

## ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI İLE ÖRGÜTSEL STRES İLİŞKİSİNİN HAVAYOLU UÇUŞ EKİBİ KAPSAMINDA İNCELENMESİ

Gözde MERT<sup>1</sup>  
Vildan DURMAZ<sup>2</sup>  
Berk KÜÇÜKALTAN<sup>3</sup>

### ÖZ

Havayolu taşımacılığı tüm dünyada giderek artan talep karşısında gelişimini ve değişimini sürdürmektedir. Değişen iş modelleri, ekonomik ve yasal düzenlemelerde yaşanan değişimler ülkemizde havayolu işletmelerini taşımacılık sektöründeki diğer operasyonel rakiplerine karşı avantajlı konuma getirmektedir. Bunların yanı sıra, havayolu sektöründeki firmalar için sürdürülebilir rekabet üstünlüğü sağlamak amacıyla müşterilere verdiği değer kadar insan kaynağına da önem vermeleri gerektiği ortadadır. Ancak insan kaynağının artan önemine rağmen, iş stresinin ve emeğin yoğun olduğu havayolu sektöründe iş gücü devir oranının yüksek olması önemli bir sorun olarak ortaya çıkmaktadır. Bu soruna çözüm olarak, personelin örgüte bağlılığını artırmak için, örgüt içi stresi azaltarak gönüllülük esasına dayanan örgütsel vatandaşlık davranışının (ÖVD) sergilenmesi ile hedeflenen örgütsel etkinliğe ulaşmak mümkündür. Dolayısıyla, bu çalışma, havayolu uçuş ekibinin karşılaştığı örgütsel stres ile sergilediği ÖVD arasındaki ilişkiyi ampirik olarak analiz etmeyi amaçlamaktadır. Bu maksatla, çalışmada örgütsel stres ve ÖVD kavramları öncelikle ele alınmış, akabinde mevcut yazın havayolu uçuş ekibi açısından değerlendirilmiştir. Belirlenen amaç doğrultusunda, 645 katılımcının yer aldığı araştırma verileri Türkiye bağlamında incelenmiş ve neden-sonuç ilişkilerinin belirlenmesi amacıyla da basit doğrusal korelasyon ve çoklu doğrusal regresyon analizleri uygulanmıştır. Araştırma sonucunda örgütsel stresin, ÖVD'yi olumsuz etkilediği sonucuna ulaşılmış, böylelikle iki kavramın bahsedilen kapsamda incelenmesinde yetersiz kalan literatüre anlamlı düzeyde katkı sağlanmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Örgütsel Stres, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Havayolu Uçuş Ekibi

## INVESTIGATION OF THE RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR AND ORGANIZATIONAL STRESS FOR AIRLINE FLIGHT CREW

### ABSTRACT

Air transport continues to change and develop in the face of a growing demand in all over the world. Besides, changes in business models and in economic and legal regulations make airline companies advantageous in Turkey over other operational competitors in the transportation sector. Moreover, for the companies in the airline industry, it is imperative to give importance to human resources as much as the value they give to their customers in order to achieve sustainable competitive advantage. Yet, despite the increasing importance of human resources, one of the major problems occurring in the airline sector, which is labor- and stress-intensive, is the high turnover rate. As a solution to this problem, in order to increase the commitment of the personnel to the organization, it is possible to achieve the targeted organizational efficiency by reducing the stress within the organization while exhibiting the voluntary-based organizational citizenship behavior. Accordingly, this study aims at empirically analyzing the relationship between the organizational stress experienced by airline flight

<sup>1</sup> Dr. Öğr. Üyesi, Nişantaşı Üniversitesi, İİSBF, İşletme Bölümü, gozde.mert@nisantasi.edu.tr, ORCID: 0000-0002-9314-0242

<sup>2</sup> Doç. Dr., Eskişehir Teknik Üniversitesi, Havacılık ve Uçay Bilimleri Fakültesi, Havacılık Yönetimi Bölümü, vkorul@eskisehir.edu.tr, ORCID: 0000-0003-3649-1780

<sup>3</sup> Dr. Öğr. Üyesi, Trakya Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Fakültesi, Yönetim Bilişim Sistemleri Bölümü; University of Bradford, School of Management, UK, berkucukaltan@trakya.edu.tr, ORCID: 0000-0002-2766-3248.

Received/Geliş: 12/01/2020 Accepted/Kabul: 30/08/2020, Research Article/Araştırma Makalesi

Cite as/Alıntı: Mert, G., Durmaz, V., Küçükaltan, B.. (2020), "Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle Örgütsel Stres İlişkisinin Havayolu Uçuş Ekibi Kapsamında İncelenmesi", Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, cilt 29, sayı 3, s 279-297.

crew and their organizational citizenship behavior. For this purpose, the concepts of organizational stress and organizational citizenship behavior are initially explored in this study and, then, the extant literature is reviewed in terms of the airline flight crew. In line with the purpose, the research data, based on 645 participants, were examined in the Turkish context and simple linear correlation and multiple linear regression analyzes were applied in order to determine cause-and-effect relationships. The obtained findings conclude that organizational stress negatively affect organizational citizenship behaviors and, thereby, a significant contribution is provided to the existing literature which remains insufficient for analyzing both concepts in regards to the mentioned target group.

**Keywords:** Organizational Stress, Organizational Citizenship Behavior, Airline Flight Crew

## Giriş

Havayolu taşımacılığı, diğer taşıma modları arasında son yıllarda, özellikle yolcular için, giderek artan bir öneme sahiptir (Kucukaltan ve Topcu, 2019). Önemli hizmet faaliyetlerinden biri olan havayolu taşımacılığında, hizmet sektörünün kilit unsuru olan insan kaynağının öneminden dolayı, örgütsel verimlilik, iş kalitesi ve müşteri memnuniyeti rekabetçilikte sürdürülebilirlik açısından değerlidir. Bu durum, aslında, yönetim bilimindeki süreçsel değişimi temel almaktadır. Daha açık bir ifadeyle, yönetim bilimindeki teorik evrelerin gelişimi düşünüldüğünde, bilhassa neo-klasik dönem itibariyle insan kaynağına verilen önem ile örgütsel başarı, verimlilik ve etkinliğin arttığı farklı sektörlerde yapılan birçok çalışma ile desteklenmiştir.

Bu dönemden itibaren yönetim ve teknoloji alanında yaşanan hızlı değişim ve gelişimin etkileri havayolu taşımacılığında da görülmüş ve oluşan rekabetin mikro düzeyden küresel boyuta doğru ivme kazandığı gözlemlenmiştir. Havayolu işletmeleri, küresel rekabette öne çıkabilmek adına operasyonel düzeyde ve hizmet değerinde farklılık yaratmayı (Teng, 2003), mevcut müşterileri elinde bulundurmamayı ve hatta yeni müşteriler elde ederek pazar payını arttırmayı hedeflemektedirler. Bunun yanı sıra, iç müşteri olarak adlandırılan çalışanların da örgüte bağlılığı sağlanarak (De Bruin-Reynolds vd., 2015) bu konuda farkındalık yaratılması ve böylece örgütsel stresin azaltılarak gönüllü vatandaşlık davranışlarının geliştirilmesi hedeflenmektedir.

Örgütsel stres (iş kaynaklı stres) hemen hemen her sektörde başa çıkılması gereken konulardan biri olarak akademik yazında uzun yıllardır ele alınmaktadır. Diğer yandan, örgütsel vatandaşlık davranışı (ÖVD) ise, nispi olarak, akademik çalışmaların daha yeni ele aldığı konular arasında sayılabilir. Ancak, her ne kadar örgütsel stres ve örgütsel vatandaşlık üzerine farklı alanlarda araştırmalar bulunsa da, mevcut çalışmanın önceki araştırmalardan farklı olarak ayırt edici özelliklerinden biri örgütsel stres ile ÖVD arasındaki ilişkinin hizmete dayalı bir alan olan havacılık sektöründe ele alınmasıdır. Bu sayede, en stresli meslek gruplarının yer aldığı ve emek yoğun olan havacılık sektöründe, uçuş personelinin emniyetli, hızlı ve kaliteli bir hizmet sunabilmesi için karşı karşıya kaldığı örgütsel stresin ÖVD'ye olan yansımalarının ampirik olarak ortaya konulması ile, bahsi geçen değişkenlerin ele alındığı akademik yazına önemli katkı sağlaması hedeflenmektedir.

