

## Kabin Ekibi Üyelerinin Mesleğin Gerektirdiğini Düşündükleri Ego Durumları ile Kendilerinde Algıladıkları Ego Durumlarının Örtüşmesinin (Bağdaşımının) Geleceğe Yönelik Umutsuzluk Düzeyleri ile İlişkisi

DOI: 10.26466/opus.492916

\*

Güner Çifçi\* - Halis Özerk\*\*

\*Uzm. Psikolog, İstanbul Arel Üniversitesi, Psikoloji Yük. Lisans Programı, İstanbul/Türkiye

E-Posta: [ncifci1@gmail.com](mailto:ncifci1@gmail.com)

ORCID: [0000-0002-1867-1035](https://orcid.org/0000-0002-1867-1035)

\* Dr. Öğretim Üyesi, İstanbul Arel Üniv. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul./Türkiye

E-Posta: [halisozerk@halisozerk.com](mailto:halisozerk@halisozerk.com)

ORCID: [0000-0001-5530-6638](https://orcid.org/0000-0001-5530-6638)

### Öz

Bu araştırmanın amacı, kabin ekibi üyelerinin uçuş operasyonu sırasında ekip ve yolcu ile iletişimde bulduklarında mesleğin gerektirdiği (beklenen) ego durumları ile kendilerinde algıladıkları (gözlenen) ego durumlarının bağdaşıklık düzeyinin, kabin ekibi üyelerinin geleceğe yönelik umutsuzluk düzeyleri ile ilişkisini ortaya koymaktır. Araştırmanın örneklemini, İstanbul ili içerisinde yer alan; devlet ve özel havayolu şirketlerinde kabin memuru olarak görev yapan 300 kabin ekibi üyesi oluşturmaktadır. Araştırmaya katılan kabin ekibi üyelerine Transaksiyonel Analiz Kuramı bağlamında Ego Durumları Ölçeği uygulanmıştır. Buna ek olarak, Araştırmacı tarafından oluşturulan Kişisel Bilgi Formu verilerek doldurulması sağlanmıştır. Kabin ekibi üyelerinden kabin memurluğu mesleğinin gerektirdiği düşünülen kişilik özelliklerini Ego Durumları Ölçeği'nde doldurmaları istenmiştir. Ayrıca, kabin ekibi üyelerinden kendilerinde algıladıkları özellikleri işaretlemeleri istenmiştir. Bununla birlikte kabin ekibi üyelerinden Beck Umutsuzluk Ölçeği'ni mesleğe göre değerlendirmeleri istenmiştir. Araştırma kapsamında tüm verilerin anlamlılık düzeyi  $p < .05$  düzeyinde sınanmıştır. Elde edilen verilerin analizi SPSS 22.0 istatistik paket programı kullanılarak yapılmıştır. Kabin ekibi üyelerinin gerek kendilerinde algıladıkları gerekse mesleklerinin gerektirdiğini düşündükleri baskın ego durumları frekans dağılımlarının istatistiksel olarak anlamlı derecede farklılık gösterdiği bulunmuştur. Bununla ilişkili olarak kabin ekibi üyelerinin kendilerinde algıladıkları ve meslekte algıladıkları baskın ego durumları arasında anlamlı düzeyde uyumsuzluk olduğu belirlenmiştir. Kabin ekibi üyelerinin umutsuzluk düzeylerinin cinsiyet ve öğrenim durumu değişkenlerine göre farklılık gösterdiği bulgusu elde edilmiştir. Mesleği tercih bağlamında ise tercih nedenleri ile umutsuzluk düzeyleri arasında farklılık bulunmuştur. Benzer biçimde kariyer inancı ile umutsuzluk düzeyleri arasında da anlamlı bir ilişki görülmüştür.

**Anahtar Kelimeler:** *Transaksiyonel Analiz, Ego Durumu, Kabin Ekibi, Umutsuzluk.*

# The Relationship of The Compability Level Between Self Perceived Ego States of The Cabin Crew Members And The Professional Ego States Thought With Their Hopelessness Levels For The Future

\*

## Abstract

*The purpose of this research is to reveal the relationship between the (expected) ego states that the cabin crew members require during their flight operations with the crew and the passengers, and the level of coherence of the ego states that they perceive (observed) with the cabin crew members' hopelessness toward the future. The sample of the research is located in the province of Istanbul; government and private airline companies. Ego Situation Scale was applied to members of the cabin team who participated in the survey in the context of Transactional Analysis Theory. In addition, a Personal Information Form created by the Researcher is provided and filled out. Members of the cabin crew were asked to fill in the personality traits that the cabin clerks deemed necessary by the Ego Situations Scale. In addition, members of the cabin crew are required to mark the features they are aware of. However, members of the cabin crew were asked to evaluate the Beck Hopelessness Scale according to occupation. Within the scope of the study, the significance level of all data was tested at  $p < .05$  level. Analysis of the obtained data was done using SPSS 22.0 statistical package program. It has been found that the frequency distributions of the dominant ego states that members of the cabin crew perceive themselves as necessitated by their profession are statistically significant. In relation to this, it was found that there was a significant level of mismatch between the members of the Cabin members perceived by themselves and the dominant ego situation they perceived in the profession. The finding that the levels of hopelessness of cabin crew members differed according to gender and educational status variables. In the context of career preference, there were differences between the reasons for preference and the levels of hopelessness. Similarly, a significant relationship was found between career beliefs and hopelessness levels.*

**Keywords:** Transactional Analysis, Ego States, Cabin Attendant, Hopelessness.

## Giriş

Günümüzde artan rekabet koşullarıyla eşgüdümlü olarak kurum ve kuruluşların müşteriye sundukları hizmeti sunma biçimleri her geçen gün daha da önem kazanmaktadır. Havayolu taşımacılığı olarak faaliyet gösteren şirketler, ulaştırma sektörü içinde önemli bir yere sahip olmakla beraber, kendine has hizmet ve yapıya sahip işletmelerdir.

Hava taşımacılığı zaman stresi yanısıra vardiyalı çalışmayı gerektirmesi nedeniyle, stresin yoğun olarak yaşandığı sektörlerin belki de ilk sırasında gelmektedir (Ergün. 2009, s.165). Bülbül ve Ergün (2017, s.408)' e göre kabin hizmetleri, yolcuların hizmet kalitesi ve memnuniyet algılarında doğrudan etkileri olması ve bunlara ek olarak uçuş güvenliğinin sağlanması ve sürdürülmesi bakımından hayati bir role sahiptir.

Kabin memuru, "uçuş görevinin icrasında, ulusal ve uluslararası otoritelerin kuralları çerçevesinde; bağlı bulunduğu havayolunun kalite ve uçuş emniyeti standartlarına uygun olarak, İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) ve çevre koruma önlemlerini alarak, uçuş emniyet tedbirlerini yerine getiren; yolcu emniyeti, güvenliği ve memnuniyetini çalışma talimatları doğrultusunda sağlamakla yükümlü olan kişi" olarak tanımlanmıştır (Mesleki Yeterlilik Kurumu, 2012, s.9).

Karagülle ve Birgören (2013, s.125,139) havayolu taşımacılığının gerçekleşmesi için uçucu ekiplere ihtiyaç olduğunu, şirket ve müşteri arasındaki ilişkiler açısından da kritik bir önem taşıdığını ifade etmişlerdir.

TA, bir psikoterapi ve gelişim kuramı olmasının yanısıra karşılıklı etkileşimleri kapsamlı şekilde ele alan bir iletişim kuramıdır.

## Transaksiyonel Analiz (TA)

TA, esas olarak değişmeyi gerçekleştirmek üzere kullanılan bir psikoterapi, kişilik, gelişim ve iletişim kuramı olarak tanımlanmaktadır. TA hem kişisel yaşamda hem de iş ortamında sistemlerin ve ilişkilerin analiz edilmesini sağlayan geniş kapsamlı bir yöntem olarak kullanılmaktadır (Stewart ve Joines, 2012; Çev. Akkoyun, 2017, s.37-38).

TA, insanın kişilik yapısını ego durumlarına dayalı olarak yapısal ve fonksiyonel olarak analiz eden, kişiler arası iletişimlerde kişinin hangi

ego durumlarını kullandığını, bunun iletişime nasıl yansıdığını, ne tarz temas iletileri, psikolojik oyunlar ve senaryolarla yaşamını sürdürdüğünü açıklayan bir kuramdır (Çatak, 2012). Çalışmada TA' nın temel kuramlarından olan ego durumları ele alınmış ve çalışma daha çok bu çerçevede yürütülmüştür.

### **TA' da Ego Durumları**

Kuramın temelini, ego durumları modeli oluşturmaktadır. Kurucusu Eric Berne, bir ego durumunu, tutarlı bir davranış örüntüsüyle doğrudan ilişkili olarak, bu davranışlarla tutarlı duygu ve yaşantılar örüntüsünün bir bütünü olarak tanımlamaktadır. Berne, burada öncelikle her bir ego durumunu birbirleriyle tutarlı olarak ortaya çıkan duygular ve yaşantılar kombinasyonu olarak ifade etmektedir (Stewart ve Joines, 2012; Çev. Akkoyun, 2017, s. 38,51,52).

