



## Örgütsel Güvenin Olumsuz Durumları Bildirme Davranışı Üzerindeki Etkisi: Antalya'daki Beş Yıldızlı Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma\*\* (The effect of Organizational Trust on Whistleblowing: A Research on Five Star Hotel Employees in Antalya)

\*Selahattin KARATAŞ<sup>a</sup> , Yasin KELEŞ<sup>b</sup> 

<sup>a</sup> Ondokuz Mayıs University, Master of Science, Department of Tourism and Hotel Management, Samsun/Turkey

<sup>b</sup> Ondokuz Mayıs University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Guidance, Samsun/Turkey

### Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi:09.03.2020

Kabul Tarihi:03.11.2020

### Anahtar Kelimeler

Örgütsel güven

Olumsuz durumları bildirme

Otel işletmeciliği

### Öz

Bu araştırmanın amacı, otel çalışanlarının algıladıkları örgütsel güvenin olumsuz durumları bildirme davranışları üzerindeki etkisini belirleyebilmektir. Araştırma nicel olup, veriler Antalya'nın Belek bölgesinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinde görev yapan 586 işgörene anket uygulanarak elde edilmiştir. Elde edilen veriler frekans, yüzde, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri ile betimlenmiş; değişkenler arası ilişkiler korelasyon ve regresyon analizi ile ortaya konulmuştur. Korelasyon analizi sonucunda, örgütsel güven ile içsel bildirme arasında pozitif yönlü anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Örgütsel güven ile dışsal bildirme arasında ise anlamlı bir ilişki tespit edilmemiştir. Örgütsel güvenin içsel bildirme üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen basit doğrusal regresyon analizi sonuçları, çalışanların örgütsel güven algılarının içsel bildirme davranışlarını arttırdığına işaret etmektedir. Araştırmada elde edilen sonuçlar doğrultusunda, uygulamaya ve alanyazına yönelik öneriler getirilmeye çalışılmıştır.

### Keywords

Organizational trust

Whistleblowing

Hotel management

### Abstract

The aim of this study is to determine the effect of perceived organizational trust by hotel employees on their whistleblowing behavior. The research is quantitative and the data were obtained by applying a questionnaire to 586 employees working in five-star hotels operating in Belek region of Antalya. The data obtained were described with frequency, percentage, arithmetic mean and standard deviation values; relationships between variables were revealed by correlation and regression analysis. As a result of the correlation analysis, significant positive relationships were found between organizational trust and internal whistleblowing. No significant relationship between organizational trust and external whistleblowing was found. The results of simple linear regression analysis conducted to determine the effect of organizational trust on internal whistleblowing indicate that employees' perceptions of organizational trust increase their internal whistleblowing behavior. In line with the results obtained in the research, it was tried to make suggestions for practice and literature.

### Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

\* Sorumlu Yazar

E-posta: slhttn.karatass@gmail.com (S. Karataş)

DOI: 10.21325/jotags.2020.681

\*\* Bu çalışma Selahattin KARATAŞ'ın Ondokuz Mayıs Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalında Doç. Dr. Yasin KELEŞ danışmanlığında tamamlanan " Örgütsel güvenin olumsuz durumları bildirme davranışı üzerine etkisi: Otel çalışanları üzerine bir araştırma" başlıklı yüksek lisans tezinden üretilmiştir

## GİRİŞ

Turizm sektöründe insan unsurunun önemine yönelik yapılan çalışmalar güncelliğini kaybetmemiştir. Müşteri ile iletişim çok yoğun olduğu otel işletmelerinde çalışanların davranışları, sunulan hizmetin kalitesine yönelik müşteri algısına önemli düzeyde etki etmektedir. İşletme içinde gerçekleşebilecek yasa dışı ve etik dışı davranışların müşterilere yansımaları, işletmenin ve hatta ülkenin imajına zarar verebilmektedir. Buna göre, işletme içinde yanlış olarak değerlendirilen davranışların ve uygulamaların çözüme ulaştırılması oldukça önemlidir. Çalışanlar bazı olayları yönetime veya çözüme yetkisine sahip olanlara bildirmekten çekinmekte ve sessiz kalmaktadırlar. Bu durumda, çalışanların örgüte duydukları güven, davranışlarının şekillendirebilmektedir. Bu çalışmada otel çalışanlarının örgütsel güven düzeylerinin olumsuz durumları bildirme davranışları üzerindeki etkisi incelenmiştir.

## Kavramsal Çerçeve

### Örgütsel Güven Kavramının Tanımı ve Kapsamı

Güven olgusu, bireyler arası ilişkilerde olduğu kadar örgütsel yaşamdaki ilişkiler açısından da önem arz etmektedir (Lamsa & Pucetaite, 2006, s. 131). Çünkü örgütlerde başarının sürekli kılınması için çalışanlar arasında gerçekleşen ilişkiye paralel olarak örgütsel güven duygusunun da yerleşmiş olması gerekmektedir (Yılmaz, 2018, s. 48). Örgütsel güven, örgütün açık veya örtülü bir şekilde verilen sözlere uygun davranacağına, oluşan ilişkilerde verilen sözlere yönelik dürüst olacağına, fırsat olsa bile başkalarından avantaj sağlamayacağına yönelik oluşan bireysel veya grup inancıdır (Bromiley & Cummings, 1996, s. 42; Bromiley & Harris, 2006, s. 54; Chathoth vd., 2007, s. 342; Mishra & Morrissey, 1990, s. 443). Mishra (1996)'ya göre örgütsel güven, bireylerin örgütsel ilişkilerde ve etkileşimlerdeki kültür yapısına ve iletişimine dayalı olarak yetenekli, açık ve dürüst olduğu inancı ve temel amaç ve değerlerden haberdar olma istekliliğidir. Örgütsel güven, tüm örgüt üyelerine güvenlik duygusu sağlayarak örgüt üyelerini birlikte tutmaktadır (Gezegen, 2010, s. 49; Polat, 2013, s. 21; Tokgöz, 2012, s. 10; Tüzün, 2007, s. 96).

Örgütsel güvenin oluşmasında, örgütün bazı sorumlulukları ve davranışları yerine getirmesi gerektiği değerlendirilmektedir. Buna göre örgüt tarafından verilen sözlerin tutulması, dürüst, iyi niyetli, adil, hoşgörülü olma ve aynı zamanda çalışanların desteklenmesi gibi davranışların örgüt tarafından gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Örgütsel güven duygusu çalışanların işten ayrılma, devamsızlık ve isteksizlik gibi olumsuz davranışlarının azalmasını veya yok olmasını sağlayacaktır (Karcıoğlu & Naktiyok, 2015, s. 20).

