

Pygmalion Etkisinde Yeni Temalar: K.K.T.C. Turizm Sektöründe Bir Nitel İçerik Analizi

Ufuk ORHAN¹, Yahya MENDİ², Seher İLDENİZ³

ÖZ: Bu çalışmanın amacı, K.K.T.C. Turizm sektörü çalışanlarının Pygmalion etkisine ilişkin algılarını detayları ile ortaya koymaktır. Çalışmanın deseni olgu bilim olarak tasarlanmıştır. Çalışmanın örneklemini, K.K.T.C. Turizm sektöründe çalışan ve amaçlı örneklem tekniği ile seçilen yirmi kişi oluşturmaktadır. Çalışmada bir adet ölçek kullanılmıştır. Bu ölçek, Rao ve Sharma'nın Pygmalion Ölçeğidir. (2016). Çalışmadaki veriler, yarı yapılandırılmış görüşme formu ile toplanmış ve bir nitel araştırma tekniği olan içerik analiz yöntemi ile değerlendirilmiştir. Çalışmanın bulguları iki ana ve on dört alt tema ile incelenmiştir. Ana temalar; bireysel beklentiler ile iş ve yönetim ile ilgili beklentilerdir. Bireysel beklentiler ile ilgili alt temalar; dostane ilişkiler, güven duyma, saygı duyma, resmiyet, eleştiri ve övgüdür. Yönetim ve iş ile ilgili alt temalar ise; unvan, maddiyat, örgütsel bağlılık, yetersiz performans, işyeri eğitimi, işyeri ile ilgili şikâyetler, iş planı ve ödül-cezadır. En fazla beklenti duyulan alt temaların; işyeri ile ilgili şikâyetler, eleştiri, unvan ve örgütsel bağlılık; en az beklenti duyulan alt temaların ise yetersiz performans, saygı duyma ve övgü olması çalışma bulgularından bazılarıdır.

Anahtar Kelimeler: Pygmalion Etkisi, İçerik Analizi, Olgu Bilim, Turizm Sektörü, K.K.T.C.

Jel Kodları: L20, L26, M12, M52, M54.

New Themes in Pygmalion Effect: A Qualitative Content Analysis in The T.R.N.C. Tourism Sector

ABSTRACT: The aim of the study is to reveal the perceptions of employees about the Pygmalion effect in tourism industry in Turkish Republic of Northern Cyprus. The pattern of the study was designed as phenomenology. The sample of the study consists of twenty people who are working in the tourism sector in T.R.N.C. and selected by the deliberate sampling technique. One scale was used in the study. This scale is Rao and Sharma's Pygmalion Scale (2016). Data in study collected by semi structured interview form and evaluated by content analysis that is one of the qualitative research techniques. The findings of the study were analysed by using two main and fourteen sub-themes. The main themes are the individual expectations and business and management expectations. The sub-themes related to individual expectations are friendly relations, trust, respect, formality, criticism and praise. As for the management and business, the related sub-themes are titles, monetary, organizational commitment, poor performance, workplace training, workplace complaints, business plan and reward-punishment. Some of the study findings are that the complaints about the workplace criticism, title and organizational commitment are the most anticipated sub-themes and that poor performance, respect and praise are the least expected sub-themes.

Keywords: Pygmalion Effect, Content Analysis, Phenomenology, Tourism Sector, T.R.N.C.

Jel Codes: L20, L26, M12, M52, M54.

¹ İşletme Bilgi Yönetimi Bölümü, Erdemli Uygulamalı Teknoloji ve İşletmecilik Yüksekokulu, Mersin Üniversitesi, Mersin.
Email: ikizufuk@gmail.com ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0539-2800>

² İşletme Bölümü, İİBF, Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Van.
Email: mendiyahya@gmail.com ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6692-3690>

³ İşletme Bilgi Yönetimi Bölümü, Erdemli Uygulamalı Teknoloji ve İşletmecilik Yüksekokulu, Mersin Üniversitesi, Mersin.
Email: ildenziseher@gmail.com ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6197-3381>

1.Giriş

Beklentiler ile ilgili basılan eserlerde kavramın 19. yüzyılın başlarında Freud ve Marx ile başladığı söylenmektedir (Sezgin, 2018). Fakat bu beklentinin sonuca ulaşmasının (Pygmalion etkisi), beklentilerin karşı tarafa iletilmesi ile olacağı varsayımı, ilk yazar olarak Merton'u (1948) işaret etmektedir. Kendini Gerçekleştiren Kehanet ve Pygmalion kavramları; biri diğerinin özel bir çeşidi olarak ele alınmıştır (Eden, 1990) şeklinde anılan Pygmalion etkisi bir antik Yunan efsanesidir (Balcı ve Ağ, 2018) ve birinin kendisi ile ilgili beklentisini algılayan kişinin, sonunda bu beklentiye doğrulamasına neden olan süreç (Sezgin, 2018) olarak tanımlanmaktadır. Pygmalion etkisi yönetim alanında yeni keşfedilen konular arasında yer almaktadır. Fakat birçok yayında Pygmalion etkisi nicel bağlamda irdelenmiştir. Bu çalışma, niyet olarak, nitel bağlamda Pygmalion etkisine ilişkin algıları detayları ile ortaya koyma üzerine tasarlanmıştır. Pygmalion çalışmalarının genel olarak, sendikadan, askeriye, eğitime, sağlığa ve nihayetinde örgüte doğru evrildiği söylenebilir. Çalışmanın Pygmalion etkisine ilişkin algıları, turizm sektörü düzleminde, örgütsel bağlamda ve nitel desen ile ortaya koyması ile yazına yeni temalar/alt temalar ve detaylı bulgular kazandıracığına inanılmaktadır. Bu yönüyle çalışmanın Pygmalion etkisine ilişkin göz ardı edilen hususlara dikkat çekmesi de olasıdır.

2. Kuramsal Çerçeve

Pygmalion etkisi, kişinin bir süre sonra özellikle kendisinden üstün olarak algıladığı başka kişilerin kendisine yönelik beklentilerine uygun davranışlar ortaya koymasınıdır (Sezgin, 2018). Bir antik Yunan efsanesi olan Pygmalion yazında ilk kez Merton tarafından 1948 yılında yazılmıştır (Balcı ve Ağ, 2018: 3644). Fakat ilk olma konusunda bazı çalışmalar Rosenthal ve Jacobson'ı da işaret etmektedir (Örneğin Kaptein, 2012: 22). Pygmalion mu yoksa Kendini Gerçekleştiren Kehanet mi tartışmasında farklı görüşler söz konusudur. Örneğin Eden' göre Pygmalion, Kendini Gerçekleştiren Kehanet kavramının özel bir çeşididir (Eden, 1990). Diğer yandan Eden vd.'ye göre kendini gerçekleştiren kehanet, aslında Pygmalion'un bir çeşididir. (Sezgin, 2018). Pygmalion'dan türeyen farklı iki kavram da Golem ve Galetea etkisidir. Golem etkisi, Pygmalion etkisinin olumsuz halidir (Manav, 2018). Yani Golem, Pygmalion'un negatif ve karanlık tarafını temsil eder (Reynolds, 2002:5; 2007: 477). Golem bir Musevi efsanesidir. (Rowe ve O'Brien, 2002; Babad vd., 1982). İlk defa Babad vd.'nin 1982 yılında yaptıkları araştırma ile tanınmıştır. Çalışmada Golem, olumsuz öğretmen beklentilerinin öğrenciler üzerindeki olumsuz etkisini tasvir etmek için kullanılmıştır. Galetea etkisi ise kişilerin kendilerinden daha çok şey beklemelerine neden olan, kendilerinin yarattığı beklenti etkisidir. Eden ve Kinnar'a göre, Pygmalion ve Galatea etkisini (birlikte görüldüklerinden dolayı) birbirinden ayırmak zordur (Bayrakçı, 2017). Pygmalion etkisinin olumlu ve olumsuz beklentileri barındırdığı hususunda görüş birliği vardır (Boydak Özcan ve Gündüzalp, 2017). Bazı araştırmacılara göre Galatea etkisi, Pygmalion etkisinin bir parçasıdır (Bayrakçı, 2017).

Pygmalion etkisinin kaynağı olan teoriler, bekleyiş, başarı ihtiyacı, amaç belirleme ve sosyal öğrenme teorileridir. Vroom'un bekleyiş teorisi, insanın motivasyonunu üç değişkene bağlamaktadır; valens, beklenti ve araçsallık. Valens (isteğin derecesi), performans sonucuna ulaşıncaya edinileceği düşünülen ödülün değeridir. Valens, eksi bir ile artı bir arasında değer alabilir. Bekleyiş, ödülün performans hedefine ulaşabilecek kişi tarafından tahmin edilmesi sürecidir. Valens ve bekleyiş yüksek ise kişi motive olur. Araçsallık, hedeflenen performansa ulaşıldığında istenilen ödülün verilmesi ihtimalidir (Vroom, 1964). McClelland'ın başarı ihtiyacı teorisi kişinin üç tip ihtiyacın etkisinde olduğunu savunur; ilişki kurma, güç kazanma ve başarıma ihtiyaçları (McClelland, 1967). Locke'nın amaç belirleme teorisine göre, amacın ulaşılabilirlik derecesi önem arz eder. Buna göre kişinin belirleyeceği amaçlar, onun motivasyonunu etkiler. Buna göre ulaşılması zor amaçlar belirleyen kişi, kolay amaç belirleyenlere göre daha çok motive olmaktadır (Locke, 1968). Son olarak Bandura'nın sosyal öğrenme teorisi (1977), insanların sosyal bağlamda başkalarıyla olan etkileşimlerinden öğrendikleri fikrini temel alır. Sosyal öğrenme teorisi, özellikle insan düşüncesinin ve davranışının gözlemden ve doğrudan deneyimden etkilendiğini kabul etmektedir. İnsanların bilinçli deneyimler oluşturmak, iletişim kurmak, bilinçli deneyimleri analiz etmek ve öngörülen eylemlerde bulunmak için sembollerini kullandıklarını belirtmektedir. Buna ilave olarak teori insanların yalnızca dış etkilere tepki göstermediklerini ancak aslında kendilerine etki eden uyaranları seçtiklerini, düzenlediklerini ve dönüştürdüklerini belirtmektedir (Latham ve Saari, 1979).