## Kavramsal Çerçeve

Çalışmanın konusu havayolu uçuş ekibinin karşı karşıya kaldığı örgütsel stres ile ÖVD boyutlarına yansımaları olduğundan, bu değişkenler arasındaki ilişkilerin belirlenmesi ve detaylarının ortaya konulması önem arz etmektedir. Tüm bunlar olurken, literatürde uçuş ekibi ve uçucu ekip kavramları yer değiştirilebilir şekilde kullanıldığından dolayı,

çalışmanın farklı yerlerinde bu iki kavram aynı anlamda kullanılacağına belirtilmesi anlamlı olacaktır.

### **Havayolu Uçuş Ekibi**

Havayolu uçuş ekibi (uçuş personeli) çalışmanın odak noktasını oluşturmaktadır. Aşağıda bu ekibi oluşturan meslek gruplarının tanımları, Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü (SHGM) mevzuatında yer alan SHT 6A-50, Uçuş Ekibi Uçuş Görev ve Dinlenme Süreleri ile Uygulama Esasları Talimatı'nda belirtildiği şekliyle verilmektedir.

**Uçucu Ekip:** *Havacılık işletmelerinin belirlediği, hava aracının yönlendirilmesi ve yönetilmesiyle görevli pilotlar, uçuş mühendisleri ile sertifikalı kabin içi hizmetlerin sağlanmasında görevli kabin ekibini kapsar.*

**Kokpit Ekibi:** *Hava aracının yönlendirilmesi, yönetilmesi ve kullanımından sorumlu, lisanslandırılmış asgari sayıdaki pilot/pilotlar ile uçuş mühendislerini kapsar.*

**Uçuş Mühendisi:** *Uçuş işletme rehber kitapçığında yer aldığı üzere, hava aracında pilotların yanı sıra kokpit içinde sorumlu, sertifikalı personeli ifade eder.*

**Kabin Ekibi:** *Bir uçuş esnasında, kokpit/uçuş ekibinin dışında, ana vazifesi kabin içi yolcu emniyetini ve gereksinimlerini karşılamak amacıyla eğitimler almış ve sertifikalandırılmış personeli kapsar.*

Uçuş ekibi kapsamında farklı meslek dalları yer almasına karşın çalışmanın verileri kokpit ve kabin ekibi ile kokpit içinde görev alan uçuş mühendislerinden sağlanmıştır.

Örgütsel stres ve ÖVD farklı sektörlerde akademik çalışmalara konu olmuştur. Genellikle bankacılık, turizm ve otelcilik, sağlık sektörü, enerji sektörü, kamu üniversiteleri ile aile-iş çatışması alanlarında örgütsel stres ile ÖVD arasındaki ilişkiyi tespit amacıyla yapılan çalışmalar bulunmuştur. Aşağıda bu çalışmaya örnek teşkil eden akademik eserlere yer verilmektedir.

Turizm ve otelcilik alanında, Kale ve Akgündüz (2019), otel çalışanlarının iş stresleri, işten ayrılma niyetleri ve ÖVD arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Analiz sonuçları ÖVD'nin alt boyutlarının işten ayrılma niyetini negatif yönde etkilediğini, iş stresinin işten ayrılma niyeti üzerinde negatif yönde etkili olduğunu ve iş stresinin ÖVD üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığını göstermiştir. Sağlık sektöründe yürütülen bir çalışmada, Agheli vd. (2017) hemşireler arasında iş stresi ile ÖVD arasındaki etkiyi belirlemeye çalışmışlardır. Çalışmadaki bulgular, iş stresi, yaş ve iş tecrübesi ile negatif korelasyon olduğunu göstermiştir. Ayrıca, çalışmada, hemşirelerin ÖVD düzeyleri yüksek çıkmış ve hastane türü, hizmet odası, örgütsel statü ve istihdam türü ile anlamlı ilişkisi ortaya konulmuştur.

Bankacılık alanındaki çalışmalarda ise, Soo ve Ali (2016, 2017), stresli çalışanların örgütte gönüllü vatandaşlık davranışı sergileyip sergileyemediğini araştırmıştır. Yazarların, 2016 yılında banka müdürleri ve 2017 yılında da 474 banka görevlileri ile yaptıkları her iki çalışma sonucunda, duygusal stres ile ÖVD arasında negatif bir ilişki tespit etmişlerdir. Aynı alandaki bir diğer çalışmada, Karabay (2014), iş stresi, örgütsel bağlılık ve ÖVD arasındaki ilişkinin varlığını test etmiştir. Çalışmanın sonucunda, banka çalışanlarının iş stresi ile ÖVD'nin hem nezaket hem de bilinçlilik boyutları arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır.

Diğer yandan, aile-iş çatışması hususunda, Tziner ve Sharoni'nin (2014) yaptıkları çalışmada, örgütsel vatandaşlık davranışı ile stres arasında negatif ilişki olduğu, stres ve

aile-iş çatışması arasında ise pozitif ilişki olduğu saptanmıştır. Bolino ve Turnley (2005) ise, 98 çift üzerinde, bireysel inisiyatif -ÖVD türü- ve aşırı rol yükü, iş stresi ve iş-aile çatışması arasındaki ilişkileri araştırmışlardır. Çalışma sonunda, bireysel inisiyatifin yüksek olduğu durumlarda iş yükünün ve iş stresinin de yüksek olduğu belirlenmiştir.

Daha genel kapsamda yürütülen bazı çalışmalarda ise, Jain ve Cooper (2012) örgütsel stresin ÖVD üzerindeki doğrudan etkilerini araştırmışlardır. Araştırmada, Kuzey Hindistan'da bulunan çağrı merkezi organizasyonlarında çalışan 402 operatör araştırmaya dahil edilmiş ve stresin ÖVD üzerinde negatif etki yarattığı sonucuna ulaşılmıştır. Benzer bir yaklaşımla, Eatough vd. (2011) gerçekleştirdikleri çalışmada rol belirsizliği ve rol çatışması gibi stres faktörlerinin ÖVD ile ilişkileri sorgulanmış ve aralarında negatif ilişki saptanmıştır.

Dolayısıyla, yukarıda yer verilen çalışmalardan da görüleceği üzere, her iki değişkenin birbirleri ile ilişkilerini ortaya koyan çalışmaların sayısı, değişkenlerin ayrı ayrı ele alındığı duruma nazaran nispeten daha azdır. Nitekim, örgütsel stres diğer sektörlerde olduğu kadar havacılık alanında da akademik çalışmalara konu olmuştur. Özellikle uçuş personelini konu alan akademik çalışmalar örgütsel stres literatüründe yer almaktadır. Aynı şekilde, havacılık alanında ÖVD üzerine yapılan çalışmalar da mevcuttur. Ancak, bu çalışmanın ana örneklemini olan uçuş personeli ya da genel olarak havacılık alanında örgütsel stres ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkiyi ortaya koymaya yönelik bir çalışmaya incelenen literatür kapsamında rastlanılamamıştır.

### **Uçuş Ekibi ve Örgütsel Stres**

Örgütlerin başarısında insan kaynağının en önemli faktörlerden biri olarak kabul edildiği günden bugüne akademik yazında işgücü performansı ve örgütsel performansı etkileyen örgütsel stres konusu olumlu ve olumsuz etkileri ile her alanda ele alınmakta ve stresle başa çıkma yolları araştırılmaktadır.

Endüstriyel devrimlerden sonra, hızlı değişimlerin yaşandığı günümüz dünyasında, bireyler hayatlarının her alanında stres ile karşılaşabilmektedirler. Stres kavramı, fizik alanında çalışmalarda bulunan Robert Hooke tarafından, 17. yüzyılda, madde ile maddeye dışarıdan uygulanan güç arasındaki bağlantıyı ortaya koymak için kullanılmıştır (Köse, 2015). 1926 yılında, endokrinolog Dr. Hans Selye, her bir canlı varlığın her tür değişime karşı gösterdiği tepkiyi, stres olarak açıklamıştır (Yamuç ve Türker, 2015).