TA' da ego durumları Yapısal ve Fonksiyonel olmak üzere iki düzeyde ele alınmaktadır. Yapısal model her bir ego-durumunun içinde ne olduğunu göstermektedir. Fonksiyonel modelde ise bunları nasıl kullandığımızı göstermek üzere ego durumlarının sınıflandırıldığı ifade edilmektedir (Stewart ve Joines, 2012; Çev. Akkoyun, 2017,s.61).

### **Ego Durumlarının Yapısal Analizi**

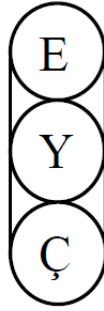
Kişiliği ego durumları kavramlarıyla analiz etme sürecine, yapısal analiz adı verilmektedir. Yapısal analizde ego durumları Ebeveyn, Yetişkin ve Çocuk olmak üzere üçe ayrılmaktadır (Stewart ve Joines, 2012; Çev. Akkoyun, 2017, s. 48).

**Ebeveyn Ego Durumu:** Kişinin yaşamında karşılaştığı başta ebeveyn figürleri ve dış kaynaklardan alınan görüş, tutum, değer ve değer yargılarını algılama şeklindeki davranışları içermektedir (Akkoyun; 2011, s.19). Penfield'in de üzerinde durduğu gibi beynin üç işlevinden biri olan bu ebeveyn kayıtları asla zaman aşımına uğramaz; bunlar sonradan anımsanır ve yaşanır (Harris, 2012, s.31).

**Yetişkin Ego Durumu:** Bireyin, "Şimdi ve Burada" tepkilerini verirken ortaya çıkan düşünce, duygu ve davranış örüntülerini içerir. Özerk ve arkadaşlarına göre "Çocuk Ego durumundan farklı olarak, nesnel ver-

ileri işleyerek yaşamda karşılaşılan her türlü problemin çözümüne yönelik yaşantılardan oluşmaktadır. Yetişkin ego durumu, geçmişe değil şu an'a yönelik olduğundan, Ebeveyn ego durumundan farklıdır. Bir kimse başkalarına ve çevresine tepkide bulunurken ve uyarıcı gönderirken, eğer bu kayıtlarını harekete geçirecek şekilde enerjisini yönlendiriyorsa veya bu kayıtlardakine benzer yeni yaşantılar içindeyse Yetişkin ego durumundadır" (Özerk, Ada ve Özerk, 2018, s.781).

**Çocuk Ego Durumu:** Bu ego durumu, "Bireyin çocukluğundan da izler taşıyan düşünce, duygu ve davranış örüntüleri takımı" olarak tanımlanmaktadır. Buradaki çocuk kavramı ile yaşamın başından sonuna kadar her an her zaman temel varlığı korumaya yönelik olan yaşantılar kastedilmektedir" şeklinde açıklamaktadır (Akkoyun, 2011, s.16).



Şekil 1. Ego Durumları Sembolizasyonu

Özerk ve arkadaşlarına göre (Özerk, Ada ve Özerk, 2018, s.781) Çocuk ego durumu "kişiliğin bir anlamda en orijinal kısmını oluşturan bu yaşantılar hem yeni yaşantıların eklenmesiyle hem de çocukluğundakilerin aynısının tekrarlanmasıyla yaşam boyu sürer gider. Bir kimse başkalarına ve çevresine tepkide bulunurken veya uyarıcı gönderirken, eğer bu kayıtlarını harekete geçirecek şekilde enerjisini yönlendiriyorsa veya bu kayıtlardakine benzer yeni yaşantılar içindeyse Çocuk ego durumunda demektir" şeklinde açıklanmaktadır.

Bu üç ego-durumunu bir araya getirdiğimizde, TA kuramının temeli ni oluşturan kişiliğin üç bölümlü ego durumları modeli elde edilmektedir (Stewart ve Joines, 2012; Çev. Akkoyun, 2017, s.48).

Berne' e göre kişilik, bir benzetme yapılarak kuramın da sembolü olan birbirine değen üç daire ile gösterilmektedir. Ancak ego durumları bir bütünü oluşturduğundan bu dairelerin çevrelerinde bir elips yer almaktadır (Akkoyun 2011, s.15).

### **Ego Durumlarının Fonksiyonel Analizi**

Fonksiyonel analiz, bireylerin daha çok başkaları ile iletişimde iken ve aynı zamanda kendileriyle içsel olarak iletişimdeyken ego durumları repertuarlarını faaliyete geçirmeleri ile ilgilidir. Bu nedenle günlük yaşamda dışarıdan görülebilenlere ilişkindir. Fonksiyonel analizde ego durumları Berne tarafından beş ayrı düzeyde ele alınmıştır (Akkoyun, 2011, s. 21).

**Koruyucu Ebeveyn (KE):** Doğal Ebeveyn olarak da adlandırılan bu ego durum, bireyin bazen izin verici, şefkatli, ilgili, özen gösterici, destekleyici, bağışlayıcı, bazen endişeli bazen de koruyucu davranması şeklinde betimlenmektedir. Davranışları da bu bağlamda gözlemlenir. Doğal Ebeveyn olarak da adlandırılır.

**Eleştirel Ebeveyn (EE):** İnatçı, güçlü, aşırı koruyucu, ilkeli, cezalandırıcı ve görev yükleyici olarak tanımlanmaktadır. Davranışları da bu yöndedir. Buna Kontrol Edici Ebeveyn de denmektedir.

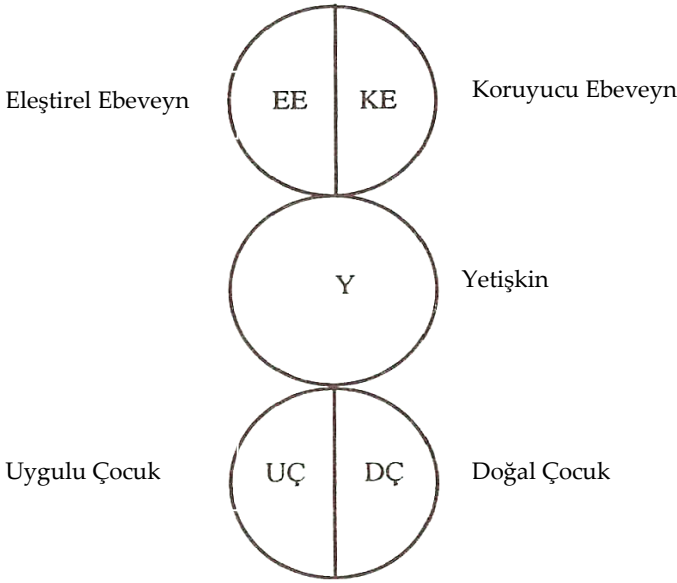
**Yetişkin (Y):** Temelde kişinin diğer ego durumlarının ihtiyaçlarını karşılamaya yarar, "şimdi ve burada" ya göre, gerçeklik ve olasılıkları da dikkate alarak, kişinin kendisinin diğer ego durumlarına veya başkalarının ego durumlarına karşı işlev görmektedir.

**Uygulu Çocuk (UÇ):** Bireyin günlük yaşamında ve faaliyetlerinde ebeveynleri sanki kendisini dinliyormuş ya da gözetliyormuş gibi tepkilerde bulunmasıdır. Bu nedenle zaman zaman asidir, zaman zaman usludur, zaman zaman da çalışkandır. Bir bakıma zihnindeki ebeveynlere ilişkin davranış formları doğrultusunda davranışlarda bulunur.

**Doğal Çocuk (DÇ):** Davranışlarında haz ilkesi egemen olduğu için ebeveyn figürlerine göre davranmaktan bulunmaktan uzak durur ve kendini

spontan olarak ortaya koyar. Sosyal normları, içinde bulunulan koşulları hesap etmeden içinden geldiği gibi hazlarına hizmet edecek şekilde davranır. Doğal Çocuk ve Uygulu Çocuk tepkileri, hem burada ve şimdi tepkisi olarak hem de geçmişteki bir tepkinin tekrarı olarak gözlenebilir.

Ancak aralarındaki önemli farklılık, davranışın başka bir kimseye uymaya yönelik olup olmamasındadır (Akkoyun, 2011, s.17-18,22; Özerk, Ada ve Özerk, 2018, s.782; Eyicil ve Özerk, 2016, s.121).



