık Bilinci

Ortak insanlık bilinci; yaşanan acı ve zorlukların yalnızca yaşayan kişiye mahsus olmadığını, diğer insanlarda da olabileceğini ve hayatın kusursuz olmadığını görebilme eğilimini ifade etmektedir (Neff, 2003). Araştırmalarda, bir gruba ait olma ve sosyal ortamlarda kabul görme hissinin hayatta kalma becerilerine ve psikolojik iyi oluşa önemli katkılar sağladığı bulunmuştur (Baumeister ve Leary, 1995).

Zorluklarla karşılaşan insanlar çoğu zaman kendilerini buldukları ortamdan soyutlamakta, yaşadıkları durumun anormal olduğunu düşünerek ortak insanlık bilinci penceresinden bakmamaktadır. Bu bakış açısı insanın kusurları olan bir varlık olduğu gerçeğini göz ardı etmektedir. Oysa ortak insanlık bilinci; herkesin kusurları olabileceğini, her istediğini alamayabileceğini, olmayı istediği kişi olamayabileceğini ve bütün bunların hayatın bir parçası olduğunu savunarak psikolojik iyi oluşu desteklemektedir (Germer ve Neff, 2019).

Bilinçli farkındalık

Kişinin acı veren olaylar ya da zorluklarla aşırı özdeşim yaşamak yerine dengeli bir bakış açısı benimsemesine bilinçli farkındalık adı verilmektedir. Bu farkındalık, kişinin duygu düşünce ve olaylara karşı yargısız ve objektif bir pencereden bakarak anda kalabilmesini ifade etmektedir. Bu objektif pencere içinde bulunan deneyime yöneltilen bilişsel bir dikkatin yanı sıra sevecen, arkadaşça bir tutumu da içermektedir (Kabat-Zinn, 1982).

Kişiler yaşadıkları olumsuz olaylar karşısında yalnızca çektikleri acıya odaklandıklarında, çektikleri acı hayatlarındaki en önemli şey haline gelmektedir. Yaşadıklarını tekrar tekrar düşünüp (ruminasyon) çektikleri acıyı

dramatikleştirmektedirler. Bu noktada kişilerin farkındalıklı bir yaklaşım içine girmeleri aşırı özdeşim kurmadan acı verici olayları objektif biçimde değerlendirmelerini sağlamaktadır (Barnard ve Curry, 2011).

Araştırmalar, öz şefkatin kişiler arası anlaşmazlıkları çözmek için motivasyonu arttırdığını, sorunları çözerken daha yapıcı davranmayı sağladığını, evlilik yaşamının daha tutarlı biçimde sürdürülmesine katkıda bulunduğunu, yaşam doyumunu olumlu yönde etkilediğini; kaygı, depresyon, stres, nevrotik mükemmeliyetçilik gibi psikolojik faktörler ile ise negatif yönde ilişkili olduğunu göstermektedir (Baker ve McNulty, 2011). Yapılan literatür taramasında kabin memurlarında öz şefkat ile ilgili bir çalışma olmadığı görülmüştür.

2.6.2. Öz Şefkat ve Algılanan Stres

Bu bölümde öz şefkatin algılanan stres ile ilişkisini inceleyen literatürdeki bazı çalışmalara değinilecektir.

Yapılan bir çalışmaya göre öz şefkat kavramının alt basamaklarından olan bilinçli farkındalığın sağladığı dengeli bakış açısı, kişiye yaşadığı sıkıntılarla yüzleşirken yardımcı olmakta ve öz şefkatli farkındalığa sahip kişiler stresle daha başarılı bir biçimde başa çıkmaktadırlar. Düşük öz şefkate sahip insanlar sıkıntı veren bir olay yaşadıklarında ise içinde buldukları durumun olumsuz yönlerine daha çok odaklanmakta ve duygularına daha çok gömülmektedirler (Brown ve Ryan 2003).

Yine öz şefkatin alt basamaklarından olan öz nezaket; yaşanan sıkıntılı olaylar ya da başarısızlıklar sonucu kişinin kendini yargılamasının önüne geçtiğinden kendini suçlamanın sebep olduğu stresi azaltmakta ve kendini suçlamaya bağlı olabilecek olumsuz etkileri de azaltmaktadır (Leary vd., 2007).

Ergenlik çağındaki kişiler üzerinde yapılan araştırmada öz şefkat düzeyi yüksek olanların, anksiyete ve stres düzeylerinin düşük olduğu tespit edilmiştir (Bluth vd., 2016). Ergenlik çağındaki bireyler üzerine yapılan bir başka çalışmada algılanan stres düzeyinin düşük olduğu bireylerde öz şefkat düzeyinin yüksek olduğu saptanmıştır (Bluth vd., 2015).

Bunun yanı sıra Arch ve arkadaşları (2014) tarafından kadınlarla yürütülen bir çalışma öz şefkat konusunda kısa bir eğitim alanların sosyal tehditler karşısında düşük stresle tutarlı psikobiyolojik tepkiler ürettiği bulunmuştur.

Yine öz şefkatin algılanan stres ve sağlığı geliştirici faydalar üzerindeki etkisinin incelendiği bir çalışmada öz şefkat düzeyinin yüksek olduğu durumlarda bireylerin algılanan stres düzeylerinin düştüğü ve sağlıklı yeme alışkanlıklarının da arttığı gözlemlenmiştir (Li vd., 2019).

Kckaou ve arkadaşları (2022) tarafından sağlık çalışanlarıyla yürütülen bir çalışmada ise öz şefkatli farkındalık, azaltılmış stres ve artan refah düzeyi ile arasında ilişki bulunmuş ve öz şefkatli farkındalığın geliştirilmesinin sağlık çalışanlarının gelecekteki yaşamlarında refahlarının artmasında olumlu rol oynayabilecek önleyici bir terapi fonksiyonu görebileceği; bu durumun da hem sağlık çalışanlarının kişisel bakımına hem de hastaların bakımına katkıda bulunacağı belirtilmiştir.

Kabin memurlarında öz şefkat ve algılanan stres ilişkisini inceleyen herhangi bir çalışma bulunmamıştır. Fakat yürütülen bu çalışmada kabin memurlarında öz şefkat ve algılanan stresin ilişkili olduğu düşünülmektedir.

2.6.3. Öz Şefkat ve Duygu Düzenleme

Bu bölümde öz şefkatin duygu düzenleme ile ilişkisini inceleyen literatürdeki bazı çalışmalara değinilecektir.

Öz şefkat, Gross (2011) tarafından açıklanan durum seçimi, durum değişikliği, dikkat, bilişsel değişim ve tepki değişimi gibi duygu düzenleme basamaklarını etkilemektedir. Dikkat basamağında, öz şefkatli bireyler tehdit ipuçlarına karşı daha az dikkat gösterebilirken ve duygusal uyarılmayı azaltmaya yarayan yatıştırıcı ipuçlarına daha fazla dikkat edebilmektedir. Bununla birlikte, farklı durumlarda daha geniş bir dikkat odağına sahip olmak, tecrübeler ve öz değer arasında psikolojik bir mesafe yaratmaya fırsat vermektedir. Bu sayede kişi, ilk ani duygusal dürtüye otomatik olarak tepki vermek yerine, içinde bulunduğu duygusal durumu gözlemleyebilmektedir. Bilişsel değişim basamağında öz şefkatli kişiler, öz-şefkatin limbik sistem üzerinde yatıştırıcı bir etkiye sahip olabilmesi, dolayısıyla prefrontal kaynakları serbest bırakması ve bilişsel yeniden değerlendirme gibi daha açık (yani daha bilinçli ve çaba gerektiren) düzenlemelere izin vermesi sayesinde stresli durumlarla ilgili görüşlerini bilişsel olarak hafifletmek için daha fazla kaynağa sahip olabilmektedirler. Kısaca; öz şefkatli kişiler, öz şefkat düzeyleri daha düşük olan kişilere göre stresli durumlarla ilgili daha dengeli görüşlere açık olabilmekte ve kendi

kendilerine konuşurken daha destekleyici ve yatıştırıcı bir dil kullanabilmektedir. Öz şefkat, duygu düzenlemenin kaygı ve ruminasyon basamaklarında da kişiye yardımcı olabilmektedir çünkü öz şefkati düşük ve özeleştirisi yüksek olan bireylerin duygularını değiştirme kapasitelerinin azaldığı görülmektedir (Svendsen vd., 2016).

Öz şefkatin alt basamaklarından biri olan bilinçli farkındalık kullanılarak geliştirilen Mindfulness Temelli Stres Azaltma Eğitim Programı'nın bilinçli farkındalık seviyesi, psikolojik iyi oluş hali, empati seviyesi, duygu düzenleme ve nöropsikolojik işlevler üzerindeki etkilerine ilişkin Heredia ve arkadaşları (2017) tarafından yürütülen bir çalışmada, eğitim alan grubun öznel psikolojik sağlık ve duygu düzenlemede gelişme kaydettiği sonucuna ulaşmışlardır.

Bilinçli farkındalık meditasyonunun hemodiyalize giren son safha böbrek hastalığı hastalarında bir başa çıkma aracı olarak incelendiği bir araştırmayı yürüten Alhawatmeh ve arkadaşları (2022), farkındalık meditasyonunun olumlu işlevleri ile ilgili ön kanıtlar bulmuşlardır. Çalışma sonuçlarına göre deney grubu katılımcılarının farkındalık, duygu düzenleme ve yaşam kalitesinde artış gözlenirken, algılanan streslerinde ise azalma bulgulanmıştır.

Literatürde öz şefkat ve duygu düzenleme ilişkisini inceleyen çok fazla çalışma bulunmamaktadır. Ancak Inwood ve Ferrari (2018) öz şefkat ve duygu düzenlemenin ilişkisini farklı zihinsel sağlık durumları ile ilgili yapılan beş araştırma üzerinden incelemiştir. Ve sonucunda araştırmaların beşinde de öz şefkat ve işlevsiz duygusal düzenleme arasında anlamlı bir ilişki olduğu raporlanmıştır. Fakat bulunan değişken sonuçlar neticesinde Inwood ve Ferrari; öz şefkat ve duygu düzenleme arasındaki ilişkinin, toplumlar ve ruh sağlığı semptomolojisi türleri arasında farklılık gösterebileceğini düşündürdüğü sonucuna varmışlardır.

Kabin memurlarında öz şefkat ve duygu düzenleme ilişkisini inceleyen herhangi bir çalışma bulunamamıştır.

2.7. Bilişsel Esneklik

Bilişsel esneklik, insanın çevresinde meydana gelen yeni ve beklenmedik koşullarla karşılaştığında bilişsel işleme stratejilerini uyarlamak için kullandığı becerisidir (Cañas vd., 2003).

Martin ve Anderson (1998) kişinin bir problemle karşılaşması durumunda çözüm için farklı yolların ve alternatif yöntemlerin olduğunu düşünmesinin, ilk kez

karşılaştığı durumlara uyumlanabilmesinin ve esneklik göstermeye gönüllü olmasının, aynı zamanda da bu esnekliği gösterebileceğine inancının olmasının bilişsel esneklik becerisinin üç önemli ögesi olduğunu belirtmektedir.

Bilişsel esneklik akışkan zekanın bir biçimi olarak da ifade edilmektedir ve bilişsel esneklik kişinin alternatif çözümleri düşünmek için baskın tepki tercihlerine engel olmaktadır (Beverdors vd., 1999). Çünkü kişinin bir stresörle karşılaştığında aklına ilk ve en baskın biçimde gelen çözüm önerisi o problemin çözümüne giden en etkili yol anlamına gelmemektedir (Silver vd., 2004).

Spiro ve arkadaşları (1992) bir duruma birden fazla perspektiften bakabilen kişilerin çevredeki koşulları ve durumsal değişiklikleri kolayca yorumlayabilecekleri ve bu sayede de bilişsel olarak daha esnek olabilecekleri savıyla Bilişsel Esneklik Teorisi'ni önermiştir. Bu teoriye göre bilişsel esneklik, kişilerin bilgilerini hızla yeniden yapılandırma ve bununla beraber tepkisel yanıtlarını radikal değişiklikler gösteren durumsal koşullara uyarlama yeteneğini içermektedir.

Alan yazında kabin memurlarında bilişsel esneklik ile ilgili çalışmalar ne yazık ki bulunmamaktadır. Fakat havayolu şirketlerinin rekabet ortamında yolcuların memnuniyetini ve emniyetini en üst düzeyde sağlama hedeflerine ulaşmaları için kabin memurlarının, sahip oldukları bilgi, iletişim yetenekleri, problem çözme yeteneği, ekip olarak çalışabilme yeteneği, liderlik vasfı, stres kontrolü ve zaman yönetimi gibi nitelikleri öne çıkmaktadır (Özdağoğlu vd., 2021). Aynı zamanda kabin memurları görevleri itibariyle yolcuların emniyetini sağlarken acil bir durumda yolcuların lideri konumuna gelmektedir. Liderlik konumu ve acil bir durumda uygulanacak faaliyetin önceliğini belirleme kabin memurlarının başlıca iki sorumluluğunu oluşturmaktadır (ICAO, 2005). Durum değişikliğini ve rutin olmayan bir tepkinin gerekliliğini tespit etmek için, bireyin yeni durumda geçilecek eylemi planladığı daha yüksek bir dikkat kontrolü seviyesine gelmesi gerekmektedir. Çevresel ipuçlarını daha farklı bir şekilde ele almaları ve onları yeniden yorumlamaları gerekmektedir. Kişinin durumu ele alış şekli ve durumla baş etmesi için kullanılan yöntemler dizisini, dikkatini çevredeki yeni şartlara ne kadar kolay adapte olacağı belirlemektedir (Cañas vd., 2003).

Yapılacak olan bu araştırmada yukarıdaki bulgulara bağlı olarak, kabin memurlarının acil iniş, hastalanan yolcu, ani basınç boşalması gibi hazırlıklı ve

hazırlıksız acil durumları yönetirken ve nöbet görevlerinden çıkan uçuşlar, günlük planlama sebebiyle değişiklik gösteren uçuş programları, ekip arkadaşlarının sürekli değişmesi, uçuş ve yatı görevleri sırasında karşılaştıkları farklı insanlar ve farklı kültürler gibi iş hayatında karşılaştıkları değişen durumlara adapte olurken de bilişsel esneklik becerilerinden faydalanabileceği düşünülmektedir.

Bunun yanı sıra Esen-Aygün (2018) tarafından yapılan ilköğretim öğretmen adaylarıyla yapılan çalışmada sınıf ortamında öğrenciler arasında yaşanan istenmeyen durumların çözümü ve öğretmen adaylarının bilişsel esneklik becerileri arasındaki ilişki araştırılmıştır. Bu araştırmaya göre öğretmen adaylarında kişilerarası problem çözme ve bilişsel esneklik becerileri arasında zayıf bir pozitif ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.

Kabin memurlarında yapılacak olan bu araştırmada araştırmacı tarafından uçuş görevleri esnasında kabin memurlarının yolcular arasındaki problemleri çözerken de bilişsel esneklik becerilerinden faydalandığı düşünülmektedir.

2.7.1. Bilişsel Esneklik ve Algılanan Stres

Bu bölümde bilişsel esnekliğin algılanan stres ile ilişkisini inceleyen literatürdeki bazı çalışmalara değinilecektir.

Algılanan stresin bilişsel beceriler üzerinde etkileri alan yazında bir çok çalışmanın konusu olarak bulunmaktadır. Bu alanda yapılan ilk çalışmalarda algılanan stres seviyesi yüksek olduğunda basit ve daha önce denenmiş/ tatbikatı yapılmış durumlarda performansın iyileşebileceği gözlemlenirken daha karmaşık ve esnek düşünme becerisi gerektiren durumlarda performansın olumsuz etkilendiği bulunmuştur (Broadbent, 1971).

Yıllar içinde bilişsel bir etkinlik olan bilişsel esnekliğin stres ile ilişkisi de incelenmeye başlandığında akut stres altında öğrenme gerçekleşirken ya da hafıza kullanılırken bilişsel esneklik becerilerini kullanmak yerine, alışılmış tepki stratejilerinin tercih edildiği görülmektedir. Schwabe ve Wolf tarafından yapılan bir araştırmada (aktaran Seehagen vd., 2015) stres altındaki yetişkinlerin aromasına doymuş olmalarına rağmen aynı içeceği seçmeye devam ettikleri gözlemlenirken stres altında olmayan yetişkinlerin yeni bir içeceği seçtikleri gözlemlenmiştir.

15 aylık olan 26 bebek arasında stres ve bilişsel esneklik arasındaki ilişkiyi incelemek adına yapılan bir çalışmada stres altındaki bebeklerin daha önce tekrarlı

biçimde yaptıkları bir eylemi, bu eylem artık etkisiz hale geldikten ve alternatif bir eylem açık bir biçimde mevcut olduktan sonra bile yapmayı sürdürdüklerini göstermektedir. Hatta bu bebekler zaman içinde alışmadıkları yeni eylemi gerçekleştirmeye kıyasla alıştıkları eylemi gerçekleştirme sıklığını arttırmışlardır. Bunun yanında stressiz durumdaki bebekler, alternatif bir eylem keşfetmeyi seçerek alışılmış eylemi yapmayı bırakmışlardır. Bu araştırmanın sonucunda, stresin bebeklerde bilişsel esnekliği olumsuz etkilediği bulunmuştur (Seehagen vd., 2015).

Yetişkinlerde yapılan bir araştırmada da, psikososyal bir stres etkenine maruz bırakıldıklarında bireylerin bilişsel esneklik becerilerinde bozulmalar görülmektedir (Arnsten, 2009).

Alan yazında kabin memurlarında bilişsel esneklik ve algılanan stres ilişkisini inceleyen araştırma bulunmamaktadır fakat yapılacak olan bu çalışmada literatürdeki bilişsel esneklik ve algılanan stres bulgularına dayanarak kabin memurlarının bilişsel esneklik becerilerinin algılanan stres seviyeleriyle ilişkili olduğu düşünülmektedir.

2.7.2. Bilişsel Esneklik ve Duygu Düzenleme

Bu bölümde bilişsel esnekliğin duygu düzenleme ile ilişkisini inceleyen literatürdeki bazı çalışmalara değinilecektir.

Bilişsel esneklik, çevredeki yeni ve beklenmedik koşullarla yüzleşirken bilişsel işlem stratejilerini uyarlamak için kullanılmaktadır ve bu yönüyle duygusal düzenleme yeteneğinde rol oynayabileceği varsayılmaktadır. Bilişsel esneklik ve duygu düzenlemenin ilişkisini incelemek amacıyla genç yetişkinlerle yapılan bir araştırmada bulgular, genç yetişkinlerde duygusal düzenleme ile bilişsel esneklik arasında anlamlı bir ilişki olduğunu ve genç yetişkinlerin çoğunun duygusal düzenleme sürecinde olumlu yeniden değerlendirmeyi kullandığını göstermektedir (Ghosh ve Halder, 2020).

Bilişsel esnekliğin bilişsel duygu düzenleme üzerinde etkili olduğu görülmektedir. Araştırmacıların bulgularına göre; kişilerin bilişsel esnekliğin alt boyutlarından olan “alternatif” in yani farklı seçenekleri de değerlendirebilme becerisinin arttığı durumlarda, bilişsel duygu düzenleme basamaklarından “başkalarını suçlama”, “felaketleştirme”, “olumlu yeniden odaklanma”, “plan yapmaya yeniden odaklanma” ve “olumlu yeniden değerlendirme” davranışlarının arttığı; “kendini suçlama” ve “ruminasyon” davranışlarının azaldığı saptanmıştır.

Bilişsel esnekliğin bir diğer alt boyutu olan ve olayları kontrol edebilmeyi ifade eden “kontrol” becerisi incelendiğinde; olayları kontrol edememe durumunda bilişsel duygu düzenlemenin “kendini suçlama”, “başkalarını suçlama” davranışları artarken; “ruminasyon”, “olumlu yeniden odaklanma” ve “plan yapmaya yeniden odaklanma” davranışlarının azaldığı bulunmuştur. Bir başka deyişle bireylerin karşılaştıkları problemlere alternatif bir perspektif yaratabilme becerileri plana yeniden odaklanma davranışını arttırmakta ve olay üzerinde kontrollerinin olmadıkları fikriyle hareket ettikçe plana yeniden odaklanma davranışını azaltmaktadır. Buna göre bilişsel esneklik becerilerinin artması bireylerin çözümü odaklı yaklaşımlarının da artışı sağlanmaktadır. Aynı zamanda bireyin karşılaştığı problemlere farklı bakış açıları getirebilme becerisi olan bilişsel esnekliğin artması, duygusal düzenlemenin alt basamaklarından olan olumlu yeniden değerlendirme davranışını da arttırmaktadır. (Demirci ve Güneri-Yöyen, 2020)

Bilişsel esneklik ve duygu düzenlemenin ilişkisi hakkında yapılan literatür taramasında sınırlı sayıda araştırma bulunmuştur ve literatürdeki araştırmaların da bulguları birbirini destekler niteliktedir.

Kabin memurlarında bilişsel esneklik ve duygu düzenleme ilişkisi ile ilgili ise herhangi bir çalışma bulunmamaktadır. Fakat görüldüğü gibi çalışmalar bilişsel esneklik becerisinin duygu düzenlemenin alt boyutu olan olumlu yeniden değerlendirme stratejisi ile pozitif bir ilişki içinde olduğunu ve bunun da kişilerin karşılaştıkları problemlerde çözüm odaklı bir bakış açısı oluşturmasını desteklediğini işaret etmektedir. Kabin memurlarının uçak içinde acil bir durumda problemin ne olduğunu belirlemesi, riskin seviyesini kararlaştırması (Wright, 1974), zamanı iyi yönetmesi, ani gelişecek başka durumlar için planlama yapması ve bir eylem planına karar vermesi (Broadbent, 1971) gerekmektedir. Bu eylem planına karar verirken kabin memurlarının problem çözme becerilerine başvurmaları gerektiği görülmektedir.

Bireyler iş yerinde yaşadığı sorunları ailesine, ailesinde yaşadığı sorunları da iş yaşamlarına yansıtılabilmektedir (Şimşek ve Koç, 2020). Bununla beraber; bir insan olarak aile yaşamından ayrı düşünemeyeceğimiz kabin memurlarının aile içinde yaşadıkları sorunların iş yaşamlarında problem çözme gerektiren durumları etkileyebileceği düşünülmektedir. Çin Havayolları’nda yapılan bir araştırmada

bulgular, uçuş görevlilerinin iş ve aile rollerinin çatışmasını yerdekilerden daha fazla yaşadığını göstermektedir (Ren ve Foster, 2011).

Aile hayatındaki negatif duyguların artışı kişilerin iş hayatlarındaki sorunları çözerken kullandıkları etkin sorun çözme yeteneğini azaltmaktadır (Saucan vd., 2015).

Literatür incelendiğinde kabin memurlarında bilişsel esneklik ve duygu düzenleme becerileriyle ilgili herhangi bir çalışma bulunamamıştır. Bu çalışmada çözüm odaklı yaklaşım ve problem çözme yetilerinin gerekli olduğu rutin iş yaşamında ve aynı zamanda stres ve baskı içeren acil durumlarda bilişsel esneklik ve duygu düzenleme becerilerinin beraber olarak kabin memurları tarafından kullanıldığı düşünülmektedir.

