



T. C.
NEVŞEHİR HACI BEKTAŞ VELİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
YÖNETİM VE ORGANİZASYON BİLİM DALI

**KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE PSİKOLOJİK AYRICALIK
VE İŞ YERİNDEKİ NEGATİF DEDİKODUNUN ÖN BÜRO
PERSONELİNİN BAĞLAMSAK PERFORMANSI ÜZERİNE
ETKİLERİ**

Yüksek Lisans Tezi

Şeyma UĞURLU

Danışman
Prof. Dr. Şevki ÖZGENER

Nevşehir
Ağustos 2024



T. C.
NEVŞEHİR HACI BEKTAŞ VELİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
YÖNETİM VE ORGANİZASYON BİLİM DALI

**KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE PSİKOLOJİK AYRICALIK
VE İŞ YERİNDEKİ NEGATİF DEDİKODUNUN ÖN BÜRO
PERSONELİNİN BAĞLAMSAK PERFORMANSI ÜZERİNE
ETKİLERİ**

Yüksek Lisans Tezi

Şeyma UĞURLU

Danışman
Prof. Dr. Şevki ÖZGENER

Nevşehir
Ağustos 2024

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK

Bu çalışmadaki tüm bilgilerin, akademik ve etik kurallara uygun bir şekilde elde edildiğini beyan ederim. Aynı zamanda bu kural ve davranışların gerektirdiği gibi, bu çalışmanın özünde olmayan tüm materyal ve sonuçları tam olarak aktardığımı ve referans gösterdiğimi belirtirim.

Tezi Hazırlayan

Şeyma UĞURLU



TEZ YAZIM KILAVUZUNA UYGUNLUK

“Konaklama İşletmelerinde Psikolojik Ayrıcalık ve İş Yerindeki Negatif Dedikodunun Ön Büro Personelinin Bağlamsal Performansı Üzerine Etkileri” adlı yüksek lisans tezi Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Kılavuzu’na uygun olarak hazırlanmıştır.

Tezi Hazırlayan

Şeyma UĞURLU

Tez Danışmanı

Prof. Dr. Şevki ÖZGENER



İşletme Anabilim Dalı Başkanı

Prof. Dr. Korhan KARACAOĞLU

KABUL VE ONAY SAYFASI

Prof. Dr. Şevki ÖZGENER danışmanlığında Şeyma UĞURLU tarafından hazırlanan “Konaklama İşletmelerinde Psikolojik Ayrıcalık ve İş Yerindeki Negatif Dedikodunun Ön Büro Personelinin Bağlamsal Performansı Üzerine Etkileri” adlı bu çalışma jürimiz tarafından Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Jüri

İMZA

Başkan : Prof. Dr. Şevki ÖZGENER

Üye :

Üye :

ONAY:

Bu tezin kabulü Enstitü Yönetim Kurulunun...../...../..... tarih vesayılı kararı ile onaylanmıştır.

Doç. Dr. Hasan ÇETİNEL

Enstitü Müdürü

TEŞEKKÜR

Tez konumun belirlenmesi aşamasından itibaren her aşamada şahsımı yönlendiren, çalışmamı okuyan ve akademik gelişimime katkıda bulunan Tez Danışmanım Prof. Dr. Şevki ÖZGENER başta olmak üzere tez savunma sınavımda yer alan jüri üyelerine, lisansüstü eğitimde emek veren Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi İşletme Anabilim Dalı Öğretim üyelerine, Sosyal Bilimler Enstitüsü idari personeline teşekkürü bir borç bilirim. Maddi ve manevi olarak beni daima destekleyen, bana güç katan ve hep emek veren canım annem Fatma UĞURLU'ya ve canım babam Sadi UĞURLU'ya, her zaman yanımda olan canım kardeşim Sami Mert UĞURLU'ya, tezimin bitmesini benim kadar isteyen anneannem Türkan PARLAK ile dedem Ali PARLAK'a ve beni destekleyen aile üyelerime teşekkür ederim, iyi ki varlar.

KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE PSİKOLOJİK AYRICALIK VE İŞ YERİNDEKİ NEGATİF DEDİKODUNUN ÖN BÜRO PERSONELİNİN BAĞLAMSAAL PERFORMANSI ÜZERİNE ETKİLERİ

Şeyma UĞURLU

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü,

İşletme Anabilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı,

Yüksek Lisans Tezi, Ağustos 2024

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Şevki ÖZGENER

ÖZET

Negatif iş yeri dedikoduları üzerine yapılan önceki çalışmalar dedikodunun hedef kişilerin pozisyonundan ve kişilik özelliklerinden kaynaklanabilecek farklılıkları ihmal etmiştir. Bu yüzden bu çalışma sosyal bilgi işleme teorisine dayanarak yöneticiler ve iş arkadaşları hakkındaki dedikodu, psikolojik ayrıcalık ve bağlamsal performans ilişkilerine odaklanmaktadır. Bu çalışmanın amacı, psikolojik ayrıcalık aracılığıyla iş yerindeki negatif dedikodunun ön büro çalışanlarının bağlamsal performansı üzerindeki etkisini ortaya koymaktır. Araştırmada veriler, Nevşehir ilindeki turizm belgeli konaklama işletmelerindeki 305 ön büro çalışanı ve yöneticisinden, Brady, Brown ve Liang'ın (2017) İş Yerinde Negatif Dedikodu, Campbell ve arkadaşlarının (2004) Psikolojik Ayrıcalık ve Van Scotter ve Motowidlo'nun (1996) Bağlamsal Performans Ölçeği'ni kapsayan yapılandırılmış bir anket yardımıyla toplanmıştır. Araştırmada ilk olarak ölçeklerin güvenilirlik ve geçerliliklerini test etmek için doğrulayıcı faktör analizi uygulanarak bir ölçüm modeli geliştirilmiştir. Daha sonra çalışmada değişkenler arasında hipotez olarak öne sürülen ilişkileri test etmek için kısmi en küçük kareler yapısal eşitlik modellemesi yapılmıştır. Araştırma bulgularına göre yönetici hakkındaki negatif iş yeri dedikodusu ön büro çalışanlarının bağlamsal performansını negatif fakat anlamlı olmayan şekilde etkilemektedir. Buna karşın iş arkadaşı hakkındaki negatif iş yeri dedikodusu ön büro çalışanlarının bağlamsal performansını negatif ve anlamlı şekilde etkilemektedir. Ayrıca psikolojik ayrıcalık bağlamsal performansı pozitif ve anlamlı şekilde etkilemektedir. Aynı zamanda çalışmada hem yönetici hakkındaki negatif iş yeri dedikodusu hem de iş arkadaşı hakkındaki negatif iş yeri dedikodusu psikolojik ayrıcalığı pozitif ve anlamlı şekilde etkilemektedir. Öte yandan psikolojik ayrıcalık sadece iş arkadaşı hakkındaki negatif iş yeri dedikodusu ile bağlamsal performans arasındaki ilişkiye aracılık etmektedir. Son olarak bu çalışma bağlamsal performans üzerindeki negatif iş yeri dedikodularına ilişkin teorik çıkarımlar ve negatif iş yeri dedikodularının yönetimine ilişkin pratik çıkarımlar yapmaktadır. Aynı zamanda bu çalışmanın bazı sınırlılıklarını ve gelecekteki araştırmalara yönelik yeni öneriler sunmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Ön Büro Personeli, İş Yerinde Negatif Dedikodu, Psikolojik Ayrıcalık, Bağlamsal Performans.

**THE EFFECTS OF PSYCHOLOGICAL ENTITLEMENT AND
WORKPLACE NEGATIVE GOSSIP ON FRONTLINE EMPLOYEE
CONTEXTUAL PERFORMANCE IN HOSPITALITY BUSINESSES**

Şeyma UĞURLU

**Nevşehir Hacı Bektaş Veli University, Institute of Social Sciences,
Department of Business Administration, Management and Organization,
M.B.A, August 2024**

Supervisor: Prof. Şevki ÖZGENER

ABSTRACT

Previous studies on negative workplace gossip have neglected differences that may arise from the position and personality characteristics of the target individuals of the gossip. Therefore, this study focuses on the relationships between negative workplace gossip about managers and coworkers, psychological entitlement, and contextual performance, based on social information processing theory. This study is to reveal the impact of negative workplace gossip on contextual performance through psychological entitlement. Data were collected using a structured questionnaire that included Brady, Brown & Liang's (2017) Workplace Negative Gossip, Campbell et al.'s (2004) Psychological Entitlement, and Van Scotter & Motowidlo's (1996) Contextual Performance Scales from 305 frontline employee and supervisor employing in tourism-certified hospitality businesses in Nevşehir. Firstly, a measurement model was developed by utilizing confirmatory factor analysis to test the reliability and validity of the scales used in the study. Then, partial least squares structural equation modelling was conducted to test the hypothesized relationships among variables. According to the results of research, negative workplace gossip about the supervisor negatively but not significantly affects the contextual performance of frontline employees. In contrast, negative workplace gossip about co-worker negatively and significantly affects the contextual performance of frontline employees. Furthermore, psychological entitlement positively and significantly affects the contextual performance of frontline employees. At the same time, in the study, both negative workplace gossip about the supervisor and negative workplace gossip about co-worker positively and significantly affects psychological entitlement. On the other hand, psychological entitlement only mediates the relationship between negative workplace gossip about co-worker and the contextual performance of frontline employees. As a result, this study draws theoretical implications regarding negative workplace gossip on contextual performance and practical implications regarding the management of negative workplace gossip. It also presents some limitations of this study and new suggestions for future research.

Key Words: Frontline Employee, Workplace Negative Gossip, Psychological Entitlement, Contextual Performance.

İÇİNDEKİLER

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK.....	ii
TEZ YAZIM KILAVUZUNA UYGUNLUK	iii
KABUL VE ONAY SAYFASI	iv
TEŞEKKÜR	v
ÖZET.....	vi
ABSTRACT	vii
İÇİNDEKİLER	viii
KISALTMALAR	xi
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xiii
TABLolar LİSTESİ.....	xiv
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM PSİKOLOJİK AYRICALIK

1.1. Psikolojik Ayrıcalık Kavramı	4
1.2. İş Yerinde Psikolojik Ayrıcalık.....	8
1.3. Psikolojik Ayrıcalığın Özellikleri	9
1.4. Psikolojik Ayrıcalığın Sonuçları	10
1.5. Psikolojik Ayrıcalığın İlişkili Olduğu Bazı Kavramlar	11
1.5.1. Narsisizm	12
1.5.2. Makyavelizm.....	14
1.5.3. Psikopati.....	16
1.6. Psikolojik Ayrıcalık İle İlgili Araştırma Bulguları	16

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ YERİNDEKİ NEGATİF DEDİKODU

2.1. Dedikodu Kavramı	20
2.2. Dedikodu Türleri	23
2.2.1. Dedikodunun Niteliği Açısından Türleri	23
2.2.1.1. Pozitif İş Yeri Dedikodusu	24
2.2.1.2. Negatif İş Yeri Dedikodusu	26
2.2.2. Çalışanın Bulunduğu Konuma Göre Dedikodu Türleri	27
2.2.2.1. Yönetici Hakkındaki Negatif İş Yeri Dedikodusu	28
2.2.2.2. Çalışanlar Hakkındaki Negatif İş Yeri Dedikodusu	29
2.3. Dedikodu ve Söylenti Farkı	30
2.4. Dedikodunun Özellikleri	31
2.5. Dedikodunun İşlevleri	33
2.6. Dedikodunun Nedenleri	37
2.7. Örgütsel Dedikodu	38
2.7.1. Örgütsel Dedikodunun Tanımı	38
2.7.2. Örgütsel Dedikodu Yönetimi	40
2.8. İş Yerinde Negatif Dedikodu İle İlgili Araştırma Bulguları	43
2.9. Psikolojik Ayrıcalık İle İş Yerinde Negatif Dedikodu Arasındaki İlişki	45

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

BAĞLAMSAAL PERFORMANS

3.1. Performans Kavramı	47
3.2. Performans Türleri	49
3.2.1. Örgüt Performansı	49
3.2.2. Çalışan Performansı	49
3.2.3. İş Performansı	50
3.2.3.1. Görev Performansı	52
3.2.3.2. Bağlamsal Performans	53

3.3. Bağlamsal Performans Davranışlarını Etkileyebilecek Değişkenler	55
3.3.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	55
3.3.2. Bireysel Öğrenme.....	56
3.3.3. Takım Öğrenmesi.....	56
3.3.4. Yenilikçi İş Davranışı	57
3.3.5. Lider-Üye Etkileşimi.....	57
3.3.6. Kişi-Örgüt Uyumu	58
3.3.7. Örgüt Kimliğinin Gücü	59
3.3.8. Örgütsel Prestij.....	59
3.3.9. Örgütsel Bağlılık	60
3.4. Psikolojik Ayricalık, İş Yerinde Negatif Dedikodu ve Bağlamsal Performans İlişkisinin Analizi	60

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

METODOLOJİ VE BULGULAR

4.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi	65
4.2. Araştırmanın Yöntemi.....	68
4.2.1. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	68
4.2.2. Veri Toplama Araçları	69
4.2.3. Model ve Hipotez Geliştirme	70
4.2.4. Veri Analiz Yöntemleri.....	72
4.3. Bulgular.....	73
4.3.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri.....	73
4.3.2. Ölçüm Modelinin Geliştirilmesi	74
4.3.3. Araştırma Hipotezlerinin Test Edilmesi.....	78
SONUÇ.....	81
KAYNAKÇA	85
EKLER.....	104
ÖZ GEÇMİŞ.....	108

KISALTMALAR

χ^2/sd:	Ki-kare/Serbestlik Derecesi.
AGFI:	Düzeltilmiş Uyum İyiliği İndeksi (Adjusted Goodness of Fit Index).
AVE:	Ortalama Açıklanan Varyans (Average Variance Extrached).
BP:	Bağlamsal Performans.
BYG:	Bileşik Yapı Güvenilirliği.
CFI:	Karşılaştırmalı Uyum İndeksi (the Comparative Fit Index).
DFA:	Doğrulayıcı Faktör Analizi (Confirmatory Factor Analysis).
ESCI:	Emotional and Social Competency Inventory.
GFI:	Uyum İyiliği İndeksi (Goodness of Fit Index).
HTMT:	Heterotrait-Monotrait Değeri.
İAND:	İş Arkadaşı Hakkındaki Negatif İş Yeri Dedikodusu.
IFI:	Artırmalı Uyum İndeksi (Incremental Fit Index).
KEKK-YEM:	Kısmi En Küçük Kareler - Yapısal Eşitlik Modeli.
LLCI:	Alt Güven Aralığı Sınırı (Lower Level Confidence Interval).
LÜE:	Lider-Üye Etkileşimi (Leader-Member Exchange).
MSV:	Maksimum Paylaşılan Varyans.
ÖVD:	Örgütsel Vatandaşlık Davranışı (Organizational Citizenship Behaviors).
PA:	Psikolojik Ayrıcılık.
RMSEA:	Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü (Root Mean Square Error Approximation).
SRMR:	Standartlaştırılmış Hata Kareleri Ortalamasının Karekökü (Standardized Root Mean Square Residual).
TDK:	Türk Dil Kurumu.
TLI:	Tucker-Lewis İndeksi (Tucker-Lewis Index).

ULCI:	Üst Güven Aralığı Sınırı (Upper Level Confidence Interval).
vb:	Ve Benzeri.
vd:	Ve Diğerleri.
vs:	Vesaire.
YİD:	Yenilikçi İş Davranışı (Innovative Work Behavior).
YND:	Yönetici Hakkındaki Negatif İş Yeri Dedikodusu.



ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 4.1. Önerilen Kavramsal Araştırma Modeli	72
--	----



TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 4.1. Araştırmaya Katılan Ön Büro Çalışanlarının Demografik Özellikleri.....	73
Tablo 4.2. Ölçüm Modeli Bulguları	75
Tablo 4.3. Modelin Güvenilirlik ve Geçerlilik Ölçüleri.....	77
Tablo 4.4. HTMT Analizi Değerleri	78
Tablo 4.5. Hipotezlerin Test Edilmesi İle İlgili YEM Sonuçları	78



GİRİŞ

Dedikodu, herhangi bir örgütte çalışan hemen hemen herkesin deneyimlediği, duyduğu ve muhtemelen katkıda bulunduğu önemli bir sosyal davranıştır. İş yerinde negatif dedikodu, örgüt üyelerinin iş yerinde bulunmayan başka bir üye hakkında tartıştığı veya kötü niyetli olarak yaydığı olumsuz ve resmi olmayan değerlemeyi ifade eder (Liu vd., 2020). Dedikodu gazete sayfalarında ve dergilerin kapaklarında, en popüler internet sitelerinde, yüz yüze sosyal etkileşimlerde, iş yerlerinde (Guo vd., 2021) ve çeşitli örgütlerde (Liu vd., 2020) mevcuttur. Bu nedenle örgüt içindeki çalışanların yaptıkları işte başarılı olabilmesi için gereken bilgi, donanım ve tecrübelerin yanında çalışanların psikolojik durumu, birbiri ile resmi veya resmi olmayan iletişim (dedikodu, söylenti vs.) ve küresel etkiye sahip kişilik özellikleri göz ardı edilmemelidir. Psikoloji, sosyal psikoloji, sosyoloji, yönetim ve örgütsel davranış bilimlerinde dedikodunun, bireylerin duygu, düşünce ve davranışlarını etkileyen sosyal bir olgu olduğu kanıtlanmıştır (Campbell vd., 2004; Jordan, Ramsay ve Westerlaken, 2017). Ancak dedikodunun konaklama işletmelerinde bireysel ve örgütsel çıktılar üzerindeki etkilerine dair incelemeler oldukça yenidir. Mevcut çalışmalar daha çok dedikodunun öncülleri (Beersma ve Van Kleef, 2012), özellikleri (Berkos, 2003), işlevleri (Baumeister, Zhang ve Vohs, 2004), dedikoducu ve dedikodunun hedefi üzerindeki etkileri (Grosser, Lopez-Kidwell ve Labianca, 2010; Zhao vd., 2024) ile sınırlı görünmektedir. Önceki çalışmalarda konaklama işletmelerinde negatif iş yeri dedikodularının bağlamsal performans (Dlamani, Zhou ve Kwamboka, 2018) ve iş performansına (Khairy ve Elzek, 2024) etkileri ile ilgili sınırlı sayıda çalışma mevcuttur. Bu bulgu eksikliği çalışmanın tasarlanma nedenlerinden biridir. Şişirilmiş ve yaygın bir hak etme duygusu, kendini önemli görme ve karşılıksız olarak özel muamele görmeye yönelik abartılı beklentileri ifade eden psikolojik ayrıcalık (Lange, Redford ve Crusius, 2019) duygusunun olduğu

Çalışanlarda dedikodunun etkileri henüz tartişılmamıştır. Psikolojik ayrıcalık kişilik özelliğinin aracı olduğu durumda negatif iş yeri dedikodusunun görev etkinliklerinin gerçekleştirildiği psikolojik ve sosyal ortamı destekleyen ve koruyan davranış olarak ifade edilen bağlamsal performansa (Motowidlo, Borman ve Schmit, 1997) etkilerinin farklılık arz edebileceği düşünülmektedir. Sosyal bilgi işleme teorisi (Salancik ve Pfeffer, 1978) erevesinde iş yerinde negatif dedikoduların hedefin yönetici veya iş arkadaşı olmasının çalışanın bağlamsal performansını nasıl etkileyeceği ve bu etkilerin psikolojik ayrıcalıktan nasıl etkileneceği hakkında çok az şey bilinmektedir. Sosyal bilgi işleme teorisine (Salancik ve Pfeffer, 1978) göre algılanan negatif iş yeri dedikodusunun, göndericinin ve hedefin algılarını etkileyebileceği, bu algıların yönetici ve iş arkadaşı açısından farklılık gösterebileceği ve bu algıların kişiler arası ilişkilere ve bağlamsal performansa etki edebileceği savunulmaktadır. Bu çerçevede araştırmanın amacı konaklama işletmelerinde psikolojik ayrıcalık ve iş yerindeki negatif dedikodunun n büro personelinin bağlamsal performansı üzerindeki etkisini incelemektir. Bu doğrultuda araştırmanın sorunsalı; “Konaklama işletmelerinde iş yerindeki negatif dedikodu n büro personelinin bağlamsal performansını nasıl ve ne yönde etkilemektedir? Psikolojik ayrıcalığın aracı olması durumunda iş yerindeki negatif dedikodu bağlamsal performansı nasıl ve ne yönde etkilemektedir?” şeklinde belirlenmiştir. Bu sorulara yanıt aramak için Nevşehir ilindeki konaklama işletmelerindeki n büro çalışanları ve yöneticileri üzerinde bir saha araştırması yapılmıştır. Bu alışma literatüre çeşitli yönlerden katkı sağlamaktadır. Araştırmanın modeli ve Nevşehir ilindeki konaklama işletmelerinin n büro çalışanlarından elde edilen veri setine dayanan sonuçları, negatif iş yeri dedikodusuna ve bağlamsal performansa ilişkin mevcut anlayışı genişletmektedir. Çünkü bu çalışma çok düzeyli bir bakış açısıyla yrtlmştr. Hem yönetici hakkındaki negatif iş yeri dedikodusunun hem de iş arkadaşı hakkındaki negatif iş yeri dedikodusunun bağlamsal performansa etkilerini anlamak bakımından kritik öneme sahiptir. Buna ilaveten çalışmada nispeten istikrarlı ve küresel bir özellik olan psikolojik ayrıcalığın aracı olduğu bir modelde negatif iş yeri dedikoduları ile bağlamsal performans arasında kurulan bağlantı, daha önceki araştırmalarla henüz kurulmamıştır. Bu açıdan dedikodu araştırmalarına yeni bir yön verilmektedir. Son olarak bu çalışma konaklama işletmeleri yöneticilerinin iş yeri dedikodularının gerisindeki nedenleri anlamalarına

ve dedikoduyu yönetmelerine yardımcı olmaktadır. Bu çalışma dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde psikolojik ayrıcalığın, ikinci bölümde iş yerindeki negatif dedikodunun, üçüncü bölümde bağlamsal performansın kavramsal çerçevesi ele alınmaktadır ve ilgili kavramların literatürü verilmektedir. Son bölümde ise araştırmanın metodolojisi ve araştırma bulguları yer almaktadır.



BİRİNCİ BÖLÜM

PSİKOLOJİK AYRICALIK

1.1. Psikolojik Ayrıcalık Kavramı

Psikolojik ayrıcalık, şişirilmiş ve yaygın bir hak etme duygusunu, kendini önemsemeyi ve karşılık vermeden özel muamele görmeye yönelik abartılı beklentileri ifade eder (Lange, Redford ve Crusius, 2019: 1113).

Ayrıcalık terimi kolektif sözlüğün bir parçası haline gelmiştir ancak kelimenin popüler kavramsallaştırmaları ağırlıklı olarak olumsuzdur ve bu da bu yapının doğasını temelden yanlış yansıtabilecek bir özelliktir. Genel anlamda ayrıcalık “sosyal adaletle ilişkili hakkaniyet, hak etme, haklar, adalet ve prosedürlerin adaleti, dağıtım ve cezalandırıcı eylemlerden” oluşan tüm insani olaylar ailesini yansıtır. Daha da önemlisi, bir bireyin almaya hakkı olduğunu düşündüğü şeylere ilişkin inançlar “normal” (örneğin, yasa veya sözleşme ile verilen yardımları talep etme hakkı), “kısıtlı” (kadınların benzer işler için erkeklere göre daha az ücret tahsis ettiği) veya “aşırı” olabileceğinden ayrıcalık konusunda doğası gereği olumsuz hiçbir şey yoktur. Ayrıcalığın normal, kısıtlı veya aşırı olarak sınıflandırılıp sınıflandırılmadığı, sonuçta odak bireyin hak etme düzeyine ilişkin gözlemci değerlendirmelerine bağlıdır; davranış ve sonuçları arasındaki uyumla bağlantılı öznel bir yargıdır. Bir kişinin eylemlerinin sonuçları, arkasındaki niyetlerle tutarlı kabul edildiğinde (örneğin, “iyi insanların başına iyi şeyler gelir”) hak edilmiş sayılır; tutarsız olduğunda (örneğin, çok az katkıda bulunanlar öne çıkarsa), hak edilmediği söylenir. Bu nedenle bireylerin, uygun miktarda veya türde girdi olarak katkıda bulundukları sonuçları hak ettikleri veya meşru olarak bu sonuçlara hak kazandıkları söylenir (örneğin, bordro vergilerine katkıda bulunanların sosyal güvenlik yardımlarını talep etme hakkına sahip oldukları

söylenmektedir ve bu tür talepler normal bir hak sahibi olma duygusunu yansıtmaktadır). Elbette, kişinin davranışı ve bunun sonuçları üzerindeki kişisel kontrolüne ilişkin inançlar da hesaba katılmalıdır çünkü insanlar genellikle sorumlu olmadıkları sonuçları (olumlu veya olumsuz) hak etmediklerini düşünürler (Fisk, 2010: 103).

Psikolojik ayrıcalık üzerine mevcut araştırmaların çoğu sosyal psikoloji literatüründe yer almaktadır ve çeşitli yapı tanımları kullanılmıştır. Mevcut tanımların bir sentezi (Snow, Kern ve Curlette, 2001; Naumann, Minsky ve Sturman, 2002; Campbell vd., 2004) psikolojik ayrıcalığın, bireylerin yetenek veya performans seviyelerinden bağımsız olarak yüksek düzeyde ödül veya ayrıcalıklı muamele beklediklerinde ortaya çıkan nispeten istikrarlı ve küresel bir özellik olduğunu göstermektedir. Ayrıcalığın genellikle sosyal sözleşmelerden kaynaklandığı, bireylerin sosyal bir ilişkiye katılımları nedeniyle belirli sonuçlara hak kazandıklarını hissettikleri belirtilmektedir. Daha geniş anlamda psikolojik ayrıcalık, bireylerin hayatlarındaki önemli olayların olumlu sonuçlanması gerektiğine dair genel bir inanç olarak kavramsallaştırılmaktadır (Harvey ve Harris, 2010).

Psikolojik ayrıcalık farkındalığı en azından birkaç kuşaktır vardır. Örneğin, Amerika Birleşik Devletleri'nde 1970'li yıllar "Ben On Yılı", 1980'li yıllar "Açgözlülük On Yılı", 1990'lı yıllar ise "Yeni Yıldızlı Çağ" olarak anılır. Toplumda ayrıcalığın önemli ölçüde arttığına dair yaygın bir izlenim vardır ve ayrıcalığın yerini daha eşitlikçi davranışlara bıraktığı dönemlere çok olumlu gözle bakılır (Campbell vd., 2004: 30).

Psikoloji literatüründe ayrıcalığı kavramsallaştıran iki ana bakış açısı vardır: Ayrıcalığın patolojik temelli formu narsisizmle olan bağlantılarına odaklanır ve başka bir yaklaşım ayrıcalığın adalet talebi, statü arayışı ve kişiler arası ilişkiler gibi sosyal psikolojik yönlerine odaklanır (Çınar, 2022: 11).

Ayrıcalık, çeşitli bağlamlarda tanımlanan psikolojik bir yapıdır. Ayrıcalık, bireylerin hak sahibi olmadıkları veya işlenmemiş travmatik deneyimlere sahip oldukları önemli ilişkilerin bir sonucu olarak empati kurma ve saygılı davranma becerilerindeki

bozukluklardan kaynaklanmaktadır. Hatta ayrıcalığın, kişinin dünyayla olan bağlantılarından kaynaklanan inançlarının gerekçesi olduğu iddia edilmektedir. Texas Christian Üniversitesi Suç Düşüncesi ölçeklerinden EN Ölçeği'nde ayrıcalık konusunda yüksek puan alan suçlular, dünyanın kendilerine “borçlu” olduğuna ve özel bir ilgiyi hak ettiklerine inanmaktadırlar (Dart, 2022: 3).

Psikolojik ayrıcalık, kişinin diğerlerinden daha fazlasını hak ettiğine ve daha fazlasına hakkı olduğuna dair istikrarlı ve yaygın bir his olarak kavramsallaştırılmaktadır. Bu ayrıcalık duygusu aynı zamanda istenen veya gerçekleşen davranışlara da yansıyacaktır. Psikolojik ayrıcalık kavramı intrapsişik olarak yaygın veya küreseldir; belirli bir durumdan kaynaklanan ayrıcalık anlamına gelmez. Daha ziyade psikolojik ayrıcalık, durumlar arasında deneyimlenen bir ayrıcalık duygusudur. Ayrıca psikolojik ayrıcalık kavramı hem hak etme hem de ayrıcalık deneyimini içerir. Bu iki kavram yaygın söylemde sıklıkla birbirinin yerine kullanılmaktadır. Her iki terim de bir ödülün veya başka bir olumlu sonucun benliğe borçlu olduğunu öne sürer ancak sonucun kaynağı farklıdır. Özellikle *hak etme* tipik olarak kişinin kendi çabaları veya karakteri karşılığında bir ödül beklentisini yansıtırken *ayrıcalık* tipik olarak bir sosyal sözleşmenin sonucu olarak bir ödül beklentisini yansıtır. Örneğin, kişinin sosyal güvenlik ödemelerini hak ettiğini söylemek yerine sosyal güvenlik ödemelerine hakkı olduğunu söylemek daha doğru olacaktır. Aynı şekilde kişinin çok çalıştığı için yüksek maaş aldığını söylemek yerine çok çalıştığı için iyi bir maaşı hak ettiğini söylemek daha doğru olur. Ancak bu durumdaki bir birey sosyal güvenlik yardımlarını hak ettiğini veya yüksek maaş almaya hak kazandığını söylerse anlam büyük ölçüde korunur (Campbell vd., 2004: 30-31).

Psikolojik ayrıcalık en iyi şekilde, kişinin kendine bahşetmekte haklı olduğunu düşündüğü haklar olarak tanımlanabilir (Meyer, 1991: 223).

Freud (1916) “istisnalar” olarak adlandırdığı vakalarda patolojik “ayrıcalık” olgusunu tanımlamıştır. Bu kişiler çocukluklarında özel bir acı çektiklerini düşündükleri için özel haklar ve talepler ileri sürmektedir. Bu acı verici deneyim, kendi hataları olmaksızın meydana geldiği için “haksız bir yaralanma” olarak görülmektedir.

Dolayısıyla bu kişiler yeterince acı çektiklerini ve bu nedenle yaşamın diğer “hoş olmayan zorunluluklarından” muaf tutulmaları gerektiği hissine sahip olabilir. Yine Jacobson (1959) bu olguyu başkalarının uyması gereken yasalara karşı bilinçsiz bir isyan olarak adlandırmaktadır. Bir çocuğun “haksız” olarak yorumlayabileceği acı verici bir deneyim türü, ölüm, boşanma veya terk edilme yoluyla bir ebeveynin kaybıdır. Babasız büyüyen bir erkek çocuk için yaralanma ve acı çekme duygusu, nesne ilişkileri, ayrılma-bireyleşme, saldırganlık ve cinsel kimlik gibi çeşitli gelişim alanlarındaki bozukluklardan kaynaklanabilir. Bu alanların herhangi birindeki başarısızlık, utanç duygusuna, ardından öfkeye ve öfkeli ayrıcalığa yol açabilir (Bishop ve Lane, 2000: 105-106).

Freud (1916) hepimizin ayrıcalığı kendi içimizde keşfedebileceğimizi belirtmiştir. Bebekler doğduklarında aslında ebeveynleri tarafından bakım ve beslenme hakkına sahiptirler. Normalde, bu “birincil ayrıcalık”, çocukluğun tümgüçlülüğü (bebeklikteki her şeye kadirlik) gibi tekrarlanan hayal kırıklıkları yoluyla yavaş yavaş benlik ve dünyaya dair daha gerçekçi bir görüşe dönüşür. Ancak Freud’a göre hepimizin, çocuklukta dezavantajlar için “doğayı ve kaderimizi suçlamak” ve “narsisizmimizdeki, öz sevgimizdeki erken yaraların telafisini talep etmek” için daima nedenlerimiz vardır (Bishop ve Lane, 2000: 106).

Rothstein (1977) da ayrıcalığın kökeninde yoksunluğun önemini vurgulamaktadır ancak paradoksal bir şekilde. Bu görüşe göre ebeveyn çocuğa aşırı ilgi gösterdiğinde, çocuk normal narsistik, her şeye gücü yeten konumundan uygun bir şekilde sıyrılmadığında, bu paradoksal olarak duygusal yoksunluğa neden olur. Bu durum genellikle ebeveynler çocuğa kendi tatminleri için narsistik bir nesne olarak davrandıklarında ortaya çıkar. Çocuğa aşırı değer verilmesinin altında gerçek bir ilişki eksikliği ve çocuğun kendisi için empatik olmayan bir şekilde az takdir edilmesi yatar ve bu da bir yaralanma olarak hissedilir. Çocuk sadece belirli bir rolü oynadığı için kendisine değer verildiğini hisseder. Başka bir deyişle, çocuğa aşırı bir her şeye gücü yetme duygusu vermek aslında normal her şeye gücü yetme duygusunun zedelenmesi ya da yaralanması anlamına gelir ki bu da bir telafi talebine, bir ayrıcalık talebine yol açar (Bishop ve Lane, 2000: 106-107).

1.2. İş Yerinde Psikolojik Ayrıcalık

Ayrıcalığa olan ilginin artmasına rağmen yapının tanımına ilişkin fikir birliğinin eksikliği ve örgütsel bilimlerde bu konuyla ilgili teorik temellere dayanan çalışmaların eksikliği, iş hayatıyla ilgili olarak ayrıcalık anlayışının sınırlı olmasına neden olmaktadır. Yeni psikolojik sözleşmede yer alan ve çeşitli sektörlerde çalışan farklı geçmişlere sahip bireyler arasında kaydedilen ayrıcalık tutumları nedeniyle iş yerinde ayrıcalık ile ilgili net bir araştırma çerçevesinin olmaması endişe vericidir. Aslında çağdaş insan kaynakları yönetimi için ayrıcalığın önemi özellikle dikkat çekicidir çünkü pek çok uygulayıcı, “maaş, iş esnekliği ve görevler konusunda şok edici derecede yüksek beklentileri olan ancak bunları üstlenmeye çok az istekli” bir iş gücü olarak algıladıkları şeyle ilgili hayal kırıklığı yaşadıklarını bildirmiştir. “Homurdanarak çalışmak ya da bir şirkete sadık kalmak” başlıklı görüşler, özellikle yeni nesil işçiler arasında çok yaygın görünmektedir. Bugüne kadar literatürün büyük bir kısmı, ayrıcalığın hem olumlu hem de olumsuz çağrışımları olabileceğini kabul etme konusunda tutarsız olmuştur. Bu, bu yapının tanımının netliğini azaltan ve ayrıcalığın değerlendirildiği kriterlerin öznel doğası ile daha da karmaşık hale gelen bir sorundur (Fisk, 2010: 102-103).

