

ÖRGÜTLERDE DUYGUSAL KÖRLÜK: HAVACILIK ÇALIŞANLARI İÇİN BİR TEHDİT Mİ?

EMOTIONAL BLINDNESS IN ORGANIZATIONS: IS IT A THREAT FOR AVIATION EMPLOYEES?

Mustafa Kemal YILMAZ

Doç. Dr., Samsun Üniversitesi Sivil Havacılık Yüksekokulu, Havacılık Yönetimi,
e-mail: kemal.yilmaz@samsun.edu.tr ORCID No: 0000-0002-1533-8990

Birsen YILMAZ

Öğr. Gör., Avrasya Üniversitesi Meslek Yüksekokulu, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri,
e-mail: birsen.yilmaz@avrasya.edu.tr ORCID No: 0000-0002-4126-0613

ÖZET

Bu araştırmanın amacı, havacılık sektöründe yoğun iş stresine ve zorlu çalışma koşullarına maruz kalan vardiyalı çalışanların duygusal körlük (aleksitimi) düzeylerinin (duyguları tanımlamada güçlük, duyguları söze dökmeye güçlük ve dışa dönük düşünme alt boyutları bağlamında) demografik değişkenleri özelinde nasıl etkilendiği ve değiştiğini incelemektir. Araştırma kapsamında, Türkiye'deki havalimanlarında faaliyet gösteren yer hizmetleri işletmelerinin operasyon birimlerinde görev yapan 389 vardiyalı çalışan ile bir saha araştırması gerçekleştirilmiştir. Katılımcıların duygusal körlük düzeyini ölçmek için, Toronto Aleksitimi Ölçeği ve demografik faktörlere ilişkin soru formundan oluşan bir anket uygulanmıştır. Çalışanların demografik değişkenleri ile duygusal körlük (aleksitimi) düzeyleri (duyguları tanımlamada güçlük, duyguları söze dökmeye güçlük ve dışa dönük düşünme alt boyutları) arasındaki ilişki Bağımsız T testi ve Anova testleri ile analiz edilmiştir. Yapılan değerlendirmeler neticesinde; yer hizmetlerinin operasyon birimlerinde görev yapan vardiyalı çalışanların duygusal körlük (aleksitimi) düzeylerinin yüksek olduğu ve demografik değişkenleri özelinde farklılaştığı görülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Körlük, Aleksitimi, Havacılık, Havayolu, Yer Hizmetleri.

ABSTRACT

The aim of this research is to examine how the alexithymia levels (in the context of difficulty in defining emotions, difficulty in verbalizing emotions and extroverted thinking sub-dimensions) of shift employees who are exposed to intense work stress and difficult working conditions in the aviation industry. Within the scope of the research, a field research was conducted with 389 shift employees working in the operation units of ground handling companies operating at airports in Turkey. Toronto Alexithymia Scale and a questionnaire on demographic factors was surveyed to measure the emotional blindness level of the participants. The relationship between the demographic variables of the employees and their emotional blindness (alexithymia) levels (difficulty in defining emotions, difficulty in verbalizing emotions and extraverted thinking sub-dimensions) was analyzed with Independent T test and ANOVA tests. As a result of the evaluations made; It is observed that the emotional blindness (alexithymia) levels of shift employees working in the operational units of ground services are high and differ depending on their demographic variables.

Keywords: Emotional blindness, Alexithymia, Aviation, Airline, Ground Handling.

* Bu çalışmada, ikinci yazarın yüksek lisans tez konusundan yararlanılmıştır.

1. GİRİŞ

İnsan sosyal bir varlık olarak ilişki kurabilmek için; diğer insanlarla iletişimini sürdürmeye ve onlarla bir arada bulunmaya ihtiyaç duymaktadır. Bu açıdan, insanların diğerleriyle sağlıklı ve dengeli ilişkiler kurabilmesi için bireysel duyguları önem kazanmaktadır. Bireyin duygularını hissedebilmesi, bu duyguları sözel olarak ifade edebilmesi çevresiyle uyum içinde yaşaması için oldukça önemlidir. Ne hissettiğinin, hangi duygular içinde olduğunun farkında olabilmek stresle başa çıkmada, problem çözme becerilerinde, sosyal becerilerinin artmasında kişiye yardımcı olmaktadır. Aynı zamanda karşısındakinin de ne hissettiğini bilmek kişiler arasındaki etkileşimi arttırmaktadır (Nicolo v.d., 2011; Erbay, 2021: 16).

Yoğun iş ortamı, vardiyalı çalışma, aşırı stres, zaman baskısı gibi etkenler zamanla çalışanların örgüt içerisinde duygusal anlamda yıpranmalarına neden olmaktadır. Uzun süre bu etkilere maruz kalan çalışanların duygu, düşünce ve davranış kalıpları da değişmektedir. Nitekim, çalışanlar örgüt içerisinde etkisi altında kaldıkları çeşitli uyaranlar sebebiyle zamanla duygusal farkındalıklarını kaybetmekte ve duygularını sözel olarak ifade etmekte zorlanmaktadır. Duygusal körlük şeklinde de tanımlanan bu sorun alan yazında aleksitimi olarak ifade edilmektedir.

Küreselleşme ile birlikte, iş hayatı ve çalışma koşullarında yaşanan hızlı değişim, çalışanların işe ilişkin algılarını farklılaştırmaktadır. Bu süreçte, değişen çevresel koşullar işletmeleri çalışanlarına yönelik sürdürülebilir stratejiler uygulamaya zorlamaktadır. Bu çalışmada ise, örgütlerde olumsuz etkilere sebep olan duygusal körlük (aleksitimi) kavramının yer hizmetleri çalışanlarının tutumlarına etkisi ele alınmaktadır. Araştırmanın havacılık sektörü özelinde alan yazına ve sektördeki tüm paydaşlara katkı sunması beklenmektedir.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Duygusal körlük (aleksitimi) kavramı ilk olarak, Nemiah ve Sifneos'un (1970) psikosomatik hastalarla yaptığı bir çalışmada; hastaların duygusal durumlarını ifade etme ve hayal kurmada zorluk yaşadıklarını tespit etmesi üzerine ortaya çıkmıştır (Birgün, 2021: 6).

Duygusal körlük, bireylerin duygularını tanımlamada ve söze dökmeye zorluk yaşaması, bundan dolayı duygularını tam olarak ifade edememesidir (Bozburun, 2022: 44). Şahin (1991), duygusal körlüğü bireyin kendi duygularına karşı sağır ve dilsiz olması şeklinde tanımlamakta ve bu olguyu "duygusal ahrazlık" olarak ifade etmektedir. Dökmen (2000) ise, duygusal körlüğü "düşünce köleliği" olarak betimlemektedir. En genel tabiri ile duygusal körlük başka bir ifadeyle aleksitimi; bireyin duygularını tanımlamada, ifade etmede ve söze dökmeye yaşadığı zorlukları ifade etmektedir (Koçak, 2002; Özmen, 2022: 17).

Duygusal körlük düzeyleri yüksek olan bireylerin en temel özelliği; duygularını yeterince ifade edememeleri ve duygularını tanımlarken zorlanmalarıdır. Yapılan araştırmalar, Duygusal körlük düzeyi yüksek olan bireylerin kendi duygularına karşı kayıtsız kalmalarının yanı sıra başkalarının da duygularını anlayamadıkları ve empati kuramadıklarını göstermektedir (Dimaggio v.d., 2013; Grynberg v.d., 2010). Aynı zamanda, benzer araştırmalar duygusal körlük düzeyi yüksek olan bireylerin karşısındaki kişilerin jest ve mimik hareketlerinden bile hissettikleri duyguyu anlamakta zorluk çektiklerini göstermektedir (Timoney ve Holder, 2013; Özmen, 2022: 19).