Türk Dil Kurumu, stres kavramını “ruhsal gerilim” olarak açıklamaktadır (TDK, 2019). Stres, kişilerin fizyolojileri ve psikolojilerini etkileyen, bireylerin davranışlarını, iş hayatlarındaki etkinlik ve verimlilikleri ile diğer kişilerle ilişkilerini olumsuz yönde etkileyebilen psikolojik bir durumdur (Tutar, 2000).

Bireyin çalıştığı örgüt içindeki ilişkilerin yeterli ve olumlu olmamasından kaynaklanan stres sonucu çalışmada fiziksel, duygusal, zihinsel ve sosyal değişim yaşanabilmektedir. Dolayısıyla, örgütsel stres, personel ile iş çevresinde yer alan unsurlar arasındaki etkileşime bağlı ortaya çıkan gerilim durumu olarak tanımlanabilir (Zincirkıran vd. 2015).

Yapılan çalışmalarda örgütsel strese yol açan kaynakların farklı sınıflandırmaları görülmektedir. Sözelimi; ‘fiziksel ve bireysel stres kaynakları’; ‘toplumsal, çevresel ve bireysel stres kaynakları’; ‘bireysel ve örgütsel stres kaynakları’ gibi sınıflandırılmaktadır. Yamuç ve Türker (2015) çalışmalarında örgütlerde strese yol açan

faktörleri üç ana başlık altında ele almışlardır. Bunlar, 'görev yapısı ile ilişkili', 'örgütsel yönetim türü ile ilişkili' ve 'grup yapısı ile ilişkili' stres kaynaklarıdır. Altan (2018) örgütsel stres kaynaklarını örgütteki 'kişilerarası ilişkiler', 'örgütteki fiziksel yapı', 'örgüt içi politikalar' ve 'örgütsel yapı'ya dayandırmaktadır. Örgütsel stresin sonuçları da işe yabancılaşma, işe devamsızlık, iş kazaları, motivasyonda ve yaratıcılıkta azalma, performans ve verimlilik düşüklüğü, ekonomik maliyetler ve işgören devri olarak sıralanmaktadır (Altan, 2018).

Gümüştakin ve Öztemiz'in (2004) çalışmasında, havacılık kaynaklı stresleri psikososyal ve çevresel stres kaynakları olarak ele alınmıştır. *Psikososyal stresler* arasında; iş stresi, hastalık, aile bağları, çalışma ve dinlenme programları ile hava aracı kazası ve kaza oranları yer almaktadır. *Çevresel stres kaynakları* arasında ise yine mevsimlere özgü irtifa, hız, hava koşulları, hava aracı dizaynı ve yapısal özellikleri, gece uçuşu ve kötü hava şartları ele alınmaktadır. Uçuş personeli etkisi altına alan örgütsel stres kaynaklarının sıralamasında yapılan işin özelliği, yönetici, mesleki ilerleme, terfi, takdir, maddi olanaklar, iş arkadaşlıkları ve aile yaşamı ilişkin faktörlerin yer aldığı ortaya konulmuştur.

MacDonald vd.'nin (2003) çalışmasında, kadın kabin memurları arasında örgütsel strese yol açan kaynaklar şu şekilde belirtilmiştir; rol belirsizliği, rol çatışması, yöneticinin ve iş arkadaşının desteği, psikolojik mesleki talepler, iş yükü, görev kontrolü, duygusal yük, duygusal ödüller, işyerinde çatışma ve iş güvensizliği. Çalışma ayrıca, aktif uçuş görevlilerinin yorgunluk seviyelerinin yüksek derecede, iş stresinin daha orta düzeyde olduğunu göstermektedir. Fiziki açıdan bakıldığında, normal uçuş koşullarında dahi kabin ekibine mesleki stres yaratan faktörler bulunmaktadır. Sözgelimi kabin içi hava kalitesi, kabin içi ekipman ve çalışma alanı, çalışma saatleri ve sosyal örgütsel yönü bunlar arasında sayılabilmektedir (Edwards, 1991).

Jeeva ve Chandramohan'ın (2008), bireyin kişiliği, iş ve özel hayatında yaşananlar ve fiziksel stres konusunu ele aldıkları çalışmasında, sivil pilotların büyük çoğunluğunun orta derecede mesleki strese maruz kaldıkları gösterilmektedir. Bu nedenle, çalışmada, pilotluk çok riskli meslek sınıflarından birisi olduğundan stres kaynakları ve stres ile başa çıkma yollarının sektör için önemi vurgulanmıştır. Benzer anlayışla, Dismukes vd.'nin (2015), pilotların davranışlarını inceledikleri çalışmasında, stresli ortamın karar verme, ekip çalışması ve iletişimi olumsuz yönde etkilediği saptanmıştır. Bu hususta, SHY 6A-50 Talimatı'nın 22. Maddesi'ne göre, "Uçucu ekipte stres ve yorgunluk hali oluştuğunda ve uçuşun emniyetle sürdürülebilmesine dair şüpheler belirdiğinde, sorumlu kaptan pilot, diğer ekip üyeleriyle bir değerlendirme yaparak, planlanan uçuş görevini sona erdirebilir".

Özetle, uçuş ekibine stres yaratacak çeşitli faktörler bulunmaktadır. Örneğin, meteorolojik şartlar, iniş yapılacak meydana düşük görüş, notamların uygun olmaması, meydan seyrüsefer cihazlarının faal olmaması, uçuş ekibinin sınırlı uçuş tecrübesi, yapılacak ara iniş sayıları, uzun mesafe uçuşlarda jet-lag yaşanması, teknolojinin hızla değişime ayak uydurma zorunluluğu, hizmetten memnun kalmayan yolcu tepkileri, bilişsel, fiziksel ve psikolojik etkilere yol açabilmekte, stres düzeyini artırabilmektedir. Bu sorunla başa çıkabilmek adına, mevcut araştırmada olduğu gibi, hem akademik çevre hem de ulusal/uluslararası havacılık örgütleri stresin yol açabileceği telafisi imkânsız sorunlar ve çözümleri üzerinde önemle durmaktadırlar.

### Uçuş Ekibi ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

ÖVD kavramının temeli 1928 yılında, Chester Barnard'ın, ortaya attığı “iş birliği için gönüllülük” ifadesine dayandırılabilir. Aşağıda verilen Tablo 1’de de görüldüğü gibi, kavramın gelişiminde, aynı anlama gelen farklı ifadeler, farklı çalışmalarda yer almıştır. 1983 yılında, Bateman ve Organ, ÖVD kavramını ilk kez kullanıp literatüre kazandırmışlardır.

**Tablo 1.** Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Kavramının Gelişim Evreleri

<i>Yıllara Göre ÖVD İçin Kullanılan Kavramlar</i>			
1928	İş birliği için gönüllülük	1991	Örgütsel sadakat, itaat
1960	Minnnet duygusu	1992	Örgütsel kendiliğindenlik
1964	Belirlenmiş rolleri ardındaki işbirlikçi davranışlar	1993	Gönüllü davranışlar
1966	Ekstra rol davranışı	1993 ve 2011	Temel görevi olmadığı halde önemli işleri yaparak katkı sağlamak, bağlamsal performans
1983	<b>Örgütsel vatandaşlık davranışı</b>	1994	İsteğe bağlı ekstra rol davranışı
1986	Prososyal örgütsel davranış	1994	İş arkadaşlarına yardımcı olmak, gönüllü katılım, rol üstü davranış
1988 ve 1996	İyi asker sendromu	1994	Örgüte ve çalışma ekibine gönüllü katılım
1988	Beklenen görevlerin ötesinde gönüllü davranış	2000	Zorunlu olmayan, ceza gerektirmeyen bireyin kendi seçimleri ile yaptıkları
1990	Extra rol davranışı	2003	Bir görevin üzerine çıkma
1991	Fonksiyonel, rol ötesi, prososyal davranışlar	Günümüz	Örgütsel vatandaşlık davranışı

**Kaynak:** Kelebek, 2016; Kaya, 2013; Bolat ve Bolat, 2008; Acar, 2006; Organ, 1988.

ÖVD, örgütün resmi ödül sisteminde açık ve net bir şekilde belirtilmese de, örgütsel bağlılık esasında, örgüt faaliyetlerinin daha etkili ve verimli yürütülmesini sağlayan, gönüllülüğe dayalı bireysel davranışlar olarak tanımlanmaktadır (Aktaran Kanbur vd., 2017; Organ, 1988). Örgütlerde arzu edilen vatandaşlık davranışının ne ölçüde gerçekleştiğini belirlemek üzere farklı çalışmalarda farklı boyutlar ortaya konulmuştur. En yaygın kabul gören, kullanılan ve 1983 yılından 1988 yılına kadar yapılan çalışmaların sonucunda Dennis W. Organ (1988) tarafından geliştirilen beş boyut; “fedakârlık, nezaket, sorumluluk, sportmenlik ve erdemlilik” bu çalışmanın da kapsamına dahil edilmiştir.