Şimdiye kadar yapılmış olan çalışmaların ekseriyetle, güç ve statü bağlamı ile çiftleri konu aldığı görülmektedir. Dolayısı ile çoğu çalışmada öğretmen-öğrenci, terapist-hasta ve yönetici-aşlar şeklinde katılımcılara rastlanılmaktadır. Kronoloji olarak ise çalışmaların sendikadan (örneğin Merton, 1948), askeriye (örneğin Scrank, 1968; Crawford, 1980; Eden ve Ravid, 1982; Eden ve Shani, 1992; Eden ve Zuk, 1995), eğitime (örneğin King, 1971; Murphy ve Campbell, 1978; Brophy, 1983; Chapman ve McCauley, 1993; Rosenthal, 1994; Jussism, 1995; Natanovich ve Eden, 2008; Rubie-Davis vd., 2014), sağlığa (örneğin Learmann vd., 1990) ve nihayetinde örgüte (örneğin Livingston, 1988; Kierein ve Gold, 2000; McNatt, 2000; Reynolds, 2002; Chen ve Klimoski, 2003; Tierney ve Farmer, 2004; Cipriani ve Makris, 2006) doğru evrildiği söylenebilir. Örgüt ölçeğinde yakın geçmişte Pygmalion liderlik konusuna geçiş olmuştur. Örneğin Eden (1992) yönetici beklentileri ve çalışan beklentileri arasındaki ilişkiyi anlamak için Pygmalion liderlik kavramının olmazsa olmaz olduğunu belirtmiştir (Akt. Orhan ve Mendi, 2019). Bu çalışmalar haricinde son yıllarda yapılan çalışmalara göz atmak Pygmalion etkisini anlamaya katkı sağlayacaktır.

Alkan'a (2019) göre yöneticilerin astlarına yönelik pozitif tutumları ve yüksek beklentileri astların iş yaşamında yüksek performans gösterebilmesini sağlamakta, bu durum işletmenin amaçlarına ulaşmadaki verimlilik ve etkililiğini arttırmaktadır. Bu bağlamda Pygmalion etkisi liderin yükselen beklentileri sonucunda astın kendine güvenine ve öz yeterliliğine olan inancını arttırmakta ve astın yüksek performans göstermesine sebep olmaktadır. Alkan bu sebeple yöneticilerin astlarının performanslarını yükseltmek için onlara karşı tutumlarına dikkat etmeleri gerektiğini belirtmekte, bilhassa yönetici geliştirme süreçlerinde bu konuya dikkat edilmesi gerektiğini vurgulamaktadır (Alkan, 2019).

Adityawarman ve Rositawati (2019), Endonezya'da eğitim sektöründe (İngilizce kursunda) kendini gerçekleştiren kehanetin nasıl bir etki yarattığını görebilmek adına 214 öğrenci üzerinde gerçekleştirdikleri çalışmalarında deney grubu ile kontrol grubunun ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Dolayısıyla beklenti düzeyi yüksek tutulan öğrencilerin öz-yeterlik düzeylerinde herhangi bir gelişme gözlenmemiştir. Bu durumun öğretmenlerin araştırmacı tarafından sağlanan bilgilere güvenmesinin sonucunda ortaya çıktığı anlaşılmıştır.

Almadi (2019) meta analiz çalışmasında Pygmalion etkisinin doğrulandığını bulgulamıştır. Çalışma bulgularına göre, diğer liderlik tarzları (müdahaleleri) ile karşılaştırıldığında Pygmalion etkisinin muazzam bir etkiye sahip olduğu görülmüştür.

Gündüzalp ve Özan'ın (2019) Elâzığ'da 215 öğretmeni kapsayan çalışmasının bulgularına göre, katılımcıların yöneticilerinin kendilerine yönelik beklenti ve düşüncelerinin katılımcıların davranışları ve performansları üzerinde önemli etkisi olduğu sonucuna varılmıştır.

Jahan ve Mehrafzoon'un (2019) İran'da 30 öğretmen üzerinde yaptıkları çalışmanın bulguları, Pygmalion etkisine dayalı müdahalenin öz-yeterlik ve akademik katılım üzerinde olumlu ve anlamlı bir etkiye sahip olduğunu göstermiştir.

Kumar (2019), İran'da bir Tıp Fakültesinde yaptığı çalışmasında uygulanan danışmanlık sonucunda yükselen performans ve verimlilik standartlarının her seviyesinden sorumlu olan danışmanlar için Pygmalion etkisi önemli bir role sahip olduğunu belirtmiştir. Danışmanların teşvikleri aracılığıyla astların kendileri ile ilgili yüksek beklentiler içine girmesi pozitif bir atmosfer oluşturmaktadır.

Lindenmuth vd. (2019), Amerika Birleşik Devletleri'nde Los Angeles, Miami ve Nashville eyaletlerinde (federal olarak finanse edilen) polis departmanları için suçları tahmin eden bilgisayar programlarından yararlanmaya başlanıldığını belirtmektedir. Bu modeller davranışı tahmin etmek için tahmine dayalı mantıksal çözümlenmelere ve veri madenciliğine dayanmaktadır. Buradaki amaç kolluk kuvvetlerinin suçlar işlendikten sonra olaylara müdahale etmesinden ziyade ne tür suçların işlenebileceğini ve nerelerde meydana gelebileceğini tahmin etmeye çalışmak ve kaynakları buna göre önleyici tedbirler almak için kullanmaktır. Bu yöneme "öngörücü polislik yöntemi" ismi verilmiştir. Öngörücü polislik, önleyici tedbirlerin suçu caydıracağını varsaymaktadır. Bu yöntem, bu kişileri suç işleme potansiyelleri yüksek kişiler olarak etiketlemekle bir şekilde kendini gerçekleştiren kehanet paradoksu yaratmaktadır.

Rahmat vd.'nin (2019) eğitim sektöründe 108 kişiyi kapsayan çalışmasının bulguları, öğrencilerin yazmaya karşı olumsuz algılarının öğrenim hayatlarının ilk dönemlerinde başladığını ortaya koymuştur. Bu olumsuz algı, bilinçsiz öğretmenler ve destekleyici olmayan öğrenme ortamı

tarafından daha da körüklenebilmektedir. Ayrıca çalışmada, düşük benlik saygısı gibi bilişsel sıkıntıların yazma konusundaki olumsuz duygulara katkıda bulunduğu da tespit edilmiştir. Bu bulguya yakın olarak Pygmalion etkisi ile ilgili en farklı görüş Zajda'ya aittir. Zajda'ya göre (2019), Pygmalion etkisi, önyargı ile yakinen ilişkilidir. Yani insanlar önyargıyı ve ayrımcılığı okullarda öğrenebilirler. Öğrencilerdeki Pygmalion etkisi çoğu zaman müfredatla ilgili olabilir. Öğretmenin yüksek/düşük beklentileri öğrencilerde stres ve kaygıya neden olabilir. Bu durumda kendini gerçekleştiren kehanet şeklinde ortaya çıkabilir. Bu yüzden bireyleri parlak veya yavaş öğrenen sınıflar şeklinde etiketleme, kategorize etme ve bölme çabaları zarar vericidir. Bu etiketler ve klişeler eşitlik, insan hakları ve sosyal adalete dayanan bütüncül ve demokratik eğitim kavramını baltalamaktadır. Öğretmenler etkili bir motivasyon atmosferi yaratacak güce, bilgiye ve beceriye sahiptirler. Kusursuz ve kaliteli öğrenme süreçleri uygulamak isteyen pedagogların kendi önyargılarını ve ayrımcı tutumlarını gözlemesi ve kontrol etmesi, herkes için eğitim fırsatı ve sonuçlarının eşitliğini teşvik etmesi gerekmektedir (Zajda, 2019).

Szumski ve Karwowski'nin (2019) Polonya'da 1488 ortaokul öğrencisi ve 97 öğretmen üzerinde yaptığı çalışma, öğretmenlerin başarı beklentilerinin matematik başarısıyla bağlantılı olduğunu göstermiştir. Gözlemlenen etki, öğretmenlerin başarı beklentilerinin öğrencilerin kişisel öz algılarıyla ilişkili olduğu ve bunun da başarıya dönüştüğü şeklindedir. Çalışmada pygmalion etkisi sadece bireysel düzeyde değil aynı zamanda sınıf düzeyinde de gözlemlenmiştir. Çalışmanın sonucuna göre, öğretmenlerin başarı beklentileri ne kadar yüksekse sınıfın başarı düzeyi o kadar yüksek olacaktır.

Talsma vd.'nin (2019) Avustralya'da eğitim sektöründe 207 kişi üzerinde yaptıkları çalışmada birçok üniversite öğrencisinin akademik öz-yeterlik ve akademik performansı arasındaki ilişkinin yanlış ölçüldüğünü belirlenmiştir. Çalışmanın dikkat çektiği nokta, düşük başarıya sahip kişilerin öz-yeterlik inançlarının, yüksek başarıya sahip olan akranlarından daha az olmasına rağmen bu kişilerin tüm performans sonuçları açısından etkili bir var oluş sergilemesidir. En basit ifadeyle yapabileceklerine inanan birçok öğrencinin gerçekten yapamayacağı ve yapamayacağına inanan birçok öğrencinin gerçekten yapabileceği gözlemlenmiştir.