Ayrıcalık terimi aynı zamanda bireylerin “sosyal ortamlarda özel veya benzersiz muamelesi görmeyi ne ölçüde tercih ettiklerini” tanımlamak için de kullanılmıştır. Neredeyse herkesin en azından bir dereceye kadar psikolojik ayrıcalığa sahip olduğu ileri sürülse de (örneğin, birçok modern ülkenin üyeleri en azından temel bir eğitim alma hakkına sahip olduklarını düşünmektedir) bireylerin ayrıcalıklı olma düzeyleri farklılık göstermektedir. Buna ek olarak Campbell ve arkadaşları (2004) psikolojik ayrıcalık düzeylerinin zaman içinde istikrarlı olduğunu gösteren kanıtlar bulmuş ve bu düzeylerin durumlar arasında da istikrarlı olabileceğini savunmuştur. Bu yazarlar psikolojik ayrıcalığın, bireylerin düşünceleri ve davranışları üzerinde küresel bir etkiye sahip bir kişilik yapısı olarak kavramsallaştırılabileceğini ileri sürmektedirler (Harvey ve Martinko, 2009: 461).

1.3. Psikolojik Ayrıcalığın Özellikleri

Psikolojik ayrıcalık, bireylerin neyi hak ettiklerine ve başkaları tarafından kendilerine nasıl davranılması gerektiğine ilişkin inançlarını ifade eder. Beklentileri besleyen ve insanların kendilerine, başkalarına ve dünyaya ilişkin algılarını etkileyen istikrarlı bir dizi tutumu temsil eder. Diğer şeylerin yanı sıra ayrıcalık duygusuna sahip olmak, insanların haksız muameleyi reddetmelerine yardımcı olur ve onlara başkalarından iyi muamele bekleme ve talep etme konusunda güven verir. Bu nedenle psikolojik ayrıcalık, insan gelişimi için hem gerekli hem de elzem olarak kabul edilir (Anderson, Halberstadt ve Aitken, 2013: 151).

Ayrıcalığın klinik yönlerine odaklanan narsisizm ile önemli örtüşmeleri olmasına ve zaman içinde narsisizmin bir yönü olarak kabul edilmesine rağmen psikolojik ayrıcalık, hem teorik hem de ampirik olarak narsisizm ile farklılıkları olan özgün bir kavramdır. Örnek vermek gerekirse ayrıcalık, diğerleriyle sosyal karşılaştırmaya bağlı olarak benlikle ilgili şişirilmiş algıları içerirken narsisizm diğerlerinden bağımsız olarak benmerkezci abartılı benlik algısına sahiptir (Çınar, 2022: 11). İki kavram arasındaki temel ayrım, sosyal karşılaştırma hakkındaki algılardır: Ayrıcalık sahibi bireyler, ayrıcalıklı olup olmadıklarını belirlemek için başkalarıyla kendilerini karşılaştırırken narsisizmde kendini önemseme, üstünlük ve büyüklenmecilik ile karakterize edilen benmerkezci bir odaklanma vardır. Başka bir deyişle narsistler, başkalarını görmezden geldikleri veya ikincil bir rol oynadıklarını düşündükleri benmerkezci bir dikkat sergilerken ayrıcalık sahibi bireyler, ayrıcalık duygularını haklı çıkarmak için sosyal karşılaştırma için başkalarına güvenirlir. Ayrıcalık ve narsisizm ile özerklik ve sosyotropi (kişiler arası ilişkilere yapılan aşırı kişisel yatırım) arasındaki ilişkiler karşılaştırıldığında, ayrıcalığın hem sosyotropi hem de özerklik ile daha yüksek korelasyon gösterdiği, narsisizmin ise özerklik ile korelasyon göstermediği ve sosyotropi ile negatif ilişkili olduğu bulunmuştur. Bu nedenle yüksek ayrıcalığa sahip bireyler, bu algılar ayrıcalığı doğruladığı için başkalarının onları nasıl algıladığıyla ilgilenirler. Şaşırtıcı bir şekilde narsisizmde ayrıcalık duygusunun aksine özerkliğe ihtiyaç yoktur çünkü narsist, kendi ihtiyaçlarını tatmin eden pragmatik amaçlar için desteği ve rehberliği benimser. Bununla birlikte, psikolojik ayrıcalığın özerklik

ihtiyacıyla olumlu bağlantıları vardır çünkü onlar tavsiye ve rehberliği kendilerine hakaret olarak algılarlar (Çınar, 2022: 12).

Ayrıcalık sahibi kişiler özel muamele isterken yoksunluk geçmişlerini veya algılanan yüksek statülerini ifade etme eğilimindedirler. Yüksek ayrıcalık sahibi kişiler ya “duygusal olarak savunmasız” (yoksunluğu ifade eden) ya da “duygusal olarak istikrarlı” (benlik hakkında yüksek bir görüş ifade eden) olma eğilimindedir. Ayrıca narsistik savunmasızlık ve büyüklenmecilik, yüksek ayrıcalık seviyeleri ile ilişkilidir; algılanan yoksunluk narsistik savunmasızlığın temel bir özelliği iken algılanan üstünlük narsistik büyüklenmeciliğin temel bir özelliğidir (Hart, Tortoriello ve Richardson, 2020).

1.4. Psikolojik Ayrıcalığın Sonuçları

Aşırı ayrıcalık uyumsuz davranışlara yol açabilir. Aşırı ayrıcalık sahibi olma, “karşılıklı sorumluluklar üstlenmeden makul olmayan bir olumlu muamele beklentisi” üreten abartılı bir kendini önemseme duygusuyla karakterize edilmektedir. Bu mantıksız beklentiler nedeniyle aşırı ayrıcalık sahibi bireyler, arzu edilen sonuçları elde etmek için başkalarına çok fazla güvenebilir ve bu sonuçlara ulaşmak için kendi çabalarını göz ardı edebilir veya en aza indirebilir. Bu nedenle asgari düzeyde ayrıcalık duygusu motive edici olabilirken aşırı ayrıcalık motivasyonu düşürebilir ve özellikle başarıya yönelik zorluklarla karşılaşıldığında çabanın ve performansın azalmasına neden olabilir (Anderson, Halberstadt ve Aitken, 2013: 151).

Yüksek düzeyde psikolojik ayrıcalık, neredeyse evrensel olarak anekdotal raporlarda ve mevcut araştırmalarda olumsuz sonuçlarla bağlantılıdır. Etik filozofları ve hukukçular, şişirilmiş ayrıcalık algıları ile etik olmayan davranışlar ve kişinin yaşamına ilişkin kronik tatminsizlik duygusu gibi sonuçlar arasındaki açık bağlantıyı tartışmışlardır. Hem etik olmayan liderlik hem de narsist liderlik üzerine yapılan araştırmalar, yüksek düzeydeki ayrıcalığın, örgütsel liderler arasında yolsuzluğa ve aşırı benmerkezci davranışlara neden olabileceğini öne sürmektedir (Harvey ve Martinko, 2009: 461).

Ayrıcalığın, karşılanmayan beklentilerden kaynaklanan düşük iş tatmini düzeylerini artıracığı öne sürülmektedir. Dolayısıyla ayrıcalık algısı güçlü olan çalışanlar, çabaları ve yetenekleriyle orantılı muamele görmelerine rağmen kendilerini kötü muameleye maruz kalmış hissedebilirler. Bu argüman, ayrıcalığı dağıtım adaletsizliği ve azalan iş tatmini algılarıyla ilişkilendiren geçmiş araştırmalarla desteklenmektedir (Harvey ve Martinko, 2009: 464-465).

Çalışmalar statü arayışının ayrıcalık düzeyi yüksek kişilerde merkezi bir motivasyon bileşeni olduğunu desteklemektedir. Bu motivasyonel bileşen, başarı arayışından ve olumlu bir benlik imajının oluşturulmasından kişiler arası saldırganlığa kadar daha fazla ayrıcalık sahibi kişileri karakterize eden çeşitli davranışları açıklayabilir (Lange, Redford ve Crusius, 2019: 1125).

Önceki araştırmalar, daha düşük düzeyde psikolojik ayrıcalığa sahip iş adaylarının, daha az ücretle çalışacakları gerçeğine rağmen sosyal açıdan daha sorumlu bir kuruluşa çalışmayı tercih etme olasılıklarının daha yüksek olduğunu bulmuştur. Buna ek olarak Campbell ve arkadaşları (2004) yüksek ayrıcalığa sahip bireylerin, bir organizasyonda maliyet düşürme varsayımsal durumuyla karşı karşıya kaldıklarında meslektaşlarından daha yüksek maaşları hak ettiklerini hissettiklerini saptamıştır. Son olarak bazı yazarlar, yüksek ayrıcalıklara sahip bireylerin kısa vadede kendi bireysel kazançlarını en üst düzeye çıkaracak açgözlü, kendi çıkarlarına hizmet eden kararlar alma olasılıklarının daha yüksek olduğunu bulmuşlardır. Başka bir deyişle, kendi çıkarları doğrultusunda hareket eden ayrıcalık sahibi kişiler, kararların çalıştıkları kuruluşa zarar verip vermediğine bakılmaksızın kuruluşlarda daha az etik kararlar alabilirler (Thomason ve Brownlee, 2018: 632-633).

1.5. Psikolojik Ayrıcalığın İlişkili Olduğu Bazı Kavramlar

“Karanlık Üçlü” birbiriyle ilişkili üç kişilik özelliğinin birleşimidir: Narsisizm, makyavelizm, ve psikopati. Karanlık Üçlü bileşik puanları yüksek olan kişiler, yapay olarak şişirilmiş benlik görüşlerine (narsisizm) sahiptir ve hedeflerine ulaşmak için (makyavelizm) çok az empati veya pişmanlıkla (psikopati) başkalarını manipüle ederler (Crysel, Crosier ve Webster, 2013: 35).

1.5.1. Narsisizm

Narsisizm, iş bağlamında popüler bir araştırma konusudur. Genel olarak narsisizmin iş tatmini, örgütsel davranışlar veya liderlik üzerinde çok sayıda olumsuz sonucu olduğu varsayılmaktadır (Żemojtel-Piotrowska vd., 2018: 443).

Narsisizm, kendi güzelliğine ve büyüklüğüne kendini o kadar kaptırmış ki başkalarının ilgisini ve sevgisini küstahça küçümseyen genç bir erkek avcı olan Yunan mitolojik figürü Narcissus'tan kaynaklanır. Bu efsane, kavramın bugün kullanıldığı şekliyle narsisizmin temel özelliklerini yani kişinin kendi niteliklerine yönelik kibrin ve benmerkezci hayranlığının bir karışımını kapsar ve bu da diğer insanlarla ilişkileri olumsuz etkiler (Muris vd., 2017: 184).

Narsisizm, kişinin çeşitli benlik, duygulanım ve alan düzenleyici süreçler aracılığıyla görece olumlu bir benlik imajını sürdürme kapasitesi olarak kavramsallaştırılabilir ve bireylerin onaylanma ve onaylanma ihtiyaçlarının yanı sıra sosyal çevreden açık ve gizli bir şekilde kendini geliştirme deneyimleri arama motivasyonunun temelini oluşturur (Pincus ve Lukowitsky, 2010: 423).

Literatürde narsisizm terimi ile neyin kastedildiği konusunda herhangi bir fikir birliği bulunmamaktadır. Ancak büyüklenmeci narsisizm ve savunmasız narsisizm şeklinde bir ayrımın kavramın tanımlanmasına imkân sağlayabileceği söylenebilir. Büyüklenmeci narsisizm, açıkça ve dışa dönük bir şekilde utanmaz, kendini öne çıkaran, kendini geliştiren ve ayrıcalık sahibi olan bireyleri ifade eder ve uyumsuzluk özellikleri ile dışa dönüklüğün eylemsel yönlerini birleştirir. Buna karşılık savunmasız narsisizm, bencil, ayrıcalık sahibi ve başkalarına karşı güvensiz olan bireyleri tanımlar. Narsisizmdeki bu heterojenlik kabul edildiğinde ve literatür buna göre ayrıştırıldığında daha fazla netlik mümkün olacaktır (Miller vd., 2017: 292-293).

Büyüklenmeci narsist bireyler daha yüksek öz saygı, daha fazla olumlu duygulanım ve daha fazla anti-sosyal davranış bildirmektedir. Savunmasız narsist bireyler ise daha düşük öz saygı, daha fazla olumsuz duygulanım ve psikopatoloji bildirmektedir. Bununla birlikte, her iki narsisizmin de makyavelizm, antagonizm(düşmanlık) ve

narsisizm ile pozitif ilişkili olduğu belirtilmektedir (Żemojtel-Piotrowska vd., 2018: 443).

Ayrıcalık genellikle narsisizmle bağlantılı olarak tartışıldığından bu iki yapı arasındaki ilişkiyi açıklığa kavuşturmak önemlidir. Burada odaklanılan en önemli nokta narsisistik tarzdır. Literatür, savunmasız, gizli narsisizm ile daha klasik, büyüklenmeci narsisizm arasında çeşitli ayrımlar önermektedir. Büyüklenmeci narsisizm, şişirilmiş öz değer, kibir, ayrıcalık ve kişinin becerileri, yetenekleri, gücü ve cesaretine ilişkin abartılı tahminlerle karakterize edilir. Bunun aksine savunmasız narsisizm, aşırı ayrıcalığı ve benliğin özel ve eşsiz olduğu fikrini beraberinde getirirken aynı zamanda çoğunlukla altta yatan narsisist benlik kavramını yalanlayan bir alçakgönüllülük ve kendini geri planda tutma görünümünü de içerir. Genel olarak savunmasız narsisizm çoğunlukla psikolojik sıkıntı, kişiler arası çatışmalar, öz değere yönelik pek çok beklenmedik durum ve düşük öz saygı gibi olumsuz sonuçlarla ilişkilendirilirken büyüklenmeci narsisizm en azından kısa vadede daha fazla başarı, daha az öz değer olasılığı ve daha yüksek öz saygı ile ilişkilendirilme eğilimindedir. Büyüklenmeci narsist, ayrıcalık inançları veya talepleri konusunda daha yüksek sesle konuşuyor olsa da savunmasız narsist de benzer düzeylerde ayrıcalık sergiler. Kısacası abartılı beklentiler, özel benlik kavramları ve yüksek bir hak etme duygusu ile karakterize edilen ayrıcalık, çeşitli biçimlerdeki narsisistik ifadenin ortak bir yönüdür (Grubbs ve Exline, 2016).

Ayrıcalık, narsisizmin büyüklenmecilik veya savunmasız türlerinden bağımsız olarak ifade edilebilen benzersiz bir yönü ve işlevi olan bir yapıdır. Ayrıcalık, narsisistik tarzın daha büyük şemasından bir şekilde bağımsız olarak kendi bütünlüğü içinde var olmaktadır. Böyle bir sonuç, büyüklenmeci narsisizm ve savunmasız narsisizm arasındaki farkları tanımlayan son çalışmalarla desteklenmektedir (Grubbs ve Exline, 2016).

Narsisistik tarz ile psikolojik ayrıcalıklı olma arasındaki ayrım önemlidir çünkü narsisizmin büyüklenmeci yönü depresyon ve anksiyete gibi psikolojik sıkıntı belirtilerine karşı (en azından kısa vadede) tampon görevi görürken psikolojik

ayrıcalıklı olma böyle bir fayda sağlamıyor gibi görünmektedir. Aslında ayrıcalığın büyüklenmecilik ve yaşam memnuniyeti arasındaki ilişkiye olumsuz yönde aracılık ettiği, daha geniş anlamda narsisizm ile olumlu ancak yaşam memnuniyeti ile ters ilişkiler gösterdiği görülmektedir. Bu literatürden yola çıkarak şu sonuçlara varabilir: Büyüklenmecilik daha geniş anlamda narsisizmin bir parçası olarak çerçevelenebilecek bir kişilik özelliğidir. Ancak ayrıcalık duyguları, özel benlik kavramları ve abartılı beklentilerle karakterize edilir ve büyüklenmecilik narsisistik tarzdan bağımsızdır (Grubbs ve Exline, 2016).

Yüksek öz saygı ile benzerliklerinin ötesinde, özellik narsisizmi iş bağlamında diğer iki özellik ile de ilişkilidir: Makyavelizm ve subklinik psikopati. “Karanlık Üçlü” olarak bilinen bu özelliklerin tümü, başkalarının psikolojik iyi oluşu için düşük endişe, yüksek düzeyde aldatma ve açgözlülük gösterir ve üretkenliğe aykırı iş davranışlarıyla bağlantılıdır. Bununla birlikte hem makyavelizm hem de psikopatinin aksine narsisizm daha düşük iş performansı, daha düşük vicdanlılık veya daha yüksek nevrotiklik ile ilişkili değildir. Ancak kendini geliştirme ve daha yüksek dışa dönüklük ile ilişkilidir. Dolayısıyla narsisizm bu “Karanlık Üçlü” nün bir parçası olsa da kanıtlar ampirik ve kavramsal olarak farklı olduğunu göstermektedir (Treadway vd., 2019).

1.5.2. Makyavelizm

Makyavelizm, adını 1532’de II Principe (Prens) başlıklı bir kitap yazan İtalyan Rönesans diplomatı ve siyaset teorisyeni Niccoló Machiavelli’den almıştır. Bu kitapta Machiavelli, krallara ve lordlara, iktidarlarını, dikkatli bir şekilde planlamalarını ve gerekirse siyasi rakiplerini idam etmeleri gibi otoriter ve etik olmayan eylemlerle güvence altına almalarını tavsiye eder. Faydacı bir tutumu ölçmek için Christie ve Geis (1970) tarafından MACH testi geliştirildiğinden beri psikologlar makyavelizmi, ahlaki alaycı bir şekilde göz ardı etme ve kişisel çıkar ve kişisel kazanca odaklanma ile karakterize edilen ikiyüzlü bir kişiler arası tarz olarak adlandırmaktadır (Muris vd., 2017: 184).

Kişilik tipi genellikle fırsatçılığı, pragmatizmi, ahlaksızlığı, kişiler arası manipülasyonu ve sinizmi temsil eder. Makyavelistlerin (Mach’ler olarak da bilinir)

kasıtlı olarak sömürücü ve ahlaki olmayan davranışlarda bulunma, başkalarına güvenmeme, başkaları üzerinde manipülatif kontrol uygulama ve yüksek bir sosyoekonomik statü peşinde koşma olasılıkları daha yüksektir (Karim, 2022).

Makyavelizm, kişisel kazanç için başkalarını manipüle etmeyi içeren ve genellikle diğerlerinin kişisel çıkarlarına karşı olan bir sosyal davranış stratejisi olarak tanımlanabilir. Makyavelizm niceliksel bir özellik olarak görülmelidir. Herkes bir dereceye kadar manipülatif davranışlarda bulunabilir ancak bazıları diğerlerinden daha istekli ve daha yeteneklidir. Manipülatif davranışın tek bir özellik olmadığı daha ziyade tek bir ölçekle yakalanamayacak karmaşık bir dizi özellik olduğu ileri sürülmektedir (Wilson, Near ve Miller, 1996: 285).

Makyavelistler soğuk, alaycı, pragmatik ve ahlaksız düşünme; stratejik uzun vadeli planlama; ajan motivasyonu (örneğin güç, para); aldatma ve sömürü gösterirler. Kurnaz izlenim yöneticileri, çıkarıcı, toplum yanlısı yönelimleri düşük, işlerinde daha az içsel motivasyona sahip ve güç odaklı olarak tanımlanırlar bu da onları sosyal olarak istenmeyen kişiler haline getirir. Ancak aynı zamanda olumlu olarak değerlendirilir ve lider olarak tercih edilirler (Rauthmann ve Kolar, 2012: 884-885).

Makyavelist arzular, kişisel çıkar (kendini destekleme ve kendini koruma), eylemsel yönelimler ve dürtü kontrolünü temsil eder; makyavelist biliş, olumsuz dünya görüşü (örneğin sinizm, ahlaksızlık) ve insanlara bakış (örneğin şüphecilik, araçsalcılık), belirli stratejiler ve benmerkezcilik olarak ayrılabilir ve makyavelist duygulanım, düşük düzeyde pişmanlık ve duygusal kopukluk içerir. Makyavelist davranış ise anti-sosyal eğilimleri, ikili taktikleri, kendi yararına ve düşmanca davranışı, tarafsızlığı, sömürüyü ve manipülasyonu kapsar. Manipülasyon, makyavelist kişiliğin temel unsurlarından biridir ve taktiksel manipülasyon, sunum yönetimi, esnek adaptasyon, aldatma ve ikiyüzlülük, gizleme (gündem, kusur, durum veya kişilikle ilgili) ve duygusal manipülasyon, zorla yardım alma, ikna, yalvarma, sindirme, hakimiyet ve güç veya kendini ifşa etme gibi belirli manipülatif taktikler gibi daha spesifik davranış kalıplarına göre analiz edilebilir (Rogoza ve Cieciuch, 2020).

1.5.3. Psikopati

Psikopatinin yapısı, topluma maliyeti, toplumdaki temsilinden çok daha fazla olan önemli bir antisosyal birey tipini ifade eder (Lynam ve Gudonis, 2005: 383).

Psikopati kavramının kökleri, kalıcı antisosyal davranışlar sergileyen, empati ve pişmanlığı azaltan ve bazen yüzeysel bir çekicilik perdesiyle örtülen engellenmiş ve cesur davranışlar sergileyen bir grup hastayı karakterize etmek için sistematik gözlemler yapılan psikiyatriye dayanmaktadır (Muris vd., 2017: 184). Psikopati, başlangıçta “tüm zihinsel düzensizlikleri” ifade etmek için kullanılmış olsa da son yıllarda daha dar kapsamlı olarak kullanılmaya başlanmıştır. Psikopat bireylerin ilk tanımı olmasa da psikopatlar, zeki ve yetkin görünen ancak açıkça rahatsız olan bireyler olarak ifade edilmiştir (Lynam ve Gudonis, 2005: 382). Psikopatinin ana karakter unsurları arasında yüksek dürtüsellik ve heyecan arayışının yanı sıra düşük empati ve kaygı yer alır. Öz Bildirimli Psikopati Ölçeği, klinik olarak teşhis edilen psikopatları psikopat olmayanlardan ayıran maddelerden derlenmiştir (Paulhus ve Williams, 2002: 557). Psikopati, mevcut psikiyatrik nozolojide ele alınan diğer sendromlara göre benzersiz bir yapıdır. Hem çocuklukta hem de yetişkinlikte tanımlanabilmesi açısından gelişimsel bir bozukluktur. Hatta psikopatik eğilimleri olan çocuklarda görülen nöro-bilişsel bozukluklar çoğunlukla psikopatik eğilimleri olan yetişkinlerde de görülmektedir (Blair vd., 2006: 262).

1.6. Psikolojik Ayrıcalık İle İlgili Araştırma Bulguları

Psikolojik ayrıcalık, “olumlu benlik algılarına ve ödül beklentilerine yönelik istikrarlı (yani özellik benzeri) ve küresel bir eğilim” olarak tanımlanmaktadır. Psikolojik ayrıcalık, hem hak etme (örneğin, kişinin karakterine veya kendi çabalarına dayalı bir ödül beklentisi) hem de psikolojik ayrıcalık (örneğin, sosyal bir sözleşmeye dayalı bir ödül beklentisi) deneyimlerini içeren durumlar arasında “intrapşik olarak yaygın veya küreseldir.” Psikolojik ayrıcalığın bireysel özelliği bir örgüt için çok sayıda işlevsiz sonuca yol açmaktadır. Örneğin, yüksek düzeyde psikolojik ayrıcalığa sahip bireyler kendine hizmet eden, kısa vadeli odaklı kararlar almakta, daha yüksek işten ayrılma niyetine sahip olmakta, yöneticilerini istismarcı olarak görme olasılıkları daha

yüksek olmakta ve üretkenlik karşıtı iş davranışlarında bulunmaktadır (Thomason ve Brownlee, 2018: 634-635).

Kontrol odağı ve ayrıcalık arasındaki ilişki potansiyeli düşünüldüğünde ilk olarak Vroom'un (1964) beklenti teorisi ve Weiner'in (1985) yükleme teorisi aklı gelmektedir. Beklenti teorisi bireysel motivasyonu ve bireylerin belirli davranışlarda bulunmayı seçme nedenlerini açıklamaya yardımcı olur. Beklenti teorisinin ana ilkesi, bir bireyin davranışının, davranışın belirli sonuçları elde etmede anahtar olma derecesinin ve bu sonuçların değerlendirilmesinin bir fonksiyonu olduğu fikridir. Yükleme, bir olaya ilişkin nedensel bir açıklamadır. Yükleme teorisi, bireylerin çevrelerini ve dünyalarını açıklamaya yardımcı olmak için nedensel açıklamalar kullandıklarını savunur. Bireylerin çevrelerindeki unsurların nedenleri hakkında neden düşündüklerini incelemek için bir yol sağlar. Yükleme teorisi, başarı ve başarısızlığın algılanan nedenlerini açıklamaya çalışır. Nedenler, sadece gerekçeleri değil, sonuçları ve nihai sonuçları açıklamak için kullanılır. Yükleme teorisi, bireylerin belirli sonuçlara neyin sebep olduğuna dair kararları nasıl verdiklerine bağlı olarak bireylerin neden ayrıcalık gibi belirli inançlara sahip olabileceğini açıklamaya yardımcı olabilir (Carnes ve Knotts, 2018).

Harvey ve Martinko (2009) psikolojik ayrıcalığın iş yeri sonuçları üzerindeki etkisini, etkilerini açıklamak için atıf teorisini kullanmışlardır. Sonuçlar, ayrıcalık algılarının kendine hizmet eden atıf tarzları ile pozitif ilişkili olduğunu göstermiştir. Yine psikolojik ayrıcalık ile işten ayrılma niyeti arasında doğrudan pozitif ilişki ortaya koymuşlardır. Diğer yandan Holderness, Olsen ve Thornock (2017) psikolojik ayrıcalığın, kişinin diğerlerinden daha fazlasını hak ettiği duygusu ve bir dizi olumsuz iş yeri davranışı ve çıktıyla ilişkili olduğunu belirtmişlerdir. Yaptıkları çalışmada psikolojik ayrıcalık ile bireysel performans arasında düşük ilişki olduğunu tespit etmişlerdir.

Lee ve arkadaşları (2017) önceki araştırmalarda narsisizmin öncelikle benlikle ilgili olduğunu, ayrıcalığın ise başkalarıyla ilişkili olarak benlikle ilgili olduğunu göstererek iki kavram arasında ayırım yapıldığını belirtmişlerdir. Psikolojik ayrıcalığın, öz saygı

ile pozitif yönde ilişkili olduğuna vurgu yapmışlardır. Bu bağlamda yaptıkları çalışmada yüksek psikolojik ayrıcalığa sahip bireylerin örgüt yanlısı etik olmayan davranışlarla daha fazla meşgul olduğunu ortaya koymuşlardır.

Żemojtel-Piotrowska ve arkadaşları (2018) Polonya’da yaşları 18 ila 64 arasında değişen çalışan yetişkinler üzerinde yaptıkları çalışmada haksız taleplerde bulunma eğilimi olarak tanımlanan aşırı psikolojik ayrıcalık ile üretkenlik karşıtı iş davranışları arasında negatif ama anlamlı olmayan bir ilişki gözlemişlerdir.

Thomason ve Brownlee (2018) Amerika Birleşik Devletleri’nde orta ölçekli bir üniversitedeki öğrenciler üzerinde psikolojik ayrıcalık ile etik karar verme arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Bulgular, yüksek düzeyde psikolojik ayrıcalığa sahip bireylerin, etik olmayan eylemlerde bulunma olasılıklarının daha yüksek olduğunu ve çeşitli senaryolar göz önüne alındığında etik olmayan eylemleri etik olarak değerlendirmelerinin daha olası olduğunu göstermektedir. Buna ek olarak yüksek düzeyde psikolojik ayrıcalığa sahip bireylerin, bir kurumda ilerlemek için kullanıldığında kötü niyetli ve kendine hizmet eden davranışları kabul edilebilir olarak görmeleri daha olasıdır. Ayrıca örgütlerde ilerlemek için kullanıldığında örgüt yanlısı davranışların kabul edilebilir olduğunu düşünme olasılıkları daha düşüktür.

Holderness ve arkadaşları (2022) yaptıkları çalışmada izlenme beklentisi düşük olduğunda, psikolojik ayrıcalığın daha düşük performans ve daha yüksek yanlış raporlama ile ilişkili olduğunu bulmuştur. Ayrıca izlenme beklentisi yüksek olduğunda ayrıcalık sahibi bireylerin performansının arttığını ve yanlış raporlamanın azaldığını ortaya koymuştur.

Ouyang ve arkadaşlarının (2022) Çin’deki işletmelerde yaptıkları çalışmadaki bulgular, gayrimeşru görevlerin çalışanların psikolojik ayrıcalığını teşvik ettiğini ve iş tükenmişliğine yol açtığını ortaya koymuştur. Ayrıca çalışanların psikolojik ayrıcalığının gayrimeşru görevler ve iş tükenmişliği arasında kısmi aracı etkiye sahip olduğunu ortaya koymuştur. Öte yandan Schwarz ve arkadaşları (2023) yüksek düzeyde psikolojik ayrıcalığa sahip bireylerin hangi durumlarda olumlu iş tutum ve

davranışları sergileme olasılıklarının daha yüksek veya daha düşük olduğunu incelemişlerdir. Çin’de otomobil imalatında yönetici-ast ikilileri üzerinde yaptıkları çalışmada, çalışan katılımının yüksek olduğu iklim düzeyinde, psikolojik ayrıcalığın duygusal bağlılık yoluyla örgütsel vatandaşlık davranışları üzerindeki etkilerinin pozitif ve anlamlı olduğunu bulmuşlardır. Buna karşılık çalışan katılımının düşük olduğu iklim düzeyinde ilişkinin negatif ve anlamlı olduğunu ortaya koymuşlardır.



İKİNCİ BÖLÜM

İŞ YERİNDEKİ NEGATİF DEDİKODU

2.1. Dedikodu Kavramı

On dokuzuncu yüzyılda dedikodu terimi “boş konuşma” anlamında kullanılırken yirminci yüzyılda bu faaliyet ağırlıklı olarak kadınların katıldığı olumsuz bir faaliyet olarak algılanmıştır (Houmanfar ve Johnson, 2004: 119). Ancak ilk kez 1993 yılında Noon ve Delbridge tarafından örgütsel yaşamdaki dedikodunun etkileri ve önemi üzerinde durulmuş ve “örgütsel dedikodu” kavramı literatüre kazandırılmıştır (Akdoğan, Oflazer Mirap ve Cingöz, 2009: 17-18).

Türk Dil Kurumu (TDK) Sözlüğünde kelime anlamı olarak dedikodu “Başkalarını çekiştirmek ve kınamak üzere yapılan konuşma, kov, gıybet, kılûkal” şeklindedir (TDK Sözlüğü, 2024).

Serbestçe yapılan konuşmaların analizleri, konuşma süresinin yaklaşık üçte ikisinin sosyal konulara ayrıldığını ve bunların çoğunun dedikodu olarak adlandırılabilirliğini göstermektedir (Dunbar, 2004). Dedikodu, orada bulunmayan bir üçüncü taraf hakkında olumlu veya olumsuz bilgi alışverişi olarak ifade edilebilir (Grosser, Lopez-Kidwell ve Labianca, 2010: 179). Komşular, akrabalar ve arkadaşlar hakkında yapılan ve halk arasında “kiri yaymak” veya “kirli çamaşırları ortaya dökmek” olarak adlandırılan dedikodular, güçlü bir sosyalleşme ve gayriresmi sosyal kontrol mekanizması olarak kabul edilmektedir. Faaliyetlerin oldukça görünür olduğu ve kolaylıkla denetlenebildiği küçük ve birbirine bağlı topluluklarda dedikodu, insanların yaşamlarını doğrudan etkilemekte ve sapkınlığı caydırmaktadır (Levin, Mody-Desbureau ve Arluke, 1988: 514).

Dedikodu, geleneksel olarak boş sohbet, gevezelik veya kötü dil olarak tanımlanır (Kurland ve Pelled, 2000: 429). Dedikodu, bir kişiden (ego) başka bir kişiye (alter) orada olmayan üçüncü bir kişi (tertius) hakkında bilgi sağlanması olarak tanımlanabilir. En az üç kişinin dâhil olması nedeniyle dedikodu son derece sosyal bir faaliyettir. Dedikodu, dedikoducuyu ve dinleyiciyi birbirine bağlar ve onların, hakkında konuşulan kişiyle olan ilişkilerini etkileyebilir (Witteck ve Wielers, 1998: 189).

Dedikodu, insan toplumunda bilgi paylaşımı için güçlü bir mekanizmadır. Evrimci biyologlar tarafından yapılan araştırmalar, katılımcılara her iki bilgi türü (dedikodu bilgisi ve “gerçek”, orijinal bilgi) sunulduğunda insanların dedikoduya orijinal bilgidan daha fazla ilgi gösterdiğini ileri sürmektedir. Araştırma sonuçlarına bakıldığında dedikodu, güçlü bir etkiye sahiptir. Kişiler orijinal bilgiye erişime sahip olsalar ve aynı bilgi hakkında dedikodu yapsalar bile “dedikodu güçlü bir manipülatif potansiyele sahiptir” (Savarimuthu vd., 2013: 421). Eski bir Çin deyişinin dediği gibi “Dedikodu korkunç bir şeydir ve halkın yaygarası metali eritebilir.” (He ve Wei, 2022). Bununla birlikte daha ileri araştırmalar dedikodunun kültürel bir olgu olarak önemini ve cinsiyetler arasında görülme sıklığının ve yaygınlığının yüksek olduğunu ortaya koymaktadır (Houmanfar ve Johnson, 2004: 119).

