



Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
İşletme Anabilim Dalı Doktora Programı

**SOSYAL DIŞLANMANIN ETİK OLMAYAN TÜKETİCİ
DAVRANIŞI GÖSTERME EĞİLİMİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ:
DENEYSEL BİR ÇALIŞMA**

Niray Tunçel

Doktora Tezi

Ankara, 2016

SOSYAL DIŞLANMANIN ETİK OLMAYAN TÜKETİCİ DAVRANIŞI GÖSTERME
EĞİLİMİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: DENEYSEL BİR ÇALIŞMA

Niray Tunçel

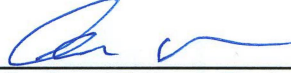
Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
İŞletme Anabilim Dalı Doktora Programı

Doktora Tezi

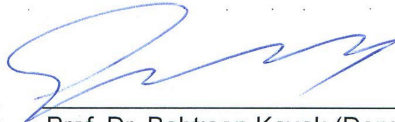
Ankara, 2016

KABUL VE ONAY

Niray Tunçel tarafından hazırlanan "Sosyal Dışlanmanın Etik Olmayan Tüketici Davranışı Gösterme Eğilimi Üzerindeki Etkisi: Deneysel Bir Çalışma" başlıklı bu çalışma, 22.12.2016 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından Doktora Tezi olarak kabul edilmiştir.



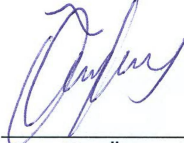
Prof. Dr. Cengiz Yılmaz (Başkan)



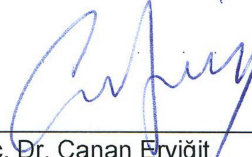
Prof. Dr. Bahtişen Kavak (Danışman)



Doç. Dr. Alper Özer



Doç. Dr. Öznur Özkan Tektaş



Doç. Dr. Canan Eryiğit

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylıyorum.

Prof. Dr. Sibel Bozbeyoğlu
Enstitü Müdürü


BİLDİRİM

Hazırladığım tezin tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezimin kağıt ve elektronik kopyalarının Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım:

- Tezimin tamamı her yerden erişime açılabilir.
- Tezim sadece Hacettepe Üniversitesi yerleşkelerinden erişime açılabilir.
- Tezimin 2 yıl süreyle erişime açılmasını istemiyorum. Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezimin tamamı her yerden erişime açılabilir.

23.01.2017

Niray Tunçel



YAYIMLAMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI BEYANI

Enstitü tarafından onaylanan lisansüstü tezimin tamamını veya herhangi bir kısmını, basılı (kâğıt) ve elektronik formatta arşivleme ve aşağıda verilen koşullarla kullanıma açma iznini Hacettepe Üniversitesine verdiğimi bildiririm. Bu izinle Üniversiteye verilen kullanım hakları dışındaki tüm fikri mülkiyet haklarım bende kalacak, tezimin tamamının ya da bir bölümünün gelecekteki çalışmalarda (makale, kitap, lisans ve patent vb.) kullanım hakları bana ait olacaktır.

Tezin kendi orijinal çalışmam olduğunu, başkalarının haklarını ihlal etmediğimi ve tezimin tek yetkili sahibi olduğumu beyan ve taahhüt ederim. Tezimde yer alan telif hakkı bulunan ve sahiplerinden yazılı izin alınarak kullanılması zorunlu metinlerin yazılı izin alınarak kullandığımı ve istenildiğinde suretlerini Üniversiteye teslim etmeyi taahhüt ederim.

o Tezimin tamamı dünya çapında erişime açılabilir ve bir kısmı veya tamamının fotokopisi alınabilir.

(Bu seçenekle teziniz arama motorlarında indekslenebilecek, daha sonra tezinizin erişim statüsünün değiştirilmesini talep etseniz ve kütüphane bu talebinizi yerine getirirse bile, teziniz arama motorlarının önbelleklerinde kalmaya devam edebilecektir)

● Tezimin 22/01/2019 tarihine kadar erişime açılmasını ve fotokopi alınmasını (İç Kapak, Özet, İçindekiler ve Kaynakça hariç) istemiyorum.

(Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezimin/raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir, kaynak gösterilmek şartıyla bir kısmı veya tamamının fotokopisi alınabilir)

o Tezimin.....tarihine kadar erişime açılmasını istemiyorum ancak kaynak gösterilmek şartıyla bir kısmı veya tamamının fotokopisinin alınmasını onaylıyorum.

o Serbest Seçenek/Yazarın Seçimi

22/01/2017

Niray Tunçel

ETİK BEYAN

Bu çalışmadaki bütün bilgi ve belgeleri akademik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi, görsel, işitsel ve yazılı tüm bilgi ve sonuçları bilimsel ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu, kullandığım verilerde herhangi bir tahrifat yapmadığımı, yararlandığım kaynaklara bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunduğumu, tezimin kaynak gösterilen durumlar dışında zgn olduğunu, Prof. Dr. Bahtışen Kavak danışmanlığında tarafımdan üretildiğini ve Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Yönergesine göre yazıldığını beyan ederim.



Arş. Gör. Niray Tunçel

Bu alışmayı;

ANNEME, BABAMA, KARDEŐİME VE BAHTİŞEN KAVAK'A

adıyorum.

TEŞEKKÜR

Yalnız bu çalışmada değil, kariyer hayatımın her aşamasında desteğini benden hiç esirgemeyen Canım Hocam Prof. Dr. Bahtışen Kavak; üzerimde çok ama çok emeğiniz var! İyi ki varsınız; hep hayatımda olun Hocam! Her şey için çok teşekkür ederim. En çok da bana güvenip, inandığınız için. Siz olmasaydınız olmazdı!

Tez izleme komitemdeki Sayın Hocalarım Doç. Dr. Öznur Özkan Tektaş ve Doç. Dr. Alper Özer; desteğiniz, yol gösterici önerileriniz, eleştirileriniz ve verdiğiniz motivasyon için teşekkür ederim! Doç. Dr. Canan Eryiğit bu süre zarfında daima moral verdiniz ve destek oldunuz, teşekkür ederim.

Tez savunma jürimdeki Hocalarıma önerileri ve eleştirileri için teşekkür ederim. Tez süresince teknoloji ve yazılım konusunda ihtiyacım olan her türlü desteği bana sunan Arş. Gör. Dr. Mustafa Çimen; çok teşekkür ederim!

Öğrencilerinin, ön çalışma aşamasına katılmaları konusunda verdikleri destek için Metin Tektaş'a, Arş. Gör. Dr. Mehmet Soysal'a, Doç. Dr. Beyza Gültekin'e, Doç. Dr. Mine Ömürgönülşen'e ve Yrd. Doç. Dr. Bülent Çekiç'e teşekkür ederim.

Ön çalışmaya katılan Hacettepe Üniversitesi İşletme Bölümü Lisans Programı 1. ve 2. sınıf öğrencilerine ve Tezsiz Yüksek Lisans Programı Pazarlama Dersi öğrencilerine katkılarından dolayı teşekkür ederim.

Ön çalışma aşamasındaki veri toplama sürecindeki yardımlarından dolayı başta Arş. Gör. Şerife Kazancı olmak üzere; Arş. Gör. Irmak Uzun ve Arş. Gör. Dr. Yılmaz Yıldız'a teşekkür ederim. Berkan Başoğlu; verdiğiniz destek ve moral için teşekkür ederim!