Diğer taraftan, duygusal körlük yaşayan bireyler duygularını tanımlamada ve ifade etmede güçlük yaşarken, sosyal çevreleriyle başarılı bir iletişim kurabilirler. Çünkü, iş ortamında yaşanan sorunların temeline inip, çatışma ortamıyla ilgilenmedikleri için çevrelerindeki insanlar tarafından uyumlu bireyler olarak değerlendirirler (Taylor, Bagby & Parker, 1991;

Erbay, 2021: 23). Duygusal körlük yaşayan bireylerin sosyalleşmek için ilişkilerinde gösterdikleri aşırı istek, uyum sağlamaya çalıştıklarını göstermektedir. Mc Dougall (1982) tarafından “yalancı normallik” şeklinde tanımlanan dışa-dönük kişilik özellikleri, duygusal körlük düzeyi yüksek bireylerin etraflarındaki insanlar tarafından sıkıntı yaratmayan, uyumlu ve dengeli ilişkiler kurabilen bireyler olarak tanınmasına olanak sağlamaktadır (Erdoğan, 2020: 11).

Duygusal körlüğün nedenlerine ilişkin alan yazında farklı görüşler bulunmaktadır. Kojima (2012) ve Nemiah (2000), kalıtsal faktörlerin, sosyal, çevresel ve kültürel etmenlerin, çocukluk döneminde yaşanan travmaların, bireyin yaşadığı iç çatışmaların, travmatik saplantılar ve takıntıların duygusal körlüğün temel nedenleri olabileceğini ifade etmektedir (Bozburun, 2022: 52).

Mattila ve arkadaşları (2006) ise, duygusal körlüğün çocukluk dönemi travmalarından, psikoseksüel gelişim sürecinden ve sosyal çevrelerindeki farklılıklardan kaynaklandığını ifade etmektedir. Bunun dışında olumsuz anne-baba tutumlarının ve güvensiz bağlanma ilişkilerinin de duygusal körlüğe neden olabileceğini belirtmektedirler.

Koçak (2002) çalışmasında, beyin duygulardan sorumlu limbik sisteminin neokorteksle bağlantı kuramaması sebebiyle duygusal körlüğün meydana geldiğini ifade etmektedir. Dolayısıyla dış uyaranların limbik sistem – neokorteks bağlantısı sağlanamadığından bu uyaranlar duygusal eylemlere dönüştürülemez.

Moriguchi ve Komaki'nin (2013) yaptığı bir çalışmada, duygusal körlük düzeyi yüksek olan bireylerin dış uyaranlara karşı verdikleri nöral tepkilerin normal bireylere göre daha düşük olduğu gözlemlenmiştir. Duygusal körlük düzeyi yüksek olan bireyler etraflarındaki insanlar ile bir etkileşime girdiğinde, beyinlerinin medial, prefrontal ve insular korteksindeki nöral tepkilerin ve faaliyetlerin azaldığına dair bulgulara da ulaşılmıştır.

Psikoseksüel gelişim sürecinde ebeveynler ile çocuklar arasında sağlıklı bir ilişkisinin kurulamaması, çocukluk döneminde yaşanan travmalar ilerleyen dönemlerde çocukların kişisel ve duygusal gelişim süreçlerini olumsuz yönde etkilemektedir (McDougall, 1974).

Alan yazında erken dönemlerde yaşanan olumsuz deneyimlerin duygusal körlüğe neden olabileceğine dair çalışmalar da bulunmaktadır. Nitekim, çocukluk döneminde aile içinde yaşanan travmatik olaylar, çocuğun gelişim süreci içinde yaşadığı psikomatik durumlar, iç çatışmalar ve geri çekilmeler çocukların psikososyal gelişim sürecini tam olarak tamamlayamamalarına neden olmaktadır (Krystal, 1979).

Berenbaum ve James (1994), aile içinde duygusal anlamda destek görmeyen ve ailesi tarafından onaylanmayan çocukların duygusal körlüğe daha yatkın olabileceğini ifade etmektedir. Çocukların sağlıklı bir biçimde duygularını dile getiremediği, aile içi iletişimin yetersiz olduğu, düşüncelerin bastırıldığı ailelerde; çocuklar duygularını bedenselleştirerek ifade etmektedirler. Bu davranış da duygusal körlük yaşayan bireylerin özellikleriyle bağdaşmaktadır (Stoudemire, 1991; Erbay, 2021: 26).

Levant v.d. (2009) de aynı şekilde çocukluk dönemlerinde aileleri, öğretmenleri ve arkadaşları tarafından sürekli engellenen, duygularını ifade etmelerine izin verilmeyen çocukların, yetişkinlik dönemlerinde çok fazla duygusal farkındalık gösteremediklerini ifade etmektedir (Tunalı, 2020: 10).

Duygusal körlük kavramını açıklamaya çalışan araştırmalar incelendiğinde; bu olgunun daha detaylı tanımlanabilmesi için birçok araştırmaya daha ihtiyaç duyulduğu görülmektedir.

3. YÖNTEM

Duygu, düşünce ve davranışlar bir bütün olarak bireylerin sağlıklı ve dengeli ilişkiler kurmasına olanak sağlamaktadır. Zaman içerisinde bu duygusal süreçler, fiziksel ve psikolojik olarak örgüt içinde yıpranabilmektedir. Bunun sonucunda bireyler duygusal farkındalıklarını kaybetmekte ve duygularını sözel olarak ifade etmede sorunlar yaşamaktadır. Duygusal körlük olarak da ifade edilen bu sorun alan yazında aleksitimi olarak tanımlanmaktadır. Bu bağlamda, zamanla ortaya çıkan duygusal körlük olgusunun havacılık çalışanları üzerindeki olumsuz etkilerinin ortaya çıkarılması araştırmanın temel sorunsalını oluşturmaktadır.

Araştırmanın evrenini, Türkiye'deki havalimanlarında faaliyet gösteren yer hizmetleri işletmelerindeki vardiyalı çalışanlar oluşturmaktadır. Araştırma kapsamında olasılığa dayalı olmayan örneklem yöntemlerinden biri olan kolayda örneklem yöntemi kullanılmıştır (Doğanay v.d., 2018). Evrendeki çalışan sayısının bilinmediği durumlarda, n=384 örneklem sayısının ulaşılması istenen hedefi sağladığı (Üstün, 2018) tespit edilmiş ve Google Forms üzerinden çevrimiçi yapılan anketlerle 389 kişiye ulaşılmıştır.

Araştırmada veri toplama aracı olarak benzer çalışmalarda geçerliliği ve güvenilirliği kanıtlanmış olan Toronto Aleksitimi ölçeği kullanılmıştır. Toronto Aleksitimi Ölçeği, Taylor ve arkadaşları (1994) tarafından geliştirilmiş, Güleç ve arkadaşları (2009) tarafından Türkçe'ye uyarlanmıştır. Aleksitimi ölçeği, "Duygularını tanımada güçlük, duyguları söze dökmeye güçlük ve dışa dönük düşünme" olmak üzere üç alt boyuttan oluşan beşli Likert tipinde 20 maddelik bir ölçektir. Güleç ve arkadaşları (2009), ölçeğin Cronbach alfa değerini 0.78; alt ölçeklerin ise, 0.57 - 0.80 aralığında hesaplamışlardır.

Araştırmanın Hipotezleri:

H1: Yer hizmetleri çalışanlarının duygusal körlük (aleksitimi) düzeyi demografik değişkenlere (yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, gelir seviyesi, görev yapılan birim ve unvan) göre istatistiksel olarak farklılaşmaktadır.

H2: Yer hizmetleri çalışanlarının duygularını tanımlamada güçlük düzeyi demografik değişkenlere (yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, gelir seviyesi, görev yapılan birim ve unvan) göre istatistiksel olarak farklılaşmaktadır.

H3: Yer hizmetleri çalışanlarının duygularını söze dökmeye güçlük düzeyi demografik değişkenlere (yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, gelir seviyesi, görev yapılan birim ve unvan) göre istatistiksel olarak farklılaşmaktadır.

H4: Yer hizmetleri çalışanlarının dışa dönük düşünme düzeyi demografik değişkenlere (yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, gelir seviyesi, görev yapılan birim ve unvan) göre istatistiksel olarak farklılaşmaktadır.

4. BULGULAR

Araştırma kapsamında, ilk olarak modelin geçerliliği ve güvenilirliğini belirlemek amacıyla faktör/varyans analizi yapılmıştır. Duygusal körlük (aleksitimi) ölçeğinin güvenilirliğine ilişkin Cronbach Alfa değeri 0,782 (%78,2) olarak hesaplanmıştır.

