

**İletişim Becerileri Üstünde Empati ve Psikolojik Sağlamlığın Etkisi: Sivil Havacılık  
Kabin Hizmetleri ve Deniz Ulaştırma İşletme Mühendisliği Öğrencileriyle  
Karşılaştırmalı Bir Araştırma**  
**The effect of Empathy and Psychological Resilience on Communication Skills: A  
comparative study with Civil Aviation Cabin Services and Maritime Transportation  
Management Engineering Students**

Gülbeniz AKDUMAN<sup>1</sup>  
Gülnaz KARAHAN<sup>2</sup>  
Murat Selçuk SOLMAZ<sup>3</sup>

**Öz**

Kişilerarası iletişimde bireyin hem kendini hem de çevresinde bulunan kişilerin duygu ve düşüncelerini anlamasında empati çok önemli bir öğedir. Kendini anlayan ve çevresi tarafından da anlaşılan kişi daha iyi hissetmekte, kaygı ve depresyon düzeyleri de düşmektedir. Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri ve Deniz Ulaştırma İşletme Mühendisliği öğrencileri mezun olduklarında sınırlı bir alan olan uçak ya da gemide ortak amaca yönelik olarak ekip halinde çalışmak yönüyle benzerlik göstermektedirler. Her iki alanda da az sayıda ekip üyesiyle sınırlı bir alan içinde farklı lokasyonlara seyahat ederek çalışırken iletişim becerilerinin ve empati yeteneğinin yüksek olması ve her türlü koşula ve duruma adaptasyon için de psikolojik sağlamlığın yüksek olması beklenmektedir. Bu bağlamda araştırmamızda iletişim becerileri üstünde önemli bir yere sahip olan kişilerin empati becerileri ve psikolojik sağlamlıkları arasındaki ilişki incelenmiştir.

Araştırmanın amacı, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri ve Deniz Ulaştırma İşletme Mühendisliği öğrencilerinin iletişim becerileri üstünde empati ve psikolojik sağlamlığın etkisini karşılaştırmalı olarak analiz etmektir. Araştırma sonucunda, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri ve Deniz Ulaştırma İşletme Mühendisliği öğrencilerinin iletişim, empati becerileri ve psikolojik sağlamlıklarının anlamlı düzeyde farklı olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Ayrıca empati becerisinin ve psikolojik sağlamlığın iletişim becerileri üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir etkisinin olduğu her iki grup öğrencilerde de gözlemlenmiştir. Sivil havacılık kabin hizmetleri öğrencilerinin iletişim, empati ve psikolojik sağlamlıklarının gelişmesi için üniversitede zorunlu dersler kapsamında aldıkları iletişim ve kişisel gelişim derslerinin sonucunda bu yetkinliklerinin geliştiği görülmektedir. Bu nedenle öğrencilere teknik derslerin yanında görevlerini yerine getirirken ihtiyaç duyacakları yetkinlik gelişim amaçlı derslerin de zorunlu olarak verilmesi faydalı olacaktır.

**Anahtar Kelimeler:** İletişim becerileri- empati- psikolojik sağlamlık- Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri- Deniz Ulaştırma İşletme Mühendisliği.

**Abstract**

In interpersonal communication, empathy is a very important factor for an individual to understand both himself/herself and emotions and thoughts of people around. The individual who understands himself/herself and who is understood by others feels better; and his or her anxiety-depression level falls. Civil Aviation Cabin Services and Maritime Transportation Management Engineering students show similarities in that they work, for a common purpose, as a crew on a plane or ship which is a confined space after they graduate. In both fields, they are expected to travel in a confined space to a variety of locations with limited number of crew members, to have good communication skills, high ability for empathy and resilience. In this regard, our study examines the relationship between people's abilities for empathy and psychological resilience.

The purpose of the study is to comparatively analyse the effect of empathy and psychological resilience on communication skills of Civil Aviation Cabin Services and Maritime Transportation Management Engineering students. As a result of the research, it has been found that the communication, empathy skills and psychological resilience of the Civil Aviation Cabin Services students and Maritime Transportation Management Engineering students are significantly different. It has been also observed in both groups that empathy skills and psychological resilience had a positive and significant effect on communication skills. It is seen that these competencies have developed as a result of the communication and personal development courses that Civil Aviation Cabin Services students have taken in the context of compulsory courses at university for their communication, empathy and resilience to improve. Therefore, besides their technical courses, it would be beneficial for the students to take mandatory courses on competence development which they will need when doing their jobs.

**Keywords:** Communication Skills – Empathy – Psychological Resilience - Civil Aviation Cabin Services - Maritime Transportation Management Engineering.

<sup>1</sup> Gülbeniz AKDUMAN, Öğr. Gör. Dr., Fatih Sultan Mehmet Vakıf Üniversitesi, İstanbul, gakeduman@fsm.edu.tr

<sup>2</sup> Gülnaz KARAHAN, Öğr. Gör. Dr., Fatih Sultan Mehmet Vakıf Üniversitesi, İstanbul, gkarahan@fsm.edu.tr

<sup>3</sup> Murat Selçuk SOLMAZ, Dr. Öğretim Üyesi, Piri Reis Üniversitesi, mssolmaz@pirireis.edu.tr

## 1.GİRİŞ

Gelişen teknoloji ve ekonomi nedeniyle pek çok sektörde büyüme ve tüm dünyanın tek pazar haline gelişi havayolu taşımacılığına ilginin artmasına ve uçağın en fazla kullanılan ulaşım araçlarından biri haline gelmesine sebep olmuştur. Günümüz dünyasının yaşam şekilleri yolcunun ve kargonun en kısa sürede bir yerden başka bir yere ulaşabilmesini gerektirmektedir. Havacılık sektörünün de gelişiminin küresel boyutta olması havayolu şirketlerinin ulusal düzeyle yetinmeyip uluslararası ve hatta küresel boyutta gelişmeye yönelmelerine neden olmuştur (Karagülle, 2013: 3). Ülkemizde özel havayollarının kurulması rekabet ortamının gelişmesine neden olmuş ve bu sebeple havayolu ile taşınan yolcu ve yük sayısında büyük artış olmuştur. Önümüzdeki yıllarda bu artışın devam edeceği de öngörülmektedir (Önen, 2016: 1). Ulusal ve uluslararası alanlarda büyük rekabetin olduğu hava taşımacılığında insan odaklı hizmet hedeflenirken bu hizmetin kaliteli ve devamlı olması için insan kaynağının doğru ve etkin değerlendirilmesi büyük önem taşımaktadır. Havayolu şirketlerinde hedeflenen hizmet kalitesine ulaşılabilmesi için iyi eğitilmiş, çalıştığı örgüte aidiyet hissi taşıyan örgütsel ve işe ilişkin mutluluk duygusuna sahip çalışanlara ihtiyaç vardır.