Hayatımın her aşamasında beni hep seven ve destekleyen Canım Ailem; iyi ki varsınız. Siz olmasaydınız da olmazdı!

ÖZET

TUNÇEL, Niray. Sosyal Dışlanmanın Etik Olmayan Tüketici Davranışı Gösterme Eğilimi Üzerindeki Etkisi: Deneysel Bir Çalışma, Doktora Tezi, Ankara, 2016

Bu çalışmanın amacı sosyal dışlanmanın etik olmayan tüketici davranışı ve yakınlık kurma amaçlı etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi üzerindeki etkisini ölçmektir. Bununla birlikte, dört temel ihtiyaçtan kontrol ve var olmanın anlamı ihtiyaçlarının sosyal dışlanma ve etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi ilişkisine olan aracılık etkisi; ait olma ve özsaygı ihtiyaçlarının ise sosyal dışlanma ve yakınlık kurma amaçlı etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi ilişkisine olan aracılık etkisi incelenmiştir. Bu amaçla, dört deneysel çalışma yapılmıştır. Her bir deney birbirinden bağımsız ve farklı denekler ile gerçekleştirilmiştir.

Birinci deneyde, sosyal dışlanmanın erkeklerde etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimini arttırdığı bulunmuştur. İkinci deneyde sosyal dışlanmanın yakınlık kurma amaçlı etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimini azalttığı tespit edilmiştir. Üçüncü deneyde kontrol ve var olmanın anlamı ihtiyaçlarının, sosyal dışlanma ve etik olmayan tüketici davranışı ilişkisine aracılık etkilerinin olmadığı; ancak kontrol ve var olmanın anlamı ihtiyaçları tehdit edilen bireylerin etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimlerinin arttığı bulunmuştur. Sosyal dışlanmanın da bu ihtiyaçları tehdit eden bir faktör olarak, etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimindeki artışı tetiklediği söylenebilir. Son deneyde ise, sosyal dışlanma ve yakınlık kurma amaçlı etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi ilişkisinde, ait olma ihtiyacının aracılık etkisinin bulunduğu, ancak özsaygı ihtiyacının aracılık etkisinin bulunmadığı tespit edilmiştir.

Bu çalışmanın ulaşılabilen kaynaklar değerlendirildiğinde, sosyal dışlanmanın bireyler üzerindeki etkisini tüketici etiği kapsamında inceleyen, ilk çalışma olduğu düşünülmektedir. Bu alanda yapılan ilk çalışma olmasının dışında, diğer bir katkısı ise sosyal dışlanmanın bireylerin tekrar yakınlık kurma çabasını artırabileceğini varsayan sosyal tekrar bağlanma hipotezinin, yakınlık kurma amaçlı etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi kapsamında, doğrulanamayabileceğini göstermiş olmasıdır.

Anahtar Sözcükler: Sosyal Dışlanma, Deneysel Çalışma, Etik Karar Verme, Etik Olmayan Tüketici Davranışı

ABSTRACT

TUNÇEL, Niray. The Effect of Social Exclusion on the Tendency to Engage in Unethical Consumer Behavior: An Experimental Study, Ph. D. Dissertation, Ankara, 2016

The purpose of this study is to analyze the effect of social exclusion on the tendency to engage in unethical consumer behavior and on tendency to engage in unethical consumer behavior for making a connection. Besides, the mediation effect of control and meaningful existence needs on social exclusion and tendency to engage in unethical consumer behavior relationship; and the mediation effect of belongingness and self esteem needs on social exclusion and tendency to engage in unethical consumer behavior for making a connection, are also tested. For this purpose, four experiments are conducted separately and with different samples.

In the first experiment, it is confirmed that exclusion increases the tendency to engage in unethical consumer behavior of men. In the second experiment, it is found that exclusion decreases the tendency to engage in unethical consumer for making a connection. In the third experiment, it is determined that control and meaningful existence needs do not have mediation effect on social exclusion and tendency to engage in unethical consumer behavior relationship. However, it is found out that individuals whose control and meaningful existence needs are threatened, are more likely to engage in unethical consumer behavior. Therefore, social exclusion, a threatening factor of these needs, may trigger the increase of tendency to engage in unethical consumer behavior. In the last experiment, it is confirmed that belongingness need has a mediation effect on the relationship of exclusion and tendency to engage in unethical consumer behavior for making a connection but self esteem does not have this effect.

Considering the accessible sources, it is supposed that this study is the first one analyzing the the effect of exclusion in the scope of consumer ethics. Besides, this study contributes through indicating that social reconnection hypothesis may not be validated for tendency to engage in unethical consumer behavior for making connection.

Key Words: Social Exclusion, Experimental Study, Ethical Decision Making, Unethical Consumer Behavior

İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY	i
BİLDİRİM.....	ii
YAYIMLAMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI BEYANI.....	iii
ETİK BEYAN.....	iv
TEŞEKKÜR.....	vi
ÖZET.....	vii
ABSTRACT.....	viii
İÇİNDEKİLER.....	ix
TABLolar.....	xii
ŞEKİLLER.....	xiii
GİRİŞ.....	1
BÖLÜM 1: SOSYAL DIŞLANMA VE ETİK OLMAYAN TÜKETİCİ DAVRANIŞI	6
1.1. SOSYAL DIŞLANMA.....	6
1.1.1.Reddedilme, Aforoz ve Sosyal Dışlanma	8
1.1.2.Sosyal Dışlanma Kavramı	9
1.1.2.1. Tanımı.....	9
1.1.2.2. Tarihçesi.....	12
1.1.3. Sosyal Dışlanmanın Sonuçları	13
1.1.3.1. Fizyolojik Sonuçlar	14
1.1.3.2. Psikolojik Sonuçlar.....	15
1.1.3.3. Davranışsal Sonuçlar	17
1.1.3.3.1. Olumlu Sosyal Davranış Gösterme.....	17
1.1.3.3.2. Olumsuz Sosyal Davranış Gösterme	20
1.2. ETİK OLMAYAN TÜKETİCİ DAVRANIŞI	23
1.2.1. Etik Olmayan Tüketici Davranışı Tanımı	23
1.2.2. Etik Karar Verme Süreci	24
BÖLÜM 2: HİPOTEZ VE MODELLER	31
2.1. SOSYAL DIŞLANMA VE ETİK OLMAYAN TÜKETİCİ DAVRANIŞI GÖSTERME İLİŞKİSİ	31