### Örgütsel Güven Boyutları

Örgütsel güvene ilişkin alanyazın incelendiğinde, araştırmaların genelinde örgütsel güvene ilişkin boyutların üç başlık altında incelendiği görülmektedir. Bu boyutlar; çalışma arkadaşlarına güven, yöneticiye güven ve örgüte güvendir (Bakhshkandı, 2014, s. 15; Cook & Wall, 1980, s. 40; Huff & Kelley, 2003, s. 82; Polat, 2013, s. 24; Tüzün, 2007, s. 113; Zaheer vd., 1998, s. 142). Boyutlara ilişkin bilgilere sırasıyla yer verilmiştir.

### Yöneticiye Güven

Örgüt içerisinde güvenin varlığı her ne kadar çalışanların anlayış şekillerine bağlı olsa da kurum içinde güven ortamının oluşturulmasında ve sürdürülmesi konusundaki yük, büyük ölçüde yöneticilerin sorumluluğundadır. Çünkü örgütte güven duyulan ilk kişi yöneticidir. Aynı zamanda çalışanlar tarafından yöneticiye yönelik gösterilen güven duygusu örgütün geneline gösterilen güven duygusu ile eş tutulmaktadır (Bakhshkandı, 2014, s. 16; Dinç,

2007, s. 9). Yöneticiye güven en basit şekilde; alt kademe çalışanlarının yöneticilerine olan inancı olup yöneticinin doğruluğu, dürüstlüğü ve yardım severliğine ilişkin olarak çalışanın göstermiş olduğu anlayış şekline göre şekillenen güven boyutudur (Bagraim & Hime, 2007; Mayer vd., 1995). Reinke ve Baldwin (2001) yöneticiye güveni, çalışanın yöneticinin verdiği sözleri tutacağına, tutarlı, adil ve dürüst olacağına yönelik beklenti içerisinde olma durumu olarak tanımlamıştır. Çalışan tarafından yöneticiye güven duygusunun oluşmasında doğruluk, dürüstlük, vaatleri yerine getirme ve adil olmak gibi faktörlerin etkili olduğu görülmektedir (Koç & Yazıcıoğlu, 2011, s. 47).

### **Örgüte Güven**

Örgüte güven, çalışanların ilişkileri, deneyimleri ve bağlılıkları doğrultusunda oluşan niyetler ve davranışlara ilişkin bireylerin taşıdıkları olumlu beklentiler olarak tanımlanmaktadır (Uslu, 2013, s. 30). Bazı çalışmalarda (Mishra & Morrissey, 1990; Tan & Lim, 2009) örgütsel güven, çalışanların örgütün eylem ve davranışlarına karşı savunmasız kalma isteklilikleri olarak tanımlamış ve bu istekliliğin ancak bir örgütün resmi ve resmi olmayan iletişim kanalları vasıtasıyla eylemlerini, çalışanlarına açık ve net bir şekilde ilettiğinde olduğu değerlendirilmiştir. McKnight vd. (1998) çalışanların örgüte güven duyabilmeleri için örgütün belirlemiş olduğu norm ve kurallarda çalışanlarına sunduğu vaatleri yerine getirmesinin gerekli olduğunu, Puusa ve Tolvanen (2006) ise çalışanların örgüte duydukları güvenin, örgütsel destekten ve örgüt içerisindeki sunulan adaletten etkilendiğini vurgulamışlardır.

Örgüte güven çalışanlar açısından yöneticiye güven ile sık sık karıştırılmaktadır. Ancak çalışanlar yöneticilerine güvendiklerinde bu güveni örgütün geneline aktarmaktadırlar (Kalıpçı, 2014, s. 36). Çünkü çalışanlar yöneticilerini örgütün bir temsilcisi olarak algılamaktadırlar (Büte, 2011, s. 176). Bu nedenle yöneticiye güven ve örgüte güven farklı ama birbirleriyle bağlantılı kavramlar olarak kabul edilmekte ve bir bütün olan örgütsel güvenin parçalarını oluşturmaktadırlar (Tan vd, 2000, s. 245).

### **Çalışma Arkadaşlarına Güven**

Çalışanların örgüte ve yöneticiye karşı olan ilişkilerinden oluşan güven düzeylerinin yanı sıra çalışanlar arasında oluşan ilişkilerden doğan güven düzeyi olan çalışma arkadaşlarına duyulan güven düzeyi örgütsel güvenin son boyutunu oluşturmaktadır. Çalışma arkadaşına güven, çalışanın diğer çalışma arkadaşının kontrol edemediği davranışlarına karşı savunmasız kalma istekliliği şeklinde tanımlanmaktadır (Mayer vd., 1995; Tan & Lim, 2009). Çetinel (2008) farklı bir şekilde, bireyin çalışma arkadaşlarının yetenekli ve adil olduğuna veya etik davranışlar sergileyeceğine yönelik oluşturduğu inanç duygusu olarak tanımlamaktadır. Kısacası çalışanlar arası güven, çalışan tarafından diğer çalışanlara yönelik güven düzeyini göstermektedir (Yücel, 2006, s. 47). Aynı zamanda çalışma arkadaşlarına güven, örgüt içerisinde çalışanları söz ve eylemlerinde adil davranmaya yönlendirmektedir (Omarov, 2009, s. 24).

Örgütsel güvenin yüksek olduğu örgütlerde, çalışanların örgüt içinde çalışma yaşamına ilişkin karşılaştıkları ve örgüte zarar verebilecek davranışlardan rahatsız olmaları ve bu olumsuzlukların çözümü için çare aramaları muhtemeldir. Bu durumda örgütsel güvenin örgüt içinde gerçekleşen yasa dışı ve etik dışı sorunların çözülmesine yönelik davranışlardan biri olan olumsuz durumları bildirme davranışı ile ilişkisi önemlidir.

