



## GÜVENİLİR VE GÜVENİLMEZ İNSAN ÖZELLİKLERİ KARŞILAŞTIRMASI

Deniz ELBER BÖRÜ<sup>1</sup>

Güler İSLAMOĞLU<sup>2</sup>

Melek BİRSEL<sup>3</sup>

### ÖZET

Bu çalışmada güvenilir insanda aranılan özellikler ile güvenilir ve güvenilir insan özelliklerinin birbirinin zıttı olup olmadığı ortaya çıkarılmak istenmektedir. Çalışmanın devam eden sürecinde “güvenilir insan” ölçeği geliştirilmesi hedeflenmektedir. Çalışmada anket metodu kullanılmış ve 2 ayrı anket formu hazırlanmıştır. Birinci grup katılımcılardan güvendikleri bir kişide aradıkları özellikleri, ikinci grup katılımcılardan da güvenmedikleri bir kişide bulunması gereken özellikleri sıralamaları istenmiştir. Çalışmaya toplam 596 kişi katılmıştır. Güvenilir insanı tanımlayan 304 kişiden 1540 ifade ve güvenilir insanı tanımlayan 292 kişiden 1489 ifade toplanmıştır. Aynı, benzer ve tekrar eden ifadeler değerlendirildikten sonra “güvenilir insanı” tanımlamak için toplam 390, “güvenilmez insanı” tanımlamak için 431 ifadeye ulaşılmıştır. Sonuç olarak, güvenilir insanı tanımlamak için “dürüstlük”, “yalan söylememek”, “sadakat”, “samimiyet”, “saygılı olmak”, “sır tutmak”, “güvenilir olmak”, “yardım severlik”, “açık sözlülük”, “sözünü tutmak” ifadeleri ilk 10 sırada yer almıştır. Güvenilmez insanı tanımlamak için ise “yalan söylemek”, “ikiyüzlülük”, “dedikodu yapmak”, “bencillik”, “tutarsızlık”, “söz tutmamak”, “samimiyetsizlik”, “dürüst olmamak”, “aşırı çıkarıcılık”, “ağız gevşekliği” ifadeleri ilk 10 sırada ortaya çıkmıştır. Çalışmada 13 ifadenin birbirinin zıttı olarak ortaya çıktığı görülmüştür. Bu araştırma göstermiştir ki, güvenilir insan konusunda farklı kültür ve farklı zaman diliminde yapılmış çalışmalar karşılaştırıldığında, güvenilir insanı tanımlamak için aranılan en önemli özellikler değişmemiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Güvenilir İnsan, Güvenilmez İnsan, Güven, Kişilerarası Güven.

**Jel Kodları:** M10, M19.

## COMPARISON OF TRUSTWORTHY AND UNTRUSTWORTHY PERSON CHARACTERISTICS

### ABSTRACT

This study aims to find out the characteristics of a trustworthy person and to find out whether the characteristics of a trustworthy and untrustworthy individual are opposite characteristics. The next step of the study aims to develop a survey for trustworthiness. In this study survey method has been used and two different survey forms have been prepared. The first group of respondents were asked to list the characteristics they look for in the people they trust, and the second group of respondents listed the characteristics they look for in the people they do not trust. A total of 596 people completed the questionnaires. 1540 characteristics were collected from 304 respondents describing trustworthiness, 1489 characteristics were collected from 292 respondents describing untrustworthiness. Identical, similar and repeating items were evaluated and a total of 390 characteristics were attained for describing a “trustworthy” person and a total of 431 characteristics were attained for describing an “untrustworthy” person. As a result, “honesty”, “not lying”, “loyalty”, “sincerity”, “respectfulness”, “keeping secrets”, “reliability”, “benevolence”, “openness”, “keeping one’s promise” are the characteristics that have been found to reach a frequency of 10 and more for describing trustworthy person. On the other hand, for describing the untrustworthy person “lying”, “hypocrisy”, “gossiping”, “selfishness”, “inconsistency”, “not keeping promises”, “insincerity”, “dishonesty”, “self-interest”, “being indiscreet” are the characteristics that have been found to reach a frequency of 10 and more. When compared, 13 characteristics of trustworthiness and untrustworthiness were found to be opposites. The items collected have commonality with the items in the

<sup>1</sup> Prof. Dr., Marmara Üniversitesi, denizboru@marmara.edu.tr

<sup>2</sup> Prof. Dr., Marmara Üniversitesi, gislamoglu@marmara.edu.tr

<sup>3</sup> Doç. Dr., Marmara Üniversitesi, melekbirsel@gmail.com



literature. This research shows that across studies conducted in different cultures and time periods the characteristics that are most important for describing a trustworthy person has not changed.

**Keywords:** Trustworthy Person, Untrustworthy person, Trust, Interpersonal Trust.

**Jel Codes:** M10, M19.

## 1. GİRİŞ

Güven yönetim, etik, sosyoloji, psikoloji ve ekonomi gibi birçok farklı disiplinde ele alınmıştır (Bigley ve Pearce, 1998; Rousseau, Sitkin, Burt, ve Camerer, 1998). İnsan davranışını anlama konusunda güven çok önemli bir kavram olarak son zamanlarda sıkça karşımıza çıkmaktadır. Güven duygusu olduğu zaman işler çok daha kolay hallolabilmektedir özellikle de ticaret yapılıyor veya birisinden yardım isteniyorsa. Yani, güven duygusu ile birlikte, işbirliği ve ticaret gibi birçok iş süreci çok daha kolay yürütülebilmektedir. Öte yandan güvensizlik olduğunda insanlar başlarına gelebilecek olası olumsuzlukları engellemek amacıyla yapılan işleri defalarca kontrol etmek ve önlem almaya yöneldiklerinden bunun hem zaman hem de ekonomik açıdan bir maliyeti olmaktadır. Güvenin yol açtığı yararlar konusunda artan farkındalık bu konuda birçok araştırma yapılmasına ve güven konusunun çok daha iyi anlaşılıp, öneminin çok daha iyi kavranmasına yol açmıştır (Fukuyama, 1995; Rousseau vd., 1998; Fehr, 2009; Algan ve Cahuc, 2013; Sapienza, P., Toldra-Simats, A. ve Zingales, L., 2013; Granovetter, 2017). “Güvenilirlik” kavramı, “güven” kavramı ile çok yakından ilişkili ve güvenin oluşması için gerekli bir unsur olmasına rağmen araştırmacıların “güven” kadar dikkatini çekmemiştir. Hardin (2002), “güven” konusunda yapılan araştırmaların aslında “güven” değil de, “güvenilir” olmaya vurgu yapmalarına rağmen bu araştırmalarda yine de “güvenilirliğe” çok az değinildiğini belirtmektedir. Genellikle karşı tarafta güven yaratabilmenin en iyi yolu güvenilir olduğunu ispat ederek davranışlarla bunu desteklemektir. Güvenilir olunmadığı zaman güven oluşturmak çok kolay değildir ve tabii ki insanlara güvenilir değilken güvenmek çok mantıklı olmayacak ve güven duymak kişiye zarar verecektir. Başkalarının güvenilir oldukları konusunda geçerli sebeplerimiz var ise onlara güven duyarız (örneğin bizim güvenimizi suistimal etmeyeceklerine inandığımız zaman). Bu nedenle bir toplumda güveni anlayabilmek için güvene neden olan etmenleri yani kısaca güvenilir olmayı veya olmamayı anlamamız gerekmektedir. Bu nedenle bu araştırma güvenilir insanda aranan özellikleri ortaya koymak amacıyla yapılandırılmıştır.

## 2. KURAMSAL ÇERÇEVE

“Güvenilir” olma kavramını anlayabilmek için kişilerarası güven konusunu incelemek gerekir çünkü kişilerarası güven oluşurken “güvenilirlik” vazgeçilmez bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Alanyazında kişilerarası güveni geliştirmeye yönelik 3 farklı teori bulunmaktadır. Erken çalışmalardan biri sayılan Rotter (1971) araştırmasında güvenen kişiye (yani karşı tarafa güvenip güvenmeyeceğine karar veren kişi) odaklanmış, çocukluk deneyimleri veya kalıtsal özellikler ile oluşan güven duygusunun karşı taraftan beklentilerle geliştiğini vurgulamıştır (Gurtman, 1992; Jang, Livesley ve Vernon, 1996). Yani, güven algısı, kişiden kişiye değişen ve güvenen kişiye has bir özellik olup onun tüm ilişkileri üzerinde büyük bir etki yaratmaktadır. Mayer, Davis, ve Schoorman’ın (1995) güven konusundaki araştırmalarında ise farklı bir yaklaşımla odak noktası güvenen kişiden güvenilen kişiye doğru kaymıştır. Bu yaklaşıma göre, güvenen kişinin güven duyma mizacı/egilimi önemli olmasına rağmen, güven algısını oluşturan en önemli etmen güvenen kişinin karşı tarafın “güvenilir/güvenilmez” olduğunu ortaya çıkarabilmesidir (Dirks ve Ferrin, 2002; Mayer ve Davis, 1999; Mayer ve Gavin, 2005). Blau (1964) ise yaptığı araştırmada “güven” i güvenen-güvenilen ikili ilişkisinde bir özellik olarak ele alır. Sosyal takas teorisi, ikili ilişkilerde güven konusunun temelini oluşturup algıların tekrarlanan ikili takas sonucu ortaya çıktığını vurgulamaktadır (Blau, 1964). Bu üç farklı yaklaşım sonucu, güven algısını belirleyen üç etmene dikkat çekilmiştir, “güvenilen”, “güvenen” ve “ikili ilişki” (Brewer, 1979; Ferrin, Dirks ve Shah, 2006; Lawler, Thye ve Yoon, 2008).