2.2. SOSYAL DIŞLANMA VE YAKINLIK KURMA AMAÇLI ETİK OLMAYAN TÜKETİCİ DAVRANIŞI GÖSTERME İLİŞKİSİ: SOSYAL TEKRAR BAĞLANMA HİPOTEZİ	34
2.3. SOSYAL DIŞLANMA, DÖRT TEMEL İHTİYAÇ, ETİK OLMAYAN TÜKETİCİ DAVRANIŞI VE YAKINLIK KURMA AMAÇLI ETİK OLMAYAN TÜKETİCİ DAVRANIŞI	41
2.3.1. Sosyal Dışlanma ve Dört Temel İhtiyacın Tehdidi	42
2.3.2. Kontrol ve Var Olmanın Anlamı İhtiyaçlarının Tehdidi ve Etik Olmayan Tüketici Davranışı Gösterme.....	45
2.3.3. Sosyal Dışlanma ve Etik Olmayan Tüketici Davranışı Gösterme İlişkisinde Kontrol ve Var Olmanın Anlamı İhtiyaçlarının Aracı Rolü	46
2.3.4. Ait Olma ve Özsaygı İhtiyaçlarının Tehdidi ve Yakınlık Kurma Amaçlı Etik Olmayan Tüketici Davranışı Gösterme: Sosyal Tekrar Bağlanma Hipotezi.....	47
2.3.5. Sosyal Dışlanma ve Yakınlık Kurma Amaçlı Etik Olmayan Tüketici Davranışı Gösterme İlişkisinde Ait Olma ve Özsaygı İhtiyaçlarının Aracı Rolü.....	50
BÖLÜM 3: DENEYSEL UYGULAMA SÜRECİ	53
3.1. DENEYSEL TASARIM TÜRÜNÜN BELİRLENMESİ	53
3.2. GEÇERLİLİĞİ VE GÜVENİLİRLİĞİ TEHDİT EDEN UNSURLAR VE ALINAN ÖNLEMLER	55
3.3. DENEY ÖNCESİ SÜREÇ	56
3.3.1.Deneklerin Belirlenmesi.....	56
3.3.2.Etik Olmayan Tüketici Davranışının Seçilmesi	58
3.3.3.Manipülasyon Aracının Belirlenmesi.....	60
3.3.3.1. Top Atma Oyunu.....	61
3.3.3.2. Cyberball Oyunu	61
3.3.3.3. Gelecekte Yalnız Kalma.....	62
3.3.3.4. Bir Araya Gelme/Tanışma	63
3.3.3.5. Geçmiş Sosyal Dışlanma Deneyimi.....	64
3.3.3.6. Cyberball'un Uyarlanması.....	64
3.3.4. Cyberball Oyununun ve ilgili Soruların Bilgisayar/İnternet Ortamına Yüklenmesi.....	65
3.4. DENEYLERİN UYGULANMASI	66
3.4.1.Deney 1	66
3.4.1.1. Analiz ve Bulgular.....	68

3.4.1.2. Tartışma ve Sonuç.....	70
3.4.2.Deney 2	72
3.4.2.1. Analiz ve Bulgular.....	74
3.4.2.2. Tartışma ve Sonuç.....	74
3.4.3.Deney 3	75
3.4.3.1. Analiz ve Bulgular.....	77
3.4.3.2. Tartışma ve Sonuç.....	81
3.4.4.Deney 4	82
3.4.4.1. Analiz ve Bulgular.....	84
3.4.4.2. Tartışma ve Sonuç.....	87
GENEL SONUÇ VE TARTIŞMA	89
ÇALIŞMANIN KATKISI	94
ÇALIŞMANIN KISITLARI.....	95
GELECEK ÇALIŞMALARA ÖNERİLER	96
KAYNAKÇA.....	97
EK 1	106
EK 2	108
EK 3	110

TABLÖLAR

Tablo 1. Etik Olmayan Tüketici Davranışına Verilen Örnekler ve Frekans Değerleri.....	59
Tablo 2. Katılımcıların Demografik Özellikleri.....	66
Tablo 3. Katılımcıların Demografik Özellikleri.....	72
Tablo 4. Katılımcıların Demografik Özellikleri.....	76
Tablo 5. Kontrol ve Var Olmanın Anlamı İhtiyaçları Ölçeği.....	78
Tablo 6. Katılımcıların Demografik Özellikleri.....	83
Tablo 7. Ait Olma ve Özsaygı İhtiyaçları Ölçeği.....	84

ŞEKİLLER

Şekil 1. Sosyal Dışlanma * Cinsiyet Etkileşim Grafiği	69
--------------------------------------------------------------------	-----------

GİRİŞ

Evrım süreci boyunca insanlar, yaşamlarını sürdürebilmek ve soylarını devam ettirebilmek için çeşitli sosyal gruplar ile birlikte hareket etmek durumunda kalmışlar ve sosyal gruplardan dışlananlar, çoğunlukla hayatta kalmayı başaramamışlardır. Modern zamanda ise, kişilerarası ilişkiler kurma ve sürdürme ihtiyacının insan davranışının, duygu ve düşüncelerinin üzerinde güçlü bir etkiye sahip olduğu düşünülmektedir. Dolayısıyla, bu ihtiyaç temel bir ihtiyaç olarak kabul edilmektedir.

Sosyoloji, psikoloji ve sosyal psikoloji alanlarında *ait olma ihtiyacı* olarak ele alınan bu kavram “en azından minimum düzeyde kişilerarası ilişkiler kurma ve sürdürme gereksinimi” olarak tanımlanmaktadır (Baumeister ve Leary, 1995, s. 499). Ait olma ihtiyacının belli edilmesi ve karşılanması bireysel özelliklere ve kültüre göre farklılık gösterebilse de bu ihtiyaç evrensel olarak kabul edilmekte ve *tehdit edilmesinin* insanların fizyolojik, psikolojik ve davranışsal süreçleri üzerinde güçlü bir etkiye sahip olduğu savunulmaktadır (Baumeister ve Leary, 1995; Buss, 1990).

İlgili literatür incelendiğinde ait olma ihtiyacını tehdit eden üç durumdan bahsedildiği görülmektedir: reddedilme, aforoz ve sosyal dışlanma. Bu üç kavram birbirleri yerine geçebilen kavramlar olarak kabul edilmektedir (Williams, 2007a). Söz konusu kavramlardan “*sosyal dışlanma*” bu çalışmanın temelini oluşturmakta ve bu kavram bir bireyin diğer birey ya da bireyler tarafından yok sayılması, soyutlanması, görmezden gelinmesi ve/veya yalnız bırakılması olarak ele alınmaktadır.

Sosyal dışlanmanın bireyler üzerinde çeşitli fizyolojik, psikolojik ve davranışsal etkilerinin olduğu kabul edilmektedir. Fizyolojik ve psikolojik açıdan değerlendirildiğinde sosyal dışlanmanın olumsuz etkilere neden olduğu, ancak davranışsal etkileri incelendiğinde ise sosyal dışlanmanın hem olumlu hem de olumsuz etkilerinin olduğu görülmektedir.

Sosyal dışlanmanın hem olumlu hem de olumsuz davranışsal sonuçlarının olmasının nedeni Williams’ın (1997; 2009) aforoz modeli ve baş etme teorisine dayanmaktadır. İlerleyen bölümlerde detaylarına yer verilen aforoz modeli ve baş etme teorisine göre sosyal dışlanma bireylerin dört temel ihtiyacını -kontrol, var olmanın anlamı, ait olma ve özsaygı- tehdit etmektedir. Eğer dışlanan bireyler kontrol ve var olmanın anlamı ihtiyaçlarını tekrar kazanmak istiyorlarsa olumsuz sosyal davranış gösterme eğiliminde;

ait olma ve özsaygı ihtiyaçlarını tekrar kazanmak istiyorlarsa olumlu sosyal davranış gösterme eğiliminde olmaktadırlar.

Bununla birlikte sosyal dışlanmanın davranışsal sonuçları sosyal tekrar bağlanma hipotezi kapsamında da açıklanmaktadır. Bu hipoteze göre bireyler sosyal dışlanma nedeniyle kaybettikleri ait olma ihtiyaçlarını tekrar kazanmak için sosyal bağ ya da yakınlık kurma çabası içerisinde olabilmekte ve bunun için davranışlarını düzenleyebilmektedirler.