### **Olumsuz Durumları Bildirme Davranışının (Whistleblowing) Tanımı ve Kapsamı**

Olumsuz durumları bildirme, örgüt içinde bir bireyin ya da eski bir örgüt çalışanın kendi özgür iradesi ile örgüt içinde yapılmış veya yapılmakta olan etik ve yasal değerlere ters düşen eylemleri veya haksızlığı, işleyişi

engelleyecek ve aksatacak faaliyetleri, düzeltme potansiyeli olan bir kişi veya kuruma bildirmesi olarak ifade edilmektedir (Brown, 2008; Magnus & Viswesvaran, 2005; Near & Micelli, 1985; Özler vd., 2010). Whistleblowing kavramı, alanyazın incelendiğinde araştırmacılar tarafından; bilgi uçurma, ihbarcılık, ispiyonculuk, ifşa ve ıslık çalma gibi birbirinden farklı kavramlarla Türkçe'ye yazarlardan tarafından uyarlanmaya çalışılmıştır. Ancak, whistleblowing kavramının Türkçeleştirilmesi konusunda ortak kabul gören bir kavramın olmaması ve kullanılan kavramların whistleblowing kavramının içeriğini tam olarak yansıtmamaktadır. Yazarlar tarafından kullanılan; bilgi ifşası, haber uçurma, ahlaki olmayan davranış ve ispiyonculuk gibi kavramların whistleblowing davranışını örgüt yöneticileri ve işgörenler tarafından olumsuz bir davranış gibi algılanmasına neden olduğu için bu çalışmada whistleblowing kavramı Yarmacı (2018) tarafından kullanılan "olumsuz durumları bildirme" adı ile ele alınmış ve incelenmiştir. Çünkü Yarmacı tarafından kullanılan olumsuz durumları bildirme kavramı whistleblowing kavramının niteliği tam olarak yansıtmakta olup, yöneticiler ve çalışanlardan tarafından whistleblowing davranışının olumlu bir davranış olarak algılanmasına olanak sağlamaktadır. Bazı araştırmalarda, olumsuz durumları bildirme eyleminin bir örgütte gerçekleşen ihmal, istismar, suiistimal gibi (Aydın, 2003, s. 79; Micelli vd., 2012, s. 924; Ray, 2006, s. 438) gibi davranışların bildirilmesi olarak değerlendirildiği görülmektedir. Micheli ve Near (1985) olumsuz durumları bildirme davranışını içsel bildirme ve dışsal bildirme olmak üzere iki boyutta değerlendirmiştir.

### **İçsel Bildirme**

İçsel bildirme, genel olarak çalışanların örgüt içindeki yanlış uygulamaları açığa çıkarmaları ve düzeltme ve müdahale yetkisine sahip kişi veya kişilere bildirmeleri açıklanmaktadır (Aksu vd. 2016, s. 1730; Alleyne vd., 2013, s. 11; Celep & Konaklı, 2012, s. 68; Miceli & Near, 2008, s. 266; Read & Rama, 2003, s. 354). Buna göre içsel bildirme, bir tür kurum içi kontrol mekanizması olarak değerlendirilebilir (Jackson vd. 2010, s. 35).

İçsel bildirme sayesinde örgüt içi yanlışlıklar, örgüt dışına çıkmadan çözümlenebilmektedir. Örgüt yöneticileri açısından da olumsuz bir davranışın/eylemin örgüt dışına sızdırılmadan önce kendilerine bildirilip çözümlenmeye çalışması örgütün verimini artıracaktır. Bu esnada durumu dış çevreye değil de yöneticisine bildiren çalışanın ödüllendirilmesi önemlidir (Alper, 2018, s. 22).

### **Dışsal Bildirme**

Dışsal bildirme, çalışanın örgüt içinde karşılaştığı etik ve yasa dışı durumları örgüt dışında sorunla ilgili yetkili makamlara rapor etmesi olarak açıklanmaktadır (Banisar, 2015, s. 6; Başol & Karatuna, 2015, s. 157; Demirtaş & Biçkes, 2014, s. 100; Eren & Orhan, 2013, s. 461). Olumsuz durumları bildirme eylemini gerçekleştiren kişiler tarafından içsel kaynakların hepsi denendiği halde sonuç alınmadığı veya bilgilendirilen yöneticinin yapabileceklerinin sınırlı olduğu ve yaptırımın olumsuz karşılandığı durumlarda (Aksu vd., 2016, s. 1730); bunu yanı sıra örgüt içi ve toplumsal refahı ya da dış gruplara yapılan haksızlığı düzeltmek amacıyla dışsal bildirme tercih edilmektedir (Yılmaz, 2017, s. 69). Bu durumda dışsal bildirme eyleminin, olumsuz durumları bildirme eyleminde ikinci alternatifi olduğunu değerlendirmek mümkündür.

Konu ile ilgili alanyazında, dışsal bildirmenin içsel bildirmeye göre daha etkili olduğuna yönelik araştırmalarla karşılaşmak mümkündür. Örneğin; Rorthschild ve Miethe (1999)'nin yaptıkları araştırmanın sonucuna göre dışsal bildirme sonucunda olumsuz durumların ve eylemlerin %44'ünün, içsel bildirme sonucunda ise %27'sinin düzeltildiği görülmüştür. Benzer şekilde Dworkin (2006)'in yaptığı araştırmada, dışsal bildirmenin içsel bildirmeden

daha etkili olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Her ne kadar dışsal bildirmenin içsel bildirmeye göre daha etkili olduğu görülsede örgüt açısından içsel bildirmeye yönelim sağlanmasının, örgüt yöneticileri tarafından tercih edileceği muhtemeldir. Özellikle insan ilişkilerinin yoğun olduğu ve insanın sunulan hizmet kalitesindeki önemli bir belirleyicisi olan turizm sektöründe, işletmeler için sorunların örgüt içinde çözülmesi ön plana çıkmaktadır. Bu durumda olumsuz durumları bildirme eylemini gerçekleştiren çalışanın örgüte duyduğu güven önem kazanmaktadır.

### **Turizm İşletmelerinde Örgütsel Güvenin Olumsuz Durumları Bildirme Üzerindeki Etkisi**

Temeli insan ilişkilerine dayanan, insanın insana hizmet sunduğu turizm sektöründe, müşteri beklentilerinin karşılanmasında en önemli belirleyicinin insan olduğunu göz ardı etmemek gerekir. Bu noktada işletme içinde yanlış giden hususların, işletmeye zarar verici nitelik taşıyan yasa dışı ve etik dışı eylemlerin önüne geçilmesi, müşteri beklentilerinin karşılanması ve sonuç olarak işletmenin devamlılığı açısından oldukça önemlidir. Bu durumda, işletme içindeki etik dışı ve yasa dışı davranışlardan yönetimin haberdar olması ve çözüm üretilebilmesinde özellikle içsel bildirme ön plana çıkmaktadır. İçsel bildirmenin gerçekleşmesi ise işgören-işletme arasındaki iletişimin niteliğine bağlıdır. Söz konusu iletişimin niteliğini güçlendiren en önemli unsurunun ise örgütsel güven olduğunu öne sürmek yanlış olmayacaktır.