Gunnthorsdottir ve arkadaşları (2002) güveni “gelecekte karşılığını görüp görmeyeceği kesin olmamakla birlikte bu beklenti ile karşısındaki kişiye isteyerek bir iyilik yapmak veya iltimas geçmek” olarak tanımlarlar. Bu tanımları daha da anlaşılır kılmak için ardından şöyle bir açıklama getirmektedirler: Bir kişi karşısındakine güvenirse o kişi için bir şey yapar/verir ve bu yaptığı/verdiği şeyin değeri güvendiği kişiye güvenilir davranırsa daha da artar. Aynı zamanda güvenen kişi karşısındakine güvenerek kendisini tehlikeye maruz bırakmaktadır



çünkü güvenen kişinin güvendiği kişiye verdiği şey kendisi için değerlidir ve karşısındaki güvenilir değilse güvenen kişi zarar görecektir. (A kişisi (güvenen) B kişisine (güvenilen) güvenirse A kişisi B kişisi için bir şey yapar/verir ve bu yaptığı/verdiği şeyin değeri B kişisi güvenilir davranırsa daha da artar. Aynı zamanda A kişisi, B kişisine güvenerek kendini tehlikeye maruz bırakmaktadır çünkü A kişisinin B kişisine verdiği şey kendisi için değerlidir ve B kişisi güvenilir değil ise A kişisi zarar görecektir.) Güvenen kişi için en önemli sorun başta güvendiği kişinin güvenilir olup olmadığı bilgisine sahip olmayışıdır. Güvenen kişi bu bilgiye sahip olsa güven sorunu kalmayacaktır (Rousseau vd., 1998; Ashraf, Bohnet, ve Piankov, 2006; Ben-Ner ve Halldorsson, 2010; Reiersen, 2017). “Güvenilir” kelimesi çoğu zaman açık bir tanımlı olmadan kullanılmaktadır. Ben-Ner ve Halldorsson (2010) güvenilir kavramını “Güvenen kişinin güvenilen kişiden açık bir şekilde veya belli etmemeye çalışarak bir beklentisi olması durumunda güvenilen kişinin güvenen kişinin beklentisi doğrultusunda olumlu şekilde davranması” olarak tanımlarlar. Bu durumda karşıdaki kişi güvenilir değilse güvenen kişinin beklentisi doğrultusunda olumlu şekilde davranmayacak ve güveni boşa çıkaracaktır. Güven konusunda aslında sorun haline getiren ve birçok tanımda olmayan nokta güvenilen kişinin güvenen kişinin güvenine karşılık vermemesinin nedeninde yatmaktadır; bu neden ise çoğunlukla ekonomik bir çıkarıdır. Güvenen kişinin güvenini sarsarak güvenilen kişi ekonomik bir menfaat sağlar. Güvenen kişi bunu fark ederse zaten bir güven ilişkisi kurulamaz. Kısaca, güven sorununun çözümü güvenilen kişiye bağlıdır. Eğer güvenilen kişi kendisinin güvenilir olduğu ve aslında güvenen kişinin güvenine karşılık vermediği durumda daha da ekonomik bir çıkar edeceği halde güvenen kişinin güvenine karşılık vereceği konusunda güvenen kişiyi ikna edebilirse karşı tarafın güvenini kazanacaktır. Güvenilmez bir kişi ise menfaatleri uğruna güvenen kişinin güvenini sarsar. Yani sonuç olarak asıl önemli olan güven değil güvenilirdir. Bunu bir örnekle açıklamak gerekirse Derya, Doğa'nın ihtiyacı olduğunu bilerek o kendisinden borç istediğinde bir ay sonra ödemek koşuluyla Doğa'ya borç verir. Doğa bir ayın sonunda maddi açıdan ferahlayıp borcunu ödeyebilecek duruma gelmişken borcunu geri ödemek yerine parasını ailesi ile birlikte seyahat masraflarına kullanır ise kendisi için ekonomik bir çıkar sağlayacaktır ve Derya'nın güvenini suiistimal etmiş olacaktır. Bu seyahati yapmak yerine Derya'ya borcunu 1 ay sonra öder ise verdiği sözü tutarak Derya'nın güvenini kazanacaktır.

Chaudhuri ve arkadaşları (2003), Chaudhuri ve Gangadharan (2007) ve Dasgupta ve Menon (2011) yaptıkları deneyler ve güven anketleri sonuçlarına dayanarak güvenilir insanların başkalarına daha çok güvindiklerini savunmaktadırlar. Ama bunun tersi her zaman doğru olmayabilir. Birçok insan karşısındakine güvenmeyi tercih edebilir ancak kendilerine güvenildiğinde başkalarının güvenini boşa çıkarabilirler. Bu kişiler için güvenmek ve başkalarının onlara olan güvenini boşa çıkarmak tamamen kişinin çıkarlarına göre şekillenmektedir. Güvenilmez kişiler karşısındaki kişinin de aynı şekilde karşılık vereceğini ümit ederek ona güvenir ancak ona duyulan güveni suiistimal ederek kendi menfaatlerini düşünebilirler, çünkü güvenilmezdirler. Bu da göstermektedir ki kişi bir ortamda insanların çok fazla birbirine güvendiğini gözlemleyebilir ancak bu, o ortamın çok fazla güvenilir insan ile dolu olduğunun göstergesi değildir çünkü güvenilmez insanlar güvenilir insanlar kadar güven duyabilmektedirler. Yine Derya ve Doğa örneğinden yola çıkarsak, Doğa Derya'ya güveniyor ve ona borç vereceğini bildiği için ondan borç isteyebiliyor. Derya güvenilir bir insan ve Doğa da arkadaşına güvendiği halde güvenilir bir insan olarak davranmayı borcunu ödemiyor. Çünkü Doğa güvenilmez ama karşısındakine güven duygusu yüksek. Yani güvenen bir kişi güvenilmez bir kişi olabilir.

Chaudhuri ve arkadaşları (2003) “güven” ve “güvenilir” olmanın iki farklı kavram olduğunu belirtirler. Daha önce yapılan çalışmalarda ele alınan güven kavramının aslında iki boyutu olduğunu savunurlar. Bir boyut “saf güven” diğer boyut ise “hesaplanmış risk alma” veya kumar oynamaya istekli olmaktır. Saf güven sahibi kişiler hem güvenirlere ve aynı zamanda güvenilirlerdir. Ancak hesap kitapla güvenen kişiler, güvenirlere ama karşısındakinin güvenini boşa çıkarıp karşılık vermeyebilirler yani güvenilmez olabilirler. Karşısındaki kişinin güvenilir olup olmadığını bilmeden ona güvenen kişi kendi kendine bir inanç geliştirip buna göre davranır. Öyleyse, bu inancını oluşturup onun karşısındakinin güvenilir olduğunu algılamasına neden olan etmenler nelerdir? Bunları güvenilen kişinin sahip olduğu özellikler veya etkileşim sürecinin özellikleri yani sürekli etkileşim sonucu oluşan güven olarak ikiye ayırmaktadırlar (Torsvik, 2000). Güven çoğunlukla bir ilişkinin devam etmesi sonucunda iki tarafın da karşısındaki kişinin uzun süreli güvenini kazanıp bir anlaşmaya varmanın onu kandırıp aldatmaktan daha değerli olacağı inancına sahip olması sonucu oluşur (Torsvik, 2000; James, 2002).