**Fedakârlık (Altruizm):** Türkçe literatürde “yardımseverlik, özgecilik, özveri, başkalarını düşünme” gibi farklı isimlerle yer alan bu kavram, örgüt içinde çalışma arkadaşlarının etkin ve verimliliği artırmak amacıyla birbirlerine gönüllü olarak yapılan yardımı açıklamaktadır.

**Nezaket (Courtesy):** Örgüt içinde birbirleri ile iletişim içinde olan bireylerin bilgi ve kaynak aktarımında yapıcı bir tutum sergilenmesi örgüt içi iş birliğini etkileyen davranışlar arasındadır.

**Sorumluluk (Conscientiousness):** Üstün görev bilinci, vicdanlılık, genel uyum olarak da adlandırılan bu boyutu (Çetin, 2004) çalışanın karşılık beklemezsizin görev alanı dışında kalan işleri de fedakârlıkla yapması olarak tanımlamaktadırlar.

**Sportmenlik (Sportsmanship):** Centilmenlik olarak da adlandırılan bu boyut örgüt içindeki hoşgörüyü ve olumsuzluklara odaklanmamayı açıklamaktadır. Çalışanlar arasında yaşanan çatışma, gerginlik ve saygısızlıklar hem çalışanları hem de örgüt yapısını ve işleyişini olumsuz yönde etkileyebilmektedir.

**Erdemlilik (Civic Virtue):** Sivil erdem, örgüt erdemi, vatandaşlık erdemi olarak da bilinmektedir. Örgüt çıkarlarını göz ardı etmeden örgüte gönüllü olarak bağlılığı ifade etmektedir (Kelebek, 2016).

ÖVD'nin örgüt içinde sağlanması durumunda örgütsel başarının arttığı, ekip ruhunun geliştiği, yardımlaşma ile sorunların daha kolay çözüldüğü, örgütsel bağlılığın pekiştiği, işgücü devir oranının azaldığı yapılan çalışmalar sonucu bilimsel olarak gösterilmiştir. Örneğin, Organ ve Ryan (1995), ÖVD'yi etkileyen faktörleri ikiye ayırmışlardır. İş tatmini, örgütsel bağlılık gibi konuları kapsayan tutumsal faktörler ile uyum, vicdan gibi konuları ele alan karakter özellikleridir. Podsakoff vd.'nin (2000) yaptığı çalışmada ise, ÖVD'yi etkileyen faktörler dört başlık altında ele alınmaktadır. Bunlar; bireyin özellikleri, işin özellikleri, örgütsel özellikler ile liderlik davranışlarıdır (Aktaran: Arı, 2014). Havacılık sektöründe örnek oluşturabilecek bir çalışmada ise, Ulufer (2016) örgütsel vatandaşlık ile performans ilişkisini incelemiş, iki boyutun (nezaket ve sivil erdem) da algılanan performans üzerinde etkili olduğu sonucuna ulaşmıştır.

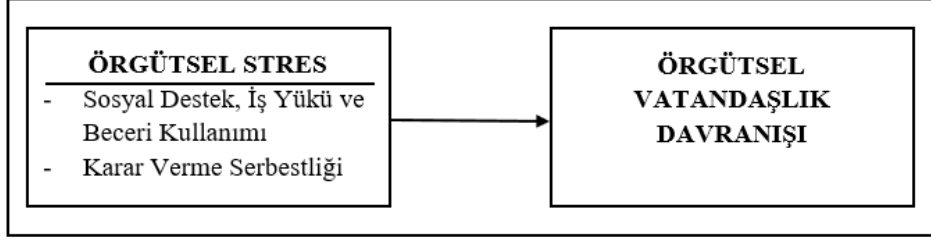
### **Yöntem**

Türkiye'de, havayolu işletmelerinde görev alan uçuş ekibinin maruz kaldığı örgütsel stresin, ÖVD geliştirmesine ilişkin ilişkileri ortaya koymayı amaçlayan bu çalışmada hem örgütsel stresin boyutları hem de ÖVD'nin boyutları arasındaki ilişkiler ele alınmıştır.

Çalışma içeriğinde farklı ilişkiler analiz edilip, test edildiğinden dolayı büyük oranda veri toplanması gerektirmekte ve bu da nicel yaklaşım benimsenmesine yol açmaktadır (Sun vd., 2015). Daha ayrıntılı bir ifadeyle, nicel yaklaşım içerisinde yer alan farklı yöntemler göz önünde bulundurulduğunda, nümerik veri kullanılacağına (McCusker ve Gunaydin, 2015) ve hipotez testi yapılacağı zaman (Afonina, 2015), anket tekniği araştırma amacına en uygun yöntem olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu görüşlerden hareketle, mevcut çalışmada yöntemsel açıdan anket tekniğine yer verilmiştir.

### **Araştırmanın Modeli ve Hipotezler**

Bu çalışmanın amacı, Şekil 1'deki araştırma modelinde belirtildiği gibi, ÖVD'nin örgütsel stres üzerindeki etkisini ortaya koymaktır. Modelin şematik gösterimi aşağıda sunulmaktadır:



Şekil 1. Araştırma Modeli

İncelenen literatür kapsamında ve Şekil 1'deki araştırma modeline oluşturulan hipotezler aşağıdaki oluşturulmuştur:

**H<sub>1</sub>:** Örgütsel stres, örgüt vatandaşlık davranışını etkilemektedir.

**H<sub>2</sub>:** Sosyal destek, iş yükü ve beceri kullanımı örgütsel vatandaşlık davranışını etkilemektedir.

**H<sub>3</sub>:** Karar verme serbestliği ve bilgi, beceri ve yetenek kullanımı, örgütsel vatandaşlık davranışını etkilemektedir.

### Ölçekler

Araştırma modelinde bulunan bağımlı ve bağımsız değişkenlerin incelenmesi için, 5'li Likert sisteminde hazırlanan, toplam 52 ifade araştırmaya katılan kişilere yöneltilmiştir. Araştırmaya dahil olan kişilerin demografik özellikleri için beş ifade bulunmaktadır.

Uçuş ekibinin örgütsel stres düzeyini ölçmek amacıyla Theorell vd. (1988) tarafından geliştirilen ve Yıldırım (2010) tarafından Türkçe'ye uyarlanan Örgütsel Stres Ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek, iki alt boyut olarak, 17 ifadeden oluşmaktadır. Bu alt boyutlar; iş yükü, sosyal destek, beceri kullanımı ve karar serbestisi olarak belirtilmektedir.

ÖVD'yi ölçmek amacıyla Podsakoff ve MacKenzie'nin (1989) ortaya koyduğu beş alt boyutlu ölçek kullanılmış olup, toplam 30 ifade bulunmaktadır. Ölçekteki alt boyutlar; fedakârlık, nezaket, sorumluluk, sportmenlik ve erdemliliklerdir.