2.7.3. Bilişsel Esneklik ve Öz Şefkat

Bu bölümde bilişsel esnekliğin öz şefkat ile ilişkisini inceleyen literatürdeki bazı çalışmalara değinilecektir.

Yüksek öz şefkat düzeylerine sahip kişiler, ortak insanlık duygularına odaklanarak başlarına gelenler için suçlu olduklarına daha az odaklanabilmektedirler. Yine öz şefkat becerileri kişilerin kendilerine karşı nazik bir bakış açısı edinmelerine, içinde buldukları durumu soğukkanlılıkla değerlendirmelerine ve yargılayıcı olmadan problemle yüzleşmelerine yardımcı olabilmektedir. Bu bakımdan öz şefkat; kişilerin olayları sağlıklı bir biçimde kavramalarını ve olaya daha mantıklı reaksiyon vermelerini sağlayabilmektedir (Terry ve Leary, 2011).

Hayes ve arkadaşları (2006) bilişsel esnekliği yüksek olan bireylerin; olumsuz deneyimlerinden kaçınmak, onları kontrol etmek veya değiştirmek yerine onlarla yüzleşmeye eğilimli olduklarını saptamıştır. 50 diyabetli hastayla yapılan bir çalışmanın bulgularına göre; öz şefkat ve bilişsel esneklik, kronik hastalıklar yönetilirken hastalara fayda sağlayan önemli etkenler olarak saptanmış, stresli yaşam olaylarıyla başa çıkmada da hastalara yardımcı olarak hastaların öz bakım davranışlarını ve yaşam doyumlarını olumlu yönde etkilediği bulunmuştur (Otaghsara vd., 2017).

Öz şefkat ve bilişsel esnekliğin evlilik uyumu ile ilişkisinin incelendiği bir çalışmada da öz şefkat ve bilişsel esneklik becerilerinin evlilik uyumuna katkı sağladığı saptanmıştır (Shahabi vd., 2020).

Yapılan literatür taramasında kabin memurlarında öz şefkat ve bilişsel esneklik ile ilgili çalışma yapılmadığı görülmüştür. İnsanların iş yerinde yaşadığı sorunları ailesine, ailesinde yaşadığı sorunları da iş yaşamlarına yansıtması (Şimşek ve Koç, 2020) sebebiyle bu çalışmanın araştırmacısı tarafından kabin memurlarının öz şefkat ve bilişsel esneklik düzeylerinin bu anlamda önemli olabileceği düşünülmektedir.



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM VE TEKNİKLER

3.1. Araştırma Modeli

Bu çalışmada kabin memurlarında algılanan stres, duygu düzenleme, öz şefkat ve bilişsel esneklik becerilerinin ilişkisi incelenmiştir. Bu sebeple ilişkisel tarama deseni kullanılmıştır. İlişkisel tarama deseni, iki ve daha fazla sayıdaki değişkenin arasında değişimin olup olmadığını saptamayı hedefleyen tarama türüne verilen addır. İlişkisel tarama deseninde; ele alınan değişkenlerin birlikte değişim gösterip göstermediğinin, bir değişim bulunuyorsa bu değişimin nasıl oluştuğunun tespit edilmesi amaçlanmaktadır (Karasar, 2016).

3.2. Evren ve Örneklem

Bu çalışmanın örneklemini, Türkiye’de, farklı hava yolu şirketlerinde çalışan uçuş kabin memurları oluşturmaktadır. Araştırmanın işleme kriteri olarak; 22-45 yaş aralığında olmak üzere Türkiye’de ticari bir havayolu şirketinde aktif biçimde kabin memuru olarak görev yapmak belirlenmiştir. Araştırma 154 gönüllü kabin memuru katılımcı ile yürütülmüştür.

3.3. Veri Toplama Araçları

Araştırmanın veri toplama araçları olarak Sosyo-Demografik Bilgi ve Veri Formu, Algılanan Stres Ölçeği, Bilişsel Duygu Düzenleme Ölçeği, Öz-Duyarlık Ölçeği ve Bilişsel Esneklik Ölçeği kullanılmış, bunlarla beraber araştırmanın katılımcılarına Bilgilendirilmiş Onam Formu dağıtılmıştır.

3.3.1. Bilgilendirilmiş Onam Formu

Katılımcılara çalışmanın amacı, süresi, katılımın gönüllülüğe dayandığı ile ilgili bilgi vermek amacıyla Bilgilendirilmiş Onam Formu dağıtılmıştır.

3.3.2. Sosyo-Demografik Bilgi ve Veri Formu

Katılımcıların yaşı, cinsiyeti, eğitim durumları, çocuk sahibi olup olmadıkları, aylık gelirleri ve kaç senedir kabin memurluğu mesleğini icra ettikleri hakkındaki veriler ise Sosyo-Demografik Bilgi ve Veri Formu kullanılarak bilgi toplanmıştır.

3.3.3. Algılanan Stres Ölçeği

Algılanan stres ile ilgili veriler toplanırken Algılanan Stres Ölçeği kullanılmıştır. Cohen ve arkadaşları (1983) tarafından geliştirilen ölçek bireylerin yaşamlarında karşı karşıya kaldığı bazı durumları ne kadar stresli olarak algıladığını ölçebilmek adına oluşturulmuştur. Ölçekte katılımcılara son bir ay içindeki yaşadıkları durumlar üzerine hisleri sorulmaktadır ve algılanan stres ölçeği 14 maddeyi içermektedir. Maddeler yanıtlayanların hayatlarını ne kadar öngörülemez, kontrol edilemez ve zorlayıcı bulduklarını tespit etmek için tasarlanmış olup ölçeğin uygulanacağı katılımcılar maddeleri tek tek “Hiçbir zaman (0)” ve “Çok sık (4)” aralığında 5’li Likert tipi ölçek ile sınıflandırmaktadırlar. Bu ölçek sonucunda alınan yüksek puanlar bireyin algıladığı stresin yüksek olduğunu göstermektedir. Algılanan Stres Ölçeği’nin ülkemizde kullanılması için gerekli çalışmalar Baltaş ve arkadaşları (1998) tarafından yapılmıştır (Eskin vd., 2013).

3.3.5. Bilişsel Duygu Düzenleme Ölçeği

Araştırmanın katılımcılarının duygu düzenleme durumları ile ilgili veriler Bilişsel Duygu Düzenleme Ölçeği kullanılarak elde edilmiştir. Bilişsel Duygu Düzenleme Ölçeği Garnefski ve arkadaşları (2001) tarafından geliştirilmiştir. Bu ölçeğin kendini suçlama, kabul etme, düşünceye odaklanma, pozitif tekrar odaklanma, plana tekrar odaklanma, pozitif yeniden gözden geçirme, bakış açısına yerleştirme, felaketleştirme ve diğerlerini suçlama olmak üzere 9 alt başlığı bulunmaktadır. Bilişsel Duygu Düzenleme Ölçeği’nin uygulanacağı katılımcılardan elde edilen veriler ise “Bana hiç uygun değil (1)” ve “Bana tamamıyla uyuyor (5)” aralığında 5’li Likert tipi ölçek ile sınıflandırılmaktadır. Bu ölçeğin geçerlik ve güvenilirlik çalışmaları, Türkçe’ye uyarlanması Onat ve Otrar (2010) tarafından yapılmış ve test-r-test güvenilirlik katsayısı “ $r=.1,00$ ”, Cronbach Alpha değeri ise $\alpha=.784$ olarak bulunmuştur.

3.3.6. Öz-Duyarlık Ölçeği

Araştırmanın katılımcılarının öz şefkat düzeylerini ölçmek için Öz-Duyarlık Ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek Neff (2003) tarafından geliştirilmiş ve bireyin kendi ile alakalı verdiği bilgileri kullanarak öz-duyarlığın alt basamaklarına ilişkin hususiyetleri incelemektedir. Katılımcılardan elde edilen veriler “Hiçbir zaman (1)” ve “her zaman (5)” aralığında 5’li Likert tipi ölçek ile sınıflandırılmıştır. Öz-

Duyarlık Ölçeği'nin Türkçeye çevrilmesiyle ilgili çalışma ise Akın ve arkadaşları (2007) tarafından yapılmıştır. Bu ölçek 26 maddeden oluşmakta ve öz-sevecenlik, öz-yargılama, paylaşımların bilincinde olma, izolasyon, bilinçlilik, aşırı özdeşleşme olmak üzere 6 alt ölçeği içermektedir. Öz- Duyarlık Ölçeği'nin orijinal halinde iç tutarlık katsayılarının tüm alt ölçeklerde .70'in üzerinde olduğu tespit edilmiştir. Bu ölçeğin yapı geçerliği araştırmaları esnasında araştırmacılar tarafından doğrulayıcı faktör analizinden faydalanılmış ve Öz-Duyarlık Ölçeği'nin orijinal haliyle aynı modelde doğrulandığı saptanmıştır.

3.3.7. Bilişsel Esneklik Ölçeği

Anket araştırmasının katılımcılarının bilişsel esneklik ile ilgili verilerini toplamak için Martin ve Rubin (1995) tarafından geliştirilen Bilişsel Esneklik Ölçeği uygulanmıştır. Bilişsel Esneklik Ölçeği toplam 12 maddeyi içermektedir. Katılımcılardan elde edilen veriler “Kesinlikle katılmıyorum (1)” ve “Kesinlikle katılıyorum (6)” aralığında 6'lı Likert tipi ölçek ile sınıflandırılmıştır. Bu ölçeğin geçerlik ve güvenilirlik araştırmaları ülkemizde Çelikkaleli (2014) tarafından yürütülmüştür. Bu çalışma sırasında öncelikle ölçek Türkçe'ye çevrilmiştir. Geçerlik çalışmalarında, 2. madde olan “Yeni ve alışık olmadığım durumlardan kaçınırım.” alt-üst grup farkını anlamlı şekilde göstermediği için çıkarılarak 11 madde ile yapılmıştır. Elde edilen Bilişsel Esneklik Ölçeği'nin toplam grupta varyansın %43 açıklayan tek boyutlu bir yapı olduğu bulunmuştur. ve bütün grupta, ayarlama ve geçişleme gruplarında ölçme aracının iç tutarlık katsayısı (α) .74, olarak tespit edilmiştir. Ölçeğin bütün maddeleri açısından %27'lik alt ve üst gruplar arasında anlamlı fark elde edilmiştir. Bu bulguların Bilişsel Esneklik Ölçeği'nin özgün haliyle güvenilirliği ve geçerliğinin bulgularına yakın olduğu saptanmıştır.

3.4. Verilerin Toplanması

Araştırma verileri pandemi süreci devam ederken toplanması nedeniyle bir kısmı Google Form adlı uygulama aracıyla çevrimiçi bir kısmı ise yüz yüze olacak şekilde toplanmıştır. Katılımcılara ilk olarak araştırmanın içeriğini, veri gizliliğini ve araştırmanın gönüllülük esasına dayandığını içeren “Bilgilendirilmiş Onam Formu” verilmiştir. Araştırmaya gönüllü olarak katılmak isteyen kabin memurlarına sırasıyla “Algılanan Stres Ölçeği”, “Bilişsel Duygu Düzenleme Ölçeği”, “Öz-Anlayış Ölçeği”

ve “Bilişsel Esneklik Ölçeği” ölçeği verilerek soruları yanıtlamaları istenmiştir. Verilerin toplanması yaklaşık 4 ay sürmüştür.

3.5. Verilerin Analizi

Araştırma sonucunda anketler yoluyla elde edilen bilgilerin veri analizi SPSS 22.0 programı kullanılarak yapılmıştır. Verilerin normallik dağılımına Kolmogorov-Smirnov testi ile bakılmıştır. Araştırmanın bazı boyutlarında p değerinin .05'ten büyük olması, diğer değişkenlerin ise çarpıklığı ve basıklığı ± 2 aralığında (George ve Mallery, 2016) olması nedeniyle verilerin normal dağılım sergilediği varsayılmıştır. Bu nedenle parametrik yöntemler kullanılmıştır. Gruplar arası karşılaştırmalarda; iki grup (cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, çocuk sahibi olma durumu) için bağımsız t testi, ikiden fazla gruplarda (gelir düzeyi ve deneyim süresi) ise tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmıştır. Eğitim düzeyine göre bağımsız t testi analizi yapılırken lise mezunu 7 kişi olmasından dolayı “lise mezunu” seçeneği analizlerden çıkartılmıştır. Gelir düzeyine göre tek yönlü varyans analizi (ANOVA) yapılırken geliri 10.000 – 20.000 TL arası olan 2 kişi olmasından dolayı “10.000-20.000 TL arası” seçeneği analizlerden çıkartılmıştır.. Araştırmanın temel değişkenlerinin birbiriyle ilişkisi incelenirken Pearson korelasyon analizi ile yapılmıştır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

BULGULAR

4.1. Katılımcıların Demografik Bilgilerine İlişkin Dağılım

Katılımcıların demografik bilgilerine göre frekans ve yüzdelik değerleri aşağıda yer almaktadır.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Değişkenler		Ortalama±SS	
Yaş			33,14±4,32
		n	%
Cinsiyet	Kadın	109	70,8
	Erkek	45	29,2
Medeni Durum	Bekar	82	53,2
	Evli	72	46,8
Eğitim Düzeyi	Lise	7	4,5
	Üniversite	130	84,5
	Yüksek Lisans/Doktora	17	11
Gelir Düzeyi	10 000-20 000 TL arası	2	1,3
	20 000-30 000 TL arası	35	22,7
	30 000-40 000 TL arası	72	46,8
	40 000 TL ve üstü	45	29,2
Çocuk Sahibi	Evet	44	28,6
	Hayır	110	71,4
Deneyim Süresi	0-5 Yıl Arası	28	18,2
	5-10 Yıl Arası	68	44,2
	10 Yıldan Fazla	58	37,7

Tablo 1'e göre katılımcıların yaş ortalaması 33,14±4,32'tür. Katılımcıların 109'u (%70,8) kadın ve 45'i (%29,2) erkektir. Katılımcıların 82'si (%53,2) bekar ve 72'si (%46,8) evlidir. Katılımcıların 7'si (%4,5) lise mezunu, 130'u (%84,5) üniversite ve 17'si yüksek lisans/doktora mezunudur. Katılımcıların 2'sinin (%1,3)

10.000 – 20.000 TL arası geliri, 35’inin 20.000-30.000 TL arası geliri, 72’sinin (%46,8) 30.000 – 40.000 TL arası geliri ve 45’inin (%29,2) 40.000 TL ve üstü geliri vardır. Katılımcıların 44’ü (%28,6) çocuk sahibi ve 110’u (%71,4) çocuk sahibi değildir. Katılımcıların 28’i (%18,2) 0-5 yıl arası, 68’i (%44,2) 5-10 yıl arası ve 58’i (%37,7) 10 yıldan fazla deneyim sahibidir.

4.2. Ölçeklerin Normallik Dağılımı

Araştırmada, ölçeklerin toplam puanlarının ve alt boyut puanlarının normal dağılıma sahip olup olmadığına yönelik Kolmogorov-Smirnov testi uygulanmıştır.

Tablo 2. Normallik Testi Sonuçları

Ölçekler	Kolmogorov-Smirnov			Skewness (Çarpıklık)	Kurtosis (Basıklık)
	Statistic	df	p		
Algılanan Stres Ölçeği	,066	154	,200*	,008	,050
Kendini Suçlama	,108	154	,000	,453	-,109
Kabul Etme	,066	154	,200*	-,030	-,288
Bilişsel Duygu Düzenleme Ölçeği Ruminasyon	,080	154	,017	-,139	-,415
Pozitif Tekrar Odaklanma	,081	154	,015	,095	-,512
Plana Tekrar Odaklanma	,090	154	,004	-,464	-,367
Pozitif Yeniden Gözden Geçirme	,088	154	,006	-,354	-,241
Bakış Açısına Yerleştirmek	,092	154	,003	,121	-,402
Felaketleştirme	,121	154	,000	,600	-,300
Diğerlerini Suçlama	,070	154	,066	,295	-,129
Öz Şefkat Ölçeği	,081	154	,016	-,327	-,165
Bilişsel Esneklik Ölçeği	,062	154	,200*	-,541	,583

Tablo 2'ye bakıldığında; normal dağılım için anlamlılık düzeyinin ,05'ten büyük olması istenmektedir ve Algılanan Stres, Bilişsel Duygu Düzenleme alt boyutlarından Kabul Etme ve Bilişsel Esneklik boyutlarının p değerinin .05'ten büyük olduğu görülmektedir. Bu açıdan, Algılanan Stres, Kabul Etme ve Bilişsel Esneklik boyutları normal dağılım göstermektedir. Ayrıca normallik dağılımı değerlendirirken diğer bir etmen olan çarpıklığın ve basıklığın ± 2 aralığında (George ve Mallery, 2016) olması nedeniyle diğer boyutlar için de normal dağılım sergilediği varsayılmıştır.

4.3. Ölçeklerin Betimleyici İstatistikleri

Araştırma değişkenlerinin minimum/maksimum değerleri ile değişkenlerin ortalama/standart sapmalarına yönelik bilgiler Tablo 3'te yer almaktadır.

Tablo 3. Ölçeklerin Betimleyici İstatistikleri

	Değişkenler	Ort.	SS	Min	Max
	Algılanan Stres	25,97	9,60	3	50
	Kendini Suçlama	11,21	3,57	4	20
	Kabul Etme	11,88	3,22	4	19
Bilişsel Duygu Düzenleme Ölçeği	Ruminasyon	13,64	3,32	5	20
	Pozitif Tekrar Odaklanma	11,08	4,13	4	20
	Plana Tekrar Odaklanma	15,33	3,44	6	20
	Pozitif Yeniden Gözden Geçirme	14,34	3,51	4	20
	Bakış Açısına Yerleştirmek	12,21	3,22	4	20
	Felaketleştirme	9,49	3,89	4	20
	Diğerlerini Suçlama	9,61	3,48	4	20
	Öz Şefkat	77,78	18,91	31	116
	Bilişsel Esneklik	54,86	9,34	24	72

Tablo 3'e bakıldığında; araştırma değişkenlerinden Algılanan Stres 3 ile 50 puan arasında değişmekte olup ortalama puan $25,97 \pm 9,60$ 'dır. Kendini Suçlama 4 ile 20 puan arasında değişmekte olup ortalama puan $11,21 \pm 3,57$ 'dir. Ruminasyon 5 ile 20 puan arasında değişmekte olup ortalama puan $13,64 \pm 3,32$ 'tür. Pozitif Tekrar Odaklanma 4 ile 20 puan arasında değişmekte olup ortalama puan $11,08 \pm 4,13$ 'dir. Plana Tekrar Odaklanma 6 ile 20 puan arasında değişmekte olup ortalama puan $15,33 \pm 3,44$ 'tür. Pozitif Yeniden Gözden Geçirme 4 ile 20 puan arasında değişmekte olup ortalama puan $14,34 \pm 3,51$ 'tür. Bakış Açısına Yerleştirme 4 ile 20 puan arasında değişmekte olup ortalama puan $12,21 \pm 3,22$ 'dir. Felaketleştirme 4 ile 20 puan arasında değişmekte olup ortalama puan $9,49 \pm 3,89$ 'dur. Diğerlerini Suçlama 4 ile 20 puan arasında değişmekte olup ortalama puan $9,61 \pm 3,48$ 'dir. Öz Şefkat 31 ile 116 puan arasında değişmekte olup ortalama puan $77,78 \pm 18,91$ 'dir. Bilişsel Esneklik 24 ile 72 puan arasında değişmekte olup ortalama puan $54,86 \pm 9,34$ 'dir.

4.4. Araştırma Değişkenleri ile Demografik Değişkenler Arasındaki İlişkilere Dair Bulgular

4.4.1. Algılanan Stres, Bilişsel Duygu Düzenleme Alt Boyutları, Öz Şefkat ve Bilişsel Esneklik Yaş ile İlişkisinin İncelenmesi

Yaş ile algılanan stres, bilişsel duygu düzenleme alt boyutları, öz şefkat ve bilişsel esneklik puanları arasındaki ilişkiyi incelemek için korelasyon analizi kullanılmıştır ve sonuçlar Tablo 4 ve Tablo 5'te yer almıştır.

Tablo 4. Yaş ile Algılanan Stres, Öz Şefkat ve Bilişsel Esneklik Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları

	1	2	3	4
1. Yaş	-			
2. Algılanan Stres	,248**	-		
3. Bilişsel Esneklik	-,176*	-,617**	-	
4. Öz Şefkat	-,130	-,618**	,645**	-

Not. r: Pearson Korelasyon Katsayısı, **: $p < 0.01$, *: $p < 0.05$

Tablo 4'e bakıldığında; Algılanan Stres ile Yaş arasında istatistiksel olarak pozitif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır ($r=,248$, $p<.05$). Bilişsel Esneklik ile Yaş arasında istatistiksel olarak negatif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır ($r=-,176$, $p<.05$). Öz Şefkat ile Yaş arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır ($p>.05$).

Tablo 5. Yaş ile Bilişsel Duygu Düzenleme Alt Boyutları Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Yaş	-									
2. Kendini Suçlama	,214*	-								
3. Kabul Etme	,101	,460**	-							
4. Ruminasyon	-,032	,334**		-						
5. Pozitif Tekrar Odaklanma	,081	-,234**	,052	-,254**	-					
6. Plana Tekrar Odaklanma	-,040	-,173*	-,036	,292**	,170*	-				
7. Pozitif Yeniden Gözden Geçirme	-,037	-,351**	-,020	,151	,411**	,711**	-			
8. Bakış Açısına Yerleştirmek	-,012	-,055	,292**	,155	,353**	,396**	,567**	-		
9. Felaketleştirme	,196*	,604**	,246**	,251**	-,219**	-,331**	-,438	-,134**	-	
10. Diğerlerini Suçlama	,134	,107	,225**	,091	,141	-,183*	-,106	,083	,370**	-

Not. r: Pearson Korelasyon Katsayısı, **: $p<0.01$, *: $p<0.05$

Tablo 5'e göre; Kendini Suçlama ile Yaş arasında istatistiksel olarak pozitif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır ($r=,214$, $p<.05$). Felaketleştirme ile Yaş arasında istatistiksel olarak pozitif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır ($r=,196$, $p<.05$). Kabul Etme, Ruminasyon, Pozitif Tekrar Odaklanma, Plana Tekrar Odaklanma, Pozitif Yeniden Gözden Geçirme, Bakış Açısına Yerleştirmek ve Diğerlerini Suçlama ile Yaş arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır ($p>.05$).

4.4.2. Algılanan Stres, Bilişsel Duygu Düzenleme Alt Boyutları, Öz Şefkat ve Bilişsel Esneklik Cinsiyet Değişkenine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğinin Testi

Cinsiyete göre algılanan stres, bilişsel duygu düzenleme alt boyutları, öz şefkat ve bilişsel esneklik puanlarının ortalamalarının karşılaştırması için bağımsız t testi analizi kullanılmıştır ve sonuçları Tablo 6’da yer almıştır.