Tablo 1. Duygusal Körlük (Aleksitimi) Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi

Güvenilirlik Analizi	
Cronbach's Alpha	n
,782	20

Örneklemeden elde edilen verilerin doğru analiz teknikleriyle değerlendirilebilmesi için normal dağılıp dağılmadıklarının tespit edilmesi gerekmektedir. Bu kapsamda duygusal körlük (aleksitimi) ölçeğinin her bir alt faktörü için hesaplanan çarpıklık ve basıklık değerleri Tablo 2’de verilmektedir.

Tablo 2. Duygusal Körlük (Aleksitimi) Ölçeğinin Normallik Analizi

Duygusal Körlük (Aleksitimi) Alt Faktörlerinin Normallik Analizi	n	Çarpıklık / Skewness	Basıklık / Kurtosis
Duyguları Tanımlamada Güçlük	389	-,722	1,215
Duyguları Söze Dökmede Güçlük	389	-,574	,852
Dışa Dönük Düşünme	389	-,623	1,405

Duygusal körlük (aleksitimi) ölçeğinin verilerinin normal dağılıp dağılmadığını tespit etmek için Tabachnick ve Fidell (2015)’e göre; çarpıklık ve basıklık değerlerinin -1,50 ile +1,50 arasında olması gerekmektedir. Buna göre; duygusal körlük (aleksitimi) ölçeğinin çarpıklık ve basıklık değerlerinin belirlenen aralıkta olduğu ve veri setlerinin normal dağılıma uygun bir şekilde gerçekleştiği söylenebilir.

Tablo 31. Duygusal Körlük (Aleksitimi) Ölçeğinin Faktör Uyumluluk Analizi

Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği Ölçütü		,762
Bartlett' Küresellik Testi	Ki-kare	435,242
	Serbestlik Derecesi	24
	p Değeri	,000

Bir ölçeğinin faktör analizine uygun olup olmadığına Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Örneklem Yeterliliği Ölçütüne bakılarak karar verilmektedir. Buna göre; Duygusal körlük (aleksitimi) Ölçeğinin KMO değeri 0,762 olarak hesaplanmıştır. Ölçeğin KMO değerinin ($p: 0,000 < 0,01$) istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir. Bu doğrultuda duygusal körlük (aleksitimi) ölçeğinin faktör analizine uyumluluğunun kabul edilebilir düzeyde olduğu söylenebilir.

Duygusal körlük (aleksitimi) ölçeğinin yapısal geçerliliğini belirleyebilmek için faktör analizi yapılmış, ölçeğin varimaks eksen döndürme yöntemi kullanıldığında 3 alt faktör altında toplandığı ve varyansın %67,81’ini açıkladığı görülmüştür. Yapılan analize göre; faktörlere ait iç tutarlılık katsayıları ile maddelere ilişkin faktör yük değerleri Tablo 4’de verilmektedir.

Tablo 4. Duygusal Körlük (Aleksitimi) Ölçeğinin Faktör Analizi / Faktör Yüğü Dağılımı

Duygusal Körlük (Aleksitimi) Ölçeği	Faktör Sayısı		
	Duyguları Tanımlamada Güçlük	Duyguları Söze Dökmede Güçlük	Dışa Dönük Düşünme
1. Ne hissettiğimi çoğu kez tam olarak bilemem.	,712		
3. Bedenimde doktorların bile anlamadığı duyular oluyor.	,564		
6. Keyfim kaçtığımda, üzgün mü, korkmuş mu yoksa kızgın mı olduğumu bilemem.	,717		
7. Bedenimdeki duyular çoğu kez kafamı karıştırır.	,544		
9. Tam olarak tanımlayamadığım duygularım var.	,682		
13. İçimde ne olup bittiğini bilmiyorum.	,774		
14. Çoğu zaman neden öfkeli olduğumu bilmem.	,596		
2. Duygularım için uygun kelimeleri bulmak benim için zordur.		,715	
4. Duygularımı kolayca tanımlayabilirim.		,784	
11. İnsanlar hakkında ne hissettiğimi tanımlamak benim için zordur.		,562	
12. İnsanlar duygularım hakkında daha çok konuşmamı isterler.		,769	
17. İçimdeki duyguları yakın arkadaşlarıma bile açıklamak bana zor gelir.		,619	
5. Sorunları yalnızca tanımlamaktansa onları çözümlmeyi yeğlerim.			,725
8. Neden öyle sonuçlandığını anlamaya çalışmaksızın, işleri oluruna bırakmayı yeğlerim.			,662
10. İnsanların duygularını tanıması zorunludur.			,721
15. İnsanlarla, duygularından çok günlük uğraşları hakkında konuşmayı yeğlerim.			,594
16. Psikolojik dramalar yerine eğlence programları izlemeyi yeğlerim.			,772
18. Sessizlik anlarında bile kendimi birisine yakın hissedebilirim.			,775
19. Kişisel sorunlarımı çözerken duygularımı incelemeyi yararlı bulurum.			,614
20. Film ya da tiyatro oyunlarında gizli anlamlar aramak, onlardan alınacak hazzı azaltır.			,689

Araştırma kapsamında yer hizmetleri çalışanlarının demografik özelliklerine (cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim düzeyi, gelir seviyesi, sektör tecrübesi, çalışılan birim/departman, ünvan) ilişkin veriler Tablo 5’de verilmektedir.

Tablo 5. Yer Hizmetleri Çalışanlarının Demografik Verilerine İlişkin Frekans Dağılımı

Cinsiyet	n	%	Medeni Durum	n	%
Kadın	225	57,9	Evli	257	66,0
Erkek	164	42,1	Bekar	132	34,0
Toplam	389	100,0	Toplam	389	100,0

Yaş	n	%	Eğitim Durumu	n	%
25-29	18	4,7	Lise	10	2,7
30-34	85	21,9	Önlisans	71	18,2
35-39	178	45,8	Lisans	262	67,3
40-44	93	23,9	Lisansüstü	46	11,8
45-49	10	2,7	Toplam	389	100,0
50 ve üzeri	4	1,0			
Toplam	389	100,0			

Sektör Tecrübesi	n	%	Çalışılan Birim/Departman	n	%
1-4 Yıl	4	1,0	Yolcu Hizmetleri	342	87,9
5-9 Yıl	156	40,1	Harekât / Ramp / Kargo Hizmetleri	47	12,1
10-14 Yıl	187	48,1	Toplam	389	100,0
15-19 Yıl	34	8,8			
20 Yıl ve üzeri	8	2,0			
Toplam	389	100,0			

Gelir Durumu	n	%	Ünvan	n	%
10.500 - 12.499 TL	198	50,8	Müdür	20	5,1
12.500 - 14.499 TL	135	34,7	Şef	59	15,2
14.500 - 16.499 TL	33	8,4	Uzman	8	2,0
16.500 TL ve üzeri	24	6,1	Memur	303	77,8
Toplam	389	100,0	Toplam	389	100,0

Araştırmaya katılan yer hizmetleri çalışanları (n=389) cinsiyetlerine göre değerlendirildiğinde; çalışanların %58'inin (n=225) kadın, %42'sinin (n=164) ise erkek çalışanlardan oluştuğu görülmektedir. Yer hizmetleri çalışanları (n=389) medeni durumlarına göre incelendiğinde ise; çalışanların %34'ünün (n=132) Bekar, %66'sının (n=257) ise Evli çalışanlardan oluştuğu görülmektedir.

Yer hizmetleri çalışanları (n=389) eğitim seviyelerine göre değerlendirildiğinde; çalışanlarının %2,7'sinin (n=10) Lise mezunu, %18,2'sinin (n=71) Ön lisans mezunu, %67,3'ünün (n=262) Lisans mezunu ve %11,8'inin (n=46) ise Lisansüstü mezunlarından oluştuğu görülmektedir. Bu kapsamda, araştırmaya katılan yer hizmetleri çalışanlarının büyük bir çoğunluğunun lisans mezunu olduğu söylenebilir. Aynı zamanda, yer hizmetleri çalışanları (n=389) yaş aralıklarına göre incelendiğinde; çalışanların %4,7'sinin (n=18) 25-29 yaş aralığında, %21,9'unun (n=85) 30-34 yaş aralığında, %45,8'inin (n=178) 35-39 yaş aralığında, %23,9'unun (n=93) 40-44 yaş aralığında, %2,7'sinin (n=10) 45-49 yaş aralığında ve %1'inin ise (n=4) 50 ve üzeri yaş aralığında olduğu görülmektedir. Bu kapsamda,

araştırmaya katılan yer hizmetleri çalışanların büyük bir çoğunluğunun 35-39 yaş aralığında olduğu söylenebilir.