### Örnekleme

Saha araştırması için anket tekniğinden yararlanılmış olup, Ocak-Ekim 2018 tarihleri arasında Türkiye'deki uluslararası faaliyet gösteren havayolu işletmesindeki uçuş ekibi ile gerçekleştirilmiştir. Saha araştırması için basit tesadüfi örneklem metodu uygulanmıştır. Bu metod, her bir katılımcıya araştırmaya eşit katılma şansı veren ve böylece hesaplamalarda her katılımcıya eşit ağırlık vermektedir (Arıkan, 2004). Araştırma verileri Türkiye genelinde elde edilmiştir.

Araştırmaya toplamda 654 kişi katılmış olup, anket formlarının eksik cevaplanmasından dolayı ancak 645 kişinin verileri analiz işlemlerine dahil edilmiştir. Tablo 2, araştırmaya katılan kişilerin demografik özelliklerini göstermektedir.



**Tablo 2.** Araştırmaya Katılan Kişilere Ait Özellikler (n=645)

Gruplar	Frekans	Yüzde	Gruplar	Frekans	Yüzde
<b>Yaş</b>			<b>Eğitim Düzeyi</b>		
25-30	180	27,9	Önlisans	91	14,1
31-40	211	32,7	Lisans	329	51,0
41-50	139	21,6	YL/DR	225	34,9
51 ve üzeri	115	17,8			
<b>Şirket İçindeki Pozisyon Süresi</b>			<b>Toplam Deneyim Süresi</b>		
1 yıldan az	160	24,8	1 yıldan az	77	11,9
1-5	280	43,4	1-5	257	39,8
6-10	109	16,9	6-10	143	22,2
11 yıl ve üzeri	96	14,9	11 yıl ve üzeri	168	26,0
<b>Cinsiyet</b>					
Kadın	251	38,9	Erkek	394	61,1

Kişilerin özellikleri incelendiğinde katılımcıların %38,9'unun kadın, %61,1'inin erkek; %32,7'sinin 31 ile 40 yaş arasında olduğu; %51'inin lisans mezunu olduğunu göstermektedir. Ayrıca elde edilen bilgilerde, katılımcıların %43,4'ünün şirket içi pozisyon süresinin 1 ile 5 yıl olduğu ve %39,8'inin ise 1 ile 5 yıl arasında toplam deneyime sahip olduğu anlaşılmaktadır.

### Analiz ve Bulgular

#### Ölçeklerin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri

Örgütsel stres ölçeğinin yapı geçerliliğini belirlemek amacıyla açıklayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Bu amaçla ölçeğin bir veya daha fazla faktöre sahip olup-olmadığı belirlenmiştir. Faktör analizinde boyutların incelenmesinde çizgi grafik, öz değer ve açıklanan varyans oranları araştırılmıştır. Analiz işlemleri için temel bileşenler ve dik döndürme yöntemi olan varimax uygulanmıştır. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Bartlett küresellik testi bulguları data setinin açıklayıcı faktör analizine uygunluğunun saptanması amacıyla kullanılmıştır. Analiz işlemlerinde aşağıdaki hususlar dikkate alınmıştır:

- Örneklem yeterliliğinin 0,50 değerinin altında olmaması
- Ölçek ifadelerinin birden fazla faktör altında bulunmaması
- Bir faktör içinde tek bir ifadenin bulunmaması
- Ölçek ifadelerinin faktör yüklerinin 0,50'nin altında olmaması

Yukarıda belirtilen koşullara uymayan ifadeler aşağıda olup, her bir ifade sırasıyla analiz dışı tutularak, analiz işlemleri yeniden yapılmıştır.

- İşin çok fazla çaba gerektirir mi?
- İşin çok yoğun çalışmanı gerektirir mi?
- Yaptığın işte işin ile ilgili olmayan talepler ile sık sık karşılaşıyor musun?
- İşindeki tüm sorumlulukları yerine getirmen için yeterli zamanın var mı?

Tablo 3, örgütsel stres ölçeğinin faktör analizi sonuçlarını göstermektedir. Tablodaki ifadeler ait oldukları boyutun içinde faktör ağırlıklarına göre sıralanmıştır.

**Tablo 3.** Açıklayıcı Faktör Analizi – Örgütsel Stres

Faktörün Adı	Soru İfadesi	Faktör Ağırlıkları	Faktör Yüzdesi
<b>İş Yüğü ve Sosyal Destek</b>	İş yerindeki üstler ve amirler ile çalışanlar arasında samimi ve dostça ilişkiler kurulur mu?	,831	38,384
	İş arkadaşların seni destekler mi?	,814	
	İş ortamın sakın ve hoş mudur?	,801	
	İş arkadaşların ile çalışmaktan zevk alırmısın?	,798	
	İş yerinde diğer çalışanlar birbirleri ile iyi geçinirler mi?	,787	
	Eğer kötü günündeysen iş arkadaşların sana anlayış gösterir mi?	,774	
	İşin yeni şeyler öğrenmene imkân sağlıyor mu?	,629	
	İşin çok hızlı çalışmanı gerektirir mi?	,592	
<b>Karar Verme Serbestliğı ve Bilgi, Beceri ve Yetenek Kullanımı</b>	İşinde sürekli olarak aynı şeyleri yapmak zorunda kalıyor musun?	,825	29,120
	İşinde ne yapacağının kararını kendin verebiliyor musun?	,789	
	Yaptığın iş ilk olarak senin mi harekete geçmeni gerektiriyor?	,768	
	İşinde nasıl çalışacağının kararını kendin verebiliyor musun?	,752	
	İşin üst düzeyde beceri ve uzmanlık dışında yaratıcılık yeteneğı de istiyor mu?	,737	
<b>Toplam</b>			67,504
<b>Kaiser-Meyer-Olkin Ölçek Geçerliliğı</b>			0,945
<b>Bartlett's Küresellik Testi</b>		Ki Kare	5601,340
		p değeri	0,000

Tablo 3'deki sonuçlara göre elde edilen KMO değeri 0,945; Bartlett küresellik testi 0,50 üzerinde ve 0,05 düzeyinde istatistiki olarak anlamlıdır. Analiz sonucuna göre ölçekte özdeğeri 1'in üzerinde olan iki boyut olduğu belirlenmiştir. Bu boyutlar; "İş Yüğü ve Sosyal Destek" ve "Karar Verme Serbestliğı ve Bilgi, Beceri ve Yetenek Kullanımı" olarak anlamlandırılmıştır. Toplam açıklanan varyans %67,5 olarak tespit edilmiştir. Çok faktörlü yapılarda açıklanan toplam varyans yüzdesi kabul edilebilir yeterliliktedir (Özdemir vd., 2019, s. 436).

ÖVD ölçeğinin yapı geçerliliğı faktör analizi ile test edilmiş, sonuçları Tablo 4'de gösterilmektedir. Faktör analizi şartlarına uymayan ifadeler aşağıda olup, her bir ifade sırasıyla analiz dışı tutularak, analiz işlemleri yeniden yapılmıştır.

- Kurum içerisinde kibar ve saygılı olmaya özen gösteririm.
- Diğer çalışanların dert ve sorunlarını dinlerim.
- Birey davranışının diğer çalışma arkadaşlarının işini etkilememesi önemlidir.
- Beklenen standardın oldukça üzerinde hizmet veririm.

