

PILOTLARDA KİŞİLERARASI YETKİNLİK SEVİYESİ İLE İŞ PERFORMANSI İLİŞKİSİ

Gökdeniz KALKIN ERKAN
İnönü Üniversitesi,
İİBF, İşletme Bölümü, Malatya/TÜRKİYE
gokdeniz.kalkin@inonu.edu.tr

Haluk ERDEM
Kara Harp Okulu
Endüstri ve Sistem Mühendisliği Bölümü, Ankara TÜRKİYE
halukerdem1974@mynet.com

Haşim KAFALI
Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi
Dalaman Sivil Havacılık Yüksekokulu, Muğla/TÜRKİYE
hasimkafali@mu.edu.tr

ÖZET

Havacılık tüm dünyada hızlı gelişen bir sektör olarak yer almaktadır. Bu hızlı artış ise pilotların bilgi ve becerilerine duyulan gereksinimleri artırmakla birlikte sahip oldukları iletişim ve yönetsel becerileri daha fazla ön plana çıkarmaktadır. Bu çalışmada pilotların kişilerarası yetkinlik seviyesi ile iş performansları arasındaki ilişki incelenmiştir. Genel havacılık kurallarına göre faaliyette bulunan pilotlardan (n=135) elektronik posta yoluyla veri toplanmıştır. Verilerin analiz edilmesi sonucunda, kişilerarası yetkinlik boyutlarından ilişki başlatma, duygusal destek ve çatışma yönetiminin iş performansı üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir yordama gücü olduğu gözlemlenmiştir. Ancak etki bırakmak ve kendini açma yetkinlik boyutları ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişki olmadığı görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Kişilerarası yetkinlik, iş performansı, havacılık, pilotlar.

THE RELATIONSHIP BETWEEN PILOTS' INTERPERSONAL COMPETENCE LEVEL AND THEIR JOB PERFORMANCE

ABSTRACT

Aviation is a fast growing sector all over the world. This growth not only increases the need for pilots' knowledge and skills but also highlights more of their communication and management skills. This research focuses on the relationship between pilots' interpersonal competence and their job performance. Data was collected by e-mail from the pilots who work according to the civil aviation rules. As a result of analysis, it is observed that initiation of relation, emotional support and interpersonal and management conflicts have a positive and meaningful effect on the job performance. On the other hand, it is observed that there is not a meaningful relationship between self-disclosure, assertion of personal interest and job performance.

Key Words: Interpersonal competence, job performance, aviation, pilots.

GİRİŞ

Havayolu yaygın kullanılan bir ulaşım aracı haline gelmesine rağmen, uçağın uçuş için gerekli olan teknolojik karmaşıklığı ve insan becerisine olan hayranlık ve yarattığı çekicilik hala devam etmektedir (Grote, 2016: 189). Diğer yandan havacılık sektöründe her ne kadar teknoloji yönünden büyük adımlar atılsa da, bu teknolojik yenilikleri kullanacak olan insan faktörü konusunda büyük bir değişiklik olmamıştır.

Son araştırmalar kazaların ve zayıf hizmet kalitesinin sebebinin; değerlendirme, stres altında karar verme, liderlik becerileri, standart harekât prosedürleri ve kuralları hiçe sayan insan performans hataları gibi sosyo-teknik insan faktöründen kaynaklı olduğunu, tek başına teknoloji kaynaklı olmadığını göstermektedir (Appelbaum ve Fewster, 2003: 56; Güler, 2014: 18). Bu nedenle, askeri ve sivil yönetimler uçuş için gerekli olan teknolojik bileşenlerin dışında kalan, liderlik, takım çalışması, stres yönetimi, iletişim ve yönetici becerileri gibi konulara odaklanan eğitim programları geliştirmişlerdir (Güler, 2014: 18). Özellikle pilotların karmaşık ve bağımsız teknolojiyle çalışmak zorunda olmalarının yanında, uçak mürettebatıyla kurduğu ilişkiler önemli bir yer tutmaktadır.