Kabin ekibi olarak çalışmanın sorumlulukları ağır, yorucu ve streslidir. Yolcuların can güvenliği ve her türlü dilek ve isteklerinin karşılanmasından kabin ekibi sorumludur. Riskli, yorucu ve stresli bu görevi ancak işini seven, mutlu ve yüksek motivasyona sahip çalışanlar yerine getirebilir (Adıgüzel, 2000: 2-10). Bir Kabin memuru için mesleğini hem özel hem de çok zor kılan özelliği yönetme- yönlendirme ile hizmet etme-uyum sağlama gibi birbiriyle çelişen özelliklere sahip olmasıdır. Kabin memurlarının yolcuya hizmet ederken güler yüzlü, anlayışlı, olumlu olmaları gerekirken yolcu emniyetini ve güvenliğini sağlamak için yönlendirici bir etkiye sahip olmaları gereklidir. Kabin memurluğu mesleğinin en önemli ve en zorlanılan tarafı yolcularla olan iletişim ve ilişkilerin yönetimidir. Kişilik özellikleri ilişkileri yönetebilme ve sağlıklı iletişim kurabilme konularında etkili olmakla beraber eğitimle de beceriler kazanılabilmektedir. (Baltaş, 2009: 23-29). Bir havayolu şirketinin başarısını ve hizmet kalitesini etkileyen uçuş emniyeti ve güvenliğini sağlayan kabin memurlarının seçimi ve eğitimi büyük önem taşımaktadır. (Karagülle, 2013: 3). Kabin memurlarının görevlerini yerine getirebilmeleri amacıyla temel eğitim kapsamında almaları gereken eğitim konu başlıkları aşağıda sıralanmıştır (Aktunç, 2013: 11);

- Acil durumda yolcu tahliyesi,
- Ekip kaynak yönetimi,
- İkrâm ve servis,
- Tıbbi konular ve ilkyardım,
- Havacılık terminolojisi,
- Problem çözme,
- Farklı saat dilimleri ve hava koşullarına uyum becerisi,
- Tehlikeli maddeler,
- Yangın,
- Yolcu ve kural dışı yolcu yönetimi,
- Temek emniyet kuralları ve risk yönetimi,
- Zaman yönetimi.

Üniversitelerin Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Bölümlerinde yukarıda belirtilen konular mesleki derslerle verilmektedir. Bu derslerin yanı sıra etkin iletişim gerçekleştirebilmeleri ve kabin memuru olarak kişisel yetkinliklerini geliştirebilmeleri amacıyla yetkinlik dersleri ile kabin memuru olmayı hedefleyen gençlerin mesleklerine hazırlanmaları amaçlanmaktadır.

Kabin Hizmetlerinde çalışan ekiplerle hemen hemen aynı mantıkla kapalı bir kabin ortamında hizmet veren gemiadamları için de kişisel yetkinlik gelişimi kritik önem taşımaktadır. Günümüzde ticaret gemilerinde çalışan personel deniz ticaretinin uluslararası karakteri sebebiyle farklı farklı ülkelerden gelmiş gemiadamlarından oluşan çok uluslu bir yapıdadır. Dünya deniz ticaret filusunda çalışan gemiadamlarının ülkelere göre dağılımına bakıldığında en fazla personelin Çinliler, Filipinliler, Endonezyalılar, Ruslar, Ukraynalılar ve Hintlilerden oluştuğu bilinmektedir (BIMCO, 2015: 11). Bu sebeple gemilerde ortak dil olarak genellikle İngilizce kullanılmaktadır. Birbirleri ile benzer denizcilik eğitimleri almış ancak anadili İngilizce olmayan gemiadamlarının iş konusunda iletişim kurmaları nispeten kolay olurken, iş haricindeki farklı konularda konuşmaları gerektiğinde iletişimleri zayıflamaktadır. Özellikle mesleğinin başında olan gemiadamları bu konuda daha fazla zorluk çekmektedir. Farklı milletlerden gelen gemiadamlarının iş konusunda daha az zorluk çekmelerinin sebebi ise Uluslararası Denizcilik Örgütü (International Maritime Organization-IMO) tarafından denizcilikte kullanılan tüm terimlerin bir standartta birleştirilerek ortak bir dil oluşturulması ve bu dilin kullanılmasının zorunlu hale getirilmesidir. Kısa adı SMCP olarak bilinen Standart Deniz İletişim Terimleri (Standard Marine Communication Phrases) (IMO, 2002: 1) ticaret gemilerinde etkin olarak kullanılmaktadır. Bu doküman sayesinde, yapılan işler ve operasyonlarda standart denizcilik terimleri kullanılmakta ve kazalara sebep olabilen yanlış anlaşılmalardan ve dilin engel olduğu engellemelerden kaçınmak mümkün olmaktadır. Tabii ki gemide çalışan insanların aralarında konuşmalar sadece iş konularında yapılmamaktadır. Uzun süreler limana çıkmadan çalışan gemiadamlarının gemileri evleri niteliğindedir. İş arkadaşları ise ailenin bireyleri

konumundadır. Bir süre sonra gemi ortamı bir aile ortamı haline dönüşür. Nasıl aile arasında sadece konuşma ile değil, yapılan jest ve mimikler, el ve kol hareketleri yani beden dili ile bir iletişim mevcutsa gemide de personel arasında bu şekilde bir iletişim öne çıkmaya başlamaktadır. Gemideki çalışma ortamı karadaki iş ortamlarından oldukça farklıdır. Fiziksel alanlar sınırlıdır. Uzun seferler süresince çevrenizdeki insanlar hep aynı iş arkadaşlarınızdır. Günlerce farklı yüzler görmeden denizde kalınabilir. Bu ortamda diğer bir gemiadamı ile yaşanabilecek bir sorun çok büyük sıkıntılara yol açabilir. Çünkü bu sınırlı fiziksel ortamda, görmek istemediğiniz birisinden uzaklaşma imkânınız yoktur. Yemekte, vardiyada/vardiya değişimlerinde veya birden çok kişinin katıldığı operasyonlarda kendisinden ne kadar hoşlanmasanız da bir araya gelme durumunuz ortaya çıkmaktadır. Yolcu gemilerinde ve özellikle kruvaziyer gemilerde ise durum daha farklıdır. Burada gemiadamlarının birbirlerine karşı olan iletişimlerine ilave olarak yolcular ile de olumlu iletişim kurmaları önem kazanmaktadır. Uçaklardaki kabin ekibi gibi burada çalışan gemiadamlarının, yolcuların can güvenliği ile her türlü isteklerinin karşılarlarken onlarla iletişimlerinde güler yüzlü, anlayışlı, olumlu olmaları gerekmektedir. Riskli, yorucu ve stresli görevlerini yaparken psikolojik olarak sağlam, empati kurabilen yetenekte olmaları gerekmektedir. Bu durum ticaret gemilerinde çalışan gemiadamlarının diğer mesleklerle göre daha fazla uyumlu olması gerektiğini dikte etmektedir.

Tüm dünyada ticaret gemilerinde çalışacak olan personelin eğitiminde kısa adı STCW-78 olarak bilinen “*Gemiadamlarının Eğitim, Belgelendirme ve Vardiya Standartları hakkında Uluslararası Sözleşme*” (*Standards of Training, Certification and Watchkeeping for seafarers*) (IMO, 2010: 1) referans alınmaktadır. Birincisi 1978 yılında yapılmış olan bu sözleşme daha sonra 1995 ve 2010 yıllarında değişikliğe uğramıştır. Sözleşmenin amacı; dünya genelindeki tüm gemiadamlarının eğitimlerini standartlaştırarak, gemide bulunduğu konum itibariyle kendisine verilen tüm görevleri yapabilecek bir niteliğe sahip olmalarını sağlamaktır. Bu sözleşmede gemiadamlarının almak zorunda olduğu eğitimler ve eğitim sonunda hak ettikleri sertifikalar belirlenmiştir. Denizcilik eğitimi veren ülkeler STCW-78 sözleşmesine istinaden kendi düzenlemelerini yapmaktadır. Bu düzenlemelerin yapılması ve eğitim kurumları tarafından uygulanmasının kontrolü ve denetlemesi genellikle devletlerin denizcilik veya eğitim/öğretim ile ilgili bakanlıkları tarafından kontrol edilmektedir. Türkiye’de de bu eğitimler, 10/2/2018 tarih ve 30328 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan “Gemiadamları ve Kılavuz Kaptanlar Yönetmeliği”ne dayandırılan “Gemiadamları ve Kılavuz Kaptanlar Eğitim ve Sınav Yönergesi”ne uygun olarak icra edilmektedir. Bu yönergede, ticaret gemilerinde hiyerarşik olarak en alt seviyedeki gemiciden, en üst seviyede bulunan uzak yol kaptanına kadar tüm gemiadamlarının eğitim ve sınavlarının düzenlenmesi yapılmakta, verilmesi gereken eğitimler belirlenmektedir. Bu eğitimler içerisindeki konuların büyük çoğunluğu denizcilik ile ilgili teknik konulardır. Bu teknik konular yanında öğrencilere iletişim becerileri eğitimleri de verilmektedir. Bu eğitimler gemiadamı olunmasında önkoşul olan ve Yönetmelikte “Deniz Güvenlik Eğitimleri” olarak adlandırılan “beş temel eğitim” (Denizde Kişisel Can Kurtarma Teknikleri Eğitimi, Temel İlk Yardım Eğitimi, Yangın Önleme ve Yangınla Mücadele Eğitimi, Personel Güvenliği ve Sosyal Sorumluluk Eğitimi ve Cankurtarma Araçlarını Kullanma Yeterliği Eğitimi) içerisinde yer almaktadır. Bu eğitimler kapsamında öğrencilere etkili iletişim konusundaki bilgiler, gemide karşılaşılabilecekleri örnekler ile anlatılmakta, öğrencilerin bu yetenekleri kazanmaları sağlanmaktadır. Ayrıca, liderlik, organizasyon ve yönetim konularını içeren derslerde de, yönetim ve liderlik prensipleri ışığında personel ile iyi ilişki kurmak, davranış şekilleri, personel yönetimi ve grup davranışları gibi konularda dersler verilmektedir. Bazı denizcilik fakültelerinde etkili iletişim dersi seçmeli ders olarak da verilmektedir.