**Tablo 4.** Açıklayıcı Faktör Analizi – Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

Faktörün Adı	Soru İfadesi	Faktör Ağırlıkları	Faktör Yüzdeleri
<b>Erdemlilik</b>	Kurumu dışarıda savunarak bir anlamda gönüllü avukatlığını yaparım.	,832	18,591
	İşletmemi dışarıda övünerek temsil ederim.	,816	
	İşletmedeki zorunlu olmayan toplantılara kurum imajına pozitif katkı sağlayacağımı düşünerek katılırım.	,803	
	İşimi daha iyi yapabilmek için kendimi yeniler ve geliştiririm.	,787	
	Kurum yararına gönüllülük esaslı faaliyet ve çalışmalarda yer alırım.	,765	
	Kurumdaki gelişim ve değişime uyum sağlarım.	,742	
<b>Sportmenlik</b>	Zamanımın bir bölümü önemsiz ve gereksiz konuları şikâyet etmekle geçer.	,781	16,246
	Küçük olumsuzluklarda dahi iş arkadaşlarıma yakınıyorum.	,761	
	Küçük olumsuzluklarda dahi yöneticilerime yakınıyorum.	,753	
	Olayların olumlu taraflarından daha çok olumsuz taraflarına odaklanırım.	,740	
	Kurum içi olumsuzluklara sabır göstermeden tepki veririm.	,689	
	Sorunları olduğundan daha büyük görürüm.	,672	
<b>Fedakârlık</b>	İhtiyaçları olmasa bile yeni çalışanlara yardım ederim.	,790	15,886
	İş yükü fazla olan çalışanlara yardım etmeye çalışırım.	,778	
	Çevremdeki insanlara her zaman yardım elimi uzatmaya hazırım.	,762	
	İşle ilgili sorunları olan çalışanlara gönüllü olarak zaman ayırırım.	,668	
	İşe gelmemiş çalışanlara, görevlerini yaparak yardım etmeye çalışırım.	,645	

	Görevim olmasa bile, işe yeni alınanları işletmeye alıştırmaya çalışırım.	,630	
<b>Sorumluluk</b>	Çalışırken az mola veririm.	,770	13,093
	Çalışırken izlenmediğinde dahi işletme kurallarına uymaya özen gösteririm.	,760	
	İşletmedeki işine en çok değer veren, güvenilir çalışanlardan biriyim.	,744	
	İşlerimi zamanında, en az hatayla tamamlarım.	,659	
	Kurumun başarısı için diğerlerinden daha çok çaba harcarım.	,589	
<b>Nezaket</b>	Diğerlerinin haklarına saygı duyarak onları suiistimal etmem.	,780	9,046
	Çalışma arkadaşlarıma sorun yaratmaktan kaçınırım.	,764	
	Diğer çalışanlarla sorun yaşamamak için çaba harcarım.	,730	
<b>Toplam</b>			72,861
<b>Kaiser-Meyer-Olkin Ölçek Geçerliliği</b>			0,952
<b>Bartlett's Küresellik Testi</b>		Ki Kare	13066,92
		p değeri	0,000

Tablo 4'deki sonuçlara göre KMO değeri 0,945; Bartlett küresellik testi 0,50 üzerinde ve 0,05 düzeyinde istatistiki olarak anlamlıdır. Bulgulara göre ölçeğin, özdeğeri 1'in üzerinde olan beş boyut olduğu tespit edilmiştir. Bu boyutlar; "Erdemlilik", "Sportmenlik", "Fedakârlık", "Sorumluluk" ve "Nezaket" olarak anlandırılmıştır. Toplam açıklanan varyans %72,8 olarak tespit edilmiştir.

Faktör analizleri sonucunda ifadelerin içsel tutarlılığı güvenilirlik analizi ile ölçülmüştür. İçsel tutarlılık için Cronbach's Alpha katsayısı kullanılmıştır. Tablo 5, ölçeğe ait güvenilirlik analizi sonuçlarını göstermektedir.

**Tablo 5.** Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Ölçek	Soru Sayısı	Güvenilirlik Katsayısı
İş Yükü ve Sosyal Destek	8	,927
Karar Verme Serbestliği ve Bilgi, Beceri ve Yetenek Kullanımı	5	,883
Örgütsel Stres	13	,934
Erdemlilik	6	,933
Sportmenlik	6	,901
Fedakârlık	6	,902
Sorumluluk	5	,913
Nezaket	3	,901
Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	26	,958

Tablo 5'teki katsayılar incelendiğinde Cronbach's Alpha katsayılarının 0,883 ile 0,958 arasında olduğu görülmektedir. Elde edilen sonuçlar, alan yazında kabul edilen 0,60 alt sınırı sağlamaktadır (Kalaycı, 2009, s. 405). Bu sonuçlara göre, araştırmada kullanılan ölçek ve boyutların yüksek derece içsel tutarlılığı olduğu saptanmaktadır.

#### Normal Dağılım Analizi

Normallik analizi için çarpıklık ve basıklık ile P-P Plot grafikleri incelenmiştir. Analiz sonuçları Tablo 6'da gösterilmektedir. Normal dağılıma kıyasla sola çarpık ve kalın uçlu bir dağılım gözlenmiştir.

**Tablo 6.** Normal Dağılım Analizi Sonuçları

Değişkenler	Çarpıklık	Basıklık
İş Yükü ve Sosyal Destek	-,826	,496
Karar Verme Serbestliği ve Bilgi, Beceri ve Yetenek Kullanımı	-,622	,230
Örgütsel Stres	-,773	,484
Erdemlilik	-,897	,785
Sportmenlik	-,663	,459
Fedakârlık	-,623	-,094
Sorumluluk	-,656	,233
Nezaket	-,718	,277
Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	-,657	,257

#### Korelasyon Analizi

Bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişkiler Pearson korelasyon katsayısı ile ölçülmüş olup, Tablo 7'de elde edilen bulgular gösterilmektedir. Sonuçlar incelendiğinde ÖVD ve örgütsel stres arasında negatif yönlü ( $r=-0,722$ ) 0,01 güven seviyesinde ilişkisi olduğu anlaşılmaktadır. Aynı zamanda iş yükü ve sosyal destek ( $r=-0,754$ ) ve karar verme serbestliği ve bilgi, beceri ve yetenek kullanımı ( $r=-0,724$ ) ile ÖVD arasında negatif yönlü 0,01 anlam düzeyinde ilişki bulunmaktadır.

**Tablo 7.** Korelasyon Analizi Sonuçları

Değişkenler	1.	2.	3.	4.
1. İş Yükü ve Sosyal Destek	1			
2. Karar Verme Serbestliği ve Bilgi, Beceri ve Yetenek Kullanımı	,652**	1		
3. Örgütsel Stres	,746**	,763**	1	
4. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	-,754**	-,724**	-,722**	1

\*\* Pearson Korelasyonu  $p<0,01$  düzeyinde anlamlıdır.

#### Regresyon Analizi

Korelasyon analizi sonucunda hipotez testleri için çoklu doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Yapılan analizler tablolar halinde açıklanarak, aşağıda sırasıyla verilmiştir.

### Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Bağımlı Değişkenine Göre Regresyon Analizi

ÖVD bağımlı değişkenine göre regresyon analizi bulguları Tablo 8’de sunulmaktadır. ÖVD bağımlı değişkeni ile aralarında ilişki olduğu düşünülen bağımsız değişkenler – örgütsel stres, iş yükü ve sosyal destek, karar verme serbestliği ve bilgi, beceri ve yetenek kullanımı- modele dahil edilerek regresyon analizi gerçekleştirilmiştir.

**Tablo 8.** Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Bağımlı Değişkeni ile Regresyon Analizi

Bağımsız Değişkenler	Std. Regresyon Katsayıları	t	P
Örgütsel Stres	-,826	27,680	,000
İş Yükü ve Sosyal Destek	-,405	7,270	,000
Karar Verme Serbestliği ve Bilgi, Beceri ve Yetenek Kullanımı	-,111	3,732	,000
R <sup>2</sup> =0,854 F=87,277 (p=0,000)			
ÖVD= -(0,826)*ÖS - (0,405)*İYSD - (0,111)*KVBBYK			

Regresyon modelinin genel anlamlılığının ölçüldüğü F değeri 87,277 olarak hesaplanmıştır. Elde edilen F istatistiği anlamlıdır (p<0,05). Diğer bir ifadeyle kurulan model istatistiki açıdan anlamlıdır. Regresyon modelinin ÖVD üzerindeki değişimin %87’sini açıkladığı görülmektedir.

Örgütsel stres 0,05 anlamlılık düzeyinde ve -,826 regresyon katsayısı ile ÖVD üzerinde oldukça yüksek ve anlamlı bir etkiye sahiptir. Bu sonuca göre H<sub>1</sub> hipotezi desteklenmektedir. Buna göre örgütsel stres, ÖVD üzerinde negatif bir etkiye sahiptir.