Kişilerarası iyi ilişkiler ve yetkinlik havacılık sektöründe gerekli bir unsuru oluşturmaktadır. Yetkinlik diğer bireylerin bakış açısını alabilme, ihtiyaçlarına, duygularına ve inançlarına empati kurma ve onlarla çalışırken ahlaki yargılarını kullanma yeteneklerini ifade etmektedir (Fresko vd., 2013: 232). Yetkinlik seviyesi yüksek olan bireylerin kendine ve yeteneklerine olan güveni, bireyin bir davranışı veya görevi başarıyla yerine getirme yeteneğine olan inancını da artıracaktır (Erözkan, 2013: 733). Bu açıdan bakıldığında, yetkinlik seviyesi bireylerin motivasyonunu artırdığından bu unsurun iş performansları üzerinde de etkisi olabileceği söylenebilir. Bireyin istediği etki ve sonuçları yaratabileceğine inanmasıyla, yaşam süresince diğer bireylere nazaran daha aktif hale gelebilecektir (Çelikkaleli ve Çapri, 2008: 94).

1. KİŞİLERARASI YETKİNLİK

Bireyin içinde bulunduğu çevreye uyum sağlayabilmesi ve çevresiyle uyum içerisinde yaşayabilmesi için bazı becerilere ve yeterliliklere ihtiyacı vardır (Sarıçam vd., 2013: 593). Sosyal bir varlık olan bireyin bilgiye ve yeteneklere sahip olması; dışarıya karşı sergilediği davranışların ve kurduğu ilişkilerin kalitesi yetkinlik kavramını ifade etmektedir (Spitzberg ve Cupach, 1989: 6). Yetkinlik özellikle yüksek sorumluluk gerektiren işlerde başarılı bir performans için gerekli olan bilgi ve beceriden daha önemlidir (Bergenhengouwen, 1996: 31).

Bandura (1989) sosyal yetkinlik kavramını, bireyin yaşam olayları ve sosyal koşullarını algılama yeteneği olarak tanımlamaktadır. Sosyal yetkinlik kişilerarası, ilişkisel, iletişim ve etkileşim ya da sosyal ve gerçekçi duygusal zeka olarak tanımlanmaktadır (Gadecka vd., 2015: 105). Kısaca sosyal etkileşimdeki etkililik olarak da tanımlanabilmektedir (Yang ve Brown, 2015: 246).

Sosyal yetkinlik bireyin bir performansı başarıyla yapabilme de gerekli olan eylemleri planlayabilme anlamını taşıırken, bireylerin bilişsel süreçlerini, güdülenme süreçlerini, duygularını ve seçim yapma süreçlerini de etkileyebilmektedir (Çelikkaleli ve İnandı, 2012: 17). Sosyal etkileşimler, kişilerarasındaki yakın ilişkileri de kapsadığından ve bazı kişilerarası becerilerin toplamını ifade

Pilotlarda Kişilerarası Yetkinlik Seviyesi İle İş Performansı İlişkisi

ettiğinden sosyal yetkinlik yerine kişilerarası yetkinlik kavramı kullanılmaktadır (Şahin ve Gizir, 2013: 145).

Kişilerarası yetkinlik, kendini tanımayı, empatiyi ve çok yönlü bakış açısını ifade etmektedir (Fresko vd., 2013: 233). Bir başka tanıma göre; kişilerarası yetkinlik bireyin, diğer bireylerle iyi ilişkiler sürdürmesi ve çatışmaları önlemesidir (Mahoney vd., 2003: 409). Kişilerarası yetkinlik bir başkasının performansının ve davranışının yansımaları olarak göz önüne alındığında, kişinin performansı üzerinde etkisi olduğu söylenilmektedir (Nijveldt, 2005: 91).

Kişilerarası yetkinlikte her bir beceri, kişilerarası ilişki gelişiminin ardışık aşamaları olarak ele alınmaktadır (Şahin ve Gizir, 2013: 145). Bu aşamalar ise; bireyin diğer bireylerle etkileşimini ve ilişkisinin başlangıcını ifade eden *ilişki başlatma*; diğer bireylere karşı kişisel hakları ve hoşnutsuzlukları savunmayı ifade eden *etki bırakma*; bireyin kişisel bilgilerini diğer bireylerle paylaşmasını ifade eden *kendini açma*; sıkıntılı dönem geçiren bireylerin içinde oldukları bu zor durumlarına yardım etmeyi ifade eden *duygusal destek* ve son olarak *çatışma yönetimi* ise yakın ilişkilerde ortaya çıkan sorunları gidermede zorlama ve kaçınma stratejilerinin aksine uzlaşma, müzakere ve azaltmayı ifade etmektedir (Buhrmester, 1988: 992; Chow vd., 2013: 192).