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri ve Deniz Ulaştırma İşletme Mühendisliği öğrencilerinin meslek hayatları boyunca karşılaşacakları çalışma ortamları, sınırlı bir alan olan uçak ya da gemide ortak amaca yönelik olarak ekip halinde çalışmak yönüyle benzerlik gösterirken, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri mezunlarının büyük ölçüde insan taşıyan uçaklarda yolculara hizmet verecek olması, Deniz Ulaştırma İşletme Mühendisliği mezunlarının ise çoğunlukla kargo taşıyan gemilerde sadece gemi personelinin bulunduğu ortamlarda görev yapacak olması yönüyle farklılık göstermektedir. Bu bakımdan Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri öğrencilerinin iletişim becerilerinin geliştirilmesi ile büyük ölçüde uçak yolcuları ile iyi ilişkiler kurmak amaçlanırken, Deniz Ulaştırma İşletme Mühendisliği öğrencilerinin iletişim becerilerinin geliştirilmesiyle ise gemide çalışan personelin kendi arasında olan iletişimi geliştirerek iyi ilişkiler kurulması amaçlanmaktadır.

Gelirleri ve ticari gelecekleri tamamen müşteri memnuniyetine dayanan havacılık şirketleri için uçağa binen yolcuların memnun ayrılmaları ve bir sonraki seyahatlerinde tekrar o havayolunu tercih etmeleri hayati öneme sahiptir. Bu sebeple Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri öğrencilerinin iletişim becerilerinin geliştirilmesi önem arz etmektedir. Sınırlı sayıda personel ile çalışan ticaret gemilerinde ise iletişim personelin kendi arasında sınırlı olarak kalmaktadır. Yolcu gemilerinde ve özellikle turistik kruvaziyer gemilerde ise gemide çalışan ve yolcularla irtibat halinde bulunan tüm personelin bu yöndeki yeteneklerinin geliştirilmesi havacılık şirketlerinde olduğu gibi en önemli konulardan biridir. Dünyada kruvaziyer gemilerde çalışan personelin şirketleri tarafından eğitime alındıkları ve bu konularda yeteneklerinin geliştirildiği bilinmektedir.

## 2.KAVRAMSAL ÇERÇEVE

### 2.1.İletişim Becerileri

İletişim sözcüğünün kökeni, anlamı “ortak” olan Latince “communis” kelimesine dayanmaktadır. Bugün kullandığımız iletişim sözcüğü bu sebeple birlik olmayı, ortaklığı, dayanışmayı temsil eden “communication” kelimesinin karşılığıdır. İletişim toplumda yaşayan bireylerin var olan değerlerini, inançlarını ve kurallarını birbirlerine aktarabilmesi için gereklidir. İnsanlık tarihinin en önemli olgusu iletişimin ilk çağdan bugüne değişik tanımları bulunmaktadır. Aristo'nun M.Ö. 5. ve 4. yüzyıllarda konuşanın inandırıcı ve etkileyici olma becerisi olarak tanımlanan iletişimin tanımı günümüz dünyasında çok daha kapsamlı bir hale gelmiştir (Akyurt, 2009: 11). Theodorson ve Theodorson (1969)'un yorumuyla iletişim simgeler yardımı ile kişi ya da kişilerden diğer kişi ya da kişilere bilginin, davranış ya da duyguların iletilmesidir (Aziz,2013: 28-29).

İletişimin toplumsal bir yaşam süren ve diğer insanlarla bağlantı kurmaya ihtiyaç duyan insanın yaşamındaki yeri çok önemlidir. Mağara duvarlarındaki çizimleriyle başlayan iletişim bugün yeni medyaya kadar oldukça kapsamlı bir yapıda geniş bir alana yayılmıştır. Sürekli değişim ve gelişim gösteren çağımızda duygu ve düşünceleri ile kendini tanımlayan insan diğer insanları anlamak, sorunlarını ifade edebilmek ve çözümler üretebilmek için iletişime her geçen gün daha çok ihtiyaç duymaktadır (Kırık, Sönmez, 2017: 15-16).

Toplumda yaşayan her bireyin diğer bireylerle etkileşiminde ihtiyaç duyduğu iletişim büyük bir öneme sahiptir. Birey iletişim vasıtasıyla ilişkilerini belirler ve bunun için iletişim becerilerini geliştirmeye ihtiyaç duyar. İletişim sürecini etkili şekilde oluşturabilmek, devamlılığını sağlayabilmek ve sonucunda doyum elde edebilmek için iletişim becerilerinin geliştirilmesi gerekir. İletişim becerilerinin geliştirilmesi bireyin hem aile hem okul ve iş hayatında başarılı ve mutlu olmasına yardımcı olacaktır. İletişim becerilerine sahip olan kişiler yaşantılarında karşılaştıkları tüm olumsuz ve engelleyici durumları daha kolay ve sağlıklı şekilde atlatabilmekte, diğer insanlarla olan ilişkileri daha tatmin edici ve meslek hayatları daha başarılı olmaktadır (Kumcağız, 2011:49,56).

İletişimin sağlıklı gerçekleşmesi için kişilerin gerekli becerilere sahip olması gereklidir. İletişim becerilerini “bireylerin etkin dinlemeyi yapabilmeleri ve etkili cevaplama becerisine sahip olmalarıdır” şeklinde tanımlayabiliriz. Bu iki temel beceri doğru soruları sorabilmeyi, konuşan kişinin kullandığı sözcükleri ve duygularını doğru anlamayı, anladığını karşı tarafa doğru geri bildirimler yardımıyla hissettirebilmesini gerektirir. İletişim becerileri kişinin kendi yanlısılarından korunmasını, empati yapabilmeyi, farklı dünya görüşlerine tarafsız bakış getirebilmeyi sağlarken iletişimdeki gereksiz konuşmalardan da kaçınabilmeyi mümkün kılmaktadır. Bu becerilerdeki eksiklikler iletişimin sağlıklı ve istenilen şekilde olmasına engel olmaktadır. Günümüz iş yaşamında da değişimler, çalışanlar için yeni yaklaşımları da beraberinde gerekli kılarak çalışandan beklenenler, başarı tanımı, çalışma düzenleri de değişmektedir. İletişim becerileri ve bu becerilerin çalışanlar tarafından kullanılıp kullanılmadığı, birbirleriyle nasıl iletişim kurdukları ve bunun sonucunda iletişimin sağlıklı olup olmadığı konuları da artık büyük önem taşımaktadır (Erigüç, Durukan, 2013:115-123).