Dedikodu, birisi hakkında değerlendirici yorumlar üretme, duyma veya bunlara katılma uygulamasıdır. İş yerinde dedikodu çoğu zaman, orada olmayan diğer meslektaşlar hakkında yapılan boş konuşmalar olarak görülmekte ve ilginç bir şekilde araştırmacılar, dedikodunun gerçekte nasıl başladığı ve oynadığı rol konusunda karışık görüşlere sahip görünmektedir. Dedikodunun dinamik bir süreç olduğu ve dedikodunun etkilerinin dedikoducu, dinleyici/cevap veren ve hedef arasındaki etkileşime yani dedikodu üçlüsüne bağlı olduğu öne sürülmektedir. *Dedikodunun gerçekleşmesi için üç bağlamsal koşul belirlenmiştir: Sosyallik, ortak referans çerçeveleri ve mahremiyetin korunması. Birincisi, tanışma tipi ilişkilerde, taraflardan hiçbirisi diğerinin herhangi bir konudaki eğiliminden emin olmadığından dedikodu nadiren gerçekleşir ve bu da değer tartışmalarına girmeyi güvensiz hale getirir. Yalnızca etkileşimde bulunan taraflar belirli bir düzeyde sosyalleşme yoluyla uyumlu*

bir ilişki geliştirdiğinde dedikodunun ortaya çıkması daha olasıdır. *İkincisi*, dedikodu insanın ait olma ihtiyacını karşıladığından grup ortamları dedikodu için gelişen bir zemin sağlayabilir. Bunun nedeni genellikle aynı veya aynı soydan gelen grup üyelerinin birbirlerinin değerlerine ve etik değerlerine aşına olmaları ve ortak referans çerçevelerine sahip olmalarıdır. İki taraf arasındaki uyum ve fikir birliği arttıkça dedikodu yapma olasılığı da artmaktadır. *Üçüncüsü*, dedikodu mutlaka kamuya açık bilgi haline gelmeyebilir, bu nedenle dedikodu yapanlar hesap vermekten kaçınabilir ve keşfedilme korkusu olmadan görüşlerini özgürce ifade edebilir. Mahremiyet, kişinin sözlerinden dolayı suçlu olma veya sorumlu tutulma korkusu olmadan duygusal salıverme için sağlam bir alan sağlamaktadır. Konuşmacıların mahremiyeti korunduğunda dedikodunun ortaya çıkma olasılığı daha yüksektir (Kuo vd., 2015: 2289).

Dedikodunun antropolojik çalışmasına tarihsel olarak bakıldığında; (1) dedikoduyu tartışılması gereken ilginç bir olgu olarak gören ancak toplum için temel önemi ve diğer toplumlardaki dedikodularla benzerlikleri ve farklılıkları hakkında 1960'lı yıllar öncesi çalışma; (2) dedikodunun sosyal-işlevselci bir analizini ortaya koyan Gluckman (1963, 1968) ile daha bireyci, sosyal süreç yaklaşımını tercih eden Paine (1967) arasında tartışmanın yaşandığı 1960'lı yıllar; (3) etnografların ya bu iki teorik konumdan birini savundukları ya da bir şekilde bunları birleştirmeye çalıştıkları 1970'li yıllardan 1990'lı yıllara kadar olan dönem ve (4) 1990'lı yıllardan bu yana, dedikodunun evrensel olduğunun kabulüne dayanan ve evrimsel bilime dayalı neofonksiyonalist bir modelle ya da dünyanın farklı yerlerindeki dedikodu kalıpları arasındaki benzerliklerin ve farklılıkların bölgesel olarak araştırılmasıyla belirlenen yeni çalışmalar söz konusudur (Ingram, 2018).

Siber dedikodu ise iki veya daha fazla kişinin dijital cihazlar aracılığıyla orada bulunmayan biri hakkında değerlendirici yorumlar yapmasıdır. Bu siber davranış, gerçekleştiği sosyal grubu etkiler ve akran ilişkilerini teşvik edebilir ya da engelleyebilir. Kolombiyalı ve İspanyol lise öğrencileri üzerinde yapılan siber dedikodu ile ilgili çalışmada, siber dedikodu yapısının her iki ülkede ve kızlar ile erkekler arasında benzer şekilde anlaşıldığı görülmektedir. Sonuçlar, Kolombiyalı

ergenlerin İspanyol akranlarına göre daha az dedikodu yaptığını ve kız ve erkeklerin siber dedikoduyu aynı ölçüde kullandığını göstermektedir (Romera vd., 2018).

2.2. Dedikodu Türleri

Dedikodu ile resmi olmayan iletişim şekilleri arasında farklılıklar olduğu gibi dedikodu çeşitleri arasında da farklılıklar vardır. İlgili literatürde dedikodu ayrımları yapmak için yararlı olan üç boyuta işaret edilmektedir: İşaret, güvenilirlik ve işle ilgililik. İşaret, ilgili bilginin pozitifliği veya negatifliğidir. Dedikodu başkaları hakkında olumlu haberlerden oluşuyorsa (örneğin, Mary'e zam yapıldı gibi) işareti pozitifdir. Dedikodu başkaları hakkındaki olumsuz haberlerden oluşuyorsa işareti negatiftir. Güvenilirlik, dedikodunun ne ölçüde inandırıcı olduğu yani görünüşte doğru ve gerçekçi olduğudur. İşle ilgili (mesleki) ve işle ilgili olmayan (sosyal) dedikodular arasında ayrım yapılır. İşle ilgililik, dedikodunun bir kişinin iş performansı, kariyer gelişimi, diğer organizasyon üyeleriyle ilişkileri ve iş yerindeki genel davranışları gibi iş yaşamına odaklanma derecesi olarak tanımlanmaktadır (Kurland ve Pelled, 2000: 430).

2.2.1. Dedikodunun Niteliği Açısından Türleri

Sosyal olarak onaylanan davranışlar hakkındaki dedikodu, kamuoyunda kabul görmeyi sağlayan olumlu bir yaptırım olarak işlev görürken; sosyal olarak onaylanmayan davranışlar hakkındaki dedikodu, kamuoyunda kınanmaya temel oluşturabilecek olumsuz bir yaptırım olarak işlev görür (Levin, Mody-Desbureau ve Arluke, 1988: 514).

Dedikodu tipik olarak üçüncü şahısların olumlu veya olumsuz sosyal davranışlarına ilişkin değerlendirici açıklamaların iletilmesi olarak tanımlanır. Dolayısıyla günlük dedikodunun eğlence değerini belirleyen *iki kritik faktör*; anlatılan sosyal davranışların değerliliği (pozitif ya da negatif) ve dedikoduya dâhil olan hedef kişidir (örneğin, ünlüler). *İlk olarak* anlatılan sosyal davranışın değerliliği açısından, negatif dedikodunun insanların dikkatini çekmesinin ve bilinçli görsel deneyimi etkilemesinin pozitif dedikoduya göre daha kolay olduğu öne sürülmektedir. *İkinci olarak* dedikoduya dâhil olan kişinin türü açısından, negatif ve pozitif dedikodular hakkındaki

öznel duygularımız dedikoduya dâhil olan hedef kişinin türüne bağlıdır. Örneğin insanlar, ünlüler hakkındaki negatif dedikodulardan daha fazla keyif alırken kendileri hakkında negatif dedikodular duyduklarında daha fazla rahatsız olabilirler. Öte yandan insanlar ünlüler hakkındaki pozitif dedikodulara daha kayıtsız kalırken kendileri hakkındaki pozitif dedikodulardan daha fazla memnuniyet duyuyor olabilirler. Buna göre hem ünlülerle ilgili negatif dedikodular hem de kendileriyle ilgili pozitif dedikodular ödüllendirici olabilir. İyi belgelenmiş aşırı olumlu öz değerlendirme olgusu (yani kendini geliştirme ön yargısı veya kendini olumlama ön yargısı veya olumlu öz değerlendirme), benlikle ilgili olumlu tanımlamaların ödül olarak görülebileceğini düşündürmektedir (Peng vd., 2015).

2.2.1.1. Pozitif İş Yeri Dedikodusu

Dedikodunun değeri pozitif ya da negatif olarak sınıflandırılır. Pozitif dedikodu, dedikodu öznesinin uygun ve norm güçlendirici davranışlarını övmek, dedikodu öznesine sosyal/politik destek sunmak ve öznenin yokluğunda onu savunmak gibi olumlu bir şekilde değerlendirilmesini ifade etmektedir (Bai vd., 2019).

Pozitif iş yeri dedikodusu, normatif davranışlar veya olumlu itibar (yani olumlu değerlendirmeler) hakkında konuşmak olarak görülmektedir. Negatif iş yeri dedikodusu norm ihlalleri veya olumsuz itibar (yani olumsuz değerlendirmeler) hakkında konuşmaktır. Hem pozitif hem de negatif iş yeri dedikodusu, normları ve itibarları anlamak ve inşa etmek için gerekli unsurlardır. Pozitif ve negatif iş yeri dedikoduları birlikte, kabul edilebilir ve kabul edilemez davranışlar arasındaki kategorik ayrımı mümkün kılmaktadır (Brady, Brown ve Liang, 2017: 4).

Negatif dedikodu davranışları arasında başkalarının itibarını olumsuz yönde etkilemek, başkaları hakkında olumsuz haberler paylaşmak ve başkalarının sosyal olarak onaylanmayan davranışlarını bildirmek yer almaktadır. Örneğin negatif dedikodu, bir bireyin iş yerinde bedavacı olup olmadığı veya yakın zamanda yapılan bir değerlendirmede kötü bir değerlendirme alıp almadığı ile ilgili olabilir. Buna karşılık pozitif dedikodu davranışları arasında başkalarının itibarını olumlu yönde etkilemek, başkaları hakkında olumlu haberler paylaşmak ve başkalarının sosyal

olarak onaylanan davranışlarını bildirmek yer alır. Pozitif dedikoduya örnek olarak birinin iş performansının övülmesi ya da bir kişinin hiç ilgisi olmayan bir iş arkadaşına yaptığı yardımın takdir edilmesi ve alkışlanması verilebilir (Tan vd., 2021).

Pozitif ve negatif dedikoduyu incelemenin önemi, dedikodu nesnesi ve bir bütün olarak gruplar açısından sonuçları göz önüne alındığında anlaşılabilir. Başkaları tarafından övülmek ya da savunulmak gibi pozitif dedikodunun nesnesi olmak, sonuçları itibarıyla sosyal destek almaya benzemektedir. Sosyal destek, olumlu kişiler arası ilişkileri destekleyici olumlu davranışlar ve eylemleri ifade eder. İş yerinde olumlu bir itibara, aidiyet duygusuna ve arkadaşlıklara sahip olmanın performansı ve iş memnuniyetini artırdığı tespit edilmiştir (Ellwardt, Labianca ve Wittek, 2012: 193).

Negatif dedikodunun nesnesi olmak, işle ilgili başarıyı sınırlamak ve temel psikolojik ait olma ihtiyacını engellemek gibi mağduriyete benzer sonuçlara neden olabilir. Örneğin Burt'un (2005) bankacılar üzerinde yaptığı çalışmada, hakkında negatif dedikodu yapılan kişilerin iş arkadaşlarıyla iş birliğine dayalı çalışma ilişkileri kurmakta zorlandıkları ve olumsuz bir üne sahip olmayanlara kıyasla kurumdan daha erken ayrıldıkları tespit edilmiştir. Mağdur çalışanlar genellikle sosyal çevrelerini bilişsel olarak kontrol etmekte ve başkalarına güvenmekte zorlanırlar. Negatif dedikodu mağduriyetin hafif bir biçimi olduğu için daha kesin bir şekilde sosyal baltalamanın belirli bir biçimi olarak kategorize edilir. Sosyal baltalama, olumlu kişiler arası ilişkilerin kurulmasını ve sürdürülmesini ve hedef için olumlu itibarı engelleyen bir davranıştır (Ellwardt, Labianca ve Wittek, 2012: 193-194).

Dedikodunun toplumun gerekli bir işlevi olduğu çünkü insan alışverişi ağı içindeki sürekli bilgi akışının, insanların çevrelerini anlamlandırmalarına yardımcı olmak için durumları değerlendirmesi gerektiği belirtilmektedir. Dedikodu sayesinde insanlar bilgi parçalarına farklı perspektiflerden bakabilir ve kendi bilgi tabanlarına göre yorumlayabilir hale gelir. Dedikodu, sosyal bir anlamlandırma aracı olarak eleştirel düşünmeyi kolaylaştırır. Benzer şekilde dedikodu olumlu bilgiler içerebilir ve dedikodu nesnel açıklamalardan daha doğru, deneyimsel bir gerçek sunabilir. Pozitif dedikodu grup üyelerinin iş birliğini kolaylaştırabilir ve bireysel üyeler arasındaki

karşılıklılık, güven ve itibar seviyelerini de artırabilir. Negatif dedikodu ise dedikodu yapanların sosyal bağlarını ve samimiyetini artırmada etkilidir. Dolayısıyla dedikodu, sosyal kural ve normları öğrenmede ve doğrulamada etkili bir yoldur (Kuo vd., 2015: 2289).

2.2.1.2. Negatif İş Yeri Dedikodusu

Negatif dedikodu, dedikoduya konu olan kişiyi olumsuz bir şekilde değerlendirmek anlamına gelir. Örneğin, kişinin başkasının kötü iş performansını veya normları ihlal eden davranışlarını onaylamadığını üçüncü tarafa bildirmesi gibi (Bai vd., 2019).

Bazı araştırmacılar dedikodunun esasen olumsuz ve gizli olduğunu, örneğin hassas, kişisel veya kamuya açıklanamaz olduğunu öne sürmektedir. Dedikodu olarak tartışılan bilginin özel olması gerekir. Aslında dedikodu, aşağılayıcı eleştirilere maruz kalmıştır ve tüm kültürler ve toplumlar dedikodunun benzer skandal etkilerini yaşamaktadır. Dedikodu, genellikle özel ve hassas konuları içerdiğinden ve meslektaşların ve rakiplerin itibarını ve güvenilirliğini zedelemek için kullanılabilirdiğinden çalışanlarda utanç duygusuna ve rahatsızlığa neden olabilir. Dedikodunun hedef alınan kişi için olumsuz sonuçlar doğurduğu pek çok örnek de vardır; özellikle de dedikodu kıskanç, düşmanca veya aşırı hevesli kişilerin fantezileriyle iç içe geçmişse. Buna ek olarak iki taraf (dedikoducular) arasındaki ilişki de dedikodunun etkisi üzerinde ince bir etkiye sahip olabilir. İki dedikoducunun yakın ya da samimi bir arkadaşlığı olduğunda hem pozitif hem de negatif dedikodu yapabilecekleri ileri sürülmektedir. Buna karşın dedikoducuların genel iş arkadaşları veya sosyal temasları gibi araçsal bir ilişkileri varsa sadece pozitif dedikodu yapma olasılıkları daha yüksektir (Kuo vd., 2015: 2290).

Bir örgütte, o örgütün orada bulunmayan başka bir üyesi hakkında yapılan olumsuz, gayriresmi ve değerlendirici konuşmalar negatif iş yeri dedikodusu olarak adlandırılır. Negatif iş yeri dedikodusu, bir çalışan hakkında başkalarının onun arkasından konuştuğu veya kötü niyetle yaydığı ve çalışanın iş yerinde yaşayabileceği olumsuz bilgileri ifade eder. Yaygın bir sosyal davranış türüdür ve örgütsel yaşamın önemli bir parçasını oluşturur. Ancak negatif iş yeri dedikodusunun zararı esas olarak hedef

alındığını algılayan çalışana yöneliktir. Bu nedenle negatif iş yeri dedikodusunun mekanizmasını “algılanan” algı üzerinden araştırmak anlamlıdır (Kong, 2018).

Negatif iş yeri dedikodusu, yanlış ve kötü niyetli bilgilerin yayılması, hedeflerin itibarlarına ve mesleki konumlarına zarar verebileceğinden hedefler tarafından olumsuz bir kişiler arası muamele olarak kabul edilmektedir. Dahası negatif iş yeri dedikodusunun hedefi olan kişiler, çalışma ortamlarında yöneticileri ve iş arkadaşları tarafından dışlandıklarını hissedebilirler. Bu koşullar altında, hedefler karşılıklılık normlarının ihlal edildiğine inanmaktadır ve yöneticilerinin ve iş arkadaşlarının kişisel hedeflere (örneğin, itibar, güç ve statü) ulaşılmasını engelleyen failer olduğunu düşünmektedir (Zhao vd., 2024: 199).

Pozitif ve negatif dedikodunun temelde farklı olduğu ve her biçimin araçsal ve ifadesel bağlar aracılığıyla farklı şekilde ilerlediği savunulmaktadır. Yani birey, başkalarıyla olan ikili ilişki bağlarına bağlı olarak pozitif ve/veya negatif dedikodu yapacaktır. Pozitif ve negatif dedikodu arasındaki temel farklardan biri, bir ilişkideki kişiler arası güven düzeyi etrafında dönmektedir. Negatif dedikodu, dedikodunun daha hassas bir biçimi olduğundan güvenin daha güçlü biçimi olan duygusal güvenin, dedikodunun aktarımı için ilişkisel bir ön koşul olması beklenir. Ancak pozitif dedikodu o kadar hassas değildir ve bu nedenle dedikodunun değiş tokuşunun ön koşulu olarak yüksek düzeyde duygusal güven gerektirmemektedir. Pozitif dedikodu yayan bir aktörün kaybedecek hiçbir şeyi yoktur ve hedeflerin pozitif dedikoduyu öğrenmesi durumunda utanmaktan veya cezalandırılmaktan korkmasına gerek yoktur (Grosser, Lopez-Kidwell ve Labianca, 2010: 180-181).

2.2.2. Çalışanın Bulunduğu Konuma Göre Dedikodu Türleri

Çalışanın bulunduğu konuma göre dedikodu, yönetici hakkındaki negatif iş yeri dedikodusu ve çalışanlar hakkındaki negatif iş yeri dedikodusu olmak üzere ikiye ayrılır. Ancak bu çalışmada negatif iş yeri dedikodusunun konuma göre sınıflandırması işlenmektedir. Bunlar;

2.2.2.1. Yönetici Hakkındaki Negatif İş Yeri Dedikodusu

Hem yöneticiler hem de çalışanlar dedikodu yapabilir çünkü dedikodunun her yerde bulunması onu organizasyondaki her üyenin deneyimlediği bir aktivite haline getirir. Yöneticilerin dedikodusu, çalışanların alaycılığını teşvik ettiği ve dedikodu mağdurlarına utanç ve rahatsızlık verdiği için olumsuz olabilir. Negatif dedikodu genellikle gizlidir ve mağdurların iş yerindeki itibarını ve güvenilirliğini zedeler. Negatif dedikodu hedefin itibarına zarar verdiği ve hedefe sorun çıkardığı için astların (hedef) yöneticilerin negatif dedikodularından herhangi bir övgü veya ödül almayacağına ve astların yöneticilere bağlılık göstermeleri için bir neden olmadığına inanılmaktadır. Yöneticilerin negatif dedikoduları, astların bağlılığını azaltabilir (Chang ve Kuo, 2021).

Yüksek sosyal statüye sahip kişilerin dedikodularının değeri genellikle negatiftir çünkü bu kişiler negatif dedikoduları çoğunlukla norm ihlallerini cezalandırmak ve örgütsel normları pekiştirmek için kullanır. Dahası dedikodunun kültürel öğrenme perspektifi hem pozitif hem de negatif dedikodunun öğrenme değerlerini onaylarken dedikodu alıcılarının öğrenmesini teşvik etmede negatif dedikodunun pozitif dedikodudan daha yaygın, bilgilendirici ve teşhis edici olduğunu vurgular. Bu ilke “kötü iyiden daha güçlüdür” olarak bilinmektedir (Bai vd., 2019).

Pozitif dedikoduların içeriği öncelikle kişisel başarılar veya olumlu bir itibar içerdiğinden bu durum astlar için bir kazanç bağlamı oluşturur. Pozitif yönetici dedikoduları duyan astlar, bu pozitif mesajları umutlar, dilekler ve ulaşılması gereken hedefler olarak değerlendirir ve bu da öz düzenleme için bir terfi stratejisini tetikler. Bu, astların yöneticinin beklentilerini karşılamasını sağlayarak yakın yönetici-ast ilişkilerinin kurulmasını kolaylaştırır. Negatif yönetici dedikodusu temel olarak eleştiri ve kınamadan oluşur. Negatif mesajlar alan astlar kendilerini kayıp bağlamında değerlendirir ve bu da onlara üstlenmeleri gereken görevleri, yükümlülükleri ve sorumlulukları hatırlatır. Bu gibi durumlarda, öz düzenlemeye yönelik bir önleme stratejisi tetiklenir ve negatif yönetici dedikodusunun kendilerini ilgilendirmesi durumunda bireylerin kaçınma eğilimleri sergilemesine yol açar. Bu durum, astların yönetici-ast ilişkisine dair algılarına zarar verebilir (Kuo, Wu ve Lin, 2018).

Yüksek statülü iş arkadaşları hakkında pozitif dedikodu iletmek ise dedikodu göndericileri için nispeten düşük maliyetlerle ilişkilidir. Yüksek statülü iş arkadaşları genellikle grup tarafından kabul görürler yani kurumdaki diğer üyelerle birçok olumlu gayriresmi ilişkileri vardır. Bu da çalışanların, nesne hakkında aktarılan pozitif dedikodulara katılacak dedikodu alıcıları bulmalarını kolaylaştırır. Dedikodu alıcısıyla pozitif dedikodu yoluyla bir nesne üzerinde anlaşmaya varma eylemi, dedikodu göndericisinin resmi olmayan ağdaki sosyal statüsünü daha da artırır (Ellwardt, Labianca ve Wittek, 2012: 196).

2.2.2.2. Çalışanlar Hakkındaki Negatif İş Yeri Dedikodusu

Gruplar arası davranış teorisi, insanların kendi grupları içindeki diğer kişilere karşı olumlu, grup dışındakilere karşı ise olumsuz düşündüklerini ve davrandıklarını ileri sürmektedir. Bununla birlikte gruplar arasında rekabet olduğu da varsayılmaktadır. Optimal ayırt edicilik teorisini kullanan akademisyenler, grup içi kayırmacılığın (örneğin, pozitif dedikodu ile gösterilen) grup dışına yönelik düşmanca davranışları (örneğin, negatif dedikodu) gerektirmediğini savunmaktadır: Grup dışından herhangi bir tehdidin ve rekabetin olmadığı koşullar altında, grup içi kişiler genellikle grup dışındakiler hakkındaki potansiyel dedikodu bilgilerini görmezden gelirler çünkü bunlar ilginç değildir. Bu da dış grup üyelerine yönelik olumlu davranışlardaki azalmanın olumsuz davranışlardaki artışla aynı doğrultuda olması gerekmediği anlamına gelmektedir (Ellwardt, Labianca ve Wittek, 2012: 195).

Önceki araştırmalar negatif dedikoduları duymanın pozitif dedikoduları duymaktan daha fazla ilgi çektiğini göstermektedir. İlk olarak olumsuz bilgi, dedikodu nesnesinden gizlenir ve bu nedenle daha azdır. İkincisi, negatif dedikodu, grup üzerinde zarar verici etkisi olan davranışlar veya niyetler hakkında bilgi içerebilir. Negatif dedikoduya olan istek (susuzluk, açlık gibi) arttığına göre dedikodu yapanlar kimler hakkında negatif dedikodu yaymayı seçmektedir? Negatif iş yeri dedikodusu, potansiyel faydalar yüksek olduğu için grup dışından ziyade göndericinin çalışma grubundaki meslektaşlarına odaklanmaktadır. Negatif iş yeri dedikodusu genellikle bireylerin iş birliği yapmayan davranışları ve norm ihlalleri hakkında değerli bilgiler sağlar. Dedikodu üzerine hem teorik hem de ampirik literatür, sosyal kontrol ve

dışlama eylemlerinin üçüncü taraflar hakkında olumsuz görüşlerin paylaşılmasını içerdiğini göstermektedir. Üyeler, ağ gruplarında dedikodu yayarak birbirlerini uyarır ve grupla olan temel ilişkinin güçlü olduğunu düşündüklerinin sinyalini verirler (Ellwardt, Labianca ve Wittek, 2012: 195).

2.3. Dedikodu ve Söylenti Farkı

Kelime anlamı olarak söylenti, “ağızdan ağıza dolaşan, kesinlik kazanmayan haber, rivayet” şeklindedir (TDK Sözlüğü, 2024). Söylentiler, anlam peşinde koşma çabasıdır. Bilgi boşluklarını veya tutarsızlıkları doldurmak için ortaya çıkan spekülasyonlardır. Bu, söylentiye esas olarak eğlendirmek veya gelenekleri aktarmak amacıyla yapılan dedikodudan ayırır. Dedikodu, bir kokteyl partisinde tadına varılan leziz bir mezedir; söylenti, bilgi kıtlığının ortasında açlıkla yenen bir lokmadır (DiFonzo, Bordia ve Rosnow, 1994: 52).

Söylenti, bazı yazarlar tarafından, güvenilir kanıt standartları olmaksızın kişiden kişiye, genellikle ağızdan ağıza aktarılan, belirli (veya güncel) bir inanç önermesi olarak tanımlanmaktadır. Başka bir deyişle söylenti, güvenilir bir kaynak tarafından doğrulanmayan bilgilerin kişiden kişiye aktarıldığı (yani söylenti değirmeni) ve bu bilgilerin, bu bilgileri aktaran kişilerin arzularına veya düşmanlıklarına göre değiştirildiği bir süreçtir (Houmanfar ve Johnson, 2004: 119).

Söylenti, “belirsizlik, tehlike veya potansiyel tehdit bağlamlarında ortaya çıkan ve insanların riski anlamlandırmasına ve yönetmesine yardımcı olma işlevi gören, doğrulanmamış ve araçsal olarak ilgili bilgi ifadeleri” olarak tanımlanmaktadır. Bu tanım sosyal söylemin üç yönünü vurgulamaktadır: Bağlam (söylemin ortaya çıktığı durum ve/veya psikolojik ihtiyaç), işlev (insanların söylemde bulunarak neyi başarmaya çalıştıkları) ve içerik (söylenen ifadelerin türleri) (DiFonzo ve Bordia, 2007: 19-20).

Söylenti ve dedikodu halk dilinde sıklıkla birbirinin yerine kullanılır. Dedikodu ve söylenti, her ikisinin de insanların değerli varlıklar karşılığında değiş tokuş ettiği metalar olarak düşünülebilmesi açısından benzerdir. Her ikisi de resmi olmayan

iletişim, gayriresmi iletişim ve “kulaktan dolma” olarak adlandırılmıştır. Ancak söylenti ve dedikodu birbirinden farklıdır. Söylentiler, belirsiz, tehdit edici ve potansiyel olarak tehdit edici bağlamlarda ortaya çıkan ve insanların anlamlandırmasına ve tehdidi yönetmesine yardımcı olan, doğrulanmamış ve potansiyel olarak yararlı bilgi ifadeleridir. Dedikodu ise sosyal ağların oluşturulması, değiştirilmesi veya sürdürülmesi bağlamında ortaya çıkan ve bilgilendirme, bağ kurma, dışlama, statü geliştirme ve normları aktarma işlevleri gören, bireyler hakkındaki değerlendirici sosyal sohbettir. Aralarındaki farklardan *birincisi*, söylentiler doğrulanmamıştır ancak dedikodu sağlam kanıt temellerine sahip olabilir. *İkinci olarak* söylenti, tartışmacılar tarafından aciliyeti, önemi veya faydası olan bir konu olarak değerlendirilir; dedikodu ise sosyal hayatın çok önemli bir özelliği olmasına rağmen katılımcılar tarafından tipik olarak daha az önemli olarak algılanır. Söylenti, insanların ilgisini çekmesi bakımından haber gibidir ancak dedikodu “boş gevezelik” olarak kabul edilir. *nc olarak* söylentiler bireyleri ilgilendirebilir ya da ilgilendirmeyebilir; dedikodu ise her zaman bireylerin özel meseleleriyle ilgilidir (DiFonzo ve Bordia, 2007: 27-28).

2.4. Dedikodunun zellikleri

“Diğerine veya diğerlerine acı ektirebilen, zarar verebilen veya karmaşıklığa neden olabilen, hakkında konuşulan kişinin kendi yokken arkasından yapılan konuşma olan, çoğunlukla bireyin bilinçli veya bilinçsiz korkularından meydana çıkan bir saldırı biçimi” olarak değerlendirilen dedikodunun (Boz, 2009: 284) sekiz özelliği mevcuttur (Berkos, 2003: 15-19):

Bu zelliklerin ilki dedikodu konusudur. Dedikodunun iletişime değer görülmesidir. Dedikodu genellikle dedikoduya konu olan kişinin davranışlarındaki beklenmedik, alışılmadık, ilginç, garip, uygunsuz, ahlaksız veya eksantrik yönleri vurgular.

İkinci özelliği, dedikodu üreticilerinin ağırlıklı olarak paylaştıkları bilgiyi inandırıcı olarak sunmakla ilgilenmeleridir. İftira riski nedeniyle dedikodu üreticileri dürüst olduklarını kanıtlamak için kendilerinin de bilgiye şüpheyle yaklaştıklarını açıkça

belirtmek, bilgi için kendi kaynaklarını isimlendirmek veya hikâyelerini harici bir olayın tutarlılığıyla doğrulamak gibi çeşitli kimlik doğrulama stratejileri sergiler.

Üçüncü özelliği, dedikodunun planlanmamış olmasıdır. Dedikodunun planlanmamış olması nedeniyle bireyler, insanlar hakkında rastgele bir şekilde bilgi edinir ve elde edilen bilginin ne zaman yararlı olacağından asla emin olamazlar. Bireyler neye ihtiyaç duyacaklarını veya hangi bilgilerin işe yarayacağını bilemedikleri için dedikodu seansları planlamazlar, bu seanslar kendiliğinden gerçekleşir.

Dördüncüsü dedikodu gayriresmidir ve bu nedenle sabit bir gündeme sahip değildir. Konuşmalar bir yerde başlayıp başka bir yerde bitebilir. Bireyler resmi bir iletişime girdiklerinde, konuyu istedikleri gibi değiştirme konusunda kendilerini daha az özgür hissederler. Bireyler yapılandırılmamış ortamları dedikodu aktarımı için elverişli bulmaktadır çünkü bu ortamlar dedikodu yapanlara riskli durumlar ortaya çıktıkça mesajlarını uyarılama fırsatı vermektedir.

Beşincisi, dedikodu fazla önem taşımayan konulara odaklanır. Yani dedikodu konusunun kendisi boş konuşma olarak değerlendirilmelidir.

Dedikodunun altıncı özelliği, dedikodu üreticisinin bilgisini diğer alanlara genişletmeye çalışmasıdır. Yani dedikodu üreticisi, konuyla ilgili bilgisini dedikodu öznesinin yaşamının diğer bölümlerine genellemek ister.

Yedinci olarak dedikodu üreticileri sadece gerçekleri sade ve tarafsız bir dille aktarmazlar. Bunun yerine dedikodu aktarımındaki önemli unsur, dedikodu üreticilerinin dedikodu konusu hakkındaki yorumları ve değerlendirmeleridir.

Sekizinci ve son özelliği ise dedikodu yapan kişiler yaptıklarının ahlaki yönden sakıncalı olduğunu unutmazlar. Tarihsel olarak dedikodunun olumsuz çağrışımları vardır.

2.5. Dedikodunun İşlevleri

İş yaşamında önemli iletişim türlerinden biri olan dedikodunun bazı işlevleri olduğu dikkate alınmalıdır. Bunlar:

Çocukların konuşmaları üzerine yapılan araştırmalar, dedikodunun genç beyinlerin kendi dünyaları hakkında bilgi edinmenin bir yolu olarak kullandıkları bir araç olduğu fikrini desteklemektedir. Çocuklar konuşurken diğer insanların önemini anladıkları anda dedikodu yapmaya başlarlar. Diğer araştırmalar da aynı şekilde dedikodunun boş ya da kötü niyetli olduğu yönündeki klişelerin aksine dedikodunun faydalı bilgilerin iletilmesine hizmet edebileceği sonucuna varmıştır. Dedikodunun temel işlevlerinden birinin, insanların başkalarının kişisel ve özel yaşamları hakkındaki bilgilere (aksi takdirde gizli olmayacakları bilgilere) erişmelerine izin vermek olduğu ve nihai amacın bu bilgileri kendi hayatlarını kontrol etmek ve anlamak için kullanmak olduğu belirtilir (Baumeister, Zhang ve Vohs, 2004: 114-115).

Pozitif ve negatif dedikodu almak bireyler için kendini geliştirme, kendini tanıtmaya veya kendini koruma işlevi görebilir. Dedikodunun öz değerlendirme değerinin onun değerine bağlı olduğu, pozitif dedikodunun daha yüksek kişisel gelişim değerine sahip olduğu ve negatif dedikodunun daha yüksek kendini tanıtmaya ve kendini koruma değerine sahip olduğu öne sürülmektedir (Martinescu, Janssen ve Nijstad, 2014: 1668-1669).

Dedikodu, hedef kişi hakkında görünüş, kişilik, özellikler veya yeterlilik gibi farklı boyutlarda değerlendirici bilgiler içerebilir. İki nedenden dolayı bireylerin başarı durumlarında yeterlilikle ilgili dedikodulara nasıl tepki verdiklerine odaklanılır. İlk olarak öz belirleme teorisinin öne sürdüğü gibi yeterlilik, başarı durumlarında belirginleşen doğuştan gelen bir psikolojik ihtiyaçtır. İkinci olarak önceki araştırmalar dedikodunun iş yeri, sınıf veya spor gibi tipik başarı bağlamlarında yaygın olduğunu göstermektedir (Martinescu, Janssen ve Nijstad, 2014: 1669).

Dedikodunun alıcılar için yerine getirebileceği işlevlerden biri de kişisel gelişimdir. Dedikodu bir öğrenme işlevine sahiptir çünkü belirli sosyal alanlarda nasıl başarılı

olunacağı veya başarısızlıktan nasıl kaçınılacağı konusunda yararlı dersler sağlayabilir. Başarı durumlarında ilgili diğer kişiler hakkında değerlendirici bilgi edinmek, bireylerin başarı arayışlarını kolaylaştırır ve sosyal çevrede başarılı bir şekilde gezinmelerine yardımcı olur. Kişisel gelişim perspektifinden bakıldığında, bireyler negatif dedikoduya kıyasla pozitif dedikodu almakla daha fazla ilgilenebilir (Martinescu, Janssen ve Nijstad, 2014: 1669).

Dedikodu, kendini tanıtmaya değeri nedeniyle alıcılar için de işlevsel olabilir. Bireyler, negatif dedikodunun doğasında bulunan aşağı doğru sosyal karşılaştırmalar yaparak benlik kavramı olumluluğunu artırabilirler. Olumlu öz saygı ihtiyacı, insanları kendileri hakkında olumlu sonuçlar çıkarmaya motive eder. İnsanlar, kendileriyle ilgili olumlu yargıları için yeterli gerekçeyi bulduklarında bunu yaparlar. Dedikodu bu gerekçeyi sağlayabilecek zengin ve kolay ulaşılabilir bir bilgi kaynağıdır. Bu nedenle negatif dedikodu almak muhtemelen bireylerin kendilerini öne çıkaran inançlarını ve ilgili diğerlerinden (yani dedikodunun hedeflerinden) daha iyi olduklarına dair duygularını körükleyecektir; bu da özellikle kendiyle ilgili alanlarda önemlidir (Martinescu, Janssen ve Nijstad, 2014: 1670).