Fulmer ve Gelfand (2012) güvenin iki varlık arasında oluştuğunu ancak daha önce yapılan çalışmalarda bunun hangi seviyede oluştuğu (birey, grup veya kurum) ve de güvenin muhatabının kim olduğunun (yönetici, çalışma



arkadaşı, kurum veya ekip) pek açık olmadığını belirtirler. “Güven” kavramının nasıl tanımlanması gerektiği çok fazla tartışılmasına rağmen kavramın nasıl tanımlanacağı konusu hala çok eksik kalmıştır. Alanyazında yapılan birçok tanım incelendiğinde güven konusunun kavramlaştırılmasında iki boyut ortaya çıkmaktadır: a) karşı tarafın “güvenilir” olduğu konusunda olumlu algı ve b) kendini karşı taraftan gelebilecek her türlü tehlikeye karşı maruz bırakma isteği (Fulmer ve Gelfand, 2012). Algılanan güvenilirlik/güvenilmezlik güvenen kişinin karşısındaki kişiyi değerlendirirken güvendiği kişinin üç özelliğini algılaması sonucu oluşur: “iyi niyet” (iyilik, vericilik, empati), “bütünlük” (tutarlı, ilkeli ve ahlaklı) ve “kabiliyet” (beceri, yetenek, akıl) (Mayer, Davis ve Schoorman, 1995). İyi niyet, güvenilen kişinin güvenen kişinin çıkarlarını düşünerek onun için en iyisini yapmak veya yapmamak; bütünlük, kişilerarası etkileşimde kabul edilebilir normlar konusunda güvenen kişinin güvenilen kişinin kendi ile aynı ilkelere veya farklı ilkelere sahip olduğunu algılaması; yetenek ise güvenilen kişinin güvene dayalı herhangi bir antlaşmanın gereklerini yerine getirecek yetkinliğe sahip olduğunun veya sahip olmadığını algılanmasıdır (Fulmer ve Gelfand, 2012). Bu durumda iyiniyetli, yetenekli ve benzer ilkelere sahip kişileri “güvenilir” ama kötü niyetli, yeteneksiz ve farklı ilkelere sahip kişileri “güvenilmez” algılayabiliriz. Karşı tarafın güvenilirliği ve bireyin güven eğilimi (kendini başkalarından gelecek her türlü tehlikeye maruz bırakma isteği) her türlü kişilerarası ilişkinin başlangıcında vardır. Ancak güvenilirlik algısı zamanla şekillenmesine rağmen güven eğilimi değişmez bir özelliktir.

Güvenen kişiler bazı kişisel, sosyal ve durumsal ipuçlarının yardımıyla karşısındaki kişinin yetenek, bütünlük ve iyi niyeti hakkında muhakeme yaparlar. Örneğin kişinin daha önce verdiği bir sözü yerine getirmemiş olması, (Schweitzer, Hershey ve Bradlow, 2006), ya da güvenilen kişinin gizli amaçlarının veya çıkar çatışmalarının olması (Sah, Loewenstein, ve Cain, 2013), veya güvenilen kişinin yaptığı bir suüstimali/ihlali inkar etmesi veya kabul edip özür dilemesi gibi (Brooks, Dai, ve Schweitzer, 2014; De Cremer, Van Dijk, ve Pillutla, 2010; Kim, P.H., Ferrin, D.L., Cooper, C.D., ve Dirks, K.T., 2004; Schweitzer, Brooks, ve Galinsky, 2015). Güven alanyazını incelendiğinde güvenilirlik kavramı daha çok güvenen kişinin bakış açısıyla ele alınmış ve güvenilirlik/güvenilmezlik, güveni tetikleyen bir algı olarak kavramsallaştırılmıştır. (Mayer vd., 1995; Tomlinson ve Mayer, 2009; Whitener, Brodt, Korsgaard, ve Werner, 1998). Yine de güven konusunda çalışan araştırmacılar güvenilirliği/güvenilmezliği gözden kaçırmış ve asıl güvenilirliği/güvenilmezliği ortaya çıkaran özellikleri cevapsız bırakmışlardır.

Yanlış kişilere güven duyarak (ki bunlar gerçekte güvenilir olmayan yani güvenilmez kişiler), bireyler güvenlerini yanlış yönlendirip kendilerini riske atarlar (Yip ve Schweitzer, 2015). Gerçekten güvenilir kişiye de güvenmeyerek, karşılıklı güven ve güvenilirliğin ortak faydasını kaçırmış olurlar. Bu nedenle bazı araştırmacılar, güvenilirlik algısından daha çok güvenilirliği oluşturan özelliklere bakmanın ikili güven etkileşiminin doğasını anlamada yardımcı olacağını vurgularlar. Bu yaklaşımdan hareketle güvenilirlik kavramını başkasının açık veya gizli bir davranış beklentisini karşılama eğilimi olarak tanımlarlar. Bu durumda güvenilmezlik de başkasının açık veya gizli bir davranış beklentisini karşılamama eğilimi olarak tanımlanabilir. “Güven” ve “güvenilirlik” kavramlarını birbirleriyle ilişkili ama farklı yapılar olarak ele alırlar (Ashraf vd.,2006; Ben-Ner ve Halldorsson, 2010; Colquitt, Scott, ve LePine, 2007; Glaeser, Laibson, Scheinkman, ve Soutter, 2000; Hardin, 2004). “Güven” güvenilen kişiden olumlu beklentiler sonucu ondan gelecek her türlü tehlikeye kendini maruz bırakma olarak tanımlanırken “güvenilirlik” güvenilen kişinin bu olumlu beklentileri karşılama olarak tanımlanır. Bu nedenle, güvenilir olmak karşı tarafın sizden beklentileri olduğunun farkına varmak ve bu beklentileri boşa çıkarmamak için kendini sorumlu hissetmektir (Salamon ve Robinson, 2008). Güvenilmez olmak ise karşı tarafın sizden beklentileri olduğunun farkına varıp bu beklentileri boşa çıkarmamak için kendini sorumlu hissetmemektir.

Maister, Green ve Galford (2000) “güven” kavramını daha iyi anlayabilmek için bilimsel yaklaşımdan hareketle Güven Denklemi geliştirmiştir. Bu denklem güven konusunda yapılan araştırmalardan esinlenerek güven kavramını kolaylıkla anlayabilmeye ve güveni arttıracak veya azaltacak etmenleri ortaya koymaya yardımcı olmaktadır.

Denkleme bakıldığında konuyu şöyle özetleyebiliriz: İnanırcı bir şekilde konuştuğumuz zaman insanlar söylediklerimize daha çok inanır ve bize güvenir. Ancak bunun için de yetkinlik ve uzmanlığın yanında söylediklerimize inanıp karşı tarafı ikna etmeye ihtiyacımız vardır. İkinci etmen güvenilir olmak yani söylediklerimiz ile yaptıklarımızın tutarlı olması gerekmektedir. Sözlerimiz ve hareketlerimiz uyumlu ise güvenilir olduğumuza inanılır. Üçüncü etmen ise samimiyet yani duygularla ilişkilidir. Karşımızdaki kişiyle başkaları ile paylaşmayacağına yani gizli kalacağına ve bize karşı kullanılmayacağına emin olduğumuz için duygularımızı veya bilgimizi paylaşabilmektir. Son etmen kendine yönelim ise güvenilirlik konusuna büyük



bir “fakat” getirmektedir. Bir kişi çok fazla kendi odaklı ise yani ego’su yüksek ve biraz kibirli ise ilk üç etmenin etkisi azalmakta güvenilirlikleri düşüp insanların güveni azalmaktadır. Bu durumda algılanan egoistlik güveni etkileyen en önemli etmen olarak ortaya çıkmaktadır.

$$\text{GÜVEN} = \frac{\text{İnanırlık} + \text{Güvenilir Olmak} + \text{Samimiyet}}{\text{Kendine Yönelim}}$$

Şekil 1. Güven Denklemi

**Kaynak:** Maister, D.H., Green, C. H. ve Galford, R. M. (2000) The Trusted Advisor, New York: Touchstone Pub., s.69.

Güvenilirlik konusunda yapılmış bu araştırmalardan ve daha önce güvenilir insanı tanımlamak için yapmış olduğumuz çalışmalardan (Börü, 2001; İslamoğlu, Yurtkoru, Börü, ve Birsnel, 2012) hareketle, bu çalışma güvenilir insanda aranılan özellikleri ortaya koymak ve bu özelliklerden hareketle güvenilir insan ölçeği geliştirmek için yapılacak çalışmanın ilk basamağını oluşturmaktadır. Çalışmanın bir diğer önemli amacı güvenilir insan özelliklerinin güvenilir insan özelliklerinin tam tersi olup olmadığını ortaya koymaktır.