Bireylerin sahip oldukları bilgi, yetenek ve geliştirdikleri beceriler iş hayatlarındaki başarı ve mutluluklarını belirlemede çok büyük öneme sahiptir. Her meslek kolunun çalışanlarının ihtiyaç duydukları bilgi ve beceri farklılık göstermekle birlikte iletişim becerileri herkes için önem taşıyan becerilerdendir. Özellikle insan ilişkilerinin ön planda olduğu mesleklerde bu beceriler daha da önemli olmaktadır (Toy,2007: 20).

Hizmetin üretilmesinde ve etkili bir şekilde ortaya konulabilmesinde iletişim tartışmasız bir öneme sahiptir. Bir işletmede birimler arasındaki bilgi akışının doğruluğu ve hızı o işletmenin başarısını önemli ölçüde etkilemektedir. İletişimin başarılı şekilde gerçekleştiği işletmelerde işletmenin başarısı yanında çalışanların da bundan olumlu anlamda etkilendikleri gözlenmiştir (Akyurt, 2009: 11-17)

Toplumların kalkınmasında en önemli unsurlardan biri olarak kabul edilen insan gücünün en dinamik bölümü üniversite gençliğidir. Gençlerin eğitiminde büyük sorumluluğu olan üniversitelerin öğrencilerin bilgi ve becerilerin geliştirilmesi ve bu becerilerin hayatlarında yer alabilmesi için gerekli eğitim ve farkındalığı yaratmaları gayretleri olmalıdır (Deniz, Sümer, 2010:115-127).

#### **Empati**

Her insan hem kendisini hem de çevresindeki kişi ve olayları kendine göre algılayıp değerlendirmektedir. Algılama subjektif olduğu için kişiden kişiye değişmektedir. Empati kavramının özünde ise kişinin çevresini kendine göre değil de olması gereken doğru şekilde algılaması bulunmaktadır (Göçgün, 2012: 125). Amerikalı psikolog Carl Rogers tarafından ilk defa tanımlanan empati kavramı Türk kültüründe uzun yıllardır “diğergamlık” olarak kullanılmaktadır. Empati bir kişinin kendisini duygu, düşünce ve davranış olarak karşı tarafın yerine koyarak hissetmesi ve bu doğrultuda hareket etmesidir. Empati karşıdakinin bakış açısını görebilmek, farklı bakış açılarına saygı duymak ve ortak hareket etmeye çalışmaktır. Empati kavramıyla sıklıkla karıştırılan sempati kavramı ise bir kişinin karşıdakinin duygularına aynı şekilde katılması anlamına gelmektedir. Bu tanımdan yola çıkarak sempati kavramının daha çok duygusal ilişkilerde yaşandığı söylenebilir (Tarhan, 2017:161-162). Empatide karşıdakinin duygu ve düşüncelerini anlamak söz konusuysen, sempati kavramında ise karşıdakinin duygu ve düşüncelerine aynen sahip olma durumu söz konusudur (Göçgün, 2012: 126).

Bir kişi bir diğerine karşı empati duyduğunda yani aynı duyguları hissettiğinde ona yardım etmek gibi özgeci davranışlarda bulunabilir. Özgecilik bir kişinin başkalarına yardım etme amacıyla hareket etmesi anlamına

gelmektedir. Empati ve özgecilik arasında kuvvetli bir bağ bulunmaktadır (Gerrig, Zimbardo, 2015:540). Empati bir anlamda anlama becerisidir. Empati kurmanın basamakları öncelikle sevmek, değer vermek ve paylaşmaktır. Bir insanın empati kurabilmesi için zihinsel ve hayal gücünü kullanarak karşındakini anlamaya çalışması gerekir. Bu nedenle empatinin biyolojik, sosyolojik ve psikolojik olmak üzere 3 alt boyutu bulunmaktadır (Tarhan, 2017:165). Bir kişiyi gözlemleyerek onun duygularını deneyimlemeden anlamaya çalışma olarak tanımlanan empati bir kişilik özelliğidir ve empati sahibi insanlar daha kendinden emin, duygusal ve yardım etmeyi seven kişilerdir (Durak vd., 2016:357).

### **Psikolojik Sağlamlık**

Pozitif psikoloji kapsamında yer alan kavramlardan biri olan psikolojik sağlamlık son yıllarda hem sosyal bilimlerde hem psikoloji alanında araştırılan bir kavramdır. Psikolojik sağlamlık her türlü olumsuzluk ve stresli olayları içeren zorluklar ve bunlara karşı uyum sağlamayı içeren davranışsal ve sosyal beceriler olmak üzere 2 önemli bileşenden oluşmaktadır (Akin, Akin, 2015:149).

Türk Dil Kurumu sözlüğüne göre “esneklik, kolayca iyileşme, toparlanma, ilk haline geri gelme” anlamına gelen psikolojik sağlamlığın İngilizcesi “resilience” kelimesidir (Türk Dil Kurumu, 2011). Ulusal literatür incelendiğinde psikolojik sağlamlık kavramının kendini toparlama gücü (Terzi, 2016), psikolojik dayanıklılık (Erkutlu, 2015; Akin, Akin, 2015) ve yılmazlık (Gürkan, 2016; Kaner ve Bayraklı, 2010; Kırimoğlu vd., 2012) gibi çeşitli kavramlarla eşanlamlı olarak kullanıldığı görülmektedir.

Psikolojik sağlamlık kişinin başından geçen olaylara karşı direnç gücünü ve olay sonrasında eski iyi haline dönme becerisini belirten bir kavramdır (Çetin, 2011:104). Psikolojik sağlamlık yaşanan olumsuzluğun ardından kişinin hayatını sürdürebilme becerisidir (Öz, Yılmaz, 2009: 83). Psikolojik sağlamlık tahmin edilemeyen pozitif sonucu ifade eden bir kavramdır (Sipahioğlu, 2008:9). İlgili alan yazın incelendiğinde psikolojik sağlamlık kavramının açıklanmasında kullanılan 3 temel bileşen olduğu görülmektedir. Bunlar risk, olumsuzluklarla mücadele etme yeteneği ve kişinin olumsuz olay sonrası yeni duruma adaptasyon yeteneğidir (Gizir, 2007: 88). Psikolojik sağlamlığı yüksek olan kişilerin sahip olduğu özellikler aşağıda sıralanmıştır (Tümlü, Receptoğlu, 2013: 206-207);

- Kişisel gelişime önem verme
- Yüksek akademik başarı seviyesi
- Pozitif ve güçlü sosyal ilişkiler
- Düşünce ve davranışta suçtan uzak durma
- Duygusal problemlere az sahip olma
- Mutlu hissetme
- Sorumluluk sahibi olma ve sorumluluklarını aksatmama
- Sosyal sorumluluk ve gönüllü çalışmalarda görev alma
- Kurallara uyum gösterme
- Kendini olduğu gibi kabul etme ve sevmek
- Yaşamdan zevk alma

Psikolojik sağlamlığın azalmasında risk faktörleri etkiliyken artırılmasında ise koruyucu faktörlerin etkisi vardır. Bireysel, ailevi ve çevresel kapsamda koruyucu ve risk faktörleri Tablo 1’de sıralanmıştır;

**Tablo 1:** Bireysel, Ailevi ve Çevresel Faktörler Bazında Risk ve Koruyucu Faktörler

	<b>Risk Faktörleri</b>	<b>Koruyucu Faktörler</b>
Bireysel Faktörler	Utangaçlık, çekingenlik, düşük sayısal zeka, asosyalite, geçimsizlik	Yeterli seviyede sayısal zekaya sahip olmak, yüksek benlik saygısı, iyimserlik, otokontrol sahibi olmak, empati, sorumluluk duygusuna sahip olmak, etkili iletişim ve problem çözme becerilerine sahip olma
Ailevi Faktörler	Çok çocuklu ailenin mensubu olmak, fiziksel ve ruhsal hastalıklı ebeveynlere sahip olma, boşanma, ailede ölümlerin olması, fiziksel veya cinsel istismara maruz kalma	Olumlu ebeveyn ilişkisi, ebeveynlerin eğitilmiş olması
Çevresel Faktörler	Fiziksel veya cinsel istismar, ekonomik sıkıntılar, düşük sosyoekonomik ve sosyokültürel seviye, evsizlik	Olumlu sosyal çevre ilişkileri ve arkadaşlıklar, iyi bir rol model sahibi olma

Kaynak: Akyıldırım, 2017:19

### 3.ARAŞTIRMA

#### 3.1.Araştırma Yöntemi

Çalışmada tarama modeli olan ilişkisel tarama yöntemi kullanılmıştır. Tarama modellerinde amaç var olan durumu olduğu şekli ile betimlemek; ilişkisel (karşılaştırmalı) tarama modelinde amaç birden fazla değişkenin birbirlerine ve gruplara göre farklılaşp farklılaşmadığı incelenir (Karasar, 2015: 77).