Yer hizmetleri çalışanları (n=389) gelir durumlarına göre değerlendirildiğinde; çalışanların %50,8'inin (n=198) 10.500-12.499 TL gelir seviyesinde, %34,7'sinin (n=135) 12.500-14.499 TL gelir seviyesinde, %8,4'ünün (n=33) 14.500-16.499 TL gelir seviyesinde, %6,1'inin ise; (n=24) 15.500TL ve üzeri gelir seviyesinde olduğu görülmektedir. Bu kapsamda, araştırmaya katılan yer hizmetleri çalışanlarının büyük bir çoğunluğunun 10.500-12.499 TL aralığında bir gelir seviyesine sahip olduğu söylenebilir. Diğer taraftan, yer hizmetleri çalışanlarının (n=389) sektör tecrübeleri değerlendirildiğinde; çalışanların %1'inin (n=4) 1-4 yıl sektör tecrübesine, %40,1'inin (n=156) 5-9 yıl sektör tecrübesine, %48,1'inin (n=187) 10-14 yıl sektör tecrübesine, %8,8'inin (n=34) 15-19 yıl sektör tecrübesine ve %2'sinin ise (n=8) 20 yıl ve üzeri sektör tecrübesine sahip olduğu görülmektedir. Bu kapsamda, araştırmaya katılan yer hizmetleri çalışanlarının büyük bir çoğunluğunun 10-14 yıl sektör tecrübesine sahip olduğu söylenebilir.

Yer hizmetleri çalışanları (n=389) çalıştıkları birim / departmanlara göre değerlendirildiğinde; çalışanların %87,9'unun (n=342) Yolcu Hizmetlerinde, %12,1'inin ise (n=47) Harekat / Ramp / Kargo Hizmetlerinde çalıştığı görülmektedir. Son olarak, yer hizmetleri çalışanları (n=389) ünvanlarına göre incelendiğinde; çalışanların %5,1'inin (n=20) Müdür pozisyonunda, %15,2'sinin (n=59) şef pozisyonunda, %2'sinin (n=8) uzman pozisyonunda, %77,8'inin ise (n=303) memur pozisyonunda çalıştığı görülmektedir. Bu kapsamda, araştırmaya katılan yer hizmetleri çalışanlarının büyük bir çoğunluğunun memur ünvanına sahip olduğu söylenebilir.

Yer hizmetleri çalışanlarının duygusal körlük düzeyi ile alt boyutlarına ilişkin tanımlayıcı istatistikler Tablo 6'da verilmektedir.

Tablo 6. Yer Hizmetleri Çalışanlarının Duygusal Körlük Düzeylerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Duygusal Körlük (Aleksitimi) - Tüm Alt Boyutlar				
	n	Ortalama	Std. Hata	Toplam Puan
DUYGUSAL KÖRLÜK (Aleksitimi)	389	3,07	,186	61,31
- Duyguları Tanımlamada Güçlük	389	2,55	,345	17,85
- Duyguları Söze Dökmede Güçlük	389	2,97	,261	14,86
- Dışa Dönük Düşünme	389	3,57	,245	28,60

Yer hizmetleri çalışanlarının duygusal körlük düzeyleri alt boyutları bağlamında incelendiğinde, dışa dönük düşünme boyutunun 28,60 puanla ön plana çıktığı, duyguları tanımlamada güçlük ve duyguları söze dökmede güçlük alt boyutlarının ortalama bir değer aldığı, genel duygusal körlük (aleksitimi) düzeyinin ise, 61,31 puanla yüksek bir değer aldığı görülmektedir. Nitekim, ölçeğin puanlandırması yapılırken aleksitimik olmayan bir grupla çalışma yapılmak istendiğinde 51 puanın alt değer olarak alınması, aleksitimik bir grupla çalışma yapılmak istendiğinde 59 puanın üst değer olarak alınması tavsiye edilmektedir. Ölçekten alınan toplam puan arttıkça duygusal körlük (aleksitimi) düzeyinin artması beklenmektedir. Buradan hareketle, yer hizmetleri çalışanlarının duygusal körlük (aleksitimi) düzeyinin yüksek olduğu söylenebilir.

Yer hizmetleri çalışanlarının duygusal körlük düzeyleri ile demografik değişkenleri arasındaki ilişkiyi ve birbirlerine olan etkilerini belirlemeye yönelik olarak Bağımsız Örneklem T testi ve ANOVA testi gerçekleştirilmiştir.

Tablo 7. Duygusal Körlük & Cinsiyet İlişkisi

Duygusal Körlük & Cinsiyet İlişkisi - T Testi							
Alt Boyut	Cinsiyet	n	Ortalama	Std. Sapma	Toplam	t	p değeri
Duyguları Tanımlamada Güçlük	Kadın	225	2,47	,337	17,74	1,426	,147
	Erkek	164	2,65	,356	18,03		
Duyguları Söze Dökmede Güçlük	Kadın	225	2,83	,265	14,92	,872	,512
	Erkek	164	2,87	,252	14,83		
Dışa Dönük Düşünme	Kadın	225	3,57	,243	28,99	5,672	,001
	Erkek	164	3,46	,231	28,11		
DUYGUSAL KÖRLÜK (Aleksitimi)	Kadın	225	3,08	,179	61,61	2,345	,032
	Erkek	164	3,05	,198	60,87		

* p<,05

Yer hizmetleri çalışanlarının duygusal körlük düzeyi ile alt boyutlarına ilişkin algılarında cinsiyete göre anlamlı bir farklılık olup olmadığı Tablo 7’de verilmektedir. %95 güven aralığında kadın çalışanlar ile erkek çalışanların duygusal körlük düzeyleri arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılığın olduğu görülmektedir. Genel olarak, duygusal körlük düzeyinin erkek çalışanlara nazaran kadın çalışanlarda görece daha yüksek olduğu söylenebilir. Duygusal körlüğün alt boyutları incelendiğinde; duyguları tanımlamada güçlük ve duyguları söze dökmede güçlük alt boyutlarında kadın çalışanlar ile erkek çalışanlar arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık görülmemektedir. Diğer taraftan, dışa dönük düşünme alt boyutunda kadın çalışanların erkek çalışanlara nazaran daha fazla dışa dönük düşünme eğilimi içerisinde oldukları görülmektedir.

Tablo 8. Duygusal Körlük & Medeni Durum İlişkisi

Duygusal Körlük & Medeni Durum İlişkisi - T Testi							
Alt Boyut	Medeni Durum	n	Ortalama	Std. Sapma	Toplam	t	p değeri
Duyguları Tanımlamada Güçlük	Evli	257	2,57	,331	17,59	3,201	,005
	Bekar	132	2,59	,345	18,35		
Duyguları Söze Dökmede Güçlük	Evli	252	3,06	,264	14,89	,426	,785
	Bekar	132	2,99	,251	14,91		
Dışa Dönük Düşünme	Evli	257	3,62	,239	28,57	,492	,765
	Bekar	132	3,49	,249	28,79		
DUYGUSAL KÖRLÜK (Aleksitimi)	Evli	257	2,98	,179	60,98	1,986	,062
	Bekar	132	3,11	,191	61,89		

* p<,05

Yer hizmetleri çalışanlarının duygusal körlük düzeyi ile alt boyutlarına ilişkin algılarında medeni duruma göre anlamlı bir farklılık olup olmadığı Tablo 8’de verilmektedir. %95 güven aralığında evli çalışanlar ile bekar çalışanların duygusal körlük düzeyleri arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmektedir. Duygusal körlüğün alt boyutları incelendiğinde; bekar çalışanların evli çalışanlara nazaran duygularını tanımlarken daha fazla zorlandıkları görülmektedir. Diğer taraftan, duyguları söze dökmede güçlük ve dışa dönük

düşünme alt boyutlarında evli çalışanlar ile bekar çalışanlar arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir.