Tablo 6. Cinsiyete Göre Algılanan Stres, Bilişsel Duygu Düzenleme Alt Boyutları, Öz Şefkat ve Bilişsel Esneklik Puanlarının Karşılaştırılması

	Değişkenler	Cinsiyet	n	Ort.	SS	t	p
Bilişsel Duygu Düzenleme Ölçeği	Algılanan Stres	Kadın	109	26,56	9,27	1,179	,24
		Erkek	45	24,56	10,32		
	Kendini Suçlama	Kadın	109	11,37	3,63	,823	,41
		Erkek	45	10,84	3,44		
	Kabul Etme	Kadın	109	11,99	3,19	,684	,49
		Erkek	45	11,60	3,29		
	Ruminasyon	Kadın	109	13,94	3,21	1,749	,08
		Erkek	45	12,91	3,51		
	Pozitif Tekrar Odaklanma	Kadın	109	11,08	4,13	-,009	,99
		Erkek	45	11,09	4,15		
	Plana Tekrar Odaklanma	Kadın	109	15,39	3,46	,303	,76
		Erkek	45	15,20	3,42		
	Pozitif Yeniden Gözden Geçirme	Kadın	109	14,39	3,64	,261	,79
		Erkek	45	14,22	3,23		
	Bakış Açısına Yerleştirmek	Kadın	109	12,15	3,07	-,403	,68
		Erkek	45	12,38	3,59		
	Felaketleştirme	Kadın	109	9,17	3,86	-1,603	,11
		Erkek	45	10,27	3,92		
	Diğerlerini Suçlama	Kadın	109	9,39	3,42	-1,250	,21
		Erkek	45	10,16	3,60		
Öz Şefkat	Kadın	109	77,44	18,85	-,345	,73	
	Erkek	45	78,60	19,24			
Bilişsel Esneklik	Kadın	109	54,87	8,83	,016	,98	
	Erkek	45	54,84	10,60			

Tablo 6’ya bakıldığında; cinsiyete göre algılanan stres, bilişsel duygu düzenleme alt boyutları, Öz Şefkat ve bilişsel esneklik puanlarının anlamlı düzeyde farklılaşmadığı saptanmıştır ($p>.05$).

4.4.3. Algılanan Stres, Bilişsel Duygu Düzenleme Alt Boyutları, Öz Şefkat ve Bilişsel Esneklik Medeni Durum Değişkenine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğinin Testi

Medeni duruma göre algılanan stres, bilişsel duygu düzenleme alt boyutları, öz şefkat ve bilişsel esneklik puanlarının ortalamalarının karşılaştırması için bağımsız t testi analizi kullanılmıştır ve sonuçları Tablo 7’de yer almıştır.

Tablo 7. Medeni Durumuna Göre Algılanan Stres, Bilişsel Duygu Düzenleme Alt Boyutları, Öz Şefkat ve Bilişsel Esneklik Puanlarının Karşılaştırılması

	Değişkenler	Medeni Durum	n	Ort.	SS	t	p
Bilişsel Duygu Düzenleme Ölçeği	Algılanan Stres	Bekar	82	24,67	9,71	-1,811	,02*
		Evli	72	27,46	9,32		
	Kendini Suçlama	Bekar	82	10,84	3,68	-1,384	,16
		Evli	72	11,64	3,42		
	Kabul Etme	Bekar	82	11,63	3,23	-,997	,32
		Evli	72	12,15	3,20		
	Ruminasyon	Bekar	82	13,88	3,22	,961	,33
		Evli	72	13,36	3,44		
	Pozitif Tekrar Odaklanma	Bekar	82	10,99	4,02	-,309	,75
		Evli	72	11,19	4,27		
	Plana Tekrar Odaklanma	Bekar	82	15,37	3,30	,133	,89
		Evli	72	15,29	3,62		
	Pozitif Yeniden Gözden Geçirme	Bekar	82	14,72	3,26	1,443	,15
		Evli	72	13,90	3,76		
	Bakış Açısına Yerleştirmek	Bekar	82	12,33	3,31	,471	,63
		Evli	72	12,08	3,13		
	Felaketleştirme	Bekar	82	9,39	3,71	-,328	,74
		Evli	72	9,60	4,12		
	Diğerlerini Suçlama	Bekar	82	9,45	3,50	-,604	,54
		Evli	72	9,79	3,48		
Öz Şefkat	Bekar	82	78,91	18,40	,794	,42	
	Evli	72	76,49	19,52			
Bilişsel Esneklik	Bekar	82	55,43	9,13	,797	,43	
	Evli	72	54,22	9,61			

Tablo 7’ye bakıldığında; evli olan katılımcıların algılanan stres puanlarının (Ort.=27,46), bekar olan katılımcıların puanlarına göre (Ort.=24,67) anlamlı düzeyde yüksek olduğu saptanmıştır [$t(152) = -1,811, p < .05$]. Diğer karşılaştırmalarda ise anlamlı bir farklılık olmadığı saptanmıştır ($p > .05$).

4.4.4. Algılanan Stres, Bilişsel Duygu Düzenleme Alt Boyutları, Öz Şefkat ve Bilişsel Esneklik Eğitim Düzeyi Değişkenine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğinin Testi

Eğitim düzeyine göre algılanan stres, bilişsel duygu düzenleme alt boyutları, öz şefkat ve bilişsel esneklik puanlarının ortalamalarının karşılaştırması için bağımsız t testi analizi kullanılmıştır ve sonuçları Tablo 8’de yer almıştır.

Tablo 8. Eğitim Düzeyine Göre Algılanan Stres, Bilişsel Duygu Düzenleme Alt Boyutları, Öz Şefkat ve Bilişsel Esneklik Puanlarının Karşılaştırılması

	Değişkenler	Eğitim Düzeyi	n	Ort.	SS	t	p
Bilişsel Duygu Düzenleme Ölçeği	Algılanan Stres	Lisans	130	25,87	9,62	-,689	,49
		Lisans Üstü	17	27,59	10,06		
	Kendini Suçlama	Lisans	130	11,28	3,56	-,455	,65
		Lisans Üstü	17	11,71	3,77		
	Kabul Etme	Lisans	130	12,03	3,14	,902	,36
		Lisans Üstü	17	11,29	3,31		
	Ruminasyon	Lisans	130	13,73	3,36	,303	,76
		Lisans Üstü	17	13,47	3,08		
	Pozitif Tekrar Odaklanma	Lisans	130	11,03	4,15	-,081	,93
		Lisans Üstü	17	11,12	3,98		
	Plana Tekrar Odaklanma	Lisans	130	15,36	3,51	-,056	,95
		Lisans Üstü	17	15,41	3,02		
	Pozitif Yeniden Gözden Geçirme	Lisans	130	14,28	3,61	-,844	,40
		Lisans Üstü	17	15,06	3,05		
	Bakış Açısına Yerleştirmek	Lisans	130	12,23	3,24	-,291	,77
		Lisans Üstü	17	12,47	2,83		
	Felaketleştirme	Lisans	130	9,42	3,91	-,798	,42
		Lisans Üstü	17	10,24	4,16		
	Diğerlerini Suçlama	Lisans	130	9,58	3,45	-,268	,78
		Lisans Üstü	17	9,82	3,43		
Öz Şefkat	Lisans	130	77,54	19,26	-,418	,67	
	Lisans Üstü	17	79,59	16,88			
Bilişsel Esneklik	Lisans	130	55,13	9,25	,969	,33	
	Lisans Üstü	17	52,76	11,01			

Tablo 8’e bakıldığında; eğitim düzeyine göre algılanan stres, bilişsel duygu düzenleme alt boyutları, Öz Şefkat ve bilişsel esneklik puanlarının anlamlı düzeyde farklılaşmadığı saptanmıştır ($p>.05$).

4.4.5. Algılanan Stres, Bilişsel Duygu Düzenleme Alt Boyutları, Öz Şefkat ve Bilişsel Esneklik Gelir Düzeyi Değişkenine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğinin Testi

Gelir düzeyine göre algılanan stres, bilişsel duygu düzenleme alt boyutları, öz şefkat ve bilişsel esneklik puanlarının ortalamalarının karşılaştırması için tek yönlü varyans analizi (ANOVA) kullanılmıştır ve sonuçları Tablo 9’da yer almıştır.

Tablo 9. Gelir Düzeyine Göre Algılanan Stres, Bilişsel Duygu Düzenleme Alt Boyutları, Öz Şefkat ve Bilişsel Esneklik Puanlarının Karşılaştırılması

Değişkenler	Gelir Düzeyi	n	Ort.	SS	F	p	Anlamlı Fark
Algılanan Stres	20000-30000 TL	35	25,54	12,76	,199	,82	-
	30000-40000 TL	72	25,57	8,62			
	40000 TL ve üstü	45	26,64	8,43			
Kendini Suçlama	20000-30000 TL	35	10,89	3,87	,541	,58	-
	30000-40000 TL	72	11,10	3,44			
	40000 TL ve üstü	45	11,67	3,61			
Kabul Etme	20000-30000 TL	35	12,26	3,35	,496	,61	-
	30000-40000 TL	72	11,92	3,29			
	40000 TL ve üstü	45	11,53	3,10			
Ruminasyon	20000-30000 TL	35	14,26	3,64	,803	,45	-
	30000-40000 TL	72	13,56	3,18			
	40000 TL ve üstü	45	13,33	3,37			
Pozitif Tekrar Odaklanma	20000-30000 TL	35	9,63	4,57	3,476	,03*	1<3
	30000-40000 TL	72	11,13	3,80			
	40000 TL ve üstü	45	12,04	4,09			
Plana Tekrar Odaklanma	20000-30000 TL	35	15,54	3,92	,224	,80	-
	30000-40000 TL	72	15,43	3,20			
	40000 TL ve üstü	45	15,07	3,49			
Pozitif Yeniden Gözden Geçirme	20000-30000 TL	35	14,06	3,78	,136	,87	-
	30000-40000 TL	72	14,33	3,17			
	40000 TL ve üstü	45	14,47	3,85			
Bakış Açısına Yerleştirmek	20000-30000 TL	35	11,71	3,97	,531	,58	-
	30000-40000 TL	72	12,35	2,96			
	40000 TL ve üstü	45	12,38	3,07			
Felaketleştirme	20000-30000 TL	35	10,26	4,76	,953	,38	-
	30000-40000 TL	72	9,15	3,65			
	40000 TL ve üstü	45	9,40	3,55			
Diğerlerini Suçlama	20000-30000 TL	35	9,57	4,38	,308	,73	-
	30000-40000 TL	72	9,39	3,46			
	40000 TL ve üstü	45	9,91	2,70			

Tablo 9. Gelir Düzeyine Göre Algılanan Stres, Bilişsel Duygu Düzenleme Alt Boyutları, Öz Şefkat ve Bilişsel Esneklik Puanlarının Karşılaştırılması (Devamı)

Değişkenler	Gelir Düzeyi	n	Ort.	SS	F	p	Anlamlı Fark
Öz Şefkat	20000-30000 TL	35	53,57	12,58	2,266	,10	-
	30000-40000 TL	72	55,43	8,41			
	40000 TL ve üstü	45	54,73	7,91			
Bilişsel Esneklik	20000-30000 TL	35	71,83	23,84	,462	,63	-
	30000-40000 TL	72	79,75	17,73			
	40000 TL ve üstü	45	79,20	15,99			

Tablo 9'a bakıldığında; Pozitif Tekrar Odaklanma puanlarının gruplar arasında anlamlı düzeyde farklılaştığı belirlenmiştir [$F(2,149)=3,476$, $p<.05$]. Yapılan Post-Hoc analizi (LSD) sonrasında ise 20.000 – 30.000 TL arası gelir düzeyine sahip katılımcıların pozitif tekrar odaklanma puanlarının ($X=9.69$), anlamlı düzeyde düşük olduğu saptanmıştır. Diğer karşılaştırmalarda ise anlamlı bir farklılık olmadığı saptanmıştır ($p>.05$).

4.4.6. Algılanan Stres, Bilişsel Duygu Düzenleme Alt Boyutları, Öz Şefkat ve Bilişsel Esneklik Çocuk Sahibi Olma Değişkenine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğinin Testi

Çocuk sahibi olma durumuna göre algılanan stres, bilişsel duygu düzenleme alt boyutları, öz şefkat ve bilişsel esneklik puanlarının ortalamalarının karşılaştırması için bağımsız t testi analizi kullanılmıştır ve sonuçları Tablo 10'da yer almıştır.

Tablo 10. Çocuk Sahibi Olma Durumuna Göre Algılanan Stres, Bilişsel Duygu Düzenleme Alt Boyutları, Öz Şefkat ve Bilişsel Esneklik Puanlarının Karşılaştırılması

Değişkenler	Çocuk	n	Ort.	SS	t	p
Algılanan Stres	Evet	44	28,91	10,69	2,437	,01*
	Hayır	110	24,80	8,91		
Kendini Suçlama	Evet	44	11,84	3,85	1,379	,17
	Hayır	110	10,96	3,44		
Kabul Etme	Evet	44	12,52	3,01	1,582	,11
	Hayır	110	11,62	3,27		
Ruminasyon	Evet	44	13,30	3,09	-,803	,42
	Hayır	110	13,77	3,42		
Pozitif Tekrar Odaklanma	Evet	44	10,48	4,75	-1,155	,25
	Hayır	110	11,33	3,85		

Plana Tekrar Odaklanma	Evet	44	15,09	3,84	-,546	,58
	Hayır	110	15,43	3,28		

Tablo 10. Çocuk Sahibi Olma Durumuna Göre Algılanan Stres, Bilişsel Duygu Düzenleme Alt Boyutları, Öz Şefkat ve Bilişsel Esneklik Puanlarının Karşılaştırılması (Devamı)

	Değişkenler	Çocuk	n	Ort.	SS	t	p
Bilişsel Duygu Düzenleme Ölçeği	Pozitif Yeniden Gözden Geçirme	Evet	44	13,66	4,17	-1,521	,13
		Hayır	110	14,61	3,19		
	Bakış Açısına Yerleştirmek	Evet	44	12,09	3,38	-,299	,76
		Hayır	110	12,26	3,17		
	Felaketleştirme	Evet	44	10,57	4,47	2,204	,02*
		Hayır	110	9,05	3,57		
	Diğerlerini Suçlama	Evet	44	9,89	4,12	,621	,53
		Hayır	110	9,50	3,20		
	Öz Şefkat	Evet	44	73,57	23,14	-1,759	,08
		Hayır	110	79,46	16,75		
Bilişsel Esneklik	Evet	44	51,64	12,09	-2,768	,006*	
	Hayır	110	56,15	7,68			

Tablo 10'a bakıldığında; çocuk sahibi olan katılımcıların algılanan stres puanlarının (Ort.=28,91), çocuk sahibi olmayan katılımcıların puanlarına göre (Ort.=24,80) anlamlı düzeyde yüksek olduğu saptanmıştır [t(152)= 2,437, p<05]. Çocuk sahibi olan katılımcıların felaketleştirme puanlarının (Ort.=10,57), çocuk sahibi olmayan katılımcıların puanlarına göre (Ort.=9,05) anlamlı düzeyde yüksek olduğu saptanmıştır [t(152)= 2,204, p<05]. Çocuk sahibi olmayan katılımcıların bilişsel esneklik puanlarının (Ort.=56,15), çocuk sahibi olan katılımcıların puanlarına göre (Ort.=51,64) anlamlı düzeyde yüksek olduğu saptanmıştır [t(152)= -2,768, p<05]. Diğer karşılaştırmalarda ise anlamlı bir farklılık olmadığı saptanmıştır (p>.05).

4.4.7. Algılanan Stres, Bilişsel Duygu Düzenleme Alt Boyutları, Öz Şefkat ve Bilişsel Esneklik Deneyim Süresi Değişkenine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğinin Testi

Deneyim süresine göre algılanan stres, bilişsel duygu düzenleme alt boyutları, öz şefkat ve bilişsel esneklik puanlarının ortalamalarının karşılaştırması için tek yönlü varyans analizi (ANOVA) kullanılmıştır ve sonuçları Tablo 11'de yer almıştır.

Tablo 11. Deneyim Süresine Göre Algılanan Stres, Bilişsel Duygu Düzenleme Alt Boyutları, Öz Şefkat ve Bilişsel Esneklik Puanlarının Karşılaştırılması

Değişkenler	Deneyim Süresi	n	Ort.	SS	F	p	Anlamlı Fark
Algılanan Stres	0-5 Yıl Arası	28	23,46	10,92	1,174	,31	-
	5-10 Yıl Arası	68	26,59	8,25			
	10 Yıldan Fazla	58	26,47	10,35			
Kendini Suçlama	0-5 Yıl Arası	28	57,71	9,38	1,777	,17	-
	5-10 Yıl Arası	68	53,69	8,02			
	10 Yıldan Fazla	58	54,86	10,56			
Kabul Etme	0-5 Yıl Arası	28	57,71	9,38	,753	,47	-
	5-10 Yıl Arası	68	53,69	8,02			
	10 Yıldan Fazla	58	54,86	10,56			
Ruminasyon	0-5 Yıl Arası	28	57,71	9,38	,249	,78	-
	5-10 Yıl Arası	68	53,69	8,02			
	10 Yıldan Fazla	58	54,86	10,56			
Pozitif Tekrar Odaklanma	0-5 Yıl Arası	28	57,71	9,38	,832	,43	-
	5-10 Yıl Arası	68	53,69	8,02			
	10 Yıldan Fazla	58	54,86	10,56			
Plana Tekrar Odaklanma	0-5 Yıl Arası	28	57,71	9,38	1,051	,35	-
	5-10 Yıl Arası	68	53,69	8,02			
	10 Yıldan Fazla	58	54,86	10,56			
Pozitif Yeniden Gözden Geçirme	0-5 Yıl Arası	28	57,71	9,38	1,114	,33	-
	5-10 Yıl Arası	68	53,69	8,02			
	10 Yıldan Fazla	58	54,86	10,56			
Bakış Açısına Yerleştirmek	0-5 Yıl Arası	28	57,71	9,38	,025	,97	-
	5-10 Yıl Arası	68	53,69	8,02			
	10 Yıldan Fazla	58	54,86	10,56			
Felaketleştirme	0-5 Yıl Arası	28	57,71	9,38	1,427	,24	-
	5-10 Yıl Arası	68	53,69	8,02			
	10 Yıldan Fazla	58	54,86	10,56			
Diğerlerini Suçlama	0-5 Yıl Arası	28	57,71	9,38	6,359	,002*	1>2
	5-10 Yıl Arası	68	54,86	8,02			1>3
	10 Yıldan Fazla	58	53,69	10,56			
Öz Şefkat	0-5 Yıl Arası	28	80,21	20,90	,319	,72	-
	5-10 Yıl Arası	68	76,81	16,19			
	10 Yıldan Fazla	58	77,74	20,97			
Bilişsel Esneklik	0-5 Yıl Arası	28	57,71	9,38	1,857	,16	-
	5-10 Yıl Arası	68	53,69	8,02			
	10 Yıldan Fazla	58	54,86	10,56			

Tablo 10'a bakıldığında; Diğerlerini Suçlama puanlarının gruplar arasında anlamlı düzeyde farklılaştığı belirlenmiştir [$F(2,151)=6,359, p<05$]. Yapılan Post-Hoc analizi (LSD) sonrasında ise 0-5 yıl arası deneyim süresine sahip katılımcıların diğerlerini suçlama puanlarının ($X=57,71$), 5-10 yıl arası ($X=54,86$) ve 10 yılda fazla deneyim

süresine sahip katılımcıların puanlarından ($X=53,69$) anlamlı düzeyde yüksek olduğu saptanmıştır. Diğer karşılaştırmalarda ise anlamlı bir farklılık olmadığı saptanmıştır ($p>.05$).



4.5. Araştırma Değişkenleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

Tablo 12. Araştırma Ölçek Puanları Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Algılanan Stres	-											
2. Kendini Suçlama	,548**	-										
3. Kabul Etme	,267**	,460**	-									
4. Ruminasyon	,139	,334**	,204*	-								
5. Pozitif Tekrar Odaklanma	-,097	-,234**	,052	-,254**	-							
6. Plana Tekrar Odaklanma	-,364**	-,173*	-,036	,292**	,170*	-						
7. Pozitif Yeniden Gözden Geçirme	-,425**	-,351**	-,020	,151	,411**	,711**	-					
8. Bakış Açısına Yerleştirmek	-,214**	-,055	,292**	,155	,353**	,396**	,567**	-				
9. Felaketleştirme	,580**	,604**	,246**	,251**	-,219**	-,331**	-,438**	-,134	-			
10. Diğerlerini Suçlama	,272**	,107	,225**	,091	,141	-,183*	-,106	,083	,370**	-		
11. Öz Şefkat	-,618**	-,590**	-,169*	-,188*	,355**	,475**	,636**	,363**	-,743**	-,175*	-	
12. Bilişsel Esneklik	-,617**	-,440**	-,193*	,003	,163*	,581**	,573**	,272**	-,594**	-,258**	,645**	-

Not. r: Pearson Korelasyon Katsayısı, **: p<0.01, *: p< 0.05

Tablo 12'e bakıldığında; Algılanan Stres ile Kendini Suçlama ($r=,548$, $p<.05$), Kabul Etme ($r=,267$, $p<.05$), Felaketleştirme ($r=,580$, $p<.05$) ve Diğerlerini Suçlama ($r=,272$, $p<.05$) arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır.

Algılanan Stres ile Plana Tekrar Odaklanma ($r=-,364$, $p<.05$), Pozitif Yeniden Gözden Geçirme ($r=-,425$, $p<.05$) ve Bakış Açısına Yerleştirme ($r=-,214$, $p<.05$) arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır.

Algılanan Stres ile Öz Şefkat ($r=-,618$, $p<.05$) ve Bilişsel Esneklik ($r=-,617$, $p<.05$) arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır.

Algılanan Stres ile Ruminasyon ($r=,139$, $p>.05$) ve Pozitif Tekrar Odaklanma ($r=-,097$, $p>.05$) arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır.

Öz Şefkat ile Pozitif Tekrar Odaklanma ($r=,355$, $p<.05$), Plana Tekrar Odaklanma ($r=,475$, $p<.05$), Pozitif Yeniden Gözden Geçirme ($r=,636$, $p<.05$) ve Bakış Açısına Yerleştirmek ($r=,363$, $p<.05$) arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır.

Öz Şefkat ile Kendini Suçlama ($r=-,519$, $p<.05$), Kabul Etme ($r=-,169$, $p<.05$), Ruminasyon ($r=-,188$, $p<.05$), Felaketleştirme ($r=-,743$, $p<.05$) ve Diğerlerini Suçlama ($r=-,175$, $p<.05$) arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır.

Öz Şefkat ile Bilişsel Esneklik arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır ($r=,645$, $p<.05$).

Bilişsel Esneklik ile Pozitif Tekrar Odaklanma ($r=,163$, $p<.05$), Plana Tekrar Odaklanma ($r=,581$, $p<.05$), Pozitif Yeniden Gözden Geçirme ($r=,573$, $p<.05$) ve Bakış Açısına Yerleştirmek ($r=,272$, $p<.05$) arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır.

Bilişsel Esneklik ile Kendini Suçlama ($r=-,440$, $p<.05$), Kabul Etme ($r=-,193$, $p<.05$), Felaketleştirme ($r=-,594$, $p<.05$) ve Diğerlerini Suçlama ($r=-,258$, $p<.05$) arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır.

Bilişsel Esneklik ve Ruminasyon arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır ($r=,003$, $p>.05$).