#### 3.2.Veri Toplama Aracı

Google formlar üzerinden hazırlanan anketin, elektronik posta adreslerine linkinin gönderilerek, öğrenciler tarafından doldurulması sağlanmıştır. Araştırma evreninin tamamına ulaşılması hedeflendiğinden örnekleme yoluna gidilmemiştir. Araştırmada veri toplama aracı olarak dört bölümden oluşan anket formu kullanılmıştır. Veri toplama aracının ilk bölümünde öğrencilerin cinsiyet ve doğum kuşağı bilgilerinden oluşan demografik bilgi formu yer almaktadır. Anket formunun ikinci bölümünde bireylerin iletişim becerilerini belirlemek amacıyla Balcı (1996) tarafından geliştirilen ve Ersanlı ve Balcı (1998) tarafından güncellenen İletişim Becerileri Envanteri yer almaktadır. Envanter 45 madde ve her biri 15 maddeden oluşan 3 alt ölçekten (zihinsel, duygusal, davranışsal iletişim becerisi) oluşmaktadır. Envanterde yer alan ifadelerin seçenekleri 5’li likert tipinde (1-hiçbir zaman, 5-her zaman) olup olumsuz ifadeler (m3, 5, 9, 10, 11, 16, 23, 24, 27, 29, 31, 32, 34, 35, 37, 41, 42) ters kodlandıktan sonra puanların toplanması ile elde edilmektedir. Alt ölçeklerin puanları 15 ile 45 arasında; envanterin tamamında 45 ile 225 puan aralığındadır. Yüksek puan hangi iletişim becerisinin daha yüksek olduğunu ve genel olarak iletişim becerisi düzeyini ifade etmektedir. Bu çalışmada ölçeğin Cronbach Alpha katsayısı 0,91; alt boyutların Cronbach Alpha katsayıları 0,82 – 0,73 ve 0,81 olarak tespit edilmiştir. Anket formunun üçüncü bölümünde bireylerin empati düzeyini belirlemek amacıyla Spreng vd. (2009) tarafından geliştirilen ve Totan vd. (2012) tarafından Türkçe’ye uyarlanıp güvenilirlik ve geçerlik çalışmaları yapılan Toronto Empati Ölçeği yer almaktadır. Ölçek 13 madde ve tek boyuttan oluşmaktadır. Ölçekte yer alan ifadelerin seçenekleri 5’li likert tipinde (1-hiç uygun değil, 5-tamamen uygun) olup olumsuz ifadeler (m1, 3, 5, 7, 8, 9, 11, 12) ters kodlandıktan sonra puanların toplanması ile elde edilmektedir. Ölçekten en düşük 13, en yüksek 65 puan elde edilmekte olup yüksek puan yüksek empati düzeyini ifade etmektedir. Bu çalışmada ölçeğin Cronbach Alpha katsayısı 0,84 olarak tespit edilmiştir. Anket formunun dördüncü bölümünde bireylerin psikolojik sağlamlığını ölçmek amacıyla Smith vd. (2008) tarafından geliştirilen ve Doğan (2015) tarafından Türkçe’ye uyarlanıp güvenilirlik ve geçerlik çalışmaları yapılan Kısa Psikolojik Sağlamlık Ölçeği yer almaktadır. Ölçek 6 madde ve tek boyuttan oluşmaktadır. Ölçekte yer alan ifadelerin seçenekleri 5’li likert tipinde (1-hiç uygun değil, 5-tamamen uygun) olup olumsuz ifadeler (m2, m4, m6) ters kodlandıktan sonra puanların toplanması ile elde edilmektedir. Yüksek puan psikolojik sağlamlık düzeyinin yüksekliğini ifade etmektedir. Bu çalışmada ölçeğin Cronbach Alpha katsayısı 0,84 olarak tespit edilmiştir.

#### 3.3.Veri Toplama Yöntemi

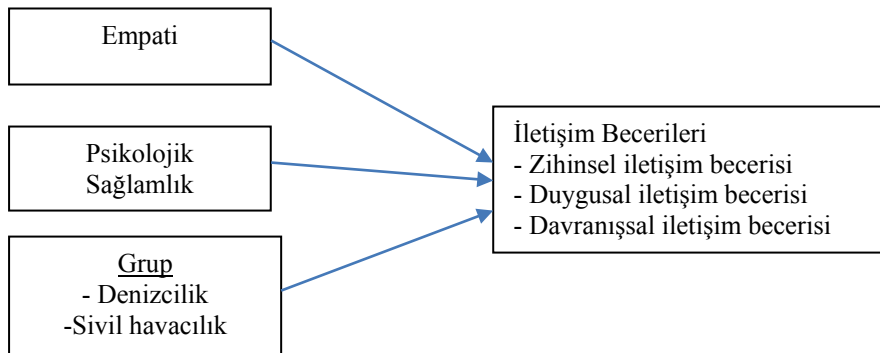
Çalışmada online anket yöntemi kullanılmıştır. Araştırmanın uygulamasından elde edilen anket formları Google form üzerinden online olarak yapıldığından ve her soruda cevap verme zorunluluğu olduğundan 110 anketin tamamı değerlendirmeye alınmıştır.

#### 3.4.Araştırmanın Örneklemi

Araştırmaya katılan 110 denizcilik ve 110 sivil havacılık kabin hizmetleri öğrencisi 220 örneklemin tamamı Y kuşağıdır (1980-1999). Denizcilik öğrencilerinin %10’u kadın, %90’ı erkek; sivil havacılık kabin hizmetleri öğrencilerinin %40,9’u kadın, %59,1’i erkektir.

#### 3.5.Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Araştırmanın modeli aşağıdaki şekilde oluşturulmuştur (Şekil 1). Araştırma modelinde gruplar (denizcilik ve sivil havacılık kabin hizmetleri) bağımsız değişken, iletişim becerileri bağımlı değişken, empati ve psikolojik sağlamlık ortak değişkenler olarak belirlenmiş olup empati ve psikolojik sağlamlığın iletişim becerileri üzerindeki etkisi öğrencilerin gruplarına göre karşılaştırılacaktır.



Şekil 1: Araştırmanın Modeli

Araştırmanın modeli şekil 1'deki araştırmanın modeli çerçevesinde oluşturulmuştur. Buna göre, araştırmanın hipotezleri;

H1: Denizcilik ve sivil havacılık kabin hizmetleri öğrencilerinin empati düzeyi anlamlı düzeyde farklıdır.

H2: Denizcilik ve sivil havacılık kabin hizmetleri öğrencilerinin psikolojik sağlamlığı anlamlı düzeyde farklıdır.

H3: Denizcilik ve sivil havacılık kabin hizmetleri öğrencilerinin iletişim becerileri anlamlı düzeyde farklıdır.

H4: Empati becerisinin iletişim becerileri üzerinde anlamlı etkisi vardır.

H5: Psikolojik sağlamlığın iletişim becerileri üzerinde anlamlı etkisi vardır.