Wan ve Yang'ın (2019) Çin Menkul Kıymetler Borsası kapsamında gerçekleştirdiği çalışmada Çinli bir finansal hizmet şirketi tarafından sağlanan mobil platform aracılığıyla Çinli perakende yatırımcıların Şanghai Menkul Kıymetler Borsası Kompozit Endeksi'nin gelecekteki hareketine ilişkin tahminler hakkında bir veri seti analiz edilmiştir. Bireysel yatırımcının öngörülen endeksi ile gerçek SSECI endeks hareketi arasındaki korelasyonun varlığı belirlenerek kendini gerçekleştiren kehanet etkisini test edilmiştir ve bu etki doğrulanmıştır. Çalışmanın sonucu, piyasa katılımcılarının beklentilerinin, borsa hareketlerini etkilediğini göstermektedir.

Yuan'ın (2019) çalışmasına göre, üniversite öğrencileri üzerinde yapılan çalışmalarda beklenti etkisinin başarısının birçok faktör tarafından kısıtlandığı görülmüştür. Bu bağlamda beklenti etkisinin başarısı öğrencilerin öznel çabalarıyla birlikte öğretim üyelerinin doğru rehberliğini gerektirmektedir. Beklenti etkisi kapsamında kolejler ve üniversitelerdeki hocaların öğrencileri doğru yönlendirilmesi, öğrencilerin dönüşümünün öncüsüdür ve öğrencilerin öznel çabaları beklenti etkisinin bir sonucudur.

Gentrup vd., (2020) Almanya'da 1026 öğrenci üzerinde gerçekleştirdikleri çalışmada, öğretmen beklentisi ile geribildirim arasındaki ilişki incelenmiştir. Çalışmanın bulguları, öğretmenlerin akademik taleplerinin öğrencilerin beceri seviyelerinden biraz daha yüksek olması durumunda öğrencilerin çok daha iyi öğrendikleri fikrini desteklemektedir. Görüldüğü üzere farklı birçok sektörde Pygmalion etkisi defalarca doğrulanmıştır. Fakat nicel değerlendirmelerin fazla olması hatta nitel desenlerin (görüldüğü kadarı ile) Pygmalion etkisinde neredeyse hiç kullanılmamış olması bu çalışmayı önemli hale getirmektedir.

3.Yöntem

Nitel analizin önemli faydalarından birinin anlatılanların betimlenmesi (Özcan ve Sarıcı Bulut, 2012: 316) olması ile araştırmacı katılımcının belirttiği hususlara odaklanma yetisi kazanır (De Vos vd., 2011; Creswell, 2009). Öyle ki nitel araştırmacının arzusu, katılımcının kendi doğal dünyasındaki sezgisini aynı şekilde sezme (Terre Blanche vd., 2006). Bu nedenle, verilerin analizinde içerik analizi yöntemi benimsenmiştir. İçerik analizinde derinlemesine mülakat görüşmelerinin metin halini alması söz konusu olabilmektedir. Katılımcıların ifadelerinin altında yatan nedenlerin anlaşılması

yorumlama gerektirir. Yorumlama, ifadelerin özel tema ve alt temalarla kodlanması ile sürer. Nihai aşama, ise metnin bütüncül yorumunun, hikâyeden amaçlananın yeni kavrayışlarla birleştirilmesi ile son bulur (Severinsson, 2003: 60). Araştırma deseni olgu bilim olarak belirlenmiştir.

3.1. Araştırmanın Amacı, Önemi ve Kısıtları

Çalışmanın amacı, Turizm sektörü çalışanlarının Pygmalion ile ilgili algılarını ortaya koymaktır. K.K.T.C. ülke gelirlerinin önemli kısmının turizm sektöründen elde edilmesi (Ticaret Bakanlığı, 2018), çalışmanın odağının K.K.T.C.'ye yönelmesine vesile olmuştur. Bu çalışmada yeni temaların keşfedilmesinin önemli olduğuna inanılmaktadır. Çalışmanın uygulama aşamasında yaşanan zorluklardan biri COVID-19 bulaş riskinin yarattığı tehlike nedeni ile K.K.T.C.'ye giriş-çıkışların engellenmesi yer almaktadır. Çalışmanın kısıtlarından biri K.K.T.C. otellerine erişimin parasal maliyeti ve turizm sektörü çalışanlarının mesai yoğunluğunun yarattığı zaman maliyetinden dolayı katılımcıların ifadelerinin Aralık 2019 ile Şubat 2020 tarihleri arasında alınmış olmasıdır. Çalışmanın diğer kısıtı, katılımcıların ses ve video kaydı yapılmasından duyduğu çekince nedeniyle katılımcıların ifadelerinin yazılı olarak (yüz yüze) alınmasıdır.

3.2. Araştırmanın İnanırcılığı

Nitel çalışmalarda geçerlik ve güvenilirlikten ziyade inanırcılık aranmaktadır. Bunun kriterleri ise; inanılabilirlik, güvenilebilirlik, onaylanabilirlik ve aktarılabilirliktir. İnanılabilirlik iç geçerliğin, aktarılabilirlik dış geçerliğin ve güvenilebilirlik de güvenliliğin karşılığı olan kavramlardır. Onaylanabilirlik ise önyargıların minimize edilerek objektifliğin artırılması anlamı taşımaktadır (Aktaran Başkale, 2016: 23-25). Ayrıca katılımcı teyidi (üye denetimi) yöntemi, verileri sağlayan kişilerin yaptığı öz denetimdir. Bu bağlamda mülakatın yazılı nüshası, kayıt doğruluğu açısından, ilkin katılımcılara teyit ettirilir daha sonra da rapor halini alır (Flick, 2009; Punch, 2005: 245; Patton, 2002). İnanılabilirlik için katılımcı teyidi ve aktarılabilirlik için amaçlı örneklem yapılması gerekmektedir (Aktaran Başkale, 2016: 23-24). Çalışmada bu anlatılan hususların tamamına dikkat edilmiştir.

3.3. Örneklem

Çalışmada amaçlı örneklem tekniğinin benimsenmesinin temel nedeni, içerik analizlerinde en çok kullanılan yöntem olması (Kyngäs vd., 2011) ve olgu bilim çalışmalarında genelde bu tekniğin kullanılmasıdır (Padilla-Diaz, 2015: 104). K.K.T.C. gayri safi yurt içi hasılası % 60.8 oranla hizmet sektörüne aittir. Bu oranda en önemli gelir kaynaklarından biri turizm gelirleridir (Ticaret Bakanlığı, 2018). Ayrıca Türkiye'de şimdiye kadar Pygmalion ile ilgili yazılan tezlerin neredeyse yarısı edebiyat ve eğitim alanlarını kapsamaktadır. İşletme ve Yönetim alanlarında yazılan tez sayısı (on üç tez içinde) sadece dört tanedir. Bunların ise sadece bir tanesi otelcilik sektöründe yapılmıştır (Yükseköğretim Kurulu, 2020). Bu nedenlerden dolayı çalışmada, Turizm sektöründe Pygmalion etkisine odaklanıldığı için, K.K.T.C. Turizm sektöründe çalışan yirmi kişi ile her biri ile en az 60 dakikadan oluşan görüşmeler yapılmıştır. Creswell'e göre olgu bilim çalışmalarında insan deneyimlerinin derinlemesine anlaşılması için (en az) üç ile on beş katılımcı yeterlidir (Padilla-Diaz, 2015: 104). Bu vesile ile araştırma örnekleminin yeterli olduğu söylenebilir.

3.4. Veri Toplama Araçları

Çalışmada kullanılan anket formunda iki ölçeğe yer verilmiştir. Bunlardan ilki Rao ve Sharma'nın 2016 yılında geliştirdikleri on iki sorudan oluşan Pygmalion ölçeğidir (Rao ve Sharma, 2016: 18-20). Ölçekte yer alan iki soru Golete etkisini ölçmektedir. Herhangi bir Golem ölçeğine rastlanılmadığı için Golem etkisi çalışmanın ölçümüne dâhil edilmemiştir. İkincisi ise katılımcıların demografisini ortaya koyan yedi soruluk demografi ölçeğidir. Olgu bilim çalışmalarında önerildiği için (Padilla-Diaz, 2015: 104) çalışmamızda yarı yapılandırılmış mülakat formu tercih edilmiştir. Yarı yapılandırılmış mülakat formu araştırmacıya daha fazla önsezi kullanma serbestesi tanır. Bu araştırmacının, soruları cevaplanabilecek hale dönüştürmesini sağlar (Bryman, 2012). Katılımcıların soruları net biçimde anlamadığı veya mülakat verilerinin okunabilir hale dönüştürülmesi sürecinde akıcılığı engelleyen ifadeler görüldüğünde, mülakat "sonra ne oldu?, bundan sorumlu olan(lar) kim(ler)di?, sizin bu durumdaki rolünüz ne idi?, bu olay sizde nasıl bir his (etki) yarattı?" gibi sorularla yönlendirilmektedir (Taylor ve Barling, 2004: 119).

4.Bulgular

Çalışmanın bulgular kısmında, katılımcıların demografik özellikleri, (alt)temalara göre dağılımı ve ifadeleri yer almaktadır. Katılımcılara (Ö) ilişkin demografik bilgiler Tablo 1’de yer almaktadır.