Sosyal dışlanmanın etkileri sosyolojide, psikolojide ve sosyal psikolojide sıklıkla çalışılan bir konu olmasına rağmen, pazarlama alanında bu konuyla ilgili sınırlı sayıda çalışmaya (örn: Lee ve Shrum, 2012; Mead vd. 2011; Naderi, 2013; Wan vd., 2014) rastlanmaktadır. Bu çalışmalar tüketici davranışı kapsamında, sosyal dışlanmanın bireylerin ürün tercihleri üzerindeki etkisini deneysel çalışmalar yaparak incelemektedirler. Sonuçlar sosyal dışlanmanın bireylerin ürün tercihlerini etkilediğini göstermektedir. Buradan yola çıkarak farklı tüketici davranışları için de sosyal dışlanmanın etkisinin olabileceği düşünülmektedir.

Tüketici davranışı, bir tüketicinin istek ve ihtiyaçlarını tatmin etmek için, bir ürünü, hizmeti, fikri veya tecrübeyi tercih etmesi, satın alması, kullanması ve elden çıkarması (dispose) durumlarını kapsayan bir süreçtir. Bu süreçte tüketicinin bir davranışı gösterip göstermeme kararı durumsal faktörlerden etkilenebilmektedir. Bu durumsal faktörlerden biri ise tüketicinin içinde bulunduğu psikolojik durum olabilir. Psikolojik durum ise bir zamana ya da yere özgü, bireyin psikolojik süreci ve davranışı üzerinde ispatlanabilir ve sistematik bir etkiye sahip olan bütün faktörlerin birey tarafından yorumlanması ve bunlara karşı tepki göstermesi olarak tanımlanmaktadır (Lutz ve Kakkar, 1975). Bu tanımdan yola çıkarak sosyal dışlanmanın, bireylerin psikolojik süreçlerini, davranışlarını ve dolayısıyla psikolojik durumlarını etkileyen bir faktör olarak, tüketici davranışını da etkileyebileceği düşünülmektedir.

Tüketici olarak etik davranış gösterip göstermeme kararını vermek de tüketici davranışına konu olan bir mevzudur ve bireylerin psikolojik durumlarından etkilenebilir. Tüketici davranışı kapsamında değerlendirildiğinde, etik kavramı tüketici olarak gerçekleştirilen belirli eylemlerin/davranışların doğruluğu ya da yanlışlığı olarak kabul edilebilir. Dolayısıyla, bir bireyin tüketici olarak doğru davranışı gösterip göstermemesi, başka bir ifadeyle etik davranıp davranmaması, bireyin içinde bulunduğu

psikolojik duruma bağlı olarak değişiklik gösterebilir ve psikolojik durumu etkileyen bir faktör olarak sosyal dışlanmanın etik davranıp/davranmama kararı üzerinde etkisi olabilir.

Yukarıda yapılan açıklamalar doğrultusunda, bu çalışmada sosyal dışlanma kavramı tüketici etiği kapsamında ele alınmaktadır. Bu bağlamda, sosyal dışlanmanın 1. Etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi 2. Yakınlık kurmak için etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi üzerindeki etkisi incelenmektedir.

Etik olmayan tüketici davranışı, yapılması yanlış olarak kabul edilen tüketici davranışı olarak karşımıza çıkmakta ve bu açıdan değerlendiriliğinde olumsuz bir davranış olarak kabul edilmektedir. Rest'in (1986) etik karar verme modeline göre bir birey etik olmayan tüketici davranışı gösterip göstermeme kararını verirken; öncelikle etik hadisenin farkına varacak, o hadise ile ilgili etik bir yargıya varacak, niyeti konusunda karar verecek ve sonuçta bir davranış gösterecektir. Sosyal dışlanmanın bu süreci şu şekilde etkileyebileceği söylenebilir; sosyal dışlanmaya maruz kalan birey normatif (kuralcı) beklentileri göz ardı edebileceği için karara konu olan durumu etik bir hadise olarak algılamayabilecektir. Öz düzenleme yetisini yitirdiği ve risk alma eğilimi arttığı için birey söz konusu eylemi etik olmayan bir eylem olarak kabul etse bile gerçekleştirebilecektir. Sosyal dışlanma sonucu bireyde gelişen saldırgan tutum dışlayan bireylere ya da masum olan diğerlerine karşı etik olmayan bir biçimde davranmaya haklı bir sebep oluşturabilecektir. Bu nedenlerden dolayı, etik bir tüketici hadisesi içinde olan dışlanan bireyin etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğiliminin artacağı beklenmektedir.

Bununla birlikte yukarıda bahsedilen aforoz modeli ve baş etme teorisi kapsamında dışlanan bireylerin dört temel ihtiyaçtan kontrol ve var olmanın anlamı ihtiyaçlarını tekrar kazanılabilmesi için olumsuz davranış gösterme eğiliminde olabileceği belirtilmektedir. Buradan yola çıkarak kontrol ve var olmanın anlamı ihtiyaçlarının, sosyal dışlanmanın etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi üzerindeki etkisine aracılık edebileceği beklenmektedir.

Sosyal dışlanmanın yakınlık kurmak için etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi üzerindeki etkisi ise sosyal tekrar bağlanma hipotezi çerçevesinde incelenmektedir. Bu hipotez dışlanan bireylerin, tekrar sosyal bağ ya da yakınlık kurma çabası gösterebileceklerini ve bunun için davranışlarını düzenleme eğiliminde

olabileceklerini söylemektedir. Ancak bu hipotezi olumsuz davranış gösterme kapsamında inceleyen çalışmaların sayısının çok sınırlı olduğu ifade edilmektedir (bknz: DeWall ve Richman, 2011). Bunlardan biri, Mead vd.'nin (2011) sosyal dışlanmanın kokain kullanma davranışı gösterme eğilimini ölçen deneysel çalışmasıdır. Bu çalışmada dışlanan bireylerin, eğer diğerleri ile birlikte yapacaklarsa, kokain kullanma isteklerinin dışlanmayan bireylerinkine kıyasla daha yüksek olduğu tespit edilmektedir. Ancak kokain kullanma davranışı bireysel anlamda fiziksel ve psikolojik olarak keyif verici ve aynı zamanda fiziksel ve/ya psikolojik bağımlılıktan kaynaklanabilecek bir davranış olarak kabul edilmektedir. Kokain kullanmak olumsuz bir davranış olarak kabul edilse de etik konusu kapsamında değerlendirilmemekte ve birey söz konusu davranışları gerçekleştirme ya da gerçekleştirmememe kararında etik bir ikileme düşmemektedir. Dolayısıyla sosyal tekrar bağlanma hipotezi kapsamında, sosyal dışlanmanın etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi üzerindeki etkisinin aşağıdaki nedenlerden dolayı farklı olabileceği düşünülmektedir.