Tablo 9. Duygusal Körlük & Yaş İlişkisi

Duygusal Körlük & Yaş İlişkisi - ANOVA Testi								
Alt Boyut	Yaş Aralığı	n	Ortalama	Std. Sapma	Toplam	Levene Statistic	F	p değeri**
Duyguları Tanımlamada Güçlük	25-29	18	2,11	,522	15,03	6,102	13,455	,000
	30-34	85	2,52	,379	17,49			
	35-39	178	2,59	,299	17,98	p değeri*		
	40-44	93	2,67	,309	18,29	,001		
	45-49	10	2,64	,199	19,41			
	50 ve üzeri	4	2,87	,157	18,65			
Duyguları Söze Dökmede Güçlük	25-29	18	2,85	,271	14,39	2,124	4,623	,002
	30-34	85	2,91	,276	14,67			
	35-39	178	2,99	,242	14,89	p değeri*		
	40-44	93	3,01	,247	15,01	,362		
	45-49	10	3,17	,211	15,98			
	50 ve üzeri	4	3,16	,281	15,66			
Dışa Dönük Düşünme	25-29	18	3,57	,268	28,94	,455	1,301	,266
	30-34	85	3,63	,229	28,89			
	35-39	178	3,59	,245	28,65	p değeri*		
	40-44	93	3,52	,241	28,38	,796		
	45-49	10	3,59	,266	28,91			
	50 ve üzeri	4	3,49	,291	27,97			
DUYGUSAL KÖRLÜK (Aleksitimi)	25-29	18	2,92	,241	58,21	2,023	6,542	,001
	30-34	85	3,07	,189	60,98			
	35-39	178	3,09	,198	61,38	p değeri*		
	40-44	93	3,03	,183	61,57	,076		
	45-49	10	3,26	,121	64,37			
	50 ve üzeri	4	3,09	,191	62,51			

* Levene Statistic'e göre; varyanslar homojen ($p < ,01$ ve $p < ,05$) ise, Tukey Testi; değil ise Tamhane testi uygulanmıştır.

** $p < ,01$ ve $p < ,05$

Yer hizmetleri çalışanlarının duygusal körlük düzeyi ile alt boyutlarına ilişkin algılarında yaşa göre anlamlı bir farklılık olup olmadığı Tablo 9'da verilmektedir. %95 güven aralığında yaş gruplarına göre çalışanların duygusal körlük düzeyleri arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılığın olduğu görülmektedir. Duygusal körlük düzeyinin yaş ilerledikçe yükseldiği söylenebilir. Duygusal körlüğün alt boyutları incelendiğinde; Duyguları tanımlamada güçlük ve Duyguları söze dökmede güçlük alt faktörlerinde yaş gruplarına göre anlamlı farklılıklar olduğu görülürken, Dışa dönük düşünme alt faktöründe yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Yaş ilerledikçe yer hizmetleri çalışanlarının duygularını tanımlarken ve söze dökerken görece daha fazla zorluk yaşadıkları söylenebilir.

Tablo 10. Duygusal Körlük & Eğitim Durumu İlişkisi

Duygusal Körlük & Eğitim Durumu İlişkisi - ANOVA Testi								
Alt Boyut	Eğitim Durumu	n	Ortalama	Std. Sapma	Toplam	Levene Statistic	F	p değeri**
Duyguları Tanımlamada Güçlük	Lise	10	2,44	,311	17,05	7,012	3,417	,013
	Önlisans	71	2,56	,411	18,22			
	Lisans	262	2,57	,292	18,05	p değeri*		
	Lisansüstü	46	2,47	,429	17,26	,000		
Duyguları Söze Dökmede Güçlük	Lise	10	2,73	,231	13,71	1,211	9,216	,000
	Önlisans	71	3,09	,261	15,19			
	Lisans	262	2,98	,241	14,99	p değeri*		
	Lisansüstü	46	2,97	,279	14,83	,326		
Dışa Dönük Düşünme	Lise	10	3,65	,321	29,16	3,723	3,821	,010
	Önlisans	71	3,63	,258	28,81			
	Lisans	262	3,59	,225	28,71	p değeri*		
	Lisansüstü	46	3,46	,289	27,89	,015		
DUYGUSAL KÖRLÜK (Aleksitimi)	Lise	10	2,89	,081	59,81	9,896	7,501	,000
	Önlisans	71	3,12	,198	62,19			
	Lisans	262	3,09	,159	62,53	p değeri*		
	Lisansüstü	46	3,02	,242	59,81	,000		

* Levene Statistic'e göre; varyanslar homojen ($p < ,01$ ve $p < ,05$) ise, Tukey Testi; değil ise Tamhane testi uygulanmıştır.

** $p < ,01$ ve $p < ,05$

Yer hizmetleri çalışanlarının duygusal körlük düzeyi ile alt boyutlarına ilişkin algılarında eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık olup olmadığı Tablo 10'da verilmektedir. %95 güven aralığında eğitim gruplarına göre çalışanların duygusal körlük düzeyleri arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılığın olduğu görülmektedir. Duygusal körlük düzeyinin ön lisans ve lisans eğitimi gören çalışanlarda görece daha yüksek olduğu söylenebilir. Duygusal körlüğün alt boyutları incelendiğinde; ön lisans düzeyinde eğitim gören çalışanların diğer eğitim düzeylerine göre duygularını tanımlamada ve söze dökmede daha fazla zorluk yaşadıkları görülmektedir. Diğer taraftan, lise düzeyinde eğitim gören çalışanların diğer eğitim düzeylerine göre daha fazla dışa dönük düşünme eğiliminde oldukları görülmektedir.

Tablo 11. Duygusal Körlük & Sektör Tecrübesi İlişkisi

Duygusal Körlük & Sektör Tecrübesi İlişkisi - ANOVA Testi								
Alt Boyut	Tecrübe	n	Ortalama	Std. Sapma	Toplam	Levene Statistic	F	p değeri**
Duyguları Tanımlamada Güçlük	1-4 Yıl	4	1,34	,147	9,52	2,811	25,879	,000
	5-9 Yıl	156	2,53	,311	17,62			
	10-14 Yıl	187	2,61	,319	18,33	p değeri*		
	15-19 Yıl	34	2,63	,289	14,42	,029		
	20 Yıl ve üzeri	8	2,39	,609	16,98			
Duyguları Söze Dökmede Güçlük	1-4 Yıl	4	2,59	,311	13,01	6,917	4,226	,003
	5-9 Yıl	156	2,93	,254	14,77			
	10-14 Yıl	187	2,97	,239	15,01	p değeri*		
	15-19 Yıl	34	2,96	,264	14,97	,000		
	20 Yıl ve üzeri	8	3,01	,543	15,19			
Dışa Dönük Düşünme	1-4 Yıl	4	3,56	,131	28,71	1,824	3,065	,014
	5-9 Yıl	156	3,63	,224	28,95			
	10-14 Yıl	187	3,56	,248	28,47	p değeri*		
	15-19 Yıl	34	3,51	,293	28,11	,142		
	20 Yıl ve üzeri	8	3,59	,281	28,75			
DUYGUSAL KÖRLÜK (Aleksitimi)	1-4 Yıl	4	2,57	,158	51,03	6,695	13,119	,000
	5-9 Yıl	156	3,07	,162	61,27			
	10-14 Yıl	187	3,06	,179	61,59	p değeri*		
	15-19 Yıl	34	3,07	,211	61,33	,000		
	20 Yıl ve üzeri	8	3,04	,378	60,72			

* Levene Statistic'e göre; varyanslar homojen ($p < ,01$ ve $p < ,05$) ise, Tukey Testi; değil ise Tamhane testi uygulanmıştır.

** $p < ,01$ ve $p < ,05$

Yer hizmetleri çalışanlarının duygusal körlük düzeyi ile alt boyutlarına ilişkin algılarında sektördeki iş deneyimine göre anlamlı bir farklılık olup olmadığı Tablo 11'de verilmektedir. %95 güven aralığında çalışanların sektör tecrübesine göre duygusal körlük düzeyleri arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılığın olduğu görülmektedir. Duygusal körlük düzeyinin sektör tecrübesine bağlı olarak arttığı söylenebilir. Duygusal körlüğün alt boyutları incelendiğinde; duyguları tanımlamada güçlük, duyguları söze dökmede güçlük ve dışa dönük düşünme alt faktörlerinde de sektör tecrübesine göre anlamlı farklılıklar olduğu görülmektedir. Sektör tecrübesi arttıkça yer hizmetleri çalışanlarının duygularını tanımlamada ve söze dökmede güçlük yaşadığı, dışa dönük düşünme eğiliminin ise arttığı görülmektedir.