Tablo 1: Katılımcılara (Ö) İlişkin Demografik Özellikler

n	Cinsiyet	Yaş	Eğitim	Med. Hali	Uyruk	İş Den.	Unvan	Bölge
Ö1	Erkek	43	Lise	Evli	TC/KKTC	22	Patron	İskele
Ö2	Erkek	36	Lise	Evli	TC/KKTC	13	Resepsiyonist	Mağusa
Ö3	Erkek	51	Lisans	Evli	TC	3	İ.K. Müdürü	Bafra
Ö4	Kadın	23	Lisans	Bekâr	TC	1	Halk. İlg. Elemanı	Bafra
Ö5	Kadın	23	Lisans	Evli	TC/KKTC	5	Resepsiyonist	Bafra
Ö6	Erkek	30	Lisans	Bekâr	KKTC/ NİJERYA	2	Resepsiyonist	Girne
Ö7	Erkek	39	Önlisans	Evli	KKTC	10	Finans Elemanı	Yeni Erenköy
Ö8	Erkek	67	Lisans	Evli	KKTC	30	Patron	Yeni Erenköy
Ö9	Erkek	32	Lisans	Bekâr	TC/KKTC	3	Müdür	Lefkoşa
Ö10	Erkek	31	Lisans	Evli	TC/KKTC	4	Şef	Mağusa
Ö11	Erkek	41	Lisans	Bekâr	KKTC	6	Yönetici	Mağusa
Ö12	Kadın	38	Lisans	Bekâr	KKTC	6	İ.K. Uzmanı	Girne
Ö13	Kadın	34	Lisans	Evli	KKTC	5	İ. K. Müdürü	Yeni Boğaziçi
Ö14	Erkek	49	Lise	Evli	KKTC	25	Satış-Paz. Müdürü	Mağusa
Ö15	Erkek	47	Lise	Bekâr	TC/KKTC	24	Patron	Karpaz
Ö16	Kadın	43	Yüksek Lisans	Bekâr	KKTC/ İNGİLTERE	13	Halk. İlg. Müdürü	Mağusa
Ö17	Erkek	34	Lisans	Evli	TC/KKTC	7	İ. K. Müdürü	Mağusa
Ö18	Erkek	36	Yüksek Lisans	Evli	KKTC	15	Genel Müdür	İskele
Ö19	Erkek	54	Lisans	Evli	TC	1	İ. K. Müdürü	Bafra
Ö20	Erkek	28	Lise	Bekâr	KKTC	12	Şef	İskele

Katılımcılar arasında üç kişi otuz yaş altı, on altı kişi ise 30-55 yaş aralığındadır, bir kişi de altmış beş yaş üstündedir. Yirmi katılımcının beşi kadın on beşi ise erkektir. Katılımcıların beşi lise mezunu, biri ön lisans mezunu, on üçü lisans mezunu ve ikisi de yüksek lisans mezunudur. Katılımcıların altısı bekâr on dördü ise evlidir. Katılımcıların yedisi TC/KKTC vatandaşı, biri KKTC/Nijerya vatandaşı, biri KKTC/İngiltere vatandaşı, üçü sadece TC vatandaşı ve sekizi ise sadece KKTC vatandaşıdır. Katılımcıların hepsi turizm sektörüyle doğrudan ilişkili olup on biri buldukları otelde on yıllık sürenin altında çalışmakta, sekiz kişi 10-25 yıl aralığında çalışmaktadır. Sadece bir kişi aynı iş yerinde 30 yıllık bir deneyime sahiptir. Katılımcıların üçü resepsiyonist, üçü otel sahibi, üçü buldukları departmanlarda şef, geriye kalan on bir kişi ise buldukları departmanda müdürlük yapmaktadır. Katılımcıların Pygmalion etkisine ilişkin (alt)temalara göre dağılımına aşağıda yer alan Tablo 2’de yer verilmiştir.

Tablo 2: Katılımcıların (Alt)Temalara Göre Dağılımı

(Alt)Temalar	Katılımcı
Bireysel Beklentiler	
Dostane İlişkiler	Ö1-Ö3-Ö9-Ö18-Ö20
Güven Duyma	Ö3-Ö7-Ö11-Ö13-Ö19
Saygı Duyma	Ö4-Ö11-Ö14
Resmiyet	Ö5-Ö8-Ö12-Ö15-Ö17
Eleştiri	Ö1-Ö4-Ö8-Ö11-Ö12-Ö17-Ö20
Övgü	Ö9-Ö14-Ö15
İş ve Yönetim İle İlgili Beklentiler	
Unvan	Ö3-Ö7-Ö13-Ö15-Ö16-Ö17-Ö19
Maddiyat	Ö5-Ö6-Ö9-Ö10-Ö11-Ö20
Örgütsel Bağlılık	Ö7-Ö11-Ö14-Ö15-Ö16-Ö18-Ö20
Yetersiz Performans	Ö2
İşyeri Eğitimi	Ö3-Ö13-Ö16-Ö17-Ö19
İşyeri İle İlgili Şikâyetler	Ö2-Ö3-Ö4-Ö5-Ö7-Ö9-Ö14-Ö19-Ö20
İş Planı	Ö3-Ö7-Ö13-Ö16-Ö17-Ö19
Ödül-Ceza	Ö1-Ö7-Ö10-Ö16-Ö17-Ö18

Katılımcılara ilişkin verilerin işlenmesi (filtrelenmesi) sonucu kodlanan (ana) temalar; bireysel beklentiler ile iş ve yönetim ile ilgili beklentiler şeklindedir. Bireysel beklentiler şeklinde kodlanan alt temalar arasında; dostane ilişkiler, güven duyma, saygı duyma, resmiyet, eleştiri ve övgü yer almaktadır. İş ve yönetim ile ilgili beklentilerin kodlandığı alt temalar ise; unvan, maddiyat, örgütsel bağlılık, yetersiz performans, işyeri eğitimi, işyeri ile ilgili şikâyetler, iş planı ve ödül-cezadır. Katılımcıların en fazla algıladığı beklenti işyeri ile ilgili şikâyetlerdir. Ardından sırayı eşit katılımcı sayıları ile eleştiri, unvan ve örgütsel bağlılık almaktadır. Daha sonra sırayı altışar katılımcı ile maddiyat, iş planı ve ödül-ceza ve beşer katılımcı ile dostane ilişkiler, güven duyma, resmiyet ile işyeri eğitimi almaktadır. Beklentiler arasında en az önem arz edenler; bir katılımcı ile yetersiz performans ile üçer katılımcıya sahip olan saygı duyma ve övgüdür. Belirlenen tema/alt temalara ilişkin verilen katılımcı ifadeleri aşağıdaki gibidir:

Tema 1. Bireysel Beklentiler

Alt Tema 1.1: Dostane İlişkiler

Üstelere, astları ile nasıl bir iletişim yolunu tercih ettikleri sorulduğunda; Ö1, Ö3, Ö9, Ö18 ve Ö20 dostane tavırları işaret etmişlerdir. Bu Katılımcılara göre çalışanlar kendilerini ne kadar rahat hissederlerse o kadar özverili çalıştılar. Ö1, iş yerinde astlarına kendisine ismiyle hitap edecek kadar rahat bir çalışma ortamı sunduğundan bahsetmiştir. Ö3 ise: “ben farklı bir yöneticiyim, astlarımla arada mangal partileri yaparım. Hepsi benim için bir aile. Arada bir beklentilerime cevap vermedikleri zaman işin stresinden ve yoğunluğundan dolayı bu biraz daha geriye düşüyor ve işin boyutu değişiyor” diyerek çoğunlukla tepki vermemeye çalıştığını belirtmiştir. Ö3: “iletişim güçlükleri yaşamamaya çalışırız, onlar benim ailem gibi yani onları incitmeden onların kapasitelerini ve yapabileceklerini belirleyip onları tanıyarak iş dağılımı yapıyorum. Biz çoğunlukla üst yönetimin baskılarına maruz kalıyoruz, ben aynı baskıyı personelime uygulamıyorum. Çünkü onlar iş hayatına yeni atılan genç insanlar. Öncelikli olarak öğrenmeleri, tanımaları ve bilmeleri lazım. Yani koçluk yapmayı çok seviyorum, onlarla zaman geçirmeyi çok seviyorum, otelimizin hazırladığı aktivitelere onlarla katılmaya çalışıyorum” demiştir. Ö9, resmi bir kişilik olmadığını dile getirmiş, astlarını birer arkadaş olarak gördüğünü otel içinde de dışında da astlarıyla görüşüp vakit geçirdiğine değinmiştir. Ö18, uzun yıllardır birlikte çalıştıklarını bu bağlamda bağlarının sıkı olduğunu ve onları çalışan olarak değil, arkadaş olarak gördüğünü vurgulamıştır.

Alt Tema 1.2: Güven Duyma

Ö3-Ö7-Ö11-Ö13-Ö19 insanların güven duydukları bir ortamda daha verimli olduğunu belirtmişlerdir. Ayrıca, güvenin beraberinde sevgi ve aidiyet hissi oluşturacağını savunmuşlardır. Ö3, güçlü iletişimin güven üzerine kurulu olduğundan bahsetmiş ve aile ve iş arkadaşına hiçbir zaman yalan söylenmemesi gerektiğini belirtmiştir. Ö7 ise, güven duyulmayan bir ortamda sağlıklı bir iş sürecinin olamayacağını vurgulamıştır. Ö11; *“güven hissi aidiyet getirir. Gerek iş gerekse özel yaşantımda çalışma arkadaşlarıma danışırım. Uzun yıllardır birlikte çalışmamızdan kaynaklı güven ortamı oluşturu aramızda ama mevsimlik çalışanlarla bu bağlılık söz konusu değil”* demiştir. Ö13; *“güvenilen bir kişi olduğumu düşünüyorum, üstlerim benden hep daha fazlasını bekliyor bu da bana her konuda güvendiklerini gösterir ve beni motive eder”* demiştir. Ö19, güven konusunun önemini başından geçen bir olayla anlatmıştır: *“Güveneceğin kişiyi doğru seçmen gerekli. Potansiyelini çok iyi bulduğum ve yetiştirebileceğimi düşündüğüm birini kendime yardımcı olarak işe almıştım. Çok büyük ümitler verdi bana ama sonra şef düzeyine gelince gördüm ki kabuğunu beğenmemeye başladı, senin yaptığın işi bende yaparım diye düşünmeye başladı ve bunu utanmadan dile getirdi. Kuyumu kazmaya başladığı anda ben işten ayrıldım. Fakat yönetim onunla devam etmek istedi ama altı ay sonra o iş yeri beni tekrar arayıp özür diledi, biz böyle bir yanlış yaptık lütfen tekrar bizimle çalışır mısınız dediler, ben de kabul ettim. Hayatımın en büyük hatası o kişi idi, o kişiyi yanıma aldıktan sonra yetiştirmek istedim tabii bilgi ve becerisi vardı, ben ona bir şeyler katmak istedim ama o hırslarına yenik düştü”*.