BEŞİNCİ BÖLÜM

TARTIŞMA VE YORUM

Bu araştırmada, kabin memurlarında algılanan stres, duygu düzenleme, öz şefkat ve bilişsel esneklik becerilerinin ilişkisinin incelenmesi amaçlanmıştır. Aynı zamanda, kabin memurlarının çeşitli demografik bilgilerine (yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, gelir düzeyi, çocuk sahibi olma durumu ve deneyim süresi) göre algıladıkları stres, duygu düzenleme becerileri, öz şefkat ve bilişsel esneklik becerilerinin farklılaşıp farklılaşmadığı incelenmiştir.

Bu amaçlar doğrultusunda aşağıdaki başlıklarda sırasıyla algılanan stres, bilişsel duygu düzenleme, öz şefkat ve bilişsel esneklik becerilerinin demografik değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığı, daha sonra duygu düzenleme becerisi, öz şefkat ve bilişsel esnekliğin algılanan stres üzerindeki etkisi sonuçları ele alınmıştır.

5.1. Algılanan Stres ile Demografik Bilgiler Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

İlk olarak bu araştırmada algılanan stres ile yaş arasındaki ilişki incelendiğinde; kabin memurlarının yaşı ile algıladıkları stres arasında istatistiksel olarak pozitif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Diğer bir ifadeyle kabin memurlarının yaşı arttıkça algıladıkları stres düzeyi de yükselmektedir. Yapılan literatür araştırmasında Norlander ve arkadaşlarının (2002) çalışmasına göre de, algılanan stresin yaş ile bağlantılı olduğu ve yaş arttıkça algılanan stresin yükseldiği bulunmuştur. Aynı zamanda araştırmalar yaş arttıkça kişilerin iş yerinde daha savunmasız hale geldiğini, hedef olmasının daha kolaylaştığını, yeni beceriler edinme veya bir işi başka biçimde yapma konusunda katı ve isteksiz davrandığını göstermektedir. Bu durum da yaş aldıkça kişinin modern organizasyonun değişen taleplerine uyum sağlama konusunda isteğini azaltmaktadır (Riach, 2011). Aynı zamanda mevcut istihdam şartlarına göre yaşça daha büyük kişilerin yeni işler bulması da zorlaşmaktadır (Dixon, 2003). Bulunan sonucun literatürle uyumlu olduğu görülmekle birlikte; kabin memurlarının algıladıkları stresin yaş arttıkça yükselmesi sanayileşen dünyada iş yoğunluğunun ve baskısının artması, yeni bir iş bulmakta güçlük çekileceği için işini kaybetme korkusu, güvensizlik ve yıllar boyunca biriken yorgunluktan kaynaklı olabilir.

Bu araştırmada, kabin memurlarının algıladıkları stresin cinsiyetlerine göre farklılık göstermediği saptanmıştır. Literatür araştırmasında Kessler ve arkadaşlarına

göre (1985), kadınlar stresli olayları daha çok bildirmektedir. Bourgeault ve arkadaşlarının çalışmasında da (2021) kadın çalışanların algıladıkları stres erkek çalışanlara göre yüksek bulunmuştur. Yine benzer bir araştırmada Beck ve Arnold (2009), annelik görevini üstlenen kadınların yaşamlarında daha fazla rol ve sorumluluk almak zorunda kaldığını bulgulamıştır. Bu araştırmanın sonuçlarının literatürden farklı olduğu görülmektedir ve bu durumun sebebinin meslek ile ilişkili olabileceği, diğer bir deyişle kabin memurlarının kadın/erkek fark etmeksizin benzer şartlarda çalışmasının cinsiyete göre algılanan stres düzeyinin farklılaşmamasında etkili olabileceği düşünülmektedir.

Bu araştırmada, evli olan kabin memurlarının algıladıkları stres düzeyinin bekar kabin memurlarından anlamlı düzeyde yüksek olduğu saptanmıştır. Yapılan literatür araştırmasında Greenhaus ve arkadaşları (2003) araştırmalarında çalışan evli kadınların çocuk bakımı ve evi ilgilendiren konularda daha çok sorumluluk alması gerektiğini belirtmişlerdir. Bununla birlikte, haftalık çalışma saatleri arttıkça işin aileye olumsuz etkisi de artmaktadır (Greenhaus ve Beutel, 1985). Bu durum da uzun çalışma saatleri veya işle ilgili diğer stresörlerle karşılaştıklarında aile yaşamlarını dengede tutabilmek için daha çok çaba göstermelerine sebep olmaktadır. Tüm bu bilgiler ışığında; evli kabin memurlarının düzensiz çalışma saatleri, gece uçuşları, uykusuzluk, uzun uçuşlar sonrası sıklıkla jet lag sendromuna yakalanmaları, minimum 10 saatten maksimum 8-9 güne kadar sürebilen yatı görevleri gibi işle ilgili streslerini yönetmeye çalışırken bir yandan da özel yaşamlarında anne, baba ya da eş rollerinin getirdiği sorumluluklarla başa çıkmak zorunda olması algıladıkları stres düzeyi üzerinde etkili olabilir.

Bu araştırmada, kabin memurlarının algıladıkları stresin çocuk sahibi olma durumuna göre farklılık gösterdiği ve çocuk sahibi olan kabin memurlarının algıladıkları stresin, çocuk sahibi olmayan kabin memurlarından anlamlı düzeyde yüksek olduğu saptanmıştır. Sonnentag ve Natter'a göre (2004), kabin memurlarının iş dışındaki yaşamlarında ev işleri ve çocuk bakımıyla ilgilenmeleri psikolojik iyi oluşlarını olumsuz etkilemektedir. Çocuk sahibi olan kabin memurları uçuş görevlerini tamamlayıp eve döndükten sonra anne ve babalık görevlerini yerine getirmekle karşı karşıya kalmakta, dinlenme ve iyileşme süreçlerini ertelemektedirler. Ayrıca ev ve çocuk bakımı işleri zor ve zaman gerektiren faaliyetler olduğu için dinlenme ihtiyacını arttırmakla birlikte dinlenmeye ayrılan

vaktin de azalmasına sebebiyet vermektedir. MacDonald ve arkadaşları (2003) kadın kabin memurlarının, okul öncesi çağında çocukları olan kabin memurlarının işlerinin gerektirdikleri ve aileyle ilgili sorumlulukları arasında denge kurmakta daha fazla zorluk yaşadığı ve denge kurmakta yaşanan bu zorlanmanın öfke, kaygı ve algılanan stres ile ilişkili olduğunu bulmuşlardır. Kabin memurlarının mazeret izinlerinin kısıtlı sayıda ve çalışma saatlerinin düzensiz olması çocuklarının doğum günü, okul müsamesi gibi özel günlerde aileye katılımını olumsuz etkileyebilmektedir. Özellikle küçük yaşlardaki çocukların anneye ve babaya ihtiyaç duyduğu düşünüldüğünde, anne ya da babanın çocuklarından uzun süre uzak kalmasının (uzun uçuşlar, yatı görevleri gibi sebeplerle) ebeveyn stresini arttırdığı; kabin memurlarının yoğun uçuş programları sebebiyle doğrudan aileye katılma şansları azaldığında algıladıkları stresin arttığı düşünülmektedir.

Bu çalışmada, kabin memurlarının algıladıkları stresin eğitim düzeylerine göre farklılık göstermediği saptanmıştır. Yapılan literatür çalışmasında Matuska ve arkadaşlarının çalışmasında (2013), yüksek lisans ve doktora mezunu olan bireylerin algıladıkları stresin, lise mezunu ve daha düşük eğitim düzeyine sahip bireylere göre algıladıkları stresten daha düşük olduğu görülmektedir. Yapılan çalışmanın literatürle farklı olduğu görülmektedir. Kabin memurlarının, uçuş yaşamları süresince pek çok eğitim aldıkları ve acil durumlar ile baş edebilmeleri açısından geliştirildikleri bilinmektedir (Balcı, 2018). Bu açıdan, kabin memurlarının eğitim düzeylerinden bağımsız olarak kabin memuru olduktan sonra benzer hizmet içi eğitim almaları ve baş edebilme becerilerinin geliştirilmesi adına desteklenmelerinin algıladıkları stres düzeyi üzerinde eğitim düzeyinin farklılık yaratmamasında etkili olmuş olabilir. Diğer bir açıdan ise bu çalışmadaki katılımcıların eğitim düzeylerinin lisans ve lisansüstü olması, daha düşük eğitim düzeyine sahip katılımcılar ile incelenememesi nedeniyle de algılanan stresin eğitim düzeyine göre farklılaşmadığı düşünülmektedir.

Bu çalışmada, kabin memurlarının algıladıkları stresin gelir düzeylerine göre farklılık göstermediği saptanmıştır. Balcı (2018) daha iyi maaşa sahip kabin memurlarının daha iyi imkanlara (evde çocuklar için bakıcı tutabilmesi, ev işleri için yardımcı alabilmesi ve aile sorumluluklarını daha rahat kontrol edebilmesi gibi) sahip olduğuna değinmektedir. Literatür incelendiğinde de düşük gelir düzeyine sahip bireylerin daha yüksek stres algıladıklarını bulunmuştur (Hickson vd., 2012; Yağmur ve Nehir-Türkmen, 2017). Bu açıdan, bu çalışmada daha iyi gelir düzeyine

sahip kabin memurlarının daha az stres algılamaları beklenmekteydi ancak gelir düzeyine göre algılanan stresin farklılaşmadığı bulunmuştur. Bu sonucun nedeninin; araştırmada gelir düzeyi sorulurken sayısal bilgi olarak sorulmasıyla ilişkili olabileceği, gelir düzeyi değil de gelirini nasıl algıladığı (örn.: düşük, orta ve yüksek) sorulursa kabin memurlarının gelir durumu ile algıladıkları stres arasındaki ilişkinin daha iyi incelenebileceği düşünülmektedir. Gelecekte yapılacak olan çalışmalarda, kabin memurlarının gelir algısı üzerinden algıladığı strese bakılması önerilmektedir.

Bu araştırmada, kabin memurlarının algıladıkları stresin deneyim süresine göre farklılık göstermediği saptanmıştır. Zehiroğlu ve Şencan'a göre (2020), kabin memurlarının deneyim süresi gruplarında belirgin bir farklılık bulunmamış fakat algılanan stres ortalaması en yüksek olan grubun deneyim süresi 3-5 yıl aralığında olan kabin memurları olduğu belirtilmiştir. Bu çalışmada kabin memurlarının algıladıkları stresin deneyim süresiyle arasında bir farklılık bulunmaması bakımından literatürle uyumlu olduğu görülse de, bu çalışmada algılanan stresi en yüksek olan grubun 5-10 yıl aralığında deneyim süresine sahip olan kabin memurları olması açısından farklılık göstermektedir. Bunun sebebi yakın zamanda yaşanan COVID salgını sürecinde kabin memurlarının terfi süreçlerinin aksaması ve/veya durdurulması olabilir.

5.2. Duygu Düzenleme Becerisi ile Demografik Bilgiler Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

Bu araştırmada duygu düzenleme becerisi ile yaş arasındaki ilişki incelendiğinde; kabin memurlarının yaşı ile duygu düzenleme becerisi alt boyutları olan kendini suçlama ve felaketleştirme arasında istatistiksel olarak pozitif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Diğer bir ifadeyle kabin memurlarının yaşı arttıkça kendini suçlama ve felaketleştirme düzeyi yükselmektedir. Literatür incelendiğinde ise Blanchard-Fields ve arkadaşları (2004), yaşın yükselmesiyle olumlu yeniden değerlendirilenin daha çok kullanıldığını bulurken; Masumoto ve arkadaşları (2016), orta yaşlı yetişkinlerin duygu düzenleme becerilerini daha çok kullanırken daha yaşlı yetişkinlerin duygu düzenleme becerilerini daha az kullandığını ve olumlu yeniden değerlendirilenin yaşla beraber arttığını bulmuşlardır. Garnefski ve arkadaşları (2002) çalışmasında; ergenler ile yetişkinleri incelemiş ve çalışmada, yetişkinlerin olumsuz durumlarda olumlu taraflara daha odaklı olduklarını ve olumlu yeniden odaklanmayı daha fazla kullandıklarını

belirlemiştir. Kişiler yaş aldıkça bilişsel ve fiziksel anlamda kaynaklarının arttığı ve bu nedenle, daha farklı duygu düzenleme stratejilerini öğrenebildikleri dile getirilmiştir (Consedine, 2011). Diğer alt boyutları olan kabul etme, ruminasyon, olumlu yeniden odaklanma, planlamaya yeniden odaklanma, olumlu yeniden değerlendirme, bakış açısına yerleştirmek ve diğerlerini suçlama ile kabin memurlarının yaşı arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır. Yapılan araştırmanın literatürden farklı olduğu görülmektedir. Duygu düzenleme becerisinin alt boyutlarından kendini suçlama ve felaketleştirmenin yaşla beraber artmasının sebebinin kabin memurlarının yaşları arttıkça çocuk sahibi olma ve evlilik sonrası aileye karşı sorumluluklarının artması ile ilişkili olduğu düşünülmektedir.

Bu araştırmada, kabin memurlarının duygu düzenleme becerisinin cinsiyetlerine göre farklılık göstermediği saptanmıştır. Literatür incelendiğinde; duygu düzenleme ile cinsiyet arasındaki ilişkiye dair farklı sonuçların olduğu göze çarpmaktadır. Nolen-Hoeksema ve Aldao (2011) ve Tamres ve arkadaşlarının (2002) yaptıkları çalışmalarda kadınların erkeklere göre duygu düzenleme stratejilerini daha çok kullandığını bulmuşlardır. Garnefski ve arkadaşları (2004) yaptıkları çalışmada; ruminasyonun, felaketleştirmenin ve olumlu yeniden odaklanmanın kadınlarda daha yüksek olduğu belirlemiştir. Martin ve Dahlen (2005) çalışmalarında, kadın katılımcıların düşünceye odaklanmayı, felaketleştirmeyi, olumlu yeniden odaklanmayı, planlamaya yeniden odaklanmayı ve olumlu yeniden değerlendirmeyi erkek katılımcılardan daha fazla kullandıkları bulmuştur. Ötünçtemur ve Çam-Kahraman (2020) benzer şekilde, kadınların düşünceye odaklanmayı erkeklere oranla daha sık kullandıklarını belirlemiştir. Yokuş ve arkadaşları (2013) ise araştırmanın bulgusuna benzer şekilde, duygu düzenleme stratejilerinin cinsiyete göre farklılık göstermediğini belirlemiştir. Yine Sarıcı ve Tagay (2019), duygu düzenleme stratejilerinin cinsiyete göre farklılaşmadığını bulmuştur. Literatürdeki çalışmalarda farklı sonuçlarına rastlanmanın; duygu düzenleme becerisinin geniş bir kavram olup kişilerin bireysel deneyimlerine, stres veren durumlara karşı verilen tepkilerine, düşünce yapısına, zihinsel aktivite miktarlarına bağlı olarak bireysel farklılar göstermesiyle (Cicchetti vd., 1995) ilgili olabileceği düşünülmektedir. Kabin memurlarının duygu düzenleme becerilerinin cinsiyetlerine göre farklılık göstermemesinin sebebinin, cinsiyet ayrımı olmadan hem erkek hem de kadın kabin memurlarının iş tanımları gereği yolcu memnuniyetini

sağlayabilmek için duygularını kontrol etme, stresi yönetme, empati kurma gibi becerilerini kullanmalarının gerekliliğinin bir sonucu olduğu düşünülmektedir.

Bu araştırmada, kabin memurlarının duygu düzenleme becerisinin medeni durumlarına göre farklılık göstermediği saptanmıştır. Yaşa (2019) benzer şekilde, duygu düzenleme stratejilerinin medeni duruma göre farklılık göstermediğini belirlemiştir. Nolen-Hoeksema ve Aldao'ya göre (2011), duygu düzenleme becerisi yüksek olan çiftler ilişkilerinde daha etkili iletişim becerileri kullanmaya ve ilişkilerindeki olumsuz durumları onarmaya daha elverişli duruma gelmektedirler ve Adam-Karduz ve Keleşoğlu'na göre (2022), bekar bireylere göre evli bireyler duygu düzenleme becerisinin alt boyutu olan bakış açısına yerleştirmeyi daha çok kullanmaktadırlar. Selçuk-Arpınar (2020) ise bekarların kendini suçlama düzeylerinin, evlilerden daha fazla olduğunu belirlemiştir. Kabin memurlarının duygu düzenleme becerisinin medeni durumlarına göre değişmemesinin sebebinin, bekar katılımcıların hayatlarında romantik partneri olması olabileceği düşünülmektedir.

Bu araştırmada, kabin memurlarının duygu düzenleme becerisinin eğitim düzeylerine göre farklılık göstermediği saptanmıştır. Literatür incelendiğinde; duygu düzenleme ile eğitim düzeyi arasındaki ilişkiye değinen çalışmaların olduğu görülmektedir. Araştırma bulgusundan farklı olarak eğitim düzeyi ilkököl ve ortaokul düzeyinde olanların duygu düzenleme stratejilerinde olumsuz olanları daha çok kullanma eğiliminde olduğu dile getirilmektedir (Balzarotti vd., 2016). Rıza (2016) çalışmasında, ilköğretim mezunu olan kişilerin kendini suçlamayı, felaketleştirmeyi ve diğerlerini suçlamayı daha sık kullandığını belirlemiştir. Kabin memurlarının duygu düzenleme becerisinin eğitim düzeyine göre değişmemesinin sebebinin duygu düzenleme becerisinin sosyal hayatta öğrenilebilen bir beceri olmasından kaynaklanmış olabilir.

Bu araştırmada, kabin memurlarının duygu düzenleme becerisi alt boyutlarından olumlu yeniden odaklanma boyutunun gelir düzeyine göre farklılaştığı ve 20.000 – 30.000 TL arası gelir düzeyine sahip kabin memurlarının olumlu yeniden odaklanma düzeyinin, 40.000 TL üstü gelir düzeyine sahip kabin memurlarından anlamlı düzeyde düşük olduğu saptanmıştır. Çağan (2020) benzer şekilde yaptığı çalışmada, olumlu yeniden odaklanmanın gelir düzeyine göre farklılık gösterdiği belirlemiştir. Şentürk (2018) ise çalışmasında, duygu düzenleme ile gelir

düzeıı arasında bir ilişki olmadığını bulmuştur. Literatürde, gelir düzeıı yükseldikçe daha olumlu duygu düzenleme stratejilerinin kullanıldığına değinilmektedir (Côté, vd., 2010). Yapılan çalışmanın literatür ile uyumlu olduğu görölmektedir. Kabin memurlarında gelir düzeıı arttıkça olumlu yeniden odaklanma düzeıının artmasının sebebinin daha kıdemli ve geliri de daha yüksek olan olan kabin amiri ve sorumlu kabin amirlerinin ekipteki sorumluluklarının değışimine bağı olduğu düşünölmektedir. Kıdem arttıkça kabin memurlarının uçak içindeki fiziksel iş yükü azalmakta fakat sorun çözme, arabulucu olma gibi konularda sorumlulukları artmaktadır. Bu durum da kıdemli kabin memurlarının ve kabin amirlerinin duygu düzenleme becerilerine daha fazla başvurması sebebiyle bu becerilerin gelişmesine sebep olmuş olabilir.

Bu araştırmada, kabin memurlarının duygu düzenleme becerisi alt boyutlarından felaketleştirme boyutunun çocuk sahibi olmak durumuna göre farklılaştığı ve çocuk sahibi olan kabin memurlarının felaketleştirme düzeılerinin, çocuk sahibi olmayan kabin memurlarına göre anlamlı düzeyde yüksek olduğu saptanmıştır. Selçuk-Arpınar (2020) çalışmasında, çocuğı olmayan kişilerin kendini suçlamayı ve ruminasyonu daha fazla kullandıklarını belirlemiştir. Töz ve arkadaşları (2021), bilişsel yeniden değeriendirmeye yönelik duygu düzenlemeye başvurmanın yürümeye başlayan çocukluk döneminde ebeveynlerin bakım verme çaresizliğine katkıda bulunabileceğine değinmiştir. Kabin memurlarında duygu düzenleme alt boyutlarından felaketleştirme boyutunun çocuk sahibi olanlarda yüksek bulunmasının birkaç sebebi olduğu düşünölmektedir. İlk olarak, uzun uçuşlar ve yatı görevlerinde kabin memurlarının çocuklarından ayrı kalmasının çocuklarıyla ilgili kaygılarının artmasına sebep olduğu düşünölmektedir. İşlerinden dolayı bir başka bakımverene (çocuk bakıcısı, anneanne, babaanne gibi) emanet etmeleri gerekebilmekte, bakımveren kişinin ebeveyn şefkatiyle çocuklarıyla ilgilenemeyeceğinden dolayı bir ebeveyn olarak kendilerini çocuklarına karşı suçlu hissetmelerine sebep olabilir. Çocuklarını emanet etmek ve bakımını paylaşmak için güvенеbilecekleri bir sosyal destek bulamayan kabin memurlarının endişe düzeıleri artabilir. Aynı zamanda kabin memurlarının işlerinden dolayı çocuğı karşı hissettikleri sorumluluğı tam olarak yerine getiremeyeceklerine dair korkuya

kapılabilirler. Bu sebeplerle çocuk sahibi kabin memurlarının duygu düzenleme alt boyutlarından felaketleştirme düzeyinin yükseldiği düşünülmektedir.

Bu araştırmada, kabin memurlarının duygu düzenleme becerisi alt boyutlarından diğerlerini suçlama boyutunun deneyim süresine göre farklılaştığı ve 0-5 yıl arası deneyim süresine sahip kabin memurlarının diğerlerini suçlama düzeylerinin, 5-10 yıl arası ve 10 yılda fazla deneyim süresine sahip kabin memurlarına göre anlamlı düzeyde yüksek olduğu saptanmıştır. Selçuk-Arpınar (2020) çalışmasında; 5-10 yıl arası deneyim süresine sahip kişilerin olumlu yeniden odaklanmayı daha fazla kullandıklarını bulmuştur. Kişiler görevleri sırasında ve meslektaşları ile işbirliği yaptıklarında, bilinç düzeylerinin artması ile duygu düzenleme stratejilerinden olumlu olanları kullanmasının ilişkili olabileceği belirtmektedir (Karacaoğlan, 2015). Diğerlerini suçlamada; kişilerin deneyimledikleri durumlarda suçlamayı kendilerine değil diğer kişilere yöneltmesiyle ilgili bir boyuttur (Garnefski vd., 2001). Bu açıdan, araştırma bulgusu olan mesleki anlamda daha az deneyimi olan kabin memurlarının diğerlerini suçlamayı daha fazla kullanma nedeninin; işe adaptasyonu, meslektaşlarını tanıma, stres veren durumlarda meslektaşları ile işbirliği yapabilme durumlarını daha deneyimli olanlara göre daha az olmasıyla ilişkili olabilir.

5.3. Öz Şefkat ile Demografik Bilgiler Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

Bu araştırmada, öz şefkat ile yaş arasındaki ilişki incelendiğinde; kabin memurlarının yaşı ile öz şefkat düzeyi arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır. Kohli ve arkadaşları (2022), 23 yaş ve altındaki kişilerin daha yüksek düzeyde öz şefkate sahip olduğunu belirlemişlerdir. Murn ve Steele (2019) ise 25 yaşın altındaki bireylerin öz şefkat düzeylerinin 25 yaşın üstündeki bireylere göre daha düşük olduğunu bulmuşlardır. Kabin memurlarının yaşı ile öz şefkat düzeyleri arasında bir ilişki bulunmamasının kabin memurlarının yaşlarından bağımsız olarak kişisel deneyimlerinin şekillenmesiyle ilgili olabileceği düşünülmektedir.