Aşağıya doğru karşılaştırmalar, benlik saygısını artırmanın ve kendini iyi hissetmenin etkili bir yoludur. Dedikodu hedefi kendine ne kadar benzerse kendini tanıtmaya değeri de o kadar artmaktadır çünkü kişinin yakınındaki rakiplerin başarısızlığı en olumlu şekilde kendine yansımaktadır. Evrimsel psikolojiden elde edilen kanıtlar, insanların aynı cinsiyetten başkaları hakkında negatif dedikodular almakla ilgilendiklerini göstermektedir çünkü bu tür bilgiler rakipleri aşağılar ve benliği yüceltir. Böylece negatif dedikodu, alıcıların kendilerini tanıtmalarına ve olumlu öz görüşlerini sürdürmelerine yardımcı olur (Martinescu, Janssen ve Nijstad, 2014: 1670).

Kendini koruma güdüsü, bireyler kendilerini olumsuz benlik görüşlerine karşı savunmaya çalıştıklarında belirgindir. Kendini koruma, bireylerin olumsuz durumlardan kaçınmasına ve kendisi için olumsuz sonuçları önlemesine veya saptırmasına yardımcı olur. Pozitif ve negatif dedikodu, alıcılar için iki farklı türde tehdidi harekete geçirebilir. Bir yandan, kendisiyle ilgili bir alanda benzer başkalarıyla

yukarı doğru karşılaştırmalar yapmak, bireylerin sosyal hiyerarşideki konumunu tehdit edebilir. Buna göre pozitif dedikodu aşağılık duygusu yaratabilir ve alıcının kendini koruma kaygısını harekete geçirebilir. Öte yandan negatif dedikodu, insanların benzerleri hakkında olumsuz konuştuğu, düşmanca ve tehditkâr bir sosyal ortamın sinyalini verir. Buna göre negatif dedikodu, alıcılarda kendini koruma kaygılarını harekete geçirebilir çünkü alıcılar, bir yansıma süreci nedeniyle negatif dedikodunun hedefi haline gelmekten korkabilirler. Negatif dedikodu kişinin itibarına önemli ölçüde zarar verebilir çünkü itibar, biri hakkındaki objektif bilgilerden ziyade başkalarının izlenimlerini yansıtır. Dolayısıyla hem pozitif hem de negatif dedikodu, alıcının kendini koruma kaygısını uyandırabilir. Kötünün iyiden daha güçlü olduğu ilkesi, özellikle negatif dedikodu almanın kendini koruma kaygılarını artırdığını öngörmektedir çünkü kendini koruma, kötü niyetli bir sosyal çevreye uyum sağlayan bir tepkidir (Martinescu, Janssen ve Nijstad, 2014: 1670).

İnsanlar dedikoduyu belirli sosyal ağ oluşturma, değiştirme ve sürdürme işlevlerini yerine getirmek için kullanırlar. *İlk olarak* insanlar dedikoduyu gruptaki diğer bireyler hakkında önemli sosyal bilgileri öğrenmek için genellikle bu bireylerle hiç tanışmak zorunda kalmadan kullanırlar. *İkinci olarak* dedikodu insanları birbirine bağlayarak sosyal ağların kurulmasına yardımcı olur. *Üçüncü olarak* sosyal ağ oluşumu ve değişimi sadece bağ kurarak değil, aynı zamanda rekabet eden mevcut bağları kırarak da gerçekleşir. *Dördüncü olarak* dedikodu bir grup içindeki sosyal statüyü, gücü veya prestiji artırır. Diğer insanları aşağılayarak kendimizi kıyaslama yoluyla yüceltebiliriz. *Son olarak* dedikodu, sosyal ağlara kabul edilmek ve bu ağların bir parçası olarak kalmak için ne yapmamız gerektiği konusunda bizi bilgilendirir (DiFonzo ve Bordia, 2007: 26-27).

Dedikodu, bir bireyin bir yargıyı daha geniş bir gruba duyurma girişimidir. Dedikoducular kişisel çıkarlarına odaklanarak bunu detaylandırır. Dedikodunun, “düşmanlarının” karalanmasını ve sosyal aşağılanmasını isteyen rakip bireylerin kişisel çıkarlarının peşinde koşmasından kaynaklanan amaçlı bir davranış olduğu ileri sürülmektedir. Bu nedenle dedikodu, dedikoducu olarak kişinin duruma ilişkin kendi

yorumunun geçerli olmasını sağlamak amacıyla bilgi edinmeye ve aktarmaya yönelik resmi olmayan bir süreçtir (Noon ve Delbridge, 1993: 25-26).

Dedikodu, bireyin sosyal çevresini anlama çabasını temsil eder. İnsanların kendilerini başkalarıyla (genellikle benzerleri ve üstleriyle) karşılaştırarak sürekli olarak kendilerini değerlendirdikleri ve yeniden değerlendirdikleri, bilgi toplamak için dedikoduyu kullandıkları ve daha sonra güvenilirliğini test etmek için başkalarıyla değiş tokuş ettikleri öne sürülmektedir (Noon ve Delbridge, 1993: 26).

Dedikodunun işlevi olan etkileme, bir kişinin birikmiş bilgiyi kendi kazancı için kullanacağını öne sürerek dağıtım konusunu ele alır (Noon ve Delbridge, 1993: 26).

Dedikodunun grup odağı işlevi de bulunmaktadır. Gluckman (1963, 1968) dedikodunun, grupların kendilerini sürdürdüğü bir süreç olduğunu öne sürmektedir. Dedikodunun erdemini güçlü bir şekilde açıklarken dedikodunun ilk olarak sosyal grupların ahlak ve değerlerini koruyarak ve ikinci olarak rakip kliklerin ve hevesli bireylerin kontrolünü ve düzenlenmesini kolaylaştırarak bir grubu birleştirdiği fikrini ileri sürmektedir (Noon ve Delbridge, 1993: 26-27).

Dedikodu, grup değerlerinin korunması işlevi görebilir. Bireyin üye olmak isteyebileceği ve diğerleriyle karşılaştırma yapmak için bir değer kaynağı ve standart sağlayan referans gruplarının önemi öne sürülmektedir. Gruplar bir tarih ve kapanış duygusu gerektirir ve dedikodu her ikisini de sağlar. Bir grup, mevcut değer sistemini meşrulaştıran ve açıklayan folkloru ve miti temel alarak geçmişte kök salabilir. Kapanış, üyeliğin kısıtlanması yoluyla sağlanır. Dışarıdan gelen kişi, grubun tarihi ve değer sistemi hakkında çok az bilgiye sahiptir ve dedikodu bu dışlamayı sürdürebilir. Yani dedikodu, davranışlarla ilgili ortak değerlerin sürekli olarak yeniden doğrulanması için şüphesiz en önemli kanaldır (Noon ve Delbridge, 1993: 27).

Dedikodular düzenleme ve kontrol işlevi görebilir. Rekabetin, bireyler ve klikler arasındaki statü ve prestij mücadelesinden kaynaklanan grupların doğal bir özelliği olduğu öne sürülmektedir. Grubun varlığını sürdürebilmesi için mücadeleler yerleşik

değerleri ihlal edemez, dolayısıyla bu değerleri elde etmek için grup davranış normlarını ihlal edenlere karşı dedikoduyu bir yaptırım olarak kullanarak rekabet eden unsurları düzenler. Başka bir deyişle, grup değerlerine uyum sağlamak için çaba göstermeyen bir kişi dedikodunun kurbanı olacaktır ancak alışılmışın dışında yöntemler kullanarak bu değerlere uyum sağlamaya çalışan kişi de dedikodunun kurbanı olacaktır. Dedikodu hem amaçları hem de araçları düzenler (Noon ve Delbridge, 1993: 28).

2.6. Dedikodunun Nedenleri

Literatürde dedikodunun altında yatan nedenler aşağıda açıklanmaktadır (Beersma ve Van Kleef, 2012: 2644-2645):

Literatürde tartışılan dedikodunun altında yatan dört sosyal neden bulunmaktadır: (a) başkalarını olumsuz yönde etkilemek; (b) bilgilendirmek; (c) keyif almak ve (d) grup normlarını sürdürmek. Dedikodu genellikle başkalarını manipüle etmeyi ve onları kötü niyetli bir şekilde etkilemeyi amaçlayan, kendine hizmet eden bir davranış olarak görülür. Dedikodunun ilk nedeni, insanların dedikodu yaparak başkalarını etkileyebilmesi ve fikirlerini genellikle olumsuz yönde manipüle edebilmesi olasılığıyla ilgilidir. Dedikodunun bu nedeni muhtemelen dedikodunun olumsuz itibarına yol açmaktadır.

Dedikodunun ikinci nedeni, bilgi toplama ve doğrulamayla ilgilidir. Dedikodu yaparak, hakkında dedikodu yapılan kişi hakkında yeni bilgiler edinilebilir veya başkalarının bu kişi hakkındaki düşüncelerini paylaşp paylaşmadığı kontrol edilebilir. İnsanlar dedikodu yaparak birbirleriyle haber alışverişinde bulunabilir ve yaşadıkları çevrenin “sosyal haritasını” oluşturabilirler. Dedikodu bilgiye erişmenin etkili bir yoludur ve çoğu zaman tek yoludur. Bu, özellikle bir kişi hakkında olumsuz bilgiler söz konusu olduğunda geçerlidir.

Üçüncü neden, sosyal eğlencedir. Dedikodu yaparak kişi sadece eğlenebilir ve kendisini ve başkalarını rutin faaliyetlerden uzaklaştırabilir. O halde dedikodu yapmak, başkalarıyla iyi vakit geçirme arzusundan kaynaklanır. Birçok yazar,

insanların sadece tatmin olmak ve eğlenmek için dedikodu yaptığı durumlar olduğunu gözlemlemiştir Televizyondaki ve popüler basındaki dedikodu programlarının büyük popülaritesinin nedeni sosyal keyif güdüsüdür.

Dedikodunun dördüncü nedeni, grubu ve grubun normlarını zararlı davranışlara karşı korumaktır. Dedikodunun içeridekiler tarafından dışarıdakileri dışlamak için kullanıldığı iddia edilmektedir. Dedikodu yaparak, kişi grup üyelerini grup normlarını ihlal eden diğer kişilere karşı “uyarabilir” ve bu uyarının dedikoduyu kışkırtmak için bir neden olması da mümkündür.

Son olarak sosyal karşılaştırmalar, kendini değerlendirme, kendini geliştirme ve sosyal kimlik oluşturma arzusuyla dedikoduyu motive eder (Wert ve Salovey, 2004: 132).

2.7. Örgütsel Dedikodu

Bu kısımda örgütsel dedikodu ve dedikodunun örgütlerde yönetimi konuları üzerinde durulmaktadır.

2.7.1. Örgütsel Dedikodunun Tanımı

Her ne kadar psikologlar ve sosyologlar daha geniş toplumlarda dedikodunun doğasını ve rolünü incelemiş olsalar da henüz Noon ve Delbridge’in (1993) konuyla ilgili araştırma çağrısına rağmen iş yeri dedikodusu için kavramsal bir model geliştirilmemiştir. Bu nedenle örgütsel dedikodunun tanımı üzerinde bir uzlaşmaya varılamamıştır (Kurland ve Pelled, 2000: 428).

Noon ve Delbridge’ye (1993) göre örgütsel araştırmalarda bir araştırma alanı olarak dedikodunun ihmal edilmesi, işin sosyal organizasyonunu ve resmi olmayan yapıları ve süreçleri etkileyen faktörlerin gözden kaçmasına veya gizli kalmasına neden olmaktadır. Örgütlerde dedikodunun araştırılmasına yönelik tanımlar, kavramsal gelişim ve metodolojik yaklaşımlar bakımından farklılık göstermektedir. Dedikodu olarak kabul edilebilecek 11 davranış kategorisini tanımlayan Gilmore (1978) tarafından gösterildiği gibi dedikodu tanımı sorunludur. Çünkü dedikodu teriminin hem fiil hem de isim olarak birçok dilsel anlamı vardır. Dedikodunun tam olarak ne

olduğu konusunda uzlaşma olduğu söylenemez. Bu nedenle dedikodu doğası gereği araştırılması zor bir konudur, karmaşık kavramsal zorluklar ve çelişkiler oldukça fazladır (Waddington, 2005: 222).

İnsanlar iş yerinde her zaman konuşur. Söylediklerinin çoğu resmidir: Talimatların ve bilgilerin iletilmesi; emirlerin verilmesi ve alınması; verilerin ve eserlerin analizi; telefon çağrılarına yanıt verilmesi; toplantılarda konuların tartışılması veya konuşmalar ve sunumlar yapılması. Ancak daha da fazlası resmi değildir; yani örgüt üyelerinin doldurduğu mesleki ve örgütsel rollerin ne kurucusudur ne de bunlar tarafından zorunlu kılınmıştır. Eski bir örgüt teorisinde olduğu gibi resmi örgütte iş başında olan “gayriresmi örgüte” aittir (Clegg ve Van Iterson, 2009: 275).

Örgütsel dedikodu, dedikodunun kurumlar içerisine yansımalarıyla oluşmaktadır. Bir psiko-sosyal ihtiyaç olan örgüt içindeki dedikodu daha çok üçüncü kişilerle ilgili olup egonun ihtiyaçları doğrultusunda gerçekleştirilen bir tür tatmindir (Akduru ve Semerciöz, 2017: 107).

Gayriresmi iletişimin özel bir türü olan iş yeri dedikodusu, doğal olarak ortaya çıkan örgütsel bir olgudur (Xie vd., 2020: 389). İş yeri dedikodusu, bir kurumun bir üyesinin aynı kurumun bir veya daha fazla üyesine, söylenenleri duymak için orada bulunmayan başka bir kurum üyesi hakkında yaptığı gayriresmi ve değerlendirci (yani pozitif veya negatif) konuşmalar olarak tanımlanmaktadır (Brady, Brown ve Liang, 2017: 3).

Olumsuz iş yeri olayları ailesi arasında yer alan negatif iş yeri dedikoduları, araştırmacıların ve uygulayıcıların büyük ilgisini çekmiştir. İş yerinde dedikodu, kişisel bilgilerin tartışılması veya örgütün diğer üyeleri hakkında söylentilerin yayılması anlamına gelir. Son zamanlarda yapılan araştırmalar negatif iş yeri dedikodusu ile iş yerinde bilgi saklama arasındaki ilişkiyi incelemiş olsa da (Khan vd., 2022; Yao, Luo ve Zhang, 2020) negatif iş yeri dedikodusu-bilgi saklama davranışları ilişkisinin altında yatan mekanizmalar ve sınır koşulları ile ilgili araştırma eksikliği devam etmektedir (Zhao vd., 2024: 198).

Negatif iş yeri dedikodusu, bir kurumda, kurumda bulunmayan başka bir kurum üyesi hakkında yapılan resmi olmayan ve değerlendirici tartışmadır. İyi haberler hiçbir zaman kapının ötesine geçmez, kötü haberler ise her yere yayılır (Ullah vd., 2021).

2.7.2. Örgütsel Dedikodu Yönetimi

Salmansohn'un (2016) dediği gibi dedikoducular hırsızlardan daha kötüdür çünkü başka bir kişinin saygınlığını, dürüst itibarını ve güvenilirliğini çalarlar... ki bunları geri getirmek zordur (Tan vd., 2021).

Yönetim bilimlerinde dedikoduya ilişkin genel bir çalışma eksikliği vardır. Bugüne kadar dedikodu, örgüt ve yönetim literatüründe ağırlıklı olarak ya (a) ana akım disiplinler ve alanlarla tesadüfi olarak örneğin örgüt kültürü, hikâye anlatımı ve çatışmaya ilişkin araştırmaların bir yan ürünü (ve hatta atık ürünü) olarak ortaya çıkmıştır ya da (b) dedikodunun iş moraline ve üretkenliğe zarar verdiği, teşvik edilmemesi veya göz yumulmaması gerektiği ve bu nedenle “yönetilmesi” gereken bir sorun olduğu varsayımının yaygın olduğu “popüler yönetim” literatüründe yer almıştır. Ancak Noon ve Delbridge (1993) dedikodunun örgütsel yaşamın özünde olduğunu öne sürmüş ve örgütlerdeki dedikodunun sistematik olarak araştırılması çağrısında bulunmuştur. Bu çağrının akabinde Kurland ve Pelled (2000) ise dedikodu ve güce ilişkin kavramsal bir model geliştirmiştir. Van Iterson ve Clegg (2008) ise dedikodunun örgütsel düzeyde nasıl işlediğini incelemiştir (Michelson, Van Iterson ve Waddington, 2010: 372).

Dedikodu iş yerinde yaygın bir olgudur. Hemen hemen tüm çalışanlar kendilerini, konuşmada bulunmayan biri hakkında değerlendirici yorumlar üretirken, dinlerken veya başka bir şekilde bu yorumlara katılırken bulur. Dedikodu genellikle diğer insanlar hakkında resmi olmayan, gündelik veya kısıtlamasız konuşma veya raporlar olarak görülür ve genellikle doğruluğu onaylanmayan ayrıntıları içerir. Araştırmacılar, iş yerinde kahve molası sohbetlerinin %14'ünün aslında dedikodu olduğunu ve çalışanlar arasındaki genel sohbetlerin yaklaşık %66'sının diğer insanlar hakkında konuşmayı içeren sosyal konularla ilgili olduğunu belirtmektedir. Dolayısıyla

dedikodu, dedikoduda iletilen bilgiler doğru veya tam olmasa da resmi olmayan bir iletişim ve bilgi alışverişi kanalı sağlar (Kuo vd., 2015: 2288).

Dedikodu, özellikle örgüt içinde etkili, açık ve hızlı işleyen biçimsel bir iletişim kanalı olmadan tek başına kullanılıyorsa örgütsel yapıya büyük zararlar verebilmektedir. Çünkü bu tür bir iletişim, doğru bilgi taşısa bile çoğu zaman bu bilgiler eksik, abartılmış ve hatalı olduğunda ciddi yanlış anlaşılmalara, korkuya ve endişeye neden olmaktadır (Eroğlu, 2005: 207). Örgüt sırlarının başkaları tarafından öğrenilmesi, çalışanın isminin lekelenmesi, bu tür bilgilere dayanılarak verilecek kararların kişilere ve örgüte zarar vermesi bu iletişimin olumsuz yanlarından bazılarıdır (Eroğlu, 2005: 206). Neler olup bittiğinden habersiz çalışanların dedikodulardan olumsuz etkilenmesi, kurumsal bütünlüğü güçlendiren güven ortamını yok etmektedir. Dedikodu örgütlerde bazen önemli bir takım ruhu kaynağı olarak görülse de yönetici-ast ilişkisinde diyalog kopukluklarına sebep olabilir ve hatta yoğun toplumsal tepkiler doğurabilir (Solmaz, 2006: 567). Bu nedenle yöneticiler, kötü iş alışkanlıkları ve kötü niyet için kolayca tehlikeli bir güç haline gelebilen ofisteki dedikoduyu en aza indirmek için çalışmalıdır (Tan vd., 2021).

Dedikodunun rolünü daha ayrıntılı analiz etmek için dedikodunun işle ilgili dedikodu ve işle ilgili olmayan dedikodu şeklinde yeniden kavramsallaştırılması önerilir. İşle ilgili dedikodu ve işle ilgili olmayan dedikodunun şu nedenlerden dolayı çalışan davranışıyla olan ilişkilerinde farklılık gösterdiği öne sürülür: *Birincisi*, dedikodu her zaman doğruyu söylemeyebilir ve sorunlara neden olabilir. Büyük olasılıkla, dedikodu konusu işle ilgili değil de genel sosyal faktörlerle ilgiliyse (kız/erkek arkadaşla ilişki, çocukların okuldaki sorunları gibi) çalışan, iş yerinde dedikoduyu ciddiye almayabilir ve iş arkadaşları ya da kurum gibi dedikodu kaynağına şiddetle karşılık vermeyebilir. *İkincisi*, dedikodu gereksiz ve önemsiz olarak tanımlanır. Dedikodunun amacı eğlendirmek ve neşelendirmektir. Bu mantığı takip ederek eğer dedikodu işle ilgili değil de birinin özel hayatıyla ilgiliyse (büyük borçlar veya uyuşturucu kullanımı gibi) bir çalışan, bu dedikodunun baskısını iş arkadaşlarına veya kuruma atfetmeyebilir. Büyük olasılıkla bireysel düzeyde işle ilgili olmayan dedikodunun etkisi iş yerinde işle ilgili dedikodunun etkisinden daha az belirgin olabilir. *Son olarak* iş yerindeki

dedikodu statü, güç ve saygınlık algılarını etkileyebilir. İşle ilgili dedikodunun iş, iş arkadaşları ve/veya iş yeri ile ilişkili olması nedeniyle çalışanın davranışını etkileme eğilimi (veya olasılığı) daha yüksek olacaktır (Kuo vd., 2015: 2290).

Hiçbir şekilde yöneticilerin ve kurumların çalışanların iş performansını artırmanın bir yolu olarak dedikoduyu aktif bir şekilde teşvik etmeleri gerektiği ima edilmemektedir. Bunun yerine yöneticiler, iş yeri dedikodusunun incelikli işlevselliği hakkında yeni bir bakış açısına sahip olmalıdır. Çünkü iş yeri dedikodusunun çalışanların iş sonuçları üzerinde hem olumlu hem de olumsuz etkileri olabilir. Yaygın negatif dedikodunun psikolojik iyi oluşu azaltıcı etkisinin kurumlar için daha maliyetli olabileceği öne sürülmektedir. İş yerinde dedikodu kaçınılmaz olsa da yöneticiler negatif dedikoduyu en aza indirmeye çalışarak dedikodunun olumsuz etkisini azaltabilir. Bunu yapmanın bir yolu, çalışanları sözlerinin etkisi ve başkalarını olumsuz etkileyen konuşmalardan nasıl kaçınmaları gerektiği konusunda eğitmektir. Yöneticiler ayrıca çalışanlara zorlayıcı görevler vererek dedikodu davranışında bulunmak için daha az fırsat ve daha az zaman bulmalarını sağlayabilir. Ayrıca işle ilgili dedikodu yaygınlığının hem erkekler hem de kadınlar üzerindeki etkisinin yaklaşık olarak eşit olduğu göz önüne alındığında yöneticiler, erkeklerin öyle görünseler bile dedikoduya karşı her zaman tamamen kayıtsız olmadıklarının farkında olmalıdır. Bu tür bir farkındalık hem kadınların hem de erkeklerin psikolojik iyi oluşunun eşit derecede önemsenmesini sağlamak açısından önemlidir (Tan vd., 2021).

Araştırmalar, yöneticiler için dedikodunun kınanmaması, kontrol edilmemesi veya ortadan kaldırılmaması gerektiğini, bunun yerine diğer meşru organizasyonel süreçlerle aynı şekilde anlaşılması ve stratejilendirilmesi gereken bir sosyal süreç olarak takdir edilmesi gerektiğini öne sürmektedir. Buradaki zorluk, ortaya çıkan dedikodunun doğası ve sonuçlarının değerlendirilebilmesi için farkında olmanın yollarını bulmaktır. Böyle bir farkındalık, yöneticilerin iş yerinde meydana gelen konuşmalarla bağlantı kurmaya çalışması gerektiği anlamına gelir. Ancak bu bağlılığın nasıl sağlanacağı, organizasyonun büyüklüğüne ve yöneticinin diğer organizasyon üyeleriyle hazır olduğu veya sürdürmeye hazır olduğu etkileşim düzeyine oldukça bağlı olacaktır (Mills, 2010: 235).

2.8. İş Yerinde Negatif Dedikodu İle İlgili Araştırma Bulguları

Belirgin bir iş yeri stres etkeni olan negatif iş yeri dedikodusu, dedikodu hedefleri üzerinde bir dizi olumsuz etki yaratabilir. Önceki çalışmalar, iş yerinde negatif dedikoduların çalışanların onur ve itibarına değişen derecelerde zarar verebileceğini, bunun da iş yerindeki tutum ve davranışlarını etkileyebileceğini ortaya koymuştur. Negatif iş yeri dedikoduları duygusal tükenmeye neden olabilir, proaktif davranışları azaltabilir, örgütsel vatandaşlık davranışlarını engelleyebilir ve iş yerinde dışlanmayı artırabilir (He ve Wei, 2022).

Negatif dedikodu, alıcının gözünde hedefin itibarını doğrudan zedelemektedir. Dolayısıyla başkalarının iyi konumunu yok etmek için stratejik bir araç olabilir. Eğer başarılı olursa göndericinin göreceli konumu hedefe kıyasla iyileşir ve algılanan adaletsizlik azalır. Bu açıdan bakıldığında negatif dedikodu politik bir araçtır. Dahası negatif dedikodu göndericinin stresini azaltır ve rahatlamasını sağlar. Örgütsel bağlamda, kariyer fırsatları, resmi pozisyonlar, iş yeri yetkisi ve maaş, örgütsel hiyerarşinin önemli belirleyicileridir ve kişiler arası karşılaştırmaların temelini oluşturur. Özellikle iş yeri koşullarının sabit olduğu ve daha iyi bir konum elde etmenin zor olduğu durumlarda, göndericinin kurum içindeki olumsuz konumunun negatif dedikoduyu tetiklemesi beklenmektedir. Negatif dedikodunun, hak etmediği halde daha iyi bir konumda olduğu düşünülen iş arkadaşlarına yönelik olması ve diğerlerinin maaşları genellikle tam olarak bilinmese de hak edilmediği düşünülen daha yüksek bir maaş algısının negatif dedikoduyu tetiklemesi beklenir. Bu durum, özellikle gönderici ve hedefin hiyerarşide aynı seviyede olduğu ve karşılaştırmanın daha anlamlı olduğu durumlarda geçerlidir. İtibar kaybının doğrudan göndericiye fayda sağlayabileceği doğrudan rakiplerin birincil hedef olması beklenir (Pápay, 2020: 60).

Grosser, Lopez-Kidwell ve Labianca (2010) çalışanların pozitif ve negatif dedikodu yapma eğilimlerinin, temeldeki ilişki bağlarından nasıl etkilendiğini anlamak için sosyal ağ analizini kullanmışlardır. Çalışanlar arasındaki anlamlı dostluk bağlarının hem pozitif hem de negatif dedikodu yapmakla pozitif yönde ilişkili olduğunu oysa arkadaşlık bağlarından daha az güven veren araçsal iş akışı bağlarının yalnızca pozitif

dedikoduyla ilişkili olduğunu bulmuşlardır. Ayrıca arkadaşlık ağındaki yapısal yerleşikliğın, çiftin negatif dedikodu yapma olasılığını daha da artırdığını da ortaya koymuşlardır. Son olarak bir çalışanın toplam dedikodu faaliyetinin (hem pozitif hem de negatif), yöneticilerin çalışanın performansına ilişkin değerlendirmeleriyle negatif bir şekilde ilişkili olduğunu, toplam dedikodu faaliyetinin, iş arkadaşlarının çalışanın resmi olmayan etkisine ilişkin değerlendirmeleriyle pozitif yönde ilişkili olduğunu saptamışlardır.

Öte yandan Şantaş, Akbolat ve Sağlam (2019) sağlık çalışanları üzerinde intikam niyeti, örgütsel affetme ve örgütsel dedikodu ilişkisini incelemişlerdir. Bulgular, sağlık çalışanlarının intikam niyetini örgütsel affetmenin negatif yönde ve örgütsel dedikodunun pozitif yönde etkilediğini ortaya koymuşlardır.

Yine Ullah ve arkadaşları (2021) tarafından yapılan, negatif iş yeri dedikodusunun çalışanların politik davranışları üzerindeki etkisini ve ego tükenmesinin aracı olarak rolünü inceleyen bir araştırma sonuçları, negatif iş yeri dedikodusunun çalışanların politik davranışlarını pozitif yönde etkilediğini göstermiştir. Ayrıca negatif iş yeri dedikodusu ile politik davranışlar arasındaki ilişkide ego tükenmesinin potansiyel bir aracı olduğunu da bulmuşlardır.

Sürücü'nün (2022) Bursa'da sanayi ve hizmet sektörü çalışanları üzerinde yaptığı çalışmadaki analiz sonuçları, negatif iş yeri dedikodusunun örgütsel vatandaşlık davranışını azalttığını ve işten ayrılma niyetini arttırdığını göstermiştir.

He ve Wei (2022) tarafından Çin'in Hubei eyaletinde okul öncesi öğretmenleri üzerinde yapılan bir çalışma sonuçları, negatif iş yeri dedikodusunun ego tükenmesi ile pozitif yönde ilişkili olduğunu ve ego tükenmesinin işten ayrılma niyeti ile pozitif yönde ilişkili olduğunu göstermiştir. Ayrıca negatif iş yeri dedikodusu ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide ego tükenmesinin aracılık rolü oynadığını göstermiştir.

2.9. Psikolojik Ayrıcalık İle İş Yerinde Negatif Dedikodu Arasındaki İlişki

Sosyal bilgi işleme teorisine (Salancik ve Pfeffer, 1978) dayanarak algılanan işle ilgili dedikodu yaygınlığının daha yüksek performans baskısı ile pozitif ilişkili olduğu varsayılmaktadır çünkü çalışanlar dedikodu hedefi olmaktan korkmaktadır. Bu performans baskısı da daha yüksek iş performansı ile pozitif yönde ilişkili olmalıdır. Aynı zamanda işle ilgili algılanan bu dedikodu yaygınlığı, çalışanların dikkatinin başkalarını sürekli izlemeye yönelmesi ve iş arkadaşlarıyla duygusal bağlarının olmaması nedeniyle çalışanların psikolojik refahıyla negatif yönde ilişkili olmalıdır. Ayrıca dedikodu yaygınlığının değerliliğinin, algılanan işle ilgili dedikodu yaygınlığının hem olumlu hem de olumsuz etkilerini güçlendirdiğini öyle ki çalışanların dedikodu yaygınlığını oldukça olumsuz algıladıklarında daha fazla performans baskısı ve daha düşük psikolojik iyi oluş yaşadıkları öne sürülmektedir (Tan vd., 2021). Bu nedenle bu çalışmada sosyal bilgi işleme teorisinden yola çıkılarak psikolojik ayrıcalık aracılığıyla negatif iş yeri dedikodusunun bağlamsal performansa etkileri ele alınmaktadır.

Dijkstra, Beersma ve Van Leeuwen (2014) tarafından Hollandalı polis memurları üzerinde yapılan bir çalışmada sonuçlar, daha fazla zorlayıcı ve kaçınılmacı lider çatışma yönetimi davranışının, liderler hakkında daha fazla negatif ve daha az pozitif dedikodu ile ilişkili olduğunu göstermiştir. Dahası daha fazla sorun çözücü ve boyun eğici lider çatışma yönetimi davranışının, daha az negatif ve daha fazla pozitif dedikoduyla ilişkili olduğunu saptamışlardır. Liderin çatışma yönetimi davranışı ile takipçilerin dedikodusu arasındaki tüm ilişkilere, takipçilerin deneyimledikleri etkileşimsel adaletin aracılık ettiğini ortaya koymuşlardır.

Yao, Luo ve Zhang (2020) tarafından Çin’de yapılan bir araştırma bulguları, negatif iş yeri dedikodusunun, bilgi saklama ile negatif ilişkili olduğunu ortaya koymuştur. İlişkisel özdeşleşme ve kişiler arası güvenin sırasıyla negatif iş yeri dedikodusu ve bilgi saklama arasında aracılık rolü oynadığı ve affetme ikliminin, negatif iş yeri dedikodusunun ilişkisel özdeşleşme üzerindeki olumsuz etkisini hafiflettiği görülmüştür.

Uçan ve Avcı (2023) kötü niyetli denetimin örgütsel dedikodu davranışını karanlık l aracılığıyla etkileyip etkilemediğini incelemiştir. Bu araştırma sonuçları, kötü niyetli denetimin bilgi toplama ve ilişki kurma açısından dedikoduyu pozitif yönde etkilediğini ve karanlık lnn tamamen aracılık yaptığını göstermiştir.

Zhao ve arkadaşları (2024) Çin’de çevrim içi veri toplama platformu aracılığıyla belirlenen katılımcılar üzerinde negatif iş yeri dedikoduları ile bilgi saklama davranışları arasındaki ilişkide görev yöneliminin aracılık rolünü ve psikolojik ayrıcalığın düzenleyici rolünü incelemiştir. Sonuçlar, negatif iş yeri dedikodularının bilgi saklama davranışlarıyla pozitif bir ilişkiye sahip olduğunu ve bu ilişkiye görev yöneliminin aracılık ettiğini göstermiştir. Ayrıca psikolojik ayrıcalığın, negatif iş yeri dedikodularının görev yönelimi üzerindeki negatif etkisini güçlendirdiğini ortaya koymuşlardır. Ancak iş yerinde negatif dedikoduların görev yönelimi yoluyla bilgi saklama davranışları üzerindeki dolaylı etkisi, psikolojik ayrıcalık düzeyi yüksek çalışanlar için düşük düzeyde psikolojik ayrıcalığa sahip çalışanlara göre daha güçlüdür.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

BAĞLAMSAAL PERFORMANS

3.1. Performans Kavramı

Her ne kadar pek çok yazar performansın net bir tanımını ortaya koymaya çalışsa da akademik literatürde özellikle terminoloji, analiz düzeyi ve değerlendirmenin kavramsal temeline ilişkin tartışmalar günümüzde devam etmektedir. Venkatraman ve Ramanujan (1986) organizasyonlarda üç farklı performans düzeyini ele almaktadır. Bu nedenle daha sonra örgütsel performans olarak bilinmesine rağmen finansal performans, iş performansı ve organizasyon etkinliği arasında ayırım yaparlar (Lloréns Montes, Verdú Jover ve Miguel Molina Fernández, 2003: 191).

Performans, çalışanın işini geliştiren iş yerindeki misyonun başarı düzeyini gösterir (Al-Tit, 2017). Performans, her düzenli ve kararlı işi gerçekleştirmek, uygulamak ve yapmak olarak da tanımlanır. Bu tanım girdilerle ve çıktılarla ilgilidir ve performansın iş ve sonuçları ile yakın ilişkisi olduğunu da gösterir (Nikpour, 2017: 66). Farklı araştırmacıların performansla ilgili farklı düşünceleri vardır. Çoğunlukla araştırmacılar performans terimini işlemsel verimlilik ile girdi ve çıktı verimliliğinin ölçüm aralığını ifade etmek için kullanırlar (Shahzad vd., 2012: 979).

Performansın boyutları aşağıdaki gibi özetlenebilir:

Etkililik: Organizasyonların örgütsel düzeyde hedeflere ulaşmadaki etkililiğine örgütsel etkililik denir. Örgütsel etkililik, bir örgütün amaçlarını ne ölçüde gerçekleştirdiği olarak da tanımlanmaktadır (Aktaş, Çiçek ve Kıyak, 2011: 1562).

Verimlilik: Teknik anlamda, “üretilen mal ve hizmet miktarı ile bu mal ve hizmet miktarının üretilmesinde kullanılan girdiler arasındaki oran” olarak tanımlanır ve genellikle bu ölçü, çıktı/girdi olarak formüle edilir. Yöneticiler verimlilik kavramına farklı açılardan bakmaktadırlar. Kalite ve miktar, saat başı çıktı, etkinlik, işe devamsızlık, işten ayrılma, iş tatmini, kâr, rekabet düzeyi, hükümet, teşvikler vb. (Yükçü ve Atağan, 2009: 4).