Alt Tema 1.3: Saygı Duyma

Ö4, Ö11 ve Ö14 işyerinde saygının ön planda olması gerektiğinden bahsetmiştir. Ö4; *“bu sadece davranışla veya sözle olacak bir şey değil. Çalışma arkadaşım bana saygılıysa sorumluluklarını da bilir yapması gereken işi de. Bu bağlamda ilerlersek birbirimizi sevmemize, iş dışında arkadaş olmamıza gerek yok. Ama saygı önemli çünkü beraberinde güveni, sorumluluğu, arkadaşlığı ve aile olmayı getirir. Her şeyin başı saygı olmalı”* düşüncesindeyken Ö11, işyerinde en önem verdiği şeyin ast ve üstlerin birbirlerinin yaptığı işe saygılı duymaları olduğunu belirtmiştir. Ö14 de saygının düzeni getirdiğini savunmuştur.

Alt Tema 1.4: Resmîyet

Ö5, Ö8, Ö12, Ö15 ve Ö17 işyerinde resmîyetin önemini vurgulayarak, arkadaşlık, sevgi, samimi iletişim olmayan bir iş yerinde, resmi bir çalışma ortamının oluşacağını belirtmişlerdir. Böylelikle verimin ve saygının artacağını belirtmişlerdir. Ö5 şu şekilde eklemiştir: *“Başka bir departmanda çalışanlarla olan ilişkimde öncelikli kelimem saygı ve resmîyettir. Mesela, başka bir departmanın müdürü ile arkadaşım gibi konuşmam yada departman şefine karşı saygısızlıkta bulunmam. Benim astım olarak çalışan birisi de bana arkadaşım gibi davranamaz. Kendi departmanında samimiyet ve resmîyet, başka departmanlarda ise sadece resmîyet isterim”*. Ö8, iş arkadaşlarıyla samimi yaklaşımlar olsa bile resmîyetin, her zaman olması gerektiğini ve ast-üst arasındaki dengeyi sağladığına inandığını vurgulamıştır. Ö12 ; *“iş yerinde her zaman resmîyetten yanayım bunun nedeni resmîyetin insanı düzene sokmasıdır. Düzensiz bir yerde yaşayamam, eğer düzen istiyorsak resmîyet şart. Burada belirli saatler süresince çalışıyoruz o yüzden birbirimizi sevmek zorunda değiliz. Bu bağlamda çalışma arkadaşlarımla aramdaki mesafenin resmi olması benim için önemli”* demiştir.

Alt Tema 1.5: Eleştiri

“Astlarımızla nasıl bir iletişim yolu tercih edersiniz” sorusuna; Ö1, Ö4 ve Ö17 eleştirilerin eksikleri düzeltmek için olumlu bir uyarı niteliğinde olduğunu savunmuştur. Ö17 eleştirmelerde bulunmasının nedenini şu cümlelerle açıklamıştır: *“Eleştirdiğim kişi departman müdürüm de olabilir garson da... İşlerini iyi yapıp hatalarını düzeltsinler. Hayat sadece bu iş yeri ile sınırlı değil, işlerinin hakkını vermeyi öğrensinler ki çalıştıkları her sektörde sorumluluk sahibi insanlar olarak takdir kazansınlar”*. Ö8, Ö11, Ö12 ve Ö20 eleştirinin strese neden olduğunu, çok eleştiri yapma durumunda iş yapma isteğini kaybettiğini ayrıca eleştirinin beraberinde hatayı da getirdiğini savunmuştur. Ö8 durumu şu cümleler ile açıklamıştır: *“Ben mükemmeliyetçi bir yapıya sahibim, en ufak bir hata karşısında bile çok yıkıcı eleştirilerde bulunduğum zamanlar oluyor. İş stresinden dolayı bazen çok*

ağır eleştirilerde bulunarak eleman kaybettiğim bile olabiliyor. Patron olduğumdan mıdır bilmiyorum, hata karşısında yıkıcı birisi oluyorum ve bir şeyin yapılmasını istiyorsam o yapılmak zorundadır, sadece yapılırsa eleştiride bulunmam”. Ö11’in ifadeleri de benzer şekildedir: “Ben soyut olan bir hizmeti pazarlıyorum. Bu durum dönem dönem çok fazla strese sokuyor insanı. Stres beraberinde siniri getiriyor bazen de özel yaşantımı işe yansıtıyorum. Sanırım yapılan hatalar karşısında çok uç noktalarda eleştirilerde bulunarak eleman kaybettiğim oldu. Bu durumda eleştirilerim yıkıcı oluyor ve çalışanlarımı strese sokuyor”. Ö12 de eleştirilerinin yıkıcı olduğunu ve çalışanlarına strese soktuğunu söylemiştir. Ö20 amirinin öz babası olduğunu söyleyerek şu cümleleri kullanmıştır: “Amirimin beklentilerini karşılamak neredeyse imkânsız. Her işte çok başarılı bir insan olmamı ister, her şeyi eleştirir, onun eleştirileri beni çok fazla sinirlendirir ve strese sokar. Ben gördüğüm eksikliklere zaten müdahale ediyorum ama onun her işime karışması ve beni eleştirmesi durumunda yapmamı istediği işi bırakıp yapmadığım oluyor”.

Alt Tema 1.6: Övgü

Ö9, çalışanları ile iletişimde sıkça övgüde bulunduğunu, onları takdir ettiğini, bir işi yaptırmak istediğinde bile ricada bulunduğunu söylemiştir. Ö14, verilen işlerin en düzgün şekilde yapılmasına dikkat ettiğini söyleyerek yanında çalışan elamanları sürekli övdüğünü ve olumlu dönütler alarak çalışanların performansının arttığını gözlemlediğini vurgulamıştır. Ö15 ise övgünün önemini şu şekilde anlatmıştır: “Astlarımızla iyi geçinmek zorundayız çünkü buradaki oteller nitelikli eleman sıkıntısı yaşıyor. Personelimi kaybetmek istemem onlar beklentilerimi karşıladıklarında övgüde bulunurum. Bu durumda onlar da, mutlu oldukları, takdir edildikleri bir işletmede daha mutlu olurlar, mutlu personel patronunu da mutlu eder”.

Tema 2. İş ve Yönetim İle İlgili Beklentiler

Alt Tema 2.1: Unvan

Katılımcılara “geleceğe ilişkin kariyer hedefleriniz nelerdir?” şeklinde sorduğumuz soru gereği, Ö3, Ö7, Ö13, Ö15, Ö16, Ö17 ve Ö19, hedefledikleri yerlere geldiklerinin belirtmişlerdir ve unvanlarını maddiyatın üstünde tuttuklarını söylemişlerdir. Bu aşamalara gelene kadar çok çaba sarf ettiklerini, bu emeğin karşılığının maddiyattan çok maneviyat olduğunu dile getirmişlerdir. Ö3 açıklama olarak şunları belirtmiştir: “Ben artık kariyerimin zirvesindeyim. Bana neden genel müdür olmuyorsun diyorlar. Benim bu yaşuma kadar başarılı bir iş hayatım oldu. Bunun bir üstü olabilir ama daha küçük ölçekli bir işletmede olursa beni sıkar. Normalde bir üstüm genel müdürdür, genel müdürlüğü büyük bir işletmede başaramam, o ayrı bir şey, gerçekten çok zor, küçük bir işletmede küçük bir otelde olabilir. O da beni tatmin etmez. Özetle, konumundan çok mutluyum, bunu korumam yeterli benim için. Ben gelecek vadeden ve gelişime açık insanlarla çalışırım”. Ö7 ise duruma ilişkin düşüncelerini; “amacım bulunduğu konumu korumak. Daha üstlerde gözüm yok. Üst kademe daha çok sorumluluk demektir. Çok güzel bir düzenim var. On yıldır burada çalışıyorum. İş yerim evime yakın, eşimi seven mutlu bir adamım. İş yerim ulaşımımı karışılıyor. Çalışma saatlerimden arta kalan zamanımı da eşimle ve sevdiklerimle güzel değerlendiriyorum.” şeklinde dile getirmiştir. Ö13, Ö15, Ö16 ve Ö17 de benzer şekilde iş yerlerinden ve unvanlarından memnun olduklarını belirtmişleridir. Bu unvana sahip oluncaya kadar çok çalıştıklarını, bu bağlamda artık hedefledikleri yerde olduklarını söylemişlerdir. Ayrıca, Ö19 düşüncelerini; “bu mesleği yaparken beş müdür arkadaş yetiştirdim. Ben bütün hedeflerime ulaştım. Aslında üç dört otelin danışmanı olmayı isterdim, Türkiye’de kalsam bunu da yapabilirdim ama Kıbrıs’ta bu çok mümkün değil çünkü öyle bir ortam yok. En iyi otellerde çalıştım, adanın en iyi otellerinde müdürlük yaptım. Temellerini ve alt yapılarını kurdum. Bunların içinde beş yıldızlı oteller de var. Benim kurmuş olduğum yapıdan devam ediyorlar. Benim beş tane kariyer hedefim vardı, o beş hedefime de ulaştım. Ben kendim için gelmem gereken en güzel yere geldim. Beş tane evlat yetiştirdim. Beş tane arkadaş yetiştirdim. Onlar da şu anda bu mesleği yürütüyorlar. Hepsi çok iyi otellerde müdürler. Gönül isterdi ki tepede olayım, organizasyon yapayım ama çok da hevesli değilim şu an. Para biriktirmektense insan biriktirmeyi tercih ederim” cümleleri ile dile getirmiştir.