Bu araştırmada, kabin memurlarının öz şefkat düzeylerinin cinsiyetlerine göre farklılık göstermediği saptanmıştır. Yarnell ve arkadaşları (2015), kadınların öz şefkat düzeylerinin erkeklere göre daha düşük olduğunu belirlemişlerdir. Murn ve Steele (2019), öz şefkat düzeylerinin cinsiyetlere göre değişmediğini bulmuşlardır. Kabin memurlarının cinsiyetlerine göre öz şefkat düzeylerinin farklılaşmamasının

sebebinin öz şefkatin kendine yönelik olumlu bir tutum geliştirmekle ilgili olduğu ve cinsiyet faktörünün bu konuda ilgisiz olabileceği düşünülmektedir.

Bu araştırmada, kabin memurlarının öz şefkat düzeylerinin medeni durumlarına göre farklılık göstermediği saptanmıştır. Literatür incelendiğinde López ve arkadaşları (2018) yaptıkları çalışmada, öz şefkatin medeni duruma göre farklılaşmadığını belirlemiştir. Küçük (2020) çalışmasında benzer şekilde, medeni durumun öz şefkat düzeyini farklılaştırmadığını bildirmiştir. Yine bir benzer çalışmada, öz şefkat ile medeni durum arasında bir ilişki olmadığı bulunmuştur (Öztürk, 2017). Araştırma sonucunun literatürle uyumlu olduğu görülmekle birlikte kabin memurlarının öz şefkat düzeyinin medeni durumlarına göre farklılık göstermemesinin nedeninin; evli kabin memurlarının eşlerinden gördükleri kabullenme ve anlayışı, bekar kabin memurlarının da hayatlarında bir romantik partner, yakın arkadaş veya aile üyesinden görmeleri olabileceği düşünülmektedir.

Bu araştırmada, kabin memurlarının öz şefkat düzeylerinin eğitim düzeylerine göre farklılık göstermediği saptanmıştır. Kohli ve arkadaşları (2022), yüksek lisans ve doktora mezunlarının iki yıllık ve dört yıllık üniversite mezunlarına göre nispeten düşük öz şefkat düzeyleri olduğunu belirlemişlerdir. Lopez ve arkadaşları (2018), daha düşük eğitim düzeyine sahip bireylerin öz şefkat düzeylerinin de düşük olduğunu bulmuşlardır. Araştırma sonucunun literatürden farklı olduğu görülmektedir. Kabin memurlarının eğitim düzeylerine göre öz şefkat düzeylerinin farklılaşmamasının nedeni; çalışılan örneklem grubunun birbirlerine yakın eğitim düzeyine sahip olmasıyla ilişkilendirilebilir.

Bu araştırmada, kabin memurlarının öz şefkat düzeylerinin gelir düzeylerine göre farklılık göstermediği saptanmıştır. Çoban (2021), öz şefkatin gelir düzeyine göre farklılık göstermediğini bulmuştur. Neff ve Vonk (2009) da öz şefkatin gelir düzeyine göre değişmediğini belirlemişlerdir. Araştırma literatürle benzerlik göstermektedir. Bunun nedeninin katılımcıların gelir düzeylerinin çok büyük farklılık göstermemesi olabileceği düşünülmektedir.

Bu araştırmada, kabin memurlarının öz şefkat düzeylerinin çocuk sahibi olma durumuna göre farklılık göstermediği saptanmıştır. Conway (2007) çalışmasında, çocuk sahibi olanların öz şefkat düzeyinin daha yüksek olduğunu bildirmiştir.

Literatürdeki çalışmalarda daha çok üniversite öğrencileri ve ergenlerle yapılması nedeniyle öz şefkat ile çocuk sahibi olma arasındaki ilişkiye yönelik çalışmaların kısıtlı olduğu görülmektedir. Bu açıdan araştırma sonucunun literatüre katkı sağlamasının beklenmesiyle beraber daha fazla çalışma yapıldığında aralarındaki ilişkinin daha iyi ele alınacağı düşünülmektedir.

Bu çalışmada, kabin memurlarının öz şefkat düzeylerinin deneyim süresine göre farklılık göstermediği saptanmıştır. Yapılan bir çalışmada, hizmet süresinin öz şefkat düzeyini farklılaştırmadığı belirlenmiştir (Solak, 2020). Öztürk (2017) çalışmasında benzer şekilde, hizmet süresi ile öz şefkat arasında bir ilişki olmadığına değinmektedir. Yine Atlı (2019) yaptığı çalışmada hizmet süresinin öz şefkati farklılaştırmadığını bildirmiştir. Araştırmada kabin memurlarının öz şefkat düzeyinin deneyim süresine göre farklılaşmamasının nedeninin; kabin memurluğu mesleğini yapabilmek adına kişilerin belirli niteliklere sahip olmasının beklenmesi ve deneyim süresinden bağımsız kişilerin öz şefkat düzeylerini olumlu etki yaratan özelliklere sahip olmasıyla ilişkili olabilir. Gelecekteki çalışmalarda, kabin memurları ile farklı meslek gruplarının öz şefkat düzeylerinin karşılaştırılmasının literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

5.4. Bilişsel Esneklik ile Demografik Bilgiler Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

Bu çalışmada, bilişsel esneklik ile yaş arasındaki ilişki incelendiğinde; kabin memurlarının yaşı ile bilişsel esneklik düzeyi arasında istatistiksel olarak negatif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Diğer bir ifadeyle kabin memurlarının yaşı arttıkça bilişsel esneklik düzeyi azalmaktadır. Altunkol (2011) farklı olarak, bilişsel esneklik ile yaş arasında pozitif ilişki bulmuştur. Demirci ve Güneri-Yöyen (2020) çalışmasında bilişsel esneklik ile yaş arasında anlamlı bir ilişki olmadığını bildirmiştir. Bu bağlamda, literatürdeki çalışmalarda farklı sonuçların olduğu görülmekle birlikte, kabin memurlarının yaşı arttıkça bilişsel esnekliğinin azalmasının nedeninin; yaşın artmasıyla birlikte çeşitli deneyimlerle karşılaştıkları için bu deneyimlere tutunmaları ve koşulların değişiklik göstermesine rağmen alışkanlıklarından vazgeçmemeleri ile ilişkili olarak bilişsel esneklik düzeylerinde azalma olmasıyla ilişkilendirilebilir.

Bu çalışmada, kabin memurlarının bilişsel esneklik düzeylerinin cinsiyetlerine göre farklılık göstermediği saptanmıştır. Zong ve diğerleri (2011)

çalışmalarında benzer şekilde, cinsiyet ile bilişsel esneklik arasında bir ilişki olmadığını bulmuştur. Demirci ve Güneri-Yöyen (2020) benzer şekilde çalışmasında, bilişsel esnekliğin cinsiyete göre farklılaşmadığını belirlemiştir. Martin ve Rubin (1995) çalışmalarında, cinsiyet göre bilişsel esneklik düzeyinin farklılaşmadığını belirlemiştir. Bu çalışmanın literatür ile uyumlu olduğu görülmektedir. Kabin memurlarının bilişsel esneklik düzeylerinin cinsiyetlerine göre farklılık göstermemesinin sebebinin hem erkek hem kadın kabin memurlarının işleri sebebiyle sürekli yeni deneyimler edinmek durumunda kalmaları olduğu düşünülmektedir.

Bu araştırmada, kabin memurlarının bilişsel esneklik düzeylerinin medeni durumlarına göre farklılık göstermediği saptanmıştır. Balta (2020) çalışmasında, evlilerin bilişsel esneklik düzeyinin bekarlara göre daha düşük olduğunu bulmuştur. İmiroğlu ve arkadaşları (2021) ise çalışmasında araştırma bulgusuna benzer şekilde bilişsel esnekliğin medeni duruma göre farklılaşmadığını belirlemiştir. Bu sonucu ise kişilerin bilişsel esnekliğinin bilişsel yapısıyla ilgili olması (Bozkurt, 2019) nedeniyle medeni duruma göre bilişsel esnekliğin medeni duruma göre farklılık göstermediği şeklinde ele almıştır. Kabin memurlarında bilişsel esnekliğin medeni duruma göre farklılık göstermemesinin sebebinin bekar olan kabin memurlarının evli olan kabin memurlarıyla benzer uçuş ve yatı deneyimlerini (yolcu problemi, acil durumlar, yeni yerler görmek gibi) paylaşması olduğu düşünülmektedir.

Bu araştırmada, kabin memurlarının bilişsel esneklik düzeylerinin eğitim düzeylerine göre farklılık göstermediği saptanmıştır. Atayeter (2020) çalışmasında benzer şekilde, bilişsel esneklik düzeyinin eğitim durumuna göre farklılaşmadığını belirlemiştir. Başka bir çalışmada benzer şekilde, eğitim düzeyinin bilişsel esnekliği farklılaştırmadığı bildirilmiştir (Özbey ve Ünal, 2020). Bilgiç ve Bilgin (2016) çalışmalarında, öğrenim kademesinin göre bilişsel esnekliği farklılaştırmadığını bulmuştur. Araştırma sonucunun literatür ile uyumlu olduğu görülmektedir. Kabin memurlarının bilişsel esneklik düzeylerinin eğitim düzeyine göre farklılık göstermesinin nedeninin araştırmaya katılan kabin memurlarının lise veya daha yüksek eğitim seviyelerine sahip olmalarından kaynaklandığı düşünülmektedir. Kabin memuru alımlarında en az lise mezunu olmak koşulu arandığı düşünüldüğünde, lise düzeyinin altı eğitim düzeyine sahip kişilerin bilişsel esneklik

düzeyleri bu çalışmada incelenememiş; araştırmanın eğitim düzeyi yelpazesi incelenen meslek grubundan dolayı lise mezunu ve üzeri ile sınırlı kalmıştır.

Bu çalışmada, kabin memurlarının bilişsel esneklik düzeylerinin gelir düzeylerine göre farklılık göstermediği saptanmıştır. Altunkol (2011) çalışmasında, gelir düzeyi ile bilişsel esneklik arasında bir ilişki olmadığını belirlemiştir. Diril (2011) yaptığı çalışmada, gelir düzeyine göre bilişsel esneklik düzeyinin farklılaşmadığını belirlemiştir. Benzer şekilde, Öz (2012) çalışmasında, sosyoekonomik düzeyinin bilişsel esnekliği farklılaşmadığını bulmuştur. Bozkurt (2019)'a göre gelir düzeyindeki farklılıklardan bilişsel esnekliğin etkilenmemesi beklenen bir sonuçtur. Daha üst geliri olan kişilerin, daha fazla olanağa sahip olduğu ve daha fazla çevre ile etkileşime geçecek faaliyetlerde bulunduğu düşünülmektedir. Bu durumda kişilerin bilişsel esnekliğine olumlu etki yaratması beklenmekteydi ancak araştırma sonucunda kabin memurlarının gelir düzeyine göre bilişsel esnekliğin farklılaşmadığı görülmüştür. Bu açıdan araştırma sonucunun, kabin memurlarının mesleki açıdan farklı ortamlara girmesi ile beraber alternatif düşünce biçimlerini geliştirmeye istekli olmasıyla ilişkili olabilir.

Bu çalışmada, kabin memurlarının bilişsel esneklik düzeylerinin çocuk sahibi olma durumuna göre farklılaştığı ve çocuk sahibi olmayan kabin memurlarının bilişsel esneklik düzeylerinin, çocuk sahibi olan kabin memurlarına göre anlamlı düzeyde yüksek olduğu saptanmıştır. İmroğlu ve arkadaşları (2021) ise çalışmasında araştırma bulgusuna benzer şekilde bilişsel esnekliğin çocuk sahibi olma durumuna göre farklılaşmadığını belirlemiştir. Literatür incelendiğinde; bilişsel esnekliğin çocuk sahibi olma durumundan ziyade çocuk sayısı ile ele alındığı görülmüştür. Oral (2019) yaptığı çalışmada, çocuk sayısı arttıkça bilişsel esneklik düzeyinde azalmaların olduğunu belirlemiştir. Çocuk sahibi olmayan kabin memurlarının çocuk sahibi olanlara göre bilişsel esneklik düzeyinin yüksek olmasının sebebinin, çocuk sahibi olmayan kabin memurlarının çocuk bakımına vakit ayırmalarına gerek olmadığı için boş vakitlerinde yeni deneyimlere daha çok vakit ayırabilmesi olabileceği düşünülmektedir.

Bu çalışmada, kabin memurlarının bilişsel esneklik düzeylerinin deneyim süresine göre farklılık göstermediği saptanmıştır. Literatür incelendiğinde; bilişsel esneklik ile deneyim süresi arasındaki ilişkiyi inceleyen herhangi bir çalışmaya

rastlanmamaktadır. Kişilerin çalışma yaşamlarında karşısına çıkan zorluklar aracılığıyla kendi potansiyeline yönelik farkındalık kazanmaya başladığı ve bu durum kişilerin yaşamını daha anlamlı biçimde sürdürmesine katkı sağladığı belirtilmektedir (Telef, 2013). Fakat çalışma yaşamının olumlu tarafları olduğu kadar olumsuz taraflarının da olduğu ifade edilmektedir ve olumsuz taraflarından biri ise kişilerin deneyim süresi arttıkça otomatikleşme durumunun ortaya çıkması olarak değerlendirilmektedir. Otomatikleşme durumu ise bilişsel esneklik üzerine olumsuz etki yarattığı belirtilmektedir (Çuhadaroğlu, 2013). Bu açıdan deneyim süresi arttıkça bilişsel esnekliğin daha az olması beklenebilir ancak araştırmada kabin memurlarının bilişsel esnekliğin deneyim süresine göre farklılaşmadığı sonucu bulunmuştur. Bu sonucun nedeni; kabin memurlarının mesleki yaşamları süresince farklı kişiler ile etkileşime girmesi ve farklı durumlar ile başa çıkmak zorunda kalması ve bu duruma bağlı, kabin memurlarının bilişsel esnekliği deneyim süresi fark etmeksizin geliştirmesiyle ilişkili olabilir.

5.5. Öz Şefkat ve Algılanan Stres Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

Bu araştırmada, algılanan stres ile öz şefkat arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Diğer bir ifadeyle kabin memurlarının öz şefkat düzeyleri azaldıkça algıladıkları stres artmaktadır. Bluth ve arkadaşları (2017) yaptıkları çalışmalarında, bireylerin öz şefkat düzeyi ile kaygı ve stres düzeyleri arasında negatif yönde bir ilişki olduğunu bulmuşlardır. Ayrıca öz şefkat ile ilgili eğitimden geçen kişilerin günlük yaşamlarındaki algıladıkları stresin azaldığı saptanmıştır (Arch vd., 2014). Bu bilgiler ışığında yapılan çalışmanın literatür ile benzer olduğu görülmektedir. Görev tanımlarında bulunan emniyet ve güvenlikle ilgili kısıtlı bir süre içinde bir çok görevi yerine getirmeleri gerekmekte olduğu düşünüldüğünde; kabin memurlarının öz şefkat düzeyleri azaldıkça, algıladıkları stresin artmasının sebebinin yaptıkları küçük hatalar nedeniyle kendilerini sert bir biçimde yargılamalarına ve deneyimleri hakkında tarafsız bir biçimde düşünmeyerek hatalarından ders çıkaramamalarına bağlı olarak stresli durumları daha iyi yönetmeyi öğrenememeleri olabileceği düşünülmektedir. Aynı zamanda kabin memurlarının proaktif olması yani her zaman bir sonraki adımı da düşünerek hareket etmesi gerekmektedir. Öz şefkatin alt basamaklarından olan farkındalığın düşük olması; kabin memurlarının bir sonraki adımı düşünürken anda kalmalarına engel olabilir,

dikkat dağınıklığına bağlı yapabilecekleri hataları arttırarak buna bağlı oluşabilecek stresi de yükseltebilir.

5.6. Bilişsel Esneklik ve Algılanan Stres Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

Bu araştırmada, algılanan stres ile bilişsel esneklik arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Diğer bir ifadeyle kabin memurlarının bilişsel esneklik düzeyleri azaldıkça algıladıkları stres artmaktadır. Yapılan literatür çalışmasında da bireylerin algıladıkları stresin yükselmesinin bilişsel esneklik düzeylerini azalttığı bulunmuştur (Han vd., 2011; Arnsten, 2009). Yapılan araştırmanın sonuçları literatür ile benzerlik göstermektedir. Kabin memurlarının bilişsel esneklik düzeyleri azaldıkça algıladıkları stresin artmasının nedeninin ise işin gerekleri ile bağlantılı olduğu düşünülmektedir. Kabin memurları iş yaşamları gereğince her uçuşta yeni insanlar, yeni durumlarla karşılaşmakta ve yatı görevlerinde yeni yerlere seyahat etmektedirler. Her uçuşta, başka kültürlerden insanların uçak içindeki sorunlarına çözüm bulmaya çalışmaktadırlar. Tüm bunlar göz önüne alındığında yeni durumlara, yeni sorunlara, yeni yerlere ve farklı kültürlere adapte olabilme yetenekleri ve hızları yani bilişsel esneklik düzeyleri düşük olan kabin memurlarının tüm bu değişikliklerle baş etmesinin de zorlaştığı ve buna bağlı olarak algıladıkları stresin yükseldiği düşünülmektedir.

5.7. Duygu Düzenleme Becerisi ile Algılanan Stres Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

Bu araştırmada, duygu düzenleme becerisi alt boyutlarından kendini suçlama, kabul etme ve diğerlerini suçlama ile algılanan stres arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Diğer bir ifadeyle kabin memurlarının kendini suçlama, kabul etme ve diğerlerini suçlama düzeyleri arttıkça algıladıkları stres artmaktadır. Literatürde kendini suçlama, kabul etme ve diğerlerini suçlama davranışlarının artması algılanan stresi de arttırmaktadır (Ursu ve Mairean, 2022; Vamanu vd., 2023). Yapılan araştırmanın literatür ile benzer olduğu görülmektedir. Kabin memurlarının kendini suçlama, kabul etme ve diğerlerini suçlama davranışlarının artmasının algıladıkları stresi arttırmasının birkaç nedeni olduğu düşünülmektedir. İlk olarak, kabin memurları iş ve özel hayatlarında bir hata yaptıklarını veya yaptıklarının eksik olduğunu hissettiklerinde kendini suçlama meydana gelebilir.

Bunun da algıladıkları stresi arttırabilen suçluluk ve utanç duygularına yol açtığı düşünülmektedir. İkinci olarak kabullenme durumunda; kabin memurları nöbetten çıkan veya sonradan tebliğ edilen uçuşlar, acil durumlar gibi değiştiremeyecekleri durumlarda işleri ve çevreleri üzerinde kontrol sahibi olmadıklarını hissedebilirler, bunun da algıladıkları stresin yükselmesine yol açtığı düşünülmektedir. Son olarak, kabin memurları uçak içinde ekip çalışması ile işlerini yürütmektedirler ve her kabin memuruna adreslerini spesifik görev/sorumluluklar mevcuttur. Bir kişinin görevini eksik veya hatalı yerine getirmesi, bütün işlerin aksamasına veya daha kötü bir senaryoda bir hatalar zincirine dönüşmesine yol açabilir. Diğerlerini suçlamanın, böyle bir durumda kabin memurlarının algıladıkları stresi yükselttiği düşünülmektedir.

Bu araştırmada planlamaya yeniden odaklanma, olumlu yeniden değerlendirme ve bakış açısına yerleştirme ile algılanan stres arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Diğer bir ifadeyle, planlamaya yeniden odaklanma, olumlu yeniden değerlendirme ve bakış açısına yerleştirme arttıkça algıladıkları stres ise azalmaktadır. Guassi Moreira ve arkadaşları (2022) da yaptıkları araştırmada duygu düzenleme becerisi alt boyutlarından olan olumlu yeniden değerlendirme düzeyleri arttıkça kişilerin algıladıkları stresin azaldığını bulmuşlardır. Plana tekrar odaklanma, olumlu yeniden değerlendirme, bakış açısına yerleştirme düzeyleri yüksek olan kabin memurlarının iş yaşamlarında zor yolcular, acil durumlar, uzun çalışma saatleri, jet lag sendromu gibi stresli durumları yönetirken ve özel yaşamlarındaki çocuk bakımı, zamanı yönetme gibi durumlarla başa çıkarken; sorunlara daha hızlı ve etkili çözümler bulabilmesi ve çözüm odaklı bir bakış açısıyla yaklaşması sebebiyle algıladıkları stresin azaldığı düşünülmektedir.

Bu araştırmada ruminasyon ve olumlu yeniden odaklanma ile algılanan stres arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır. Literatür incelendiğinde, ruminasyon davranışının bireylerin algılanan stresleri ile pozitif yönde anlamlı bir ilişkide olduğu bulunmuştur (Willis ve Burnett, 2016). Fakat yapılan çalışmada bulgular literatürden farklıdır. Bunun nedeninin kabin memurlarının her uçuşta farklı yolcular ve farklı ekip arkadaşlarıyla görev icra ettikleri için bir önceki görevlerinden sonra olumsuz duygu ve düşüncelerini sıfırlayarak yeni ekip arkadaşları ve yeni uçuş ortamına adapte olmaya çalışmaları olduğu düşünülmektedir.

5.8. Duygu Düzenleme Becerisi ve Bilişsel Esneklik Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

Bu araştırmada duygu düzenleme becerisi alt boyutlarından olumlu yeniden odaklanma, planlamaya yeniden odaklanma, olumlu yeniden değerlendirme ve bakış açısına yerleştirmek ile bilişsel esneklik arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Bilişsel esneklik; problem çözme, farklı bakış açıları geliştirme ve kişinin dikkatini etrafındaki değişen durumlara uyumlayabilmesi ile doğrudan ilgilidir (Cañas vd., 2003). Literatür incelendiğinde; bireylerin farklı bakış açısıyla soruna yaklaşma yetenekleri yüksek olduğunda sorun çözme davranışının arttığı; dolayısıyla olumlu yeniden değerlendirme, planlamaya yeniden odaklanma, olumlu yeniden değerlendirme ve bakış açısına yerleştirme alt boyutları ile problem çözme davranışı arasında pozitif yönde bir ilişki olduğu bulunmuştur (Ghosh ve Halder, 2020; Demirci ve Güneri-Yöyen, 2020). Bu bilgiler işığında, yapılan çalışma literatür ile benzerlik göstermektedir. Bunun iki nedeni olduğu düşünülmektedir. Kabin memurlarının işten kaynaklı olarak (değişen uçuşlar, nöbet görevlerinden tebliğ edilen uçuşlar gibi)  zel yaşamlarında veya uçak içinde sürekli yeni durum ve farklı sorunlarla karşılaşması sebebiyle yeni bakış açıları geliştirebilmesi, yeni durumlara adapte olmasının kolaylaşması bilişsel esnekliklerini arttırdığı düşüncesi ilk nedeni oluşturabilir. İkinci nedeninin ise; uçağın kapalı bir kapsül olduğu göz önüne alındığında uçak içindeki bir sorunda (zor yolcu, yemek seçeneğinin yetişmemesi, uçakta yolcunun rahatsızlanması, acil durumlar gibi) kabin memurlarının profesyonel bir tutumla durumu kontrol altına alıp yeniden değerlendirerek eylem planını kararlaştırırken elindeki tüm imkanları kullanmayı bilmesinin sorun çözmeye katkı sağladığı ve bununla birlikte bilişsel esnekliklerini arttırdığı düşünülmektedir.