2. İŞ PERFORMANSI

Günümüzde işletmelerin belirlemiş oldukları hedef ve amaçlara ulaşmalarında ve rekabet avantajı sağlayabilmelerinde çalışanlarının performansları büyük önem taşımaktadır (Beğenirbaş ve Turgut, 2014: 137). İş performansı bireyin kontrolü altındadır ve örgütün hedeflerine katkıda bulunacak faaliyet ve davranışlarını ifade etmektedir (Rotundo ve Sackett, 2002: 66). Genel olarak iş performansı, çalışanların örgütsel amaçları ile ilgili olan davranışlarını ifade ettiğinden hem çalışanlar hem de işverenin başarısı için önemlidir (Sony ve Mekoth, 2016: 24; Goldsmith ve Johnson, 2002: 223).

İşletmeler kendi örgütsel amaçlarını gerçekleştirmek ve rekabet gücünü koruyabilmek için yüksek iş performanslı çalışanlara ihtiyaçları vardır. Bu bağlamda, daha başarılı bir kariyere ve yüksek maaşa ulaşmaya dayalı teşvikler, örgüt psikolojisinin iyileştirilmesi, personel eğitimi ve çalışma ortamının yeniden dizayn edilmesi gibi temel ihtiyaçlar iş performansını artırıcı uygulamalar arasında sıralanabilir (Akgunduz, 2015: 1084-1085). Örgütler bünyelerinde bulunan çalışanların aralarındaki ilişkilere ve performanslarına bağlı olan bütünleşik sistemler olduğundan, çalışanın kendisinden beklenen performansı gösterebilmesi için çalışma psikolojisinin negatiftikten ziyade pozitif olması gerekmektedir. Bu nedenle bireylerin çalışma arkadaşlarıyla aralarında oluşan ilgi, yakınlık, samimiyet ve kurdukları iyi ilişkiler performansları üzerinde olumlu etkiler yaratabilmektedir (Doğan ve Demiral, 2007: 222; Uysal vd., 2015: 985). Ayrıca kurulan güçlü ve sağlıklı ilişkiler, örgüt içerisinde iletişim eksikliğinden kaynaklı birçok örgütsel sorunun çözülmesine de yardımcı olacaktır. Teorik çerçevede belirtilen hususlar ışığında pilotların kişilerarası yetkinlik boyutları ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişki olabileceği düşünülerek aşağıda belirtilen araştırma hipotezleri önerilmiştir.

Hipotez-1: Pilotların kişilerarası yetkinlik boyutlarından ilişki başlatma ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez-2: Pilotların kişiler arası yetkinlik boyutlarından duygusal destek ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez-3: Pilotların kişiler arası yetkinlik boyutlarından etki bırakmak ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez-4: Pilotların kişiler arası yetkinlik boyutlarından kendini açma ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez-5: Pilotların kişiler arası yetkinlik boyutlarından çatışma yönetimi ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

3. YÖNTEM VE BULGULAR

3.1. Örneklem

Yapılan bu çalışmada genel havacılık kurallarına göre faaliyette bulunan pilotlardan veri toplanmıştır. Genel Havacılık kuralları ticari hava taşımacılığı kapsamında olmayan yük ve yolcu taşımacılığını, eğitim faaliyetleri, yangın söndürme, ambulans helikopter ve uçakları gibi unsurları kapsamaktadır. Elektronik posta yoluyla 135 adet pilottan veri toplanmış ve analizlere dâhil edilmiştir. Örneklemi oluşturan pilotlar Türkiye’de genel havacılık kuralları kapsamında aktif görev yapmaktadırlar. Örneklemeye ait demografik bilgiler Tablo-1’de sunulmuştur.