Alt Tema 2.2: Maddiyat

Ö5, Ö6, Ö9, Ö10, Ö11 ve Ö20 maddi kaygıları ön planda tuttıklarını ve maddi getirilerin tatminkâr olması nedeni ile bu sektörde çalışmakta olduklarını belirtmişlerdir. Ö5, asıl hedeflediği mesleğin turizm sektörü olmamasına rağmen maddi getirilerin iyi olması nedeni ile bu sektörde çalıştığını belirtmiştir. Ö6 da konuya ilişkin: *“Ben iyi şartlarda güzel bir maaşla çalışıyorum. Bu sektörde para kazanmak diğer sektörlere oranla çok daha kolay olduğu için aynı zamanda iyi derecede dil bildiğim için bu sektörde kendimi garanti altında görüyorum ve buradan ilerlemeye devam etmek istiyorum. Kendi yaşadığım ülkede bu şekilde para kazanamayacağımdan dolayı bu ülkede kalıp bu sektörde çalışmaya devam ediyorum”* demiştir. Öte yandan Ö9, *“bu sektörde kendimi tanıttım ve hedeflediğim müşteri kitlesine ulaştım. Daha önce bu sektöre girmediğime pişmanım çünkü maddi açıdan çok rahat etmemi sağladığını fark ettim”* demiştir. Ö10 ise: *“Yakın zamanda çalıştığım otelden ayrıldım ve bu işyerine başladım. Burada başlama nedenim daha iyi maaş vermesi ve iş yükümün önceki işyerime göre daha hafif olması. Önceki işyerimde ne kadar çok çalışsam da maddi manevi anlamda karşılığını tam olarak alamıyordum. Burada maaşıma ek olarak aldığım primler ve tüm giderlerimin karşılanması beni büyük ölçüde rahatlatıyor”* demiştir. Ö20 olaya ilişkin düşüncelerini; *“asıl hedefim üniversiteden mezun olup mühendis olmaktı. Babamın uzun yıllardır turizm sektörüyle ilgilenmesinden dolayı bu sektörde çalışmam için bana baskı kurdu. Babamın isteği ile girdiğim sektörde şu an çok iyi gelir elde ettiğim için devam etmekteyim”* şeklinde ifade etmiştir. Ö11, bulunduğu işyerinde devam etme nedenini maddi kaygılara bağlamıştır; *“esas mesleğim öğretmenlik. Turizm benim için sadece bir iş ve iyi bir gelir kaynağı. Öğretmenlik mesleğimle anılmak benim için daha özel bir yerde olsa da ortağı olduğum otelden elde ettiğim kazanç da oldukça tatminkâr”*.

Alt Tema 2.3.: Örgütsel Bağlılık

Ö7, Ö11, Ö14, Ö15, Ö16, Ö18 ve Ö20, uzun zamandır aynı işyerinde çalışmalarından dolayı sahip oldukları örgütsel bağlılıktan söz etmişlerdir. İşyerinden duydukları memnuniyet, alışkanlıklar ve iyi hizmet almaları nedeniyle bir aidiyet hissi duyduklarını dile getirmişlerdir. Ö7 düşüncelerini şöyle ifade etmiştir: *“On yıldır aynı iş yerinde çalışıyorum. Konumundan memnunum. Çalışma arkadaşlarımla bağlarımız çok güçlü. Aynı zamanda evim işyerime yakın olmasına rağmen işyerine ulaşımımı şirket karşılıyor. Bana sunmuş oldukları kolaylıklar nedeniyle bu sektörden ayrılmayı düşünmüyorum. Bana her konuda saygı gösteriyorlar ve fikirlerimi önemsiyorlar. Örneğin Yahudiler parayı çok sever derler, ben on yıldır Yahudi patronumun parasını yönetiyorum, bana olan güvenlerini sözle ve davranışları ile her zaman belli ederler”*. Ö11 ise işyerinin bir ortağı olduğunu, bağlılığın kendisini şirkete ait hissettirdiğini dile getirmiştir. Ö14, yirmi beş yıldır bu şirkette çalıştığını belirtip şöyle devam etmiştir: *“İlk işimi burada deneyim ettim, sıfırdan başladım. Bu arada şirket dört kez el değiştirdi. Ben dördünde de bu şirkette bulundum ve burada ilerlemeye devam ettim. Her seferinde burada devam etme nedenim, işyerini kendi işyerim gibi benimsemem ve üstlerimin her zaman beni takdir etmesidir. Her değişimde üstlerime de astlarıma da yol gösterdim, bunun karşılığını da her zaman fazlası ile aldım. Bu durum bende hep bu şirkete aidiyet duymama yol açtı”*. Ö15 ise şunları dile getirmiştir: *“Burası kendi işyerim. Burayı satın almadan önce de müşterisi olarak her zaman gelirdim. Sahibini yakından tanırım buranın, sahibi artık işlerin iyi gitmediğini ve devam edemeyeceğini söylediğinde bana burayı devretmek istediğini söyledi. Turizmden hiçbir şey anlamazken bir anda bu sektöre girdim. Yirmi dört yıldır da başka bir işle ilgilenmedim. Bir başkasının motive etmesinin bende istek uyandırması sonucunda bende çok fazla borca girerek adım attım”*. Ö18 ve Ö20 de şirkete ortak olmaları sebebiyle, hep bu sektörde ve bu işyerinde çalıştıklarını, çalışmaya da devam edeceklerini söyleyip, aile şirketi olması dolayısıyla bu işyerinden ayrılmayacaklarını belirtmişlerdir. Ö16 ise durumu; *“İngiltere’den geledi on üç yıl oldu. Burada işe başladım ve Kıbrıs’ta başka bir şirketle çalışmayı düşünmedim. Her zaman emeklerimin karşılığını fazlası ile aldım ve burası için çok çabaladım. Her zaman şirketin kalitesini artıracak kararlar aldım ve şirketin başarısı için çalıştım. Yeri geldi üstlerimle tartıştım, kendi kararlarımda direttim, yeri geldi toplantılardan ağlayarak çıktım. Ama işimi severek yaptığım için hiçbir zaman pes etmedim. O yüzden bu şirket ve yönetim ailem gibidir”* şeklinde açıklamıştır.

Alt Tema 2.4.: Yetersiz Performans

Ö2, çalışma arkadaşlarının performansını yetersiz görmekte ve durumu şu cümlelerle ifade etmiştir: “Burada herkes kendisini düşünüyor. Kimse yaptığı işin hakkını vermiyor bundan dolayı performanslarını düşük buluyorum. Herkesin yaptığı işe kendisini vermesi gerekir. Eğer ben bir çalışma arkadaşımın arkasını tophuyorsam, bu onun performansının düşük olduğunu gösterir”.

Alt Tema 2.5.: İş Eğitimi

Ö3, Ö13, Ö16, Ö17 ve Ö19 personellerini sürekli denetlediklerini belirtip performans değerlendirme formları ile herkesin performansı ve eksiklikleri hakkında bilgilendirildiklerini belirtmişlerdir. Ayrıca belli eğitim programları hazırlayarak bu eksiklikleri gidermeye çalıştıklarını söylemişlerdir. Ö3; “işe birini alınca deneme sürecinde personeli gözlemliyoruz. Performans değerlendirme formlarıyla kişileri denetleriz bu değerlemeler altı ayda bir yapılır. Buna bağlı olarak personelin eksik olduğu noktalara göre eğitim programı hazırlanır. Personeldeki eksikliğe göre hazırlanan eğitimde personelde hiçbir ilerleme değişme olamazsa işten çıkarmak zorunda kalabiliyoruz” demiştir. Ö13 süreci benzer şekilde; “yünlük performans değerlendirme sistemimiz var. Bunu astlarımıza uyguluyoruz. Genel müdürümüzde bizlere ve departman müdürlerine uyguluyor. Tabi yüz yüze görüşmelerimiz de oluyor, bu sistem genelleme yapmak için eksiklerin düzeylerini gözlemek için var. Normal işleyişin yanı sıra ben kendi astlarıma eğitim de veriyorum, onların katılımı için belli eğitimlere yönlendiriyorum. Burada aldıkları eğitimin onların bilgi ve becerilerini arttırdığını düşünüyorum” ifadeleri ile belirtmiştir. Ö16, Ö17 ve Ö19 de hazırladıkları eğitim programlarının personellere ayrıcalık kazandırdığını dile getirmişlerdir. Ö16, astlarının işe girdiği günden itibaren yaptıkları her işte onları denetlediğini belirtmek açısından; “otelin hazırlanmış olduğu eğitim programlarının yanında benim kendi verdiğim eğitimlerde de başarılı olmaları lazım. Bir halkla ilişkiler müdürü olarak personelimin misafire hitap şekliinden organizasyonlarda gösterdiği çabaya kadar her zaman denetlerim. Gerekirse fotoğraf çektirir, gerekirse misafirle özel olarak ilgilenmesini isterim. Kendi departmanı olmasa da otelde birinin hatasını görürse kapatmasını öğütlerim. Çünkü benim yanımdaysa ve o kişiyi ben yetiştiriyorsam, o kişinin iyi bir halkla ilişkiler müdürü olmaktan başka şansı yoktur” demiştir.