Dışlanan birey, eğer etik bir tüketici hadisesi içindeyse ve yakınlık kurmak için ondan beklenen, yakınlık kuracağı grup gibi etik olmayan tüketici davranışı göstermek ise bunu reddedebilecektir. Dışlanan birey kendini mutsuz ve yalnız hissedebileceğinden, yakınlık kurabileceği grubun tüketici olarak etik davranmayan bir grup olması ve onlarla yakınlık kurabilmesi için etik olmayan şekilde davranması, onun daha mutsuz ve yalnız hissetmesine neden olabilmektedir. Başka bir ifadeyle söz konusu grupla yakınlık kurmak için dışlanan bireyin etik olmayan tüketici davranışı göstermeyi kabul etmesi, kendisinin başka bir grupla yakınlık kurma şansının neredeyse hiç olmadığı anlamına gelebilir. Bu durum dışlanan bireyin daha da dışlanmış ve yalnız hissetmesine neden olabilir. Bununla birlikte dışlanan bireyin özsaygısı azabilmekte ve tüketici olarak etik davranmayan bir gruba yakınlık göstermek ve bunun için onlar gibi davranmak, bireye negatif bir sosyal kimlik yükleyebileceğinden özsaygısını iyice azaltabilmektedir. Ayrıca dışlanan birey, diğerlerinin ya da diğer grupların beklentilerini göz ardı edebileceğinden, tüketici olarak etik davranmayan ve henüz kendini özdeşleştirmedeği bir grupla yakınlık kurmak için kendisinden beklenen etik olmayan tüketici davranışını göstermeyi reddedebilecektir.

Bu nedenlerden ötürü, dışlanan bireyin yakınlık kurmak için ondan beklenen etik olmayan tüketici davranışını göstermekten kaçınacağı beklenmektedir. Başka bir

ifadeyle sosyal dışlanmanın yakınlık kurmak için etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimini azaltacağı öngörülmektedir. Bunun yanında ait olma ve özsaygı ihtiyaçlarının bu etkiye aracılık edebileceği beklenmektedir.

Yukarıdaki açıklamalar doğrultusunda bu çalışmanın amacı sosyal dışlanmanın etik olmayan tüketici davranışı gösterme ve yakınlık kurmak için etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi üzerindeki etkisini ölçmektir. Ayrıca sosyal dışlanmanın kontrol ve var olmanın anlamı ihtiyaçları üzerindeki etkisini ve bu ihtiyaçların, etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi üzerindeki etkisini belirlemektedir. Bununla birlikte sosyal dışlanmanın ait olma ve özsaygı düzeylerine olan etkisi ve söz konusu ihtiyaçların da yakınlık kurmak için etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi üzerindeki etkisi incelenmektedir.

Bu amaçla farklı denekler ile birbirinden bağımsız dört deneysel çalışma yapılmıştır. Her bir deneyde, kontrol gruplu tesadüfi son test tasarımı benimsenmiştir. Bunun yanında deneklere Amazon Mechanical Turk sisteminden ulaşılmış ve denekler kontrol ve deney gruplarına tesadüfi bir şekilde atanmıştır. Birinci deneye 83, ikinci deneye 132, üçüncü deneye 117 ve dördüncü deneye 89 kişi katılmıştır. Sosyal dışlanma manipülasyonu için Cyberball oyunu oynatılmıştır.

Yukarıdaki açıklamalar doğrultusunda bu çalışmada öncelikle, sosyal dışlanma ve etik olmayan tüketici davranışı kavramlarından bahsedilmekte ve sosyal dışlanmanın etik olmayan tüketici davranışı gösterme ve yakınlık kurmak için etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi üzerindeki etkisi ile ilgili teorik altyapı ve hipotezlere yer verilmektedir. Takip eden bölümde ise bu çalışmada benimsenen araştırma tasarımı olan deneysel tasarım detaylı bir şekilde açıklanmaktadır. Daha sonra deneyler uygulanmadan önce yapılan hazırlıklar aşama aşama anlatılmaktadır. Sonraki bölümde ise deneylerin uygulama ve analiz süreçlerine yer verilmekte ve bulgular her bir deneyin sonundaki tartışma ve sonuç kısmında değerlendirilmektedir. Çalışmanın son kısmında ise, deneylerden elde edilen sonuçlar genel anlamda ele alınmakta, çalışmanın katkısı ve kısıtları belirtilmekte ve gelecek çalışmalara yönelik önerilerde bulunmaktadır.

BÖLÜM 1: SOSYAL DIŞLANMA VE ETİK OLMAYAN TÜKETİCİ DAVRANIŞI

Bu kısımda çalışmaya temel oluşturan sosyal dışlanma ve etik olmayan tüketici davranışı kavramlarına değinilmektedir. Öncelikle sosyal dışlanma kavramına ve sosyal dışlanma ile ilişkilendirilen diğer kavramlara yer verilmektedir. Daha sonra sosyal dışlanma kavramının toplumsal ve bireysel düzeydeki tanımları, kavramın tarihi gelişim süreci ve son olarak fizyolojik, psikolojik ve davranışsal sonuçları ilgili çalışmalar verilmektedir.

Sosyal dışlanma kavramı incelendikten sonra, etik olmayan tüketici davranışı ele alınmaktadır. Öncelikle kavramın tanımına yer verilmekte ve daha sonra etik karar verme süreci ilgili modeller ile açıklanmaktadır.

1.1. SOSYAL DIŞLANMA

Bireyler kişilerarası ilişkiler kurma ihtiyacında olan sosyal varlıklardır. Bu ihtiyaç en temel insan ihtiyaçlarından biri olarak kabul edilmektedir. Yiyecek ve barınma gibi birincil ihtiyaçlar karşılandıktan sonra, ait olma ihtiyacı en kuvvetli bireysel ihtiyaçlardan biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu ihtiyacın önemi evrimsel sürece ve bu süreçteki baskılara dayanmaktadır. Sosyal gruplardan dışlanan bireylerin, yalnız başına avlanmanın, toplamanın ve kendini korumanın çok zor olması nedeniyle, çoğunlukla hayatta kalamadıkları görülmektedir (Naderi, 2013). Dolayısıyla dışlanan insanlar soylarını da devam ettirememişlerdir

İnsanların kişilerarası bağlar kurma ve sürdürme güdüsünün yeni bir fikir olmadığı görülmektedir. Psikolojide, bu ihtiyaç birçok bakımdan dile getirilmektedir. Örneğin, Freud (2015, ss: 56-57) bu güdünün cinsel dürtü ve evlatlık bağından (filial bond) ileri geldiğini düşünse de bu ihtiyacın var olduğunu savunmaktadır.

Bununla birlikte, Bowlby'nin (1969, 1973) bağlanma teorisi (attachment theory) de Freud'un bağlanma ihtiyacı fikrine dayanmaktadır. Freud gibi Bowlby de bağlanma ihtiyacının birinin anne ile olan ilişkisinden geldiğini savunmaktadır. Bowlby'e göre bebeklerde bağlılık, bebek paniğe kapıldığında, korunma ve duygusal destek alma beklentisi ile bebeği aşına olduğu bakıcıyla yakınlık aramaya yönlendiren güdüsel ve

davranışsal bir sistemdir. Bir bireyin sosyal ve duygusal gelişiminin başarılı olabilmesi ve özellikle duygularını etkili bir biçimde düzenlemeyi öğrenebilmesi için, bebekliğinde anne baba gibi en az bir bakıcı ile bu türden bir ilişki geliştirmeye ihtiyacının olduğu düşünülmektedir.