Kendini suçlama, kabul etme, felaketleştirme ve diğerlerini suçlama ile bilişsel esneklik arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Diğer bir ifadeyle kabin memurlarının; kendini suçlama, kabul etme, felaketleştirme ve diğerlerini suçlama düzeyleri arttıka bilişsel esneklik düzeyleri azalmaktadır. Demirci ve Güneri-Yöyen'e göre (2020), bilişsel esnekliğin alt boyutlarından biri olan kontrol etmenin azalmasıyla, yani yaşanan durumu kişinin kontrol edememesiyle kendini suçlama ve diğerlerini suçlamanın artmaktadır. Yapılan araştırmanın literatür ile benzerlik gösterdiği görülmektedir. Bu durumun nedeninin, kabin memurlarının kendini suçlama, kabul etme, felaketleştirme ve diğerlerini suçlama duygularına

kapıldıklarında süreci kontrol edememeleri ve çaresizlik hissiyle çözümsüz kalarak bilişsel esneklik yetilerini kullanamamaları olduğu düşünülmektedir.

Bu çalışmada ruminasyon ile bilişsel esneklik arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır. Literatüre bakıldığında Altan-Atalay ve arkadaşlarının araştırmasında (2022), bilişsel esnekliği düşük olan bireylerin ruminasyona daha çok başvurduğu bulunmuştur. Araştırmanın sonucunun literatürden farklı olduğu görülmektedir. Bunun sebebinin çalışma hayatlarında hitap ettikleri yolcuların, uçuş programlarının ve çalışma arkadaşlarının sürekli değişkenlik göstermesi sebebiyle kabin memurlarının ruminasyona başvurmak yerine yeni durumlara adapte olmayı seçmeleri olduğu düşünülmektedir.

5.9. Duygu Düzenleme Becerisi ile Öz Şefkat Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

Bu çalışmada duygu düzenleme becerisi alt boyutlarından olumlu yeniden odaklanma, planlamaya yeniden odaklanma, olumlu yeniden değerlendirme ve bakış açısına yerleştirmek ile öz şefkat arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Diğer bir ifadeyle kabin memurlarının öz şefkat düzeyleri arttıkça olumlu yeniden odaklanma, planlamaya yeniden odaklanma, olumlu yeniden değerlendirme ve bakış açısına yerleştirmek düzeyleri artmaktadır. Literatür incelendiğinde de öz şefkat düzeylerindeki artışın duygu düzenleme becerilerinin artmasına katkı sağladığı bulunmuştur (Heredia vd., 2017; Alhawatmeh vd., 2022). Araştırmanın sonuçları, literatürle benzerlik göstermektedir. Kabin memurlarında öz şefkat düzeyi arttığında duygu düzenleme becerisine ait boyutlardan olumlu yeniden odaklama, olumlu yeniden değerlendirme ve bakış açısına yerleştirmenin artmasının sebebinin, farkındalık düzeyi yüksek olan kabin memurlarının karşılaştıkları sorunlara veya stresli durumlara daha dengeli ve yapıcı bir bakış açısıyla yaklaşabilmeleri olduğu düşünülmektedir.

Bu çalışmada kendini suçlama, kabul etme, ruminasyon, felaketleştirme ve diğerlerini suçlama ile öz şefkat arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Bir diğer deyişle, öz şefkat düzeyleri azaldıkça kabin memurlarının kendini suçlama, kabul etme, ruminasyon, felaketleştirme ve diğerlerini suçlama düzeyleri artmaktadır. Svendsen ve arkadaşlarına göre (2016); öz şefkati yüksek olan bireylerin kendini yargılama düzeyleri düşmekte ve duygularını değiştirmekteki kontrolleri artmakta; bu durum da öz şefkatin artmasıyla, duygu

düzenlemenin kaygı ve ruminasyon alt boyutlarının azalmasını sağlamaktadır. Yapılan araştırmada bulunan sonuçların, literatürle benzerlik gösterdiği görölmektedir. Öz Şefkat düzeyi yüksek olan kabin memurlarının kendilerine karşı Şefkatli bir iç sese sahip olmalarının ve stresli olaylarda kendilerini yargılayan bir perspektif yerine destekleyen bir perspektiften bakmalarının duygu düzenlemenin kendini suçlama, kabul etme, ruminasyon, felaketleştirme ve diğerlerini suçlama düzeylerinin azalmasının sebebi olduğu düşünölmektedir.

5.10. Öz Şefkat ile Bilişsel Esneklik Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

Bu araştırmada, öz Şefkat ile bilişsel esneklik arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Diğer bir ifadeyle kabin memurlarının öz Şefkat düzeyleri arttıkça bilişsel esneklik düzeyleri artmaktadır. Literatür incelendiğinde, öz Şefkat düzeyi arttıkça bireylerin ortak insanlık penceresinden bakarak hatalarına yoğunlaşmak yerine karşılaştıkları sorunlara objektif ve mantıklı bir bakış açısıyla yaklaştığı; öz Şefkat düzeyinin artmasıyla bilişsel esneklik düzeyinin de yükseldiği bulunmuştur (Terry ve Leary, 2011; Martin vd., 2011). Yapılan araştırma literatür ile benzerlik göstermektedir. Öz Şefkat düzeyi yüksek olan kabin memurlarının özel ve çalışma hayatlarında kendilerine karşı yargılayıcı olmaması, sorunlara sakin ve olumlu bir biçimde yaklaşarak çözüm odaklı bir bakış açısına zemin hazırlayabilmesi sebebiyle bilişsel esneklik düzeylerinin yüksek olduğu düşünölmektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu araştırmada aşağıdaki sonuçlar bulunmuştur;

- Kabin memurlarının yaşı ile algıladıkları stres arasında istatistiksel olarak pozitif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Evli olan kabin memurlarının algıladıkları stres düzeyinin bekar kabin memurlarından anlamlı düzeyde yüksek olduğu saptanmıştır. Çocuk sahibi olan kabin memurlarının algıladıkları stresin, çocuk sahibi olmayan kabin memurlarından anlamlı düzeyde yüksek olduğu saptanmıştır. Kabin memurlarının algıladıkları stresin cinsiyetlerine, eğitim düzeylerine, gelir düzeylerine ve deneyim sürelerine göre farklılık göstermediği saptanmıştır.
- Kabin memurlarının yaşı ile duygu düzenleme becerisi alt boyutları olan kendini suçlama ve felaketleştirme arasında istatistiksel olarak pozitif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır. 20.000 – 30.000 tl arası gelir düzeyine sahip kabin memurlarının olumlu yeniden odaklanma düzeyinin, 40.000 tl üstü gelir düzeyine sahip kabin memurlarından anlamlı düzeyde düşük olduğu saptanmıştır. Çocuk sahibi olan kabin memurlarının felaketleştirme düzeylerinin, çocuk sahibi olmayan kabin memurlarına göre anlamlı düzeyde yüksek olduğu saptanmıştır. 0-5 yıl arası deneyim süresine sahip kabin memurlarının diğerlerini suçlama düzeylerinin, 5-10 yıl arası ve 10 yılda fazla deneyim süresine sahip kabin memurlarına göre anlamlı düzeyde yüksek olduğu saptanmıştır. Kabin memurlarının duygu düzenleme becerisinin cinsiyetlerine, medeni durumlarına ve eğitim düzeylerine göre farklılık göstermediği saptanmıştır.
- Kabin memurlarının yaşı ile öz şefkat düzeyi arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır. Kabin memurlarının öz şefkat düzeylerinin cinsiyetlerine, medeni durumlarına, eğitim düzeylerine, gelir düzeylerine, çocuk sahibi olma durumlarına ve deneyim sürelerine göre farklılık göstermediği saptanmıştır.
- Kabin memurlarının yaşı ile bilişsel esneklik düzeyi arasında istatistiksel olarak negatif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Çocuk sahibi olmayan kabin memurlarının bilişsel esneklik düzeylerinin, çocuk sahibi olan kabin memurlarına göre anlamlı düzeyde yüksek olduğu saptanmıştır. Kabin memurlarının bilişsel esneklik düzeylerinin

cinsiyetlerine, medeni durumlarına, eğitim düzeylerine, gelir düzeylerine ve deneyim sürelerine göre farklılık göstermediği saptanmıştır.

- Algılanan stres ile öz şefkat arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır.
- Algılanan stres ile bilişsel esneklik arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır.
- Duygu düzenleme becerisi alt boyutlarından kendini suçlama, kabul etme ve diğerlerini suçlama ile algılanan stres arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Planlamaya yeniden odaklanma, olumlu yeniden değerlendirme ve bakış açısına yerleştirme ile algılanan stres arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Ruminasyon ve olumlu yeniden odaklanma ile algılanan stres arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır.
- Duygu düzenleme becerisi alt boyutlarından olumlu yeniden odaklanma, planlamaya yeniden odaklanma, olumlu yeniden değerlendirme ve bakış açısına yerleştirmek ile öz şefkat arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Kendini suçlama, kabul etme, ruminasyon, felaketleştirme ve diğerlerini suçlama ile öz şefkat arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır.
- Duygu düzenleme becerisi alt boyutlarından olumlu yeniden odaklanma, planlamaya yeniden odaklanma, olumlu yeniden değerlendirme ve bakış açısına yerleştirmek ile bilişsel esneklik arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Kendini suçlama, kabul etme, felaketleştirme ve diğerlerini suçlama ile bilişsel esneklik arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Ruminasyon ile bilişsel esneklik arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır.
- Öz şefkat ile bilişsel esneklik arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır.

Araştırma sonuçları göz önüne alındığında; kabin memurlarının algıladıkları stres, duygu düzenleme becerisi, öz şefkat ve bilişsel esneklik düzeylerinin ilişkili olduğu görülmektedir. Bu açıdan kabin memurlarının algıladıkları stres düzeyini azaltmaya yönelik yapılacak bir müdahale programında araştırmanın sonuçlarından yararlanılarak özellikle işlevli duygu düzenleme becerisi kazanmaları, yüksek öz

şefkat ve bilişsel esnekliğe sahip olabilmeleri adına ruh sağlığını koruyucu çalışmalar yapılabilir. Aynı zamanda araştırma değişkenlerinin birbiriyle de ilişkisine dikkat çekilerek kabin memurlarının algıladıkları stresi azaltmaya yönelik değişkenlerin birbiriyle ilişkisinden yararlanabilir. Yapılacak olan koruyucu ruh sağlığına yönelik çalışmalar kabin memurlarının iş ve özel yaşamlarında psikolojik iyi oluş hallerini arttırmanın yanı sıra iş verimliliklerini de yükselterek havayolu şirketlerine fayda sağlayabilir.

Bu araştırma, Türkiye’de çalışan kabin memurları ile yapılmıştır. Gelecekteki çalışmalarda, farklı ülkelerde çalışan kabin memurları da araştırmaya dahil edilebilir. Hem örneklem sayısının artması hem de farklı ülkelerin çalışanlarının dahil edilmesi araştırmanın genellenebilirliğine katkı sağlayacaktır. Ayrıca gelecekteki çalışmalarda özellikle evli ve çocuklu kabin memurlarının algıladıkları stres düzeyinin yüksek olması sonucu dikkate alındığında kabin memurlarının evlilik doyumu, aile ilişkileri gibi konularda çalışmalar yapılabilir.

KAYNAKÇA

- Allen, R.J. (1984). *Human stress: Its nature and control*. s. 3. New York: MacMillan Publishing Company.
- Aka, B., Özmutaf, N.M. (2015). Havacılık alanında çalışanların iş stresi ile başa çıkma davranışlarının takım performansına etkisi: ampirik bir yaklaşım. 3. Ulusal Havacılık Teknolojisi ve Uygulamaları Kongresi, 23-24 Ekim, İzmir, Türkiye, 295-307. Erişim adresi: <https://silo.tips/download/havacilk-alannda-alanlarin-stresi-le-baa-kma-davrannn-takm-performansna-etkisi-am>
- AI-Serkal, A. (2006). *Stress, Emotional Labour and Cabin Crew: Does Emotional Labour Influence the Well-Being and Retention of Cabin Crew?* (Doktora Tezi). University of Leeds, U.K. Erişim Adresi: <https://etheses.whiterose.ac.uk/763/>
- Alhawatmeh, H., Alshammari, S., & Rababah, J. A. (2022). Effects of mindfulness meditation on trait mindfulness, perceived stress, emotion regulation, and quality of life in hemodialysis patients: A randomized controlled trial. *International Journal of Nursing Sciences*, 9(2), 139-146. <https://doi.org/10.1016/j.ijnss.2022.03.004>
- Altan-Atalay, A., Kaya-Kızılöz, B., İlkmen, Y. S., & Kozol, E. (2022). Impact of abstract vs. concrete processing on state rumination: An exploration of the role of cognitive flexibility. *Journal of Behavior Therapy and Experimental Psychiatry*, 74, 101691. <https://doi.org/10.1016/j.jbtep.2021.101691>
- Altunkol, F. (2011). Üniversite öğrencilerinin bilişsel esneklikleri ile algılanan stres düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi. (Yüksek lisans tezi). Çukurova Üniversitesi, Adana. Erişim adresi: <http://genclikbirikimi.org/kunye-5141-universite-ogrencilerinin-bilissel-esneklikleri-algılanan-stres-duzeyleri-arasindaki-iliskinin-incelenmesi-tez>
- Anbumalar C, Dorathy Agines P, Jaswanti V.P, Priya D, & Reniangelin D. (2017). Gender Differences in Perceived Stress levels and Coping Strategies among College Students. *International Journal of Indian Psychology*, 4(4). <https://doi.org/10.25215/0404.103>
- Arch, J. J., Brown, K. W., Dean, D. J., Landy, L. N., Brown, K., Laudenslager, M. L. (2014). Self-compassion training modulates alpha-amylase, heart rate variability, and subjective responses to social evaluative threat in women. *Psychoneuroendocrinology*, 42, 49-58. <https://doi.org/10.1016/j.psyneuen.2013.12.018>
- Arnsten, A. F. T. (2009). Stress signalling pathways that impair prefrontal cortex structure and function. *Nature Reviews. Neuroscience*, 10(6), 410-422. <https://doi.org/10.1038/nrn2648>
- Atlı, F. (2019). Öğretmenlerin öz-anlayışları ile mesleki tükenmişlikleri arasındaki ilişkinin incelenmesi (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Baker, L., McNulty, J. K. (2011). Self-Compassion and Relationship Maintenance: The Moderating Roles of Conscientiousness and Gender. *Journal of personality and social psychology*, 100(5), 853-873. <https://doi.org/10.1037/a0021884>
- Balcı, T. (2018). *İş aile çatışması ile psikolojik güçlendirme ilişkisi: kabin memurları üzerine bir araştırma*. (Yüksek lisans tezi). Kocaeli Üniversitesi, Kocaeli. Erişim adresi: <https://acikbilim.yok.gov.tr/handle/20.500.12812/424441>
- Ballard, T., Romito, P., Lauria, L., Vigilano, V., Caldora, M., Mazzanti, C., Verdecchia, A. (2006). Self perceived health and mental health among women flight attendants. *Occupational and environmental medicine*, 63, 33-38. <https://doi.org/10.1136/oem.2004.018812>
- Balta, Ş. N. (2020). Genç Yetişkin Bireylerin Bilişsel Esneklik Düzeylerinin, Ölüm Kaygısı Düzeyleri ve Mutluluk Düzeylerine Etkisinin İncelenmesi. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Baltaş, Z., Atakuman, Y., Duman, Y. (1998). Standardization of the perceived stress scale: Perceived stress in Turkish middle managers. Stress and Anxiety Research Society. 19th International Conference, İstanbul.
- Balzarotti, S., Biassoni, F., Villani, D., Prunas A., Velotti, P. (2016). Individual Differences in Cognitive Emotion Regulation: Implications for Subjective and Psychological Well-Being. *J Happiness Stud* 17, 125–143. <https://doi.org/10.1007/s10902-014-9587-3>
- Barnard, L. K. ve Curry, J. F. (2011). Self-Compassion: Conceptualizations, Correlates, & Interventions. *Review of General Psychology*, 15, 289-303. <https://doi.org/10.1037/a0025754>
- Barry, K. M. (2007). *Femininity in flight: A history of flight attendants*. Durham, NC: DukeUniversity Press. doi: <http://dx.doi.org/10.1215/9780822389507>.
- Baumeister, R., Leary, M. (1995). The Need to Belong: Desire for Interpersonal Attachments as a Fundamental Human Motivation. *Psychological bulletin*, 117, 497-529. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.117.3.497>
- Beck, M. E., Arnold, J. E. (2009). Gendered time use at home: An ethnographic examination of leisure time in middle-class families. *Leisure Studies*, 28(2), 121-142. <https://doi.org/10.1080/02614360902773888>
- Bergman, A. (2015). “Det var en gång världens bästa skitjobb! Ett arbetsliv i kabinen” (It used to be the best shit job in the world! A work life in the cabin). Bergman, A, Gillberg, G., Ivarsson, L. (Ed.) Tankar om arbete: 17 texter om arbete, arbetsliv och samhällsförändring (Thoughts about work. 17 text about work, work life and societal change). (s. 198–219) içinde. Stockholm: Premiss Förlag.

- Bergman, A. ve Gillberg, G. (2016). The Cabin Crew Blues Middle-aged Cabin Attendants and Their Working Conditions. *Nordic Journal of Working Life Studies*, 5, 23-39. <https://doi.org/10.19154/njwls.v5i4.4842>
- Beversdorf, D. Q., J. D. Hughes, B. A. Steinberg, L. D. Lewis, and K. M. Heilman. (1999). Noradrenergic Modulation of Cognitive Flexibility in Problem Solving. *Neuroreport*, 10, 2763-7. Erişim adresi: https://www.researchgate.net/publication/12789910_Noradrenergic_modulation_of_cognitive_flexibility_in_problem_solving
- Bilgiç, R. ve Bilgin, M. (2016). Ergenlerin Cinsiyet ve Öğrenim Kademesi Düzeylerine Göre Bilişsel Esneklik Düzeyleri ile Karar Stratejileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Uşak Üniversitesi Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 2 (2) , 39-55.
- Blanchard-Fields, F., Stein, R., Watson, T. L. (2004). Age Differences in Emotion-Regulation Strategies in Handling Everyday Problems. *The Journals of Gerontology Series B: Psychological Sciences and Social Sciences*, 59(6), P261-P269. <https://doi.org/10.1093/geronb/59.6.P261>
- Bluth, K., Roberson, P. N. E. ve Gaylord, S. A. (2015). A Pilot Study of a Mindfulness Intervention for Adolescents and the Potential Role of Self-Compassion in Reducing Stress. *Explore (New York, N.Y.)*, 11(4), 292-295. <https://doi.org/10.1016/j.explore.2015.04.005>
- Bluth, K., Roberson, P., Gaylord, S., Faurot, K., Grewen, K., Arzon, S. ve Girdler, S. (2016). Does Self-Compassion Protect Adolescents from Stress? *Journal of Child and Family Studies*, 25. <https://doi.org/10.1007/s10826-015-0307-3>
- Bourgeault, I., Park, J., Kohen, D., Atanackovic, J., James, Y. (2021). A Gendered Analysis of Work, Stress and Mental Health, Among Professional and Non-Professional Workers. *Professions and Professionalism*, 11(2). <https://doi.org/10.7577/pp.4029>
- Bozkurt, N. (2019). Ergenlerde Psikolojik Sağlamlık ve Bilişsel Esneklik Düzeylerinin Sınav Kaygısı ile İlişkisi. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). İstanbul Üniversitesi Cerrahpaşa Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Ruh Sağlığı ve Psikiyatri Hemşireliği Anabilim Dalı, İstanbul.
- Broadbent, D. (1971). *Decision and Stress*. Academic, London.
- Brown, B. (1998). *Soul without shame: A guide to liberating yourself from the judge within*. Shambhala Publications.
- Brown, K. W., & Ryan, R. M. (2003). The benefits of being present: Mindfulness and its role in psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 84(4), 822-848. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.84.4.822>
- Cañas, J., Quesada, J., Antolí, A., ve Fajardo, I. (2003). Cognitive flexibility and adaptability to environmental changes in dynamic complex problem-solving tasks. *Ergonomics*, 46, 482-501. <https://doi.org/10.1080/0014013031000061640>

- Chang, C.-P. ve Chiu, J.-M. (2009). Flight Attendants' Emotional Labor and Exhaustion in the Taiwanese Airline Industry. *Journal of Service Science and Management*, 2(4), 305-311. <https://doi.org/10.4236/jssm.2009.24036>
- Chang, C.-P., & Chiu, J.-M. (2009). Flight Attendants' Emotional Labor and Exhaustion in the Taiwanese Airline Industry. *Journal of Service Science and Management*, 02(04), 305-311. <https://doi.org/10.4236/jssm.2009.24036>
- Chen, X., He, J. ve Fan, X. (2022). Relationships between openness to experience, cognitive flexibility, self-esteem, and creativity among bilingual college students in the U.S. *International Journal of Bilingual Education and Bilingualism*, 25(1), 342-354. <https://doi.org/10.1080/13670050.2019.1688247>
- Cicchetti, D., Ackerman, B. P., Izard, C. E. (1995). Emotions and Emotion Regulation in Developmental Psychopathology. *Development and Psychopathology*, 7, 1-10. Cognitive Flexibility in Problem Solving." *Neuroreport* 10 (13): 2763-2767.
- Cohen, S., Kamarck, T., Mermelstein, R. (1983). A global measure of perceived stress. *Journal of health and social behavior*, 385-396.
- Consedine, N. S. (2011). Capacities, targets, and tactics: Lifespan emotion regulation from the perspective of developmental functionalism. I. Nykliček, A. Vingerhoets, M. Zeelenberg (Ed.), *Emotion regulation and well-being* (s. 13-29) içinde. Springer Science + Business Media. https://doi.org/10.1007/978-1-4419-6953-8_2.
- Conway, D. G. (2007). The role of internal resources in academic achievement: Exploring the meaning of self-compassion in the adaptive functioning of low-income college students. (yayınlanmamış doktora tezi), University of Pittsburgh, Pittsburgh.
- Cosley, B., McCoy, S., Saslow, L. (2010). Is compassion for others stress buffering? Consequences of compassion and social support for physiological reactivity to stress. *Journal of Experimental Social Psychology - J EXP SOC PSYCHOL*, 46, 816-823. <https://doi.org/10.1016/j.jesp.2010.04.008>
- Côté, S., Gyurak, A., Levenson, R. W. (2010). The ability to regulate emotion is associated with greater well-being, income, and socioeconomic status. *Emotion*, 10(6), 923.
- Çaçan, Ö. (2020). Olumsuz değerlendirilme korkusu ile sosyal anksiyete belirtileri arasındaki ilişkide bilişsel duygu düzenleme stratejilerinin aracı rolünün incelenmesi (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). İstanbul Kent Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul. Erişim adresi: https://www.academia.edu/44821343/OLUMSUZ_DEĞERLENDİRİLME_KORKUSU_İLE_SOSYAL_ANKSİYETE_BELİRTİLERİ_ARASINDAKİ_İLİŞKİDE_BİLİŞSEL_DUYGU_DÜZENLEME_STRATEJİLERİNİN_ARA

CI ROLÜNÜN İNCELENMESİ YÜKSEK LİSANS TEZİ Enstitü Anabilim Dalı Psikoloji Enstitü Bilim Dalı Klinik Psikoloji

- Çoban, Y. (2021). Öz Şefkat ile İlişki Doyumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Muş Alparslan Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 2021, 1(2), 128-139. Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/pub/maunef/issue/68414/1067543>
- Çuhadaroğlu, A. (2013). Bilişsel esnekliğin yordayıcıları. Cumhuriyet International Journal of Education. 2(1), 86-101.
- Dajani, D. R. ve Uddin, L. Q. (2015). Demystifying cognitive flexibility: Implications for clinical and developmental neuroscience. *Trends in neurosciences*, 38(9), 571-578. <https://doi.org/10.1016/j.tins.2015.07.003>
- Dixon, S. (2003). Implications of population ageing for the labour market. Labour Market Trends. S.67-76 Erişim adresi: <http://www.re-integrate.eu/resources/webre--implications-of-population-ageing-for-the-labour-market.pdf>
- Dünya Sağlık Örgütü. Erişim adresi: <https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/occupational-health-stress-at-the-workplace/>
- Edwards, M., (1991). Occupational Stress in the Aircraft Cabin. Flight Safety Foundation Cabin Crew Safety September-October 1991, 26(5). https://flightsafety.org/ccs/ccs_sep-oct91.pdf
- Elwezza, M. M., Elbadry, M. ve Talaat, N. (2020). *The Impact of Cabin Crew Work Stress on Costs*. 4, 13.
- Erdoğan, T. , Ünsar, Y. S. ve Süt, D. (2009). Stresin Çalışanlar Üzerindeki Etkileri: Bir Araştırma . Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi , 14 (2) , 447-461 . Retrieved from <https://dergipark.org.tr/en/pub/sduibfd/issue/20830/223129>
- Esen-Aygün, H. (2018). The Relationship between Pre-Service Teachers' Cognitive Flexibility and Interpersonal Problem Solving Skills. *Eurasian Journal of Educational Research*. <https://eric.ed.gov/?id=EJ1192960>
- Eskin, M., Harlak, H., Demirkıran, F., Dereboy, Ç. (2013, October). Algılanan stres ölçeğinin Türkçeye uyarlanması: güvenilirlik ve geçerlik analizi. In New/Yeni Symposium Journal(Vol. 51, No. 3, pp. 132-140).
- Freud, S. (1917). *Psikanalize Giriş*. İstanbul: Cem Yayınevi.
- Garnefski, N., Kraaij, V. ve Spinhoven, P. (2001). Negative life events, cognitive emotion regulation and emotional problems. *Personality and Individual Differences*, 30, 1311-1327. [https://doi.org/10.1016/S0191-8869\(00\)00113-6](https://doi.org/10.1016/S0191-8869(00)00113-6)
- Garnefski, N., Teerds, J., Kraaij, V., Legerstee, J., Van Den Kommer, T. (2004). Cognitive Emotion Regulation Strategies and Depressive Symptoms: Differences Between Males and Females. *Personality and Individual Differences*, 36(2), 267-276.