Alt Tema 2.6.: İşyeri İle İlgili Şikâyetler

Ö2, Ö3, Ö4, Ö5, Ö7, Ö9, Ö14, Ö19 ve Ö20 iş ile şikâyetlerinin nedenlerini ise üst yönetime atfetmişlerdir. Ö2, işletmenin gerekirse izin kullanma ama üstün bir performans sergile şeklinde bir mantığı olduğundan yakınmıştır. Ö3, şikâyetini; “üst yönetimin beklentisi sıfır hatadır. Biz onların beklentilerini yerine getirmeye çalışıyoruz ama bazen çevre koşulları bu istekleri karşılamamızda problem olabiliyor” şeklinde dile getirip, çevre koşullarında kastının personel için sağlanan lojman sayısının yetersizliği olduğunu belirtmiştir. Ö4, Ö5, Ö9, Ö14 ve Ö20 de benzer şekilde iş yeri baskısından, uzun çalışma saatlerinden ve çalışma arkadaşlarının eksiklerini kapatmak zorunda olmaktan şikâyet etmişlerdir. Ö14 şikâyetini şu şekilde dile getirmiştir: “Şu an departmanımızda eleman eksikliği var. Yardımcım işten ayrıldı ve yerine yeni birini talep ettim. Üst yönetim uzun bir süredir bu isteğimi karşılamıyor, bu durumda daha fazla mesai yapmak zorunda kalıyorum. Ö7, kendisinden kaynaklı ortaya çıkan bir problemden şikâyet etmiş ve durumu şu şekilde dile getirmiştir: “Ben yapım gereği pasif bir insanım. Verilen görevler neticesinde iş bölümü yapıyorum. Kendi departmanımızda sorun istemediğim için astlarımın eksiklerini kendim kapatıyorum. Bu durumu astlarım bana karşı kullanmaya başladı, işleri yarım bırakmaktan çekinmiyorlar ve ben sürekli onların eksik yaptığı işleri düzeltiyorum. Müdür olmama rağmen onlara hiçbir konuda baskı uygulamam. Ne yazık ki bu benim çalışma düzenimi bozuyor ve daha fazla stres yaşamama sebebiyet veriyor”. Ö7 üst yönetimin departmanları daha fazla denetlemesi gerektiğine inandığını da belirtmiştir. Ö19 ise işyeri ile ilgili şikâyetinin, yetersiz performans değerlendirme sistemi olduğunu söylemiştir ve bunun nedenini üst yönetime atfetmiştir. Ö19 sürece ilişkin; “genelde her işletme müdürünün ya da otel müdürünün otelin her departmanı ile bir toplantı yapması gerekir. Bu olmazsa olmazdır. Bundan önceki şirketimde her ay yöneticime sunum yapardım. Kendi departmanımın bütün işleyişini bir tablo halinde bir sunum haline getirir bunu genel müdüre aktarırdım. Tabi o sunum sırasında bizim performansımız ortaya çıkardı. Buna iyi ya da kötü yönleriyle eklemeler yapar, teşekkür ederdi. Dediğim gibi buradaki işletmede şu anda böyle bir sistem yok. Ama kesinlikle olması gerekiyor. Genel müdürüm, benim

performansımı bir şekilde görmek zorunda. Ben nasıl astlarımı ölçebiliyorsam yöneticim de beni ölçmeli. Eksişim varsa göstermeli ya da beni eğitmeli. Ben bunu istiyorum ki ben de onun istedikleri konusunda kendimi geliştirebileyim” cümlelerini kurmuştur.

Alt Tema 2.7.: İş Planı

Ö3, Ö7, Ö13, Ö16, Ö17, Ö19 her zaman sadık kalmaları gereken bir iş planı olduğunu; haftalık, aylık ve yıllık hedefleri olduğunu belirterek bu hedeflere ulaşırken sistemli ve planlı bir şekilde çalışma programı hazırladıklarını dile getirmişlerdir. Üst yönetimin bu hedefleri kendi belirledikleri müdürlerle görüştüğünü ve bu plan dâhilinde bir çalışma programı oluşturduklarını, bunu yaparken üst yönetimin isteklerine bağlı kalıp, kendi işlerini bu bağlamda geliştirdiklerini saptamışlardır. Ö17, bu planı şu şekilde açıklamıştır; *“haftalık, aylık ve yıllık hedeflerimiz var. Amirimiz genelde şunu der; genel müdürümüz bu planlara uygun şekilde çalışın öyle ya da böyle bu hedeflere bizi ulaştırın, üstüne eklerseniz hepimiz için iyi. Ben de bu planlar çerçevesinde kendi bildiğim şekilde çalışırım. Fakat Ö17 iş planına dair eleştirisinin kendisine müdahale edilmesi olduğunu; “birinin isteklerine göre çalışacak olsam zaten müdür olmam. Eğer bu kademeyi hak etmişsem ve kendimi kanıtlamışsam, benim çalışmama müdahale etmemeleri lazım”* ifadesiyle dile getirmiştir.

Alt Tema 2.8.: Ödül-Ceza

Ö1, Ö7, Ö10, Ö16, Ö17 ve Ö18 çalışanlarının örgüte bağlılıklarını ödül yolu ile arttığını böylelikle çalışanların iş yerlerini benimsediklerini ve sonuç olarak ödüllerin performansı artırdığını söylemiştir. Ö1, patron-çalışan mesafesini kaldırmak için bazı dönemlerde personelle birlikte yemek yediğini belirtmiştir. Ö7 ve Ö10, çok iyi performans sergilediğinde ekstra izinler verildiğini veya maaşına eklenen primler sayesinde işte daha motive olduğunu, kendini daha değerli hissettiğini belirtmiştir. Ö16 ve Ö17, çalışanları ödüllendirmenin motivasyonu artırdığını gözlemlediklerini belirtmişlerdir. Ö16 şunları söylemiştir: *“Dönem dönem motivasyonumuz çok düşüyor, belirli periyotlarda sadece departman müdürlerin olduğu bir toplantı yapıyoruz. Biz, her ay ve her yıl, ayın ve yılın personelini seçerek sosyal medyada kendi sayfamızda yayınlıyoruz. Seçilen kişiye ödül ve plaket veriyoruz. Bunu yapma amacımız kişinin işyerinde değerli olduğunu bilmesi, aidiyet hissi kazanması ve çalışmasının karşılığı alması. Bu ödüller bizi daha çok çalışmaya itiyor ve tatlı bir rekabet ortamı yaratıyor”*. Benzer şekilde Ö18, personel partileri düzenlediklerini, belli dönemlerde çalışanları ve aileleri ile birlikte yemek organizasyonlarına alarak bağlılıklarını artırdıklarını belirtmiştir. Ö10 ise, izlenilen ceza politikalarından yakılarak şu sözleri söylemiştir: *“Astım verdiğim işleri gereken şekilde yapmadığı zaman uyarılarda bulunuyorum. Hatta işi yapması konusunda baskı kuruyorum çünkü departmana verilen iş bitmek zorunda. Üst yönetim iş yapıldı mı diye bakar, kim ne kadar çalıştı diye değil. Bu bağlamda ufak cezalar vardır; maaşından veya izinlerinden kesinti yapılması gibi. Çalışanlarımı ay sonu fazla mesai veya maaş kesintileriyle karşılaşmak istemiyorlarsa sorumluluklarını zamanında ve eksiksiz yerine getirmeleri konusunda bilinçlendiririm”*.

5.SONUÇ VE TARTIŞMA

Çalışmanın sonuçları arasında; katılımcıların en fazla algıladığı beklentinin, işyeri ile ilgili şikâyetler olduğunu belirtmek gerekir. Ardından sırada eşit katılımcı sayıları ile eleştiri, unvan ve örgütsel bağlılık yer almaktadır. Daha sonra ise sırayı altışar katılımcı ile maddiyat, iş planı ve ödül-ceza ve beşer katılımcı ile dostane ilişkiler, güven duyma, resmiyet ile işyeri eğitimi almaktadır. Beklentiler arasında en az önem arz edenler; bir katılımcı ile yetersiz performans ile üçer katılımcıya sahip olan saygı duyma ve övgüdür. Sırasıyla en fazla belirtilen alt temalara ilişkin yorumlar aşağıdaki gibidir.

İşyeri ile ilgili şikâyetler alt teması arasında yer alan maddi unsurlar; lojman ve eleman yetersizliğidir. Manevi unsurlar ise çalışanların sorumluluk duygularının ve rutin toplantıların az olmasıdır. Eleştiri alt teması ile ilgili olumlu düşünceler arasında en çok tercih edilen iletişim yolu olması yer almaktadır fakat aşırı eleştirinin çalışanlarda stres yarattığı gözlemlenmiştir. Unvan alt teması ile ilgili gözlemlerimiz, maddi beklentileri aşmış insanların unvanı beklentileri arasında almış olmalarıdır. Örgütsel bağlılık alt teması ile ilgili söylenmesi gereken husus; arkadaşlık bağlarının ve çalışanların fikirlerinin önemsenmesinin aidiyet duygusu yaratacağı ve bunun için de işyerinde aile

ortamı yaratmanın zaruri olduğu yönündedir. Maddiyat alt temasındaki yegâne gösterge, çalışanların iyi kazandıklarını ve bu durumu kaybetmekten korktuklarıdır. İş planı alt temasında; rutin hedeflerin olması gerektiği fakat çalışanlara sürekli müdahalelerde bulunulmaması gerektiği söylenebilir. Burada çalışanlarda öz denetimin özendirilmesi önerilmektedir. İşyeri eğitimi alt temasında belirtilmesi gereken nokta, rutin eğitimlerin devamlılığının sağlanması ve eğitim sonuçlarının sahada yapılması gerektiğidir. En az belirtilen alt tema olan yetersiz performansa ilişkin söylenebilecek husus; hiçbir çalışan başka çalışanların bireysel menfaatleri uğruna yine başka çalışanların eksikliklerini kapatmak zorunda bırakılmaması gerektiğidir. Burada da yine önerilen nokta, çalışanlarda öz farkındalık, sorumluluk ve öz denetim mekanizmalarının harekete geçirilmesinin sağlanmasıdır. Son olarak ölçek soruları içerisinde tek katılımcının görüş beyan ettiği tek tema yetersiz performans temasıdır. Bu, ölçüğün bu temayı yetersiz ölçtüğü anlamı taşıyabilmektedir.