H6: Empati ve psikolojik sağlamlık puanlarına göre düzeltilmiş iletişim becerileri puanları gruplara göre anlamlı farklılık göstermektedir.

### **Verilerin Analizi**

Araştırma ile ilgili olarak elde edilen verilerin değerlendirilmesinde SPSS 21.0 istatistik yazılım programı kullanılmıştır. Araştırma ölçeklerinin güvenilirliklerini test etmek amacıyla Cronbach Alpha testi yapılmıştır. Daha sonra, araştırmanın değişkenlerinin ortalamaları, standart sapmaları ve normallik dağılımları belirlenmiştir. Ölçek ve alt boyut puanları normalden önemli bir sapma göstermediğinden gruplara göre karşılaştırmalarda bağımsız iki örneklem t testinden yararlanılmıştır. Ölçek puanları arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla Pearson korelasyon testinden; empati ve psikolojik sağlamlığın iletişim becerileri üzerindeki etkisi ve bu etkinin gruplara (denizcilik ve sivil havacılık kabin hizmetleri) göre karşılaştırılmasında MANCOVA ve ANCOVA testlerinden yararlanılmıştır. Analizlerde anlamlılık düzeyi 0,05 ( $p < 0,05$ ) olarak belirlenmiştir.

### **Bulgular**

Değişkenlere ait betimsel istatistiklere Tablo 2'de yer verilmiştir.

**Tablo 2.** Ölçek Puanlarının Gruplara Göre Karşılaştırılmasına Ait t Testi Sonuçları

Ölçek	Grup	n	$\bar{x}$	SS	t	p
Zihinsel İletişim Becerisi	Denizcilik	110	3,75	0,40	-7,75	<b>0,000</b>
	Sivil Havacılık	110	4,20	0,46		
Duygusal İletişim Becerisi	Denizcilik	110	3,74	0,41	-6,57	<b>0,000</b>
	Sivil Havacılık	110	4,11	0,41		
Davranışsal İletişim Becerisi	Denizcilik	110	3,79	0,39	-8,20	<b>0,000</b>
	Sivil Havacılık	110	4,25	0,43		
İLETİŞİM BECERİSİ TOPLAM	Denizcilik	110	3,76	0,35	-8,39	<b>0,000</b>
	Sivil Havacılık	110	4,19	0,40		
EMPATİ	Denizcilik	110	3,98	0,54	-4,98	<b>0,000</b>
	Sivil Havacılık	110	4,34	0,55		
PSİKOLOJİK SAĞLAMLIK	Denizcilik	110	3,56	0,80	-5,35	<b>0,000</b>
	Sivil Havacılık	110	4,07	0,58		

Tablo 2'ye göre zihinsel ( $t = -7,75$ ;  $p < 0,05$ ), duygusal ( $t = -6,57$ ;  $p < 0,05$ ), davranışsal ( $t = -8,20$ ;  $p < 0,05$ ) ve genel olarak iletişim becerilerinin ( $t = -8,39$ ;  $p < 0,05$ ) öğrencilerin gruplara göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Sivil havacılık kabin hizmetleri öğrencilerinin zihinsel, duygusal, davranışsal iletişim ve genel olarak iletişim beceri puanları anlamlı düzeyde daha yüksektir.

Tablo 2'ye göre empati puanlarının öğrencilerin gruplara göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ( $t = -4,98$ ;  $p < 0,05$ ). Sivil havacılık kabin hizmetleri öğrencilerinin empati puanları anlamlı düzeyde daha yüksektir.

Tablo 2'ye göre psikolojik sağlamlık puanlarının öğrencilerin gruplara göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ( $t = -5,35$ ;  $p < 0,05$ ). Sivil havacılık kabin hizmetleri öğrencilerinin psikolojik sağlamlık puanları anlamlı düzeyde daha yüksektir.

H1 **Kabul:** Denizcilik ve sivil havacılık kabin hizmetleri öğrencilerinin iletişim becerisi düzeyi anlamlı düzeyde farklıdır.

H2 **Kabul:** Denizcilik ve sivil havacılık kabin hizmetleri öğrencilerinin empati düzeyi anlamlı düzeyde farklıdır.

H3 **Kabul:** Denizcilik ve sivil havacılık kabin hizmetleri öğrencilerinin psikolojik sağlamlığı anlamlı düzeyde farklıdır.

Değişkenler arasındaki ilişkiyi gösteren korelasyon analizleri Tablo 3'de yer verilmiştir.

**Tablo 3. Değişkenler Arasındaki Korelasyon Analizi Sonuçları**

Değişken	2	3	4	5	6
1- Zihinsel iletişim	0,72**	0,81**	0,92**	0,55**	0,5**
2- Duygusal iletişim	1	0,75**	0,9**	0,57**	0,49**
3- Davranışsal iletişim		1	0,93**	0,55**	0,49**
4- İLETİŞİM BECERİSİ			1	0,61**	0,54**
5-EMPATİ				1	0,38**
6- PSİKOLOJİK SAĞLAMLIK					1

\*p<0,05      \*\*p<0,01

Tablo 3'deki korelasyon analizi sonuçlarına göre iletişim becerileri ile empati ve psikolojik sağlamlık arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişki bulunmaktadır (p<0,01).

**Tablo 4. Varyansların Homojenliğine İlişkin Levene Testi Sonuçları**

Bağımlı Değişken	F	sd1	sd2	P
Zihinsel İletişim	0,01	1	218	0,967
Duygusal İletişim	0,79	1	218	0,374
Davranışsal İletişim	0,38	1	218	0,536

Levene testi sonucunda tüm bağımlı değişkenler için varyansların homojenliği koşulunun sağlandığı belirlenmiştir (Tablo 4).

Bağımlı değişkenlere (zihinsel, duygusal ve davranışsal iletişim) ait puanların gruplara (denizcilik ve sivil havacılık kabin hizmetleri) göre anlamlı düzeyde değişme durumunu belirlemek amacıyla yapılan MANCOVA analizinde empati ve psikolojik sağlamlık ortak değişkenler olarak dahil edilmiştir. Analiz sonucunda empati (Wilks'  $\Lambda = 0,77$ ;  $F_{1(3,214)}=21,82$ ;  $p<0,05$ ;  $\eta^2=0,23$ ), psikolojik sağlamlık Wilks'  $\Lambda = 0,87$ ;  $F_{1(3,214)}=10,99$ ;  $p<0,05$ ;  $\eta^2=0,13$  ve grupların (Wilks'  $\Lambda = 0,88$ ;  $F_{1(3,214)}=9,87$ ;  $p<0,05$ ;  $\eta^2=0,12$ ) zihinsel, duygusal ve davranışsal iletişim becerileri üzerinde çok değişkenli etkisi olduğu tespit edilmiştir (Tablo 5). Değişkenler arasındaki ilişki ve etkinin anlamlı olması nedeniyle gruplar düzeyinde inceleme ANCOVA analizi ile yapılmıştır.