Tablo 12. Duygusal Körlük & Gelir Durumu İlişkisi

Duygusal Körlük & Gelir Durumu İlişkisi - ANOVA Testi								
Alt Boyut	Gelir Aralığı	n	Ortalama	Std. Sapma	Toplam	Levene Statistic	F	p değeri**
Duyguları Tanımlamada Güçlük	10.500 - 12.499 TL	198	2,58	,349	18,01	8,534	11,756	,000
	12.500 - 14.499 TL	135	2,55	,279	17,93			
	14.500 - 16.499 TL	33	2,63	,281	18,39	p değeri*		
	16.500 TL ve üzeri	24	2,23	,498	15,71	,000		
Duyguları Söze Dökmede Güçlük	10.500 - 12.499 TL	198	2,96	,271	14,85	7,426	6,012	,001
	12.500 - 14.499 TL	135	3,01	,241	15,02			
	14.500 - 16.499 TL	33	3,03	,168	15,11	p değeri*		
	16.500 TL ve üzeri	24	2,83	,359	14,09	,000		
Dışa Dönük Düşünme	10.500 - 12.499 TL	198	3,59	,251	28,79	1,389	9,211	,000
	12.500 - 14.499 TL	135	3,61	,218	28,75			
	14.500 - 16.499 TL	33	3,53	,259	28,19	p değeri*		
	16.500 TL ve üzeri	24	3,41	,279	27,15	,271		
DUYGUSAL KÖRLÜK (Aleksitimi)	10.500 - 12.499 TL	198	3,09	,176	61,61	10,124	20,279	,000
	12.500 - 14.499 TL	135	3,11	,159	61,66			
	14.500 - 16.499 TL	33	3,08	,191	61,62	p değeri*		
	16.500 TL ve üzeri	24	2,83	,279	56,98	,000		

* Levene Statistic'e göre; varyanslar homojen ($p < ,01$ ve $p < ,05$) ise, Tukey Testi; değil ise Tamhane testi uygulanmıştır.

** $p < ,01$ ve $p < ,05$

Yer hizmetleri çalışanlarının duygusal körlük düzeyi ile alt boyutlarına ilişkin algılarında gelir durumuna göre anlamlı bir farklılık olup olmadığı Tablo 12'de verilmektedir. %95 güven aralığında gelir durumuna göre çalışanların duygusal körlük düzeyleri arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılığın olduğu görülmektedir. Duygusal körlük düzeyinin gelir durumuna bağlı olarak değişkenlik gösterdiği söylenebilir. Duygusal körlüğün alt boyutları incelendiğinde; düşük ve orta gelir grubundaki çalışanların yüksek gelir grubundaki çalışanlara nazaran duygularını tanımlamada ve söze dökmede daha fazla zorlandıkları, dışa dönük düşünme eğilimlerinin görece daha fazla olduğu görülmektedir.

Tablo 13. Duygusal Körlük & Çalışılan Birim / Departman İlişkisi

Duygusal Körlük & Çalışılan Birim / Departman İlişkisi - T Testi							
Alt Boyut	Birim	n	Ortalama	Std. Sapma	Toplam	t	p değeri
Duyguları Tanımlamada Güçlük	Yolcu Hizmetleri	342	2,58	,309	18,01	3,521	,001
	Harekât / Ramp / Kargo Hizmetleri	47	2,41	,521	16,99		
Duyguları Söze Dökmede Güçlük	Yolcu Hizmetleri	342	3,01	,253	14,91	,897	,357
	Harekât / Ramp / Kargo Hizmetleri	47	2,95	,329	14,76		
Dışa Dönük Düşünme	Yolcu Hizmetleri	342	3,57	,241	28,72	2,765	,004
	Harekât / Ramp / Kargo Hizmetleri	47	3,49	,282	28,11		
DUYGUSAL KÖRLÜK (Aleksitimi)	Yolcu Hizmetleri	342	3,07	,169	61,55	4,014	,000
	Harekât / Ramp / Kargo Hizmetleri	47	3,01	,277	59,71		

* $p < ,05$

Yer hizmetleri çalışanlarının duygusal körlük düzeyi ile alt boyutlarına ilişkin algılarında çalıştıkları birim / departmana göre anlamlı bir farklılık olup olmadığı Tablo 13'de verilmektedir. %95 güven aralığında görev yapılan birim ve departmana göre çalışanların duygusal körlük düzeyleri arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılığın olduğu görülmektedir. Duygusal körlük düzeyinin hareket / ramp / kargo hizmetlerindeki çalışanlara nazaran yolcu hizmetlerindeki çalışanlarda görece daha yüksek olduğu söylenebilir. Duygusal körlüğün alt boyutları incelendiğinde; yolcu hizmetlerindeki çalışanların hareket / ramp / kargo hizmetlerindeki çalışanlara nazaran duygularını tanımlamada daha fazla zorlandıkları ve dışa dönük düşünme eğilimlerinin daha fazla olduğu görülmektedir. Diğer taraftan duygularını söze dökmeye güçlük alt boyutunda yolcu hizmetlerindeki çalışanlar ile hareket / ramp / kargo hizmetlerindeki çalışanların duygusal körlük düzeyleri arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmektedir.

Tablo 14. Duygusal Körlük & Ünvan İlişkisi

Duygusal Körlük & Ünvan İlişkisi - ANOVA Testi								
Alt Boyut	Ünvan	n	Ortalama	Std. Sapma	Toplam	Levene Statistic	F	p değeri**
Duyguları Tanımlamada Güçlük	Müdür	20	2,29	,399	16,09	1,529	6,128	,000
	Şef	59	2,57	,257	18,11			
	Uzman	8	2,63	,317	18,36	p değeri*		
	Memur	303	2,58	,349	17,94	,229		
Duyguları Söze Dökmeye Güçlük	Müdür	20	2,89	,374	14,31	7,116	3,711	,009
	Şef	59	3,01	,211	14,91			
	Uzman	8	3,09	,102	15,71	p değeri*		
	Memur	303	2,98	,259	14,92	,000		
Dışa Dönük Düşünme	Müdür	20	3,45	,261	27,55	1,325	3,689	,011
	Şef	59	3,57	,262	28,53			
	Uzman	8	3,54	,275	28,21	p değeri*		
	Memur	303	3,61	,241	28,75	,299		
DUYGUSAL KÖRLÜK (Aleksitimi)	Müdür	20	2,92	,265	57,92	3,252	8,967	,000
	Şef	59	3,06	,163	61,54			
	Uzman	8	3,09	,201	62,19	p değeri*		
	Memur	303	3,11	,179	61,48	,019		

* Levene Statistic'e göre; varyanslar homojen ($p < ,01$ ve $p < ,05$) ise, Tukey Testi; değil ise Tamhane testi uygulanmıştır.

** $p < ,01$ ve $p < ,05$

Yer hizmetleri çalışanlarının duygusal körlük düzeyi ile alt boyutlarına ilişkin algılarında işyerinde görev yaptıkları ünvana göre anlamlı bir farklılık olup olmadığı Tablo 14'de verilmektedir. %95 güven aralığında örgüt içinde görev yapılan ünvana göre çalışanların duygusal körlük düzeyleri arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılığın olduğu görülmektedir. Duygusal körlük düzeyinin ünvana bağlı olarak değişiklik gösterdiği söylenebilir. Duygusal körlüğün alt boyutları incelendiğinde; uzman ünvanlı çalışanların diğer ünvan gruplarına nazaran duygularını tanımlamada ve söze dökmeye görece daha fazla zorluk yaşadıkları, müdür ünvanlı çalışanların ise duygularını tanımlama ve söze dökmeye en az zorluk yaşayan çalışanlar olduğu görülmektedir. Diğer taraftan, memur ünvanlı çalışanların diğer ünvan gruplarına nazaran dışa dönük düşünme eğilimlerinin görece daha yüksek olduğu söylenebilir.

