

DUNNING KRUGER ETKİSİ: OTEL İŞLETMELERİNE YÖNELİK ÖNERMELER GELİŞTİRME

DUNNING KRUGER IMPACT: DEVELOPING RECOMMENDATIONS FOR HOTEL BUSINESS

Musa KARAÇOR

Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, mkaracor1@gmail.com, Afyonkarahisar/Türkiye

Yrd. Doç. Dr. Ozan ÇATIR

Uşak Üniversitesi, Ulubey Meslek Yüksekokulu, ozan.catir@usak.edu.tr, Uşak/Türkiye

Öğr. Gör. Kenan SAKALLI

Uşak Üniversitesi, Ulubey Meslek Yüksekokulu, kenansakalli@usak.edu.tr, Uşak/Türkiye

ÖZ

Bu çalışmanın temel konusu, psikologlar Justin Kruger ve David Dunning (1999) tarafından ortaya konulan Dunning-Kruger etkisidir. Çalışmanın amacı, Dunning-Kruger etkisinin incelenmesi için yazarlar tarafından ortaya konulan tezlerden yola çıkarak otel işletmeleri yöneticilerine yönelik çeşitli önermeler geliştirmektir. Çalışmada ikincil kaynaklardan faydalanılmış, yazın tarama yöntemi kullanılarak ilgili temel çalışmalar incelenmiş ve çalışmanın amacı doğrultusunda tartışılmıştır. Çalışma kapsamında, yazarların ortaya koyduğu düşük yetkinlik ve yüksek yetkinliğe sahip bireylerin davranışlarına yönelik dört hipotezden yola çıkılarak, otel yöneticilerinin davranışlarına yönelik önermeler sunulmuştur. Geliştirilen araştırma önermelerinin ampirik anlamda incelenmesi ise gelecek çalışmalara bırakılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Dunning-Kruger Etkisi, Otel işletmeleri, Yönetici

ABSTRACT

The main theme of this study is the Dunning-Kruger effect, which is revealed by psychologists Justin Kruger and David Dunning (1999). The aim of the study is to develop various proposals for the managers of the hotel enterprises, starting from the theses put forward by the authors to examine the Dunning-Kruger effect. In the study, related basic works were explored using the secondary sources, using the literature review method and discussed in the direction of the aim of the study. Secondary sources were utilized in this study, related basic studies were investigated by using the literature search method and it has been discussed in the direction of the aim of working. In the study, the authors demonstrated that low competence and the basis of four hypotheses for the behavior of individuals with high competence, propositions for the behavior of hotel managers is presented. The empirical examination of the proposed research proposals has been left to future studies.

Key Words: Dunning-Kruger Effect, Hotel Business, Manager

1. GİRİŞ

“Cahil cesareti” olarak isimlendirilen bir kavram kullanılmaktadır. Cahil ve bilgisiz insanlar gerçekten bilgili insanlara göre daha cesaretliler midir? Bilgi ve tecrübe arttıkça insanların özgüvenleri azalmakta mıdır? Otel işletmelerini yönetenler gerçekten yüksek bilgi düzeyine sahip olan insanlar mıdır? Yoksa bilgi ve tecrübe olmadan da yönetici olunabilir mi? Bu soruların cevabı görgül çalışmalarla tespit edilebilir. Bu konuyu farklı bir açıdan ele alan psikologlar Justin Kruger ve David Dunning (1999), bir TV programında izlemiş oldukları bir olay karşısında Ig Nobel ödülünü kazanan sıradışı bir makale yayınlamışlardır.

Kruger ve Dunning (1999) hırsızlık yapan kişinin yüzüne limonsuyu sürdüğü için görünmez olduğunu sanması ve bu fikri gerçekten benimsemesi olayından hareketle üç noktanın dikkat çekici olduğu vurgulamışlardır. Bu unsurlar, insanların yaşamlarının birçok alanında başarılı olmaları, bilgi, bilgelik ve kavrayışla mümkün

olmaktadır, insanlar yaşamlarını sürdürebilmek için çeşitli stratejiler ve taktikler uygulayarak birbirlerinin başarı seviyelerinden farklı konumlara gelebilirler. Bazı bilgiler başarıya götürür, bazı bilgiler ise başarısızlığa neden olabilir, insanlar başarıya ulaşmak için gerçekleştirdikleri faaliyetlerde yeterli değillerse, doğru olmayan işler ve şansız seçimler yaparlar. Ayrıca yaptıkları bu hatayı normalleştirerek farkında olmazlar. Bu unsurlar doğrultusunda bazı hipotezler sunulmuş ve bu hipotezler denencelerle tespit etmiştir. Bu hipotezler aşağıda sıralanmıştır (Kruger ve Dunning, 1999:1121).