Ekonomiklik: Bütün kaynak kullanıcıların ve karar vericilerin kararlarında, mal ve hizmet üretimlerinde gereksiz enerji, zaman, teknoloji, araç-gereç, hammadde harcamaları ve insan kaynağı kullanımı olmaksızın en çok çıktıyı elde etmeyi ifade eder (Bilgin, 2007: 71).

Kârlılık: Aktif kârlılık şirketlerin edinmiş oldukları tüm varlıklarını (yapılan maddi ve finansal yatırımlar dâhil olmak üzere) hangi oranda etkin kullandığını gösteren bir oran olarak ifade edilir (Aydeniz, 2009: 266).

Kalite: Bir organizasyonda kalite; mükemmellik, değer, şartnamelere uygunluk ve müşteri beklentilerini karşılama olarak tanımlanır (Gorla, Somers ve Wong, 2010: 207).

Esneklik: Esneklik, standart dışı veya alternatif çalışma düzenlemeleri, duruma göre temelde bir çalışanın, çalışma miktarı, çalışma zamanının dağılımı ve çalışma yeri gibi farklı biçimler açısından, standart bir çalışma organizasyonunun geleneksel sınırlarının dışında çalışmasına olanak tanıyan seçeneklerdir (Austin-Egole, Iheriohanma ve Nwokorie, 2020: 51).

Uyum: Örgüt çalışanlarının kişisel değerleri ile örgütün bünyesindeki değerler sistemi olan örgüt kültürü arasındaki ilişki örgütsel uyum olarak ifade edilmektedir (Yılmaz ve Akgün, 2019: 1149).

3.2. Performans Türleri

Bu başlık altında performans türleri olarak; örgüt performansı, çalışan performansı ve iş performansı ele alınmaktadır.

3.2.1. Örgüt Performansı

Örgütsel performans, yönetimde temel kavramlardan biri olarak kabul edilmekte ve yönetimin görevlerinin çoğu bu kavrama göre şekillenmektedir. Örgütsel performans, tüm işletmelerin/bölümlerin elde ettiği başarıların toplamı olarak kabul edilir. Bu başarılar belirli bir süre içerisinde örgütsel bir hedefe yöneliktir. Hedef ya belirli bir aşamaya yöneliktir ya da genel boyuta yöneliktir. Örgütsel performans fikri, bir örgütün hayatta kalması ve başarısıyla ilişkilidir. Örgütsel performans; etkililiği, verimliliği, üretkenliği, kaliteyi ve yeniliği içerir (Nikpour, 2017: 66).

Örgütsel performans sadece sorunu tanımlamak anlamına gelmez, aynı zamanda sorunun çözümü anlamına da gelir. Örgütsel performans, örgütün kaynaklarını etkili ve verimli bir şekilde kullanarak örgütün hedeflerine ulaşma yeteneğidir. Yani örgütsel amaç ve hedeflere ulaşmadır. Örgütlerin başarısının yüksek öz sermaye getirisi gösterdiği ve bunun iyi bir çalışan performans yönetim sisteminin kurulmasıyla mümkün olduğu öne sürülmektedir (Shahzad vd., 2012: 979).

3.2.2. Çalışan Performansı

Çalışan performansı, çalışan gelişiminin bir sonucu olarak çalışan verimliliği ve çıktısı anlamına gelir. Çalışan performansı, nihai olarak organizasyonel etkinliği etkilemektedir (Hameed ve Waheed, 2011: 228). Çalışanın performansı, bir çalışanın ne yaptığı ve ne yapmadığı olarak değerlendirilir. Çalışan performansı, çıktının niteliğini ve niceliğini, işte bulunmayı, uyumlu ve yardımsever olmayı ve çıktının zamanında elde edilmesini içerir (Shahzadi vd., 2014: 161).

Çalışan performansı, çalışanların şirket tarafından yapılan işleri yerine getirirken yaptıkları bir eylemdir. İşlevlerini yerine getirme performansı bağımsız değildir ancak her zaman çalışanın iş tatmini ve verilen ödül düzeyi ile ilgilidir ve bireysel beceriler, yetenekler ve özelliklerden etkilenir (Utin ve Yosepha, 2019: 71). İnsan kaynakları

alanına özgü bir terim olan çalışan performansı, bir firma, şirket veya organizasyonda çalışanların performansı ile ilgili her şeydir. Çalışanların işlerini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyen ve bunlarla ilgili olan tüm yönleri içerir (Elnaga ve Imran, 2013: 140).

Organizasyonlar, yetkin ve kararlı çalışanların işe dâhil edilmesiyle hedeflerine ulaşır. Kurumun hedeflerini gerçekleştirmek için yetkin ve ellerinden gelenin en iyisini yapmaya hazır olan kararlı çalışanları işe almak, özellikle hizmet sektöründeki çoğu kurumun karşılaştığı sorunlardan biri olmaktadır. Örgütsel bağlılığı yüksek olan çalışanların gösterdiği yüksek çaba hem bireysel hem de örgütsel düzeyde daha yüksek düzeyde performans ve etkililiğe yol açar. Çalışan performansı, belirli bir durumda performans sergileyen çalışanların becerileri ve eylemlerinden elde edilen sonuçlar olarak tanımlanmaktadır (Andrew, 2017: 3).

Campbell ve Wiernik (2015: 53-55) bir iş rolünde bireysel performansın; teknik performans, iletişim, girişim, ısrar ve çaba, üretkenlik karşıtı iş davranışı, denetleyici, yönetsel, yönetici (yani hiyerarşik) liderlik, hiyerarşik yönetim performansı, akran/ekip üyesi liderlik performansı ve akran/ekip üyesi yönetim performansı olmak üzere sekiz faktörden oluştuğunu belirtmektedir.

3.2.3. İş Performansı

İş performansı, çalışanların iş yerinde sergiledikleri tutum ve davranışların bütünü ya da o işle ilgili amaçlar doğrultusunda neleri başarabildiklerinin ya da sağlayabildiklerinin nicel ve nitel ifadesidir (Çalışkan ve Köroğlu, 2022: 182). Başka bir ifadeyle iş performansı, çalışanların kurumun amaçlarına katkısı, bir işin belirlenen koşullara göre yerine getirilme düzeyi ya da çalışanın davranışlarıdır (Çalışkan ve Köroğlu, 2022: 181).

İş performansı, çalışanların isteyken gerçekleştirdikleri tüm davranışlar olarak tanımlanabilir. Bireysel iş performansı, mesleki ortamdaki çalışmaların ilgili bir sonuç ölçüsüdür; bir kişinin işinde ne kadar iyi performans gösterdiğini ifade eder (Fogaça vd., 2018: 231). Bireysel iş performansı, bir çalışan tarafından örgütsel hedefleri

karşlamak üzere tasarlanan davranışları ifade etmektedir. Bireysel performans, grup ve örgütsel performanstan da farklıdır (Fogaça vd., 2018: 233).

İş performansı, bir bireyin standart bir süre boyunca gerçekleştirdiği farklı davranışsal olayların kurum için beklenen toplam değeri olarak tanımlanır. Bu tanımdaki önemli fikirlerden biri, performansın davranışın bir özelliği olduğudur. İkinci önemli fikir ise performansın atıfta bulunduğu davranış özelliğinin kurum için beklenen değeri olduğudur. Dolayısıyla bu tanıma göre performans yapısı, farklı bireyler tarafından gerçekleştirilen davranış kümeleri ile aynı birey tarafından farklı zamanlarda gerçekleştirilen davranış kümeleri arasında ayırım yapan bir değişkendir (Motowidlo ve Kell, 2013: 82).

Literatürde iş performansının çok boyutlu bir yapısı olduğu genel kabul görmektedir. İş performansının genelde görev performansı ve bağlamsal performans olmak üzere iki tür boyutundan bahsedilmektedir (Bağcı, 2014: 61).

İş performansı alanının neredeyse tüm işlerde var olduğu varsayılan iki geniş faktörle özetlenebileceği öne sürülmektedir. Bu faktörler, görev performansı ve bağlamsal performans alt alanlarını temsil etmektedir. Görev performansı, hammaddelerin mal ve hizmetlere dönüştürülmesine veya kurumun teknik özünün korunmasına katkıda bulunan davranışları içerir. Görev performansı, işe özgü ve işe özgü olmayan yeterlilik, yazılı ve sözlü iletişim, denetim-liderlik ve yönetim ve idare boyutlarıyla tutarlı davranışları temsil etmektedir (Hattrup, O'Connell ve Wingate, 1998: 306-307). Yani görev performansı, belirli bir işin gereklerinin yerine getirilmesidir (Yıldız ve Çakı, 2018: 72).

Bağlamsal performans ise çalışanın, asli görevinin yapılmasına doğrudan katkıda bulunmayan ancak görevin etkili bir şekilde yapılabilmesi için gerekli olan örgütsel, sosyal ve psikolojik ortamın iyileştirilmesine katkıda bulunan davranışlar olarak tanımlanmaktadır (Yorulmaz, 2018: 352). Bağlamsal performans, örgütün iklimini ve kültürünü desteklediği kadar örgütün teknik özünü de desteklemeyen davranışları temsil eder. Bu nedenle bağlamsal performans mutlaka rol dışı olmasa da genellikle

görev performansından daha duygusal bir tona sahiptir. Yardım etme, toplum yanlısı davranış ve vatandaşlık davranışlarını içerir ve en çok, çaba gösterme, kişisel disiplini sürdürme ve ekip ve akran performansını kolaylaştırma boyutlarıyla tutarlıdır (Hatstrup, O'Connell ve Wingate, 1998: 307). Bağlamsal performans iş yapılırken aynı zamanda psikolojik ve sosyal içeriği de destekleyen davranış modelidir. Bu davranışlar arasında başkalarına yardım etme, yönetici ile iş birliği ve örgütsel süreçlerin geliştirilmesi için çeşitli yollar önerme gibi davranışlar vardır (Aslan ve Yıldırım, 2017: 105).

Kişilik özelliklerinin, çevresel değişkenlerin, işin özelliğinin, mesleğin özelliğinin yanı sıra iş tatmini ve motivasyon faktörleri performansı etkilemektedir. İşleriyle meşgul olan kişilerin öz saygıları, performans düzeylerine ilişkin değerlendirmeleriyle doğrudan ilişkilidir. Performans düşüklüğü, kişinin özelliklerinden (örneğin, yetenek veya bilgi eksikliği) veya çevresel koşullardan (örneğin, makine arızaları, diğer kişilerle gerekli iş birliğinin olmaması vb.) kaynaklanabilir (Vroom, 1962: 159-162).

3.2.3.1. Görev Performansı

Görev performansı, işgörenlerin, doğrudan teknolojik sürecin bir bölümünü uygulayarak veya dolaylı olarak gerekli malzeme veya hizmetleri sağlayarak kurumun teknik çekirdeğine katkıda bulunan faaliyetleri gerçekleştirme etkinliği olarak ifade edilebilir (Borman ve Motowidlo, 1997: 99). İki tür görev performansı vardır. Bunlardan biri, hammaddeleri kurumun ürünleri olan mal ve hizmetlere dönüştüren faaliyetlerden oluşur. Bunlar, bir üretim tesisinde üretim makinesini işletmek, bir okulda öğretmenlik yapmak ve bir bankada çek bozdurmak gibi faaliyetleri kapsar. İkinci tür görev performansı, hammadde tedarikini yenileyerek; bitmiş ürünlerini dağıtarak veya etkili ve verimli bir şekilde çalışmasını sağlayan önemli planlama, koordinasyon, denetleme veya personel işlevlerini sağlayarak teknik çekirdeğe hizmet eden ve onu sürdüren faaliyetlerden oluşur. Dolayısıyla görev performansı ya teknik süreçlerin yürütülmesi ya da teknik gereksinimlerin sürdürülmesi ve yerine getirilmesi yoluyla kurumun teknik çekirdeğiyle doğrudan bir ilişki içindedir (Motowidlo, Borman ve Schmit, 1997: 75).

Görev performansı olarak adlandırdığımız rol içi performans, bireyin işin gerektirdiği görevleri ne kadar iyi yerine getirdiğini yansıtmaktadır. Motivasyonel bir kavram olarak bağlılık, bireylerin görev performanslarını sürdürmelerindeki ısrar ve yoğunlukla ilgili olmalıdır. Bağlılık duyan çalışanlar daha dikkatli olacak ve iş görevlerine daha fazla odaklanacaklardır ve bu nedenle bağlılığın, görev performansı ile olumlu yönde ilişkili olması gerekir (Christian, Garza ve Slaughter, 2011: 100-101).

3.2.3.2. Bağlamsal Performans

Bağlamsal performans, örgütün temel teknik süreçleri aracılığıyla katkıda bulunmamakta ancak teknik çekirdeğin işlev görmesi gereken daha geniş örgütsel, sosyal ve psikolojik ortamı korumaktadır. Sosyal ve örgütsel ağın yaşayabilirliğini destekleyen ve teknik çekirdeğin içine gömülü olduğu psikolojik iklimi geliştiren faaliyetleri içerir (Motowidlo, Borman ve Schmit, 1997: 75-76). Bağlamsal faaliyetler önemlidir çünkü görev faaliyetleri ve süreçleri için katalizör görevi gören örgütsel, sosyal ve psikolojik bağlamı şekillendirerek örgütsel etkililiğe katkıda bulunur. Bağlamsal faaliyetler, resmi olarak işin bir parçası olmayan görev faaliyetlerini yerine getirmek için gönüllü olmayı ve görevlerin yerine getirilmesi için örgütteki diğer kişilere yardım etmeyi ve onlarla iş birliği yapmayı içerir (Borman ve Motowidlo, 1997: 100).

Borman ve Motowidlo (1993) bağlamsal performansın beş kategorisini tanımlamaktadır: (a) ekstra iş için gönüllü olmak; (b) hevesle ısrar etmek; (c) başkalarına yardım etmek ve onlarla iş birliği yapmak; (d) uygunsuz olsalar bile kurallara ve prosedürlere uymak ve (e) örgütsel hedefleri onaylamak, desteklemek ve savunmak (Hatrup, O'Connell ve Wingate, 1998: 307). Ayrıca bağlamsal performansın gizli yapısını açıklığa kavuşturmak amacıyla Coleman ve Borman (2000) ise üç davranış kategorisi belirlemiştir: (a) kişiler arası vatandaşlık performansı, (b) örgütsel vatandaşlık performansı ve (c) iş-görev bilinci. *Kişiler arası vatandaşlık performansı*, kurumdaki bireylere fayda sağlayan davranışlardan oluşur ve başkalarına yardım etme ve iş birliği yapma, iş arkadaşlarına yardım etme veya yardımcı olma, sosyal katılım, kişiler arası kolaylaştırma, fedakârlık ve nezaketi içerir.

Örgütsel vatandaşlık performansı, örgüte fayda sağlayan davranışlardan oluşur ve örgütsel kurallara ve prosedürlere uymayı; örgütsel hedefleri onaylamayı, desteklemeyi ve savunmayı; örgütsel değerlere ve politikalara uymayı; zor zamanlarda örgütte kalmayı ve örgütü dışarıya karşı olumlu bir şekilde temsil etmeyi ve sadakat, itaat, centilmenlik, sivil erdem ve vicdanlılık göstermeyi içerir. *İş-görev bilinci*, işe veya göreve yarar sağlayan davranışlardan oluşur ve kişinin kendi görev faaliyetlerini tamamlamak için gerektiğinde coşku ve ekstra çabayla devam etmesini, resmi olarak kendi işinin bir parçası olmayan görev faaliyetlerini yerine getirmek için gönüllü olmasını, işte ekstra çaba göstermesini, örgütsel iyileştirmeler önermesini, inisiyatif göstermesini ve ekstra sorumluluk üstlenmesini ve işlevsel katılım göstermesini içerir (Johnson, 2001: 985).

Bağlamsal performansın iki boyutu bulunmaktadır. *Kişiler arası yardımlaşma ve işe adama*. Kişiler arası yardımlaşmanın odaklandığı, örgütsel hedeflere ulaşmayı destekleyen ve çalışanlar arasındaki etkileşim ile ilgili davranışlardır. İşe adama ise bireylerin örgüt içinde kendilerine verilen işle ilgili rollerine karşı hissettikleri duygular, olumlu düşünceler, motive edici ve tatmin edici davranışlar ile işe yönelik bilişsel bir süreçtir (Şahin ve Kanbur, 2022: 8).

Davranışsal kategoriler geliştirmenin bir yolu, davranışsal bölümlerin örgütsel hedef başarısına katkıda bulunma veya onu azaltma nedenlerine göredir. Aslında bu, görev performansı ile bağlamsal performans arasındaki ayrımın temelidir. Görev davranışlarının ve bağlamsal davranışların örgütsel olarak arzu edilen veya istenmeyen olmasının nedenleri farklılık gösterir (Motowidlo, Borman ve Schmit, 1997: 75). Bağlamsal performans ve görev performansı arasındaki farklılıklar şunlardır:

1. Bağlamsal performans, tanımında ısrar etme ve gönüllülük gibi motivasyonel unsurları içerse de görev performansı, tanımında motivasyonel unsurları içermemektedir (Motowidlo, Borman ve Schmit, 1997: 76).
2. Görev performansının öncüllerinin bağlamsal performansın öncüllerinden farklı olması beklenir (Motowidlo, Borman ve Schmit, 1997: 75).

3. Görevsel ve bağlamsal davranışlar arasındaki ayrım, davranışsal bir bölümün örgüte katkısına ilişkin iki farklı açıklamaya dayanmaktadır. Görev davranışlarının olumlu katkı sunmasının nedeni, hammaddelerin mal veya hizmete dönüştürülmesine yardımcı olmaları veya doğrudan örgütün teknik çekirdeğine hizmet etmeleri ve buna göre üretim yapma kabiliyetini geliştirmeleridir. Bağlamsal davranışların olumlu katkıya sahip olma nedeni, teknik çekirdeğin etkili ve verimli bir şekilde çalışması için gerekli olan örgütsel, sosyal veya psikolojik ortamı korumalarıdır veya geliştirmeleridir. Her iki durumda da davranışların katkısı, örgütsel hedeflerin gerçekleştirilmesi üzerindeki nihai etkileri temsil eder ancak bu, oldukça farklı iki yolla gerçekleşir (Motowidlo, Borman ve Schmit, 1997: 76).

4. Görev performansı, ürün veya hizmet üretiminde doğrudan yer alan davranış kalıplarıdır. Ancak bağlamsal performans, görev etkinliklerinin gerçekleştirildiği psikolojik ve sosyal bağlamı destekleyen davranış kalıplarıdır (Stone-Romero, Alvarez ve Thompson, 2009: 104).

3.3. Bağlamsal Performans Davranışlarını Etkileyebilecek Değişkenler

Çalışanın bağlamsal performans davranışını etkileyebilecek değişkenler aşağıdaki gibi açıklanabilir:

3.3.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

Örgütsel vatandaşlık davranışı (ÖVD), isteğe bağlı olan, resmi ödüllendirme sistemi tarafından doğrudan veya açıkça tanınmayan ve toplamda örgütün etkin işleyişini destekleyen bireysel davranış olarak tanımlanmaktadır (Organ, 1997: 86). ÖVD beş yapıdan oluşmaktadır: Özgecilik, vicdanlılık, centilmenlik, nezaket ve sivil erdem. Bu davranışlar gönüllülük esasına dayanır yani çalışanın iş tanımının ve görevlerinin bir parçası değildir ancak performans üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir. ÖVD daha sonra görev performansının gerçekleştiği sosyal ve psikolojik ortamı destekleyen performans olarak yeniden nitelendirilmiştir. ÖVD sergileyen çalışanların, performansı teşvik etmek için öğrenme, yenilikler, yöneticilerle ve astlarla yüksek kaliteli ilişkiler gibi diğer hassas davranışlarda bulunmaları muhtemeldir (Atatsi, Stoffers ve Kil, 2019).

3.3.2. Bireysel Öğrenme

Bireysel öğrenme, eğitim, teşvikler, örgütsel normlar ve baskılar, bireysel değişkenlik, bireysel yetenek, sosyal çevrenin doğası gibi birçok faktör tarafından etkilenmektedir. Kişinin yeteneklerini, bilgisini ve dünya görüşünü genişleten ve derinleştiren kalıcı davranış değişiklikleridir ve temelinde sezgi bulunan bir süreçtir. Öğrenme deneyimi, uygulama, takdir edilme ve daha fazla öğrenmeye güdülenme şeklinde dört unsurdan oluşan bir döngü halinde ele alınabilir (Biçkes, 2011: 12).

İş yerinde bireysel öğrenme, bireylerin veya grupların ilgili bilgi, beceri ve duygu kümesini edinme, yorumlama, yeniden düzenleme, değiştirme veya özümseme yolu olarak tanımlanmaktadır. Aynı zamanda insanların kişisel ve ortak örgütsel yaşamlarında anlam inşa etme biçimlerinin de temelidir. Örgütsel öğrenme için önemli bir bileşen olan bireysel öğrenme, kendi kendine çalışma, gözlem ve teknoloji tabanlı eğitim yoluyla edinilir ve becerilerin, algıların, bilginin, tutumların ve değerlerin sergilenmesi yoluyla bir kişiye yansır. Bireysel öğrenmenin çalışan performansı üzerinde olumlu bir etkisi mevcuttur (Atatsi, Stoffers ve Kil, 2019).

3.3.3. Takım Öğrenmesi

Senge (1990) “Beşinci Disiplin” adlı kitabında *“takım halinde öğrenme hayati önem taşır. Çünkü modern organizasyonlarda temel öğrenme birimi bireyler değil takımlardır. İşin püf noktası buradadır; ekipler öğrenemediği sürece organizasyon da öğrenemez”* demektedir (Decuyper, Dochy ve Van den Bossche, 2010: 111-112).

Tanımlar, “sorular sorarak, geri bildirim arayarak, deneyler yaparak, sonuçlar üzerinde düşünerek ve hataları ya da eylemlerin beklenmedik sonuçlarını tartışarak karakterize edilen, süregelen bir düşünme ve eylem süreci” olarak takım öğrenmesinden, “grupun potansiyel davranış repertuvarında bir değişiklik” olarak takım öğrenmesine, “grup etkileşiminin hem süreçleri hem de sonuçları açısından” tanımlanan takım öğrenmesine kadar uzanmaktadır. Takım öğrenmesi, bir süreç olarak bireylerin deneyimler yoluyla bilgi edindikleri, paylaştıkları ve birleştirdikleri etkinlikleri içerir (Decuyper, Dochy ve Van den Bossche, 2010: 112).

Son zamanlarda, kurumlar kaldıraç etkisi için ekiplere bağımlı hale gelmiştir ve öğrenme odaklı ekipler daha fazla yetkinlik ve yenilikçi çözümler geliştirmek için yüksek standartlar belirleyebilmekte ve zorlu sorumluluklar üstlenebilmektedir. Takım halinde öğrenme, takımların büyümesini sağlar ve takımın bireysel üyelerine takım becerilerine, deneyimlerine, iletişimlerine ve bilgi kodlamalarına sahip olma fırsatı verir. Ampirik kanıtlar, takım öğrenmesinin performansla olumlu yönde ilişkili olduğunu göstermektedir (Atatsi, Stoffers ve Kil, 2019).

3.3.4. Yenilikçi İş Davranışı

Yenilikçi iş davranışı (YİD), örgütsel süreçlerin etkinliğini veya başarısını artırma suretiyle yeni ürün fikirleri, iş süreçleri, prosedürler ve teknolojiler içeren unsurları yapma yollarını göz önüne alan yeni fikirlerin oluşturulmasına, işlenmesine ve uygulanmasına yönelik tüm bireysel eylemler olarak ifade edilir (Ulu, 2019: 39).

Bireylerin sürekli yenilikçi eylemleri, kurumların gelişimi için kritik öneme sahiptir. YİD, rol performansını, grubu veya organizasyonu geliştirmek amacıyla bir iş rolü, grup veya organizasyon içinde fikirlerin kasıtlı olarak yaratılması, tanıtılması ve uygulanması olarak tanımlanmaktadır. YİD, fikir üretme, fikir geliştirme ve fikir gerçekleştirilmeden oluşan üç aşamalı bir davranış sürecidir. Fikir üretme aşamasında, bireylerin belirlenen sorunlara alışılmadık çözümler üretmesi ve bulması beklenir. Fikir geliştirme aşamasında, çalışan bu fikri desteklemek, teşvik etmek ve arkasında gerekli otoriteyi sağlamak için iş arkadaşlarının desteğini arar. Son olarak fikrin hayata geçirilmesi aşamasında, yenilikçi fikri iş rolü, grup veya kurum içinde uygulanabilecek veya deneyimlenebilecek bir prototipe veya modele dönüştürebilecek bir ekip oluşturma becerisi olmalıdır. YİD'nin, çalışanların beceri, bilgi ve yetkinlikleri tarafından sağlanacağı ve çalışan performansını olumlu yönde etkilediği görülmektedir (Atatsi, Stoffers ve Kil, 2019).

3.3.5. Lider-Üye Etkileşimi

Lider-üye etkileşimi (LÜE) teorisinin aslını oluşturan, liderin her astıyla farklı ikili ilişkiler geliştirmesi ve bu ilişkilerin lider ve ast davranışlarını etkilemesidir (Şahin, 2011: 278).

Bu teoride, liderin her bir astı ile kurduğu ilişkinin diğerlerine göre farklı olabileceği ve homojen olmadığı ileri sürülmektedir. Geleneksel liderlik yaklaşımlarında araştırma birimi lider ve/veya üyeler iken LÜE modelinde her ikisi arasındaki etkileşim araştırma birimi olarak ele alınmaktadır. Bu durumla ilişkili olarak geleneksel liderlik yaklaşımlarında ihmal edilen etkileşim süreci bu modelin konusunu oluşturmaktadır (Baş, Keskin ve Mert, 2010: 1016). LÜE, çalışan ile yönetici arasındaki alışverişin kalitesine odaklanır ve bu, duygusal desteğin derecesine ve değerli kaynakların alışverişine dayanır. LÜE, yönetici ve çalışanı, çalışanların performansını, esnekliğini, bağlılığını ve sorumluluklarını teşvik eden bir ilişki içinde birbirine bağlar. Bununla birlikte bu bağlantılar ya güven, açık iletişim ve paylaşım ile tanımlanan yüksek kaliteli lider-üye değişimine (grup içi) ya da ilişkiyi belirlenen iş sorumluluklarıyla sınırlayan düşük kaliteye (grup dışı) dayanmaktadır (Atatsi, Stoffers ve Kil, 2019).

LÜE ile ilgili çalışmalar yüksek nitelikli lider-üye ilişkilerinin organizasyonlar için önemini ortaya koymaktadır. Yüksek düzeydeki ast-üst etkileşiminin astın üstünden daha fazla destek görmesi, astın daha fazla iş tatmini duyması ve daha yüksek iş performansı sergilemesi, astın üstün verdiği kararları daha fazla etkilemesi ve daha düşük işgören devri ile ilişkili olduğu saptanmıştır. Aksine üstleriyle düşük düzeyde ilişki içinde olan üyelerin üste daha az ulaştıkları, daha az kaynağa sahip oldukları, daha kısıtlı bilgi edindikleri ve bu durumun iş tatminsizliğine yol açtığı, örgüte bağlılığı azalttığı ve işten ayrılma niyetini arttırdığı gözlenmektedir (Özutku, Ağca ve Cevrioğlu, 2008: 196).

3.3.6. Kişi-Örgüt Uyumu

Kişi-örgüt uyumu “en az bir varlığın diğerinin ihtiyaçlarını karşılaması veya benzer temel özellikleri paylaşmaları veya her ikisini birden paylaşmaları durumunda ortaya çıkan insanlar ve organizasyonlar arasındaki uyumluluk” olarak tanımlanmaktadır. Farklı türdeki bireylerin farklı türdeki örgütlere ilgi duyduğu temel önermesinden türetilen ve kişi-çevre uyumu üzerine daha geniş bir tartışma içinde yer alan kişi-örgüt uyumu, çalışanlar ve iş süreçleri arasındaki uyumun önemini ve bir örgütün kültürüne nüfuz eden tutarlı değerlerin kurumsallaştırılması yoluyla bir örgütsel kimlik

yaratmanın önemini vurgulamaktadır. Değer uyumu, kişi-örgüt uyumunun tanımlayıcı operasyonelleştirilmesi olarak yaygın bir şekilde kabul görmektedir. Kişi-örgüt uyumunun temelinde tutum, davranış ve diğer kişi düzeyindeki sonuçların birbirinden bağımsız olarak kişiden veya çalışma ortamından değil, ikisi arasındaki ilişkiden kaynaklandığı varsayımının yattığı belirtilmektedir (Morley, 2007: 110).

3.3.7. Örgüt Kimliğinin Gücü

Örgütsel kimlik, örgütün özünü oluşturan, diğer örgütlerden ayırt edilmesini sağlayan ve zaman içinde süreklilik gösteren örgütsel özelliklere ilişkin örgüt üyelerinin paylaştıkları inançlar olarak ifade edilir. Yani bir örgütün nasıl tanındığına ve hatırlandığına verilen anlamdır (Uğurlu ve Arslan, 2015: 73). Örgüt kimliği gücü yapısı teorik olarak örgütsel kimlik kavramından ayırt edilebilir çünkü bir örgütün kimliği, örgütün merkezi, kalıcı ve ayırt edici olduğuna inanılan temel özelliklerini kapsarken örgüt kimliği gücü, üyelerinin kimliği özel veya benzersiz olarak algılama derecesini yansıtır. Örgüt kimliğinin gücü, üyelerin örgütlerinin tarihini, geleneklerini, sembollerini, uygulamalarını ve felsefesini algılamalarında ortaya çıkmakta ve bu oluşan algılar üyeler tarafından derinlemesine paylaşılmaktadır (Cole ve Bruch, 2006: 587).

3.3.8. Örgütsel Prestij

Algılanan dışsal prestij, dışarıdaki insanların örgüt hakkında ne düşündüğüne ilişkin bir çalışanın inancı olarak ifade edilir (Ulu, 2011: 33).

Bir örgütün prestiji söz konusu olduğunda dışarıdaki insanlar örgütün farklı yanlarını düşünmektedirler. Öte taraftan içerideki çalışanlar örgütleri ve değerleri hakkında kendi görüşlerini geliştirmekte ve dışarıdakilerin örgütlerini nasıl gördüklerini değerlendirmektedirler. Bireysel düzeydeki bir değişken olan algılanan dışsal prestij, örgüt hakkında bilgiyi açığa çıkarmalarına bağlı olarak onun prestijine ilişkin bireylerin yorumları ve değerlemeleri ile ilgilidir. Dolayısıyla aynı örgütün çalışanlarının, onun dışsal prestijine ilişkin algıları farklılık gösterebilir (Ulu, 2011: 34).

Örgütsel prestij, mevcut çalışanların dış dünyanın örgütlerini nasıl gördüğüne ilişkin ortak algılarıyla ilgilidir. Çalışanlar, örgütlerinin statü ve prestijinin dış dünya tarafından ne kadar olumlu görüldüğünü düşünürlerse örgütlerine o kadar bağlı olurlar ve örgütle o kadar güçlü bir şekilde özdeşleşirler. Çalışmalar, örgütsel prestije ilişkin bireysel algının, çalışanların örgütle özdeşleşmesini ve öz saygısını güçlendiren olumlu bir etkisi olduğunu ortaya koymaktadır. Algılanan örgütsel prestij genellikle bireylerin örgüt hakkındaki bilgilere maruz kalmalarına dayalı olarak bir firmanın prestijine ilişkin yorumlarıyla ve değerlendirmeleriyle ilgili bireysel düzeyde bir değişken olarak ele alınmaktadır (Uen vd., 2013).

3.3.9. Örgütsel Bağlılık

Örgütsel bağlılık örgütler için hayati öneme sahiptir çünkü devamsızlığın, iş gücü devrinin ve üretkenliğin iyi bir göstergesidir. Örgütsel bağlılık; örgütün amaç ve değerlerine güçlü bir inanç ve kabul, örgüt adına kayda değer bir çaba gösterme isteği ve örgütsel pozisyonu korumak için güçlü bir istekten oluşmaktadır. Meyer ve Allen (1991) örgütsel bağlılığı üç boyuta ayırmaktadır: Duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık. *Duygusal bağlılık*, çalışanların örgütsel hedeflerin başarılmasına ilişkin inanç ve arzuları da dâhil olmak üzere örgüte duygusal olarak bağlanmalarını ifade eder. *Devam bağlılığı*, çalışanların örgütte kalmaya yönelik yükümlülük duygularını ifade eder. *Normatif bağlılık* ise çalışanların örgütten ayrılmak istemeleri durumunda katlanacakları maliyete dayanmaktadır (Almutairi, 2016: 233).

3.4. Psikolojik Ayrıcalık, İş Yerinde Negatif Dedikodu ve Bağlamsal Performans İlişkisinin Analizi

Bolino'ya (1999) göre “Bireyler izlenim yönetimi kaygılarına dayalı eylemlerde bulunduklarında tüm dikkatlerini eldeki göreve daha az adayabilirler. Sonuç olarak bu endişe çoğu zaman performanslarına zarar vermektedir.” Bolino doğruysa (a) örgütsel vatandaşlık davranışları ile performans değerlendirmeleri arasındaki pozitif bir ilişkiye, (b) örgütsel vatandaşlık davranışları ile görev performansı arasında olumsuz bir ilişkinin ve (c) örgütsel vatandaşlık davranışları ile kurumsal performans arasında negatif veya anlamlı olmayan bir ilişkinin eşlik edebileceğini göstermektedir. Yapılan çalışmanın sonuçları örgütsel vatandaşlık davranışlarının yalnızca onları sergileyen

bireyler için değil (örneğin, daha yüksek performans değerlendirmeleri ve daha fazla ödül almak) aynı zamanda örgüt için de (örneğin, artan üretkenlik ve verimlilik düzeyleri ve azalan maliyetler ve ciro) genel olarak işlevsel etkileri olduğunu göstermektedir. Ek olarak örgütsel vatandaşlık davranışlarında yüksek puan alma eğiliminde olan çalışanların görev performansında da yüksek puan alma eğiliminde oldukları görülmektedir. Dolayısıyla bazı çalışanlar iş arkadaşlarına ve/veya örgüte yardım etmek dışında nedenlerle de örgütsel vatandaşlık davranışı sergileyebilseler de bu durumun, bu davranışların bireysel ve örgütsel performans üzerindeki genel olumlu etkilerinden daha ağır basmadığı görülmektedir (Podsakoff vd., 2009: 132).