5. SONUÇ VE TARTIŞMA

Bu çalışmada, yer hizmetleri işletmelerinde görev yapan vardiyalı çalışanların duygusal körlük düzeyleri incelenmektedir. Alan yazın çalışmaları sırasında yer hizmetleri çalışanlarının duygusal körlük düzeyini belirlemeye yönelik bir araştırmaya rastlanmamıştır. Araştırma kapsamında, 389 vardiyalı çalışandan Google Forms üzerinden çevrimiçi olarak anket yoluyla veri toplanmış ve bu veriler nicel analiz yöntemleriyle analiz edilmiştir.

Alan yazında, duygusal körlüğün ortaya çıkmasında bireysel faktörlerin etkili olduğu belirtilmektedir. Nitekim, bu çalışmada duygusal körlük (aleksitimi) kavramı ile yer hizmetleri çalışanlarının demografik özellikleri arasındaki ilişki incelenmektedir

Araştırma kapsamında, yer hizmetleri çalışanlarının duygusal körlük düzeyleri cinsiyete göre incelendiğinde; duyguları söze dökmede güçlük alt boyutunda kadın çalışanlar ile erkek çalışanlar arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık görülmezken, erkek çalışanların kadın çalışanlara nazaran duygularını tanımlamada görece daha fazla zorlandıkları görülmektedir. Diğer taraftan dışa dönük düşünme alt boyutunda kadın çalışanların erkek çalışanlara nazaran daha fazla dışa dönük düşünme eğilimi içerisinde oldukları görülmektedir. Franz v.d. (2008), Honkalampi v.d. (2000), Kokkonen v.d. (2001), Konrath v.d. (2012), Mattila v.d. (2006) ve Salminen v.d. (1999) çalışmalarında kadınlara nazaran erkeklerde duygusal körlüğe daha fazla rastlandığı görülmekte, bu durumun erkeklerin duygularını ifade etme, söze dökme, gösterme ve paylaşma konularında kendilerini kısıtlamalarından kaynaklandığı düşünülmektedir. Sakkinen v.d. (2007) tarafından yapılan bir araştırmada ise; duygusal körlüğün erkeklere nazaran kadınlarda daha fazla rastlanan bir olgu olduğuna yönelik bulgular ortaya konmuştur.

Yer hizmetleri çalışanlarının duygusal körlük düzeyleri yaşa göre incelendiğinde; duygusal körlük düzeyinin yaş ilerledikçe yükseldiği söylenebilir. Diğer taraftan, duyguları tanımlamada güçlük ve duyguları söze dökmede güçlük alt faktörlerinde yaş gruplarına göre anlamlı farklılıklar olduğu görülürken, dışa dönük düşünme alt faktöründe yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Bu doğrultuda yaş ilerledikçe yer hizmetleri çalışanlarının duygularını tanımlarken ve söze dökerken görece daha fazla zorluk yaşadıkları söylenebilir. Mattila v.d. (2006) ve Salminen v.d. (1999) çalışmalarında duygusal körlüğün, ileri yaşlardaki bireyler arasında yüksek düzeyde görülürken gençlerde düşük seviyede görüldüğüne ilişkin bulgular ortaya konmuştur.

Yer hizmetleri çalışanlarının duygusal körlük düzeyleri eğitim durumlarına göre incelendiğinde ise; önlisans düzeyinde eğitim gören çalışanların diğer eğitim düzeylerine göre duygularını tanımlamada ve söze dökmede daha fazla zorluk yaşadıkları görülmektedir. Diğer taraftan, lise düzeyinde eğitim gören çalışanların diğer eğitim düzeylerine göre daha fazla dışa dönük düşünme eğiliminde oldukları görülmektedir. Mattila v.d. (2006) ve Salminen v.d. (1999) çalışmalarında duygusal körlüğün, düşük eğitim seviyesine sahip bireyler arasında daha yüksek düzeyde görüldüğüne ilişkin bulgular ortaya koymuştur.

Yer hizmetleri çalışanlarının duygusal körlük düzeyleri sektör tecrübelerine göre incelendiğinde; duygusal körlük düzeyinin sektör tecrübesine bağlı olarak arttığı söylenebilir. Duyguları tanımlamada güçlük, duyguları söze dökmede güçlük ve dışa dönük düşünme alt boyutlarında da sektör tecrübesine göre anlamlı farklılıklar olduğu görülmektedir. Sektör tecrübesi arttıkça yer hizmetleri çalışanlarının duygularını tanımlamada ve söze dökmede güçlük yaşadığı, dışa dönük düşünme eğiliminin ise arttığı görülmektedir.

Yer hizmetleri çalışanlarının duygusal körlük düzeyleri gelir durumlarına göre incelendiğinde; duygusal körlük düzeylerinin gelir durumuna bağlı olarak değişkenlik gösterdiği söylenebilir. Diğer taraftan, düşük ve orta gelir grubundaki çalışanların yüksek gelir grubundaki çalışanlara nazaran duygularını tanımlamada ve söze dökmede daha fazla zorlandıkları, dışa dönük düşünme eğilimlerinin görece daha fazla olduğu görülmektedir. Aynı şekilde, Franz v.d. (2008) ve Salminen (1999) çalışmalarında duygusal körlüğün, sosyoekonomik durumu düşük seviyede olan bireylerde daha yüksek düzeyde görüldüğüne ilişkin bulgular ortaya konmuştur.

Yer hizmetleri çalışanlarının duygusal körlük düzeyleri çalıştıkları birim / departmanlara göre incelendiğinde; yolcu hizmetlerindeki çalışanların hareket/ramp/kargo hizmetlerindeki çalışanlara nazaran duygularını tanımlamada daha fazla zorlandıkları ve dışa dönük düşünme eğilimlerinin daha fazla olduğu görülmektedir. Diğer taraftan duygularını söze dökmede güçlük alt boyutunda yolcu hizmetlerindeki çalışanlar ile hareket/ramp/kargo hizmetlerindeki çalışanların duygusal körlük düzeyleri arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmektedir.

Yer hizmetleri çalışanlarının duygusal körlük düzeyleri görev yaptıkları ünvanlara göre incelendiğinde; duygusal körlük düzeyinin ünvana bağlı olarak değişiklik gösterdiği görülmektedir. Uzman ünvanlı çalışanların diğer ünvan gruplarına nazaran duygularını tanımlamada ve söze dökmede görece daha fazla zorluk yaşadıkları, müdür ünvanlı çalışanların ise duygularını tanımlama ve söze dökmede en az zorluk yaşayan çalışanlar olduğu görülmektedir. Diğer taraftan, memur ünvanlı çalışanların diğer ünvan gruplarına nazaran dışa dönük düşünme eğilimlerinin görece daha yüksek olduğu söylenebilir.

Havacılık sektöründeki vardiyalı çalışma koşulları, zaman baskısı ve yoğun iş stresi gibi faktörler çalışanların zamanla duygusal anlamda yıpranmalarına neden olmaktadır. Bu süreçte, çalışanların moral ve motivasyonunun yüksek tutulması, teşvik edilmeleri, zorlayıcı çalışma koşullarının kolaylaştırılması, herhangi bir aksaklık durumunda etkin bir kriz yönetiminin sağlanması, çalışanların işyerinde karşılaştıkları sorunlara ivedi çözüm bulunması, çalışma hayatı ve sosyal haklar bağlamında çalışanların izin sürelerinin ve mesai saatleri içerisindeki dinlenme sürelerinin artırılması, iş dışındaki sosyal aktivitelerin desteklenmesi, örgütsel bağlılıklarının artırılması, yapılan işin takdir edilmesi, başarıların ödüllendirilmesi, adil bir çalışma ortamının yaratılması; insan kaynakları bağlamında; işe alım sürecinde uygun profilli çalışanların istihdam edilmesi, mevcut çalışanlar için belli periyotlarda psikometrik testler yapılarak strese bağlı gelişen psikolojik durumların tespit edilmesi ve ihtiyaç duyulan alanlarda kişisel mentörlük, psikolog hizmetlerinin sağlanması veya stres yönetimi, kriz yönetimi, zor durumlarla baş edebilme v.b. gibi kişisel gelişim eğitimleriyle çalışanların desteklenmesi sürecin etkin bir şekilde yönetilmesi açısından önem arz etmektedir.