Olumsuz durumları bildirme eylemini gerçekleştiren örgüt çalışanın ilk karşılaştığı tehlike kariyer geleceğidir (Dozier & Miceli, 1985, s. 825). Kariyer geleceğini riske atmak istemeyen çalışan olumsuz durumlar karşısında susmayı, sessiz kalmayı, görmezden gelmeyi tercih etmektedir (Miceli & Near, 1985). Ancak gerçekleştireceği olumsuz durumları bildirme eylemini gerçekleştirme düşüncesi ortaya çıkması muhtemel olan ilk duygunun güven duygusu olduğunu ifade etmek kaçınılmazdır. Örneğin Kozak ve Şahin (2018)'in olumsuz durumları bildirme ve etik iklim üzerine yaptıkları çalışmada, turizm örgütlerinde olumsuz durumları bildirme davranışının bireysel ve örgütsel eğilim, örgüt içi iletişim, işini kaybetme korkusu ve çevresel duyarlılıklara göre ortaya çıktığı sonucuna ulaşmışlardır. Yine Özdemir (2015), olumsuz durumları bildirme davranışına yatkınlığın, örgütsel güven ile doğrudan ilişkili olduğunu; örgütsel güvenin yüksek olduğu örgütlerde çalışanların etik dışı davranışları üst yönetime bildirmede daha istekli olduğunu ifade etmektedir.

Olumsuz durumları bildirme eyleminin örgütsel güvenden nasıl etkilendiğini, Planlanmış Davranış Teorisine (PDT) göre açıklamak mümkündür. PDT'ye göre (Ajzen, 1991), bireyin davranışlarına yön veren üç unsurdan ikisi kişisel tutum ve özel normdur. Kişisel tutum, birey tarafından gerçekleştirilecek olan davranışın olumlu veya olumsuz olarak algılanması anlamına gelmekte; özel norm ise davranışın birey tarafından gerçekleştirilip gerçekleştirilmemesine etki eden ve bireyin çevresinden hissetmekte olduğu sosyal baskıyı ifade etmektedir (Ajzen, 1991, s. 182). Bu durumda bireyin örgüte güveni, hem kişisel tutumunu etkileyecek hem de özel normu belirleyecektir. Başka bir ifade ile örgüte güveni yüksek olan çalışanın, örgütün geleceğine zarar veren etik dışı ve yasa dışı davranışları bildirmesinin doğru olduğunu düşüneceği ve bu davranışının nasıl algılanacağını tahmin edeceği söylenebilir. Bu durumda örgütsel güvenin içsel bildirme üzerinde olumlu, dışsal bildirme üzerinde ise olumsuz etkiler oluşturacağını vurgulamak gerekir. Buna göre bu çalışmada örgütsel güvenin olumsuz durumları bildirme üzerindeki etkisi incelenmiştir.

### Araştırmanın Amacı ve Hipotezleri

Bu araştırmanın amacı; otel işletmesi işgörenlerinin örgütsel güven algılarının olumsuz durumları bildirme davranışları üzerindeki etkisini belirleyebilmektir. Bu amaç doğrultusunda ve bir önceki bölümde sunulan gerekçelerden yola çıkarak araştırmanın hipotezleri şu şekilde geliştirilmiştir:

H1: İşgörenlerin yöneticiye duydukları güvenin dışsal bildirme üzerinde negatif yönlü anlamlı bir etkisi vardır.

H2: İşgörenlerin çalışma arkadaşlarına güven algılarının dışsal bildirme davranışı üzerinde negatif yönlü anlamlı bir etkisi vardır.

H3: İşgörenlerin örgüte güven algılarının dışsal bildirme davranışları üzerinde negatif yönlü anlamlı bir etkisi vardır.

H4: İşgörenlerin yöneticiye duydukları güvenin içsel bildirme davranışları üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır.

H5: İşgörenlerin çalışma arkadaşlarına güven algılarının içsel bildirme davranışı üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır.

H6: İşgörenlerin örgüte güven algılarının içsel bildirme davranışları üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır.

### Yöntem

Araştırma nicel bir araştırma olup, veriler anket aracılığıyla elde edilmiştir. Araştırmanın evrenini Antalya'nın Belek bölgesinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışanlar oluşturmaktadır. Evrenin tamamına ulaşmak mümkün olmadığından uygun örnekleme yöntemi ile ulaşılabilen otellerde çalışanlara 1000 adet anket dağıtılmış olup 568 geçerli anket elde edilmiştir. Söz konusu anket, demografik sorular, Örgütsel güven ölçeği ve olumsuz durumları bildirme ölçeği olmak üzere üç bölümden oluşmaktadır. Örgütsel güven ölçeği Demirdağ (2015) tarafından, olumsuz durumları bildirme ölçeği ise Park vd. (2005) tarafından geliştirilmiştir. Veriler istatistik paket programı aracılığıyla analiz edilmiştir. Örgütsel güvenin olumsuz durumları bildirme üzerindeki etkisini belirleyebilmek için korelasyon ve basit doğrusal regresyon analizlerinden yararlanılmıştır.

### Bulgular

Bu bölümde hipotez testlerine geçmeden önce, araştırmaya katılan işgörenlerin demografik özelliklerine kısaca yer vermekte fayda vardır. Araştırmaya katılan 568 işgörenin %39,1'i kadın, %60,9'u ise erkektir. Katılımcıların büyük bir çoğunluğu (%84,2), 35 yaş altındaki işgörenlerden oluşmaktadır. İşgörenlerin görev yaptıkları işletmelerde çalışma süresi incelendiğinde, %31,5'inin 1 yıl ve daha az süredir, %42,3'ünün 2-4 yıldır, %26,2'sinin ise 5 yıl ve daha fazla süredir aynı işletmede çalıştıkları tespit edilmiştir. Katılımcıların neredeyse yarısı (%49,8)'in üniversite (ön lisans ve lisans) düzeyinde eğitim almıştır.

Araştırmaya katılanların örgütsel güven ve olumsuz durumları bildirme boyutlarına ilişkin görüşlerine yönelik ortalama değerlerine ve değişkenler arasındaki ilişkileri tespit etmeye yönelik gerçekleştirilen korelasyon analizi sonuçlarına Tablo 1'de yer verilmiştir:

**Tablo 1.** Örgütsel güven ve olumsuz durumları bildirme boyutları arasındaki ilişkiye ait korelasyon matrisi

	$\bar{X}$	s.s.	1	2	3	4	5
1. İçsel Bildirme	3,93	0,92	-				
2. Dışsal Bildirme	2,38	1,26	0,124**	-			
3. Yöneticiye Güven	4,11	0,75	<b>0,295**</b>	0,080	-		
4. Çal. Ark. Güven	4,07	0,76	<b>0,243**</b>	0,043	0,542	-	
5. Örgüte Güven	3,96	0,90	<b>0,219**</b>	-0,041	0,512**	0,605**	-

\* \*p<0,001; Değişkenler arasındaki ilişkileri gösteren sayılar korelasyon katsayısı (r) ile sunulmuştur.