**Tablo 5. Bağımlı Değişkenlere İlişkin Kovaryans Analizi Sonuçları**

Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken	$\Lambda$	F1	$\eta^2$	F2	P	$\eta^2$
Empati	Zihinsel İletişim	0,77	21,82	0,23	44,56	<b>0,000</b>	0,17
	Duygusal İletişim				51,45	<b>0,000</b>	0,19
	Davranışsal İletişim				42,06	<b>0,000</b>	0,16
Psikolojik Sağlamlık	Zihinsel İletişim	0,87	10,99	0,13	24,85	<b>0,000</b>	0,10
	Duygusal İletişim				24,03	<b>0,000</b>	0,10
	Davranışsal İletişim				20,71	<b>0,000</b>	0,09
Grup	Zihinsel İletişim	0,88	9,87	0,12	21,48	<b>0,000</b>	0,09
	Duygusal İletişim				10,86	<b>0,001</b>	0,05
	Davranışsal İletişim				27,05	<b>0,000</b>	0,11

$\Lambda$ : Wilk's Lambda      F1: Çoklu test      F2: ANCOVA testi

Tablo 5'teki ANCOVA sonuçlarına göre göre empati değişkeninin zihinsel iletişim ( $F_{(1,216)}=44,56$ ;  $p<0,05$ ;  $\eta^2=0,17$ ), duygusal iletişim ( $F_{(1,216)}=51,45$ ;  $p<0,05$ ;  $\eta^2=0,19$ ) ve davranışsal iletişim ( $F_{(1,216)}=42,06$ ;  $p<0,05$ ;  $\eta^2=0,16$ ) becerileri üzerinde anlamlı ve önemli etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 5'teki ANCOVA sonuçlarına göre göre psikolojik sağlamlık değişkeninin zihinsel iletişim ( $F_{(1,216)}=24,85$ ;  $p<0,05$ ;  $\eta^2=0,10$ ), duygusal iletişim ( $F_{(1,216)}=24,03$ ;  $p<0,05$ ;  $\eta^2=0,10$ ) ve davranışsal iletişim ( $F_{(1,216)}=20,71$ ;  $p<0,05$ ;  $\eta^2=0,09$ ) becerileri üzerinde anlamlı ve önemli etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 5'teki ANCOVA sonuçlarına göre göre psikolojik sağlamlık değişkeninin zihinsel iletişim ( $F_{(1,216)}=21,48$ ;  $p<0,05$ ;  $\eta^2=0,09$ ), duygusal iletişim ( $F_{(1,216)}=10,86$ ;  $p<0,05$ ;  $\eta^2=0,05$ ) ve davranışsal iletişim ( $F_{(1,216)}=27,05$ ;  $p<0,05$ ;  $\eta^2=0,11$ ) becerileri üzerinde anlamlı ve önemli etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir.

H4 **Kabul**: Empati becerisinin iletişim becerileri üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı etkisi vardır.

H5 **Kabul**: Psikolojik sağlamlığın iletişim becerileri üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı etkisi vardır.



ANCOVA sonuçlarına göre grup değişkeninin bağımlı değişkenler üzerinde anlamlı etkisi olduğu tespit edildiğinden Bonferroni düzeltilmeli ikili karşılaştırma sonuçlarına Tablo 6'da yer verilmiştir.

**Tablo 6.** Empati ve Psikolojik Sağlık Değişkenlerine Göre Düzeltilmiş İletişim Becerisi Puanlarının Gruplara Göre Bonferroni Düzeltmeli İkili Karşılaştırma Sonuçları

Bağımlı Değişken	Grup	n	$\bar{X}$	SH	p
Zihinsel İletişim	Denizcilik	110	3,86	0,04	<b>0,000</b>
	Sivil Havacılık	110	4,10	0,04	
Duygusal İletişim	Denizcilik	110	3,84	0,03	<b>0,001</b>
	Sivil Havacılık	110	4,00	0,03	
Davranışsal İletişim	Denizcilik	110	3,88	0,04	<b>0,000</b>
	Sivil Havacılık	110	4,15	0,04	

**H6 Kabul:** Empati ve psikolojik sağlık puanlarına göre düzeltilmiş iletişim becerileri puanları gruplara göre anlamlı farklılık göstermektedir.

#### 4.SONUÇ

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri ve Deniz Ulaştırma İşletme Mühendisliği öğrencilerinin meslek hayatları boyunca karşılaşacakları çalışma ortamları, sınırlı bir alan olan uçak ya da gemide ortak amaca yönelik olarak ekip halinde çalışmak yönüyle benzerlik gösterirken, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri mezunlarının büyük ölçüde insan taşıyan uçaklarda yolculara hizmet verecek olması, Deniz Ulaştırma İşletme Mühendisliği mezunlarının ise kargo taşıyan gemilerde sadece gemi personelinin bulunduğu ortamlarda görev yapacak olması yönüyle farklılık göstermektedir. Bu bakımdan Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri öğrencilerinin iletişim becerilerinin geliştirilmesi ile büyük ölçüde uçak yolcuları ile iyi ilişkiler kurmak amaçlanırken, Deniz Ulaştırma İşletme Mühendisliği öğrencilerinin iletişim becerilerinin geliştirilmesiyle ise gemide çalışan personelin kendi arasında olan iletişimi geliştirerek iyi ilişkiler kurulması amaçlanmaktadır.

Her iki alanda da az sayıda ekip üyesiyle sınırlı bir alan içinde farklı lokasyonlara seyahat ederek çalışırken iletişim becerilerinin ve empati yeteneğinin yüksek olması ve her türlü koşula ve duruma adaptasyon için de psikolojik sağlamlığın yüksek olması beklenmektedir. Bu bağlamda araştırmada iletişim becerileri üstünde önemli bir yere sahip olan kişilerin empati becerileri ve psikolojik sağlamlıkları arasındaki ilişki incelenmiştir.

Araştırma sonucunda, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri ve Deniz Ulaştırma İşletme Mühendisliği öğrencilerinin iletişim, empati becerileri ve psikolojik sağlamlıklarının anlamlı düzeyde farklı olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Ayrıca empati becerisinin ve psikolojik sağlamlığın iletişim becerileri üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir etkisinin olduğu her iki grup öğrencilerde de gözlemlenmiştir.

Gelirleri ve ticari gelecekleri tamamen müşteri memnuniyetine dayanan havacılık şirketleri için uçağa binen yolcuların memnun ayrılmaları ve bir sonraki seyahatlerinde tekrar o havayolunu tercih etmeleri hayati öneme sahiptir. Bu sebeple Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri öğrencilerinin iletişim becerilerinin geliştirilmesi daha fazla önem arz etmektedir. Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri öğrencilerinin iletişim, empati ve psikolojik sağlamlıklarının gelişmesi için üniversitede zorunlu dersler kapsamında aldıkları iletişim ve kişisel gelişim derslerinin sonucunda bu yetkinliklerinin geliştiği görülmektedir. Mezuniyetlerinden sonra ticaret gemilerinde hiyerarşik yapı içerisinde yönetici olarak görev yapacak Deniz Ulaştırma İşletme Mühendisliği öğrencilerine, teknik derslerin yanında görevlerini yerine getirirken ihtiyaç duyacakları yetkinlik gelişim amaçlı derslerin de zorunlu olarak verilmesinin faydalı olacağı değerlendirilmektedir.

Sınırlı sayıda personel ile çalışan kargo gemilerinde iletişim personelin kendi arasında sınırlı olarak kalmaktadır. Yolcu gemilerinde ve özellikle turistik kruvaziyer gemilerde ise gemide çalışan ve yolcularla irtibat halinde bulunan tüm personelin bu yöndeki yeteneklerinin geliştirilmesi havacılık şirketlerinde olduğu gibi en önemli konulardan biridir. Dünyada kruvaziyer gemilerde çalışan personelin şirketleri tarafından eğitime alındıkları ve bu konularda yeteneklerinin geliştirildiği bilinmektedir. Buradan hareketle araştırmanın, yolcularla iletişim konusunda uçaklardaki kabin hizmetleri ekibiyle çok daha fazla benzerlik gösteren yolcu gemileri veya kruvaziyer gemilerde çalışan gemiadamları ile kabin hizmetleri personelinin karşılaştırmasının yapılmasıyla çok daha doğru sonuçlar vereceği değerlendirilmektedir.

Araştırmanın kolayda örnekleme yöntemiyle ulaşılan 110 katılımcıyla sınırlı olması sonuçların genellenebilir olmasını engellemektedir. Araştırma katılımcı sayısının artırılması, cinsiyet farklılığının iletişim becerileri üzerinde farklılık yaratabileceğinden yola çıkarak araştırmaya katılanların cinsiyet farklılıklarının göz önüne alınması, farklı gruplarla tekrarlanması ve öğrencilerin iletişim, empati ve psikolojik sağlamlıkla ilgili eğitimleri almadan önce ve aldıktan sonra olmak üzere iki farklı zamanda analizlerinin yapıp değerlendirilmesi daha genellenebilir sonuçlara ulaşılmasını sağlayacaktır.