Bu çalışmanın örgütlerde yaşanan duygusal körlüğün potansiyel olumsuz sonuçlarının ortaya konulması açısından gerek alan yazına, gerek havacılık sektöründeki tüm paydaşlara katkı sunması beklenmektedir.

KAYNAKÇA

- Berenbaum, H. ve James, T. (1994). Correlates and retrospectively reported antecedents of alexithymia. *Psychosomatic Medicine*. 56. 353-359.
- Birgün, A. (2021). Sporcuların Aleksitimi Ve Sıkıntıya Dayanma Düzeyinin İncelenmesi. *Yüksek Lisans Tezi*. Çanakkale: Onsekiz Mart Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.
- Bozburun, İ. (2022). Üniversite Öğrencilerinin Romantik İlişkilerde Mükemmeliyetçiliklerinin Bilinçli Farkındalık Ve Aleksitimi Açısından İncelenmesi. *Yüksek Lisans Tezi*. Konya: Necmettin Erbakan Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Dimaggio, G., Carcione, A., Nicolò, G., Lysaker, P. H., d'Angerio, S., Conti, M. L., Fiore, D., Pedone, R., Procacci, M., Popolo, R., Semerari, A. (2013). Differences between axes depend on where you set the bar: Associations among symptoms, interpersonal relationship and alexithymia with number of personality disorder criteria. *Journal of Personality Disorders*. 27(3). 371- 382. doi: 10.1521/pedi_2012_26_043
- Doğanay, A., Ataizi, M., Şimşek, A., Balaban, J., Akbulut, Y. (2018). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Dökmen, Ü. (2000). *Yarına Kim Kalacak? Evrenle Uyumlaşma Sürecinde Varolmak Gelişmek Uzlaşmak*. İstanbul: Sistem Yayınları
- Erbay, A. (2021). Beliren Yetişkinler İçin Aleksitimi Ölçeğinin Geliştirilmesi Ve Aleksitiminin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Yüksek Lisans Tezi*. Burdur: Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Erdoğan, E. (2020). Üniversite Öğrencilerinde Aleksitimi, Öfke Ve Öfke İfade Tarzları İle İletişim Becerileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul Gelişim Üniversitesi. Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.
- Franz, M., Popp, K., Schaefer, R., Sitte, W., Schneider, C., Hardt, J., Decker, O., Braehler, E. (2008). Alexithymia in the German general population. *Soc Psychiatry Psychiatr Epidemiol*. 43(1). 54-62.
- Grynberg, D., Luminet, O., Corneille, O., Grèzes, J., Berthoz, S. (2010). Alexithymia in the interpersonal domain: A general deficit of empathy? *Personality and Individual Differences*. 49(8). 845–850. doi: 10.1016/j.paid.2010.07.013
- Güleç, H., Köse, S., Yazıcı, M. (2009). Yirmi Soruluk Toronto Aleksitimi Ölçeğinin Türkçe Uyarlamasının Geçerlilik Ve Güvenilirliğinin İncelenmesi. *Klinik Psiko Farmakoloji Bülteni*. 19. 213–219.
- Honkalampi, K., Hintikka, J., Saarinen, P., Lehtonen, J., Viinamäki, H. (2000). Is alexithymia a permanent feature in depressed patients? Results from a 6-month follow-up study. *Psychotherapy and Psychosomatics*. 69. 303-308.
- Kokkonen, P., Karvonen, J. T., Veijola, J., Laksy, K., Jokelainen, J., Jarvelin, M. R., Joukamaa, M. (2001). Prevalence and sociodemographic correlates of alexithymia in a population sample of young adults. *Compr Psychiatry*. 42. 471- 476.

- Konrath, S., Novin, S., Li, T. (2012). Is the relationship between alexithymia and aggression context-dependent? Impact of group membership and belief similarity. *Personality and Individual Differences*. 53. 329-334.
- Koçak, R. (2002). Aleksitimi: Kuramsal Çerçeve Tedavi Yaklaşımları Ve İlgili Araştırmalar. *Ankara University Journal of Faculty of Educational Sciences (JFES)*. 35(1). 183-212. doi: 10.1501/Egifak_0000000056
- Kojima M. (2012). Alexithymia as a prognostic risk factor for health problems: a brief review of epidemiological studies. *Biopsychosoc Med*. 6(1). doi: 10.1186/1751-0759-6-21.
- Krystal, H. J. (1979). Alexithymia and psychotherapy. *American Journal of Psychotherapy*. 33(1). 17-31.
- Levant, R. F., Hall, R. J., Williams, C. M., Hasan, N. T. (2009). Gender differences in alexithymia. *Psychology of men & masculinity*. 10(3). 190.
- Mattila, A. K., Salminen, J. K., Nummi, T., Joukamaa, M. (2006). Age is strongly associated with alexithymia in the general population. *Journal of Psychosomatic Research*. 61. 629-635.
- McDougall, J. (1974). The psychosoma and the psychoanalytic process. *International Review of Psychoanalysis*. 1. 437-459.
- McDougall, J. (1982). Alexithymia: a psychoanalytic viewpoint. *Psychotherapy and psychosomatics*. 38(1-4). 81-90.
- Moriguchi, Y., Komaki, G. (2013). Neuroimaging studies of alexithymia: physical, affective, and social perspectives. *Biopsychosoc Med*. 7. 8-19.
- Nemiah, J. C., Sifneos, P. E. (1970). Psychosomatic illness: a problem in communication. *Psychotherapy and psychosomatics*. 18(1-6). 154-160.
- Nemiah, J. C. (2000). A psychodynamic view of psychosomatic medicine. *Psychosomatic Medicine*, 62, 299–303.
- Nicolò, G., Semerari, A., Lysaker, P. H., Dimaggio, G., Conti, L., D'Angerio, S., Carcione, A. (2011). Alexithymia in personality disorders: Correlations with symptoms and interpersonal functioning. *Psychiatry Research*. 190(1). 37-42.
- Özmen, F. H. (2022). Son Ergenlik Döneminde Belirsizliğe Tahammülsüzlük Ve Aleksitimi Arasındaki İlişkide Anksiyetenin Aracı Etkisi. *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: Işık Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.
- Sakkinen, P., Kaltiala-Heino, R., Ranta, K., Haataja, R., Joukamaa, M. (2007). Psychometric properties of the 20-item Toronto Alexithymia Scale and prevalence of alexithymia in a Finnish adolescent population. *Psychosomatics*. 48. 154-161.
- Salminen, J. K., Saarijarvi, S., Aarela, E., Toikka, T., Kauhanen, J. (1999). Prevalence of alexithymia and its association with sociodemographic variables in the general population of Finland. *J Psychosom Res*. 46(1). 75-82.
- Şahin, R. A. (1991). Peptik ülser ve aleksitimi. *Türk Psikiyatri Dergisi*. 2(3). 25- 30.
- Stoudemire, A. (1991). Somatothymia, parts I and II. *Psychosomatics*. 32. 365-381.
- Tabachnick, B. G., Fidell, L. S. (2015), *Çok Değişkenli İstatistiklerin Kullanımı*, 6. Baskı, (Edt. Mustafa Baloğlu), Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık

- Taylor ,G. J., Bagby, R. M. & Parker, J. D. (1991). Alexithymia construct, a potential paradigm for psychosomatic medicine. *The Academy of Psychosomatic Medicine*. 32 (2). 153-163.
- Taylor G. J., Bagby, R. M., Parker J. D. (1994). The twenty-item Toronto Alexithymia Scale II. Convergent, discriminant, and concurrent validity. *Journal of Psychosomatic Research*. 38(1). 33-40.
- Timoney, L. R., Holder, M. D. (2013). *Emotional Processing Deficits and Happiness Assesing The Measurement, Correlates, and Well-Being of People With Alexithymia*. Canada: Springer.
- Tunalı, E. T. (2020). Aleksitimi Ve Psikolojik Belirtiler Arasındaki İlişkide Yaşantısal Kaçınma Ve Duygu Düzenleme Güçlüklerinin Aracı Rolü. *Yüksek Lisans Tezi*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Üstün, P. (2018). Örnekleme Yöntemleri. https://www.Phdernegi.Org/Wp-Content/Uploads/2016/03/%C3%B6rnekleme_Yontemleri.Pdf Adresinden Alındı.