Tablo 1, araştırmaya katılanların örgütsel güven düzeylerinin 4 civarında hesaplanarak yüksek olduğunu; olumsuz durumları bildirme konusunda ise içsel bildirmenin daha çok tercih edildiğini göstermektedir. Katılımcıların dışsal bildirmeye yönelik yaklaşımları ise düşük seviyededir.

Tablo 1’de görüldüğü gibi örgütsel güven boyutları ile dışsal bildirme boyutu arasında anlamlı ilişkiler tespit edilmemiştir (p>0,001). Bu durumda işgörenlerin örgütsel güven algılarının dışsal bildirme davranışları üzerinde negatif yönlü anlamlı etkileri olduğuna yönelik geliştirilen hipotezler (H1, H2, H3) desteklenmemiştir. Hipotezlerin dayanak noktası, örgütsel güvenin olumsuz durumların bildirilmesinde ve çözümünde örgüt içi kaynakların tercih edilmesini sağlayacağı yönünde, örgütsel güvenin dışsal bildirme ile ilgili olmadığı yönündeki bulgu, araştırmanın amacını destekler niteliktedir. Başka bir ifade ile örgütsel güven dışsal bildirme davranışını azaltmasa bile olumlu yönde de etkilememektedir; en azından dışsal bildirmeye sebep olmamaktadır. Çünkü endişelerini içsel olarak dile getiremeyen çalışanlar büyük ölçüde dışsal bildirme tutumu sergilerken (Peters, 2014, s. 5), örgüte karşı güven ve sadakat duyan çalışanlar ise içsel bildirme tutumu sergilemektedir.

Örgütsel güvenin bütün boyutları ile içsel bildirme arasında pozitif yönlü ve düşük kuvvette (r<0,3) anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Değişkenler arası ilişkilerin yönünü belirleyebilmek ve hipotezleri test etmek amacıyla gerçekleştirilen basit doğrusal regresyon analizleri Tablo 2’de sunulmuştur.

**Tablo 2.** Örgütsel güvenin içsel bildirme davranışı üzerindeki etkisine ilişkin basit doğrusal regresyon analizleri sonuçları

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişkenler	$b_j$	S( $b_j$ )	t	p	R <sup>2</sup>	ANOVA
İçsel Bildirme	Sabit	2,458	0,204	12,046	0,000**	0,087	F=53,770 p=0,000**
	Yöneticiye güven	0,358	0,049	7,333	0,000**		
İçsel Bildirme	Sabit	2,740	0,204	13,462	0,000**	0,059	F=35,432 p=0,000**
	Çalışma Ark. Güven	0,292	0,049	5,952	0,000**		
İçsel Bildirme	Sabit	3,052	0,169	18,109	0,000**	0,048	F=28,555 p=0,000**
	Örgüte Güven	0,222	0,042	5,213	0,000**		

\*\*p<0,001;  $b_j$ : Katsayı; S( $b_j$ ): Standart Hata

Tablo 2’de de görüldüğü gibi, içsel bildirme ile örgütsel güven boyutlarına yönelik oluşturulan basit doğrusal regresyon modellerinin her biri anlamlı olup (p<0,001) her bir modele ilişkin matematiksel verilere sırası ile yer verilmiştir:

$$\text{İçsel bildirme} = 2,458 \times 0,358 \text{ Yöneticiye Güven} \quad (F= 53,770; p<0,001)$$

$$\text{İçsel bildirme} = 2,740 \times 0,292 \text{ Çalışma Ark. Güven} \quad (F= 35,432; p<0,001)$$

$$\text{İçsel bildirme} = 3,052 \times 0,222 \text{ Örgüte Güven} \quad (F= 28,555; p<0,001)$$

Her bir basit doğrusal regresyon modeli, örgütsel güven boyutlarının içsel bildirme davranışı üzerinde pozitif yönde anlamlı etkiler oluşturduğunu göstermektedir. Buna göre örgütsel güvenin içsel bildirme davranışı üzerinde olumlu etkiler oluşturacağına yönelik geliştirilen hipotezler (H4, H5, H6) desteklenmiştir. Tablo 2'deki belirtme katsayıları (R2) incelendiğinde, otel çalışanlarının içsel bildirme davranışları üzerindeki değişimlerinin her biri ayrı ayrı olmak üzere, %8,7'sinin (R2 =0,087) yöneticiye güvenden, %5,9'unun (R2 =0,059) çalışma arkadaşlarına güvenden, %4,8'inin (R2 =0,048) ise örgüte güvenden kaynaklandığı tespit edilmiştir. Bu durumda, otel işletmeleri çalışanlarının olumsuz durumları bildirme eylemini gerçekleştirmelerinde en fazla güven aradıkları unsurun yöneticiler olduğu değerlendirilebilir. Örgütsel güvenin sağlandığı örgütlerde, olumsuz durumlara ilişkin bilgilerin yöneticilerle paylaşılması ve örgüte ilişkin sorunların dış çevrelere yansımamasını da beraberinde getirmektedir. Buna göre örgüt içinde yaşanan olumsuz durumları yöneticileri ile paylaşan çalışanların, paylaşımlarından ötürü cezalandırılmayacakları veya farklı bir davranışa maruz kalmayacakları yönündeki düşüncelerinin kaynaklarından birinin örgütsel güven olduğunu değerlendirmek yerinde olacaktır.

## Sonuç

Otel işgörenlerinin örgütsel güven düzeylerinin olumsuz durumları bildirme davranışları üzerindeki etkisinin incelendiği bu araştırmada, örgütsel güven boyutlarının içsel bildirme davranışı üzerinde pozitif yönlü anlamlı etkileri olduğu tespit edilmiştir. İşgörenlerin içsel bildirme davranışları üzerinde en fazla yöneticiye güvenin, en az ise örgüte güvenin etkili olduğu göze çarpmaktadır. Dışsal bildirme davranışlarının ise örgütsel güvenden olumlu ya da olumsuz etkisini gösteren anlamlı bir etki tespit edilmemiştir.