Borman ve Motowidlo (1997) görev ve bağlamsal faaliyetler arasında ayrım yapmış ve örgütsel vatandaşlık davranışı ve toplum yanlısı örgütsel davranış unsurlarını içeren bir bağlamsal performans sınıflandırması sunmuştur. Buna ilaveten kişiliğin bağlamsal performansı başarılı bir şekilde tahmin ettiğini gösteren verilerle birlikte, kişiliğin genel performansla orta düzeyde ilişkili olduğuna dair açıklama sunmaktadır. Ayrıca kişilik, genel performansın bağlamsal bileşenini tahmin ediyor olabilir. Hogan Kişilik Envanteri'ni kullanan çalışmalardan elde edilen sonuçlar, kişilik ile bağlamsal kriterler arasındaki korelasyonların, kişilik ve genel performans arasındaki korelasyonlardan daha yüksek olduğunu doğrulamıştır.

LePine ve Van Dyne'a (2001) göre vicdanlılık, dışa dönüklük ve uyumluluk, görev performansından çok ses davranışı ve iş birlikçi davranışla daha güçlü bir şekilde ilişkilidir. Ancak bilişsel yetenek, ses davranışı veya iş birlikçi davranıştan ziyade görev performansı ile daha güçlü bir şekilde ilişkilidir.

Edwards ve arkadaşları (2008) iş tatmini ile görev ve bağlamsal performans arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Sonuçlar, genel iş tatmini ile görev ve bağlamsal performans arasındaki ilişkilerin aynı olduğunu göstermiştir. Ancak iş tatmininin boyutları dikkate alındığında farklı ilişkiler ortaya çıkmıştır. Denetimden duyulan memnuniyet ile bağlamsal performans arasında görev performansına kıyasla daha güçlü bir ilişki ortaya çıkmıştır. Buna karşılık işten duyulan memnuniyet ile görev performansı arasında bağlamsal performansa kıyasla daha güçlü bir ilişki vuku bulmuştur.

Literatürde psikolojik ayrıcalık üzerinde yapılan çalışmaların yöneticiler, çalışanlar ve örgütler için önemli bir konu haline geldiği gözlenmektedir. Önceki araştırmaların bulguları, yüksek psikolojik ayrıcalığa sahip çalışanlar beklentilerinin karşılanmadığını algıladığında iş performansının düştüğünü ve iş yerinde aykırı davranışların arttığını ortaya koymuştur. Yine psikolojik ayrıcalık algılayan çalışanlar diğerlerine göre daha egoist ve narsist bir yapıya sahip oldukları için örgütten beklentilerinin karşılanmadığını algılayıp örgüte karşı zarar verici davranışlarını arttırabilir (Akbiyık, 2018: 235-241).

Akbiyık (2018) beyaz yakalı işgörenler üzerinde psikolojik ayrıcalığın üretkenlik karşıtı davranışlar üzerindeki etkisi ile bu etkide psikolojik sözleşmenin ihlal edilmesinin aracı rolünü incelemiştir. Sonuçlarda, psikolojik ayrıcalığın üretkenlik karşıtı davranışları anlamlı ve pozitif yönde etkilediği saptanmıştır. Ayrıca psikolojik sözleşmenin ihlal edilmesinin bu ilişkide kısmi aracılık rolü oynadığı tespit edilmiştir.

Seçkin (2018) Malatya ilinde gıda ve tekstil sektöründe faaliyet gösteren orta ve büyük ölçekli işletmelerde idari birimlerde görev yapmakta olan ve yönetici kadrosunda olmayan çalışanlar üzerinde yürüttüğü çalışmada, iş yerinde algılanan dedikodunun psikolojik rahatlık ve sorumluluk üstlenme davranışı üzerine etkilerini incelemiştir. Sonuçlar, iş yerinde algılanan dedikodunun hem psikolojik rahatlık hem de sorumluluk üstlenme davranışı üzerinde negatif bir etkiye sahip olduğunu ortaya koymuştur.

Akın ve Akın (2019) Gaziantep Üniversitesi Turizm Uygulama Otelі çalışanları ve yöneticileri üzerinde informal iletişim ile ilgili bir araştırma yapmışlardır. Çalışmada otel çalışanları ve yöneticileriyle yüz yüze görüşmeler yapılmıştır. Sonuçlar, informal iletişimin yaygın kullanımının farklı gruplar içerisinde yer alan çalışanlar arasında güven bağının azalmasına, çalışanların motivasyonlarının ve performanslarının düşmesine neden olduğunu ortaya koymuştur. Ayrıca informal iletişimin yaygın kullanımının örgütün yönetsel başarısını ve itibarını zayıflattığı hem yönetimin etkinliğini hem de çalışanların performanslarını negatif yönde etkilediğini tespit etmişlerdir.

Durmuş, Kırılmaz ve Akboğa (2020) Sakarya ilinde faaliyet gösteren hastanede çalışan hemşireler üzerinde iş performansı ile dedikodu düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Bulgulara göre hemşirelerin dedikodu işlev algıları ile performans algıları arasında negatif ama anlamlı olmayan ilişki gözlenmiştir. Ancak dedikodu alt boyutundan etkileme boyutu ile hemşirelerin performansları arasında negatif ve anlamlı ilişki saptanmıştır.

Kaynakların korunması teorisine göre kaynak koruma veya kaynak edinme motivasyonu ile desteklenen bireyler, stresli durumlarla başa çıkmak için kaynakları (zaman, fiziksel enerji, duygusal enerji ve dikkat dâhil) edinmeye, korumaya ve elde tutmaya çalışırlar. Spesifik olarak negatif dedikodular düşük seviyelerden orta seviyelere doğru ilerledikçe kaynak koruma motivasyonuna uygun olarak hedef çalışanın görev performansının düşebileceği öne sürülmektedir. Ancak insanlar sadece kaynağı koruyarak stres etkenine yanıt vermemektedir. Gelecekteki olası kaynak kayıplarına karşı korunmak için proaktif davranabilirler. Negatif dedikodular orta seviyeden yüksek seviyelere çıktıkça kaynak edinme motivasyonu hedef çalışanı tahrip olan imaj ve itibarı telafi etme umuduyla yüksek performans göstermeye sevk etmektedir (Xie vd., 2020: 390). Bu bağlamda Xie ve arkadaşları (2020) Güney Çin'deki büyük ölçekli beş işletme çalışanları örnekleminde, algılanan örgütsel desteğin moderatör olduğu bir modelde negatif iş yeri dedikodusu ile görev performansı arasındaki eğrisel ilişkiyi incelemişlerdir. Bulgular, algılanan negatif iş yeri dedikodusu ile görev performansı arasında eğrisel (U şeklinde) bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Dahası algılanan örgütsel destek, eğrisel ilişkiyi yumuşatmıştır böylece eğrisel ilişki, daha düşük algılanan örgütsel desteğe sahip olanlar arasında daha belirgin hale gelmiştir.

Kuo ve arkadaşları (2015) Tayvan'daki çeşitli sektörlerdeki kişiler üzerinde iş yerinde dedikodu ile çalışan davranışları arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Bulgular, işle ilgili dedikodunun çalışan sinizmini öngördüğünü ve psikolojik sözleşme ihlali ile sinizm arasındaki ilişkiye aracılık ettiğini ve işle ilgili olmayan dedikodunun çalışan sinizmine benzer ancak daha zayıf bir etki gösterdiğini ortaya koymuştur.

Kong (2018) farklı sektörlerde faaliyet gösteren ve çeşitli iş türlerine sahip yedi şirketin tam zamanlı çalışanları örnekleminde, benlik kavramı aracılığıyla algılanan negatif iş yeri dedikodusunun çalışanların rol içi davranışları ve örgütsel vatandaşlık davranışları üzerindeki etkilerini incelemiştir. Bulgular, algılanan negatif iş yeri dedikodusunun, çalışanların rol içi davranışlarını ve örgütsel vatandaşlık davranışlarını negatif yönde etkilediğini ortaya koymuştur. Benlik kavramının algılanan negatif iş yeri dedikodusu ile çalışanların davranışları arasındaki ilişkide aracı bir rol oynadığını belirlemiştir. Çalışanların düşmanca atıf ön yargısının, algılanan negatif iş yeri dedikodusu ile benlik kavramı arasındaki ilişkiyi ılımlaştırdığını ve algılanan negatif iş yeri dedikodusu ile çalışanların davranışları arasındaki ilişkide benlik kavramının aracılık etkisini de ılımlaştırdığını ortaya koymuştur.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

METODOLOJİ VE BULGULAR

4.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Psikoloji, sosyal psikoloji, sosyoloji, yönetim ve örgütsel davranış gibi farklı disiplinler ayrıcalık kavramını kendi bakış açılarıyla incelemektedir (Jordan, Ramsay ve Westerlaken, 2017). Psikoloji biliminde ayrıcalık kavramı narsisizmin alt boyutu olarak uzun süredir üzerinde çalışılan bir konu olmasına rağmen örgütsel davranış ve yönetim literatüründe psikolojik ayrıcalık yeni bir inceleme alanı olarak karşımıza çıkmaktadır (Campbell vd., 2004).

Psikolojik ayrıcalık, kişinin ayrıcalıklı muameleyi hak ettiğine ve sosyal yükümlülüklerden feragat edilebileceğine dair istikrarlı ve yaygın bir inancı ifade eder. Psikolojik ayrıcalık narsisizme, kişiler arası çatışmalara, bencil davranışlara, saldırgan davranışlara vb. yol açabilir. Yaşam deneyimi, ebeveynlik stilleri, bağlanma stilleri, sosyal ekonomik statü, örgüt ortamları gibi durumsal faktörlerden ve öznel yapı, eşitlikçi değerler, kendine şefkat gibi bireysel faktörlerden etkilenebilir (Bai vd., 2017). Ancak psikolojik ayrıcalığın negatif iş yeri dedikodusu ve bağlamsal performans ile ilişkilerinin henüz incelenmediği görülmektedir.

Negatif iş yeri dedikodusu, bir çalışan hakkında diğer iş arkadaşları tarafından yapılan olumsuz yorumları ifade eder. İş yerinde negatif dedikodu algılayan çalışanların, dışarıdan gelen olumsuz değerlendirmeleri kendi öz değerlendirmeleriyle birleştirmelerinin olası olduğu ve bunun da davranışlarını olumsuz yönde etkilediği düşünülmektedir (Kong, 2018). Negatif iş yeri dedikodusu doğası gereği olumsuz ve gizlidir, örneğin hassas, özeldir veya kamuya açık değildir ve dedikodu olarak

tartışılan bilgiler özel olmalıdır. Negatif iş yeri dedikodusunun, kişilere ve kuruluşlara zarar vermeyi amaçlayan kötü niyetli bir suistimal biçimi olduğuna yaygın olarak inanılmaktadır (Huaiying, 2024).

İş yerinde negatif dedikodu, çalışanların itibarına ve meslektaşlarıyla ilişkilerine zarar verir. Dedikoduya maruz kalmak hedefin başkalarına kolayca güvenmediği anlamına gelir ve iş arkadaşlarıyla iş birliğini engeller. Ayrıca dedikodunun hedefi olan kişilerin daha fazla psikolojik stres yaşaması muhtemeldir ve bu da iş motivasyonu, iş verimliliği, iş tatmini ve yenilikçilik üzerinde olumsuz bir etki yaratır (Liu vd., 2020). Negatif dedikodu hedefiyle ilgili olarak her ne kadar pek çok hedef (örneğin yöneticiler, yönetim) hakkında dedikodu yapılsa da iş arkadaşları da günlük iş hayatında çok yaygın dedikodu hedefleridir. Ayrıca çoğunlukla iş yeri dışında olan diğer potansiyel dedikodu hedeflerinden (örneğin, kurumsal yetkililer, müşteriler) farklı olarak iş yerindeki iş arkadaşları hakkında dedikodu yapmayı, iç grup özellikleri (grup çeşitliliği ve yapısı gibi) etkilemektedir (Kim vd., 2021). Literatürde Dlamani, Zhou ve Kwamboka (2018) turizm işletmelerinde negatif iş yeri dedikodusunun bağlamsal performansı negatif etkilediğini; Khairy ve Elzek (2024) işe bağlanmayı azaltarak iş performansını negatif etkilediğini tespit etmişlerdir. Önceki araştırmalarda daha çok negatif iş yeri dedikodusu ile işe bağlanma (Ugwu vd., 2022), bilgi paylaşma (Li vd., 2023), üretken olmayan davranışlar (Naeem vd., 2020) ve örgütsel vatandaşlık davranışı (Kong, 2018) arasındaki ilişkiler üzerinde durulmuştur. Öte yandan sadece Zhao ve arkadaşları (2024) psikolojik ayrıcalığın, negatif iş yeri dedikodularının görev yönelimi üzerindeki olumsuz etkisini güçlendirdiğini saptamışlardır.

Mevcut literatürün zenginliğine rağmen iş yerinde negatif dedikodunun konaklama işletmelerindeki ön büro çalışanları üzerindeki etkilerine çok az dikkat edilmektedir. Oysa konaklama işletmelerinde örgütsel itibar kadar çalışanların itibarı, motivasyonu, verimliliği ve üretkenliği de oldukça önemlidir. İş yerinde negatif dedikodu ast-üst ilişkilerinin kalitesini düşüreceği için bağlamsal performansı olumsuz etkilemektedir. Örgütlerin doğal bir parçası olan dedikodunun yukarıda belirtilen sonuçlara sahip olduğu göz önüne alındığında iş yerinde dedikodu yapmanın nedenlerini ve etkilerini

ortaya koymak gereklidir. Bu nedenle çalışmada yöneticiler ve iş arkadaşları hakkındaki negatif dedikodulara odaklanılmaktadır.

Sosyal bilgi işleme teorisine (Salancik ve Pfeffer, 1978) göre bireyler karşılaştıkları sosyal durumları, geçmişte bilgi birikimlerinden ve deneyimlerinden oluşan veri tabanlarında değerlendirmektedirler. Karşılaştıkları olaylar doğrultusunda bir dizi ipucu almakta ve daha sonra bireylerin bilgi birikimleri ve geçmiş deneyimleri bu ipuçlarını nasıl değerlendireceklerini belirlemektedir (Şenol ve Metin, 2019). Sosyal bilgi işleme teorisine dayanarak bu çalışmada, psikolojik ayrıcalığın aracı olduğu bir modelde negatif iş yeri dedikoduları ile bağlamsal performans arasındaki ilişkiler incelenmektedir.

Bu araştırma, iş yerindeki negatif dedikoduların konaklama işletmelerindeki ön büro çalışanlarının bağlamsal performansını nasıl etkilediğine odaklanmaktadır. Öncelikle hizmet kuruluşları, iş yerindeki yakın temas ve yoğun etkileşimler nedeniyle genellikle iş yerinde negatif dedikodular için elverişli ortam oluşturur. Konaklama sektörü Nevşehir ilinin yerel ekonomide yaratılan katma değer en büyük payını elde ettiği için çok fazla ilgi görmektedir. Konaklama sektöründe işten ayrılma niyetinin ve iş gücü devrinin nispeten yüksek olduğu kabul edilen bir gerçektir. Bu nedenle negatif iş yeri dedikodusunun olumsuz etkilerinin incelenmesi oldukça önem arz etmektedir. Bundan dolayı sosyal bilgi işleme teorisine dayanarak kişisel özelliklerden psikolojik ayrıcalığın aracı olduğu bir modelde negatif iş yeri dedikodusunun bağlamsal performansı nasıl etkileyebileceği incelenmektedir. Bu araştırma, negatif iş yeri dedikodusu, psikolojik ayrıcalık ve bağlamsal performans arasındaki karmaşık etkileşime ışık tutmakta ve bunların iş performansı üzerindeki birleşik etkilerine ilişkin yeni bir bakış açısı sunmaktadır. Sadece iş yeri iletişimiyle ilgili mevcut literatürü zenginleştirmekle kalmamakta aynı zamanda kişilik özelliklerinin çalışanların tepkilerini ve tepkilerinin sonuçlarını şekillendirmedeki rolünün anlaşılmasını da genişletmektedir. Bununla birlikte negatif iş yeri dedikodularının çalışanlar üzerindeki olumsuz etkilerini azaltmak için yönetsel ve sosyal destek mekanizmaları konusunda yol gösterici nitelikte bir çalışmadır.

4.2. Araştırmanın Yöntemi

Bu çalışmanın yöntem kısmında araştırmanın örnekleme, veri toplama araçları, model ve hipotez geliştirme ve veri analiz yöntemleri üzerinde durulmaktadır.

4.2.1. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Araştırmanın evrenini, TR71 Bölgesinde (Aksaray, Kırıkkale, Kırşehir, Nevşehir ve Niğde) faaliyet gösteren turizm belgeli konaklama işletmelerinin ön büro departmanındaki çalışanları ve yöneticileri oluşturmaktadır. Fakat zaman, ekonomik sorunlar ve maliyet nedeniyle örneklem seçimine gidilmiştir. Araştırmanın örnekleme, Nevşehir ilindeki turizm belgeli konaklama işletmelerinin ön büro çalışanları ve yöneticileri olarak belirlenmiştir (n= 305). Nevşehir ilinin örneklem olarak seçilmesinin iki nedeni bulunmaktadır. Birincisi bölgedeki diğer illere göre daha fazla turizm belgeli konaklama işletmesinin faaliyet göstermesidir. İkincisi vasıflı olmayan çalışanların performansa yeterince katkı sunmayan davranışlarına rağmen Türkiye ekonomisine turizmde daha çok katma değer yaratmasıdır.

Bu konaklama işletmelerinin ön büro departmanındaki çalışan sayısı (evren) bilinmediğinden %95 güven aralığında (Z) ve %5 hata payı (e) ile Cochran (1977) tarafından önerilen örneklem hesaplama formülü ($S = Z^2 p (1-p) / e^2$) ile örneklem büyüklüğü 384 olarak belirlenmiştir.

Araştırmada veriler yapılandırılmış bir anket kullanılarak toplanmıştır. Ankette, çalışanların ve çalıştıkları işletmelerin isminin gizli tutulacağı ve bilimsel çalışmada kullanılmayacağı ifade edilmiştir. Anketler, bizzat araştırmacı tarafından kişisel görüşmelerle ve bırakma-alma yöntemi kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Çalışmada kolayda örnekleme yöntemi tercih edilerek konaklama işletmelerinin ön büro çalışanlarına bizzat araştırmacı tarafından 500 anket formu elden dağıtılmıştır. Çalışmada katılımcılardan 332 anket geri dönmüştür. Fakat ölçeklerin güvenilirliğini sağlamak için katılımcıların her bir ögenin %50'sinden fazlasına yanıt veremediği 7 adet anket, mantıksız tekrarlayan yanıtlar içeren 12 adet anket ve aşırı uç değer barındırıp normal dağılımı ihlal eden 8 adet anket veri setinden çıkarılmıştır. Neticede araştırmada hipotezleri test etmek için veri analizinde bilimsel olarak kullanılabilir 305

anket toplanmıştır. Anketlerin geri dönüş oranı %61'dir. Benzer çalışmalara göre bu oran, sosyal bilimlerde örnekleme temsiliyet açısından yeterli görülmektedir (Grosser, Lopez-Kidwell ve Labianca, 2010).

4.2.2. Veri Toplama Araçları

Bu çalışmada veriler, önceki araştırmalarda geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiş olan Psikolojik Ayrıcalık, İş Yerinde Negatif Dedikodu ve Bağlamsal Performans Ölçeği'nden oluşan yapılandırılmış bir anket vasıtasıyla toplanmıştır. Kullanılan ölçeklere dair ayrıntılı bilgiler aşağıdaki gibidir:

Konaklama işletmelerinin ön bürolarında görev alan katılımcıların iş yerinde negatif dedikoduya ilişkin algılarını ortaya koymak için Brady, Brown ve Liang (2017) tarafından geliştirilen İş Yerinde Negatif Dedikodu Ölçeği (10 ifade) kullanılmıştır. Bu ölçek 7'li Likert tipidir (1= Hiçbir Zaman, 2= 2-3 Ayda Bir, 3= Ayda Bir, 4= 2-3 Haftada Bir, 5= Haftada Bir, 6= Günde Bir, 7= Günde Bir Kereden Fazla). Örnek ifade: "Bir iş arkadaşşıma, yöneticinin yaptığı bir şey hakkında olumsuz bir izlenime sahip olup olmadığını sordum."

Katılımcıların psikolojik ayrıcalığa ilişkin eğilimlerini belirlemek için Campbell ve arkadaşları (2004) tarafından geliştirilen Psikolojik Ayrıcalık Ölçeği'nden (9 ifade) faydalanılmıştır. Bu ölçek 7'li Likert tipidir (1= Kesinlikle Katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3= Kısmen Katılmıyorum, 4= Kararsızım, 5= Kısmen Katılıyorum, 6= Katılıyorum, 7= Kesinlikle Katılıyorum). Örnek ifade: "Dürüstçe söyleyebilirim ki kurumumda diğer kişilerden daha fazlasını hak ediyorum."

Katılımcıların bağlamsal performans düzeylerini ölçmek için Van Scotter ve Motowidlo (1996) tarafından tasarlanan Bağlamsal Performans Ölçeği (15 ifade) kullanılmıştır. Bu ölçek de 7'li Likert tipidir (1= Kesinlikle Katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3= Kısmen Katılmıyorum, 4= Kararsızım, 5= Kısmen Katılıyorum, 6= Katılıyorum, 7= Kesinlikle Katılıyorum). Örnek ifade: "Çalışanlar/çalışma arkadaşlarım başarılı oldukları zaman methederim."

Anketin son bölümünde konaklama işletmelerindeki ön büro çalışanlarının demografik özellikleri ile ilgili sorular bulunmaktadır. Ölçeklerin tümünün geçerliliği ve güvenilirliği bu çalışmada test edilmiş olup Tablo 4.2’de, Tablo 4.3’te ve Tablo 4.4’te sunulmuştur.

4.2.3. Model ve Hipotez Geliştirme

Literatürde çok az sayıda çalışmada turizm işletmelerinde negatif iş yeri dedikodusunun bağlamsal performans (Dlamani, Zhou ve Kwamboka, 2018) ve iş performansı (Khairy ve Elzek, 2024) üzerindeki etkileri incelenmiştir. Bu çalışmalar negatif iş yeri dedikodusunun hem bağlamsal performansı hem de işe bağlanmayı azaltarak iş performansına negatif etki ettiğini ortaya koymuştur. Önceki çalışmalar daha çok negatif iş yeri dedikodusunun işe bağlanma (Ugwu vd., 2022), bilgi paylaşma (Li vd., 2023), iş yerindeki üretken olmayan davranışlar (Naeem vd., 2020), örgütsel vatandaşlık davranışı (Kong, 2018) ve prososyal davranışlar (Guang vd., 2024) ile ilişkilerine odaklanmıştır. Aynı zamanda olumlu örgütsel iklimde ve duygusal bağlılığın yüksek olduğu durumlarda psikolojik ayrıcalık ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif ilişki tespit edilmiştir (Schwarz vd., 2023). Konaklama işletmeleri ön büro çalışanları örnekleminde negatif iş yeri dedikoduları ve psikolojik ayrıcalığın bağlamsal performans ve benzer kavramlarla ilişkilerini ele alan sınırlı sayıda çalışmanın bulgularından yola çıkarak bu iki yapının bağlamsal performans ilişkisine dair ileri sürülen hipotezler aşağıdaki gibidir:

Hipotez 1: Yönetici hakkındaki negatif iş yeri dedikodusu bağlamsal performans üzerinde negatif yönlü ve anlamlı etkiye sahiptir.

Hipotez 2: İş arkadaşı hakkındaki negatif iş yeri dedikodusu bağlamsal performans üzerinde negatif yönlü ve anlamlı etkiye sahiptir.

Hipotez 3: Psikolojik ayrıcalık, bağlamsal performans üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı etkiye sahiptir.

Literatürde sadece Zhao ve arkadaşları (2024) negatif iş yeri dedikodularının bilgi saklama davranışlarıyla pozitif ilişkili olduğunu ve bu ilişkiye görev yöneliminin aracılık ettiğini göstermişlerdir. Ayrıca psikolojik ayrıcalığın, negatif iş yeri

dedikodularının görev yönelimi üzerindeki negatif etkisini güçlendirdiğini belirlemişlerdir. Ancak iş yerinde negatif dedikoduların görev yönelimi yoluyla bilgi saklama davranışları üzerindeki dolaylı etkisi, psikolojik ayrıcalık düzeyi yüksek çalışanlar için düşük düzeyde psikolojik ayrıcalığa sahip çalışanlara göre daha güçlüdür. Yine Wantaate (2019) kişiliğin karanlık özellikleri ile negatif iş yeri dedikodusu ilişkisinde takipçi öz saygısının aracı rolünü incelemiştir. Bu çalışmanın bulguları hem narsisizmin hem de makyavelizmin negatif dedikodu ile pozitif ve anlamlı ilişki içinde olduğunu ancak psikopatinin negatif dedikodu ile pozitif ama anlamlı olmayan bir ilişki içinde olduğunu ortaya koymuştur. Bu çalışmalardan hareketle ileri sürülen hipotezler aşağıdaki gibidir:

Hipotez 4: Yönetici hakkındaki negatif iş yeri dedikodusu psikolojik ayrıcalık üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı etkiye sahiptir.

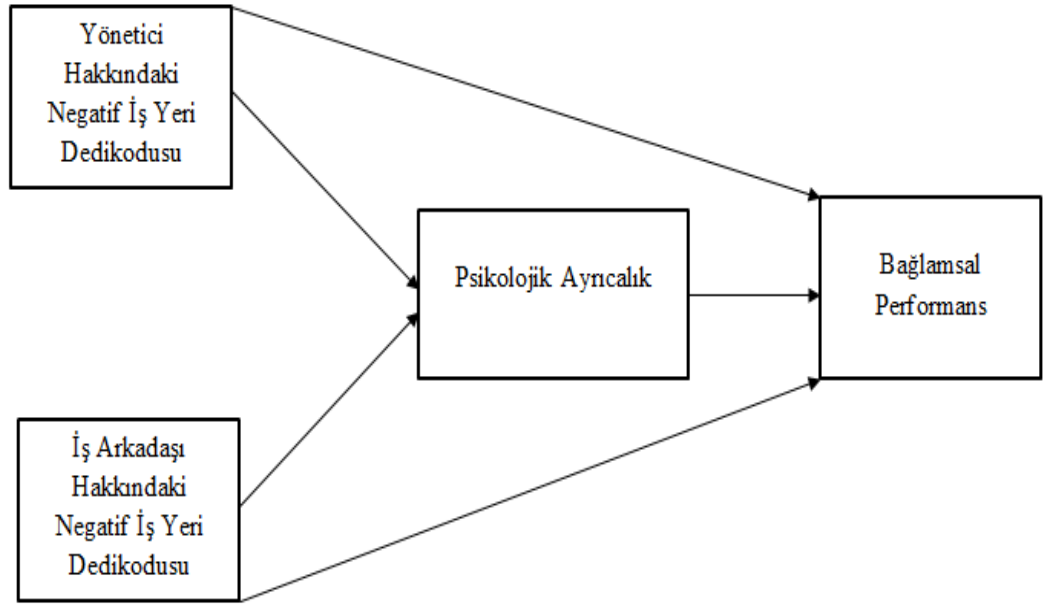
Hipotez 5: İş arkadaşı hakkındaki negatif iş yeri dedikodusu psikolojik ayrıcalık üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı etkiye sahiptir.

Literatürde Zhao ve arkadaşları (2024) psikolojik ayrıcalığın, negatif iş yeri dedikodularının görev yönelimi üzerindeki olumsuz etkisini güçlendirdiğini saptamışlardır. Yani psikolojik ayrıcalık bu ilişkiye aracılık etmiştir. Benzer şekilde Uçan ve Avcı (2023) istismarcı yönetim ile örgütsel dedikodu ilişkisinde kişiliğin karanlık özelliklerinin aracı rolünü incelemişlerdir. Bulgular, psikolojik ayrıcalıkla yakından ilişkili olan narsisizmin istismarcı yönetim ile bilgi toplama dedikodusu arasındaki ilişkiye aracılık ettiğini ortaya koymuştur. Bu çalışmalar referans alınarak psikolojik ayrıcalığın negatif iş yeri dedikoduları ile bağlamsal performans arasındaki ilişkilere aracılık edebileceğine dair ileri sürülen hipotezler aşağıdaki gibidir:

Hipotez 6: Psikolojik ayrıcalık, yönetici hakkındaki negatif iş yeri dedikodusu ile bağlamsal performans arasındaki ilişkide aracı etkiye sahiptir.

Hipotez 7: Psikolojik ayrıcalık, iş arkadaşı hakkındaki negatif iş yeri dedikodusu ile bağlamsal performans arasındaki ilişkide aracı etkiye sahiptir.

Bu çalışmada önerilen kavramsal araştırma modeli aşağıdaki gibidir:



Şekil 4.1. Önerilen Kavramsal Araştırma Modeli

4.2.4. Veri Analiz Yöntemleri

Çalışmada veri analizlerine geçmeden önce veriler bir tarama sürecinden geçirilmiştir. *Birincisi* yukarıda ifade edilen gerekçelerle çalışmada öncelikle katılımcılardan gelen 19 anket veri seti dışında bırakılmıştır. Veri setinde ilk olarak kayıp veri ataması yapıldıktan sonra anket sayısı 200'den fazla olduğundan ve veri analizinde yapısal eşitlik modellemesinde maksimum olabilirlik tahmini yöntemi kullanıldığından normal dağılım varsayımını doğrulamak için Hair ve arkadaşlarına (2013) göre Mahalanobis uzaklığı değerleri [Mahalanobis D (31) 44,971, $p < .001$] hesaplanarak aşırı uç değer barındıran 8 adet anket daha çıkarılmıştır. Ayrıca hesaplanan çarpıklık değerlerinin -2.083/2.057 aralığında ve basıklık değerlerinin de -1.303/2.906 aralığında olduğu gözlenmiştir. Çarpıklık değerleri ± 3 'ten düşük ve basıklık değerleri ± 7 'den düşük olduğu için normal dağılım varsayımının karşılandığı söylenebilir (George ve Mallery, 2010; Kline, 2011).

İkinci olarak normal dağılım varsayımı karşılandıktan sonra Anderson ve Gerbing (1988) prosedürü benimsendiği için önce araştırmanın modelinde yer alan tüm yapıların güvenilirliği ve geçerliliğini test etmek için doğrulayıcı faktör analizi (DFA)

yardımıyla bir ölçüm modeli geliştirilmiştir. Daha sonra bu ölçüm modeli bulguları temel alınarak araştırmanın hipotezleri ve modelini test etmek için aracı değişkenli yapısal eşitlik modellemesinden (YEM) faydalanılmıştır.

4.3. Bulgular

4.3.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Araştırmaya katılan konaklama işletmelerindeki ön büro çalışanlarının ve yöneticilerinin demografik özellikleri ile ilgili bulgular Tablo 4.1’de verilmiştir. Katılımcıların %66,6’sı erkek ve %33,4’ü kadındır. Katılımcıların %65,2’si bekârdır. Katılımcıların yaklaşık üçte biri fakülte mezunudur. Katılımcıların %58’inin 29 yaş ve aşağısında olduğu anlaşılmaktadır. Katılımcıların yaklaşık %50’sinin 6 yıl ve daha fazla iş deneyimine sahip olduğu görülmektedir. Katılımcıların yaklaşık %25’i ön bürodaki yöneticilerdir ve %75’i ise ön büro çalışanlarıdır.

Katılımcıların %25,3’ünün beş yıldızlı, %21’inin dört yıldızlı, %18,7’sinin üç yıldızlı ve %35’inin diğer (Butik, iki yıldızlı, pansiyon vb.) otellerde çalıştıkları görülmektedir. Bu otellerin %37’si Göreme’de, %19,3’ü Ürgüp’te, %14,1’i Uçhisar’da, %13,1’i Nevşehir merkezde, %12,5’i Avanos’ta, %3’ü Ortahisar’da ve %1’i Nar’da faaliyet göstermektedir.

Otellerin %56,4’ü 10 ve daha az çalışana sahiptir. Otellerin %5,9’u 51 ve daha fazla çalışana sahiptir.

Tablo 4.1. Araştırmaya Katılan Ön Büro Çalışanlarının Demografik Özellikleri

Demografik Özellikler	f	%	Demografik Özellikler	f	%
Cinsiyet			Otelin Niteliği		
Erkek	203	66,6	Beş yıldız	77	25,3
Kadın	102	33,4	Dört yıldız	64	21,0
Medeni Durum			Üç yıldız	57	18,7
Evli	106	34,8	Diğer (Butik otel, İki yıldız, Pansiyon vb.)	107	35,0
Bekâr	199	65,2	Otelin Çalışan Sayısı		
Eğitim Durumu			10 ve daha az	172	56,4

İlköğretim	4	1,3	11-25 arası	73	23,9
Lise	87	28,5	26-50 arası	42	13,8
Meslek Yüksekokulu	74	24,3	51 ve daha fazla	18	5,9
Fakülte	103	33,8			
Lisansüstü	37	12,1			
Yaş Durumu			Otelin Bulunduğu Yer		
24 yaş ve aşağısı	85	27,9	Merkez	40	13,1
25-29 yaş arası	92	30,2	Avanos	38	12,5
30-34 yaş arası	60	19,7	Ürgüp	59	19,3
35-39 yaş arası	29	9,5	Göreme	113	37,0
40-44 yaş arası	18	5,9	Uçhisar	43	14,1
45-49 yaş arası	12	3,9	Ortahisar	9	3,0
50 yaş ve üzeri	9	3,0	Nar	3	1,0
İş Deneyimi			Ön Büro Personelinin Pozisyonu		
0-1 yıl arası	43	14,1	Yönetici veya Müdür	52	17,0
2-5 yıl arası	115	37,7	Ön Büro Şefi veya Sorumlusu	24	7,9
6-10 yıl arası	74	24,3	Resepsiyon Yöneticisi veya Şefi	11	3,6
11-15 yıl arası	39	12,8	Resepsiyonist	201	65,9
15 yıldan fazla	34	11,1	Diğer (Bellboy, Bellkaptan, Guest Relations, Shift Lider, Teknik Ön Büro, Satış vs.)	17	5,6

4.3.2. Ölçüm Modelinin Geliştirilmesi

Araştırma modelindeki yapıları ölçmek için önceki çalışmalardan kullanılan ölçeklerin farklı kültür ve koşullarda yapıları ölçtüğü göz önüne alındığından bu ölçeklerin güvenilirlik ve geçerlilikleri bu çalışmada da test edilmiştir. Bu nedenle Anderson ve Gerbing (1988) prosedürü esas alınarak ilk olarak bu ölçeklerin güvenilirliğini ve geçerliliğini test etmek için bir ölçüm modeli geliştirilmiştir.