### 3. METOD

#### 3.1. Veri toplama

Çalışmada “güvenilir insan” ve “güvenilmeyen insan” tanımlarını ortaya koymak amacıyla katılımcılara açık uçlu bir sorunun yöneltildiği 2 ayrı anket formu hazırlanmıştır. Birinci anket formunda katılımcılara “sizce güvenilir bir kişide bulunması gerekli olan özelliklerin neler olduğunu sıralayınız” şeklinde bir talimat ile açık uçlu soru yöneltilmiş ve güvendikleri bir kişide bulunması gereken özelliklerin neler olduğunu kendi ifadeleri ile belirtmeleri istenmiştir. İkinci anket formunda ise katılımcılara “sizce güvenilmez bir kişide bulunması gerekli olan özelliklerin neler olduğunu sıralayınız” şeklinde bir talimat verilmiş ve yine güvenmedikleri bir kişide bulunması gereken özelliklerin neler olduğunu kendi ifadeleri ile belirtmeleri istenmiştir. Ayrıca katılımcılara cinsiyet, doğum tarihi, doğduğu yer, gibi demografik özelliklerini ortaya koyacak sorular da yöneltilmiştir. Her iki anket formunun başına çalışmanın amacını ifade eden bir açıklama konularak, katılımcılar kimliklerini ortaya çıkaracak herhangi bir işaretleme yapmalarını konusunda uyarılmışlardır.

#### 3.2. Örneklem

Anketler Marmara Üniversitesi İşletme Fakültesinde farklı programlarda lisans, tezli, tezsiz yüksek lisans ve doktora programlarında okuyan öğrenciler ve ayrıca, onların aracılığı ile çevrelerindeki kişiler tarafından doldurulmuştur. Çalışmaya toplam 596 kişi katılmıştır. Dağıtılan formların 304 tanesi “güvenilir” insanda bulunması gereken özellikleri, 292 tanesi de “güvenilmez” insanda bulunması gereken özellikleri belirtmektedir.

**Tablo 1.** Demografik Özelliklerin Dağılımı

Demografik Değişkenler		Güvenilir insan özellikleri (304 kişi)		Güvenilmez insan özellikleri (292 kişi)	
		Sıklık	%	Sıklık	%
Cinsiyet	Kadın	163	53,6	141	48,3
	Erkek	141	46,4	151	51,7
Yaş	24 yaş ve altı	142	46,7	141	48,3
	25 – 30	116	38,2	128	43,8
	31 yaş ve üzeri	46	15,1	23	7,9
Doğum Yeri	İstanbul	97	31,9	93	31,8
	Diğer Şehirler	207	68,1	199	68,2

#### 4. BULGULAR

Toplanan 596 anketten toplam 3029 ifade elde edilmiştir. Elde edilen ifadeler “güvenilir insana ilişkin olanlar” ve “güvenilmez insana ilişkin olanlar” olarak iki başlık altında ayrı ayrı değerlendirilmiştir. İfadelerden 1540 tanesi güvenilir insan tanımı altında ve 1489 tanesi de güvenilmez insan tanımı altında toplanmıştır. Yapılan incelemede “güvenilir insanı” tanımlamak için listelenen 1540 ifade içerisinde aynı olan, benzer ve tekrar eden çok sayıda ifade olduğu görülmüştür. Aynı, benzer ve tekrar eden ifadeler değerlendirildikten sonra “güvenilir insanı” tanımlamak için toplam 390 ifadeye ulaşılmıştır. Aynı şekilde “güvenilmez insanı” tanımlamak için listelenen aynı, benzer ve tekrar eden 1489 ifade değerlendirilerek “güvenilmez insanı” tanımlamak için toplam 431 ifadeye ulaşılmıştır. (Tablo 2)

**Tablo 2.** “Güvenilir” ve “Güvenilmez” İnsan Tanımlaması İçin Toplanan İfade Sayıları

	Aynı olan, benzer ve tekrar eden ifadeler dâhil ifade sayısı	Aynı olan, benzer ve tekrar eden ifadeler birleştirilmiş ifade sayısı
Güvenilir insan için sıralanan özellikler	1540	390
Güvenilmez insan için sıralanan özellikler	1489	431

Araştırma kapsamında “güvenilir” ve “güvenilmez” insan tanımları için verilen ifadelerin sıklık derecesi incelendiğinde en az 10 ve üzeri tekrar etmiş olan ifadeler değerlendirmeye alınmıştır. 10’den daha az tekrarlanan ifadeler ise bu çalışma kapsamına alınmamıştır. Bu çalışmanın ikinci aşaması olarak gerçekleştirilecek ölçek geliştirme çalışmasında, bu araştırmada kapsam dışı bırakılan 10’den daha az tekrarlanan ifadeler değerlendirmeye alınacaktır.

Katılımcılar arasında en çok görüş birliği olan ifadeler gözden geçirilmiştir. Bu bağlamda, 304 kişi arasında “güvenilir” insanın özellikleri için en çok tekrar eden ifadeler, tekrarlanma sıklığı ve yüzdesi olarak aşağıdaki tabloda verilmiştir (Tablo 3). Tablo 3’de ayrıca güvenilmez insanın özelliklerini belirtmek için de kullanılan ifadeler sıralanmıştır. Örneğin tabloda, 304 kişiden güvenilir insanı tanımlamaları istendiğinde 195 kişi “dürüstlük”, 36’sı “sır tutmak”, 11’i ise “fedakârlık” özelliklerini ifade etmiştir. Güvenilmez insanın özelliklerini sıralayan 292 kişi arasında en çok tekrar eden ifadeler ise, tekrarlanma sıklığı ve yüzdesi olarak aşağıdaki tabloda (Tablo 3) verilmiştir. Aynı yaklaşım, güvenilmez insanın özelliklerini belirlemek için de kullanılmıştır. 292 kişiden güvenilmez insanı tanımlamaları istendiğinde 246’sı “yalan söylemek”, 242’si “ikiyüzlülük”, 58’i “dedikodu yapmak” özelliklerini ifade etmiştir.

Katılımcıların ifadelerinin tekrar sıklığı 10 ve üzerinde olanlar sıralandığında güvenilir insanı tanımlamada en yüksek sıklığın “dürüstlük” (195 ifade) ifadesinde çıktığı görülmektedir. Güvenilmez insanı tanımlamada ise en yüksek sıklığın “yalan söylemek” (246 ifade) ve “ikiyüzlülük” (242 ifade) ifadesinde çıktığı anlaşılmaktadır.

**Tablo 3.** Tekrar Sıklığı 10 ve Üzerinde Olan “Güvenilir” ve “Güvenilmez” İnsan İfadeleri

Güvenilir İnsan			Güvenilmez İnsan		
Özellikler	Sıklık	%	Özellikler	Sıklık	%
1.Dürüstlük	195	62,90	1.Yalan söylemek	246	85,12
2.Yalan söylememek	54	17,42	2.İkiyüzlülük	242	83,74
3.Sadakat	44	14,19	3.Dedikodu yapmak	58	20,07
4.Samimiyet	44	14,19	4.Bencillik	56	19,38
5.Saygılı olmak	41	13,23	5.Tutarsızlık	50	17,30
6.Sır tutmak	36	11,61	6.Söz tutmamak	47	16,26
7.Güvenilir olmak	32	10,32	7.Samimiyetsizlik	36	12,46
8.Yardımsaverlik	31	10,00	8.Dürüst olmamak	28	9,69
9.Açık sözlülük	28	9,03	9.Aşırı çıkarıcılık	27	9,34
10.Sözünü tutmak	23	7,42	10.Ağız gevşekliği	26	9,00
11.Anlayışlı olmak	22	7,10	11.Saygısızlık	23	7,96
12.Empati kurabilmek	20	6,45	12.Sorumsuzluk	18	6,23
13.Sorumluluk sahibi olmak	18	5,81	13.Sadakatsizlik	17	5,88
14.İyi niyetlilik	17	5,48	14.Sır tutamamak	14	4,84
15.Tutarlılık	17	5,48	15.Cimrilik	12	4,15
16.Dinlemeyi bilmek	16	5,16	16.Egolu olmak	10	3,46
17.Bencil olmamak	14	4,52	17.Empati duymamak	10	3,46
18.Cömertlik	12	3,87	18.İftira etmek	10	3,46
19.Dedikodu yapmamak	12	3,87	19.Vefasızlık	10	3,46
20.Adaletli olmak	11	3,55			
21.Fedakâr olmak	11	3,55			
22.Hayvan sevmek	11	3,55			
23.Merhametli olmak	11	3,55			
24.Cesaretli olmak	10	3,23			
25.Göz teması kurmak	10	3,23			

\* Sıklık: İfadenin tekrar etme sıklığı

\*\* % : İlgili ifadeyi yazarların toplan katılımcılara oranı

Güvenilir insan ifadeleri ile güvenilmez insan ifadeleri karşılaştırıldığında, güvenilir insan tanımında kullanılan olumlu ifadelerin, güvenilmez insan tanımlamasında zıttı olan olumsuz ifadeler olarak yer aldığı görülmektedir. Örneğin, güvenilir insan tanımlamasındaki “dürüst olmak” özelliği, güvenilmez insan tanımlamasında “dürüst olmamak” olarak yer almıştır.