Çalışmada farklı uyruk, eğitim, deneyim, departman, hiyerarşi, bölge ve büyüklüklere göre olanaklar dahilinde yirmi katılımcı ile çalışılmıştır. Gelecekte yapılacak nitel desenli Pygmalion çalışmalarının farklı demografik ölçüleri baz alması, olgu bilim dışında örneğin anlatı, kuramlaştırma ya da odak grup çalışmalarına konu olması önerilmektedir. Yine çalışmada ortaya konulan alt temaların birbiriyle ilişkileri, sıralamaları ya da bir temada diğer temaya dönüşme ihtimalleri incelenebilir. Son olarak yeni ölçek çalışmalarının keşfedilmesi de öneriler arasındadır. Böylelikle hem sektör açısından önceliklerin sıralama olasılığı değişebilir hem de ilgili yazına daha fazla katkı sağlanabilir.

Kaynakça

- Adityawarman, K., Rositawati, S. (2019). *Pengaruh Self-Fulfilling Prophecy Terhadap Self-Efficacy Murid Level 1 Di TempatLes X diBandung*, Prosiding Psikologi, 4,2, 481-490.
- Alkan, D. P. (2019). *Çalışan Motivasyonuna Yeni Bir Bakış Açısı: Pygmalion Etkisi*, İş'te Davranış Dergisi, 4 (1), 1-10.
- Almadi, S. (2019). *The research method of conceptual frameworks. The case of Pygmalion effect: A leadership style or self-fulfilling prophecy?*, Hungarian Educational Research Journal, 9 (3), 487-510.
- Babad, E. Y., Inbar, J., Rosenthal, R. (1982). *Pygmalion, Galatea, and The Golem: Investigations of Biased and Unbiased Teachers*, Journal of Educational Psychology, 74, 459-474.
- Balcı, O., Ağ, C. (2018). *Okulda Pygmalion Etkisi*, Journal of Social and Humanities Sciences Research (JSHSR), 5 (29), 3644-3652.
- Bandura, A. (1977). *Self-efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change*, Psychological Review, 84, 191-215.
- Başkale, H. (2016). *Nitel Araştırmalarda Geçerlik, Güvenirlilik ve Örneklem Büyüklüğünün Belirlenmesi*, Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi, 9 (1): 23-28.
- Bayrakçı, E. (2017). *Kehanet Kendini Gerçekleştirir mi? Banka Çalışanlarının Pigmalyon, Golem ve Galatea Etkileri Üzerine Bir Olgubilim Araştırması*, Journal of Current Researches on Social Sciences, 7 (4), 409-434.
- Boydak Özan, M., Gündüzalp, S. (2017). *Pygmalion Etkisi ve Liderlik*, Munzur Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 5,9, 69-79.
- Bryman, A (2012). *Social Research Methods*, 4th ed. New York, NY: Oxford University Press.
- Creswell, J.W. (2009). *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approach*, Thousand Oaks, CA: Sage.
- De Vos, A. S., Strydom, H., Fouche, C.B. (2011). *Research at Grass Roots: For Social Sciences and Human Service Professions*, 3rd ed. Pretoria: Van Schaik Publishers.
- Eden, D. (1990). *Pygmalion Without Interpersonal Contrast Effects: Whole Groups Gain from Raising Manager Expectations*, Journal of Applied Psychology, 75 (4), 394-398.

- Flick, U. (2009). *An Introduction to Qualitative Research*, London: Sage.
- Gentrup, S., Lorenz, G., Kristen, C., Kogan, I. (2020). *Self-fulfilling prophecies in the classroom: Teacher expectations, teacher feedback and student achievement*, *Learning and Instruction*, 66, 101296.
- Gündüzalp, S., Özcan, M. B. (2019). *The Power of Expectations in School Management: Pygmalion Effect*, *Journal of Education and Future*, 15, 47-62.
- Jahan, F., Mehrafzoon, D. (2019). *Effectiveness of Pygmalion Effect-based Education of Teachers on the Students' Self-efficacy and Academic Engagement*, *Iranian journal of Learning and Memory*, 1,4, 17-22.
- Kaptein, M. (2012). *Why Do Good People Sometimes Do Bad Things: 52 Reflections on Ethics at Work*, *SSRN Electronic Journal*, DOI: 10.2139/ssrn.2117396.
- Kumar, V. D. (2019). *The Power of Expectations: Undermining The Role of Pygmalion Effect in Mentoring*, *CHRISMED Journal of Health and Research*, 6 (2), 126.
- Kyngäs, H., Elo, S., Pölkki, T., Kääriäinen, M., Kanste, O. (2011). *Sisällönanalyysi Suomalaisessa Hoitotieteellisessä Tutkimuksessa [The Use Of Content Analysis in Finnish Nursing Science Research]*, *Hoitotiede*, 23 (2), 138-148.
- Latham, G. P., Saari, L. M. (1979). *Application of Social-Learning Theory to Training Supervisors Through Behavioral Modeling*, *Journal of Applied Psychology*, 64, 3, 239.
- Lindenmuth, Kimberly. (2019). *Prevention or Self-Fulfilling Prophecy? Predictive Policing's Erosion of the Presumption of Innocence*, *Law School Student Scholarship*, 1018.
- Locke, E. A. (1968). *Toward a Theory of Task Motivation And Incentives*, *Organizational Behavior and Human Performance*, 3, 157-189.
- Manav, S. (2018). *Yiyecek içecek İşletmelerinde Pygmalion ve Golem Etkisinin İşgörenlerin Davranışsal Uyumu Açısından Değerlendirilmesi*, *Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi*, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- McClelland, D.C. (1967). *Achieving Society*, Vol. 92051, New York: Simon and Schuster.
- Orhan, U., Mendi, Y. (2019). *Akademide Pygmalion Etkisi*, *Akademisyen Kitabevi*, ISBN: 978-605-258-427-9, Ankara.
- Özcan, N.M., Sarıcı Bulut, S. (2012). *Gazi Üniversitesi Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin Eğitimle İlgili Anılarının Nitel Bir İncelemesi*, *The Journal of Academic Social Science Studies*, 5,8: 313-336.
- Padilla-Diaz, M. (2015). *Phenomenology in Educational Qualitative Research: Philosophy as Science or Philosophical Science?*, *International Journal of Educational Excellence*, 1 (2), 101-110.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative Research and Evaluation Methods* (3rd ed.), London: Sage Publications.
- Punch, K. F. (2005). *Sosyal Araştırmalara Giriş. Nicel ve Nitel Yaklaşımlar* (Çev.: Z. Etöz), Ankara: Siyasal Kitabevi Yayınları.
- Rahmat, N. H., Othman, N. A., Kasim, A. A. M., Khairuddin, Z., Aripin, N. (2019). *The cycle of self-fulfilling prophecy in academic writing*, *European Journal of Education Studies*, 5 (11), 254-269.
- Rao, M., Sharma, S. (2016). *Pygmalion in Management*, *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)* e-ISSN: 2278-487X, p-ISSN: 2319-7668 PP 15-23.
- Reynolds, D. (2002). *The Good, The Bad and The Ugly of Incorporating 'My Fair Lady' in The Workplace*, *SAM Advanced Management Journal*, 67 (3), 4-10.
- Reynolds, D. (2007). *Restraining Golem and Harnessing Pygmalion in The Classroom: A Laboratory Study of Managerial Expectations and Task Design*, *Academy of Management Learning and Education*, 6 (4), 475-483.

Rowe, W.G., O'Brien, J. (2002). *The Role of Golem, Pygmalion, and Galatea Effects on Opportunistic Behavior in The Classroom*, Journal of Management Education, 26, 6, 612-628.

Severinsson, E. (2003). *Moral Stress and Burnout: Qualitative Content Analysis*, Nursing and Health Sciences, 5, 59-66.

Sezgin, E. E. (2018). *Çalışanların Pygmalion Algısının Motivasyon Üzerindeki Etkisinde Özyeterlilik ve Liderliğin Aracı Rolü: Trb1 Bölgesi Sağlık Çalışanları Araştırması*, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Elazığ.

Szumski, G., Karwowski, M. (2019). *Exploring the Pygmalion effect: The role of teacher expectations, academic self-concept, and class context in students' math achievement*, Contemporary Educational Psychology, 59, 101787.

T.C. Ticaret Bakanlığı. (2018). <https://ticaret.gov.tr/yurtdisi-teskilati/orta-dogu-ve-korfez/KKTC/ulke-profil/genel-ekonomik-durum>, (Erişim Tarihi: 16. 04. 2020).

Talsma, K., Schüz, B., Norris, K. (2019). *Miscalibration of self-efficacy and academic performance: Self-efficacy, self-fulfilling prophecy*, Learning and Individual Differences, 69, 182-195.

Taylor, B., Barling, J. (2004). *Identifying Sources and Effects of Carer Fatigue And Burnout For Mental Health Nurses: A Qualitative Approach*, International Journal of Mental Health Nursing, 13, 117-125.

Terre Blanche, M.T., Durrheim, K., Painter, D. (2006). *Research in Practice: Applied Methods for The Social Sciences*, Cape Town: University of Cape Town Press.

Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*, New York, NY: Wiley.

Wan, Y., Yang, X. (2019). *Investor's anticipation and future market movement: Evidence of self-fulfilling prophecy effect from the Chinesestock market*, The Journal of Finance and Data Science, 5,3, 173-182.

Yuan L. (2019). *The Application of Pygmalion Effect in theWork of University Teachers*, 9th International Conference on Education and Social Science, Shenyang China, 617-621.

Yükseköğretim Kurulu, (2020). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>, (Erişim Tarihi: 16. 04. 2020).

Zajda, J. (2019). *Research on Discrimination and Self-fulfilling Prophecy in Schools Globally*, Education and Society, 37 (1), 59-77.