Bu çalışmada ilk olarak DFA yardımıyla modeldeki yapıların geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiştir. Modelde 34 ifade iyi eşleşmiş gizil yapılara yüklenmiş ve korelasyon göstermelerine izin verilmiştir. Başlangıçtaki ölçüm modelinin bazı uyum iyiliği değerleri istenen düzeyde değildir ($\chi^2/sd=2,230$; GFI= ,817; AGFI= ,790; IFI: ,890; TLI= ,880; CFI= ,889; SRMR= 0,0632; RMSEA= 0,064). Bu nedenle öncelikle

düşük faktör yüklerine sahip PA1, PA5 ve PA8 ifadeleri Psikolojik Ayrıcalık Ölçeği'nden çıkarılmıştır. Daha sonra modeldeki Psikolojik Ayrıcalık Ölçeği'nin ifadelerinden PA2 ile PA3'e ait e2 ve e3 hata terimleri arasında; yönetici hakkındaki İş Yerinde Negatif Dedikodu Ölçeği'ndeki ifadelerden YND11 ile YND13'e ait e11 ve e13 hata terimleri arasında; iş arkadaşı hakkındaki İş Yerinde Negatif Dedikodu Ölçeği'ndeki ifadelerden İAND8 ile İAND10'a ait e1 ve e2 hata terimleri arasında, Bağlamsal Performans Ölçeği'nin kişiler arası yardımlaşma boyutunun ifadelerinden BP6 ile BP7'ye ait e25 ve e6 hata terimleri arasında ve Bağlamsal Performans Ölçeği'nin işe adama boyutunun ifadelerinden BP8 ile BP10'a ait e27 ve e29 hata terimleri arasında kovaryanslar oluşturulmuştur. Bu kovaryans işlemlerinden sonra ölçüm modelinin uyum iyiliği değerlerinin ($\chi^2/sd=1,655$; GFI= ,873; AGFI= ,849; IFI: ,951; TLI= ,945; CFI= ,951; SRMR= 0,054; RMSEA= 0,046) mükemmel düzeyde olduğu görülebilir (Schermelleh-Engel, Moosbrugger ve Müller, 2003; Hu ve Bentler, 1999). Geliştirilen ölçüm modelinin bulguları Tablo 4.2'de sunulmuştur.

Tablo 4.2. Ölçüm Modeli Bulguları

<i>İkinci Düzey DFA Sonuçları</i>		
BAĞLAMSAAL PERFORMANS (Cronbach's α = .937, BYG = .956, AVE = .915)		
İfadeler	Dış Faktör Yükü (λ)	t Değeri*
<i>Kişiler Arası Yardımlaşma</i>	,972	*
<i>İşe Adama</i>	,941	6,741
<i>Birinci Düzey DFA Sonuçları</i>		
PSİKOLOJİK AYRICALIK (Cronbach's α = .853, BYG = .861, AVE = .508)		
PA2: Muhteşem olaylar benim başıma gelmelidir.	,661	*
PA3: Eğer Titanik gemisinde olsaydım, ilk kurtarılan olmayı ben hak ederdim	,648	10,115
PA4: Kurumumdan en iyi şeyleri talep ederim çünkü buna değerim	,735	10,759
PA6: Hayatımda daha fazla şeyi hak ediyorum.	,760	10,925
PA7: Benim gibi kişiler ekstra bir şansı hak ederler.	,712	10,499
PA9: Her şeyin daha fazlasını hak ediyorum.	,753	10,954
YÖNETİCİ HAKKINDAKİ NEGATİF İŞ YERİ DEDİKODUSU (Cronbach's α = .872, BYG = .883, AVE = .606)		

YND1. Bir iş arkadaşşıma, yöneticinin yaptığı bir şey hakkında olumsuz bir izlenime sahip olup olmadığını sordum.	,660	*
YND2. Bir iş arkadaşşımla konuşurken yöneticimin yeteneklerini sorguladım.	,886	12,323
YND3. Bir iş arkadaşşımla konuşurken yöneticimi eleştirdim.	,843	12,277
YND4. Yöneticimin yaptığı bir şeyi iş arkadaşşımla konuşarak dert yandım.	,839	11,809
YND5. Bir iş arkadaşşımla konuşurken yönetici hakkında hoş olmayan bir hikâye anlattım.	,627	10,000
İŞ ARKADAŞI HAKKINDAKİ NEGATİF İŞ YERİ DEDİKODUSU (Cronbach's α = .888, BYG = .885, AVE = .609)		
İAND6. Bir iş arkadaşşıma, diğer iş arkadaşşımlarımın yaptığı şeyler hakkında olumsuz bir izlenime sahip olup olmadığını sordum.	,767	*
İAND7. Bir iş arkadaşşımla konuşurken diğer iş arkadaşşımlarımın yeteneklerini sorguladım.	,829	14,750
İAND8. Bir iş arkadaşşımla konuşurken diğer iş arkadaşşımlarımı eleştirdim.	,857	15,024
İAND9. Diğer iş arkadaşşımlarımın yaptığı bir şey hakkında bir iş arkadaşşımla konuşarak içimi döktüm.	,772	13,261
İAND10. Bir iş arkadaşşımla konuşurken diğer iş arkadaşşımlarım hakkında hoş olmayan bir hikâye anlattım.	,664	11,531
BAGLAMSAL PERFORMANS (Cronbach's α = .937, BYG = .945, AVE = .537)		
<i>Kişiler Arası Yardımlaşma</i> (Cronbach's α = .903, BYG = .905, AVE = .579)		
BP1. Çalışanlar/çalışma arkadaşşımlarım başarılı oldukları zaman methederim.	,755	*
BP2. Çalışanları/çalışma arkadaşşımlarımı, kendileri hakkında olumlu düşünmeye teşvik ederim.	,694	12,376
BP3. Çalışanlar/çalışma arkadaşşımlarım kişisel problemlerle karşılaştığında destek olurum.	,806	14,680
BP4. Çalışanlara/çalışma arkadaşşımlarına dürüst davranırım.	,822	15,007
BP5. Çalışanları/çalışma arkadaşşımlarımı etkileyebilecek uygulamaları benimsemeden önce onlarla konuşurum.	,784	14,126
BP6. Çalışanlar/çalışma arkadaşşımlarım talep etmeden onlara yardımcı olurum.	,639	11,226
BP7. Çalıştığım işletmede, farklılıkların üstesinden gelmek ve birlikte çalışmak için çalışanları/çalışma arkadaşşımlarımı teşvik ederim.	,807	14,587
<i>İşe Adama</i> (Cronbach's α = .892, BYG = .887, AVE = .501)		
BP8. İşimi öngörülen sürede bitirebilmek için gönüllü olarak fazla mesai yaparım.	,529	*
BP9. Kişisel disiplin ve otokontrole sahibim.	,760	9,138
BP10. İşletme için gerektiğinden daha fazla çalışırım.	,562	12,928
BP11. Verilen görevleri yerine getirmek için ortaya çıkması olası engellerin üstesinden gelmeye kararlıyım.	,744	9,036
BP12. Bana verilen zorlu ve fırsat barındıran görevleri severim.	,703	8,742
BP13. İşimdeki güçlüklerin üstesinden gelmeye hevesliyim.	,831	9,541
BP14. İşimle ilgili önemli detaylara dikkat ederim.	,722	8,891
BP15. İşimdeki problemleri çözmek için inisiyatif kullanırım.	,757	9,115
Ölçüm Modelinin Uyum İyiliği Değerleri: χ^2 /sd=1,655; GFI= ,873; AGFI= ,849; IFI: ,951; TLI= ,945; CFI= ,951; SRMR= 0,054; RMSEA= 0,046.		

*1'e sabitlenmiş olduğunu ifade etmektedir. *** p<.001

Modelin yeterli uyum iyiliği değerlerine sahip olmasından sonra Fornell ve Larcker'ın (1981) kullandığı yaklaşımla tüm yapıların bileşik yapı güvenilirliği (BYG) ve ortalama açıklanan varyans (AVE) değerleri hesaplanmıştır. Tablo 4.2'de görüldüğü gibi tüm ifadelere ait faktör yüklerinin 0,529'un üzerinde olması, BYG (CR) değerlerinin 0.861'in üzerinde olması ve AVE değerlerinin 0.501'in üzerinde olması nedeniyle yakınsak geçerliliğin sağlandığı görülebilir (Kline, 2011). Öte yandan ölçeklerin Cronbach's alpha değerleri 0.853 ile 0.937 arasında olduğundan ve bu değerler 0.70'in üzerinde olduğundan Nunnally'e (1978) göre iç tutarlılığın sağlandığı da söylenebilir.

Tablo 4.3'te koyu renkli olarak verilen AVE değerlerinin karekökü, değişkenler arasındaki korelasyon katsayılarından yüksek olduğundan tüm ölçekler için ayırt edici geçerliliğin de sağlandığı ifade edilebilir (Kline, 2011). Yine maksimum paylaşılan varyans (MSV) değerlerinin AVE değerlerinden küçük olması ve korelasyon değerlerinin 0.8'den düşük olması ayırt edici geçerliliğin sağlandığına işaret etmektedir (Garg ve Joshi, 2018).

Tablo 4.3. Modelin Güvenilirlik ve Geçerlilik Ölçüleri

	CR	AVE	MSV	MaxR(H)	Art. Ort.	St. Sapma	PA	YND	İAND	BP
PA	0,861	0,508	0,098	0,865	4,75	1,48	0,713			
YND	0,883	0,606	0,317	0,909	2,59	1,60	0,249***	0,778		
İAND	0,885	0,609	0,317	0,896	2,73	1,64	0,256***	0,563***	0,780	
BP	0,955	0,537	0,098	0,961	5,87	1,17	0,313***	-0,079	-0,140*	0,732

Korelasyonların Anlam Düzeyleri, † p < 0.100, * p < 0.050, ** p < 0.010, *** p < 0.001

-YND: Yönetici Hakkındaki Negatif İş Yeri Dedikodusu, İAND: İş Arkadaşı Hakkındaki Negatif İş Yeri Dedikodusu, PA: Psikolojik Ayrıcılık ve BP: Bağlamsal Performans

Tablo 4.4'te ise Henseler, Ringle ve Sarstedt'e (2015) göre HTMT analizi değerlerinin 0,850'yi geçmemesi, ayırt edici geçerlilik için en sıkı koşulun sağlandığına bir kez daha işaret etmektedir.

Tablo 4.4. HTMT Analizi Değerleri

	PA	YND	İAND	BP
PA				
YND	0,266			
İAND	0,237	0,596		
BP	0,292	0,070	0,148	

*HTMT Analizi için bir uyarı yoktur.

-YND: Yönetici Hakkındaki Negatif İş Yeri Dedikodusu, İAND: İş Arkadaşı Hakkındaki Negatif İş Yeri Dedikodusu, PA: Psikolojik Ayricalık ve BP: Bağlamsal Performans

4.3.3. Araştırma Hipotezlerinin Test Edilmesi

Yukarıda geliştirilen ölçüm modeli esas alınarak araştırmanın modelinin ve hipotezlerin test edilmesi için varyans tabanlı yapısal eşitlik modellemesi olan kısmi en küçük kareler yapısal eşitlik modellemesinden (KEKK-YEM) yararlanılmıştır. YEM bulguları Tablo 4.5'te sunulmuştur.

Tablo 4.5. Hipotezlerin Test Edilmesi İle İlgili YEM Sonuçları

Direkt Etkiler							
Hipotezler	İlişkiler	β	S.H.	t değeri	R ²	p	SONUÇ
H1	YND → BP	-,050	,063	-,791	,152	,429	Ret
H2	İAND → BP	-,153	,058	-2,624		,009	Kabul
H3	PA → BP	,311	,060	5,228		,000	Kabul
H4	YND → PA	,160	,081	1,970	,082	,049	Kabul
H5	İAND → PA	,154	,073	2,124		,034	Kabul
Dolaylı Etkiler							
	İlişkiler	Dolaylı Etki (β)	S.H.	LLCI	ULCI	p	SONUÇ
H6	YND → PA → BP	,050	,029	,010	,104	,043	Ret
H7	İAND → PA → BP	,048	,027	0,009	,101	,035	Kabul
YEM Uyum İyiliği Değerleri: χ^2 /sd=1,655; GFI= ,873; AGFI= ,849; IFI= ,951; TLI= ,945; CFI= ,951; SRMR= 0,054; RMSEA= 0,046.							

YND: Yönetici Hakkındaki Negatif İş Yeri Dedikodusu, İAND: İş Arkadaşı Hakkındaki Negatif İş Yeri Dedikodusu, PA: Psikolojik Ayricalık ve BP: Bağlamsal Performans

Tablo 4.5'teki araştırma bulgularına göre iş yerinde yönetici hakkındaki negatif iş yeri dedikodusunun ön büro çalışanlarının bağlamsal performansını negatif fakat anlamlı olmayan şekilde etkilediği gözlenmiştir ($\beta = -.050$; $p > 0.05$). Buna karşın iş arkadaşı hakkındaki negatif iş yeri dedikodusunun ön büro çalışanlarının bağlamsal performansını negatif ve anlamlı şekilde etkilediği saptanmıştır ($\beta = -.153$; $p < 0.01$). Öte yandan psikolojik ayrıcalığın bağlamsal performansı pozitif ve anlamlı şekilde etkilediği saptanmıştır ($\beta = .311$; $p < 0.001$). Bu durumda **H1** hipotezi reddedilirken **H2** ve **H3** hipotezleri desteklenmiştir. R^2 değeri 0.13'ten yukarı olduğu için negatif iş yeri dedikodusunun boyutlarının ve psikolojik ayrıcalığın bağlamsal performansın varyansını orta düzeyde açıkladığı söylenebilir.

Çalışmada hem yönetici hakkındaki negatif iş yeri dedikodusunun ($\beta = .160$; $p < 0.05$) hem de iş arkadaşı hakkındaki negatif iş yeri dedikodusunun ($\beta = .154$; $p < 0.05$) psikolojik ayrıcalığı pozitif ve anlamlı şekilde etkilediği tespit edilmiştir. Bu durumda **H4** ve **H5** hipotezleri kabul edilmiştir. Wantaate'in (2019) kişiliğin karanlık özellikleri ile negatif iş yeri dedikodusu ilişkisine dair bulguları, bu çalışmanın tespitleri ile benzerlik göstermektedir. Diğer yandan R^2 değeri 0.13'ten düşük olduğu için negatif iş yeri dedikodusunun boyutlarının psikolojik ayrıcalıktaki varyansı düşük düzeyde açıkladığı görülebilir.

Baron ve Kenny'e (1986: 1176-1177) göre aracı etkinin varlığı için hem bağımsız değişkenin hem de aracı değişkenin bağımlı değişkeni anlamlı şekilde etkilemesi ve ayrıca bağımsız değişkenin aracı değişkeni anlamlı şekilde etkilemesi koşullarının gerçekleşmesi gerekir. Bu durumda yönetici hakkındaki negatif iş yeri dedikodusunun bağımsız ve bağlamsal performansın bağımlı değişken olarak girdiği modele psikolojik ayrıcalık aracı olarak dâhil olursa bu koşullar sağlanmamaktadır. Çünkü bağımsız değişken olan yönetici hakkındaki negatif iş yeri dedikodusu ile bağlamsal performans arasındaki ilişki anlamlı gözükmemektedir ($\beta = -.050$; $p > 0.05$). Dolaylı etkinin alt sınır ve üst sınırı sıfırı kapsamasa da Baron ve Kenny'e (1986) göre psikolojik ayrıcalığın yönetici hakkındaki negatif iş yeri dedikodusu ile bağlamsal performans ilişkisinde aracı etkiye sahip olmadığı saptanmıştır ($\beta = .050$; %95 CI [,010 ile ,104]).

Buna karşın bağımsız değişken olarak iş arkadaşı hakkındaki negatif iş yeri dedikodusunun ve bağımlı değişken olarak bağlamsal performansın girdiği modele psikolojik ayrıcalık aracı değişken olarak girdiğinde yukarıdaki koşullar sağlanmıştır (Tablo 4. 5). YEM sonuçları incelendiğinde psikolojik ayrıcalık modele aracı değişken olarak girdiğinde iş arkadaşı hakkındaki negatif iş yeri dedikodusunun bağlamsal performansa etkisinde anlamlı bir azalış söz konusudur ($p < 0.05$). Bununla birlikte dolaylı etkinin alt sınır ve üst sınırı sıfırı kapsamadığı için psikolojik ayrıcalık bu ilişkiye aracılık etmektedir ($\beta = ,048$; %95 CI [,009 ile ,101]). Bu durumda **H6** hipotezi reddedilirken **H7** hipotezi kabul edilmiştir.



SONUÇ

Dedikodu, bireylerin biçimsel olmayan çalışan ilişkilerini güçlendirmek için sosyal zamanlarının büyük bir kısmını harcadıkları yaygın bir olgudur (Ellwardt, Labianca ve Wittek, 2012). Ancak birçok iş yerinde farklı güç odakları tarafından çalışanları sosyal açıdan zayıflatma aracı olarak başvurulan negatif iş yeri dedikodusu hemen herkesçe yaratılmakta, dikkate alınmakta ve tartışılmaktadır (Kong, 2018). Bununla birlikte özellikle negatif iş yeri dedikodusu hakkında çok az şey bilindiğinden (Ellwardt, Labianca ve Wittek, 2012) ve büyük şirketlerde yaşanan bazı vakalarda negatif iş yeri dedikodusunun yüksek maliyetleri ortaya çıktığından (Tan vd., 2021) araştırmacılar dikkatlerini giderek daha fazla bu araştırma alanına yöneltmektedir. Ayrıca literatürde örgütsel hiyerarşiyi dikkate alarak yönetici ve iş arkadaşı hakkındaki negatif iş yeri dedikodusunun örgütsel ve bireysel çıktılar üzerindeki etkilerini ele alan çalışmalara henüz rastlanmamaktadır. Bu nedenle çalışmada konaklama işletmelerindeki ön büro personeli açısından psikolojik ayrıcalık aracılığıyla hem yöneticiler hem de iş arkadaşları hakkındaki negatif iş yeri dedikodusunun çalışanların bağlamsal performansına etkisi sosyal bilgi işleme teorisi perspektifinden incelenmektedir. Çalışmada ileri sürülen savları test etmeye yönelik olarak Nevşehir ili ve ilçelerindeki konaklama işletmelerindeki ön büro çalışanları ve yöneticileri üzerinde bir saha araştırması yapılmıştır.

Araştırma bulgularına göre yönetici hakkındaki negatif iş yeri dedikodusunun ön büro çalışanlarının bağlamsal performansı üzerinde negatif fakat anlamlı olmayan bir etkiye sahip olduğu saptanmıştır. Buna karşın iş arkadaşı hakkındaki negatif iş yeri dedikodusunun ön büro çalışanlarının bağlamsal performansı üzerinde negatif ve anlamlı etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca psikolojik ayrıcalığın bağlamsal performansa pozitif ve anlamlı etki ettiği bir başka tespittir. Literatürde Dlamani, Zhou ve Kwamboka (2018) turizm işletmelerindeki çalışanlar açısından negatif iş yeri dedikodusunun bağlamsal performansı negatif etkilediğini; Khairy ve Elzek (2024) konaklama işletmelerindeki çalışanların iş performansını negatif etkilediğini tespit etmişlerdir. Bu tespitler, bu çalışmanın iş arkadaşı hakkındaki negatif iş yeri dedikodusu ile bağlamsal performans ilişkisi ile ilgili bulgularını desteklemektedir. Aynı zamanda Schwarz ve arkadaşlarının (2023) duygusal bağlılığın yüksek olduğu

durumlarda psikolojik ayrıcalık ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif ve anlamlı ilişki olduğuna dair tespitleri, mevcut çalışmada psikolojik ayrıcalık ile bağlamsal performans arasındaki pozitif ve anlamlı ilişki ile benzerlik göstermektedir. Ancak bu ilişkinin düşük düzeyde olduğu saptanmıştır.

Bulgular gerek yönetici hakkındaki negatif iş yeri dedikodusunun gerekse iş arkadaşı hakkındaki negatif iş yeri dedikodusunun psikolojik ayrıcalığı pozitif yönlü ve anlamlı şekilde etkilediğini ortaya koymuştur. Wantaate'in (2019) kişiliğin karanlık özellikleri ile negatif iş yeri dedikodusu ilişkisine dair bulguları, bu çalışmanın tespitleri ile benzerlik göstermektedir.

Bu çalışma, YEM sonuçlarına göre psikolojik ayrıcalığın, iş arkadaşı hakkındaki negatif iş yeri dedikodusunun bağlamsal performansa etkisinde aracı rolü oynadığını keşfederek iş yeri dedikodusu alanını zenginleştirmiştir. Bununla birlikte literatürde Zhao ve arkadaşlarının (2024) psikolojik ayrıcalığın negatif iş yeri dedikoduları ile görev yönelimi arasındaki ilişkide aracı rolüne ilişkin tespitleri ile Uçan ve Avci'nin (2023) istismarcı yönetim ile örgütsel dedikodu ilişkisinde kişiliğin karanlık özelliklerinden narsisizmin aracılık ettiğine dair bulguları, bu çalışmanın psikolojik ayrıcalıkla ilgili kanıtlarını dolaylı olarak desteklemektedir.

Araştırma bulgularından çıkarımlar yapılarak ön büro çalışanları için aşağıdaki öneriler sunulabilir:

- Bu çalışmanın bulgularına göre ön büroda çalışanların iş arkadaşı hakkındaki negatif iş yeri dedikodusu bağlamsal performansı düşürmektedir. O halde otellerde/iş yerlerinde iş arkadaşı hakkındaki negatif iş yeri dedikodusunu azaltma konusunda açık ve kaliteli iletişimin teşvik edilmesi ve iyi rol model bulundurulması, empati ve geri bildirimin sağlanması önerilebilir.

- Ön büro gibi olumlu iklimin baskın olduğu departmanlarda psikolojik ayrıcalığın düşük düzeyde de bağlamsal performansı artırabileceği tespiti yapılmıştır. Ancak psikolojik ayrıcalığın, negatif iş yeri dedikodusunun bağlamsal performans üzerindeki

negatif etkisini güçlendirdiği de bir başka önemli tespittir. Bu nedenle konaklama işletmelerinde psikolojik ayrıcalığa sahip kişileri işe almamak için Disk Kişilik Envanteri ve ESCI (Emotional and Social Competency Inventory) kullanılabilir. Ayrıca başkalarının başarılarını teşvik etmenin ne kadar iyi bir his olduğu konusunda çalışanları duyarlı hale getirme, ihtiyaçlar ile istekler arasındaki farkı anlama ve ayrıcalık sahibi olma eğilimlerini frenleme için kişisel gelişim eğitimleri verilebilir (Cuncic, 2024).

- Konaklama işletmelerinin ön büro departmanındaki çalışanlar arasında hem yönetici hakkındaki negatif iş yeri dedikodusunun hem de iş arkadaşı hakkındaki negatif iş yeri dedikodusunun psikolojik ayrıcalık eğilimini tetikleyebileceğini bu çalışma ortaya koymuştur. Dolayısıyla dedikodu her yerde bulunmasına ve örgüt kültürünün ayrılmaz bir parçası olmasına rağmen negatif iş yeri dedikodularının ortaya çıkmasını azaltmak gerekir çünkü çalışanların psikolojik ayrıcalık eğilimini artıracaktır. Bu nedenle açık hava sporları ve bölüm yemekleri gibi ekip oluşturma ve kolektif faaliyetler düzenlenmek suretiyle uyumlu ve olumlu bir örgüt kültürü yaratılarak negatif iş yeri dedikodularının ortaya çıkma olasılığı azaltılabilir. Yöneticilerin aynı zamanda olumlu resmi olmayan konuşmaları teşvik etmesi ve negatif iş yeri dedikodularının hoş karşılanmadığını açıkça belirtmesi gerekir. Yöneticilerin kullanabileceği diğer olumlu stratejiler arasında hedeflerle yüz yüze konuşmak, olumsuz duygularla baş etmelerine yardımcı olmak, dedikoduyu neyin tetiklediğini belirlemek ve gelecekte hedef olmamak önerilebilir (Cheng vd., 2023).

- Negatif iş yeri dedikodularının hedefi olmaması için çalışanlara, aileden ve arkadaşlardan gelen sosyal destek (Zhang ve Zheng, 2024) ve yönetsel destek oldukça önemlidir. Bu destekler sayesinde çalışanların bağlamsal performansında ve diğer örgütsel çıktılarda artış olabilir.

Bu çalışmanın her sosyal araştırma gibi bazı sınırlılıkları bulunmaktadır. Birincisi, tüm ölçümler kişisel raporlamaya dayanmaktadır ve bu da ortak varyans yanlılığı konusundaki endişeleri arttırmaktadır (Podsakoff vd., 2003). Bu endişeleri gidermek için boylamsal araştırmalar yapılabilir. İkincisi, bu araştırma sadece Nevşehir ilinde

yürütölmüştür ve bu nedenle kendine özgü bir kültürel ortama sahiptir. Başka bölge ve ölkelerde yapılacak çalışmalar farklı sonuçlar doğurabileceğinden genelleme yapılmamalıdır. Gelecekteki araştırmalarda, bu çalışmanın sonuçlarını doğrulamak için çok kültürlü toplumdan örneklemeler dikkate alınabilir. *Son olarak* katılımcıların ve çalıştıkları kurumların isminin gizli tutulacağı belirtilmesine rağmen negatif iş yeri dedikodusunun ve psikolojik ayrıcalığın olumsuz değişkenler olması nedeniyle bazı katılımcıların anketi cevaplamada isteksiz davranmalarıdır.

Bu çalışma, negatif iş yeri dedikodularının bağlamsal performansa etkilerini ve psikolojik ayrıcalığın aracı rolünü incelemektedir. Gelecekte psikolojik ayrıcalık kavramı ve yapısı üzerine kapsamlı bir boylamsal araştırma yapılarak psikolojik ayrıcalığı etkileyen faktörlerin ve bu kavramın olumsuz sonuçlarını engelleyen mekanizmaların belirlenmesine ihtiyaç vardır. Ayrıca psikolojik ayrıcalık çalışanların iş tutumları ve davranışları üzerinde derin bir etkiye sahip olsa da gelecekteki araştırmalar psikolojik ayrıcalık ile negatif iş yeri dedikoduları arasındaki ters ilişkiyi keşfedebilir.

KAYNAKÇA

- Akbıyık BSÜ (2018) Psikolojik ayrıcalığın üretkenlik karşısı davranışlara etkisi: Psikolojik sözleşmenin ihlal edilmesinin aracılık rolü. *İşletme Araştırmaları Dergisi* 10(3): 234-255.
- Akdoğan AA, Oflazer Mirap S, Cingöz A (2009) İşgörenlerin dedikoduya inanma düzeyleri ve dedikodunun amaçlarına ilişkin algılamaları: Örgütsel ve bireysel değişkenler açısından bir inceleme. *17. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi*. Eskişehir, Mayıs 21-23: 17-26.
- Akduru HE, Semerciöz F (2017) Kamu Kurumlarında Örgütsel Dedikodu ve İşyeri Yalnızlığına Dair Bir Araştırma. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi* 13(Özel Sayı): 106-119.
- Akın A, Akın A (2019) Konaklama işletmelerinde informal iletişim (Gaziantep üniversitesi turizm uygulama oteli örneği). *III. Uluslararası Battalgazi Bilimsel Çalışmalar Kongresi*. Malatya, Eylül 21-23: 499-506.
- Aktaş E, Çiçek I, Kıyak M (2011) The effect of organizational culture on organizational efficiency: the moderating role of organizational environment and ceo values. *Procedia Social and Behavioral Sciences* 24: 1560-1573.
- Almutairi DO (2016) The mediating effects of organizational commitment on the relationship between transformational leadership style and job performance. *International Journal of Business and Management* 11(1): 231-241.
- Al-Tit AA (2017) Factors affecting the organizational performance of manufacturing firms. *International Journal of Engineering Business Management* 9: 1847979017712628.
- Anderson D, Halberstadt J, Aitken R (2013) Entitlement attitudes predict students' poor performance in challenging academic conditions. *International Journal of Higher Education* 2(2): 151-158.
- Anderson JC Gerbing DW (1988) Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin* 103(3): 411-423.

- Andrew A (2017) Employees' commitment and its impact on organizational performance. *Asian Journal of Economics, Business and Accounting* 5(2): 1-13.
- Aslan M, Yıldırım A (2017) Hastanede çalışan hemşirelerde bağlamsal performans ölçeğinin geçerlik ve güvenirliği. *Hemşirelikte Eğitim Ve Araştırma Dergisi* 14(2): 104-111.
- Atatsi EA, Stoffers J, Kil A (2019) Factors affecting employee performance: a systematic literature review. *Journal of Advances in Management Research* 16(3): 329-351.
- Austin-Egole IS, Iheriohanma EBJ, Nwokorie C (2020) Flexible working arrangements and organizational performance: An overview. *IOSR Journal of Humanities and Social Science* 25(5): 50-59.
- Aydeniz E (2009) Makroekonomik göstergelerin firmaların finansal performans ölçütleri üzerindeki etkisinin ölçülmesine yönelik bir araştırma: İmkb'ye kote gıda ve içecek işletmeleri üzerine bir uygulama. *Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi* 27(2): 263-278.
- Bağcı Z (2014) Çalışanların iş doyumunun görev ve bağlamsal performansları üzerindeki etkisi. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi* 24: 58-72.
- Bai B, Sun R, Hu Q, Zhang Y (2017) Psychological entitlement: Concept, measurements and related research. *Advances in Psychological Science* 25(6): 1025.
- Bai Y, Wang J, Chen T, Li F (2019) Learning from supervisor negative gossip: The reflective learning process and performance outcome of employee receivers. *Human Relations* 73(12): 1689-1717.
- Baron RM, Kenny DA (1986) The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology* 51(6): 1173-1182.
- Baş T, Keskin N, Mert İS (2010) Lider üye etkileşimi (lue) modeli ve ölçme aracının türkçe'de geçerlik ve güvenirlik analizi. *Ege Akademik Bakış* 10(3): 1013-1039.

- Baumeister RF, Zhang L, Vohs KD (2004) Gossip as cultural learning. *Review of General Psychology* 8(2): 111-121.
- Beersma B, Van Kleef GA (2012) Why people gossip: An empirical analysis of social motives, antecedents, and consequences. *Journal of Applied Social Psychology* 42(11): 2640-2670.
- Berkos KM (2003) *The effects of message direction and sex differences on the interpretation of workplace gossip*. Louisiana State University and Agricultural & Mechanical College. Doctoral Dissertations, Louisiana.
- Biçkes DM (2011) Örgütsel öğrenme, inovasyon ve firma performansı arasındaki ilişkiler: İnovasyonun aracılık etkisine yönelik büyük ölçekli işletmelerde bir araştırma. Doktora Tezi, Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, Kayseri.
- Bilgin KU (2007) Kamuda ölçülebilir denetime hazırlık performans yönetimi. *Sayıştay Dergisi* (65): 53-87.
- Bishop J, Lane RC (2000) Father absence and the attitude of entitlement. *Journal of Contemporary Psychotherapy* 30(1): 105-117.
- Blair RJR, Peschardt KS, Budhani S, Mitchell DG, Pine DS (2006) The development of psychopathy. *Journal of Child Psychology and Psychiatry* 47(3/4): 262-275.
- Bolino MC (1999) Citizenship and impression management: Good soldiers or good actors? *Academy of Management Review* 24(1): 82-98.
- Borman WC, Motowidlo SJ (1993) Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. In N. Schmitt & W. C. Borman (Eds.), *Personnel Selection in Organizations* (pp. 71-98). (Jossey-Bass, San Francisco).
- Borman WC, Motowidlo SJ (1997) Task performance and contextual performance: The meaning for personnel selection research. *Human Performance* 10(2): 99-109.
- Boz M (2009) *Turizm İşletmelerinde Örgütsel Davranış* (Marmara Kitap Merkezi Yayınları, Bursa).

- Brady DL, Brown DJ, Liang LH (2017) Moving beyond assumptions of deviance: The reconceptualization and measurement of workplace gossip. *Journal of Applied Psychology* 102(1): 1-25.
- Burt RS (2005) *Brokerage and Closure: An Introduction to Social Capital* (Oxford University Press, Oxford).
- Campbell JP, Wiernik BM (2015) The modeling and assessment of work performance. *Annual Review Organizational Psychology and Organizational Behavior* 2: 47-74.
- Campbell WK, Bonacci AM, Shelton J, Exline JJ, Bushman BJ (2004) Psychological entitlement: Interpersonal consequences and validation of a self-report measure. *Journal of Personality Assessment* 83(1): 29-45.
- Carnes AM, Knotts KG (2018) Control and expectancy: Locus of control as a predictor of psychological entitlement. *Employee Responsibilities and Rights Journal* 30: 81-97.
- Chang K, Kuo CC (2021) Can subordinates benefit from Manager's gossip? *European Management Journal* 39(4): 497-507.
- Cheng B, Peng Y, Zhou X, Shaalan A, Tourky M, Dong Y (2023) Negative workplace gossip and targets' subjective well-being: A moderated mediation model. *The International Journal of Human Resource Management* 34(9): 1757-1781.
- Christian MS, Garza AS, Slaughter JE (2011) Work engagement: A quantitative review and test of its relations with task and contextual performance. *Personnel Psychology* 64: 89-136.
- Christie R, Geis FL (1970) *Studies in Machiavellianism* (Academic Press, New York).
- Clegg SR, Van Iterson A (2009) Dishing the dirt: Gossiping in organizations. *Culture and Organization* 15(3-4): 275-289.
- Cochran WG (1977) *Sampling Techniques* (John Wiley & Sons, New York).
- Cole MS, Bruch H (2006) Organizational identity strength, identification, and commitment and their relationships to turnover intention: Does organizational hierarchy matter? *Journal of Organizational Behavior* 27: 585-605.

- Coleman VI, Borman WC (2000) Investigating the underlying structure of the citizenship performance domain. *Human Resource Management Review* 10(1): 25-44.
- Crysel LC, Crosier BS, Webster GD (2013) The Dark Triad and risk behavior. *Personality and Individual Differences* 54(1): 35-40.
- Cuncic A (2024) How to Spot a Sense of Entitlement in Someone You Know. Verywellmind, January 2024, <https://www.verywellmind.com/what-is-a-sense-of-entitlement-5120616> (Erişim Tarihi: 02.06.2024).
- Çalışkan A, K roğlu   (2022) Job performance, task performance, contextual performance: development and validation of a new scale. *Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi* 8(2): 180-201.
- Çınar C (2022) How good soldiers become bad apples? Unethical prosocial behavior and compulsory citizenship behavior: Roles of psychological entitlement and organizational identification. Organizational Psychology Master's Degree Program, Istanbul Bilgi University, Institute of Graduate Programs, Istanbul.
- Dart A (2022) Entitlement, psychological vulnerability, and criminality: An expansion on Grubbs and Exline's (2016) Model. Doctoral Dissertation, Antioch University, Antioch New England Graduate School.
- Decuyper S, Dochy F, Van den Bossche P (2010) Grasping the dynamic complexity of team learning: An integrative model for effective team learning in organisations. *Educational Research Review* 5: 111-133.
- DiFonzo N, Bordia P (2007) Rumor, gossip and urban legends. *Diogenes* 54(1): 19-35.
- DiFonzo N, Bordia P, Rosnow RL (1994) Reining in rumors. *Organizational Dynamics* 23(1): 47-62.
- Dijkstra M, Beersma B, Van Leeuwen J (2014) Gossiping as a response to conflict with the boss: alternative conflict management behavior? *International Journal of Conflict Management* 25(4): 431-454.