Tablo-1: Demografik Özellikler

ÖRNEKLEM	YAŞ ORT.	CİNSİYET	İŞ TECRÜBESİ
Genel Havacılık Usul ve Esaslarına Göre Faaliyette Bulunan Pilotlar	29,57 (Std.S.=6,71)	%94,1 Erkek (n=127) %5,9 Kadın (n=8)	%33,4; 3 yıl ve daha az
			%20,0; 3-5 yıl
			%16,2; 6-10 yıl
			%24,5; 11-20 yıl
			%5,9; 20 yıldan fazla

3.2. Araştırma Ölçekleri

Yapılan bu çalışmada iki farklı ölçek kullanılmıştır. Pilotların kişilerarası yetkinlik seviyesini ölçmek için Buhrmester vd. (1988) tarafından geliştirilen ve Şahin ve Gizir (2013) tarafından Türkçe’ye uyarlanan ölçek kullanılmıştır. 5’li likert şeklinde (1.Kesinlikle katılmıyorum, 5. Kesinlikle katılıyorum) hazırlanan ölçek 25 sorudan oluşmakta ve kişilerarası yetkinliğe ilişkin beş alt boyutu (ilişki başlatma, duygusal destek, etki bırakmak, kendini açma, çatışma yönetimi) ölçmektedir.

Pilotların iş performansını ölçmek maksadıyla, Sigler ve Pearson (2000) tarafından geliştirilen ve Türkçeye çevrilmiş olarak Akkoç ve arkadaşları (2012) tarafından kullanılan ölçek ele alınmıştır.

Pilotlarda Kişilerarası Yetkinlik Seviyesi İle İş Performansı İlişkisi

Tek boyuttan oluşan ölçek 5'li likert tipi (1=Kesinlikle katılmıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum) şeklinde hazırlanmış ve toplam 4 sorudan oluşmaktadır.

3.3. Ölçeklerin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri

Ölçeklerin geçerliliğini belirlemek için Açımlayıcı Faktör Analizi (AFA) yapılmıştır. Kişilerarası Yetkinlik Ölçeğinin AFA'sının yapılması neticesinde verilerin teorik çerçevede belirtildiği şekilde beş faktör altında toplandığı ve toplam varyansın %72,2'sinin bu beş faktörle açıklanabildiği görülmüştür. İş performansı ölçeğinin AFA'sının sonucunda ise verilerin tek faktör altında ve toplam varyansın %62,8'ini açıklayacak şekilde toplandığı görülmüştür. Her iki ölçeğin de Barlett's Küresellik Testi sonucunda KMO katsayılarının 0,60'dan büyük olduğu, p değerlerinin de 0,05'den küçük olduğu gözlenmiş ve ölçeklerin geçerli olduğu sonucuna varılmıştır (İslamoğlu ve Alnıaçık, 2014).

Araştırma ölçeklerinin içsel tutarlılığını belirlemek amacıyla Cronbach-Alpha katsayılarına bakılmış ve tamamının 0,7'den büyük olduğu görüldüğünden ölçeklerin güvenli olduğu sonucuna varılmıştır. Güvenilirlik testi sonucunun ayrıntısı Tablo-2'de sunulmuştur.

Tablo-2: Güvenilirlik Testi

Ölçekler ve Alt Boyutlar	Cronbach-Alpha
Kişilerarası Yetkinlik Ölçeği (Toplam)	0,929
İlişki Başlatma	0,899
Duygusal Destek	0,873
Etki Bırakmak	0,894
Kendini Açma	0,887
Çatışma Yönetimi	0,867
İş Performansı	0,800

3.4. Bulgular

Çalışmanın bu bölümünde kişilerarası yetkinlik boyutlarının iş performansı üzerindeki yordama güçlerini belirlemek amacıyla doğrusal regresyon analizleri yapılmıştır. Regresyon analizleri değişkenler arasındaki sebep-sonuç ilişkisini belirlemede literatürde yaygın olarak kullanılan yöntemlerden birisidir (Gürüş ve Çağlayan, 2005). Regresyon analizlerinden önce araştırma değişkenlerinin normal dağılıma sahip olup olmadığını belirlemek amacıyla Kolmogorov-Smirnov testi yapılmıştır. Yapılan test sonucunda tüm değişkenler için $p > 0,05$ olduğu görülmüş verilerin

normal dağılıma sahip oldukları görülmüştür. Normallik test sonuçlarının ayrıntısı Tablo-3’de sunulmuştur.