Bu görüşlere ek olarak Maslow (1968) “*Toward a Psychology of Being,*” kitabında insanların güdülenmesi için karşılanması gereken ihtiyaçları hiyerarşik olarak belirtmektedir. Bu ihtiyaçlar hiyerarşisinin ortasında “*sevgi ve ait olma ihtiyacı*” yer almaktadır. Maslow için bu ihtiyaç, en temel ihtiyaçlardan olan fizyolojik ve güvenlik ihtiyacının hemen arkasından gelmekte ve başkaları ile ilişki kurmak, kabul edilmek ve bir yere ait olmak gibi sosyal ihtiyaçları kapsamaktadır. Bireyin saygınlık ve kendini gerçekleştirme ihtiyaçlarının karşılanması için öncelikle bu sosyal ihtiyaçların karşılanması beklenmektedir.

Benzer şekilde Baumeister ve Leary (1995) de ait olma ihtiyacını temel bir insan güdüsü olan kişiler arası bağ kurma arzusu olarak ele almaktadırlar. Bireyin ait olma ihtiyacı üzerine yaptıkları geniş bir literatür incelemesi sonucunda Baumeister ve Leary (1995, s. 499) ait olma ihtiyacını “en azından minimum düzeyde kişilerarası ilişkiler kurma ve sürdürme gereksinimi” olarak tanımlamaktadırlar. Bu ihtiyacı belli etmek ve karşılamak, kültürel ve bireysel farklılıklar içerse de bu ihtiyaç evrensel olarak kabul edilmekte ve modern insanın psikolojik süreci üzerinde güçlü bir etkiye sahip olduğu düşünülmektedir (Baumeister ve Leary, 1995; Buss, 1990)

Baumeister ve Leary’ye (1995) göre ait olma ihtiyacının tatmin edilmesi için 1. Diğer bireyle gerçekleşen kişisel irtibatın ve etkileşimlerin sık olması 2. Bireylerin bu kişiler arası bağı ya da ilişkiyi istikrarlı, duygusal açıdan ilgili ve gelecekte de devam edecek olan bir ilişki olarak algılaması gerekmektedir. Yazarlara göre ait olma ihtiyacının karşılanmaması ciddi yoksunluk durumu ortaya çıkarmakta ve farklı şekillerde hastalık etkileri yaratabilmektedir. Ayrıca insan davranışının, duygu ve düşüncelerinin birçoğunun nedeninin bu temel ihtiyaca dayandığı belirtilmektedir.

Ait olma ihtiyacını tehdit eden bazı durumlar yer almaktadır. Bu durumlar: *reddedilme, aforoz ve sosyal dışlanma* olarak kabul edilmekte ve bu kavramlara takip eden bölümde detaylı bir şekilde yer verilmektedir.

1.1.1. Reddedilme, Aforoz ve Sosyal Dışlanma

Yukarıdaki belirtilen ve sosyal psikoloji alanındaki araştırmacıların geniş çapta dikkat çektiği ait olma ihtiyacı üç şekilde tehdit edilebilmektedir: 1. *Reddedilme*, 2. *Sosyal dışlanma* ve 3. *Aforoz*. Bu üç tip tehdit gruplar içerisindeki kişilerarası ilişkilerde ve ikili ilişkilerde ortaya çıkabilmektedir (Naderi, 2013).

Reddedilme bir bireyin sosyal kabulünde, bir gruba dâhil edilmesinde ya da ait olma hissinde algıladığı azalmayı ifade etmektedir (Knowles and Gardner, 2007). Başka bir deyişle reddedilme, bir birey ya da bir grubun, diğer bir birey ile etkileşimde ya da birlikte olmak istememesidir (ya da artık birlikte olmak istememesidir) (Leary vd., 2006). Reddedilme aktif ya da pasif olabilmektedir. Eğer diğerleri, bir birey hakkındaki olumsuz görüşlerini dile getiriyor ya da bireyin varlığının hoş görülmediğini veya istenmediğini söylüyorsa, o birey aktif olarak reddedilmiş olmaktadır. Bununla birlikte diğerleri, aynı bireye az miktarda aldırış ediyor ya da onu görmezden geliyorsa, o birey pasif olarak reddedilmiş olmaktadır. Aslında bu tip bir reddedilme durumu aynı zamanda aforoz olarak kabul edilmekte ve aforoz bir bireyin yok sayılması ve sosyal dışlanması olarak tanımlanmaktadır (Williams, 2007a; Williams ve Carter-Sowell, 2007). Aforoz, çoğunlukla açıklama yapılmadan ya da belirgin olarak negatif bir şekilde dikkat çekmeden ortaya çıkmaktadır (Williams, 2007a). Aforoz üzerine yapılan laboratuvar çalışmaları, dakikalar süren yok sayılmanın ve sosyal dışlanmanın etkilerini araştırırken; alan araştırması, günlük çalışması ve görüşme gibi yöntemler aforozun günlük, aylık ve yıllık olarak incelenmesini sağlamaktadır (Williams vd., 2000; 2001).

Aforoz (pasif reddedilme) ve aktif reddedilme durumları hemen hemen bütün toplumlarda görülmektedir. Ancak ait olma ihtiyacını tehdit eden bu kavramlar içerisinde literatürde en yaygın kullanılan kavramın sosyal dışlanma olduğu görülmekte ve söz konusu kavram bu çalışmanın temelini oluşturmaktadır. Bu yüzden sıradaki bölümde sosyal dışlanma kavramının toplumsal ve bireysel düzeyde ne olduğu, nasıl ortaya çıktığı ve ne gibi sonuçlar doğurabileceği konularına detaylı bir şekilde yer verilmektedir.

1.1.2. Sosyal Dışlanma Kavramı

Bu bölümde sırasıyla sosyal dışlanma kavramının toplumsal ve bireysel düzeydeki tanımları, tarihesi ve sonuçlarına yer verilmektedir.

1.1.2.1 Tanımı

Sosyal dışlanma, göreceli olarak yeni bir kavram olup bir toplumun ekonomik, politik, kültürel ve sosyal yapıları ile ilişkilendirilmektedir. Bu kavram karmaşık bir kavram olarak görülmektedir (Burchardt vd., 1999). Kavramın karmaşıklığı çok boyutluluğundan kaynaklanmakta ve bu da kavram ile ilgili farklı görüşlerin sayısını arttırmaktadır.

Peace (2001) sosyal dışlanma kavramının genel anlamda iki şekilde tanımlanabileceğini söylemektedir. Dar ve geniş anlam olarak nitelendirdiği bu iki görüşten ilki sosyal dışlanmayı gelir yoksulluğu (income poverty) ile eş anlamlı olarak kabul etmekte ve sosyal dışlanan insanları ücrete tabi işgücü piyasasına bağlı olmayan (ücretli iş gücünden sosyal dışlanma) ya da düşük maaşlı işlerde çalışan insanlar olarak tanımlamaktadır. İkinci görüş ise sosyal dışlanma kavramının yoksulluk, gelir eşitsizliği, yoksunluk ya da işsizlik kavramlarından çok daha fazlasına değindiğini savunmaktadır. Bu görüşü benimseyen Avrupa Birliği Yoksulluk Programlarında, (Andersen vd., 1994) sosyal dışlanma çok boyutlu olarak ele alınmakta ve sosyal dışlanmanın, kaynaklardan yoksun bırakılma ve sosyal hakların geri çevrilmesini kapsayan dinamik bir süreç olduğu vurgulanmaktadır. Bu süreç, birçok mahrumiyet, aile bağlarında ve sosyal bağlarda kopma, kimlik ve amaç kaybı ile sonuçlanabilmektedir (Silver, 1995).