Şekil 2. Fonksiyonel Analize Göre Ego Durumları Sembolizasyonu

## Umutsuzluk

Umutsuzluk kavramı yaşam deneyimlerinin sonucunda bireyin geleceğe dönük karamsar ve olumsuz beklentilerinin sonucunda; amaçsızlık, isteksizlik ve inancını kaybetmesi olarak fark edilen zihinsel tabanlı olumsuz duygu durumu olarak ifade edilmektedir. Umutsuzluk en genel tanım ile daha önceki yaşantılarla ilişkili olarak geleceğe yönelik

karamsarlık ve olumsuz beklentiler içinde olma, bu nedenle de faaliyete geçmede isteksizlik, amaçsızlık ve bir şeyin üstesinden gelebileceğine ilişkin inançsızlık şeklinde gözlemlenen düşünce tabanlı olumsuz duygu durumu olarak tarif edilmektedir. Umutsuzluk; bireyin davranışlarını olumsuz etkileme gücüne sahip bir duygudur. Nedeni ise, birey için hayatı anlamlı kılacak hedeflerin olmamasıdır. Umutsuzluk geçmiş yaşantılar nedeniyle birey tarafından hissedilen bir boşluktur. Bu bağlamda bireyin anlamlandırma yetisinin bozulduğu, yaşantılardan hareketle hatalı genellemelerin yapılması olarak ifade edilmektedir. Bireyin sorunlarına çözüm bulamayacağıdır. Geleceğe dönük bu formdaki olumsuz düşünce umutsuzluk kavramının temelini oluşturmaktadır (O'Connor, R.C. Cheyne, W.M. ve Connery, H., 2000, s.156).

Lavender ve Watkins (2004:130) umutsuzluğu, hayata ve geleceğe bakıştaki kötümserlik olarak açıklarken, Kashani ve arkadaşları (1991, s.331), iyimserliğin düşmesi veya ortadan kalkması durumu olarak ifade etmektedirler.

Melges (1969) ise umutsuzluğu "bir amacı gerçekleştirmede sıfırdan az olan olumsuz beklentidir. Umutsuzluk ve umut bu bağlamda karşıt beklentileri simgeler. Umut durumunda hedefe ulaşmak için uygulamaya konulan eylemlerin planlarının gerçekleştirileceği öngörüsü varken; umutsuzluk durumunda bunun aksine başarısızlık ön yargısı vardır" (Akt. Dilbaz ve Seber, 1993, s.135).

Collins ve Cutcliffe (2003, s.176) ise umutsuzluğu genel olarak, geçmişte yaşanan olumsuz yaşantıların sonucu olarak bireyde amaçsızlık, isteksizlik ve karamsarlık olarak gözlemlenmenin mümkün olduğunu ifade etmektedir.

Abramson ve arkadaşları umutsuzluğu; genel olarak bireyin kendisini olumsuz özellikler ile tanımlaması, gelecek ile ilgili olumsuz beklentiler içinde olması, olumsuz yaşantılarını değişmez ve genel kabul etmesi olarak tanımlamaktadırlar (Akt. Mercanlioğlu ve Özerk, 2017, s.22).

Beck ve arkadaşları ise umutsuzluğu, yukarıdaki yaklaşımların ortak unsuru olan duygu durumu yerine onlardan farklı olarak bilişlere vurgu yapmışlar ve "gelecekteki olumsuz sonuçlara yol açabilecek beklenti ve koşullara ilişkin birey tarafından algılanan bilişsel bir bozukluk" olarak tanımlamışlardır (Akt. Mercanlioğlu ve Özerk, 2017, s.124).



Umutsuzluk psikoloji ve psikiyatri alanlarında sıklıkla işlenen bir konu olabilmektedir. Umutsuzluk ve geleceğe yönelik olumsuz bakış açısı ya da ön yargısının, depresyonun belirleyici özelliklerinden biri olması bağlamında önemli olduğu vurgulanmaktadır. Ayrıca, umutsuzluk ile depresyon ve öz kıyım arasında ilişki olduğu belirtilmektedir (Ulucan, H., Kılınç, M., Kaya, K. ve Türkçapar, Ü., 2011, s.350).

Gerek meslek seçimi gerekse icrası ile ilişkili olarak umutsuzluk kavramının ele alındığı da görülmektedir. Meslek seçimi ve mesleğe girme genel olarak, insan hayatında psikolojik bir gelişiminin sonucu olarak ifade edilmektedir (Tan ve Baloğlu, 2013, s.128).

Binbaşıoğlu (1947, s.48,51) doyurucu bir meslek seçebilmek için, iki hususun çok iyi saptanması gerektiğini ifade etmektedir. Bunlardan biri bireyin kişilik özellikleri, diğeri ise seçtiği mesleğin özellikleridir. Ancak bunların da yeterli olmadığını, bu iki özelliğin uyuşmasının önemli olduğunu, aksi durumda bireyin kişilik özelliklerine, ilgi ve yeteneklerine uygun olmayan bir mesleği seçmesinin; bireyi sürekli huzursuzluklara sürüklediğini ve ruh sağlığını bozabileceğini belirtmektedir.

Öner (1982), bireyin kendini ifade edebilmesi ve kendini gerçekleştirmesinin ancak seçtiği mesleğin gerektirdiği özellikler ile kendinde algıladığı özellikler arasında bir bağdaşım olması ile mümkün olabileceğini ifade etmektedir. Aksi söz konusu olduğunda birey kendi içinde çatışmalar yaşayacak ve kendini az ölçüde gerçekleştirebilecek ve tüm bunların sonucunda geleceğe yönelik umutsuzluk duygu ve düşüncesi ile hareket edecektir (Akt. Bozanoğlu ve Özerk, 2017, s.217).

Lecky, olumlu bir psikolojik sağlık için kişinin benlik tasarımı ile bireyin idealize ettiği "ben" ile gerçek yaşantısı arasında iyi bir tutarlılık, örtüşme ve uyum olması gerektiğinin önemini vurgulamıştır. Lecky' e göre "birey ne kadar benlik tasarımına uygun davranabilirse, kendini o denli rahat hisseder; ideal benliğine ne kadar ters düşen yaşantıların etkisinde kalırsa, o kadar huzuru kaçar ve kaygılanır". Lecky, bireyin kendi değer yargıları ve ideale uygun olan davranışları sergilemesi; bireyin hem kendine olan saygısını ve güvenini hem de mutluluğunu çoğaltabileceğini ifade etmiştir (Balkış, 2015, s.288).

Super'e (1963) göre de meslek seçimi aslında bireyin benlik tasarımının mesleki bir kavram ile ifadesidir şeklinde belirtilmiştir. Yani

“birey meslek tercihini ifade ederken aslında ben şu ya da bu biçimde bir insanım demektedir” (Akt. Kuzgun, 2016, s.109).

Kuzgun, gerçek meslek gelişiminin bir kişilik gelişimi olduğunu ve meslek seçimini gerçekleştirebilmek için ilk olarak sağlıklı bir kişilik gelişimini gerçekleştirmek gerektiğini (yani sağlıklı bir ego bütünlüğünü oluşturmak gerektiğini) ifade etmektedir (Kuzgun, 2016, s.116).

Köknel, eğer birey kendi özellikleri ile mesleğin gerektirdiği özellikler arasında bir bağdaşım olmadan mesleğini icra etmeye devam ederse bu durum bireyin doğrudan ruh sağlığını etkileyecektir. Bireyde zaman içinde “kişilik bütünlüğünü bozmayan, benlikte çökme, parçalanma yapmayan; duygulanım ve bilişsel alanda niteliksel değişimler gösteren” fakat gerçeklikle bağını koparmadan devam eden ruhsal kaynaklı hastalıklar olarak tanımlanan nevrozlar oluşacağını ifade etmektedir (Köknel, 1989, s.229).

Bu çalışmanın amacı, kabin ekibi üyelerinin mesleğin gerektirdiğini düşündükleri ego durumu ile kendilerinde algıladıkları ego durumları bağdaşımının, geleceğe yönelik umutsuzluk düzeyleri ile ilişkisini ortaya koymaktır. Ek olarak, kabin ekibi üyelerinin, aşağıda sıralanan araştırma sorularında yer verilen demografik özellikleri ile geleceğe yönelik umutsuzluk düzeyleri arasındaki ilişki düzeyini incelemektir.

1. İncelenen ego durumlarının dağılımları arasında bir uyum var mıdır?
  - a. Kabin ekibi üyelerinin kendilerinde algıladıkları baskın ego durumlarının frekans dağılımları arasında bir uyum var mıdır?
  - b. Kabin ekibi üyelerinin meslekte algıladıkları baskın ego durumlarının frekans dağılımları arasında uyum var mıdır?
2. Kabin ekibi üyelerinin kendilerinde algıladıkları ve meslekte algıladıkları baskın ego durumları arasında bir uyum var mıdır?
3. Kendilerini farklı baskın ego durumlarında algılayan kabin ekibi üyelerinin umutsuzluk düzeyleri arasında fark var mıdır?
4. Mesleklerinde farklı baskın ego durumlarını algılayan kabin ekibi üyelerinin umutsuzluk düzeyleri arasında fark var mıdır?
5. Kabin ekibi üyelerinin baskın ego durumları ile meslekte algıladıkları baskın ego durumu aynı olanlarla farklı olanların umutsuzluk düzeyleri arasında fark var mıdır?