Tablo-3: Normallik Testi

	Kendini Açma	Duygusal Destek	İlişki Başlatma	Etki Bırakma	Çatışma Yönetimi	İş Performansı
Kolmogorov-Smirnov Z	1,110	1,067	0,764	0,605	1,237	0,918
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,170	0,205	0,603	0,858	0,094	0,368

Araştırma hipotezlerinin sınanması amacıyla yapılan doğrusal regresyon analizleri sonucunda kişilerarası yetkinlik boyutlarından ilişki başlatma, duygusal destek ve çatışma yönetiminin iş performansı üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir yordama gücü olduğu gözlenmiştir. Ancak etki bırakmak ve kendini açma yetkinlik boyutları ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişki olmadığı belirlenmiştir. Regresyon Analizlerinin ayrıntısı ve araştırma hipotezlerinin kabul/red durumları Tablo-4’de sunulmuştur.

Tablo-4: Regresyon Analizleri

Hipotez	Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	β	R ²	ΔR^2	t değeri	Kabul/Red
Hipotez-1	İlişki başlatma	İş Performansı	0,263	0,069	0,062	3,168**	KABUL
Hipotez-2	Duygusal destek	İş performansı	0,259	0,067	0,060	3,091**	KABUL
Hipotez-3	Etki bırakmak	İş performansı	0,096	0,009	0,002	1,112	RED
Hipotez-4	Kendini açma	İş performansı	0,004	0,000	-0,008	0,045	RED
Hipotez-5	Çatışma yönetimi	İş performansı	0,211	0,044	0,037	2,488*	KABUL

N=135; *p<0,05, **p<0,01

SONUÇ

Her sektörde olduğu gibi havacılık faaliyetlerinin yönetiminde ve icrasında da ilgili çalışanların sosyal ilişkiler geliştirebilme imkân ve kabiliyetleri önem arz etmektedir. Özellikle kişilerarası iyi ilişkiler ve yetkinlik havacılık sektöründe gerekli bir unsur olarak görülebilmektedir. Havacılık sektöründe gerek yönetsel gerekse örgütsel performansın sağlanması etkili iletişimle meydana gelmektedir. Bu araştırmada, havacılık sektörünün temel taşları olan pilotların sahip oldukları kişilerarası yetkinlik seviyesinin iş performanslarına olan etkisi incelenmiştir.

Araştırma kapsamında yapılan analizler sonucunda pilotların sahip olduğu kişilerarası yetkinlik boyutlarından ilişki başlatma, duygusal destek ve çatışma yönetiminin iş performansı üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir etkisi olduğu görülmüştür. Bireyin diğer bireylerle etkileşiminin ve ilişkisinin başlamasıyla iletişime geçilmektedir. Bu iletişim önemli bilgileri paylaşmanın ve kararlar almanın yanında bireyin güven duygusunu geliştirip, motivasyonunu dolayısıyla iş performansı artıracaktır. Çalışanlar arasındaki iletişimle birlikte duygusal bağların kuvvetlenmesi, birbirlerine karşı olan duygusal desteklerini de artıracaktır. Bireyin verdiği veya hissettiği bu destek onun performansında olumlu etki yaratacaktır. Literatürdeki çalışmalar duygusal ve sosyal desteğin yoğun olduğu çalışma ortamlarında iş performansının olumlu yönde etkilendiğini göstermektedir (AbuAlRub, 2004; Ruiller ve Van Der Heijden, 2016; Tekingündüz vd., 2016). Bu kapsamda, yapılan bu araştırma sonuçlarının literatürdeki çalışmaları destekler nitelikte olduğu ve bu kabullerin havacılık sektörü için de geçerli olduğu söylenebilir. Son olarak, çalışanların kurdukları ilişkilerde ortaya çıkan çatışmayı gidermede veya minimal düzeyde tutması iş performansına olumlu etki sağlayabilecektir.