Yukarıda bahsedilen ikinci görüşten yola çıkarak, farklı ülkelerde çeşitli sosyal dışlanma tanımları yapılmaktadır. Kuzey İrlanda için, Teague ve Wilson (1995) sosyal dışlanma kavramını işgücü piyasası ve refah sistemi içinde, bireylerin, hane halkının, toplulukların ve hatta bütün sosyal grupların, toplumun kenarlarına itildiği ve orada tutulduğu bir süreçler kümesi olarak tanımlamaktadır. Yazarlar sosyal dışlanmanın yalnızca maddesel/dünyevi (material) yoksunluğu değil daha geniş bir biçimde sosyal yaşam içinde bütünüyle yer alma fırsatlarının yok sayılması olduğunu savunmakta ve

kavramı damgalanma (stigmatisation) ve kalıplaşmış yargılanma (stereotyping) ile ilişkilendirmektedirler.

Bununla birlikte Birleşik Krallık (UK) Sosyal dışlanma Birimi (SEU) (1997) sosyal dışlanma kavramının, bireylerin ya da bölgelerin işsizlik, yetersiz eğitim, düşük gelir, yetersiz barınma, yüksek suç oranı, kötü sağlık ve ailenin parçalanması gibi birbirine bağlanmış sorunlardan bazılarında aynı anda katlanmak zorunda kaldıkları durumu açıklayan bir kavram olduğunu söylemektedir.

AB ise sosyal dışlanmayı tanımlanması zor olan karmaşık bir kavram olarak kabul etmekte ve kavramı ekonomik, sosyal ve politik boyutları ile ele almaktadır. Buna göre ekonomik anlamda, işsiz olan, mülk veya kredi gibi varlıklara erişimi olmayan bireyler; sosyal anlamda toplumun geneli ile bağımlı kaybeden bireyler (Peace, 2001); ve politik anlamda ise belirli haklardan (örn: hukukun üstünlüğü, insan güvenliği, fırsat eşitliği) (Bhalla ve Lapeyre, 1997) mahrum bırakılan bireyler dışlanmış olarak görülmektedir.

Bununla birlikte Duffy (1995, s. 17) sosyal dışlanmayı ekonomik, sosyal, politik ve kültürel yaşama etkili bir şekilde katılmamak, yabancılaşma ve toplumun genelinden uzakta olmak şeklinde tanımlamaktadır.

Duffy'ninkine (1995) benzer bir yaklaşımla Burchardt vd. (1999, s. 230) sosyal dışlanmayı şu şekilde tanımlamaktadır: "Eğer; (a) bir birey coğrafik olarak bir topluma yerleşmiş ama (b) istemesine rağmen (c) kendi kontrolü dışındaki sebeplerden dolayı o toplumdaki vatandaşların normal aktivitelerine katılamıyorsa, o birey sosyal olarak dışlanmıştır"

Bu tanımlı yapan yazarlar normal aktivitelerden neyi kastettiklerine de açıklık getirmekte ve bu aktiviteleri aşağıda sıralanan beş boyut altında toplamaktadırlar (s: 231-232).

Tüketim aktivitesi: En azından toplum tarafından normal olarak kabul edilen minimum düzeyde mal ve hizmeti tüketebilmektir.

Tasarruf aktivitesi: Tasarrufu arttırmak, emeklilik ödeneği hakkı edinmek ya da mal sahibi olmak gibi aktivitelerdir.

Üretim aktivitesi: Ekonomik ya da sosyal olarak değerli aktiviteler; ücretli iş, eğitim, resmi emeklilik yaşından sonra emekli olmak, ya da aileye bakmak gibi.

Politik aktivite: Küçük ya da büyük sosyal ya da fiziksel çevreyi korumak ya da geliştirmek için bazı kolektif çabalar içinde bulunmaktır. Oy vermek, siyasi parti üyesi

olmak ve yerel ya da ulusal düzeyde mücadele veren (campaigning) gruplar içinde yer almak, bu aktiviteler arasında kabul edilmektedir.

Sosyal aktivite: Aile ya da arkadaşlarla önemli sosyal etkileşimlerde bulunmak ve kültürel bir grup ya da topluluk ile kendini özdeşleştirmek gibi aktivitelerdir. Daha genel anlamda, bir bireyin duygusal desteğin yakınında olduğunu hissetmesi ve kendini daha geniş bir topluluğun parçası olarak görmesidir.

Bütün bu tanımlara ek olarak (Levitas vd., 2007, s. 9) sosyal dışlanmanın, ekonomik, sosyal, kültürel ve politik alanlarda, toplumdaki insanların çoğunun yararlanabildiği kaynaklardan, haklardan, mal ve hizmetlerden mahrum olunması ya da bunların yetersiz olması ve normal ilişkiler ve aktiviteler içinde yer alınamamasını içeren karmaşık ve çok boyutlu bir süreç olduğunu savunmaktadır.

Yukarıdaki tanımlar genel olarak sosyal dışlanmayı toplumsal anlamda ele almakta ve ekonomik, sosyal, kültürel ve politik boyutlarıyla değerlendirmektedir. Ancak, psikoloji ve sosyoloji alanlarında, sosyal dışlanma kavramı bireysel düzeyde de incelenmektedir. Bu defa özne toplum yerine birey olmaktadır. Bu açıdan bakıldığında sosyal dışlanma, aforoz ve reddedilme kavramları benzer durumları açıkladığından ve benzer sonuçlar yarattığından literatürde birbirlerinin yerine kullanılabilir kavramlar olarak kabul edilmektedir (Naderi, 2013; Williams, 2007a). Tekrar belirtilecek olursa reddedilme bir bireyin sosyal kabulünde, bir gruba dâhil edilmesinde ya da ait olma hissinde algıladığı azalmayı ifade etmektedir (Knowles and Gardner, 2007). Aktif ve pasif olarak gerçekleşebilmektedir. Eğer diğerleri, bir birey hakkındaki olumsuz görüşlerini dile getiriyor ya da bireyin varlığının hoş görülmediğini veya istenmediğini söylüyorsa, o birey aktif olarak reddedilmiş olmaktadır. Bununla birlikte diğerleri, aynı bireye az miktarda aldırış ediyor ya da onu görmezden geliyorsa, o birey pasif olarak reddedilmiş olmaktadır. Aslında bu tip bir reddedilme durumu aynı zamanda aforoz olarak kabul edilmekte ve aforoz bir bireyin yok sayılması ve sosyal dışlanması olarak tanımlanmaktadır (Williams, 2007a; Williams and Carter-Sowell, 2007). Sosyal dışlanma ise bir bireyin sosyal dışlanması, yalnız bırakılması veya soyutlanması olarak ele alınmaktadır (Williams, 2007a). Sosyal dışlanmanın Türkçe anlamı ise “*dışarıda tutulmak, bir yere veya topluluğa alınmamak*” şeklinde kabul edilmektedir (Türk Dil Kurumu, Güncel Türkçe Sözlük)

Bu çalışmada ise yukarıdaki tanımlardan yola çıkarak, sosyal dışlanma bir bireyin diğer birey ya da bireyler tarafından yok sayılması, soyutlanması, görmezden gelinmesi ve/veya yalnız bırakılması olarak ele alınmaktadır. Ayrıca literatürde olduğu gibi, bu çalışmada da sosyal dışlanma reddedilme ve aforoz kavramları benzer sonuçlara neden olması bakımından, birbirleri yerine kullanılabilen kavramlar olarak kabul edilmektedir. Dolayısıyla sosyal dışlanmanın sonuçlarının yer aldığı bölümde reddedilme ve aforoz ile ilgili yapılan çalışmalara da yer verilmektedir.