## REFERANSLAR

- Adıgüzel, M. B. (2000). Temel Havacılık. Ankara: Türk Hava Kurumu Matbaası.
- Akın, A., Akın, Ü. (2015). Psikolojide Güncel Kavramlar 1- Pozitif Psikoloji. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Akyıldırım, Damram, P. (2017). Üniversite Öğrencilerinde Benlik Saygısı, Algılanan Sosyal Destek ve Psikolojik Sağlık Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Arel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Anabilim Dalı, İstanbul.
- Akyurt, N.(2009).Sağlıkta İletişim ve Marmara Üniversitesi Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin İletişim Becerileri, Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi, 4(11), 15-33.
- Aktunç, İ. (2013). Kabin Memuru Tanımı. Türk Hava Yolları Uçuş Eğitim Başkanlığı Cabin Interphone Dergisi, 1(2013), 9-10.
- Aziz, A.(2013).İletişime Giriş, 5. Baskı, İstanbul, Hiperlink Yayınları.
- Baltaş, A. (2009). Kabin Memurluğunun Kişiliği. TASSA Havayolları Kabin Memurları Derneği Dergisi, 9, 22-23.
- Basım, H. N., Çetin, F. (2011). Yetişkinler İçin Psikolojik Dayanıklılık Ölçeğinin Güvenilirlik ve Geçerlilik Çalışması. Türk Psikiyatri Dergisi, 22 (2), 104-114.
- Büyüköztürk, Ş. (2011). Veri Analizi El Kitabı. 14. Baskı, Ankara: PEGEM Akademi.
- Deniz, M. E, Sümer, A. S.(2010). Farklı Özanelayış Düzeylerine Sahip Üniversite Öğrencilerinde Depresyon, Anksiyete ve Stresin Değerlendirilmesi. Eğitim ve Bilim,35(158):115-127.
- Doğan, T. (2015). Kısa Psikolojik Sağlık Ölçeği'nin Türkçe Uyarlaması: Geçerlik ve Güvenilirlik Çalışması. The Journal of Happiness & Well-Being, 3(1): 93-102.
- Durak, M., Durak-Şenol, E., Kocatepe, U. (2016). Aklımın Aklı: Psikoloji. İkinci Basımdan Çeviri, Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Erigüç, G, Durukan, S. ( 2013), Evaluation of Emotional Intelligence and Communication Skills of Health Care Manager Candidates: A Structural Equation Modelling. International Journal of Business and Social Science, 4(13): 115-123.
- Erigüç. G, Şener.T,Eriş, H,(2013). İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesi:Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin Örneği. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 16(1),45-65.
- Erkutlu, H. V. (2015). Pozitif Örgütsel Davranış. Ankara: Akademisyen Kitabevi.
- Ersanlı, K., Balcı, S. (1998). İletişim Becerileri Envanterinin Geliştirilmesi: Geçerlik ve Güvenilirlik Çalışması. Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi, 10(2): 7-12.
- Gerrig, R. J., Zimbardo, P.G. (2015). Psikolojiye Giriş Psikoloji ve Yaşam. 19. Basımdan Çeviri, Çeviren:Yrd. Doç. Dr. Gamze Sart, Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Gizir, C. A., Aydın, G. (2006). Psikolojik Sağlık ve Ergen Gelişim Ölçeğinin Uyarlanması: Geçerlik ve Güvenilirlik Çalışmaları. Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi, 3(26), 87-99.
- IMO (2003). Standart Marine Communication Phrases. Northampton: Arkkle Print Lmt.
- IMO (2010). Standards of Training, Certification and Watchkeeping for seafarers. PÜSEM Basımevi.
- Göçgün, Ö. (2012). İnsanın Dünyası. Ankara: Atatürk Kültür Merkezi Yayınları.
- Gürkan, U. (2006). Yılmazlık Ölçeği (YÖ): Ölçek Geliştirme, Güvenilirlik ve Geçerlilik Çalışması. Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, 39 (2), 45-74.
- Kaner, S., Bayraklı, H. (2010). Aile Yılmazlık Ölçeği: Geliştirilmesi, Geçerliliği ve Güvenilirliği. Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Özel Eğitim Dergisi, 11 (2), 47-62.
- Karagülle, Ö, Birgören, T. (2013). Havayolu Taşımacılığında Uçucu Ekip Yönetimi. 1. Baskı , İstanbul: Beta Yayınları.
- Karasar, N. (2015). Bilimsel Araştırma Yöntemi. 26. Baskı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Kırmoğlu, H., Yıldırım, Y., Çokluk, G.F. (2012). Türk Antrenörlerinin Yılmazlık Düzeylerinin İncelenmesi. Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 11 (39), 115-127.
- Kırık, A, Sönmez, M, ( 2017). İletişim Mutluluk İlişkinin İncelenmesi, İnif E- Dergisi, 2(1),15-26.
- Kumcağız, H., Yılmaz, M. Çelik, S. B., Avcı, İ.A .(2011). Hemşirelerin İletişim Becerileri: Samsun İl Örneği. Dicle Tıp Dergisi.38(1),49-56.
- Önen, V. (2016). Havacılıkta Emniyet Kültürü-İklimi. 1. Baskı, Ankara: Nobel Yayınları.
- Öz, F., Yılmaz, U. (2009). Ruh Sağlığının Korunmasında Önemli Bir Kavram Psikolojik Sağlık. Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi, 16(3), 82-89.
- Sipahioğlu, Ö. (2008). Farklı Risk Gruplarındaki Ergenlerin Psikolojik Sağlıklarının İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik Bilim Dalı, Konya.
- Smith, B.W., Dalen, J., Wiggins, K., Tooley, E., Christopher, P. & Jennifer Bernard, J. (2008). The Brief Resilience Scale: Assessing the Ability to Bounce Back. International Journal of Behavioral Medicine, 15: 194-200.

- Spreng, R., N., Kinnon, C. M., Mar, R. A. & Levine, B. (2009). The Toronto Empathy Questionnaire: Scale Development and Initial Validation of a Factor-Analytic Solution to Multiple Empathy Measures. *Journal of Personality Assessment*, 91(1): 62-71.
- Tarhan, N. (2017). *Toplum Psikolojisi ve Empati*. 10. Baskı, İstanbul: Timaş Yayınları.
- Terzi, Ş. (2006). Kendini Toparlama Gücü Ölçeğinin Uyarlaması: Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışmaları. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3 (26), 77-86.
- Totan, T., Doğan, T. and Sapmaz, F. (2012). "The Toronto Empathy Questionnaire: Evaluation of Psychometric Properties Among Turkish University Students. *Eurasian Journal of Educational Research*, 46: 179-198.
- Toy, S.(2007). *Mühendislik ve Hukuk Fakülteleri Öğrencilerinin İletişim Becerileri Açısından Karşılaştırılması ve İletişim Becerileriyle Bazı Değişkenlerin Arasındaki İlişkiler*. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Tümlü, G. Ü., Reçepoğlu, E. (2013). Üniversite Akademik Personelinin Psikolojik Dayanıklılık ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişki. *Yüksek Öğretim ve Bilim Dergisi / Journal of Higher Education and Science*, 205-213.
- Türk Dil Kurumu Sözlüğü. (2011). Türk Dil Kurumu, İstanbul.
- Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı (2018). *Gemiadamları ve Kılavuz Kaptanlar Eğitim ve Sınav Yönergesi*: 10/2/2018 tarih ve 30328 sayılı Resmi Gazete.
- <http://www.ics-shipping.org/docs/default-source/resources/safety-security-and-operations/manpower-report-2015-executive-summary.pdf?sfvrsn=14> adresinden 19 Haziran 2018 tarihinde alınmıştır.