Aşağıdaki tabloda (Tablo 4) güvenilir insan için verilen olumlu ifadelerin karşılığında olumsuz olarak verilen güvenilmez insan özelliklerinin hangi sıralamalarda yer aldığı gösterilmektedir. Örneğin, güvenilir insan özelliği olarak verilen “dürüstlük” 1. Sırada yer alırken, bu ifadenin olumsuz olan “dürüst olmamak” güvenilmez insan sıralamasında 8. sırada yer almaktadır.

Güvenilir ve güvenilmez insan özelliklerini karşılaştırdığımızda, aralarında ortak olan ifadelerin yer aldığı tablo aşağıda verilmiştir.

**Tablo 4.** “Güvenilir” ve “Güvenilmez” İnsan Özellikleri Sıralaması Karşılaştırması

Güvenilir İnsan Özellikleri Sıralaması	Güvenilmez İnsan Özellikleri Sıralaması
1.Dürüstlük	8.Dürüst olmamak
2.Yalan söylememek	1.Yalan söylemek
3.Sadakat	13.Sadakatsizlik
4.Samimiyet	7.Samimiyetsizlik
5.Saygılı olmak	11.Saygısızlık
6.Sır tutmak	14.Sır tutamamak
10.Sözünü tutmak	6.Sözünü tutmamak
12.Empati kurabilmek	17. Empati duymamak
13.Sorumluluk sahibi olmak	12.Sorumsuzluk
15.Tutarlılık	5.Tutarsızlık
17.Bencil olmamak	4.Bencilik
18.Cömertlik	15.Cimrilik
19.Dedikodu yapmamak	3.Dedikodu yapmak

Yukarıda açıklaması yapıldığı üzere bu çalışmada “güvenilir” ve “güvenilmez” insanları tanımlamak için verilen ifadelerin sıklık derecesi en az 10 ve üzeri tekrar etmiş olan ifadeler yer almaktadır.

Bu bağlamda “güvenilir” insan özellikleri olarak en az 10 kez ve üstü tekrarlanan, “güvenilirlik”, “yardımseverlik”, “açık sözlülük” “anlayışlı olmak”, “dinlemeyi bilmek”, “iyi niyetlilik”, “adaletli olmak”, “fedakârlık”, “hayvan sevmek”, “merhametli olmak”, “cesaretli olmak”, “göz teması kurmak” ifadeleri, güvenilmez insan tanımlamasında zıttı ile sık tekrar eden ifadelerle arasında yer bulamamıştır.

Aynı şekilde “güvenilmez” insan özellikleri olarak en az 10 kez ve üstü tekrarlanan, “ikiyüzlülük”, “aşırı çıkarıcılık”, “ağız gevşekliği”, “egolu olmak”, “iftira etmek”, “vefasızlık” ifadeleri, güvenilir insan tanımlamasında zıttı ile sık tekrar eden ifadelerle arasında yer bulamamıştır.

## 5. SONUÇ VE TARTIŞMA

İnsanoğlu hayata gözlerini açtığı andan itibaren yaşadığı olumlu ve olumsuz deneyimlerle güven eğilimini oluşturmaya başlar. Kişi, doğduğunda önce annesi ile fiziksel olarak birbirine dokunarak bir bağ kurar ve hissettikleriyle ona güven duymaya başlar. Daha sonra yakın çevresindeki babası, varsa kardeşleri ile aynı şekilde temasa geçer, büyüdükçe onları izler ve artık yakın çevresine de güven duymaya başlar. Üçüncü şahıslardan gelen fayda ve tehditleri algılar; dış dünyaya açıldıkça başkalarının davranışlarını yorumlar. Yetişkinlik dönemine gelen bir kişinin kendi kişilik özellikleri, yaşadıkları, tecrübeleri ile başkalarına olan güveni de artık şekillenmeye başlar. Zaman içinde kişiler bazı insanlara güvenirken bazılarını güvenmez. Kişi güvendiği insanlara hangi durum ve koşullar altında güvenir veya güvenmez? Güven duygusu zaman içinde değişebilir ya da insanlar karşısındakinin olumlu davranışlarına veya olumsuz davranışlarına göre onlara güvenirler veya güvenmezler. Dolayısıyla güven aslında sürekli değişebilen bir psikolojik durumdur. Güven konusuna “kişilerarası görüş açısı” yaklaşımı ile bakıldığında güvenin kişinin psikolojik durumundan kaynaklandığı savunulur. Yani karşı tarafa duyulan güven hem kişinin kendisinden, hem karşı tarafın özelliklerinden, hem de içinde bulunulan durumdan etkilenir (Simpson, 2007). İnsanlar olgunlaştıkça somuttan soyuta basitten karmaşıklığa giden farklı deneyimler yaşarlar. Kişi, “yaşadığım deneyimler sayesinde bu kişiye güvenebilirim çünkü tecrübelerim bunu gösteriyor” diye düşünebilir (Reina ve Reina, 2006). Tüm bu tecrübelerin sonucunda kişi, güvenebileceği kişilerin özellikleri ile ilgili zihninde şemalar oluşturmuştur. Mayer, Davis ve Schoorman’ın (1995) güvenilir insan konusunda yaptıkları araştırmalarında bir kişinin karşısındaki kişiye güven duyabilmesi için aranan en önemli özellikler “yetenek”, “yardımseverlik” ve “dürüstlük” olarak belirtilmiştir. Aynı zamanda farklı araştırmacılar da güvenilirlik kavramını incelemiş ve güvenilirlik algısının oluşmasında farklı unsurlar ortaya atmışlardır Bu unsurlar; “tutarlılık”, “geçmiş etkileşimler”, “sır tutabilme”, “dürüstlük”, “yardımseverlik”, “doğruluk”, “sadakat”, “açıklık”, “verdiği sözü tutma”, “duygulara önem verme”, “grup normlarını önemseme”, “uzmanlık”, “paylaşılan vizyonu benimseme”, “iletişim içinde olunan birey(ler)i önemseme”, “ahlaki bütünlük” ve “iyi niyetlilik” olarak





sıralanmıştır (Boyle ve Bonacich, 1970; Butler, 1991; Cook ve Wall, 1980; Dasgupta, 1988; Deutsch, 1960; Gabarro ve Holtz, 1978).

Güvenilir olma konusunda alan yazında var olan tartışmalara bakıldığında güvenilen kişinin sahip olduğu veya sahip olduğunun düşünüldüğü bazı özellikler üzerinde durulduğu görülmektedir. Bu araştırmalar aslında farklı araştırmacılar arasında benzer özelliklerin ortaya konduğunu göstermektedir. Gabarro (1978), güvenilir kişinin özelliklerini “karaktere dayalı özellikler” (dürüstlük, tutarlılık ve tahmin edilebilirlik, açıklık, ağız sıklığı), “yetkinlik” (iş için gerekli bilgi ve donanımına sahip olma, ilişkilerde akıl ve tecrübeye sahip olma), “doğru ve yerinde kararlar alma” olarak sıralarken; Butler ve Cantrell (1984) ise benzer şekilde, “dürüstlük”, “yetkinlik”, “tutarlılık”, “sadakat”, “açıklık” olarak ortaya koymuştur. Whitener, Brodt, Korsgaard ve Werner (1998) “tutarlı olmak”; “dürüstlük”; “yetkiyi devretmek”; “doğru, açıklayıcı ve açık iletişim”; “özen gösterme” ve “sorunlarla ilgilenme” özelliklerinin güvenilirlik algısı için gerekli olduğunu belirtmişlerdir.

“Güvenilir insan” ve “Güvenilmez insan” tanımlarını ortaya koymak amacıyla yapılan bu çalışmada katılımcılara güvendikleri ve güvenmedikleri kişilerde bulunması gerekli olan özellikler sorularak ortaya çıkarılan ifadeler daha önce alan yazında yapılan araştırmalar ile benzerlik göstermektedir. Araştırma kapsamında “güvenilir” ve “güvenilmez” insan tanımları için verilen ifadelerin sıklık derecesi incelendiğinde en az 10 ve üzeri tekrar etmiş olan ifadeler değerlendirmeye alınmıştır.