Kabin Ekibi Üyelerinin Mesleğin Gerektirdiğini Düşündükleri Ego Durumları ile Kendilerinde Algıladıkları Ego Durumlarının Örtüşmesinin (Bağdaşımının) Geleceğe Yönelik Umutsuzluk Düzeyleri ile İlişkisi

6. Kabin ekibi üyelerinin cinsiyetleri bakımından umutsuzluk düzeyleri arasında fark var mıdır?
7. Medeni durumları bakımından kabin ekibi üyelerinin umutsuzluk düzeyleri arasında fark var mıdır?
8. Kabin ekibi üyelerinin öğrenim durumları ile umutsuzluk düzeyleri arasında bir fark var mıdır?
9. Kabin ekibi üyelerinin meslekteki kıdeme bağlı olarak umutsuzluk düzeyleri arasında fark var mıdır?
10. Farklı nedenlerle mesleği tercih edenlerin umutsuzluk düzeyleri arasında fark var mıdır?
11. Farklı nedenlerle çalıştığı kurumu tercih edenlerin umutsuzluk düzeyleri arasında fark var mıdır?
12. Kabin ekibi üyelerinin kariyer yapabileceğine dair inanç düzeyleri ile umutsuzluk düzeyleri arasında anlamlı bir fark var mıdır?

### **Araştırmanın Yöntemi**

Araştırma betimsel bir araştırma olup, araştırma sorularını cevaplamada ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. Araştırma öncesinde İstanbul Arel Üniversitesi Etik Kurulu'ndan onay alınmıştır.

### **Evren ve Örneklem**

Araştırma evrenini Türkiye' de faaliyet gösteren havayolu şirketlerinin kabin ekibi üyeleri oluşturmaktadır. Araştırma örneklem grubunu ise 2018 yılında İstanbul ili içerisindeki havayolu şirketlerine bağlı olan Kabin Hizmetleri Başkanlığı'nda görev yapan ve araştırmaya katılımı kabul eden 220'si kadın ve 80'i erkek olmak üzere toplam 300 kabin ekibi üyesi oluşturmaktadır.

### **Araştırmanın Sayıtları**

- a. Araştırma katılımcılarının araştırmadaki tüm anketlere (sorulara) içtenlikle ve gerçekçi yanıtlar verdikleri varsayılmıştır.
- b. Araştırma da kullanılan ölçekler geçerli ve güvenilirlerdir.
- c. Çalışmanın yapıldığı havayolu şirketlerinde kurumsal bir yapı olduğu varsayılmaktadır.

- d. Araştırmadaki çalışma havayolu şirketlerinde görev yapan kabin ekibi üyelerini temsil edebilecek nitelik ve nicelikte olduğu varsayılacaktır.

### **Araştırmanın Sınırlılıkları**

1. Yapılan araştırma, araştırmaya katılımda bulunan kabin ekibi üyelerinin geleceğe yönelik umutsuzluk düzeyleri ile sınırlıdır.
2. Yapılan araştırmanın grubu, biri resmi diğeri özel olmak üzere iki havayolu şirketinde görev yapan 300 kabin ekibi üyesi ile sınırlıdır.
3. Araştırma amaç bölümünde yer alan sorular ile sınırlıdır.
4. Araştırma kabin ekibi üyelerinin kendilerinde algıladıkları ego durumunun belirlenmesi, "Ego Durumları Ölçeği" verileri ile sınırlıdır.
5. Araştırma da mesleğin gerektirdiğini düşündükleri ego durumunun belirlenmesi, "Ego Durumları Ölçeği" verileri ile sınırlıdır.
6. Araştırma, "Beck Umutsuzluk Ölçeği" verileri ile sınırlıdır.
7. Araştırma, "Kişisel Bilgi Formu" verileri ile sınırlıdır.

### **Veri Toplama Araçları**

**Kişisel Bilgi Formu:** Araştırmanın örneklemini oluşturan katılımcıların demografik özelliklerini tespit etmek amacı ile araştırmacı tarafından hazırlanan Kişisel Bilgi Formu kullanılmıştır. Bu formda katılımcılara; çalıştığı kurum, ünvan, yaş, cinsiyet, medeni durum, öğrenim durumu, meslekte geçirdiği süre, ana – baba öğrenim durumu, mesleği tercih etme nedeni, çalıştığı kurumu tercih etme nedeni ve kariyer yapabileceğine dair inanç düzeyi hakkında bilgi toplamaya yönelik sorular sorulmuştur.

**Ego Durumları Ölçeği :** Eric Berne her bireyin ayrı ve değişik davranış kaynakları olan üç ego durumunun olduğu ileri sürmüştür. Bunlar Ebeveyn Ego Durumu, Yetişkin Ego Durumu, Çocuk Ego Durumudur. Berne' nin bu düşüncesinden yola çıkarak bireyin ego durumlarını belir-

lemek amacıyla “Ego Durumları Ölçeği” geliştirilmiştir. Ölçeğin orijinali Williams tarafından 1978’de geliştirilmiş ve Arı (1989) tarafından Türkçe’ye uyarlanan 95 sıfatlık ölçek kullanılmıştır. Ölçeğin orijinali Williams tarafından 1978’de geliştirilmiş ve Arı (1989) tarafından Türk kültürü için yeniden geliştirme çalışmaları yürütülmüştür. Ölçek, insanı tanımlayan 95 sıfattan oluşan bir listeden oluşmaktadır. Ölçeğin geçerlik çalışmalarında, mantıksal ve istatistiksel yaklaşımdan yararlanılmıştır. Mantıksal geçerlik ile ilgili olarak uzman kanısına başvurulmuştur. Ölçeği oluşturan sıfatların puanlanmasında yararlanılan altı hakemin değerlendirmeleri arasındaki yüksek tutarlılık, ölçeğin mantıksal geçerliği için önemli bir kanıt sayılmıştır.

Ölçeğin benzer ölçekler geçerliği, Akkoyun ve Bacanlı (1988) tarafından Türkçe’ye uyarlanan “Gough ve Heilbrun Sıfat Tarama Listesi” kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Her iki ölçeğin benzer alt ölçekleri arasında Eleştirel Ebeveyn için  $r = 0.87$ , Koruyucu Ebeveyn için  $r = 0.91$ , Yetişkin için  $r = 0.93$ , Doğal Çocuk için  $r = 0.76$  ve Uygulu Çocuk için  $r = 0.70$ ’lik korelasyon katsayıları bulunmuştur. Güvenirlik ile ilgili çalışmalarda ise, testin aralıklı tekrarı yönteminden yararlanılmıştır. İki uygulamadan elde edilen ego durumu puanları arasında Eleştirel Ebeveyn için  $r = 0.73$ , Koruyucu Ebeveyn için  $r = 0.83$ , Yetişkin için  $r = 0.81$ , Doğal Çocuk için  $r = 0.77$  ve Uygulu Çocuk için  $r = 0.74$ ’lük tutarlılık katsayıları elde edilmiştir. Tüm bu veriler ölçeğin geçerli ve güvenilir bir ölçme aracı olduğuna işaret etmektedir (Bozanoğlu ve Özerk, 2017; Özerk, Ada ve Özerk, 2018).

**Beck Umut/Umutsuzluk Ölçeği** : Araştırmada, Beck ve arkadaşları (1974) tarafından geliştirilen Beck Umutsuzluk Ölçeği’ nin (BUÖ’ nun) Seber (1991) tarafından Türkçeye çevirisi yapılan, gerekli çalışmalardan sonra son şekli verilen formu kullanılmıştır (Öner, 2012, s.401). Beck ve arkadaşları ölçeği geliştirdikleri esnada iki kaynaktan yararlanmışlardır: Bunlardan biri gelecek ile ilgili tutumlar çizelgesi diğeri ise klinikçilerin kaydettiği psikiyatrik hastaların kötümserlik ifadeleridir. Bu noktada seçilen ifadeler açıklık ve içerik yönünden klinikçiler tarafından incelenmiştir. Buna ek olarak, tesadüfi olarak seçilmiş depresif olmayan hasta örneklemelerine uygulanmıştır. Bütün bu kaynaklardan elde edilen

bilgiler doğrultusunda gerekli görülen kavram ve kelimeler üzerinde düzeltmeler yapılarak, ölçeğe son şekli verilmiştir (Öner, 2012, s. 401).