- ✓ “Daha yetenekli arkadaşlarıyla karşılaştırıldığında görece daha az yetkin olan bireyler, nesnel ölçütler dâhilinde kendi beceri ve performanslarını olduğundan çok daha yüksek tahmin etmektedirler”.
- ✓ “Daha az yetkin olan bireyler, üst bilişsel yeteneklerinin düşük olduğunun farkında değildirler; öyle ki, bir yeteneği gördüklerinde, onu anlama konusunda daha yetkin arkadaşlarına oranla daha az farkındadırlar.”
- ✓ “Daha az yetkin olan bireyler, sosyal mukayese bilgisi aracılığıyla kendi performanslarının gerçek seviyesini anlama konusunda daha yetkin arkadaşlarına göre daha az başarılıdırlar.”
- ✓ “Daha az yetkin olan bireyler yine de kendi eksikliklerini anlayabilirler; ama bu ancak onların eğitim yoluyla daha yetkin hâle getirilmeleri ve üst bilişsel yeteneklerinin geliştirilmesiyle mümkündür”.

Çalışmanın amacı, otel işletmeleri yöneticileri ele alınarak, Dunning-Kruger etkisinin incelenmesi için yazarlar tarafından ortaya konulan tezlerden yola çıkarak otel işletmeleri yöneticilerine yönelik çeşitli önermeler geliştirmektir. Bu sayede hem genel olarak Türkiye’deki Dunning-Kruger etkisine yönelik yazına, hem de özel olarak otel işletmeciliği yazısına katkıda bulunulması amaçlanmaktadır. Çalışma da ikincil kaynaklardan yararlanılmış ve yazın tarama yöntemi kullanılarak ilgili çalışmalar incelenmiştir.

2. LİTERATÜR TARAMASI

Kruger ve Dunning (1999) öğrenciler üzerinde komedi, mantık ve gramer konularında çalışmalar yaparak, belirlenmiş olduğu hipotezleri test etmişlerdir. Çalışma sonucunda, düşük yetkinliğe sahip insanların ne ölçüde yeteneksiz olduklarını fark etmedikleri, yetkinliklerini abartma eğiliminde oldukları, yüksek yetkinliğe sahip insanların yeteneklerini görüp anlamaktan yoksun oldukları ifade edilmiştir. Ayrıca düşük yetkinliğe sahip olan kişilere eğitim verilerek yetkinlikleri artırılırsa, bu insanların düşük yetkinliklerinin farkına varmaya başladıkları sonucuna ulaşılmıştır. Kruger ve Dunning (1999) çalışmasıyla dikkat çeken bu konuda bazı çalışmalar yayınlanmıştır. Bu çalışmaların özetleri aşağıda sunulmuştur.

Ackerman, Beier, Bowen (2002) çalışmalarında Kruger ve Dunning çalışmalarından farklı olarak ortalamaların karşılaştırılmasının yerine, korelasyon yaklaşımını benimsemişlerdir. Kişilerin bireysel yeteneklerinin ve bilgilerinin farklılık gösterebileceğini ve genel geçer bir sonuca ulaşmanın doğru olmadığını ifade etmişlerdir. 21-62 yaşları arasında 228 yetişkin üzerinde gerçekleştirilen çalışmanın sonuçlarına göre; kendini değerlendirme ve objektif-skor eşleştirmelerinin korelasyonları bireylerin yetenek ve bilgi konusundaki göreceli duruşlarının hem genel olarak doğru ve hem de farklı görüşlere sahip olunabildiği tespit edilmiştir.

Caputo ve Dunning (2005) çalışmalarında kişilerin öz değerlendirmelerinde ihmal hatalarının rolünü incelemişlerdir. Çalışmanın sonuçlarına göre, katılımcıların kendi değerlendirmelerini yaparken bulunan çözüm sayısına ağırlık verdikleri, ancak cevapsız çözümlerin olmadığı, bu ihmal hataları hakkında açık bilgi verildiğinde, katılımcılar kendilerine çözüm bulguları kadar ağırlık verdikleri ve böylece kendi değerlendirmelerini daha doğru sağladıkları ifade edilmiştir.