Örgütsel güven boyutlarının içsel bildirme davranışını artırıcı etkisini, planlanmış davranış teorisi (PDT) ile açıklamak mümkündür. Araştırma kurgusunda da belirtildiği gibi, PDT'ye göre (Ajzen, 1991), bireyin davranışlarına yön veren kişisel tutumun ve özel normların örgütsel güvenden etkilenecek şekilde ortaya çıktığı değerlendirilebilir. İşgörenlerin örgütsel güven düzeyi arttıkça, örgüt içinde yasa dışı ve etik dışı davranışların bildirilmesinin örgüte katkı sağlayacağı ve bu davranışından dolayı zarar görmeyeceği inancı ortaya çıkacaktır. Bu değerlendirme, örgütlerin geleceği açısından yanlış işleyen hususların çözümü için çalışanlara güven duygusunu aşılacak gerektiğini ortaya koymaktadır.

Araştırmada dışsal bildirme davranışının örgütsel güvenden olumsuz etkileneceği öne sürülse de herhangi bir etki tespit edilmemiştir. Bu durum en azından örgütsel güvenin dışsal bildirmeyi etkilemese bile tetiklemediğini göstermektedir. Bu doğrultuda ortaya çıkan bu sonuç, araştırmada öne sürülen örgütsel güvenin olumsuz durumların örgüt içinde çözülmesini sağlayacağı düşüncesini yanlışlamamaktadır.

Bu araştırmada evrenin kıyı otellerinde çalışanlardan oluşması dolayısıyla genellikle mevsimlik çalışmaları, işletmelerinde uzun süredir görev yapan işgörenlerin sayısının da az olmasını beraberinde getirmektedir. Özellikle yıl boyu istihdamın sağlandığı şehir otellerinde yapılacak araştırmalarda, örgüte güven duyan çalışanların dışsal bildirme eyleminden kaçınacağına yönelik düşüncenin doğrulanabileceği değerlendirilmektedir.

## KAYNAKÇA

Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational behavior and human decision processes*, 50(2), 179-211.



- Aksu, A., Yılmaz, İ. A. & Orçan, A. (2016). Denetimde bilgi uçurma. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 24(4), 1727-1748.
- Alleyne, P., Hudaib, M. & Pike, R. (2013). Towards a conceptual model of whistle-blowing intentions among external auditors. *The British Accounting Review*, 45(1), 10-23.
- Alper, M. (2018). Whistleblowing ile örgütsel sessizlik arasındaki ilişkiye örgüt kültürünün etkisi ve bir araştırma. Yayınlanmamış doktora tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Aydın, U. (2003). İş hukuku açısından işçinin bilgi uçurması (whistleblowing). *Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(2), 79-100.
- Bagraim, J. J. & Hime, D. (2007). The dimensionality of workplace interpersonal trust and its relationship to workplace affective commitment. *Journal of Industrial Psychology*, 33 (3), 43-48.
- Bakhshkandi, K. M. (2014). Türkiye ve İran'daki bazı devlet üniversitelerinde görev yapan öğretim elemanlarının örgütsel güvene ilişkin görüşleri. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Hacettepe Üniversitesi Eğitim Ana Bilim Dalı, İstanbul.
- Banisar, D. (2015). *Whistleblowing: International standards and developments. Corruption and Transparency: Debating the Frontiers Between State, Market and Society*. (I. Sandoval, ed.), World Bank-Institute for Social Research, Washington.
- Başol, O. & Karatuna, I. (2015). Örgütlerde olumsuz durumların ifşa edilmesi ve örgütsel iletişim ilişkisi. *Marmara Üniversitesi İ. İ. B. Dergisi*, 37(2), 153,170.
- Bromiley, P. & Cummings, L. L. (1996). The organizational trust inventory. Trust in organizations: *Frontiers of theory and research*, 302 (330), 39-52.
- Bromiley, P., & Harris, J. (2006). Trust, transaction cost economics, and mechanisms. *Handbook of trust research*, 5(2), 124-143.
- Brower, H. H., Schoorman, F. D., & Tan, H. H. (2000). A model of relational leadership: The integration of trust and leader-member exchange. *The Leadership Quarterly*, 11(2), 227-250.
- Brown, J. A. (2008). *Whistleblowing in the Australian Public Sector*. Australia, E Press.
- Büte, M. (2011). Etik iklim örgütsel güven ve bireysel performans arasındaki ilişki. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*. 25(1), 171-192.
- Celep, C. & Konaklı, T. (2012). Bilgi uçurma: Eğitim örgütlerinde etik ve kural dışı uygulamalara yönelik bir tepki. *E-International Journal of Educational Research*, 3(4), 65-88.
- Chathoth, K. P., Mak, B., Jauhari, V. & Manaktola, K. (2007). Employees' perceptions of organizational trust and service climate: A structural model combining their effects on employee satisfaction. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 31(3), 338-357.
- Cook, J. & Wall, T. (1980). New work attitude measures of trust, organizational commitment and personal need non-fulfilment. *Journal of Occupational Psychology*, 53 (1), 39-52.

- Çetinel, E. (2008). Örgütsel güven ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişki üzerine bir örnek olay. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Demirdağ, A.Ş. (2015). Örgütsel güven ve iş tatmini arasındaki ilişki: Otel işletmeleri üzerine bir araştırma. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Demirtaş, Ö. & Biçkes, M. (2014). Makyavelizm'in olumsuz durumları ifşa etme niyeti üzerindeki etkisi: bir alan çalışması. *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 16(2), 98-112.
- Dinç, S. (2007). Örgütsel güven yaratmada örgüt kültürünün rolü. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Dozier, J. B., & Miceli, M. P. (1985). Potential predictors of whistle-blowing: A prosocial behavior perspective. *Academy of Management Review*, 10(4), 823-836.
- Dworkin, M. T. (2006). Sox and whistleblowing. *Michigan Law Review*, 105(8), 1757-1780.
- Eren, V. & Orhan, U. (2013). Kurumsal sosyal sorumluluğun çalışanların kötü yönetimi ifşa düzeylerine etkisi üzerine bir araştırma. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 6(2), 455-468.
- Gezegen, S. (2010). İş güvencesizliği ve algısı ve örgütsel güven arasındaki ilişki: Bir mobilya işletmesinde alan araştırması. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Huff, L. & Kelley, L. (2003). Levels of organizational trust in individualist versus collectivist societies: A seven-nation study. *Organization Science*, 14 (1), 81-90.
- Jackson, D., Peters, K., Andrew, S., Edenborough, M., Halcomb, E., Luck, L. & Wilkes, L. (2010). Trial and retribution: A qualitative study of whistleblowing and workplace relationships in nursing. *Contemporary Nurse*, 36(2), 34-44.
- Kalıpçı, B. M. (2014). Konaklama işletmelerinde en iyi insan kaynakları uygulamalarının örgütsel güvene etkisi: Manavgat örneği. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Karcıoğlu, S. M. & Naktiyok, A. (2015). Örgütsel ortamda algılanan güven düzeyinin sinizm üzerindeki rolü: Atatürk Üniversitesi idari personeli üzerinde bir araştırma. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17(1), 19-34.
- Koç, H. & Yazıcıoğlu, İ. (2011). Yöneticiye duyulan güven ile iş tatmini arasındaki ilişki: kamu ve özel sektör karşılaştırılması. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 12 (1), 46-57.
- Kozak, M. A., & ŞahİN, S. (2018). Inferences on whistleblowing and ethical dilemmas. *Anatolia: Turizm Arastirmalari Dergisi*, 29(1), 31-38.
- Lamsa, M. A. & Pucetaite, R. (2006). Development of organizational trust among employees from a contextual perspective. *Business Ethics: A European Review*, 16 (2), 130-141.
- Mayer, C. R., Davis, H. J. & Schoorman, D. F. (1995). An integrative model of organizational trust". *Academy of Management Review*, 20 (3), 709-734.