Seber ve arkadaşları (1993), Umutsuzluk Ölçeği'nin 11 doğru ve 9 yanlış yanıtı olan 20 önermeden oluştuğunu ifade etmektedirler. Ölçek kendi kendine yanıtlanabilmektedir. Anahtara uygun her bir yanıt için 1, uygun olmayan her bir yanıt için ise 0 puan verilmektedir. Ortaya çıkan aritmetik toplam "Umutsuzluk puanı" olarak kabul edilmektedir. Puanların olası değişkenliği 0 ile 20 arasındadır. 1, 6, 13, 15 ve 19. sorular gelecek ile ilgili duyguları; 2, 3, 9, 11, 12, 16, 17 ve 20. sorular motivasyon kaybını; 4, 7, 14 ve 18. sorular gelecek ile ilgili beklentileri ifade etmektedir. Diğer bir deyişle önermeler duygusal, motivasyonel ve de bilişsel etmenlerden oluşmaktadır. Öner (2012), 0-20 değerleri arasında değişebilen puanların yüksek olduğunda umutsuzluğu, düşük olduğunda umudu gösterdiğini belirtmiştir (Öner, 2012: 400). Bu çalışmada istatistiksel hesaplama kolaylığı ve olası toplam puanın 0 olması ihtimaline karşı 0 yerine 1, 1 yerine de 2 puanı kullanılmıştır. Bu durumda çalışmaya katılanların bu çalışmada ölçekten alabileceği en düşük değer 20, en yüksek değer de 40 olmalıdır.

Seber ve arkadaşları (1993), BUÖ'nün Türkiye'deki geçerliliği ve güvenilirliği üzerine yaptıkları çalışmada Cronbach Alpha katsayısını 0,86 olarak bulmuşlardır. Ölçeğin mevcut örneklem için Cronbach Alpha değeri 0,84'tür. Umutsuzluk düzeyini belirlemekle ilgili kesin bir kesme noktası bulunmamakla birlikte aşağıdaki şekilde değerlendirilmiştir:

0,33'den az- düşük,

0,33-0,66'dan az- orta,

0,66 ve üzeri- yüksek olarak belirlenmiştir (Akt. Mercanlıoğlu ve Özerk, 2017).

### **Verilerin Toplanması**

Veri toplama araçları gönüllülük esasına göre çalışmaya katılmak isteyen havayolu işletmelerinde görev yapan kabin ekibi üyelerinin katılımıyla yapılmıştır. Uygulamadan önce çalışmacı kendisini tanıtmış, çalışmanın amacı hakkında ve Ego Değerlendirme Ölçeği ile Kişisel Bilgi Formu'nu nasıl doldurmaları gerektiği konularında bilgilendirme yapılmıştır. Ölçme araçları doldurulmadan önce katılımcılara

bilgilendirilmiş onam formu verilerek gizlilik sınırları ve katılımcıların hakları konusunda da bilgilendirmede bulunulmuştur.

Veri toplama araçları kabin ekibi üyelerine, eğitim ya da nöbet görevi esnasında gruplar halinde fakat birbirlerinden etkilenmeyecekleri bir oturma düzeninde araştırmacı tarafından şahsen uygulanmıştır.

### **Verilerin Analizi**

Kabin ekibi üyelerinin mesleğin gerektirdiğini düşündükleri ego durumları ile kendilerinde algıladıkları ego durumları ki-kare istatistiği ile karşılaştırılmıştır. Kabin ekibi üyelerinin kendilerinden beklenen ve gözlenen ego durumları bağdaşımının uygunluğunu anlamak amacıyla da ki-kare uyum istatistiği yapılmıştır. Bu analiz aynı zamanda biri sınıflamalı, diğeri sıralamalı olan iki değişken arasında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığını test etmek için de kullanılmaktadır (Büyüköztürk, 2017:158).

Analiz sonucu elde edilen ki-kare değerinin anlamlı çıkması durumunda ise post-hoc Tukey testlerinden yararlanılmıştır.

Araştırma kapsamında tüm verilerin anlamlılık düzeyi  $p < 0,05$  düzeyinde sınanmıştır. Elde edilen verilerin analizi SPSS 22.00 istatistik paket programı ve Microsoft excel programı kullanılarak yapılmıştır.

### **Bulgular**

#### **Katılımcıların Demografik Bilgileri**

Örneklem grubunun demografik özelliklerine ilişkin frekans, yüzdeler ve yığılmış frekanslar Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1 incelendiğinde; çalışmaya katılanların %44’ ünün yaşının 30 ve yukarısı olduğu, kadınların oranının %73,3, büyük çoğunluğunun üniversite mezunu (%77,3) ve evlilerin daha fazla olduğu (%74) görülecektir.

Tablo 1. Çalışanların Demografik Özelliklerine İlişkin Frekans Tablosu

	Gruplar	<i>f</i>	%	% <sub>yig</sub>
Yaş	22-23	34	11,3	11,3
	24-25	37	12,3	23,7
	26-27	53	17,7	41,3
	28-29	44	14,7	56,0
	30 ve Yukarısı-	132	44	100
	Toplam	300	100	
Cinsiyet	Kadın	220	73,3	73,3
	Erkek	80	26,7	100
	Toplam	300	100	
Öğrenim Düzeyi	Lise	37	12,3	12,3
	Üniversite	232	77,3	89,7
	Yüksek Lisans	31	10,3	100
	Toplam	300	100	
Medeni Hali	Evli	222	74,0	74,0
	Bekar	78	26,0	100
	Toplam	300	100	
Meslek	Biyolog	19	6,3	6,3
	Filoloji	23	7,7	14,0
	Halkla İlişkiler	22	7,3	21,3
	İşletme/İktisat	39	13,0	34,3
	Kimyager	14	4,7	39,0
	Mühendislik	18	6,0	45,0
	Öğretmenlik	34	11,3	56,3
	Tekniker	12	4,0	60,3
	Turizm Otelcilik	37	12,3	72,7
	Diğer	82	27,3	100
Kurum	Özel	121	40,3	40,3
	Kamu	179	59,7	100
	Toplam	300	100	
Unvan	Kabin Memuru	230	76,7	76,7
	Kabin Amiri	70	23,3	100
	Toplam	300	100	
Meslek süresi	0-3	156	52	52,0
	4-7	58	19,3	71,3
	8-11	37	12,3	83,7
	12-15	27	9,0	92,7
	16 ve yukarısı	22	7,3	100
	Toplam	300	100	



Farklı mesleklerden gelip mesleğini belirten kabin ekibi üyelerinin yoğunlukla işletme-iktisat alanından (%13) geldiği, devlet havayolu taşımacılığı kurumunda çalışanların %59,7 olduğu ve unvan bakımından da kabin memurlarının büyük çoğunluğu (%76,7) oluşturduğu anlaşılmaktadır. Çalışanların yarıdan fazlası (%52) 0-3 yıl kıdeme sahiptir.

## İstatistikî Sonuçlar

Çalışanların kendilerinde algıladıkları ve meslekte algıladıkları baskın ego durumları arasında bir uyum olup olmadığını belirlemek için Ki Kare Uyum İyiliği analizi yapılmıştır. Sonuçlar Tablo 2'de görülmektedir.

*Tablo 2. Kabin Ekibi Üyelerinin Kendilerinde Algıladıkları ve Meslekte Bekledikleri Baskın Ego Durumlarına İlişkin Ki Kare Uyum İyiliği Analizi Sonucu*

Ego durumları	Algılayan birey sayısı	Meslekte bekleyen birey sayısı
Eleştirel Ebeveyn	2	10
Koruyucu Ebeveyn	108	193
Yetişkin	187	77
Uygulu Çocuk	2	6
Doğal Çocuk	1	14
<b>Toplam</b>	<b>300</b>	<b>300</b>

Ki Kare değeri	Serbestlik derecesi	Anlamlılık
215,716	4	,000

Analiz sonucu bu iki frekans dağılımının istatistiksel olarak anlamlı düzeyde uyumsuz olduğunu göstermektedir,  $X^2(4, N = 300) = 215,716, p < .05$ .

Örneklemin bütünü ele alınıp incelendiğinde, kabin ekibi üyelerinin baskın ego durumları bakımından kendilerini algılamaları ile mesleği algılamaları arasında bir bağdaşım (örtüşme) bulunmamaktadır.

Kabin ekibi üyelerinin cinsiyetine bağlı olarak umutsuzluk düzeyleri arasındaki farkı belirlemek için bağımsız gruplar t- testi uygulanmıştır. Sonuçlar tablo 3'de verilmiştir.

**Tablo 3. Kabin Ekibi Üyelerinin Cinsiyetleri Bakımından Umutsuzluk Düzeyleri Arasındaki Farka İlişkin Bağımsız Gruplar t Testi Sonuçları**

Gruplar	N	$\bar{x}$	ss	t Testi		
				t	Sd	p
Kadın	220	23,13	2,84	-2,84	298	,005
Erkek	80	24,28	3,63			

Tablo 3’de erkek üyelerin umutsuzluk puan ortalamaları ( $\bar{x}$ =24,28) kadın üyelerin umutsuzluk puanlarından ( $\bar{x}$ =23,13, istatistiksel bakımdan anlamlı derecede yüksek görülmektedir ( t (-284, Sd= 298), p= ,005.

Kabin ekibi üyelerinin umutsuzluk düzeylerinin çalıştığı kurumu seçme nedenleri bakımından karşılaştırılması için Tek Yönlü Varyans Analizi uygulanmıştır. Sonuçlar Tablo 13’de görülmektedir.