Krajc ve Ortman (2008) çalışmalarında, Dunning, Kruger’ın düşük yetkinliğe sahip olan kişilerin yeteneksizliklerinin farkına varmalarında bilişötesi yetersizliklerinin neden olduğu savına alternatif bir açıklama getirmeye çalışmışlardır. Düşük yetkinliğe sahip olan kişiler, yüksek yetkinliğe sahip olan kişilere göre çıkarım yapma ve sinyal çıkarma problemiyle karşı karşıyadırlar. Farklı bir deyişle, kusurlu öz değerlendirmelerin önyargılı kararlardan kaynaklanmadığını, ancak yetenekli ve yeteneksiz kişiler için farklılık gösteren bir sinyal çıkarma probleminin var olabileceği savunulmuştur.

Pavel, Robertson ve Harrison (2012) çalışmalarında SIUC Üniversitesi Havacılık öğrencileri üzerinde Dunning-Kruger etkisini belirlemeyi amaçlamıştır. Havacılık öğrencilerine iki tane test uygulamıştır. Birinci testte Dunning-Kruger gibi gramer testi, ikinci testte ise havacılık bilgilerine dayalı bir test uygulanmıştır. Çalışma sonucunda gramer ve havacılık testlerinde Dunning-Kruger etkisinin görüldüğü, özellikle algılanan ile gerçekleşen arasında farklılıkların olduğu, düşük yeteneklilerin kendilerini olduklarından daha iyi gördükleri sonucuna ulaşılmıştır.

Schlösser, Dunning, Johnson ve Kruger (2013) çalışmalarında Dunning, Kruger ve Krajc ve Ortmann'ın çalışmalarını inceleyerek, istatistiksel analizlerinden elde edilen sonuçlarla varsayımların uyumuna bakarak teorik modelleri değerlendirmişlerdir. Ayrıca, Dunning ve Kruger'in çalışmalarını başka bir örnekte uygulayarak, onların istatistiksel varsayımlarında hatanın olup olmadığı ele alınmıştır. Sonuç olarak; Krajc-Ortmann çerçevesinde kötü performansa sahip sanatçıların kötü performanslarının farkında olmadıkları, fakat iyi performans gösteren sanatçılar arasında kötü performansa sahip olan sanatçıların farkındalığının daha fazla olduğu tespit edilmiştir..

Staub ve Kaynak (2014) çalışmalarında, Dunning-Kruger'in çalışmaları ile ilgili literatürün gözden geçirilmesi ve bir yükseköğretim kurumunda belirli bir liderlik konumunun vaka çalışmasıyla incelenmesini amaçlamışlardır. Çalışma sonucunda eğitim kurumundaki liderlerin Dunning-Kruger'in savını destekler şekilde, yeteksiz olan liderlerin kendi değerlendirmelerinde performansları ve cahillikleri konusunda kendilerini gerçekte olandan daha iyi gördükleri tespit edilmiştir.

3. OTEL İŞLETMELERİ YÖNETİCİLERİNE YÖNELİK ÖNERMELER

Kruger ve Dunning (1999) çalışmasında öğrenciler üzerinde dört deney gerçekleştirmişlerdir.

Birinci deneyde yazarlar psikoloji bölümünde okuyan 65 lisans öğrencisi üzerinde bir çalışma gerçekleştirmişlerdir. Öğrencilere bir dizi komik şaka verilerek, en komik olan şakadan en az komik olana doğru sıralamaları ve puanlamaları istenmiştir. Aynı şakalar ABD'de profesyonel olarak komedyenlik yapan uzman panel grubuna da gönderilmiştir. Yazarların bu deneyle amaçladıkları; bireylerin neyi komik bulacaklarıyla ilgili becerilerini abartıp abartmayacaklarının belirlenmesidir. Yazarlar, öğrencilerinin vermiş oldukları cevapları uzman panel grubuyla karşılaştırmış ve öğrencilerin kendilerinden bu konudaki becerilerini (uzman panel grubunun sıralamasıyla kendi sıralamalarının örtüşme oranını) yüzdelik dilim hâlinde tahmin etmeleri istenmiştir. Öğrenciler bu konuda kendi değerlendirme becerilerini tahmin ederken çok fazla abartılı davranmışlardır. Çalışmanın ilgi çeken bir diğer bulgusu ise; başarılı olan öğrenciler kendi değerlendirme becerilerini gerçekleştenden daha düşük olduğunu ifade etmeleridir (Kruger ve Dunning, 1999). Bu durumu otel işletmesi yöneticileri açısından aşağıdaki şekilde önerme olarak ortaya koymak mümkündür.