Araştırmanın diğer sonuçları ise; kişilerarası yetkinlik boyutlarından etki bırakma ve kendini açma ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişki olmadığı görülmüştür. Çalışanların kişisel haklarını ve hoşnutsuzluklarını savunmasının ve kişisel bilgilerini diğer bireylerle paylaşmasının iş performansları üzerinde bir etkisi olmadığı söylenebilir.

Yapılan bu araştırmanın havacılık sektörü mensuplarından sadece pilotlara uygulanması bir sınırlılık olarak değerlendirilebilir. Kabin görevlileri, yer hizmeti ile görevli unsurlar ve diğer çalışanlar da şüphesiz havacılık sektörünün önemli yapı taşlarından birisidir. Ancak bu çalışmada özellikle sektörün en kritik unsuru olarak görülebilecek pilotlar ele alınmıştır. Gelecekte yapılabilecek çalışmalarda söz konusu diğer parametrelerin de araştırılmasında fayda olacağı değerlendirilmektedir.

KAYNAKÇA

1. AbuAlRub, R. F. (2004), *Job Stress, Job Performance and Social Support Among Hospital Nurses*, Journal of Nursing Scholarship, 36(1), 73-78.
2. Akgunduz, Y. (2015), *The Influence of Self-Esteem and Role Stress on Job Performance in Hotel Business*", International Journal of Contemporary Hospitality Management, 27(6), 1082-1099.
3. Akkoç, İ., Çalışkan, A. ve Turunç, Ö. (2012), *Örgütlerde Gelişim Kültürü ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini ve İş Performansına Etkisi: Güvenin Aracılık Rolü*, Yönetim ve Ekonomi, 19(1), 105-135.
4. Appelbaum, S. H. ve Fewster, B. M. (2003), *Global Aviation Human Resource Management: Contemporary Employee and Labour Relations Practices*, Management Research News, 26(10/11), 56-69.
5. Bandura, A. (1989), *Regulation Of Cognitive Processes Through Perceived Self-Efficacy*, Developmental Psychology, 25, 729-735.
6. Beğenirbaş, M. ve Turgut, E. (2014), *İş Performansının Sağlanmasında Çalışanın Duygusal Emeğinin ve Örgütte Güven Algısının Etkileri*, "İŞ, GÜÇ" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 16(3), 131-149.
7. Bergenhenegouwen, G. J. (1996), *Competence Development - A Challenge for HRM Professionals: Core Competences of Organizations As Guidelines for the Development of Employees*, Journal of European Industrial Training, 20(9), 29-35.
8. Buhrmester, D. (1988), *Five Domains of Interpersonal Competence in Peer Relationships*, Journal of Personality and Social Psychology, 55(6), 991-1008.
9. Chow, C. M., Ruhl, H. ve Buhrmester, D. (2013), *The Mediating Role of Interpersonal Competence between Adolescents' Empathy and Friendship Quality: A Dyadic Approach*, Journal of Adolescence, 36, 191-200.
10. Çelikkaleli, Ö. ve Çapri, B. (2008), *Genel Yetkinlik İnancı Ölçeği'nin Türkçe Formunun Geçerlik ve Güvenirlilik Çalışması*, Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 17(3), 93-104.
11. Çelikkaleli, Ö. ve İnandı, Y. (2012), *İlköğretim Öğretmenlerinde Disiplin Anlayışı ve Kişilerarası İlişkiye Yönelik Yetkinlik İnancının İncelenmesi*, Pegem Eğitim ve Öğretim Dergisi, 2(2), 15-28.
12. Doğan, S. ve Demiral, Ö. (2007), *Kurumların Başarısında Duygusal Zekanın Rolü ve Önemi*, Yönetim ve Ekonomi, 14(1), 209-230.
13. Erözkan, A. (2013), *İletişim Becerileri ve Kişilerarası Problem Çözme Becerilerinin Sosyal Yetkinliğe Etkisi*, Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri, 13(2), 731-745.