**Tablo 4. Kabin Ekibi Üyelerinin Çalıştığı Kurumu Seçme Nedenlerine Göre Umutsuzluk Düzeyleri Arasındaki Farklara İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları**

f, $\bar{x}$ ve ss Değerleri		ANOVA Sonuçları								
Puan	Grup	N	$\bar{x}$	ss	Var. K.	KT	Sd	KO	F	p
Umutsuzluk	Marka	94	22,96	2,55	<b>G.Arası</b>	95,01	3	31,67	3,359	,019
	Ücret	51	23,82	2,70	<b>G.İçi</b>	2790,91	296	9,42		
	Kariyer	88	23,05	3,31	<b>Toplam</b>	2885,92	299			
	Başvuru Kabul	67	24,32	3,62						

Kabin ekibi üyelerinin çalıştıkları kurumları seçme nedenlerine bağlı umutsuzluk düzeylerinin Tek Yönlü Varyans Analizi ile karşılaştırılması sonucunda grupların umutsuzluk düzeylerinde istatistiksel bakımdan anlamlı bir farklılığa rastlanılmıştır ( $F_{(3-296)}=3,359$  p< 05).

Çalıştığı kurumu seçme nedenleri bakımından umutsuzluk düzeyleri farklılaşmaktadır. Farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek için post-hoc Tukey testi yapılmıştır. Tukey testi analiz sonuçları bu farkın kurumu başvurusu kabul edildiği için seçtiğini beyan eden grubun umutsuzluk düzeyinin ( $\bar{X}$  =24,32) kurumu marka saygınlığına bağlı tercih eden grubun umutsuzluk düzeyinden ( $\bar{X}$  =22,96) anlamlı derecede yüksek olduğundan kaynaklandığını göstermektedir.

Kabin Ekibi Üyelerinin Mesleğin Gerektirdiğini Düşündükleri Ego Durumları ile Kendilerinde Algıladıkları Ego Durumlarının Örtüşmesinin (Bağdaşımının) Geleceğe Yönelik Umutsuzluk Düzeyleri ile İlişkisi

Kabin ekibi üyelerinin kariyer yapabileceklerine ilişkin inanç düzeyleri “Hemen hemen hiç yok” (1) dan “Çok yüksek” (5) e uzanan 5 li Likert tipi bir soruyla belirlenmiştir. Bu sorudan elde edilen puanlarla bireylerin Beck Umutsuzluk Ölçeği’nden aldığı puanlar arasında Pearson Momentler Çarpımı Korelasyon Katsayısı hesaplanmıştır. Sonuçlar Tablo 5’de görülmektedir.

*Tablo 5. Kabin Ekibi Üyelerinin Kariyer Yapabileceğine Dair İnanç Düzeyleri İle Umutsuzluk Düzeyleri Arasındaki İlişki*

	(1)	(2)
(1) Kariyere ilişkin inanç düzeyi	1	-,383**
(2) Umutsuzluk düzeyi		1

\*\*p < ,01

Tablo 5 incelendiğinde katılımcıların kariyer yapabileceklerine ilişkin inanç düzeyleri ile umutsuzluk düzeyleri arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ( $r = -.383$ ,  $p < .01$ ). Kariyer yapabileceklerine ilişkin inançları yükseldikçe umutsuzluk düzeyleri düşme eğilimindedir.

Kendilerini ve mesleklerini aynı ego durumunda algılayan kabin ekibi üyeleri ile kendilerini ve mesleklerini farklı ego durumunda algılayan kabin ekibi üyeleri arasında umutsuzluk düzeyleri bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık görülmemiştir.

## Sonuç ve Tartışma

Katılımcıların büyük çoğunluğunun üniversite mezunlarından oluşması (%77,3), günümüz rekabet koşullarında mesleğin profesyonel bir hizmeti gerektirmesi nedeniyle işverenlerin mesleğin gerektirdiği alandan mezunlara yer veriyor olmaları ile açıklanabilir.

Araştırmada incelenen kabin ekibi üyelerinin kendilerini algıladıkları ego durumları bağlamında ise; tablo 2’ de görüldüğü üzere; araştırmaya katılan kabin ekibi üyelerinden 187 kişi (%62,34’ ü kendilerini Yetişkin ego durumunda algılamakta, 108 kişi (%36’ sı) Koruyucu Ebeveyn ego durumunda algılamakta ve 1 kişi de (%0,33) Doğal Çocuk ego durumunda algılamıştır.

Kabin ekibi üyelerinin büyük bir çoğunluğunun kendilerini Y ego durumunda algılamaları bulgusu, toplumumuzda hemen hemen bütün çalışmalarda ortaya çıkan anne baba tutumları ile yakından ilişkili olarak düşünülebilir. Çünkü TA kuramına göre KE veya EE ego durumunda ebeveynlere sahip olan ve onları gözlemleyen çocuklarda UÇ ego durumu onanmış olsa da birey, yetişkin bir birey olarak kabul görmek ister ve Y ego durumunu arzular.

Çalışanların en az olarak (%2) DÇ ego durumunda kendilerini algılamaları ise aynı şekilde kültürümüzde çocuk yetiştirmede gerek ailede gerekse eğitim sisteminde DÇ ego durumuna izin verilmemesi, genellikle UÇ ego durumunun sosyal çevre tarafından “onanması” tutumuyla açıklanabilir.

Kabin ekibi üyelerinin cinsiyetine bağlı olarak umutsuzluk düzeyleri arasındaki farkı belirlemek için bağımsız gruplar t- testi uygulanmıştır. Erkek üyelerin umutsuzluk puan ortalamaları ( $\bar{x}=24,28$ ,  $sd=298$ ) kadın üyelerin umutsuzluk puanlarından ( $\bar{x}=23,13$ ,  $sd=298$ ) istatistiksel bakımdan anlamlı derecede yüksek görülmektedir,  $t(298) = -2,84$ ,  $p = ,005$ . Diğer bir deyişle, erkek kabin ekibi üyelerinin umutsuzluk puanı kadın kabin ekibi üyelerinin umutsuzluk puanından daha yüksektir.

Üngüren ve Ehtiyar'ın (2008) Turizm ve Otelcilik Hizmetleri öğrencilerinin tipolojilerini ele aldıkları çalışmada kız öğrencilerin erkek öğrencilerden tüm sınıflar düzeyinde daha yüksek oranda iyimserlik puanına sahip oldukları bulgusu araştırmanın bulgularını desteklemektedir.

Çelikel ve Erkorkmaz'ın üniversite öğrencileri ile yaptıkları çalışmadan (2008) elde edilen bulgular ile tüm öğrencilerde Beck Umutsuzluk Ölçeği puan ortalaması erkeklerde kızlara oranla anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur. Bu araştırma bulguları ile araştırma bulgularımız örtüşmektedir.

Okumuş, Özben ve Argun (2003)'un yaptığı çalışmada erkeklerin umutsuz oranının kadınların umutsuzluk puanından daha yüksek çıktığını belirtmişlerdir (Akt., Okumuş ve ark., 2013). Bu araştırma sonuçları ile araştırma bulgularımız örtüşmektedir.

Özmen ve ark., (2006), lise öğrencilerinde umutsuzluk düzeyini etkileyen etkenlere ilişkin yapılan çalışmanın bulguları ile araştırma bulgularımız örtüşmektedir.

Bulgularımızı destekleyen bir başka çalışma ise Deniz ve Tican' ın (2017), öğretmen adaylarının öz yeterlik inançları ile mesleki kaygılarına yönelik incelemesidir. Bu çalışmada da erkek öğretmen adaylarının geleceğe yönelik kaygı düzeyleri kadın öğretmen adaylarına göre anlamlı düzeyde daha yüksek bulunmuştur.

Bulgulardan elde edilen sonuçlara göre, daha önce yapılan çalışmalarda da erkeklerin umutsuzluk puanlarının kadınlara oranla yüksek çıkmasında geleneksel Türk toplum yapısında erkeğe verilen rolün etkili olduğu ifade edilmiştir (Akt., Okumuş ve ark., 2013). Diğer bir ifade ile ataerkil toplumda yaşıyor olmanın erkeğe başta ekonomik faktörler olmak üzere yüklediği rol ve sorumluluğun bir ifadesidir denilebilir (Özben ve Argun, 2003).

Farklı nedenlerle mesleği tercih eden kabin ekibi üyelerinin umutsuzluk düzeyleri arasındaki farkları belirlemek için Tek Yönlü Varyans Analizi uygulanmıştır. Umutsuzluk düzeyi en yüksek grup mesleği işe ihtiyacı olduğu için (ekonomik nedenler) seçmiş olanlar ( $\bar{x}=24,40$ ) iken, umutsuzluk düzeyi en düşük grup ( $\bar{x}=22,83$ ) ise üniversite mezuniyetleri ile uyumlu olduğu için bu mesleği seçenler olarak görülmektedir.