Aynı zamanda iş yükü ve sosyal destek (R=0,-405) ile karar verme serbestliği ve bilgi, beceri ve yetenek kullanımı (R=-0,111) ÖVD üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmaktadır (p<0,05). Elde edilen sonuçlara göre H<sub>2</sub> ve H<sub>3</sub> hipotezleri de kabul edilmektedir. Buna göre iş yükü ve sosyal destek ve karar verme serbestliği ve bilgi, beceri ve yetenek kullanımı, ÖVD üzerinde negatif bir etkiye sahiptir.

### Tartışma ve Sonuç

Yolcu istek ve ihtiyaçlarının değişimi, hızlı değişen teknolojinin etkisi, ülkelerin ekonomik ve sosyal durumlarının sektöre yansımaları gibi birçok farklı etken havayolu işletmelerinin etkinliği ve verimliliğini etkilemektedir. Bu hususta, en önemli faktörlerden biri de insan kaynağı olarak görülmektedir. Diğer taşımacılık yöntemleri ile karşılaştırıldığında, stres oranının daha yoğun olduğu kabul edilen havayolu taşımacılığında özellikle uçuş ekibinin; iş yükü, sosyal destek, karar verme serbestliği ile bilgi, beceri ve yetenek kullanımına ilişkin örgüt içi stres ilişkileri bu çalışmada ele alınmıştır. Bu doğrultuda, söz konusu örgütsel stresin uçuş personelinin gönüllülük esasına dayanan ÖVD’nin üzerindeki etkisi ortaya konulmuştur. Elde edilen sonuçlar, uçuş personeli mesleğinin doğası gereği yaşanan örgütsel stresin, ÖVD sergilemelerinde genel olarak etkili oldukları saptanmıştır.

Tüm dünyada olduğu gibi Türkiye’de de havayolu işletmeleri küresel rekabet altında olduğundan etkinlik, verimlilik ve sürdürülebilir gelişim açısından insan kaynağına gerekli özeni gösterip onların da gelişimine yatırım yapmalı ve ihtiyaç duyulan örgütsel ortamı yaratmalıdır. Artan havayolu talebi karşısında yetersiz sayıda kalan uçuş

ekibinin üzerindeki iş yükü, karar verme serbestliği, bilgi, beceri ve yetenek kullanımı gibi konularda örgütsel strese yol açmasının önüne geçilmesinde temel kaynak eğitim kurumlarında, işletmelerde çalışma koşullarının iyileştirilmesinde ve bu konuların denetimini gerçekleştiren ulusal yasal düzenlemelerde yattığı öngörülmektedir.

Araştırma sonucunda elde edilen bulgular, mevcut literatürdeki ilgili çalışmalarla karşılaştırıldığında yönetsel ve uygulanan yaklaşım açısından bazı farklılıklar ortaya koymaktadır. Örneğin, ÖVD ve örgütsel stresi odak noktasına alan az sayıdaki çalışmalardan, Fletcher ve Wagstaff (2009) daha çok yoruma ve araştırmaya dayalı bir çalışma yürütürken, Jain ve Cooper (2012) Hindistan'da işletme süreci dış kaynak kullanımına yönelen örgütlerde ampirik çalışmada bulunmuş, Yıldırım (2013) ise Hatay ili örneğinde eğitim alanında öğretmenlere yönelik nicel bir araştırma yapmıştır. Buradan hareketle, mevcut literatür havayolu sektörü bağlamında, özellikle uçuş ekibini konu alarak, örgütsel stres ve ÖVD ilişkisini değerlendirmekte eksik kalmaktadır. İlişkideki değişkenlere mevcut yazında ayrı ayrı bakıldığında, araştırmanın ilk bölümünde de ele alındığı gibi, kabin ekibi ve kokpit ekibinin karşı karşıya kaldığı stres ve stres ile başa çıkabilme yolları üzerine yapılmış çok sayıda akademik çalışma bulunmaktadır. Ancak, bu çalışmayı farklı kılan nokta yolcu memnuniyeti ve sadakati sağlamada önemli bir etken olan uçuş personelinin, yaşamış olduğu örgütsel stres ile ekibin ÖVD geliştirmesi üzerindeki etkilerinin ölçülmesidir. Dolayısıyla, mevcut araştırmanın, iş stresinin yoğun olarak yaşandığı ve sıklıkla tercih edilen bir taşımacılık yöntemi olan havayolu taşımacılığında, genel ifadeyle havacılık sektöründe, yürütülmesi akademik yazına anlamlı düzeyde katkı sağlamaktadır.

Diğer yandan, erdemlilik, sportmenlik, fedakârlık, sorumluluk ve nezaket davranışının gönüllülük esasında örgütsel vatandaşlığa dönüşmesinde örgüt içi ilişkiler ile örgüt kültürünün olumlu yansımaları örgütsel stresin personel üzerindeki etkileri ile sonuçlarını dengeleyebilecektir. Böylece, örgütsel stresin olumsuz etkilerinden arınan havayolu uçuş personeli ÖVD geliştirdiğinde iş gücü devir oranı azalabilecek ve havayolu işletmelerinin temel hedefi olan sürdürülebilir gelişim sağlanabilecektir.

Son olarak, her araştırmada olduğu gibi, mevcut çalışmada da bazı kısıtlar mevcuttur. Araştırma, temel itibarıyla, Türkiye'de uluslararası faaliyette bulunan havayolu işletmelerinde görev alan uçuş ekibinin yaşadığı örgütsel stresin ÖVD'ye etkileri ile kısıtlıdır. Bu kısıtı ortadan kaldırıp yazını ilerletmek adına, çalışmanın gelecekte, küresel bir faaliyet olarak kabul edilen havayolu taşımacılığında önemli aktörlerin rol aldığı küresel ittifakları oluşturan havayolu işletmelerinin uçuş ekipleri üzerinde de yapılması önerilmektedir. Bu sayede, aynı hava aracında, aynı kabin ve kokpitte farklı kıtalardan, ülkelerden ve kültürlerden gelecek bir ekip oluşturan uçuş personelinin karşılaşacağı/karşılaştığı farklı stres kaynakları ile ÖVD geliştirerek hem işletme hem de kurulan ittifak açısından etkinlik, verimlilik ve sürdürülebilirliğin sağlanmasında önemli olan faktörleri belirlemek yönetim stratejileri geliştirmede işletmelere rehber olacaktır.

#### **Kaynaklar**

Acar, A. Z. (2006), Örgütsel vatandaşlık davranışı: kavramsal gelişimi ile kişisel ve örgütsel etkileri, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 7(1), ss.1-14.

- Afonina, A. (2015), Strategic management tools and techniques and organizational performance: findings from the Czech Republic, *Journal of Competitiveness*, 7(3), 19-36.
- Agheli, R., Roshangar, F., Parvan, K., Sarbakhsh, P. ve Shafah, S. (2017), *Work stress and organizational citizenship behaviors among nurses*. *Ann Trop Med Public Health*; 10: 1453-9.
- Altan, S. (2018), Örgütsel yapıya bağlı stres kaynakları ve örgütsel stresin neden olduğu başlıca sorunlar, *Stratejik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2(3) ISSN: 2587-2621.
- Arı, G. (2014), *Örgütsel bağlılık, örgütsel vatandaşlık davranışı ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki: 4 ve 5 yıldızlı otel uygulaması*, Adnan Menderes Üniversitesi, SBE, Turizm İşletmeciliği ABD, YL Tezi.
- Arikan, R. (2004). *Araştırma teknikleri ve rapor hazırlama*, Ankara: Asil Yayınevi.
- Bateman, T. S., Organ, D. W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: the relationship between affect and employee citizenship. *Academic and Management Journal*, 26, 587-595. <http://dx.doi.org/10.2307/255908>
- Bolat, O. İ. ve Bolat, T. (2008), Otel işletmelerinde örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(19), ss.75-94.
- Bolino, M. C. ve Turnley, W. H. (2005), The personal costs of citizenship behavior: the relationship between individual initiative and role overload, job stress, and work-family conflict. *Journal of Applied Psychology*, 90(4), 740-748. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.90.4.740>
- Çetin, M. Ö. (2004), *Örgütsel vatandaşlık davranışı*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım. 9755916733.
- De Bruin-Reynolds, L., Roberts-Lombard, M. ve Meyer, C. (2015), the traditional internal marketing mix and its perceived influence on graduate employee satisfaction in an emerging economy, *Journal of Global Business and Technology*, 11(1), 24-38.
- Dismukes, R. K., Goldsmith T. E. ve Kochan J. A. (2015), *Effects of acute stress on aircrew performance: literature review and analysis of operational aspects*, NASA/TM-2015-218930.
- Eatough, E. M., Chang, C.-H., Miloslavice, S. A. ve Johnson, R. E. (2011), Relationships of role stressors with organizational citizenship behavior: a meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 96(3), 619-632. <https://doi.org/10.1037/a0021887>