Pilotlarda Kişilerarası Yetkinlik Seviyesi İle İş Performansı İlişkisi

14. Fresko, B., Reich, L. R., Sjöo, T. E. ve Lönroth, C. S. (2013), *Developing Narratives as A Pedagogical Approach to Fostering Professional Interpersonal Competences*, *Studies in Educational Evaluation*, 39, 232-239.
15. Fresko, B., Reich, L. R., Sjöo, T. E. ve Lönroth, C. S. (2013), *Developing Narratives as a Pedagogical approach to Fostering Professional Interpersonal Competences*, *Studies in Educational Evaluation*, 39, 232-239.
16. Gadecka, W., Piskorz-Ogórek, K., Regin, K. J. ve Kowalski, I. M. (2015), *Social Competence of Mental Health Nurses*, *Polish Annals of Medicine*, 22, 105-109.
17. Goldsmith, T. E. ve Johnson, P. J. (2002), *Assessing and Improving Evaluation of Aircrew Performance*, *The International Journal of Aviation Psychology*, 12(3), 223-240.
18. Grote, G. (2016), *Leading High-Risk Teams in Aviation*, In *Leadership Lessons from Compelling Contexts*. Published, 189-208.
19. Güler, N. K. (2014), *Pilotlarda Psikososyal Risklerin Belirlenmesi, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü, İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanlık Tezi*, Ankara.
20. Güriş, S. ve Çağlayan, E. (2005), *Ekonometri*, İstanbul: Der Yayınları.
21. Mahoney, J. L., Cairns, B. D. ve Farmer, T. W. (2003), *Promoting Interpersonal Competence and Educational Success Through Extracurricular Activity Participation*, *Journal of Educational Psychology*, 95(2), 409-418.
22. Nijveldt, M., Beijaard, D., Brekelmans, M., Verloop, N. ve Wubbels, T. (2005), *Assessing the Interpersonal Competence of Beginning Teachers: The Quality of the Judgement Process*, *International Journal of Educational Research*, 43, 89-102.
23. Rotundo, M. ve Sackett, P. R. (2002), *The Relative Importance of Task, Citizenship, and Counterproductive Performance to Global Ratings of Job Performance: A Policy Capturing Approach*, *Journal of Applied Psychology*, 87, 66-80.
24. Ruiller, C. ve Van Der Heijden, B. I. (2016), *Socio-Emotional Support in French Hospitals: Effects on French Nurses' and Nurse Aides' Affective Commitment*, *Applied Nursing Research*, 29, 229-236.
25. Sarıçam, H., Akın, A., Akın, Ü. ve Çardak, M. (2013), *Algılanan Sosyal Yetkinlik Ölçeğinin Türkçeye Uyarlanması: Gerçeklik ve Güvenirlilik Çalışması*, *International Journal of Science Science*, 6(3), 591-600.
26. Sıgler, T. H. ve Pearson, C. M. (2000), *Creating An Empowering Culture: Examining The Relationship Between Organizational Culture and Perceptions of Empowerment*, *Journal of Quality Management*, 5, 27-52.

27. Sony, M. ve Mekoth, N. (2016), *The Relationship between Emotional Intelligence, Frontline Employee Adaptability, Job Satisfaction and Job Performance*, Journal of Retailing and Consumer Services, 30, 20–32.
28. Spitzberg, B. H. ve Cupach, W. R. (1989), *Handbook of Interpersonal Competence Research*, New York: Springer-Verlag,
29. Tekingündüz, S., Kurtuldu, A. ve Eğilmez, Ç. (2016), *Sosyal Destek, İşe Yabancılaşma ve İş Stresinin İşgören Performansı Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi*, International Journal of Human Sciences, 13(1), 683-694.
30. Uysal, H. T., Akbulut, H. ve Ertan, S. (2015), *Aşırı İş Yükünün Performans Perspektifinden Çalışma Psikolojisinde Negatifliğe Etkisi: Muhasebe Meslek Mensuplarına Yönelik Bir Araştırma*, Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, 8(38), 980-991.
31. Yang, C. ve Brown, B. B. (2015), *Factors Involved in Associations between Facebook Use and College Adjustment: Social Competence, Perceived Usefulness, and Use Patterns*, Computers in Human Behavior, 46, 245-253.