Deveci, Ulutaşdemir ve Açık (2011), yaptıkları çalışmada bir mesleki eğitim merkezi öğrencilerinde umutsuzluk düzeylerine ve umutsuzluğu belirleyen faktörleri incelemişlerdir. Araştırmanın bulgularına göre öğrencilerin umutsuzluk düzeyi ortalama puanın üzerinde bulunmuş etkileyen faktörler arasında iş değişikliği ve yaptığı işi sevmeme nedenleri yer almıştır. Özmen ve ark., (2006), lise öğrencilerinde umutsuzluk düzeyini etkileyen etkenlere ilişkin yaptıkları çalışmada ise sosyoekonomik düzeyi daha düşük ailelerde yaşayan ergenlerin umutsuzluk düzeylerinin oldukça yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Bu çalışmada yer alan bulgular ile araştırmamızdaki bulgular örtüşmektedir.

Gürbüz ve Sözen' in (2016) kabin ekibi üyeleri üzerinde gerçekleştirdikleri çalışmada, öğrenim düzeyinin problem çözme ve kendine güven ile pozitif yönde anlamlı bir ilişkiye sahip olması araştırma bulgularımızı destekler niteliktedir.

Poyraz ve Kama' nın (2008), işten ayrılma niyetini etkileyen değişkenleri inceledikleri çalışmada, öğrenim düzeyi ile mesleğin örtüştüğü alandan mezun olma değişkenleri ile işten ayrılma niyeti arasında negatif yönde anlamlı bir ilişkinin bulunmuş olması, bu bulguyu ekonomik

kaygının da yorduyor olma bulgusu araştırma bulgularımızı desteklemektedir.

Çalışanların çalıştıkları kurumu tercih etme nedenlerine bağlı olarak umutsuzluk düzeylerinin farklılaştığı görülmüştür. Dolayısıyla, farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek için post-hoc Tukey testi yapılmıştır. Tukey testi sonuçlarına göre, bu farkın kurumu başvurusu kabul edildiği için seçtiğini beyan eden grubun umutsuzluk düzeyinin ( $\bar{X} = 24,32$ ) kurumu marka saygınlığına bağlı tercih eden grubun umutsuzluk düzeyinden ( $\bar{X} = 22,96$ ) anlamlı derecede yüksek olduğundan kaynaklandığını göstermektedir. Diğer bir deyişle, çalışanların ilgili kuruma başvurusu kabul edildiği için tercih ettiğini beyan eden grubun umutsuzluk düzeyinin, kurumu marka faktöründen dolayı tercih eden grubun umutsuzluk düzeyinden yüksek olduğunu göstermektedir.

Katılımcıların kariyer yapabileceklerine ilişkin inanç düzeyleri ile umutsuzluk düzeyleri arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür ( $r = -.383$ ,  $p < .01$ ). Diğer bir ifade ile kariyer yapabileceklerine ilişkin inançları yükseldikçe, umutsuzluk düzeyleri düşme eğilimindedir.

Umutsuzluk düzeyleri bakımından kendilerini ve mesleklerini aynı ego durumunda algılayanlar ile farklı algılayanlar arasında bir fark olmadığı da görülmüştür. Erkek çalışanların kadın çalışanlara kıyasla daha yüksek umutsuzluk yaşadıkları ve umutsuzluk düzeyinin çalışılan kurumu tercih nedenine bağlı olarak anlamlı derecede farklılaştığı ortaya çıkmıştır.

Yukarıda cinsiyet ile umutsuzluk ilişkisinde yer verilen çalışmalar (Üngüren ve Ehtiyar, 2008; Çelikel ve Erkorkmaz, 2008; Okumuş, Özben ve Argun, 2003; Özmen ve ark., 2006; Deniz ve Tican, 2017) araştırmanın bu bulgusunu desteklemektedir.

## Öneriler

Araştırmanın ortaya koyduğu sonuçlara göre ve yorumlardan hareketle şu önerilerde bulunulabilir:

1. Araştırma, havayolu taşımacılığı alanındaki daha fazla sayıda şirketin kabin ekibi üyeleri üzerinde gerçekleştirilerek genişletilebilir, bulgular karşılaştırılabilir ve geliştirilebilir.
2. Araştırma havayolu taşımacılığı alanında başka ülkelerdeki büyük Ölçekli şirketlerin kabin ekibi üyeleriyle gerçekleştirilerek ve kültürel değişkenler de araştırmaya dahil edilerek karşılaştırmalı bir çalışma gerçekleştirilebilir.
3. Araştırmalar ve bulgular işe uygun personel seçiminin ne denli önemli olduğunu ortaya koymaktadır. Dolayısıyla havayolu taşımacılığında kabin ekibi işe alım görüşmelerinde, adayların ego durumları ve mesleğin gerektirdiği ego durumları arasındaki bağdaşımın en başta saptanması ve ikinci adım olarak da beklentilerinin ne olduğunu anlamaya ve beklentilerin karşılıklı örtüşme düzeylerini artırmaya yönelik çalışmalar uygulamaya konulabilir.
4. Üniversitelerin Kabin Hizmetleri, Sivil Havacılık, Havacılık Yönetimi ve benzeri bölümlerinde, bütünleyici iletişimlerde bulunabilmeleri bakımından, hizmet içi eğitimlerde TA kuramına yer verilmesi müşteri memnuniyeti ve çalışan devri (turnover) bakımından önemli yararlar sağlayabilecektir.
5. Araştırma, ulusal ve uluslararası değişimlerle ilişkili olarak sektörel ihtiyaçlar doğrultusunda belli aralıklarla (örneğin 5 yılda bir) tekrarlanarak bulgular karşılaştırılabilir ve ek çalışmalar planlanıp uygulamaya konulabilir.

**EXTENDED ABSTRACT**

**The Relationship of The Compability Level Between  
Self Perceived Ego States of The Cabin Crew  
Members And The Professional Ego States Thought  
With Their Hopelessness Levels For The Future**

\*

Güner Çifçi - Halis Özerk

*Arel University*

Servicing styles of institutions and organizations have gained importance each passing day coordinately with increasing competition conditions. Enterprises that operate as airline transport have an important position in the transportation sector; they also are the enterprises specific service and structure.

Air transportation is the primary sector in which the stress is intensively experienced because of either time pressure or shift work (Ergün. 2009, p.165). With reference to the expressions of Bülbül and Ergün (2017, p.408), cabin services is one of the essential parts of the airline transport; cabin attendants are the personnel who have the longest communication with the passengers during the process; cabin attendants are the personnel who provide the main service to the passengers; cabin attendants have a direct effect on service quality and perception of satisfaction. In addition to these, cabin attendants have a vital role in providing and maintaining airworthiness.

Cabin attendant is defined as the person who is responsible for providing passenger safety and satisfaction and fulfilling flying safety precautions by taking occupational health and safety and environmental protection measures based on the quality and flying safety standards of the airline within the frame of principles of national and international authorities for the fulfillment of air mission (Mesleki Yeterlilik Kurumu, 2012, p. 9).

It is seen when the studies on transactional analysis are evaluated that there is no research which reveals the relationship between



coherence of ego state necessitated by profession with ego state perceived in themselves and prudential hopelessness levels of cabin attendants. Accordingly, this study is crucial within the context of contributing to the relevant domain.

Although there are several investigations of members of cabin crew, literature has no survey on the ego states of members of cabin crew. The fundamental problem of this research was to scrutinize the relationship between the coherence of ego state necessitated by profession with ego state perceived in themselves.

The purpose of this research was to reveal the relationship between the (expected) ego states that the cabin crew members require during their flight operations with the crew and the passengers, and the level of coherence of the ego states that they perceive (observed) with the cabin crew members' hopelessness toward the future.

The sample of the research was located in the province of Istanbul; government and private airline companies. Ego Situation Scale was applied to members of the cabin team who participated in the survey in the context of Transactional Analysis Theory. In addition, a Personal Information Form created by the Researcher is provided and filled out. Members of the cabin crew were asked to fill in the personality traits that the cabin clerks deemed necessary by the Ego Situations Scale. In addition, members of the cabin crew are required to mark the features they are aware of. However, members of the cabin crew were asked to evaluate the Beck Hopelessness Scale according to the occupation.

The data obtained were evaluated by chi square goodness of fit analysis, one-way analysis of variance and independent samples t-test.

Within the scope of the study, the significance level of all data was tested at  $p < .05$  level. Analysis of the obtained data was done using SPSS 22.0 statistical package program.

44% of the participants were 30 years and older. The ratio of female participants is 73,3%. A great majority of the participants were bachelors (77,3%). The ratio of married ones is higher (74%). It is observed that the members of cabin crew generally graduated from

the departments of business-economics (13%); 59,7% of the participants work in public aerial transportation; more than half of the members (52%) of cabin crew have seniority between 0 and 3 years.

About the cabin crew members' ego states perceived in themselves, 62,34% of them perceive themselves in Adult ego state; 36% of them perceive themselves in Nurturing Parent ego state. The lowest frequency is seen in Natural Child ego state by 0,33.