Önerme 1: Düşük yetkinliğe sahip olan otel işletmesi yöneticileri, yönetim yeteneklerini gerçekte olduklarından daha abartılı olarak değerlendirmektedirler. Yüksek yetkinliğe sahip olan otel işletmesi yöneticileri ise yönetim yeteneklerini gerçekte olduklarından daha düşük düzeyde olduğunu ifade etmektedirler.

İkinci deneyi ise, psikoloji bölümünde okuyan 45 lisans öğrencisine 20 sorudan oluşan bir test uygulamışlardır. Yapılan testin sonunda öğrencilerin kendi başarı düzeylerini tahmin etmeleri istenmiştir. Öğrencilerden kaç soruyu doğru cevapladıkları, testte arkadaşlarına oranla nasıl bir başarı sağlamayı umdukları ve genel mantıksal sorgulama yeteneği bakımından kendilerini hangi dilimde gördüklerini değerlendirmeleri istenmiştir. Öğrenciler genel mantıksal sorgulama yetenekleri ve arkadaşlarına göre başarı oranları konusunda ilk deneydeki gibi yeteneklerini abartmışlardır. Kaç soruya doğru cevap verdikleri konusunda ise; gerçekleşen sonuçlara benzer bir tutum göstermişlerdir. En başarılı grup sorgulama becerilerini ve arkadaşlarına göre başarı oranlarını gerçekleştenden düşük olarak tahmin etmiştir. En başarısız grup ise birinci deneydekine benzer şekilde abartılı bir tutum sergilemişlerdir (Kruger ve Dunning, 1999). Bu durumu otel işletmesi yöneticileri açısından aşağıdaki şekilde önerme olarak ortaya koymak mümkündür.

Önerme 2: Düşük yetkinliğe sahip olan otel işletmesi yöneticileri, benzer pozisyonda olan arkadaşlarına göre yönetim becerilerini gerçekleştenden daha iyi olduğunu abartılı olarak değerlendirmişlerdir. Yüksek yetkinliğe sahip olan otel işletmesi yöneticileri, benzer pozisyonda olan arkadaşlarına göre yönetim becerilerinin gerçekleştenden daha az olduğunu ifade etmektedirler.

Üçüncü deneyde de, iki aşamalı bir çalışma yapılmıştır. İlki 84 lisans öğrencisine 20 sorudan oluşan bir gramer testi sınavı yapılmıştır. Bu deneyin sonuçları da diğer iki deneyin sonuçlarıyla benzerlik göstermiştir. İkinci aşamada ise; bilgilerinin yetersizliği nedeniyle başarılı olamayan katılımcıların bu yetersizliğinin de farkında olmadıklarını tespit etmişler ve bunun nedeninin üst bilişsel yeteneklerdeki eksikliklerden kaynaklandığını varsaymışlardır. Buna yönelik yapmış oldukları test sonucunda; düşük yetkinliğe sahip olan bireylerin üst bilişsel yeteneklerinin de düşük olduğu, kendi durumun bilmezlikle üst bilişsel yeteneklerin eksikliği arasında bir ilişki bulunduğu ifade edilmiştir. Yüksek yetkinliğe sahip olan bireyler ise, düşük yetkinliğe sahip bireylerin yapmış oldukları testleri inceledikten sonra, kendileriyle ilgili değerlendirme tahmin oranlarını yükseltmişlerdir. Yani yüksek yetkinliğe sahip olan bireylerin üst bilişsel yeteneklerinin de yüksek olduğu

tespit edilmiştir (Kruger ve Dunning,1999). O halde otel işletmesi yöneticilerine yönelik öne sürülecek önermeler şu şekilde olacaktır.

Önerme 3: *Düşük yeteneğe sahip olan otel işletmesi yöneticileri, düşük yeteneğe sahip olduklarının farkında değildirler. Düşük yeteneğe sahip olan otel işletmesi yöneticilerinin üst bilişsel yeteneklerinde eksiklik bulunmaktadır.*

Önerme 4: *Yüksek yetkinliğe sahip olan otel işletmesi yöneticilerinin üst bilişsel yetenekleri de yüksek olmaktadır.*