- Garnesfski, N., Legerstee, J., Kraaij, V., Kommer, T.V.D., Teerds, J (2002). Cognitive Coping Strategies and Symptoms of Depression and Anxiety: A Comparison Between Adolescent and Adults. *Journal of Adolescence*, 25, 603- 611. DOI: [10.1016/j.paid.2005.06.004](https://doi.org/10.1016/j.paid.2005.06.004)
- Germer, C. K., Neff, K. (2019). Öz Şefkatli Farkındalık Uygulama Rehberi. çev. Feray Tarımtay. Diyojen Yayıncılık.
- Ghosh, S., Halder, S. (2020). *Emotional Regulation and Cognitive Flexibility in Young Adults—ProQuest*. (t.y.). Geliş tarihi 20 Kasım 2022, gönderen <https://www.proquest.com/openview/7a2f0c4cff68523b33c95e67d85f72f2/1?pq-origsite=gscholar&cbl=506336>
- Grandey, A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of occupational health psychology*, 5, 95-110. <https://doi.org/10.1037//1076-8998.5.1.95>
- Green, P. (2022, Ağustos). Extreme Courage: A Look At Some Of History's Bravest Flight Attendants. Erişim adresi: <https://simpleflying.com/bravest-flight-attendants-in-history/>
- Greenhaus, J., Beutell, N. (1985). Source of Conflict Between Work and Family Roles. *The Academy of Management Review*, 10(1), 76-88. <https://doi.org/10.2307/258214>
- Greenhaus, J.H., Collins, K.M. and Shaw, J.D. (2003) The Relation between Work-Family Balance and Quality of Life. *Journal of Vocational Behavior*, 63, 510-531. [http://dx.doi.org/10.1016/S0001-8791\(02\)00042-8](http://dx.doi.org/10.1016/S0001-8791(02)00042-8)
- George, D., Mallery, P. (2016). IBM SPSS Statistics 23 Step by Step: A Simple Guide and Reference (14th ed.). New York: Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315545899>
- Griffiths, R., Powell, D. (2012). The Occupational Health and Safety of Flight Attendants. *Aviation, space, and environmental medicine*. 83. 514-21. 10.3357/ASEM.3186.2012. Erişim adresi: https://www.researchgate.net/publication/225045914_The_Occupational_Health_and_Safety_of_Flight_Attendants
- Gross, J. P. K. (2011). Education and Hegemony: The Influence of Antonio Gramsci. B. A. U. Levinson, J. P. K. Gross, C. Hanks, J. H. Dadds, K. D. Kumasi, J. Link,, D. Metro-Roland (Ed.) içinde (S. 51-79), *Beyond Critique Exploring Critical Social Theories and Education*. London: Paradigm Publisher.
- Guassi Moreira, J. F., Sahi, R., Ninova, E., Parkinson, C., & Silvers, J. A. (2022). Performance and belief-based emotion regulation capacity and tendency: Mapping links with cognitive flexibility and perceived stress. *Emotion*, 22(4), 653-668. <https://doi.org/10.1037/emo0000768>
- Güneri Yöyen, E., Demirci, O. (2020). BİLİŞSEL ESNEKLİĞİN BİLİŞSEL DUYGU DÜZENLEME ÜZERİNDEKİ ETKİSİ. *Uludağ Üniversitesi Fen-*

- Gyurak, A., Gross, J. J. ve Etkin, A. (2011). Explicit and Implicit Emotion Regulation: A Dual-Process Framework. *Cognition & emotion*, 25(3), 400-412. <https://doi.org/10.1080/02699931.2010.544160>
- Han, D. H., Park, H. W., Kee, B. S., Na, C., Na, D.-H. E., Zaichkowsky, L. (2011). Performance Enhancement with Low Stress and Anxiety Modulated by Cognitive Flexibility. *Psychiatry Investigation*, 8(3), 221. <https://doi.org/10.4306/pi.2011.8.3.221>
- Haugli, L., Skogstad, A. ve Hellesøy, O. (1994). Health, sleep, and mood perceptions reported by airline crews flying short and long hauls. *Aviation, space, and environmental medicine*, 65, 27-34.
- Hayes, S. C., Strosahl, K., Wilson, K. G. (1999). *Acceptance and commitment therapy: An experiential approach to behavior change*. New York: The Guilford Press.
- Hellriegel, D., Slocum, J. W., Woodman, R. W. (1992) *Organizational Behavior*, Western Publishing: New York.
- Heredia, L., Gasol, L., Ventura, D., Vicens, P., & Torrente, M. (2017). Mindfulness-based stress reduction training program increases psychological well-being, and emotional regulation, but not attentional performance. A pilot study. *Mindfulness & Compassion*, 2(2), 130-137. <https://doi.org/10.1016/j.mincom.2017.07.001>
- Hickson, D. A., Diez Roux, A. V., Gebreab, S. Y., Wyatt, S. B., Dubbert, P. M., Sarpong, D. F., Sims, M., & Taylor, H. A. (2012). Social Patterning of Cumulative Biological Risk by Education and Income Among African Americans. *American Journal of Public Health*, 102(7), 1362-1369. <https://doi.org/10.2105/AJPH.2011.300444>
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press. S. 127-129. <https://doi.org/10.1097/01.wnn.0000119240.65522.d9>
- ICAO. (2005). ICAO Training Manual Part E-1 Cabin Attendant's Safety Training. ICAO Training Manual Part E-1 Cabin Attendant's Safety Training Second Edition. 7192. Erişim adresi: <https://www.icao.int/nacc/documents/meetings/2014/ecaraim/ref10-doc7192.pdf>
- ICAO. (2014). ICAO Cabin Crew Safety Training Manuel First Edition. Erişim Adresi: http://www.aviationchief.com/uploads/9/2/0/9/92098238/icao_doc_10002_-_cabin_crew_safety_training_manual_1.pdf

- İmiroğlu, A. , Demir, R. & Murat, M. (2021). Psikolojik İyi Oluşun Yordayıcıları Olarak Bilişsel Esneklik, Bilinçli Farkındalık ve Umut. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 20 (80) , 2037-2057.
- Inwood, E., Ferrari, M. (2018). Mechanisms of Change in the Relationship between Self-Compassion, Emotion Regulation, and Mental Health: A Systematic Review. *Applied Psychology. Health and Well-Being*, 10(2), 215-235. <https://doi.org/10.1111/aphw.12127>
- Journal of Educational Psychology—Articles List*. (t.y.). Geliş tarihi 21 Kasım 2022, gönderen <https://psyedu.tonekabon.iau.ir/?action=article&au=2169293&au=Ghodratollah++Abbasi&lang=en>
- Ivancevich, J. M., Matteson, M. T., Freedman, S. M., & Phillips, J. S. (1990). Worksite Stress Management Interventions. *American Psychologist*, 45, 252-261. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.45.2.252>
- Kabat-Zinn, J. (1982). An outpatient program in behavioral medicine for chronic pain patients based on the practice of mindfulness meditation: Theoretical considerations and preliminary results. *General Hospital Psychiatry*, 4(1), 33-47. [https://doi.org/10.1016/0163-8343\(82\)90026-3](https://doi.org/10.1016/0163-8343(82)90026-3)
- Karacaoğlan, B. (2015). Bilgece farkındalık, duygu düzenleme becerisi ve iş tatmini arasındaki ilişkinin incelenmesi (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Kara Harp Okulu, Savunma Bilimleri Enstitüsü, Ankara. Erişim adresi: <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezDetay.jsp?id=0CGFS8PqxBcmTTaw723yPg&no=sOoc7USk2e7gudg-911tSw>
- Karasar, N. (2016). Bilimsel Araştırma Yöntemi. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Keleşoğlu, F., Adam Karduz, F. F. (2022). COVID-19 Sürecinde Bireylerin Kişilerarası Duygu Düzenleme Stratejileri ve Belirsizliğe Tahammülsüzlük Üzerine Bir Araştırma . *Cumhuriyet Uluslararası Eğitim Dergisi* , 11 (2) , 321-336 . DOI: 10.30703/cije.1003610
- Kckaou, A., Dhouib, F., Kotti, N., Sallemi, I., Hammami, K. J., Masmoudi, M. L., & Hajjaji, M. (2022). Does mindfulness reduce perceived stress in healthcare professionals? *L'Encéphale*, S0013700622002378. <https://doi.org/10.1016/j.encep.2022.09.005>
- Kelleher, C. ve McGilloyay, S. (2005). Survey Finds High Levels of Work-related Stress Among Flight Attendants. *Cabin Crew Safety*, 40(6), Art. 6.
- Kessler, R. C., McLeod, J. D., & Wethington, E. (1985). The Costs of Caring: A Perspective on the Relationship Between Sex and Psychological Distress. I. G. Sarason, B. R. Sarason (Ed.), *Social Support: Theory, Research and Applications* (s. 491-506) içinde. Springer Netherlands. https://doi.org/10.1007/978-94-009-5115-0_25

- Khanmohammad, A., Abbasi, G. ve Rahmani Javanmard, S. (2017). A comparative survey of self-compassion, cognition flexibility and sense of coherence in diabetic patients and individual normal. *J Educ Psychol.* 2017; 8(3):86-96.
- Kohli, H., Wampole, D., Maine, Kohli, A., West Chester University, Peng, C., Polyakova, D. (2022). Association between Self-Compassion and Demographics of University Students Adjusted by Gratitude. *International Journal of Progressive Education*, 18(6), 15-28. <https://doi.org/10.29329/ijpe.2022.477.2>
- Şimşek, M. N., Koç, H. (2020). İş-Aile Çatışmasının İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Üzerindeki Etkisi: Bilişim Sektörü Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma (The Effect of Work-Family Conflict on Job Satisfaction and Life Satisfaction: A Research on IT Sector Employees). *Journal of Business Research - Turk*, 12(3), 3072-3088. <https://doi.org/10.20491/isarder.2020.1027>
- Kuyucak Şengür, F., Şengür, Y. (2009). Değer Zinciri Analizi: Havayolu İşletmeleri İçin Genel Bir Çerçeve. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 2009, 132-147.
- Küçük, M. (2020). Yetişkinlerin öz şefkat, bağlanma stilleri ve psikolojik iyi oluş özelliklerinin incelenmesi. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Gelişim Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- Lazarus, R. S. ve Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. New York: Springer Publishing.
- Leary, M. R., Tate, E. B., Adams, C. E., Allen, A. B. ve Hancock, J. (2007). Self-compassion and reactions to unpleasant self-relevant events: The implications of treating oneself kindly. *Journal of Personality and Social Psychology*, 92(5), 887-904. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.92.5.887>
- Li, Y., Deng, J., Lou, X. , Wang H. ve Wang, Y. (2019). A Daily Diary Study of the Relationships Among Daily Self-Compassion, Perceived Stress and Health-Promoting Behaviours. *International Journal of Psychology*, 55. <https://doi.org/10.1002/ijop.12610>
- Lopez, A., Sanderman, R., Ranchor, A.V. , Schroevers, M. J. (2018). Compassion for Others and Self-Compassion: Levels, Correlates, and Relationship with Psychological Well-being. *Mindfulness* 9, 325–331. <https://doi.org/10.1007/s12671-017-0777-z>
- Macdonald, L., Deddens, J., Grajewski, B., Whelan, E. ve Hurrell, J. (2003). Job Stress Among Female Flight Attendants. *Journal of occupational and environmental medicine / American College of Occupational and Environmental Medicine*, 45, 703-714. <https://doi.org/10.1097/01.jom.0000071509.96740.dd>
- Martin, M. M., Stagers, S. M., & Anderson, C. M. (2011). The Relationships Between Cognitive Flexibility with Dogmatism, Intellectual Flexibility, Preference for Consistency, and Self-Compassion. *Communication Research Reports*, 28(3), 275-280. <https://doi.org/10.1080/08824096.2011.587555>

- Martin, M. M., , Rubin, R. B. (1995). A new measure of cognitive flexibility. *Psychological Reports*, 76(2), 623–626. <https://doi.org/10.2466/pr0.1995.76.2.623>
- Martin, M., Anderson, C. (1998). The Cognitive Flexibility Scale: Three validity studies. *Communication Reports*, 11, 1-9. <https://doi.org/10.1080/08934219809367680>
- Masumoto, K., Taishi, N., Shiozaki, M. (2016). Age and Gender Differences in Relationships Among Emotion Regulation, Mood, and Mental Health. *Gerontology and Geriatric Medicine*, 2, 233372141663702. <https://doi.org/10.1177/2333721416637022>
- Matuska, K., Bass, J., Schmitt, J. S. (2013). Life Balance and Perceived Stress: Predictors and Demographic Profile. *OTJR: Occupation, Participation and Health*, 33(3), 146-158. <https://doi.org/10.3928/15394492-20130614-03>
- McNeely, E., Gale, S., Tager, I., Kincl, L., Bradley, J., Coull, B., Hecker, S. (2014). The self-reported health of U.S. flight attendants compared to the general population. *Environmental Health*, 13(1), 13. <https://doi.org/10.1186/1476-069X-13-13>
- Mitchell, M. A., and Maxwell, S. E. (2013). A comparison of the cross-sectional and sequential designs when assessing longitudinal mediation. *Multivar. Behav. Res.* 48, 301–339. doi: 10.1080/00273171.2013.784696
- Murn, L. T., & Steele, M. R. (2020). What matters most? Age and gender differences in self-compassion and body attitudes among college students. *Counselling Psychology Quarterly*, 33(4), 541-560. <https://doi.org/10.1080/09515070.2019.1605334>
- Musbach, A., Davis, B. (1980). *Flight attendant*. s.118, New York, Crown Publishers Inc.
- Muchinsky, P.M. (2000). *Psychology Applied to Work: An Introduction to Industrial and Organisational Psychology* (Sixth edition). Belmont, California, U.S.: Wadworth Publishing.
- Neff, K. (2003). Self-compassion: An alternative conceptualization of a healthy attitude toward oneself. *Self and identity*, 2(2), 85-101.
- Neff, K. D. , Knox, M. C. (2017). Self-Compassion. Zeigler-Hill V., Shackelford T. K. (Ed.), *Encyclopedia of Personality and Individual Differences* (s. 1-8) içinde. Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-28099-8_1159-1
- Neff, K. D., Vonk, R. (2009). Self-compassion versus global self-esteem: two different ways of relating to oneself. *Journal of personality*, 77(1), 23–50. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6494.2008.00537.x>

- Ng, D. M., & Jeffery, R. W. (2003). Relationships Between Perceived Stress and Health Behaviors in a Sample of Working Adults. *Health Psychology*, 22(6), 638-642. <https://doi.org/10.1037/0278-6133.22.6.638>
- Nilni, Y. I., Wesselink, A. K., Hatch, E. E., Mikkelsen, E. M., Gradus, J. L., Rothman, K. J. ve Wise, L. A. (2018). Mental health, psychotropic medication use, and menstrual cycle characteristics. *Clinical Epidemiology*, 10, 1073-1082. <https://doi.org/10.2147/CLEP.S152131>
- Nogues, S. ve Tremblay, D.-G. (2019). Managing Work-Nonwork Boundaries in Atypical Working Patterns: Evidence from Flight Attendants in Canada and Germany. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 31(4), 197-221. <https://doi.org/10.1007/s10672-019-09338-7>
- Nolen-Hoeksema, S., Aldao, A. (2011). Gender and age differences in emotion regulation strategies and their relationship to depressive symptoms. *Personality and Individual Differences*, 51(6), 704-708. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2011.06.012>
- Norlander, T., Bood, S.-Åk., Archer, T. (2002). Performance During Stress: Affective Personality, Age, And Regularity Of Physical Exercise. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 30(5), 495-508. <https://doi.org/10.2224/sbp.2002.30.5.495>
- Otaghsara, A. K., Abbasi, G. ve Javanmard, S. R. (2017). A comparative survey of self-compassion, cognition flexibility and sense of coherence in diabetic patients and individual normal.
- Ötünçtemur, A. & Çam Kahraman, F. (2020). Bilişsel Duygu Düzenleme Stratejileri İle Depresyon Ve Psikolojik Yardım Almaya İlişkin Tutumlar Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi . *İstanbul Kent Üniversitesi İnsan ve Toplum Bilimleri Dergisi* , 1 (2) , 50-74 . Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/tr/pub/itbfkent/issue/56863/789750>
- Özdağoğlu, A., Murat Kemal, K., Işıldak, B. (2021). *Bulanık SWARA ve Bulanık MARCOS Yöntemleriyle Sivil Havacılıkta Kabin Memuru Seçimi*. 284-302.
- Phillips, A. C. (2015). Perceived Stress. M. Gellman, J. R. Turner (Ed.), *Encyclopedia of Behavioral Medicine* (s. 1-1) içinde. Springer New York. https://doi.org/10.1007/978-1-4614-6439-6_479-2
- Ren, X., Foster, D. (2011). Women's experiences of work and family conflict in a Chinese airline. *Asia Pacific Business Review*, 17, 325-341. <https://doi.org/10.1080/13602380903462159>
- Rıza, S. Ö. (2016). Evli bireylerin bilişsel duygu düzenleme stratejilerinin psikolojik iyi oluşları ve evlilik doyumları ile ilişkisinin incelenmesi (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Işık Üniversitesi, İstanbul. Erişim adresi: <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezDetay.jsp?id=fN0J5KBEe4iXxBv4KaIcEQ&no=c6cuO5OuNRVXIQBGlwZFW>

- Riach, K. (2011). "Situating Age (in)equality within the Paradigm and Practices of Diversity Management. Parry, E., Tyson, S. (Ed.) *Managing an Age-Diverse Workforce* (s. 43-58) içinde. Basingstoke: Palgrave Macmillan, London. https://doi.org/10.1057/9780230299115_4
- Rice, P.L. (1999). *Stress and Health* (3rd edition). New York: Brooks/Cole Publishing Company. 29(22):7191–7198.
- Sarıcı, H., Tagay, Ö. (2019). Üniversite öğrencilerinin bilişsel duygu düzenlemelerinin demografik değişkenler açısından incelenmesi. *Journal of Multidisciplinary Studies in Education*, 3(3), 23-38.
- Saucan, D., Marhan, A. ve Micle, M. (2015). Exploring Work-family Conflict and Reconciliation in a Romanian Sample. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 187, 239-243. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.03.045>
- Schneiderman, N., Ironson, G. ve Siegel, S. D. (2005). Stress And Health: Psychological, Behavioral, and Biological Determinants. *Annual review of clinical psychology*, 1, 607-628. <https://doi.org/10.1146/annurev.clinpsy.1.102803.144141>
- Schultz, D.P. ve Schultz, S.E. (2001). *Modern Psikoloji Tarihi* çev. Yasemin Aslay. İstanbul: Kaknüs Yayınları.
- Schuster, R. M., Hammitt, W. E., & Moore, D. (2003). A Theoretical Model to Measure the Appraisal and Coping Response to Hassles in Outdoor Recreation Settings. *Leisure Sciences*, 25(2-3), 277-299. <https://doi.org/10.1080/01490400306568>
- Schwabe, L., Wolf, O. T. (2009). Stress Prompts Habit Behavior in Humans. *The Journal of Neuroscience*, 29(22), 7191-7198. <https://doi.org/10.1523/JNEUROSCI.0979-09.2009>
- Seehagen, S., Schneider, S., Rudolph, J., Ernst, S., Zmyj, N. (2015). Stress impairs cognitive flexibility in infants. *Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America*, 112(41), 12882-12886. <https://doi.org/10.1073/pnas.1508345112>
- Selçuk Arpınar, M. (2020). Sosyo Demografik Özelliklerin Bilişsel Duygu Düzenleme Stratejilerine Etkisine Yönelik Bir Çalışma. *Balkan ve Yakın Doğu Sosyal Bilimler Dergisi*, 6 (1), 118-143. Erişim adresi: https://www.ibaness.org/bnejss/2020_06_01/11_Arpinar.pdf
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. McGraw-Hill.
- Selye, H. (1971). *Hormones and Resistance*. Springer-Verlag. New York. Heidelberg, Berlin.
- Shahabi, B., Shahabi, R., & Foroozandeh, E. (2020). Analysis of the self-compassion and cognitive flexibility with marital compatibility in parents of children with autism spectrum disorder. *International Journal of Developmental Disabilities*, 66(4), 282-288. <https://doi.org/10.1080/20473869.2019.1573000>