Within the context of the ego states required by profession; while 64,34% of members of cabin crew perceive themselves in Nurturing Parent Ego State, 2% of the members perceive themselves in Adaptive Child Ego State.

It has been found that the frequency distributions of the dominant ego states that members of the cabin crew perceive themselves as necessitated by their profession are statistically significant. In relation to this, it was found that there was a significant level of mismatch between the members of the Cabin members perceived by themselves and the dominant ego situation they perceived in the profession. The finding that the levels of hopelessness of cabin crew members differed according to gender and educational status variables. In the context of career preference, there were differences between the reasons for preference and the levels of hopelessness. Similarly, a significant relationship was found between career beliefs and hopelessness levels.

### **Kaynakça/References**

- Akkoyun, F. (2011). *Transaksiyonel analiz*. 4. Baskı. Ankara: Nobel Yayınları.
- Arı, R. (1989). *Üniversite öğrencilerinin baskın ego durumları ile bazı özlük niteliklerinin, ben durumlarına, atılabilirlik ve uyum düzeylerine etkisi*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Balkış, B, F. (2015). *Genel psikoloji*. İstanbul: İnkılap Yayınevi.
- Binbaşıoğlu, C. (1974). *Rehberlik*. Ankara: Binbaşıoğlu Yayınevi.

- Bozanoğlu, İ. ve Özerk, H. (2017). The relationship of the compatibility level between self-perceived ego states of the students of faculty of health sciences and the professional ego states thought by the academicians with the academic motivation levels. *Journal of Strategic Research in Social Science (JoSReSS)*, 3(4), 216-218.
- Bülbül, G. ve Ergün, N. (2017). Counterproductive work behavior in air transportation organizations: a study on airline cabin services. *Int. Journal of Management Economics and Business*, 13(2), 407-424.
- Büyüköztürk, Ş. (2017). *Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı*. 23. Baskı. Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- Collins, S. and Cutcliffe, J.R. (2003). Addressing hopelessness in people with suicidal ideation: Building upon the therapeutic relationship utilizing a cognitive behavioural approach. *Journal Of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 10, 175-185.
- Çatak, E. (2012). *İlköğretim okulu öğretmenlerinin yöneticilerinde gözlemledikleri ego durumları ile örgütsel güven arasındaki ilişki*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi SBE, İstanbul.
- Çelikel, Ç.F. ve Erkorkmaz, Ü. (2008). Üniversite öğrencilerinde depresif belirtiler ve umutsuzluk düzeyleri ile ilişkili etmenler. *Nöropsikiyatri Arşivi*, 45, 122-129.
- Deniz, S. ve Tican, C. (2017). Öğretmen adaylarının öğretmen öz- yeterlik inançları ile mesleki kaygılarına yönelik görüşlerinin incelenmesi. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 17(4), 1838-1859.
- Deveci, S. E., Ulutaşdemir, N. ve Açık, Y. (2011). Bir mesleki eğitim merkezi öğrencilerinde umutsuzluk düzeyi ve etkileyen faktörler. *Dicle Tıp Dergisi*, 38(3), 312-317.
- Dilbaz, N. ve Seber, G. (1993). Umutsuzluk kavramı: Depresyon ve intiharda önemi. *Kriz Dergisi*, 1, 134-138.
- Ergün, N. (2009). Örgütlerde etik dışı davranışların nedenleri ve çalışanlara yönelik etik dışı davranışların havayolu taşımacılığı sektörü açısından incelenmesi. *"İş, Güç" Industrial Relation and Human Resources Journal*, 11(3), 149-168.
- Eyicil, T. ve Özerk, H. (2016). The relationship performances of footballers and concordance (compatibility) level of their ego states and

- positions in their team. *Journal of Current Researches on Social Sciences*, 6(1), 117-134.
- Gürbüz, T. İ. ve Sözen, İ. (2016). Kabin ekiplerinin duygusal zekâ yeteneklerinin problem çözme becerilerine etkisi üzerine bir çalışma. *Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(1), 39-60.
- Harris, T. A. (2012). *Ben Ok'im – Sen Ok'sin*. Şahin, M. (ed.), (çev.). Sağlam, N., Uğur H. ve Akıncı, D. İstanbul: Okuyan Us Yayınları.
- Karagülle, A. Ö. ve Birgören, T. (2013). *Havayolu taşımacılığında uçucu ekip yönetimi*. 1. Baskı. İstanbul: Beta Yayınları.
- Kashani, J.H., Stoyls, M.S., Dandoy, A.C., Viadya, A.F. ve Reid, J.C. (1991). Correlates of hopelessness in psychiatrically hospitalized children. *Comprehensive Psychiatry*, 32(4), 330-337.
- Keçeci, A. (2007). *Hemşirelik yüksekokulu öğrencileri ve öğretim üyeleri arasındaki iletişimin transaksiyonel analiz ego durumları açısından değerlendirilmesi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi SBE, İstanbul.
- Köknel, Ö.,(1989). *Genel ve klinik psikiyatri*. İstanbul: Nobel Tıp Kitabevi.
- Kuzgun, Y. (2016). *Rehberlik ve psikolojik danışma*. Ankara: Nobel Yayın.
- Levander, A. ve Watkins, E. (2004). Ruminatin and future thinking in depression. *British Journal of Clinical Psychology*, 43,129-142.
- Mercanlıoğlu, Ç. ve Özerk, H. (2017). The relation of compability level between self- perceived ego states of the students of faculty of health sciences and the professional ego states thought with their hope/hopelessness levels for the future. *Journal of Current Researches on Social Sciences (JoCReSS)*, 3(4), 126-127.
- O'Connor, R.C. Cheyne, W.M. ve Connery, H. (2000). Hopelessness: The role of depression, future directed thinking and cognitive vulnerability. *Psychology, Health and Medicine*, 5(2),155-165.
- Okumuş, F., Metei, M. Bakiyev, E. ve Kaçire, İ. (2013). Umutsuzluk, tükenmişlik ve iş memnuniyeti kavramları arasındaki ilişkinin analizi: Eğitim sektöründe bir uygulama. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 12(47), 191-202.
- Öner, N. (2012). *Türkiye'de kullanılan psikolojik testlerden örnekler bir başvuru kaynağı*. İstanbul: Boğaziçi Üniversitesi Yayınevi.

Kabin Ekibi Üyelerinin Mesleğin Gerektirdiğini Düşündükleri Ego Durumları ile Kendilerinde Algıladıkları Ego Durumlarının Örtüşmesinin (Bağdaşımının) Geleceğe Yönelik Umutsuzluk Düzeyleri ile İlişkisi

- Özerk H., Ada, S. ve Özerk, H. (2018). Öğretmenlerin ve okul yöneticilerinin birbirlerinde algıladıkları ve bekledikleri ego durumlarının ilişkisi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 17(66), 779-800.
- Özmen, D., DüNDAR, E. P., Çetinkaya, Ç. A., Taşkın, O. ve Özmen, E. (2006). Lise öğrencilerinde umutsuzluk ve umutsuzluk düzeyini etkileyen etmenler. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 9, 8-15.
- Poyraz, K. ve Kama, B. (2008). Algılanan iş güvencesinin, iş tatmini, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerinin incelenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(2), 143-164.
- Stewart, I ve Joines, V., (2012), TA Today: A new introduction to transactional analysis. (Çev.) Akkoyun, F. (Ed.). (2015). *Günümüzde TA transaksyonel analiz'e yeni bir giriş*. Ankara: Eksi Kitaplar.
- Tan, H. ve Baloğlu, M. (2013). *Psikolojik danışma ve rehberlik*. Ankara: Nobel Yayın.
- Ulucan, H., Kılınc, M., Kaya, K. ve Türkçapar, Ü. (2011). Beden eğitimi spor yüksekokullarında öğrenimlerine devam eden öğrencilerin umutsuzluk ve yaşam doyum düzeylerinin incelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilim Dergisi*, 13(3), 349-356.
- Üngören, E. ve Ehtiyar, R. (2009). Türk ve Alman öğrencilerin umutsuzluk düzeylerinin karşılaştırılması ve umutsuzluk düzeylerini etkileyen faktörlerin belirlenmesi: Turizm eğitimi alan öğrenciler üzerinde bir araştırma. *Journal of Yaşar University*, 4(14), 2093-2127.
- Üngören, E. ve Ehtiyar, R. (2008). Geleceğin turizmcilerinin umutsuzluk tipolojilerinin belirlenmesi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(24), 201-219.

#### Kaynakça Bilgisi / Citation Information

Çifçi, G. ve Özerk, H. (2018). Kabin ekibi üyelerinin mesleğin gerektirdiğini düşündükleri ego durumları ile kendilerinde algıladıkları ego durumlarının örtüşmesinin (bağdaşımının) geleceğe yönelik umutsuzluk düzeyleri ile ilişkisi *OPUS–Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 9(16), 879-907. DOI: 10.26466/opus.492916