- McKnight, H. D., Cummings, L. L. & Chervany, L. N. (1998). Initial trust formation in new organizational relationships. *Academy of Management Review*, 23 (3), 473-490.
- Mesmer-Magnus, J. & Viswesvaran, C. (2005). Örgütlerde whistleblowing: whistleblowing niyetleri, eylemler ve misilleme korelasyon incelenmesi. *İş Ahlakı Dergisi*, 62(3), 277-297.
- Micelli, M., Near, P. J., Rehg, T. M. & Scotter, V. R. J. (2012). Predicting employee reactions to perceived organizational wrongdoing: Demoralization, justice, proactive personality and whistle-blowing. *Human Relations*, 65(8), 923-954.
- Mishra, A. K. (1996). Organizational responses to crisis. Trust in organizations: *Frontiers of Theory and Research*, 1(1), 1-32.
- Mishra, J. B. & Morrissey, A. M. (1990). Trust in employee/employer relationships: A survey of West Michigan managers. *Public Personnel Management*, 19 (4), 443-485.
- Near, J. P., & Miceli, M. P. (1985). Organizational dissidence: The case of whistle-blowing. *Journal of Business Ethics*, 4(1), 1-16.
- Near, J. P., & Miceli, M. P. (2008). Wrongdoing, whistle-blowing, and retaliation in the US government: What have researchers learned from the Merit Systems Protection Board (MSPB) survey results?. *Review of Public Personnel Administration*, 28(3), 263-281.
- Near, P. J. & Miceli, P. M. (1985). Organizational dissidence: The case of whistle-blowing. *Journal of Business Ethics*, 4(1), 1-16.
- Omarov, A. (2009). Örgütsel güven ve iş doyumunu: Özel bir sektörde uygulama. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Özdemir, E. N. (2015). Whistleblowing (Bilgi İfşasının) örgütsel güvene etkileri üzerine bir alan araştırması. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Özler, E. D., Atalay, G. C. & Şahin, D. M. (2010). Örgütlerde sinizm güvensizlikle mi bulaşır? *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*. 2 (2), 47-57.
- Park, H., Rehg, M. T., & Lee, D. (2005). The influence of Confucian ethics and collectivism on whistleblowing intentions: A study of South Korean public employees. *Journal of Business Ethics*, 58(4), 387-403.
- Peters, L. (2014). Whistleblowing and corporate governance the role of internal audit in whistleblowing, Chartered Institute of Internal Auditors, Financial Times. <http://www.iaa.org.uk/resources/global-guidance/practiceadvisories/2440-2-communicating-sensitive-information-within-andoutside-the-chain-of-command> sayfasından erişilmiştir.
- Polat, R. (2013). Ortaöğretim kurumlarında kronizm algısının örgütsel güven üzerindeki etkisi. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Fırat Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Elâzığ.
- Puusa, A. & Tolvanen, U. (2006). Organizational identity and trust. *Electronic Journal of Business Ethics and Organization Studies*, 11 (2), 29-33.
- Ray, L. S. (2006). Whistleblowing and organizational ethics. *Nursing Ethics*, 13(4), 438-445.

- Read, W. J. & Rama, D. (2003). Whistleblowing to internal auditors. *Managerial Auditing Journal*.18(5), 354-362.
- Reinke, S. J. & Baldwin, J. N. (2001). Birisi dinliyor mu? ABD Hava Kuvvetleri'nde performans değerlendirme geri bildirimi. *Siyasi ve Askeri Sosyoloji Dergisi*, 29 (1), 160-193.
- Rothschild, J., & Miethe, T. D. (1999). Whistle-blower disclosures and management retaliation: The battle to control information about organization corruption. *Work and Occupations*, 26(1), 107-128.
- Tan, H. H. & Lim, A. K. (2009). Trust in coworkers and trust in organizations. *The Journal of Psychology*, 143(1), 45-66.
- Tokgöz, E. (2012). Örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Tüzün, K. İ. (2007). Güven, örgütsel güven ve örgütsel güven modelleri. *Karamaoglu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 11(2), 93-118.
- Uslu, O. (2013). Güç mesafesi algısının örgütsel güvene etkisi: Bir devlet üniversitesi örneği. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Yarmacı, N. (2018). İşgörenlerin örgütsel dışlanma algılarının örgütsel sessizlik ve olumsuz durumları bildirme eğilimlerine etkisi: Otel işletmeleri örneği. Yayınlanmamış doktora tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Yılmaz, E. (2017). The relationship of organizational ambidexterity with whistleblowing act and employees' intention to leave. Unpublished Ph.D. thesis, Teditepe University, Istanbul.
- Yılmaz, S. Y. (2018). Liderlik ile çeşitli örgütsel davranış türleri arasındaki ilişki: Bir alan araştırması. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Kahramanmaraş Üniversitesi Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kahramanmaraş.
- Yücel, Z, P. (2006). Örgütsel güven ve iş tatmini ilişkisi ve bir araştırma. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Zaheer, A., McEvily, B. & Perrone, V. (1998). Does trust matter? Exploring the effects of interorganizational and interpersonal trust on performance. *Organization Science Journal*, 9(2), 142-159.