- Dlamani P, Zhou I, Kwamboka J (2018) Supervisor workplace gossip and employee job performance: the mediation effect of employee job engagement. *International Journal of Research in Business and Social Science* 7(4): 10-20.
- Dunbar R I (2004) Gossip in evolutionary perspective. *Review of General Psychology* 8(2): 100-110.
- Durmuş A, Kırılmaz H, Akboğa ÖŞ (2020) Is gossip associated with nurses' job performance perceptions? *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi* 15(1): 17-30.
- Edmondson A (1999) Psychological safety and learning behavior in work teams. *Administrative Science Quarterly* 44(2): 350-383.
- Edwards BD, Bell ST, Arthur Jr W, Decuir AD (2008) Relationships between facets of job satisfaction and task and contextual performance. *Applied Psychology* 57(3): 441-465.
- Ellwardt L, Labianca GJ, Wittek R (2012). Who are the objects of positive and negative gossip at work? A social network perspective on workplace gossip. *Social Networks* 34: 193-205.
- Elnaga A, Imran A (2013) The effect of training on employee performance. *European journal of Business and Management* 5(4): 137-147.
- Eroğlu E (2005) Yöneticilerin dedikodu ve söylentiye yönelik davranış biçimlerinin belirlenmesi (Arfor Taşıma Hizmetleri A.Ş.'de bir uygulama). *Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 7(13): 203-218.
- Fisk GM (2010) "I want it all and I want it now!" An examination of the etiology, expression, and escalation of excessive employee entitlement. *Human Resource Management Review* 20: 102-114.
- Fogaça N, Rego MCB, Melo MCC, Armond LP, Coelho Jr FA (2018) Job performance analysis: scientific studies in the main journals of management and psychology from 2006 to 2015. *Performance Improvement Quarterly* 30(4): 231-247.

- Fornell C, Larcker DF (1981) Structural equation models with unobservable variables and measurement error: Algebra and statistics. *Journal of Marketing Research* 18(3): 382-388.
- Freud S (1916) Some Character-Types Met with in Psycho-Analytic Work. The Standard Edition of the Complete Psychological Works of Sigmund Freud, Volume XIV (1914-1916): On the History of the Psycho-Analytic Movement, Papers on Metapsychology and Other Works, 309-333.
- Garg P, Joshi R (2018) Purchase intention of “Halal” brands in India: the mediating effect of attitude. *Journal of Islamic Marketing* 9(3): 683-694.
- George D, Mallery M (2010) *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference, 17.0 update* (10a ed.). (Pearson, Boston).
- Gilmore D (1978) Varieties of gossip in a Spanish rural community. *Ethnology* 17(1): 89-99.
- Gluckman M (1963) Papers in honor of Melville J. Herskovits: Gossip and scandal. *Current Anthropology* 4(3): 307-316.
- Gluckman M (1968) Psychological, sociological and anthropological explanations of witchcraft and gossip: A clarification. *Man* 3(1): 20-34.
- Gorla N, Somers TM, Wong B (2010) Organizational impact of system quality, information quality, and service quality. *Journal of Strategic Information Systems* 19: 207-228.
- Grosser TJ, Lopez-Kidwell V, Labianca G (2010) A social network analysis of positive and negative gossip in organizational life. *Group & Organization Management* 35(2): 177-212.
- Grubbs JB, Exline JJ (2016) Trait entitlement: A cognitive-personality source of vulnerability to psychological distress. *Psychological Bulletin* 142(11): 1204-1226.
- Guang X, Shan L, Xue Z, Haiyan Y (2024) Does negative evaluation make you lose yourself? Effects of negative workplace gossip on workplace prosocial behavior of employee. *Current Psychology* 43(15): 13541-13554.

- Guo G, Gong Q, Li S, Liang X (2021) Don't speak ill of others behind their backs: Receivers' ostracism (sender-oriented) reactions to negative workplace gossip. *Psychology Research and Behavior Management* 14: 1-16.
- Hair JF, Babin WC, Babin BJ, Anderson RE, Tatham RL (2013) *Multivariate Data Analysis: Pearson New International Edition (7th)* (Pearson Education, Harlow, UK).
- Hameed A, Waheed A (2011) Employee development and its affect on employee performance a conceptual framework. *International Journal of Business and Social Science* 2(13): 224-229.
- Hart W, Tortoriello GK, Richardson K (2020) Deprived and grandiose explanations for psychological entitlement: Implications for theory and measurement. *Journal of Personality Assessment* 102(4): 488-498.
- Harvey P, Harris KJ (2010) Frustration-based outcomes of entitlement and the influence of supervisor communication. *Human Relations* 63(11): 1639-1660.
- Harvey P, Martinko MJ (2009) An empirical examination of the role of attributions in psychological entitlement and its outcomes. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior* 30: 459-476.
- Hattrup K, O'Connell MS, Wingate PH (1998) Prediction of multidimensional criteria: Distinguishing task and contextual performance. *Human Performance* 11(4): 305-319.
- He C, Wei H (2022) Negative workplace gossip and turnover intention among Chinese rural preschool teachers: The mediation of ego depletion and the moderation of bianzhi. *Frontiers in Psychology* 13: 1034203.
- Henseler J, Ringle CM, Sarstedt M (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science* 43: 115-135.
- Holderiness Jr DK, Olsen KJ, Thornock TA (2017) Who are you to tell me that?! The moderating effect of performance feedback source and psychological

- entitlement on individual performance. *Journal of Management Accounting Research* 29(2): 33-46.
- Holderness Jr DK, Olsen KJ, Thornock TA, Tomlinson EC (2022) Will someone be checking my work? The effect of psychological entitlement and the expectation of being monitored on task performance and misreporting. *Accounting Horizons* 36(4): 47-65.
- Houmanfar R, Johnson R (2004) Organizational implications of gossip and rumor. *Journal of Organizational Behavior Management* 23(2-3): 117-138.
- Hu LT, Bentler PM (1999) Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal* 6(1): 1-55.
- Huaiying Q (2024) Research on the changing mechanism of negative workplace gossip on helping behavior in Chinese cultural context. *Academic Journal of Business & Management* 6(1): 227-233.
- Ingram GPD (2018) Gossip. In H. Callan (Ed.), *The International Encyclopedia of Anthropology* (Wiley Blackwell, New Jersey). DOI:10.1002/9781118924396.wbiea1835
- Jacobson E (1959) The “exceptions”: An elaboration of Freud’s character study. *Psychoanalytic Study of the Child* 14(1): 135-154.
- Johnson JW (2001) The relative importance of task and contextual performance dimensions to supervisor judgments of overall performance. *Journal of Applied Psychology* 86(5): 984-996.
- Jordan PJ, Ramsay S, Westerlaken KM (2017) A review of entitlement: Implications for workplace research. *Organizational Psychology Review* 7(2): 122-142.
- Karim DN (2022) Linking dark triad traits, psychological entitlement, and knowledge hiding behavior. *Heliyon* 8.
- Khairy HA, Elzek Y (2024) The impact of nepotism and workplace gossip on job performance in travel agencies and hotels in Egypt: the moderating role of

- organizational justice. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism* 23(1): 52-75.
- Khan AG, Li Y, Akram Z, Akram U (2022) Why and how targets' negative workplace gossip exhort knowledge hiding? Shedding light on organizational justice. *Journal of Knowledge Management* 27(5): 1458-1482.
- Kim A, Shin J, Kim Y, Moon J (2021) The impact of group diversity and structure on individual negative workplace gossip. *Human Performance* 34(1): 67-83.
- Kline RB (2011) *Principles and Practice of Structural Equation Modeling, 3rd Edition* (Guilford Press, New York).
- Kong M (2018) Effect of perceived negative workplace gossip on employees' behaviors. *Frontiers in Psychology* 9: 1112.
- Kuo CC, Chang K, Quinton S, Lu CY, Lee I (2015) Gossip in the workplace and the implications for HR management: A study of gossip and its relationship to employee cynicism. *The International Journal of Human Resource Management* 26(18): 2288-2307.
- Kuo CC, Wu CY, Lin CW (2018) Supervisor workplace gossip and its impact on employees. *Journal of Managerial Psychology* 33: 93-105.
- Kurland NB, Pelled LH (2000) Passing the word: Toward a model of gossip and power in the workplace. *Academy of Management Review* 25(2): 428-438.
- Lange J, Redford L, Crusius J (2019) A status-seeking account of psychological entitlement. *Personality and Social Psychology Bulletin* 45(7): 1113-1128.
- Lee A, Schwarz G, Newman A, Legood A (2017) Investigating when and why psychological entitlement predicts unethical pro-organizational behavior. *Journal of Business Ethics* 154: 109-126.
- LePine JA, Van Dyne L (2001) Voice and cooperative behavior as contrasting forms of contextual performance: evidence of differential relationships with big five personality characteristics and cognitive ability. *Journal of Applied Psychology* 86(2): 326-336.

- Levin J, Mody-Desbureau A, Arluke A (1988) The gossip tabloid as agent of social control. *Journalism and Mass Communication Quarterly* 65(2): 514-517.
- Li P, Huang Z, Wang R, Wang S (2023) How does perceived negative workplace gossip influence employee knowledge sharing behavior? An explanation from the perspective of social information processing. *International Journal of Hospitality Management* 113(2): 103518.
- Liu T, Wu L, Yang Y, Jia Y (2020) Work-to-family spillover effects of workplace negative gossip: A mediated moderation model. *Frontiers in Psychology* 11: 1612.
- Lloréns Montes FJ, Verdú Jover A, Miguel Molina Fernández L (2003) Factors affecting the relationship between total quality management and organizational performance. *International Journal of Quality & Reliability Management* 20(2): 189-209.
- Lynam DR, Gudonis L (2005) The development of psychopathy. *Annual Review of Clinical Psychology* 1: 381-407.
- Martinescu E, Janssen O, Nijstad BA (2014) Tell me the gossip: The self-evaluative function of receiving gossip about others. *Personality and Social Psychology Bulletin* 40(12): 1668-1680.
- Meyer JP, Allen NJ (1991) A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review* 1(1): 61-89.
- Meyer WS (1991) A case of restricted entitlement. *Clinical Social Work Journal* 19(3): 223-235.
- Michelson G, Van Iterson A, Waddington K (2010) Gossip in organizations: Contexts, consequences, and controversies. *Group & Organization Management* 35(4): 371-390.
- Miller JD, Lynam DR, Hyatt CS, Campbell WK (2017) Controversies in narcissism. *Annual Review of Clinical Psychology* 13: 291-315.
- Mills C (2010). Experiencing gossip: The foundations for a theory of embedded organizational gossip. *Group & Organization Management* 35(2): 213-240.

- Morley MJ (2007) Person-organization fit. *Journal of Managerial Psychology* 22(2): 109-117.
- Motowidlo SJ, Borman WC, Schmit MJ (1997) A theory of individual differences in task and contextual performance. *Human Performance* 10(2): 71-83.
- Motowidlo SJ, Kell HJ (2013). Job performance. In N. W. Schmitt, S. Highhouse, & I. B. Weiner (Eds.), *Handbook of Psychology: Industrial and Organizational Psychology* (2nd ed., pp. 82-103). (John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey).
- Muris P, Merckelbach H, Otgaar H, Meijer E (2017) The malevolent side of human nature: A meta-analysis and critical review of the literature on the dark triad (narcissism, Machiavellianism, and psychopathy). *Perspectives on Psychological Science* 12(2): 183-204.
- Naeem M, Weng Q, Ali A, Hameed Z (2020) An eye for an eye: does subordinates' negative workplace gossip lead to supervisor abuse? *Personnel Review* 49(1): 284-302.
- Naumann SE, Minsky BD, Sturman MC (2002) The use of the concept 'entitlement' in management literature: A historical review, synthesis, and discussion of compensation policy implications. *Human Resource Management Review* 12: 145-166.
- Nikpour A (2017) The impact of organizational culture on organizational performance: The mediating role of employee's organizational commitment. *International Journal of Organizational Leadership* 6: 65-72.
- Noon M, Delbridge R (1993) News from behind my hand: Gossip in organizations. *Organization Studies* 14(1): 23-36.
- Nunnally JC (1978) *Psychometric Theory. Second Edition* (McGraw Hill Inc., New York).
- Organ DW (1997) "Organizational citizenship behavior: it's construct clean-up time". *Human Performance* 10(2): 85-97.

- Ouyang C, Zhu Y, Ma Z, Qian X (2022) Why employees experience burnout: an explanation of illegitimate tasks. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 19: 8923.
- Özutku H, Ağca V, Cevrioğlu E (2008) Lider-üye etkileşim teorisi çerçevesinde, yönetici-ast etkileşimi ile örgütsel bağlılık boyutları ve iş performansı arasındaki ilişki: Ampirik bir inceleme. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi* 22(2): 193-210.
- Paine R (1967) What is gossip about? An alternative hypothesis. *Man* 2(2): 278-285.
- Pápay BT (2020) The purpose and types of organizational gossip. Doctoral Dissertation, Corvinus University of Budapest, Institute of Communication and Sociology, Doctoral School of Sociology and Communication Science, Budapest.
- Paulhus DL, Williams KM (2002) The dark triad of personality: Narcissism, Machiavellianism, and psychopathy. *Journal of Research in Personality* 36: 556-563.
- Peng X, Li Y, Wang P, Mo L, Chen Q (2015) The ugly truth: Negative gossip about celebrities and positive gossip about self entertain people in different ways. *Social Neuroscience* 10(3): 320-336.
- Pincus AL, Lukowitsky MR (2010) Pathological narcissism and narcissistic personality disorder. *Annual Review of Clinical Psychology* 6: 421-446.
- Podsakoff NP, Whiting SW, Podsakoff PM, Blume BD (2009) Individual-and organizational-level consequences of organizational citizenship behaviors: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology* 94(1): 122-141.
- Podsakoff PM, MacKenzie SB, Lee JY, Podsakoff NP (2003). Common method biases in behavioral research: a critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of Applied Psychology* 88(5): 879-903.
- Rauthmann JF, Kolar GP (2012). How “dark” are the Dark Triad traits? Examining the perceived darkness of narcissism, Machiavellianism, and psychopathy. *Personality and Individual Differences* 53: 884-889.

- Rogoza R, Cieciuch J (2020) Dark Triad traits and their structure: An empirical approach. *Current Psychology: A Journal for Diverse Perspectives on Diverse Psychological Issues* 39: 1287-1302.
- Romera EM, Herrera-López M, Casas JA, Ortega Ruiz R, Del Rey R (2018) How much do adolescents cybergossip? Scale development and validation in Spain and Colombia. *Frontiers in Psychology* 9: 126.
- Rothstein A (1977) The ego attitude of entitlement. *International Journal of Psycho-Analysis* 4(4): 409-417.
- Salancik GR, Pfeffer J (1978) A social information processing approach to job attitudes and task design, *Administrative Science Quarterly* 23(2): 224-253.
- Salmansohn K (2016) *Think Happy: Instant Peptalks To Boost Positivity* (Ten Speed Press, Berkeley, CA).
- Savarimuthu S, Purvis M, Purvis, M, Savarimuthu BTR (2013) Gossip-based self-organising agent societies and the impact of false gossip. *Minds and Machines* 23(4): 419-441.
- Schermelleh-Engel K, Moosbrugger H, Müller H (2003) Evaluating the fit of structural equation models: Tests of significance and descriptive goodness-of-fit measures. *Methods of Psychological Research* 8(2): 23-74.
- Schwarz G, Newman A, Yu J, Michaels V (2023) Psychological entitlement and organizational citizenship behaviors: the roles of employee involvement climate and affective organizational commitment. *The International Journal of Human Resource Management* 34(1): 197-222.
- Seçkin Ş (2018) İşyerinde algılanan dedikodunun psikolojik rahatlık ve sorumluluk üstlenme davranışı üzerine etkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 23(3): 973-986.
- Senge M (1990) The leader's new work: Building learning organizations. *Sloan Management Review* 32(1): 7-23.

- Shahzad F, Luqman RA, Khan AR, Shabbir L (2012) Impact of organizational culture on organizational performance: An overview. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business* 3(9): 975-985.
- Shahzadi I, Javed A, Pirzada SS, Nasreen S, Khanam F (2014) Impact of employee motivation on employee performance. *European Journal of Business and Management* 6(23): 159-166.
- Snow J, Kern R, Curlette W (2001) Identifying personality traits associated with attrition in systematic training for effective parenting groups. *The Family Journal: Counseling and Therapy for Couples and Families* 9(2): 102-108.
- Solmaz B (2006) Söylenti ve dedikodu yönetimi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 16: 565-575.
- Stone-Romero EF, Alvarez K, Thompson LF (2009) The construct validity of conceptual and operational definitions of contextual performance and related constructs. *Human Resource Management Review* 19: 104-116.
- Sürücü L (2022) Örgütlerde bir tehdit unsuru olarak olumsuz iş yeri dedikodusu ve çalışanlar üzerindeki etkisi. *Business & Management Studies: An International Journal* 10(3): 1022-1035.
- Şahin ET, Kanbur A (2022) Sağlık çalışanlarında presenteizm (işte varolamama) ve iş performansı (görev performansı / bağlamsal performans) üzerindeki etkisi. *Journal of Nursology* 25(1): 7-13.
- Şahin F (2011) Lider-üye etkileşimi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki üzerinde cinsiyetin etkisi. *Ege Akademik Bakış* 11(2): 277-288.
- Şantaş G, Akbolat M, Sağlam H (2019) Sağlık çalışanlarında örgütsel affetme, örgütsel dedikodu ve intikam niyeti arasındaki ilişkilerin incelenmesi. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 36: 131-148.
- Şenol FB, Metin EN (2019) Okul öncesi dönem çocukları için sosyal bilgi işleme süreci testi: Türkçe'ye uyarlama geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Kastamonu Education Journal* 27(4): 1445-1456.

- Tan N, Yam KC, Zhang P, Brown DJ (2021) Are you gossiping about me? The costs and benefits of high workplace gossip prevalence. *Journal of Business and Psychology* 36: 417-434.
- TDK Sözlüğü (2024) *Dedikodu*. <https://sozluk.gov.tr> (20.12.2023).
- TDK Sözlüğü (2024) *Söylenti*. <https://sozluk.gov.tr> (20.12.2023).
- Thomason S, Brownlee A (2018) Ethical decision making and psychological entitlement. *Business and Society Review* 123(4): 631-659.
- Treadway DC, Yang J, Bentley JR, Williams LV, Reeves M (2019) The impact of follower narcissism and LMX perceptions on feeling envied and job performance. *The International Journal of Human Resource Management* 30(7): 1181-1202.
- Uçan F, Avci SB (2023) How Does Abusive Supervision Affect Organisational Gossip? Understanding the Mediating Role of the Dark Triad. *Behavioral Sciences* 13: 730.
- Uen JF, Ahlstrom D, Chen S, Liu J (2013) Employer brand management, organizational prestige and employees' word-of-mouth referrals in Taiwan. *Asia Pacific Journal of Human Resources* 53: 104-123.
- Ugwu FO, Onyishi EI, Anozie OO, Ugwu LE (2022) Customer incivility and employee work engagement in the hospitality industry: roles of supervisor positive gossip and workplace friendship prevalence. *Journal of Hospitality and Tourism Insights* 5(3): 515-534.
- Uğurlu CT, Arslan C (2015) Öğretmenlerin örgütsel kimlik ve okula güven düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi. *İlköğretim Online* 14(1): 72-85.
- Ullah R, Zada M, Saeed I, Khan J, Shahbaz M, Vega-Muñoz A, Salazar-Sepúlveda G (2021) Have you heard that—"GOSSIP"? Gossip spreads rapidly and influences broadly. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 18: 13389.

- Ulu S (2011) Örgütsel hizmet odaklılık ve algılanan dışsal prestijin bağlamsal performans üzerindeki etkisi: konaklama işletmelerinde bir uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, Kayseri.
- Ulu S (2019) Duygusal ve sosyal yeterliliklerin bireysel iş çıktıları üzerindeki etkisi. Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi, İşletme Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, Sakarya.
- Utin NH, Yosepha SY (2019) The model of employee performance. *International Review of Management and Marketing* 9(3): 69-73.
- Van Iterson A, Clegg SR (2008) The politics of gossip and denial in interorganizational relations. *Human Relations* 61(8): 1117-1137.
- Van Scotter JR, Motowidlo SJ (1996) Interpersonal facilitation and job dedication as separate facets of contextual performance. *Journal of Applied Psychology* 81(5): 525-531.
- Venkatraman N, Ramanujam V (1986) Measurement of business performance in strategy research: A comparison of approaches. *Academy of Management Review* 11(4): 801-814.
- Vroom VH (1962) Ego-involvement, job satisfaction, and job performance. *Personnel Psychology* 15: 159-177.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation* (Wiley, New York).
- Waddington K (2005) Using diaries to explore the characteristics of work-related gossip: Methodological considerations from exploratory multimethod research. *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 78: 221-236.
- Wantaate FSM (2019) Gossiping about the supervisor: The mediating role of follower self-esteem on the relationship between the dark triad traits and workplace gossip. Submitted to Regent University School of Business & Leadership In partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy in Organizational Leadership.

- Weiner B (1985) An attributional theory of achievement motivation and emotion. *Psychological Review* 92(4): 548-573.
- Wert SR, Salovey P (2004) A social comparison account of gossip. *Review of General Psychology* 8(2): 122-137.
- Wilson DS, Near D, Miller RR (1996) Machiavellianism: a synthesis of the evolutionary and psychological literatures. *Psychological Bulletin* 119(2): 285-299.
- Wittek R, Wielers R (1998) Gossip in organizations. *Computational & Mathematical Organization Theory* 4(2): 189-204.
- Xie J, Huang Q, Wang H, Shen M (2020) Perish in gossip? Nonlinear effects of perceived negative workplace gossip on job performance. *Personnel Review* 49(2): 389-405.
- Yao Z, Luo J, Zhang X (2020) Gossip is a fearful thing: The impact of negative workplace gossip on knowledge hiding. *Journal of Knowledge Management* 24(7): 1755-1775.
- Yıldız B, Çakı N (2018) Algılanan örgütsel desteğin bağlamsal performans üzerindeki etkisinde bireysel şükranın aracı rolü. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 32: 69-86.
- Yılmaz Ö, Akgün N (2019) İlkokul ve ortaokul öğretmenlerinin örgütsel dışlanma ve örgütsel uyum algıları arasındaki ilişki. *Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi* 19(3): 1147-1159.
- Yorulmaz M (2018) Gemi adamlarının iş tatmini, görev ve bağlamsal performansları arasındaki ilişkiler. *Journal of ETA Maritime Science* 6(4): 349-363.
- Yükçü S, Atağan G (2009) Etkinlik, etkililik ve verimlilik kavramlarının yarattığı karışıklık. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi* 23(4): 1-13.
- Żemojtel-Piotrowska MA, Piotrowski J, Pers P, Tomiałowicz E, Clinton A (2018) Narcissism and its relationship with counterproductive work behavior: Mediation effects of psychological entitlement and subjective well-being. *Polish Psychological Bulletin* 49(4): 442-448.

Zhang H, Zheng J (2024) Unraveling the role of external social support in coping with negative workplace gossip. *Social Behavior and Personality: An International Journal* 52(3): 1-13.

Zhao L, Khalid M, Karim Khan A, Ma Y (2024) Negative workplace gossip and knowledge hiding: roles of duty orientation and psychological entitlement. *Knowledge Management Research & Practice* 22(2): 198-209.



EKLER

Ek 1. Anket Formu

Sayın Katılımcı,

Bu anket, “Konaklama İşletmelerinde Psikolojik Ayrıcalık ve İş Yerindeki Negatif Dedikodunun Ön Büro Personelinin Bağlamsal Performansı Üzerine Etkileri” başlıklı yüksek lisans tez çalışmasına veri toplamayı amaçlamaktadır. Bilimsel nitelikteki araştırmanın amacına ulaşması özenle vereceğiniz cevaplarla sağlanacaktır. Araştırmaya katılanlar ve kurumlarının isimleri gizli tutulacak ve çalışmada belirtilmeyecektir. Araştırmaya yapacağınız katkılardan dolayı şimdiden teşekkür eder, çalışmalarınızda başarılar dileriz.

Prof. Dr. Şevki ÖZGENER

Nevşehir Hacı Bektaş Veli
Üniversitesi
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

Şeyma UĞURLU

Nevşehir Hacı Bektaş Veli
Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Öğrencisi

A. Psikolojik ayrıcalık ile ilgili aşağıda verilen ifadelere ne ölçüde katıldığınızı size uygun düşen seçeneği işaretleyerek belirtiniz (Campbell vd., 2004).	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Kararsızım	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1. Dürüstçe söyleyebilirim ki kurumumda diğer kişilerden daha fazlasını hak ediyorum.	1	2	3	4	5	6	7
2. Muhteşem olaylar benim başıma gelmelidir.	1	2	3	4	5	6	7
3. Eğer Titanik gemisinde olsaydım, ilk kurtarılan olmayı ben hak ederdim.	1	2	3	4	5	6	7
4. Kurumumdan en iyi şeyleri talep ederim çünkü buna değerim.	1	2	3	4	5	6	7
5. Kurumda ayrıcalıklı bir muamele hak etmiyorum.	1	2	3	4	5	6	7
6. Hayatımda daha fazla şeyi hak ediyorum.	1	2	3	4	5	6	7
7. Benim gibi kişiler ekstra bir şansı hak ederler.	1	2	3	4	5	6	7
8. Her şey benim istediğim gibi gitmelidir.	1	2	3	4	5	6	7
9. Her şeyin daha fazlasını hak ediyorum.	1	2	3	4	5	6	7
B. Son 30 günde yöneticinize ve iş arkadaşlarınıza karşı aşağıdaki negatif dedikodu davranışlarını ne sıklıkta sergilediğinizi size uygun düşen seçeneği işaretleyerek belirtiniz (Brady, Brown ve Liang, 2017).	Hiçbir Zaman	2-3 Ayda Bir	Ayda Bir	2-3 Haftada Bir	Haftada Bir	Günde Bir	Günde Bir Kereden Fazla
Yönetici Hakkında Dedikodu							
1. Bir iş arkadaşıma, yöneticinin yaptığı bir şey hakkında olumsuz bir izlenime sahip olup olmadığını sordum.	1	2	3	4	5	6	7

2. Bir iş arkadaşım ile konuşurken yöneticimin yeteneklerini sorguladım.	1	2	3	4	5	6	7
3. Bir iş arkadaşım ile konuşurken yöneticimi eleştirdim.	1	2	3	4	5	6	7
4. Yöneticimin yaptığı bir şeyi iş arkadaşım ile konuşarak dert yandım.	1	2	3	4	5	6	7
5. Bir iş arkadaşım ile konuşurken yönetici hakkında hoş olmayan bir hikâye anlattım.	1	2	3	4	5	6	7
İş Arkadaşı Hakkında Dedikodu							
6. Bir iş arkadaşım ile, diğer iş arkadaşlarımla yaptığım şeyler hakkında olumsuz bir izlenime sahip olup olmadığını sordum.	1	2	3	4	5	6	7
7. Bir iş arkadaşım ile konuşurken diğer iş arkadaşlarımla yeteneklerini sorguladım.	1	2	3	4	5	6	7
8. Bir iş arkadaşım ile konuşurken diğer iş arkadaşlarımı eleştirdim.	1	2	3	4	5	6	7
9. Diğer iş arkadaşlarımla yaptığım bir şey hakkında bir iş arkadaşım ile konuşarak içimi döktüm.	1	2	3	4	5	6	7
10. Bir iş arkadaşım ile konuşurken diğer iş arkadaşlarımla hakkında hoş olmayan bir hikâye anlattım.	1	2	3	4	5	6	7
C. Oteldeki bağlamsal performansınız ile ilgili aşağıda verilen ifadelerle ne ölçüde katıldığınızı size uygun düşen seçeneği işaretleyerek belirtiniz (Van Scotter ve Motowidlo, 1996).	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Kararsızım	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Kişiler Arası Yardımlaşma							
1. Çalışanlar/çalışma arkadaşlarımla başarılı oldukları zaman methederim.	1	2	3	4	5	6	7
2. Çalışanlar/çalışma arkadaşlarımı, kendileri hakkında olumlu düşünmeye teşvik ederim.	1	2	3	4	5	6	7
3. Çalışanlar/çalışma arkadaşlarımla kişisel problemlerle karşılaştığında destek olurum.	1	2	3	4	5	6	7
4. Çalışanlara/çalışma arkadaşlarıma dürüst davranırım.	1	2	3	4	5	6	7
5. Çalışanlar/çalışma arkadaşlarımı etkileyebilecek uygulamaları benimsemeden önce onlarla konuşurum.	1	2	3	4	5	6	7
6. Çalışanlar/çalışma arkadaşlarımla talep etmeden onlara yardımcı olurum.	1	2	3	4	5	6	7
7. Çalıştığım işletmede, farklılıkların üstesinden gelmek ve birlikte çalışmak için çalışanlar/çalışma arkadaşlarımı teşvik ederim.	1	2	3	4	5	6	7
İşe Adanma							
8. İşimi öngörülen sürede bitirebilmek için gönüllü olarak fazla mesai yaparım.	1	2	3	4	5	6	7
9. Kişisel disiplin ve otokontrole sahibim.	1	2	3	4	5	6	7
10. İşletme için gerektiğinden daha fazla çalışırım.	1	2	3	4	5	6	7
11. Verilen görevleri yerine getirmek için ortaya çıkması olası engellerin üstesinden gelmeye kararlıyım.	1	2	3	4	5	6	7
12. Bana verilen zorlu ve fırsat barındıran görevleri severim.	1	2	3	4	5	6	7
13. İşimdeki güçlüklerin üstesinden gelmeye hevesliyim.	1	2	3	4	5	6	7
14. İşimle ilgili önemli detaylara dikkat ederim.	1	2	3	4	5	6	7

15. İşimdeki problemleri çözmek için inisiyatif kullanırım.	1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---	---

D. KATILIMCILARIN DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ İLE İLGİLİ SORULAR

1. Cinsiyetiniz : (...) Erkek (...) Kadın
2. Medeni Durumunuz: (...) Evli (...) Bekâr
3. Eğitim Durumunuz : (...) İlköğretim (...) Lise (...) Meslek Yüksekokulu (...) Fakülte
(...) Yüksek Lisans/Doktora
4. Otelin Niteliği: (...) Beş Yıldızlı (...) Dört Yıldızlı (...) Üç Yıldızlı
(...) Diğer: Lütfen Belirtiniz:
5. Otel Çalışan Sayısı (Yaklaşık olarak): (...) 10 ve daha az (...) 11-25 arası (...) 26-50 arası
(...) 51 ve daha fazla
6. Yaşınız : (...) 24 yaş ve aşağısı (...) 25-29 yaş arası (...) 30-34 yaş arası (...) 35-39 yaş arası
(...) 40-44 yaş arası (...) 45-49 yaş arası (...) 50 yaş ve üzeri
7. İş Deneyiminiz : (...) 0-1 yıl arası (...) 2-5 yıl arası (...) 6-10 yıl arası (...) 11-15 yıl arası
(...) 15 yıldan fazla
8. Ön Bürodaki Pozisyonunuz:
9. Otelin Faaliyet Gösterdiği İlçe:

Değerli katkılarınızdan dolayı teşekkür ederiz.

Ek 2. Etik Kurul Kararı



T.C.
NEVŞEHİR HACI BEKTAŞ VELİ ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Bilimsel Araştırmalar ve Yayın Etik Kurulu

TOPLANTI SAYISI
06

KARAR SAYISI
2024.06.118

TOPLANTI TARİHİ
30.05.2024

Üniversitemiz Sosyal Bilimler Enstitüsü Öğretim Üyesi Prof. Dr. Şevki ÖZGENER'in "Konaklama İşletmelerinde Psikolojik Ayrıcalık ve İş Yerindeki Negatif Dedikodunun Ön Büro Personelinin Bağlamsal Performansı Üzerine Etkisi" isimli bilimsel araştırma projesi hakkında alınan 24.05.2024 tarih ve 2400046245 sayılı yazının görüşülmesi.

2024.06.118 Üniversitemiz Sosyal Bilimler Enstitüsü Öğretim Üyesi Prof. Dr. Şevki ÖZGENER'in "Konaklama İşletmelerinde Psikolojik Ayrıcalık ve İş Yerindeki Negatif Dedikodunun Ön Büro Personelinin Bağlamsal Performansı Üzerine Etkisi" isimli bilimsel araştırma projesi hakkında alınan 24.05.2024 tarih ve 2400046245 sayılı başvuru dosyası görüşüldü.

Yapılan görüşmeler sonucunda, aşağıdaki tabloda isimleri belirtilen araştırmacılar tarafından hazırlanan "Konaklama İşletmelerinde Psikolojik Ayrıcalık ve İş Yerindeki Negatif Dedikodunun Ön Büro Personelinin Bağlamsal Performansı Üzerine Etkisi" isimli araştırma projesi dosyası ve ilgili belgeler araştırmanın gerekçe, amaç, yaklaşım ve yöntemleri dikkate alınarak incelenmiş olup, projenin gerçekleştirilmesinde etik sakınca bulunmadığına kurulumuz üyeleri tarafından oy birliği ile karar verilmiştir.

YÜRÜTÜCÜ	ARAŞTIRMACI/UZMAN
Prof. Dr. Şevki ÖZGENER	Yüksek Lisans Öğrencisi Şeyma UĞURLU

****Prof. Dr. Fatih ÖZDEMİR toplantıya katılmadı.**

****Prof. Dr. Merter Rahmi TELKENAROĞLU toplantıya katılmadı.**

****Prof. Dr. Sezer SORGUN toplantıya katılmadı.**

Belge Doğrulama Kodu: PF7F3EP

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Takip Adresi:
<https://ubys.nevsehir.edu.tr/ERMS/Record/ConfirmationPage/Index>

Adres: 2000 Evler Mah. Zübeyde Hanım Cad. 50300 / Nevşehir
Telefon No:
e-Posta:
Kep Adresi: nevsehiruniversitesi@hs01.kep.tr

Faks No:
İnternet Adresi:

Bilgi için :
Şahin Kırımcı
Sekreteryas
Telefon No:



Prof. Dr. Mutluhan AKIN
Kurul Başkanı

Prof. Dr. Lütfi BUYRUK
Kurul Üyesi

Prof. Dr. Ensar ÇETİN
Kurul Üyesi

Prof. Dr. Zübeyde
KUMBIÇAK
Kurul Üyesi

Prof. Dr. Muhammet Şevki
AYDIN
Kurul Üyesi

Prof. Dr. Suzan ÇOBAN
Kurul Üyesi