- SHGM. (t.y.). *Kabin Memuru | Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü*. Erişim adresi: <http://172.16.10.52:81/tr/havacilik-personeli/2138-kabin-memuru>
- Silver, J. A., Hughes, J. D., Bornstein, R. A. ve Beversdorf, D. Q. (2004). Effects of anxiolytics on cognitive flexibility in problem solving. *Cognitive and Behavioral Neurology: Official Journal of the Society for Behavioral and Cognitive Neurology*, 17(2), 93-97.
- Škurla Babić, R., Tatalović, M. ve Bajić, J. (2019). *Air Transport Competition Challenges*. [https://doi.org/10.7708/ijtte.2017.7\(2\).01](https://doi.org/10.7708/ijtte.2017.7(2).01)
- Solak, D.C. (2020). Okullarda farklı kademelerde çalışan öğretmenlerin tükenmişlik ve öz-şefkat düzeyinin incelenmesi. (Yüksek lisans tezi). Bahçeşehir Üniversitesi, İstanbul.
- Solomon, R. L. (1980). The opponent-process theory of acquired motivation: The costs of pleasure and the benefits of pain. *American Psychologist*, 35, s. 691–712.
- Sonnentag, S., Natter, E. (2004). Flight attendants' daily recovery from work: Is there no place like home? *International Journal of Stress Management*, 11(4), 366–391. <https://doi.org/10.1037/1072-5245.11.4.366>
- Spiro, R., Feltovich, P. J., Jacobson, M., ve Coulson, R. (1992). Cognitive Flexibility, Constructivism, and Hypertext: Random Access Instruction for Advanced Knowledge Acquisition in Ill-Structured Domains. *Constructivism and the technology of instruction: A conversation*, 35, 57.
- Sveinsdóttir, H., Gunnarsdóttir, H. ve Friethriksdóttir, H. (2007). Self-assessed occupational health and working environment of female nurses, cabin crew and teachers. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 21(2), 262-273. <https://doi.org/10.1111/j.1471-6712.2007.00465.x>
- Svendsen, J. L., Osnes, B., Binder, P.-E., Dundas, I., Visted, E., Nordby, H., Schanche, E., Sørensen, L. (2016). Trait Self-Compassion Reflects Emotional Flexibility Through an Association with High Vagally Mediated Heart Rate Variability. *Mindfulness*, 7(5), 1103-1113. <https://doi.org/10.1007/s12671-016-0549-1>
- Şentürk, E. (2018). Evlilikte özyetkinlik, ebeveyn özyetkinliği, bilişsel duygu düzenleme ve evlilik doyumunu arasındaki ilişki (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul. Erişim adresi: https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezDetay.jsp?id=FOB_p_fLty4L-vdZYQFRWA&no=FND0JJYXkHdANY6lzGdWfA
- Oral, S. (2019). Çekişmeli Boşanma Sürecindeki Bireylerin Empatik Eğilim Düzeyleri ile Bilişsel Esneklik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Ormrod, J. E. (1990). Human learning; principles, theories and educational app
- Özbey, M. ve Ünal, H. (2020). Antrenör Davranışları İle Bilişsel Esneklik Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Amatör Futbolcular Üzerine Bir Çalışma. *Gazi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 25 (1) , 23-39. locations. Columbus, OH; Merrill Publishing Company.
- Öztürk, Ş. (2017). İlköğretim birinci kademe öğretmenlerinde öz anlayış ile işe bağlı gerginlik düzeyleri arasındaki ilişki. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Toros Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Tajima ,F., Tsujimoto, Y., Maruyama, S., Takeuchi, Y., Nakata, Y. Ve Osada, H. (2000). Studies on the menses of female cabin attendants in the Japan Air Self- Defense Force. [Japanese]. *Reports of Aeromedical Laboratory* 40(1): 17-26.
- Tamres, L. K., Janicki, D., & Helgeson, V. S. (2002). Sex Differences in Coping Behavior: A Meta-Analytic Review and an Examination of Relative Coping. *Personality and Social Psychology Review*, 6(1), 2-30. https://doi.org/10.1207/S15327957PSPR0601_1
- Telef, B. B. (2013). Psikolojik İyi Oluş Ölçeği: Türkçeye Uyarlama, Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 28(3), 374-384.
- Terry, M., Leary, M. (2011). Self-compassion, self-regulation, and health. *Self and Identity*, 10, 352-362. <https://doi.org/10.1080/15298868.2011.558404>
- Thompson, R. A. (1994). Emotion regulation: A theme in search of definition. *Monographs of the Society for Research in Child Development*, 59(2-3), 25–52, 250–283. <https://doi.org/10.2307/1166137>
- Töz, N., Arikan, G., Üstündağ-Budak, A.M. The role of emotion regulation and maternal symptoms in Turkish mothers' caregiving helplessness during toddlerhood. *Curr Psychol* 42, 6106–6116 (2023). <https://doi.org/10.1007/s12144-021-01855-9>
- Ursu, A., & Măirean, C. (2022). Cognitive Emotion Regulation Strategies as Mediators between Resilience and Stress during COVID-19 Pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(19), 12631. <https://doi.org/10.3390/ijerph191912631>
- Vamanu, A., Lungu, M., Rada, C., Nijloveanu, D. (2023). Anxiety, Depression, Stress, And Coping Strategies, In Romanian Students After The Outbreak Of The Covid-19 Pandemic. *Anthropological Researches and Studies*, 2023.
- Waere, K. (2014). Evidence for Mindfulness: Impacts on the Wellbeing and Performance of School Staff. <https://mindfulnessinschools.org/wp-content/uploads/2014/10/Evidence-for-Mindfulness-Impact-on-school-staff.pdf>
- Wang, M., Saudino, K. J. (2011). Emotion Regulation and Stress. *Journal of Adult Development*, 18(2), 95-103. <https://doi.org/10.1007/s10804-010-9114-7>

- White, L. ve Keith, B. (1990). The effect of shift work on the quality and stability of marital relations. *Journal of Marriage and Family*, 52(2), 453–462.
- Willis, K. D., & Burnett, H. (2016). The power of stress: Perceived stress and its relationship with rumination, self-concept clarity, and resilience. *North American Journal of Psychology*, 18, 483-498.
- Wright, P. (1974). *The harassed decision maker: Time pressures, distractions, and the use of evidence*. Faculty Working Papers ; No. 0134. <https://hdl.handle.net/2142/32711>
- Yağmur, T., Nehir Türkmen, S. (2017). Ruhsal Hastalığı Olan Hastalara Bakım Veren Aile Üyelerinde Algılanan Stres ve Psikolojik Dayanıklılık. *Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 4(1), 542-548. Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/289877>
- Yarnell, L. M., Stafford, R. E., Neff, K. D., Reilly, E. D., Knox, M. C., Mullarkey, M. (2015). Meta-analysis of gender differences in self-compassion. *Self and Identity*, 14(5), 499–520. <https://doi.org/10.1080/15298868.2015.1029966>
- Yaşa, E. N. (2019). Sağlık çalışanlarının, bilişsel duygu düzenleme stratejilerinin ve öz anlayış düzeylerinin anksiyete düzeyleri ile ilişkisinin incelenmesi (Yüksek lisans tezi), İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yıldız, F. Z. (2017). Duygusal Emek ve Yabancılaşma İlişkisi: Kabin Memurları Örneği, Sakarya Üniversitesi (Yüksek Lisans Tezi) Erişim adresi: <https://acikerisim.sakarya.edu.tr/handle/20.500.12619/91293>.
- Yokuş, T., Yokuş, H., Kalaycıoğlu, Ş. G. (2013). The analysis of cognitive emotion regulation skills of pre-service music teachers in terms of different variables. *International Journal of New Trends in Arts, Sports & Science Education (IJTASE)*, 2(1), 27-36.
- Young, G. R., Karnilowicz, H. R., Mauss, I. B., Hastings, P. D., Guyer, A. E., & Robins, R. W. (2022). Prospective associations between emotion regulation and depressive symptoms among Mexican-origin adolescents. *Emotion*, 22(1):129-141. <https://doi.org/10.1037/emo0001060>.
- Yuan, S. J. (2005). The steward obeys the positive research of hardworking ability and passenger's satisfaction dependence. Department of Marketing and Distribution Management National Kaohsiung First University of Science and Technology Yüksek Lisans Tezi.
- Zehiroğlu, Ç., Şencan, H. (2020). KABİN MEMURLARINDA TİP A/B KİŞİLİK YAPISININ ALGILANAN STRES ÜZERİNDEKİ ETKİSİ . *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* , 19 (37) , 139-153 . Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/tr/pub/iticusbe/issue/54570/743713>
- Zeuge, A., Lemmer, K., Klesel, M., Kordyaka, B., Jahn, K., & Niehaves, B. (2023). To be or not to be stressed: Designing autonomy to reduce stress at work. *Work*, 1-15. <https://doi.org/10.3233/WOR-220177>

Zong, J., Cao, X. Y., Cao, Y., Shi, Y. F., Wang, Y. N., Yan, C., et.al. (2010). Coping flexibility in college students with depressive symptoms. *Health and Quality of Life Outcomes*, 8(66), 1-6.



EKLER

EK-A

BİLGİLENDİRİLMİŞ ONAM FORMU

Değerli Katılımcı;

Bu çalışma, İstanbul Gelişim Üniversitesi Psikoloji Yüksek Lisans Programı'nda yürütülen yüksek lisans bitirme tezi kapsamında Emel ERMEYDAN ERTAN tarafından Prof. Dr. Ayten ERDOĞAN danışmanlığında yapılmaktadır. Bu araştırmada, kabin memurlarında algılanan stres, duygu düzenleme, öz şefkat ve bilişsel esneklik becerilerinin ilişkisinin incelenmesi amaçlanmıştır.

Toplanan veriler tez çalışmasına katkı sağlaması açısından önem arz etmektedir. Toplanan veriler sadece bu çalışmada kullanılacaktır. Araştırmanın seyri, güvenilirliği ve geçerliliği açısından size en uygun olan seçeneği işaretlemeniz, hiçbir soruyu atlamamanız ve vereceğiniz yanıtların doğruluğu önem taşımaktadır. Bu çalışmaya katılım gönüllülük esastır. Elde edilen cevaplar ve veriler sadece bilimsel amaçlı kullanılacaktır. Lütfen soruların başında olan yönergeleri dikkatlice okuyup soruda size en yakın gelen şıkkı işaretleyiniz. Eğer araştırma ile ilgili yukarıda bulunan bilgiler haricinde sorularınız olursa veya daha fazla bilgiye ihtiyaç duyarsanız mail adresinden araştırmacıya ulaşabilirsiniz. Araştırmaya zaman ayırıp katılım gösterdiğiniz için teşekkür ederim.

Yukarıda bulunan bilgileri okudum anladım. Çalışmaya gönüllü olarak katılmayı kabul ediyorum.

Onay

SOSYO-DEMOGRAFİK BİLGİ VE VERİ FORMU

Lütfen aşağıdaki soruları cevaplayınız. Cevaplarınız gizli kalacaktır.

1) Cinsiyetiniz: Kadın () Erkek ()

2) Yaşınız:

3) Medeni Durumunuz: Evli () Bekar ()

4) Öğrenim Düzeyiniz:

Lise ()

Üniversite ()

Yüksek Lisans ()

Doktora ()

5) Aylık Geliriniz:

10 000-20 000 TL arası ()

20 000-30 000 TL arası ()

30 000-40 000 TL arası ()

40 000 TL ve üstü ()

6) Çocuğunuz var mı? Evet () Hayır ()

7) Kaç senedir kabin memuru olarak çalışmaktasınız?

1 yıldan az ()

1-3 yıl ()

3-5 yıl ()

5-10 yıl ()

10 yıl ve üzeri ()

ALGILANAN STRES ÖLÇEĞİ

	Hiçbir Zaman	Neredeyse Hiçbir Zaman	Bazen	Oldukça Sık	Çok Sık
1. Geçen ay, beklenmedik bir şeylerin olması nedeniyle ne sıklıkta rahatsızlık duydunuz?					
2. Geçen ay, hayatınızdaki önemli şeyleri kontrol edemediğinizi ne sıklıkta hissettiniz?					
3. Geçen ay, kendinizi ne sıklıkta sinirli ve stresli hissettiniz?					
4. Geçen ay, ne sıklıkta gündelik zorlukların üstesinden başarıyla geldiniz?					
5. Geçen ay, hayatınızda ortaya çıkan önemli değişikliklerle etkili bir şekilde başa çıktığınızı ne sıklıkta hissettiniz?					
6. Geçen ay, kişisel sorunlarınızı ele alma yeteneğinize ne sıklıkta güven duydunuz?					
7. Geçen ay, her şeyin yolunda gittiğini ne sıklıkta hissettiniz?					
8. Geçen ay, ne sıklıkta yapmanız gereken şeylerle başa çıkamadığınızı fark ettiniz?					
9. Geçen ay, hayatınızdaki zorlukları ne sıklıkta kontrol edebildiniz?					
10. Geçen ay, ne sıklıkta her şeyin üstesinden geldiğinizi hissettiniz?					
11. Geçen ay, ne sıklıkta kontrolünüz dışında gelişen olaylar yüzünden öfkelenediniz?					

12. Geçen ay, kendinizi ne sıklıkta başarmak zorunda olduğunuz şeyleri düşünürken buldunuz?					
13. Geçen ay, ne sıklıkta zamanınızı nasıl kullanacağınızı kontrol edebildiniz?					
14. Geçen ay, ne sıklıkta problemlerin üstesinden gelemeyeceğiniz kadar biriktiğini hissettiniz?					



BİLİŞSEL DUYGU DÜZENLEME ÖLÇEĞİ

OLAYLARLA NASIL BAŞA ÇIKARSINIZ? Herkes zaman zaman tatlı acı olaylarla karşılaşmakta ve kendine özgü tepkiler vermektedir. Aşağıdaki sorular, olumsuz durumlarla karşılaştığınızda genelde neler düşündüğünüzü belirlemeyi amaçlamaktadır.	Hemen Hemen Hiçbir Zaman	Nadiren	Bazen	Sık Sık	Hemen Hemen Her Zaman
1. Genelde kendimi suçlu hissederim.	1	2	3	4	5
2. Olanları kabul etmek zorunda olduğumu düşünürüm.	1	2	3	4	5
3. Yaşadıklarım hakkında neler hissettiğimi sık sık düşünürüm.	1	2	3	4	5
4. Yaşadıklarımı düşünmekten ziyade daha iyi şeyler düşünmeyi tercih ederim.	1	2	3	4	5
5. Elimden gelenin en iyisinin ne olduğunu düşünürüm.	1	2	3	4	5
6. İçinde bulunduğum durumdan bir şeyler öğrenebileceğimi düşünürüm.	1	2	3	4	5
7. Herşey daha da kötü olabilirdi diye düşünürüm.	1	2	3	4	5
8. Yaşadıklarımın, diğerlerinin yaşadıklarından çok daha kötü olduğunu düşünürüm.	1	2	3	4	5
9. Olaylarda diğerlerinin suçlu olduğunu düşünürüm.	1	2	3	4	5
10. Olaylardan sorumlu olan kişinin ben olduğumu düşünürüm.	1	2	3	4	5

11. Durumu (olanları) kabullenmek zorunda olduğumu düşünürüm.	1	2	3	4	5
12. Yaşadıklarım hakkında ne düşündüğüme ve ne hissettiğime takılıyım.	1	2	3	4	5
13. Yaşadığım olumlu olaylarla ilgili yapacak bir şeyimin olmadığını düşünürüm.	1	2	3	4	5
14. Durumla en iyi şekilde nasıl başa çıkabileceğimi düşünürüm.	1	2	3	4	5
15. Olaylardan sonra daha güçlü bir kişi haline geldiğimi düşünürüm.	1	2	3	4	5
16. Diğerlerinin daha kötü olaylarla karşılaştıklarını düşünürüm.	1	2	3	4	5
17. Sürekli olarak, yaşadıklarımın ne denli kötü şeyler olduğunu düşünürüm.	1	2	3	4	5
18. Olanlardan diğerlerinin sorumlu olduğunu hissedirim.	1	2	3	4	5
19. Bu olayda yaptığım hataları düşünürüm.	1	2	3	4	5
20. Olayla ilgili olarak birşeyleri değiştiremeyeceğimi düşünürüm.	1	2	3	4	5
21. Yaşadıklarımın dolaylı hissettiklerimin sebebini anlamaya çalışırım.	1	2	3	4	5
22. Olanlardan ziyade iyi şeyler düşünmeyi yeğlerim.	1	2	3	4	5
23. Durumu nasıl değiştirebileceğimi düşünürüm.	1	2	3	4	5
24. Kötü olayların iyi yönlerinin de olduğunu düşünürüm.	1	2	3	4	5

25. Son yaşadığımın, diğer yaşadıklarım kadar kötü olmadığını düşünürüm.	1	2	3	4	5
26. Başıma gelenlerin, bir kişinin başına gelebilecek en kötü şeyler olduğunu düşünürüm.	1	2	3	4	5
27. Bu sorunda, diğerlerinin yaptıkları hataları düşünürüm.	1	2	3	4	5
28. Asıl sorunun benden kaynaklandığını düşünürüm.	1	2	3	4	5
29. Olumsuz durumlarla yaşamayı öğrenmek zorunda olduğumu düşünürüm.	1	2	3	4	5
30. Olayın bende uyandırdığı hisleri derinlemesine irdelerim.	1	2	3	4	5
31. Yaşadığım güzel olayları düşünürüm.	1	2	3	4	5
32. Yapabileceğim en iyi planın ne olduğunu düşünürüm.	1	2	3	4	5
33. Sorunun olumlu yanlarını bulmaya çalışırım.	1	2	3	4	5
34. Hayatta daha kötü şeylerin de olduğunu düşünürüm.	1	2	3	4	5
35. Devamlı olarak, sorunun ne denli kötü olduğunu düşünürüm.	1	2	3	4	5
36. Sebebin, temelde diğerlerinden kaynaklandığını düşünürüm.	1	2	3	4	5

ÖZ DUYARLIK ÖLÇEĞİ

ZORLUKLAR KARŞISINDA KENDİME GENEL OLARAK NASIL DAVRANIYORUM? Yanıtlamadan önce her bir ifadeyi dikkatle okuyunuz. Her bir maddenin sağında takip eden ölçeği kullanarak, belirtilen durumda ne kadar sıklıkla hareket ettiğinizi belirtiniz.
1. Kendimi kötü hissettiğimde, kötü olan her şeye takılma eğilimim vardır.
2. İşler benim için kötü gittiğinde zorlukların yaşamın bir parçası olduğunu ve herkesin bu zorlukları yaşadığını görebilirim.
3. Yetersizliklerimi düşünmek kendimi daha yalnız ve dünyadan kopuk hissetmeme neden olur.
4. Duygusal olarak acı yaşadığım durumlarda kendime sevgiyle yaklaşmaya çalışırım.
5. Benim için önemli bir şeyde başarısız olduğumda, yetersizlik hisleriyle tükenirim.
6. Kötü hissettiğimde, dünyada benim gibi kötü hisseden pek çok kişi olduğunu kendi kendime hatırlatırım.
7. Zor zamanlar geçirdiğimde kendime daha katı (acımasız) olma eğilimindeyim.
8. Herhangi bir şey beni üzdüğünde hislerimi dengede tutmaya çalışırım.
9. Kendimi bir şekilde yetersiz hissettiğimde kendi kendime birçok insanın aynı şekilde kendi hakkında yetersizlik duyguları yaşadığını hatırlatmaya çalışırım.
10. Kişiliğimin sevmediğim yanlarına karşı hoşgörüsüz ve sabırsızım.
11. Çok sıkıntılıysam, kendime ihtiyacım olan ilgi ve şefkati gösteririm
12. Kendimi kötü hissettiğimde diğer insanların çoğunun benden mutlu olduğunu düşünme eğilimindeyim.
13. Acı veren bir şey olduğunda, durumu dengeli bir bakış açısıyla görmeye çalışırım.
14. Başarısızlıklarımı insan olmanın bir parçası olarak görmeye çalışırım.
15. Sevmediğim yanlarımı gördüğümde kendi kendimi üzerim.
16. Benim için önemli bir şeyde başarısız olduğumda, işleri belli bir bakış açısı içerisinde tutmaya çalışırım.
17. Ben mücadele halindeyken diğer herkesin işlerinin benimkinden kolay gittiğini hissetme eğilimim vardır.
18. Acı çektiğim zamanlarda, kendime karşı iyiyimdir.
19. Bir şey beni üzdüğünde, duygusal olarak bunu abartırım.
20. Acı çektiğim durumlarda kendime karşı bir parça daha soğukkanlı olabilirim.
21. Kendi kusur ve yetersizliklerime karşı hoşgörülüymdür.
22. Acı veren bir şey olduğunda, olayı büyütme eğilimim vardır.
23. Benim için önemli bir şeyde başarısız olduğumda, başarısızlığın yalnız benim başıma geldiği duygusunu hissetme eğiliminde olurum.
24. Kişiliğimin sevmediğim yönlerine karşı anlayışlı ve sabırlı olmaya çalışırım.

BİLİŞSEL ESNEKLİK ÖLÇEĞİ

BEÖ	Kesinlikle <u>Katılıyorum</u>	Katılıyorum	Kısmen <u>Katılıyorum</u>	Kısmen <u>Katılmıyorum</u>	Katılmıyorum	Kesinlikle <u>Katılmıyorum</u>
Bir fikri/düşünceyi birçok farklı biçimde ifade edebilirim.	6	5	4	3	2	1
Yeni ve alışık olmadığım durumlardan <u>kaçınırım</u> .	6	5	4	3	2	1
Hiçbir zaman, hiçbir konuda karar <u>veremeyecektmişim</u> gibi hissediyorum. (gelecekle ilgili, alışveriş yaparken, karşı cinsle ilgili vb.)	6	5	4	3	2	1
Her duruma uygun davranabilirim.	6	5	4	3	2	1
Çözümlemeyecek gibi görünen sorunlara işe yarar çözümler bulabilirim.	6	5	4	3	2	1
Nasıl davranacağıma karar verirken, farklı bakış açıları <u>geliştiremem</u> .	6	5	4	3	2	1
Sorunlara yaratıcı çözümler bulabilirim.	6	5	4	3	2	1
Davranışlarım bilinçli kararlılarımın bir sonucudur.	6	5	4	3	2	1
Her hangi bir durum karşısında farklı biçimlerde davranabilirim.	6	5	4	3	2	1
Sahip olduğum bilgilerimi gerçek hayatımda kullanmakta <u>zorlanırım</u> .	6	5	4	3	2	1
Bir problemin üstesinden gelmeye çalışırken çevremdeki kişilerin görüşlerini almak ve bunları değerlendirmek isterim.	6	5	4	3	2	1

Bir işi farklı biçimlerde yapmayı deneme konusunda kendime güvenirim.	6	5	4	3	2	1
---	---	---	---	---	---	---