Dördüncü deneyde, yazarlar bireylerin üst bilişsel yeteneklerinin ve kendini doğru değerlendirebilme yeteneğinin artıp artmayacağını incelemişlerdir. Çalışma 140 lisans öğrencisi üzerinde gerçekleştirilmiştir. Mantıksal sorgulama yeteneğini ölçmeye yönelik bir test hazırlanmıştır. 70 öğrenciye mantıksal sorgulama yeteneğine yönelik bir eğitim verilerek, tüm gruba test uygulanmış ve öğrencilerin kendi yeteneklerini ve testten almış oldukları notları hakkında tahminleri istenmiştir. Düşük yetenekli ve hiç eğitim almamış gruptaki öğrenciler abartılı tahminlerde bulunmuş ve testi iyi cevapladıklarına yönelik aşırı bir özgüven göstermişlerdir. Düşük yetenekli fakat eğitim alan öğrencilerin ise, tahminleri biraz abartılı olmasına rağmen, puanlarıyla ilgili aşağı yönlü bir düzeltmeye gitmişlerdir. Sonuç olarak eğitim sayesinde üst bilişsel becerilerin gelişebileceği ifade edilmiştir (Kruger ve Dunning, 1999). Bu durumu otel işletmesi yöneticileri açısından aşağıdaki şekilde önerme olarak ortaya koymak mümkündür.

Önerme 5: *Düşük yetkinliğe sahip olan otel işletmesi yöneticilerinin üst bilişsel yetenekleri eğitim sayesinde geliştirilebilir.*

4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Dunning-Kruger etkisini ortaya çıkaran yazarların temel tezleri, daha yetenekli arkadaşlarıyla karşılaştırıldığında görece daha az yetkin olan bireyler, nesnel ölçütler dâhilinde kendi beceri ve performanslarını olduğundan çok daha yüksek tahmin ettikleri, daha az yetkin olan bireyler, üst bilişsel yeteneklerinin düşük olduğunun farkında değildirler; öyle ki, bir yeteneği gördüklerinde, onu anlama konusunda daha yetkin arkadaşlarına oranla daha az farkında oldukları, daha az yetkin olan bireyler, sosyal mukayese bilgisi aracılığıyla kendi performanslarının gerçek seviyesini anlama konusunda daha yetkin arkadaşlarına göre daha az başarılı oldukları ve daha az yetkin olan bireyler yine de kendi eksikliklerini anlayabilirler; ama bu ancak onların eğitim yoluyla daha yetkin hâle getirilmeleri ve üst bilişsel yeteneklerinin geliştirilmesiyle mümkün olduğudur. Dunning-Kruger etkisine Türkiye’de yapılan çalışmalarda yeterli derecede değinilmediği görülmektedir. Yapılan yazın taraması neticesinde, bu konu da yapılan çalışmaların hem genel olarak turizm işletmeciliği alanında hem de özel olarak otel işletmeciliği üzerine yeterince odaklanmadığı da tespit edilmiştir. Özellikle otel işletmelerine yönelik hiçbir çalışmaya rastlanamamıştır. Bunun temel nedeni Dunning-Kruger etkisinin otel işletmeleri bağlamında ele alıp inceleyen, konuyu ampirik olarak araştırmayı sağlayan kavramsal bir çalışmanın olmayışıdır. Bu çalışmada, otel işletmeleri ele alınarak, dunning-kruger etkisi tartışılmış ve sözü edilen bu boşluğun doldurulması amaçlanmıştır.

Çalışma kapsamında Dunning-Kruger’in ortaya koyduğu hipotezler ve görgül çalışmalarına yer verilmiş, otel işletmeleri yöneticilerinin davranışlarındaki değişimler dikkate alınarak incelenmiştir. Yazarların hipotezlerinden yola çıkılarak, otel işletmeleri yöneticilerine yönelik ampirik araştırma önermeleri geliştirilmiştir. Geliştirilen bu önermelerin ampirik anlamda test edilmesi ise gelecek çalışmalara bırakılmıştır.

KAYNAKÇA

Ackerman, P. L. (2002). What we really know about our abilities and our knowledge. *Personality and Individual Differences*, 33, 587-605.

Caputo, D. v. (2005). What you don’t know: The role played by errors of omission. *Journal of Experimental Social Psychology*, 41, 488-505.

Krajc, M. v. (2008). Are the unskilled really that unaware? *Journal of Economic Psychology*, 29, 724-738.

Kruger, J. a. (1999). Unskilled and Unaware of It: How Difficulties in Recognizing One's Own. *Journal of Personality and Social Psychology*, 77(6), 1121-1134.

Pavel, S. R. (2012). The Dunning-Kruger Effect and SIUC University’s Aviation Students. *Journal of Aviation Technology and Engineering*, 2(1), 125-129.

Schlösser, T. D. (2013). How unaware are the unskilled? Empirical tests of the “signal extraction” counterexplanation for the Dunning–Kruger effect in self-evaluation of performance. *Journal of Economic Psychology*, 39, 85-100.

Staub, S. v. (2014). Is an Unskilled Really Unaware of it? *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 150, 899-907.