“Güvenilir” ve “güvenilmez” insan tanımlamada sıralanan özellikler karşılaştırıldığında birbirinin zıddı olarak ortaya çıkan ifade sayısı 13 adettir. “Güvenilir insan” ı tanımlarken ortaya çıkan ifadeler sırasıyla “dürüstlük”, “yalan söylememek”, “sadakat”, “samimiyet”, “saygılı olmak”, “sır tutmak”, “sözünü tutmak”, “empati kurabilmek”, “sorumluluk”, “tutarlılık”, “bencil olmamak”, “cömertlik” ve “dedikodu yapmamak” tır. “Güvenilmez insan” ı tanımlarken ortaya çıkan özelliklerden güvenilir insan özelliklerinin zıddı olan ifadeler ise “dürüst olmamak” yalan söylemek”, “sadakatsizlik”, “samimiyetsizlik”, “saygısızlık”, “sır tutmamak”, “sözünü tutmamak”, “empati kuramamak”, “sorumsuzluk”, “tutarsızlık”, “bencillik”, “cömert olmamak” ve “dedikodu yapmak” tır. Ancak bu ortak ifadelerin tekrarlanma sıklıklarına bakılarak yapılan sıralamada bu özellikler farklı sıralamaya yerleşmişlerdir. Güvenilir insanı tanımlamak için 304 kişiden toplanan özellikler incelendiğinde katılımcıların % 63’ünün “dürüstlük” ve %17’sinin “yalan söylememek” özellikleri üzerinde hemfikir olduğu gözlemlenmiştir. Sadakat %14 ve samimiyet %14, saygılı olmak %13 ve sır tutmak %12 olarak en çok tekrarlanan özellikler olarak listeye girmiştir. Ancak, güvenilmez insanı tanımlamak için 292 kişiden toplanan özellikler incelendiğinde katılımcıların % 85’inin “yalan söylemek” ve % 84’ünün “ikiyüzlülük” özellikleri üzerinde hemfikir olduğu gözlemlenmiştir. Güvenilir insan tanımına bakıldığında ise yalan söylememek özelliğinin sıklığı %17’dir. Güvenilmez insan tanımında ikinci sırada olan “ikiyüzlülük” özelliği güvenilir insan tanımına “ikiyüzlü olmamak” gibi bir özellik olarak 10 ve üstü tekrarlanan ifadelerde görülmemiştir. Sonuç olarak güvenilir ve güvenilmez insan özelliklerinin tekrarlanma sıklıkları incelendiğinde “yalan söylemek” ve “ikiyüzlülük” güvenilmez insan için ağırlıklı olarak birbirine çok yakın yüzdelerde ve diğer özelliklere kıyasla çok yüksek bir farkla önde sıralanmıştır. Çünkü bu %85 ve %84 le en sık tekrarlanan yalan söylemek ve “ikiyüzlülük” ten sonra gelen özellik %20 sıklıkla “dedikodu yapmak” tır. Güvenilir insan özelliklerinde en yüksek sıklık dürüstlük için %63 olup ardından gelen sıklık %17 “yalan söylememek” tır.

Ancak, güvenilmez insan için aranan özelliklerin her zaman güvenilir insanın tam zıddı olacağı bulgusuna ulaşılmamıştır. Güvenilmez insan özellikleri altında yer alan “çıkarıcılık”, “ağız gevşekliği”, “egolu olmak”, “iftira etmek” ve “vefasızlık” özellikleri zıt ifadeler ile güvenilir insan tanımını altındaki özelliklerde yer bulmamıştır. Aynı şekilde “yardımseverlik” “açık sözlülük” “anlayışlı olmak” “dinlemeyi bilmek” “iyi niyetlilik” “adaletli olmak” “fedakârlık” ve “hayvan sevmek”, “merhametli olmak”, “cesaretli olmak” ve göz teması kurmak” güvenilir insan tanımında aranan özellikler olarak sıralanırken güvenilmez insan tanımında zıt ifadeleri görülmemiştir.

Bu bulgular, Türkiye’de yapılmış olması nedeniyle önem arz eden Börü’nün (2001) yılında yüksek lisans öğrencileriyle yaptığı çalışma ile de benzerlik göstermektedir. Güvenilir insan tanımlaması için Börü (2001) tarafından yapılan çalışmada katılımcılara “sizce güvendiğiniz bir kişide bulunması gerekli olan özelliklerin neler olduğunu sıralayınız.” şeklinde açık uçlu bir soru yöneltilmiştir. Börü’nün çalışmasında toplanan ifadeler sıklık derecelerine aşağıdaki tabloda (Tablo 5) sunulmaktadır.

**Tablo 5.** “Güvenilir” İnsan Özellikleri Sıralaması (Börü, 2001)

Güvenilir İnsan		
Özellikler	Sıklık	%
1.Dürüst olması	43	57,33
2.Açık sözlü olması	14	18,67
3.Samimi olması	14	18,67
4.Sır saklamayı bilmesi	13	17,33
5.Sadık olması	12	16,00
6.İçten olması	10	13,33
7.Yalan söylememesi	10	13,33
8.Güvenilir olması	8	10,67
9.Zeki olması	8	10,67
10.Saygı duyulan olması	6	8,00
11.Dinlemesini bilmesi	5	6,67
12.Kendine güveninin olması	5	6,67
13.Paylaşımçı olması	5	6,67
14.Sorumluluk sahibi olması	5	6,67
15.Sözünde durması	5	6,67
16.Tutarlı olması	5	6,67
17.Yardımsever olması	5	6,67

Börü (2001) tarafından yapılan çalışmada ki güvenilir insan özellikleri ile bu çalışmadaki güvenilir insan özellikleri karşılaştırılması yapıldığında benzer ifadelere rastlanmaktadır. Tablodan da görüleceği üzere 2001 yılında yapılan çalışmada “dürüst olmak” 1. sırada yer alırken, bu çalışmada da 1. Sırada yer almaktadır. İki çalışmadaki ifadelerin tekrarlanma sıklıklarından dolayı sıralamalarında farklılık görülse de, bazı ifadelerin sıralamalarının birbirine yakın olduğu da dikkat çekmektedir. “Dürüst olmak” özelliğinden sonra tekrarlanma sıklığı açısından “sadakat”, “samimiyet”, “sır tutmak”, “sorumluluk sahibi olmak” ve “tutarlılık” özellikleri birbirlerine çok yakın sıralamada yer almıştır. Ancak, “yalan söylememek” 7. sıradan 2. sıraya “yardımseverlik” 17. sıradan 8. sıraya ve “sözünü tutmak” 15. sıradan 10. sıraya çıkarken “açık sözlülük” 2. sıradan 9. sıraya, “dinlemeyi bilmek” 11. sıradan 16. sıraya düşmüştür. İki çalışma karşılaştırıldığında güvenilir insanı tanımlamada yeni özelliklerin ortaya çıktığı da gözlemlenmektedir. “Saygılı olmak”, “anlayışlı olmak”, “empati kurmak”, “iyi niyetlilik”, “cömertlik”, “dedikodu yapmamak”, “adaletli olmak”, “hayvan sevmek”, “bencil olmamak”, “fedakarlık”, “cesaretli olmak”, “merhametli olmak” Börü’nün çalışmasından farklı olarak bu çalışmada güvenilir insan tanımında en sık tekrarlanan ifadeler arasında yer almıştır.

**Tablo 6.** “Güvenilir” İnsan Özellikleri Sıralaması Karşılaştırması

Güvenilir insan özellikleri			Börü (2001) çalışmasında ortaya çıkan ifadeler		
Bu çalışmada ortaya çıkan ifadeler			Börü (2001) çalışmasında ortaya çıkan ifadeler		
Özellikler	Sıklık	%	Özellikler	Sıklık	%
1.Dürüstlük	195	62,90	1.Dürüst olması	43	57,33
2.Yalan söylememek	54	17,42	7.Yalan söylememesi	10	13,33
3.Sadakat	44	14,19	5.Sadık olması	12	16,00
4.Samimiyet	44	14,19	3.Samimi olması	14	18,67
5.Saygılı olmak	41	13,23			
6.Sır tutmak	36	11,61	4.Sır saklamayı bilmesi	13	17,33
7.Güvenilir olmak	17	5,48	8.Güvenilir olması	8	10,67
8.Yardımseverlik	17	5,48	17.Yardımsever olması	5	6,67
9.Açık sözlülük	16	5,16	2.Açık sözlü olması	14	18,67
10.Sözünü tutmak	32	10,32	15.Sözünde durması	5	6,67
11.Anlayışlı olmak	14	4,52			

**Tablo 6.** “Güvenilir” İnsan Özellikleri Sıralaması Karşılaştırması (devamı)

12. Empati kurabilmek	31	10,00			
13. Sorumluluk sahibi olmak	28	9,03	14. Sorumluluk sahibi olması	5	6,67
14. İyi niyetlilik	12	3,87			
15. Tutarlılık	23	7,42	16. Tutarlı olması	5	6,67
16. Dinlemeyi bilmek	12	3,87	11. Dinlemesini bilmesi	5	6,67
17. Bencil olmamak	22	7,10			
18. Cömertlik	20	6,45			
19. Dedikodu yapmamak	18	5,81			
20. Adaletli olmak	11	3,55			
21. Fedakâr olmak	11	3,55			
22. Hayvan sevmek	11	3,55			
23. Merhametli olmak	11	3,55			
24. Cesaretli olmak	10	3,23			
25. Göz teması kurmak	10	3,23			