## **The Effect of Organizational Trust on Whistleblowing: A Study on Five Star Hotel Employees in Antalya**

**Selahattin KARATAŞ**

Ondokuz Mayıs University, Faculty of Tourism, Samsun/Turkey

**Yasin KELEŞ**

Ondokuz Mayıs University, Faculty of Tourism, Samsun/Turkey

### **Extensive Summary**

Today the tourism sector has an important place in countries with developed economies. The tourism sector has a structure which is based on service quality and customer satisfaction. Employees play an important role in increasing and improving service quality and customer satisfaction within the tourism sector, and the performance and efficiency shown by the employee is an important factor. The performance and efficiency shown by the employee within the organization structure are related to the working environment and organization structure and are significantly affected by the level of trust created within the organization.

Organizational trust is the sense of belief created by the individual or the group that organization will keep its promises and not take advantage (Bromiley & Cummings, 1996, p. 42). Organizational trust is examined under three subheadings as; trust in manager, trust in organization and trust in colleagues (Cook & Wall, 1980; Huff & Kelley, 2003; Polat, 2013). Trust in manager is the state of expectation of employees' that manager will fulfill his/her promises and be consistent, fair and honest (Bagraim & Hime, 2007; Mayer et al., 1995). Trust in organization is the perception of the trust created by the employees towards the organization that organization will consider the interests of the employees while performing their activities and actions and that they will not harm them (Uslu, 2013, p. 30). Trust in colleagues is the belief that the employee's activities and actions performed by other colleagues will not harm him/her (Mayer et al., 1995; Tan & Lim, 2009).

Within the organizational structure where organizational trust is high, performance, productivity, job satisfaction and communication increase. Communication within organizational structures is divided into two parts as formal and informal. Formal communication is the transmission of instructions and reports using the structures determined by the organization within the organization. The informal communication channel is the communication established with the aim of protecting the individual needs of the employees by coming together in a different environment outside the organization or improving the activities of the organization (Özdemir, 2015). With the environment of trust that develops within the organizational structure improving communication channels allows the problems within the organization to be solved. The resolution of ethical and illegal actions within the organization by forwarding them to the competent authorities within or outside the organization is called whistleblowing (Brown, 2008; Magnus & Viswesvaran, 2005; Near & Micelli, 1985). Whistleblowing is divided into two as internal and external reporting. Reporting ethical and illegal acts within the organization to the competent authorities within the organization is called internal reporting (Alleyne et al., 2013; Celep & Konaklı, 2012), and reporting to authorities outside the organization is called external reporting (Banisar, 2015, p. 6; Başol & Karatuna, 2015).

Reporting of negative situations realized by employees increases employee performance and productivity. According to this, thanks to increased employee performance and productivity, customer satisfaction and service quality increase in tourism organizations. Accordingly, in this study, the effect of organizational trust, which has an effect on employee performance and productivity, on whistleblowing that have a positive effect on another employee's performance and productivity was examined. Hypotheses of the research:

H1: The trust of the employees in manager has a significant negative directional effect on external reporting.

H2: Employees perceptions of trust in their colleagues have a significant negative directional effect on external reporting behavior.

H3: Employees perception of trust in organization has a significant negative directional effect on their external reporting behavior.

H4: The trust of the employees in manager has a significant positive directional effect on internal reporting behaviors.

H5: Employees perceptions of trust in their colleagues have a significant positive directional effect on internal reporting behavior.

H6: Employees perception of trust in organization has a significant positive directional effect on internal reporting behavior.

## Research Method

The research is a quantitative research and the data were obtained through the survey. The population of the study consists of employees in five-star hotel establishments operating in the Belek region of Antalya. Since it was not possible to reach the entire population, 1000 surveys were distributed to employees in hotels that can be reached with the appropriate sampling method and 568 valid surveys were obtained. The survey consists of three parts as demographic questions, organizational trust scale and whistleblowing scale. Organizational trust scale was developed by Demirdağ (2015), and whistleblowing scale was developed by Park et al. (2005). The data were analyzed through statistical package program. Correlation and simple linear regression analysis were benefited to determine the effect of organizational trust on whistleblowing.

## Findings

Significant relationships were not found between the sub dimensions of organizational trust and the external reporting dimension of whistleblowing ( $p > 0.001$ ). In this case, the hypotheses (H1, H2, H3) developed to show that employees perceptions of organizational trust have significant negative directional effects on their external whistleblowing were not supported. The basis of the hypotheses is that organizational trust will ensure that internal resources are preferred in the reporting and resolution of negative situations, and the finding that organizational trust is not related to external reporting supports the purpose of the study. In other words, even if organizational trust does not decrease external whistleblowing, it does not affect positively too; at least it does not lead to external reporting. Because, employees who cannot express their concerns internally mostly exhibit an external reporting attitude (Peters, 2014, p. 5), while employees who have trust and loyalty towards the organization exhibit an internal reporting attitude. Positive and low-power ( $r < 0.3$ ) significant relationships were found between all dimensions of

organizational trust and internal reporting. As a result of the simple linear regression analysis performed in order to determine the direction of the relationships between variables and to test the hypotheses shows that organizational trust dimensions have positive directional significant effects on internal reporting behavior. According to this the hypotheses (H4, H5, H6) which were developed towards the positive effects of organizational trust on internal reporting behavior were supported.

## **Results**

In this study, in which the effect of organizational trust levels of hotel employees on their whistleblowing behavior was examined, it was found that organizational trust dimensions had positive significant effects on internal whistleblowing. It is remarkable that trust in manager is the most and trust in organization is the least effective on the internal whistleblowing behavior of the employees. On the other hand, no significant effect showing the positive or negative effect of external whistleblowing behaviors on organizational trust was detected.

It is possible to explain the enhancing effect of organizational trust dimensions of internal whistleblowing behavior with the theory of planned behavior (TPB). As stated in the research setup, according to TPB (Ajzen, 1991), it can be evaluated that the personal attitude and special norms that direct the behaviors of the individual emerge by being influenced by organizational trust. As the organizational trust level of the employees increases, the belief that reporting illegal and unethical behaviors within the organization will contribute to the organization and employees will not be harmed by this behavior. This evaluation reveals that it is necessary to instill a sense of trust in the employees for the solution of the matters that work improperly for the future of the organizations.

Although it was suggested in the study that external whistleblowing behavior would be negatively affected by organizational trust, no effect has been detected. At least, this case shows that organizational trust does not affect external whistleblowing even if it does not trigger. This result, which emerged in this direction, does not refute the idea that organizational trust put forward in the research will enable the resolution of negative situations within the organization.

The population of this research consists of employees who work in resort hotels. Especially in the studies to be conducted in city hotels where employment is provided throughout the year it is evaluated that the opinion that employees with high level of trust in organization will avoid the act of external whistleblowing can be confirmed.