- Edwards, M. (1991), Occupational stress in the aircraft cabin, flight safety foundation. *Cabin Crew Safety*, Vol: 26, No: 5.
- Fletcher, D. ve Wagstaff, C. R. (2009), Organizational psychology in elite sport: its emergence. *Application and Future, Psychology of Sport and Exercise*, 10(4), 427-434.
- Gümüştekin, G. E. ve Öztemiz, A. B. (2004), Örgütsel stres yönetimi ve uçucu personel üzerinde bir uygulama. *Erciyes Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi*, Cilt 23, ss. 61-85.
- Jain, A. K. ve Cooper, C. L. (2012), Stress and organisational citizenship behaviours in indian business process outsourcing organisations. *IIMB Management Review*, 24(3), 155-163.
- Jeeva, S. P. ve Chandramohan, V. (2008), Stressors and stress coping strategies among civil pilots: a pilot study. *IJASM / Ind J Aerospace Med* 52(2), pp.60-64.
- Kalaycı, Ş. (2009), *SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri*. Dinamik Akademik Yayın Dağıtım.
- Kale, A., Akgündüz, Y. (2019), Otel işletmelerinde çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışları, iş stresleri ve işten ayrılma niyetleri ilişkisi: mersin ilinde bir uygulama. *Turizm Ekonomi ve İşletme Araştırmaları Dergisi*, Cilt 1, Sayı 1, Aralık, s. 31-49.
- Kanbur, E., Kanbur, A., ve Özdemir, B. (2017), Psikolojik dayanıklılık ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkide iş doyumunun aracılık rolü: havacılık sektöründe bir araştırma. *İş ve İnsan Dergisi*, 4(2), 127-141.
- Karabay, M. E. (2014), İş stresi ile örgütsel bağlılığın örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisinin incelenmesi: bankacılık sektörü üzerine bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, Vol.6, Iss.1, ss.282-302.
- Kaya, Ş. D. (2013), Örgütsel vatandaşlık davranışı. *Türk İdare Dergisi*, Yıl: 85, Sayı: 476, ISSN. 1300-3216.
- Kelebek, P. (2016), *Örgütsel adaletin örgütsel vatandaşlık ve ihbar davranışına etkisi: konya işkur'da bir araştırma*. Aksaray Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, YL Tezi, Aksaray.
- Köse, H. (2015), *Örgütlerde stres kaynakları ve stres yönetimi*, <http://www.haticekose.com.tr/orgutlerde-stres-kaynaklari-ve-stres-yonetimi/> (Erişim Tarihi: 02.09.2019).
- Kucukaltan, B. ve Topcu, Y. I. (2019), Assessment of key airline selection indicators in a strategic decision model: passengers' perspective. *Journal of Enterprise Information Management*, 32(4), 646-667.

- MacDonald, L. A., Deddens, J. A., Grajewski, B. A., Whelan, E. A. ve Hurrell, J. J. (2003), Job stress among female flight attendants. *JOEM*, 45 (7), pp. 703-714.
- McCusker, K. ve Gunaydin, S. (2015), Research using qualitative, quantitative or mixed methods and choice based on the research. *Perfusion*, 30(7), 537-542.
- Organ, D. W. (1988), *Organizational citizenship behavior: the good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Organ, D. W. ve Ryan, K. (1995), A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology*, c. 48, s. 4, pp. 775-802.
- Özdemir, G., Gökdağ, R. ve Neslihanoglu, S. (2019), Sosyal medyada emoji kullanımı ve anlamlandırılması: anadolu üniversitesi iletişim bilimleri fakültesi örneği. *Selçuk İletişim*, 12 (1): 425-443.
- Podsakoff, P. M. ve MacKenzie, S. B. (1989), *A second generation measure of organizational citizenship behavior (working paper)*. Bloomington: Indiana University.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B. ve Bachrach, D. G. (2000), organizational citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, c. 26, s. 3, pp. 513-563.
- SHT 6A – 50 (Rev. 06) (2014), *Uçucu ekip uçuş görev ve dinlenme süreleri ile, uygulama esasları talimatı*. 09.01.2014, Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü, [http://web.shgm.gov.tr/documents/sivilhavacilik/files/mevzuat/sektorel/talimatlar/sht\\_6a\\_50\\_rev06.pdf](http://web.shgm.gov.tr/documents/sivilhavacilik/files/mevzuat/sektorel/talimatlar/sht_6a_50_rev06.pdf) (Erişim Tarihi: 02.09.2019).
- Soo, H. S. ve Ali, H. (2016), The linkage between stress and organizational citizenship behavior. *International Business Management*, 10 (14): 2713-2118, ISSN: 1993-5250.
- Soo, H.S. ve Ali, H. (2017), Can stressed employees perform organizational citizenship behavior?. *Journal of Advanced Management Science*, Vol. 5, No. 2, March.
- Sun, Y., Chong, W. K., Han, Y. S., Rho, S. ve Man, K. L. (2015), Key factors affecting user experience of mobile recommendation systems. *In Proceedings of the International MultiConference of Engineers and Computer Scientists*, Vol: 2.
- TDK (2019), Türk Dil Kurumu, *Güncel Türkçe sözlük*, [http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com\\_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5d9f666f634c44.93478021](http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5d9f666f634c44.93478021) (Erişim Tarihi: 02.09. 2019).

- Teng, B. S. (2003), Collaborative advantage of strategic alliances: value creation in the value net. *Journal of General Management*, 29(2), 1-22.
- Theorell, T., Perski, A., Akerstedt, T., Sigala, F., Ahlberg-Hulten, G., Svensson, J. ve Eneroth, P. (1988), Changes in job strain in relation to changes in physiological state a longitudinal study. *Scand J Work Environ Health*, (14). ss. 189-196.
- Tutar, H. (2000), *Kriz ve stres ortamından yönetim*. 1. Baskı, İstanbul: Hayat Yayınları.
- Tziner, A. ve Sharoni, G. (2014), Organizational citizenship behavior, organizational justice, job stress, and workfamily conflict: examination of their interrelationships with respondents from a non-western culture. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 30(1),35-42.[fecha de Consulta 4 de Junio de 2020]. ISSN: 1576-5962. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2313/231330193005>
- Ulufur, S. (2016), Örgütsel vatandaşlık davranışlarının algılanan performansa etkisi: havayollarında bir uygulama. *Balkan ve Yakın Doğu Sosyal Bilimler Dergisi*, 2 (2), ss. 53-57.
- Yamuç, V. A. ve Türker, D. (2015), Örgütsel stres kaynaklarının analizi: bir üretim işletmesinde kadın ve erkek çalışanlar üzerine inceleme. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 13 (2), pp. 389-423.
- Yıldırım, Y. (2010), *Beden eğitimi ve spor yüksekokullarındaki görevli akademisyen personelin örgütsel stres ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi, Samsun.
- Yıldırım, Y. (2013), Evaluation of the correlation between organizational citizenship, and organizational stress and exhaustion levels of the physical education teachers. *Life Science Journal*, 10(1), 717-725.
- Zincirkıran, M., Çelik G. M., Ceylan, A. K. ve Emhan, A. (2015), işgörenlerin örgütsel bağlılık, işten ayrılma niyeti, iş stresi ve iş tatmininin örgütsel performans üzerindeki etkisi: enerji sektöründe bir araştırma. *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar*, 52(600), ss. 59-71.