Börü'nün (2001) güvenilir insan tanımlamasının devamı niteliğinde yapılan “Güvenilir İnsan Tanımı Değişiyor Mu?”, başlıklı çalışmada da ilk ölçümde elde edilen boyutlardan “Dürüstlük”, “Tutarlılık”, “Özgüven”, “Diğerkâmlık”, “Sevecenlik” ve “Uyumluluk” boyutlarına ulaşılmıştır (İslamoğlu, Yurtkoru, Börü, ve Birsell, 2012). Çalışmada ayrıca yıllar içerisinde elde edilen boyutların güvenilir insan tanımındaki yeri kıyaslanmıştır. Bu boyutların zaman içerisinde yani Börü'nün 2001 yılında yaptığı çalışmaya kıyasla varlıklarını devam ettirdikleri birinci ve ikinci ölçümden elde edilen verilerle yapılan analizlerle ortaya konmuştur. “Dürüstlük” ve “Tutarlılık” boyutları en çok aranan özellikler olmaya devam etmiştir. Ancak 2012 yılında yapılan çalışmada ilk ölçüme oranla “Özgüven”, “Diğerkâmlık”, “Sevecenlik” ve “Uyumluluk” boyutlarının güvenilir insan tanımında daha gerekli olduğu bulunmuştur. Sonuç olarak 2001, 2012 ve bu araştırmanın sonuçları mukayese edildiğinde “dürüstlük” güvenilir insanı tanımlamada en önemli özellik olarak 1. Sıradaki yerini korumuştur. Bu çalışmada ilk olarak diğer iki çalışmadan farklı olarak katılımcılara güvenilir insan özellikleri sorulmuştur. Ve en çok tekrarlanan yalan söylememek ve ikiyüzlülük özellikleri ilk iki sırada yer almış ve içerik olarak da dürüst bir insanın özellikleri arasında olmayacağı için güvenilir insanı tanımlamada da dürüst olmamanın çok önemli bir rol oynadığı sonucu çıkarılabilir.

Alan yazında güvenilir insanı tanımlamada aranan özellikler için farklı araştırmacıların hem fikir olduğu özellikler arasında tutarlılık, sır tutabilme, dürüstlük, yardımseverlik, doğruluk, sadakat, verdiği sözü tutma, duygulara önem verme, grup normlarını önemseme, iletişim içinde olunan bireyleri önemseme yetkinlik ve uzmanlık, açıklık önemli yer tutmaktadır (Gabarro, 1978; Butler, 1983; Butler ve Cantrell, 1984; Butler, 1991; Schindler ve Thomas, 1993; Börü, 2001; Kramer, 2006: 78; Tschannen-Moran ve Hoy, 2000). Bu özellikler ile paralel olarak bu çalışmada da “dürüstlük”, “sadakat”, “sır tutmak”, “sözünü tutmak”, “tutarlılık”, “açık sözlülük” güvenilir insanda aranan özellikler arasında aynı ifadeler ile yer almıştır. Açık sözlülük özelliği dışında bu özelliklerin zıtları güvenilir insan özellikleri arasında da yer almıştır. Güvenilmez insanı tanımlamak için verilen özellikler incelendiğinde de tekrarlanma sıklıkları farklı olsa da alan yazında verilen güvenilir insan özelliklerinin zıddı olan ifadeler ile örtüşmektedir. Örneğin, “yalan söylemek”, “tutarlı olmamak”, “sözünü tutmamak”, “sadakatsizlik”, “ikiyüzlü olmak” gibi. ayrıca, bu çalışmada çıkan “yalan söylememek” özelliğinin karşılığı alan yazındaki “doğruluk”, “bencil olmamak” özelliğinin karşılığı “yardımseverlik” ve “saygılı olmak” özelliğinin karşılığı ise “grup normlarını önemseme” ve “iletim içinde olunan bireyleri önemseme” özellikleri olarak düşünülebilir.

Bu çalışmada kişilere güvendiği insanlarda sahip olmasını istedikleri genel özellikleri sorulmuş ancak hangi koşulda ve şartlarda güvenin nasıl oluştuğu sorgulanmamıştır. Yani kişiye güvendiğiniz kişide olması gereken özellikler sorulurken iş yerindeki kişi, aile içindeki bir kişi veya arkadaşlık içindeki bir kişi değil de genel bir güven için beklenen özellikler sorgulanmıştır. Hangi ilişki içinde olduğumuza göre şekillenen güven bu çerçevede sorgulandığında hem ilişkinin süresine hem de durumsallığına göre değişkenlik gösterebilir.

Güvenilir insan ve güvenilir insan özelliklerini ortaya koymaya yönelik ölçek geliştirme çalışmasının bu ilk aşamasında, ölçek ifadelerini toplamak amaçlanmıştır. Bu bağlamda güvenilir insan ve güvenilir insan



açısından denk bir örneklem oluşturulmaya çalışılmıştır. Analizlerde katılımcıların demografikleri dikkate alınmadan, sadece ölçek ifadelerini oluşturmak için güvenilir ve güvenilmez insan özelliklerinin sıklıklarına bakılmıştır. Çalışmanın ikinci aşamasında, bu çalışmadan elde edilen verilerden yola çıkarak güvenilir ve güvenilmez insan özelliklerini içeren bir ölçek geliştirilmesi planlanmıştır. Bu ikinci aşamada, daha geniş kapsamlı bir örneklem grubu ile demografik değişkenler açısından karşılaştırmalı analizler yapılacaktır.

**KAYNAKÇA**

- ALGAN, Yann & Piere CAHUC (2013), “Trust, Growth and Well-Being: New Evidence and Policy Implications”, iç. Philippe AGHION ve Steven DURLAUF (Eds), *Handbook of Economic Growth*, 2(A), Elsevier, Amsterdam, 49-120.
- ASHRAF, Nava; Iris BOHNET & Nikita PIANKOV (2006), “Decomposing Trust and Trustworthiness”, *Experimental Economics*, 9 (3), 193-220.
- BEN-NER, Avner & Freyr HALLDORSSON (2010), “Trusting and Trustworthiness: What Are They, How to Measure Them and What Affects Them?”, *Journal of Economic Psychology*, 31 (1), 64-79.
- BIGLEY, Gregory A. & Jone L. PEARCE (1998), “Straining for Shared Meaning in Organization Science: Problems of Trust and Distrust”, *The Academy of Management Review*, 23 (3), 405-421.
- Blau, Peter M. (1964), “Justice in Social Exchange”, *Sociological Inquiry*, 34 (2), 193-206.
- BOYLE, Richard & Philip BONACICH (1970), “The Development of Trust and Mistrust in Mixed-Motive Games”, *Sociometry*, 33, 123-139.
- BÖRÜ, Deniz (2001), “Örgütlerde Güven Ortamının Yaratılmasında İlk Adım ... Güvenilir İnsanlar Kim?”, 9. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, 24-26 Mayıs, Silivri – İstanbul
- BREWER, Marilynn B. (1979), “In-Group Bias in The Minimal Intergroup Situation: A Cognitive-Motivational Analysis”, *Psychological Bulletin*, 86 (2), 307-324.
- BROOKS, Alison W.; Hengchen DAI & Maurice E. SCHWEITZER (2014), “I’m Sorry about the Rain! Superfluous Apologies Demonstrate Empathic Concern and Increase Trust”, *Social Psychological and Personality Science*, 5(4), 467-474.
- BUTLER, John Jr. K. (1983), “Reciprocity of Trust Between Professionals and Their Secretaries”, *Psychological Reports*, 53, 411-416.
- BUTLER, John Jr. K. (1991), “Toward Understanding and Measuring Conditions of Trust: Evolution of a Conditions of Trust Inventory”, *Journal of Management*, 17 (3), 643-663.
- BUTLER, John Jr. K. & Stephen R. CANTRELL (1984), “A Behavioural Decision Theory Approach to Modelling Dyadic Trust in Superiors and Subordinates”, *Psychological Reports*, 115, 19-28.
- CHAUDHURI, Ananish & Lata GANGADHARAN (2007), “An Experimental Analysis of Trust and Trustworthiness”, *Southern Economic Journal*, 73 (4), 959-985.
- CHAUDHURI, Ananish; Sarah ALI KHAN; Aishwarya, LAKSHMIRATAN; Anne-Laure PY & Lisa SHAH (2003), “Trust and Trustworthiness in A Sequential Bargaining Game”, *Journal of Behavioral Decision Making*, 16 (5), 331-340.
- COLQUITT, Jason A., Brent A. SCOTT & Jeffrey A. LE PINE (2007), “Trust, Trustworthiness, And Trust Propensity: A Meta-Analytic Test of Their Unique Relationships with Risk Taking and Job Performance”, *Journal of Applied Psychology*, 92, 909-927.
- COOK, John & Toby WALL (1980), “New Work Attitude Measures of Trust, Organizational Commitment, and Personal Need Nonfulfillment”, *Journal of Occupational Psychology*, 53 (1), 39-52.
- DASGUPTA, Partha (1988), “Trust as a Commodity”, iç. Diego. G. GAMBETTA (Ed.), *Trust*, New York: Basil Blackwell, 49-72.



Kış-2020

Winter-2020

Cilt: 9 Sayı: 18 (149-162)

Volume: 9 Issue: 18 (149-162)

DASGUPTA, Utteeyo & Arjun MENON (2011), "Trust and Trustworthiness Among Economics Majors", *Economics Bulletin*, 31 (4), 2799-2815.

DE CREMER, David; Eric.V. DIJK & Madan M. PILLUTLA (2010), "Explaining Unfair Offers in Ultimatum Games and Their Effects On Trust: An Experimental Approach", *Business Ethics Quarterly*. (20) 107-126.

DEUTSCH, Morton (1960), "The Effect of Motivational Orientation Upon Trust and Suspicion", *Human Relations*, 13: 123-140.

DIRKS, Kurt T. & Donald L. FERRIN (2002), "Trust in Leadership: Meta- Analytical Findings and Implications of Research in Practice", *Journal of Applied Psychology*, 87 (4), 611-628.

GLAESER, Edward; David, LAIBSON; Jose SCHEINKMAN & Christine SOUTTER (2000), "Measuring Trust", *The Quarterly Journal of Economics*, 115 (3), 811-846.

FEHR, E. (2009). "The Economics and Biology of Trust", *Journal of European Economics Association*, 7 (2-3), 235-266.

FERRIN, Donald L.; Kurt T. DIRKS & Pri P. SHAH (2006), "Direct and Indirect Effects of Third Party Relationships on Interpersonal Trust", *Journal of Applied Psychology*, 91(4), 870-883.

FUKUYAMA, Francis (1995), **Trust: The Social Virtues and The Creation of Prosperity**, London: Hamish Hamilton, Ltd.

FULMER, Ashley C. & Michele J. GELFAND (2012), "At What Level (And in Whom) We Trust: Trust Across Multiple Organizational Levels", *Journal of Management*, 38(4), 1167-1230.

GABARRO, John J. (1987), **The Dynamics of Taking Charge**, Boston: Harvard Business School Press.

GABARRO, John J. & Jane L. HOLTZ (1978), **Interpersonal Behavior: Communication and Understanding in Relationships**, Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

GRANOVETTER, Mark (2017), **Society and Economy: Framework and Principles**, London: The Belknap Press of Harvard University Press.

MAISTER, David H.; Charles H. GREEN & Robert M. GALFORD (2000), **The Trusted Advisor**, New York: Touchstone Pub.

GUNNTHORSODOTTIR, Anna; Kevin MC CABE & Vernon SMITH (2002), "Using The Machiavellianism Instrument to Predict Trustworthiness in A Bargaining Game". *Journal of Economic Psychology*, 23, 49-66.

GURTMAN, Michael B. (1992), "Trust, Distrust, and Interpersonal Problems: A Circumflex Analysis", *Journal of Personality and Social Psychology*, 62(6), 989-1002.

HARDIN, Russel (2002), **Trust and Trustworthiness**, Russel Sage Foundation, New York, NY.

İSLAMOĞLU, Güler; Serra E. YURTKORU; Deniz BÖRÜ & Melek BİRSEL (2012), Güvenilir İnsan Tanımı Değişiyor Mu? 20. Yönetim ve Organizasyon Kongresi, 24-26 Mayıs, Bornova-İzmir.

JAMES JR, Harvey S. (2002), "The Trust Paradox: A Survey of Economic Inquiries into The Nature of Trust and Trustworthiness", *Journal of Economic Behavior and Organization*, 47 (3), 291-307.

JANG, Kerry L.; John W. LIVESLEY & Philip A. VERNON (1996), "Heritability of The Big Five Personality Dimensions and Their Facets: A Twin Study", *Journal of Personality*, 64 (3), 577-591.

KIM, Peter H.; Donald L. FERRIN; Cecily D. COOPER & K.T. DIRKS (2004), "Removing The Shadow of Suspicion: The Effects of Apology Versus Denial for Repairing Competence-Versus Integrity-Based Trust Violations", *Journal of Applied Psychology*, 89 (1), 104-118.

KRAMER, Roderick M. (2006), "Trust as Situated Cognition: An Ecological Perspective on Trust Decisions", iç. Reinhard BACHMANN & Akbar ZAHEER (Eds), *Handbook of Trust Research*, Edward Ellgar Publishing Limited, UK, s. 68-84

MAYER, Roger. C.; James H. DAVIS & David F. SCHOORMAN (1995), "An Integrative Model of Organisational Trust", *Academy of Management Review*, 20 (3), 709-734.



MAYER, Roger. C. & James H. DAVIS (1999), “The Effect of the Performance Appraisal System on Trust for Management: A Field Quasi-Experiment”. **Journal of Applied Psychology**, 84 (1), 123-136.

MAYER, Roger. C & Mark B. GAVIN (2005), “Trust in Management and Performance: Who Minds the Shop While the Employees Watch the Boss?”, **Academy of Management Journal**, 48 (5), 874-888.

REIERSEN, Jon (2017), “Trust as Belief or Behavior?”, **Review of Social Economy**, 75 (4), 434-453.

REINA, Dennis S. & Michelle L. REINA (2006), **Trust and Betrayal in The Work Place**. 2.baskı, Berrett-Koehler Publishers Inc.

ROTTER, Julian B. (1971), “Generalized Expectancies for Interpersonal Trust”. **American Psychologist**, 26(5), 443-452.

ROUSSEAU, Denise M.; Sim B. SITKIN; Ronald S. BURT & Colin CAMERER (1998), “Not So Different After All: A Cross Discipline View of Trust”, **Academy of Management Journal**, 23 (3), 393-404.

SAH, Sunita; George LOEWENSTEIN & Daylian M. CAIN (2013), “The Burden of Disclosure: Increased Compliance with Distrusted Advice”. **Journal of Personality and Social Psychology**, 104 (2), 289-304.

SALAMON, Sabrina D. & Sandra L. ROBINSON (2008), “Trust That Binds: The Impact of Collective Felt Trust On Organizational Performance”. **Journal of Applied Psychology**, 93(3), 593-601.

SAPIENZA, Paola; Anna TOLDRA-SIMATS & Luigi ZINGALES (2013), “Understanding Trust”. **Economic Journal**, 123 (573), 1313-1332.

SCHINDLER, Paul L. & Cher C. THOMAS (1993), “The Structure of Interpersonal Trust in The Workplace”, **Psychological Reports**, 73 (2), 563-573.

SCHWEITZER, Maurice E.; Alison BROOKS & Adam D. GALINSKY (2015), “The Organizational Apology: A Step-By-Step Guide”, **Harvard Business Review**, 93 (9), 44-52.

SCHWEITZER, Maurice E.; John C. HERSHEY & Eric T. BRADLOW (2006), “Promises and Lies: Restoring Violated Trust”, **Organizational Behavior and Human Decision Processes** 101 (1), 1-19.

TOMLINSON, Edward & Roger C. MAYER (2009), “The Role of Casual Attribution Dimensions in Trust Re- Pair”, **Academy of Management Review**, 34 (1), 85-104.

TORSVIK, Gaute (2000), “Social Capital and Economic Development: A Plea for the Mechanisms”, **Rationality and Society**, 12 (4), 451-476.

TSCHANNEN-MORAN, Megan & Wayne K. HOY (2000). “A Multidisciplinary Analysis of the Nature, Meaning and Measurement of Trust”, **Review of Educational Research**, 70 (4), 547- 593.

WHITENER, Ellen M.; Susan E. BRODT; Audrey M. KORSGAARD & Jon M. WERNER (1998). “Managers as Initiators of Trust: An Exchange Relationship Framework for Understanding Managerial Trustworthy Behavior”, **The Academy of Management Review**, 23 (3), 513-530.

YIP, Jeremy A. & Maurice E. SCHWEITZER (2015). “Trust Promotes Unethical Behavior: Excessive Trust, Opportunistic Exploitation and Strategic Exploitation”, **Current Opinion in Psychology**, 6, 216-220.