Takip eden bölümde sosyal dışlanma kavramının toplumsal ve bireysel düzeydeki tarihi gelişim süreci anlatılmaktadır.

1.1.2.2 Tarihçesi

Toplumsal düzeyde, sosyal dışlanma kavramının ilk olarak 1960'lı yıllarda Fransa'da ortaya çıktığı belirtilmekte ve bu yıllarda sosyal aktörlerin yoksullardan üstü kapalı olarak dışlanmış olarak bahsettikleri görülmektedir (Sapançalı, 2005, s. 13).

“*Sosyal dışlanma*” terimini ilk kullanan kişinin, 1970'li yıllarda, Fransa Chirac Hükümeti'nin sosyal işlerden sorumlu devlet bakanı Lenoir olduğu belirtilmektedir (Şahin, 2009). “*Exclusion sociale*” olarak anılan bu kavramın, Fransa'da sosyal güvence kapsamına dâhil edilmeyen, çeşitli kategorilere ayrılan bir grup insana atfedilen bir kavram olarak öne çıktığı görülmektedir. Hilary Silver'a (1995) göre 1974 yılında Lenior “güvencesiz” şemsiyesi altına giren on kategori/grup tanımlamaktadır: fiziksel ve zihinsel engelliler, intihar etmeye meyilli olanlar, yaşlı sakatlar (aged invalids), istismar edilen çocuklar, madde bağımlıları, suç işleyenler, bekâr ebeveynler (özellikle bekâr anneler), çoklu problemi olan hane halkı (herhangi bir zamanda birden fazla problemin var olduğu aileler), marjinaler, asosyaller ve sosyal uyumsuzlar.

Yukarıda adı geçen gruplara ithafen kullanılan ve süregelen ekonomik kriz ve gerileme ile birlikte dikkat çeken sosyal dışlanma kavramı, Avrupa Birliği (AB) belgelerindeki yerini ancak 1980'lerin ortasında almış olmakla birlikte, bir politika terimi olarak ilk sahneye çıkışının Avrupa Birliği Yoksulluk Programları (European Union Poverty Programmes) olduğu görülmektedir (Peace, 2001). Ayrıca aynı yıllarda bu kavramın sözde “az sanayileşmiş” ülkelerdeki akademik söylevlerde de geçtiği belirtilmektedir

(Rodgers vd., 1995). Sosyal dışlanmanın bu yıllarda eşitsizlik ve yoksulluk olgularıyla birlikte açıklanmaya başladığı ifade edilmektedir (Çakır, 2002).

90'lı yıllarda ise sosyal dışlanma kavramının AB'de temel bir kavram ve Tony Blair'ın Yeni Emek Hükümeti'nde ise temel bir politik kavram haline geldiği görülmektedir. Özellikle bu yılların ortalarına gelindiğinde, AB'nin sosyal politikalar kapsamında, odağını “yoksulluk” kavramından çekerek “sosyal dışlanma” kavramına verdiği belirtilmektedir (Andersen et al., 1994; Burchardt vd., 1999; Cousins 1998; Rodgers vd., 1995; Silver, 1995). Küreselleşmeden kaynaklanan sorunlar çerçevesinde AB'de yaygın olarak kullanılan bu kavramın, değişen ekonomik ve sosyal yapı içinde, 1990'lı yılların sonu ve 2000'lerin başından itibaren sosyal koruma literatüründe hızlı ve etkili bir biçimde yerini aldığı ifade edilmektedir (Gökbayrak, 2005).

Bireysel düzeyde ise sosyal dışlanma kavramının 90'lı yıllarda sosyal psikoloji alanında ortaya çıktığı görülmektedir. Baumeister ve Tice'in (1990) anksiyete ve sosyal dışlanma başlıklı çalışmaları ile anksiyetenin temel nedenin sosyal dışlanma olduğu görülmekte ve sosyal dışlanmanın negatif psikolojik sonuçlara sebep olduğunu belirtilmektedir. Daha sonra Leary ve Baumeister (1995) ait olma ihtiyacının önemini ve tehdit eden durumları anlattığı çalışmalarında sosyal dışlanma kavramını ve sonuçlarını ele almaktadırlar. Öncül olarak kabul edilebilecek bu iki teorik çalışmadan sonra sosyal dışlanmanın, neden olabileceği sonuçlar bakımından özellikle 90'lı yılların sonundan itibaren sosyal psikoloji alanında ampirik (özellikle deneysel çalışmalarla) olarak sıklıkla çalışılmaya başlanan bir konu olduğu görülmektedir. Ancak pazarlama alanına bakıldığında, sosyal dışlanma kavramının yeni bir kavram olduğu ve yapılan çalışmaların son beş yılı kapsadığı belirtilebilir.

Takip eden bölümde sosyal dışlanmanın fizyolojik, psikolojik ve davranışsal sonuçları açıklanmaktadır.

1.1.3. Sosyal Dışlanmanın Sonuçları

Temel bir ihtiyaç olan ait olma ihtiyacını tehdit eden sosyal dışlanmanın sonuçlarını öğrenmek isteyen araştırmacılar, “Bireyler sosyal dışlanmaya nasıl tepki göstermektedirler?” sorusunun cevabını araştırmaktadırlar. Yapılan çalışmalar sosyal dışlanmanın bireyler üzerinde *fizyolojik*, *psikolojik* ve *davranışsal* sonuçlar yarattığını

göstermektedir. Takip eden bölümlerde söz konusu sonuçlar ayrı başlıklar altında incelenmektedir.

1.1.3.1. Fizyolojik Sonuçlar

Sosyal dışlanmanın bireyler üzerinde çeşitli fizyolojik etkiler yaratabileceği yapılan bazı çalışmalar tarafından desteklenmektedir. Örneğin, beyin görüntüleme çalışmalarında, Eisenberger vd. (2003) sosyal dışlanmanın sebep olduğu sosyal acının beyinde yarattığı etkinin, fiziksel acının yarattığı etki ile benzer olduğu hipotezini test etmektedirler. Çalışmalarının sonucu, beynin doğal bir alarm sistemi gibi davranan ve fiziksel acı duyulduğunda aktif olan anterior singulat korteksin sosyal dışlanma süresince, dışlanan bireylerde dışlanmayanlardakine kıyasla daha aktif olduğunu göstermektedir. Ayrıca, acı distressinin ve olumsuz etkisinin düzenlenmesine ya da azaltılmasına yardımcı olan sağ ventral prefrontal korteksin dışlanan bireylerde sosyal dışlanma süresince aktif olduğu saptanmaktadır. Bununla birlikte, Eisenberger ve Lieberman'ın (2004) reddedilmenin neden acı verdiği konusunda yaptıkları literatür incelemesi de fiziksel ve sosyal acının beyinde aynı bölgeyi (anterior singulat korteksi) aktive ettiğini desteklemektedir. MacDonald ve Leary (2005) de benzer bir çalışma ile sosyal dışlanmanın acı verici bir tecrübe olduğunu ve bunun da fiziksel ve sosyal acının aynı fizyolojik mekanizmaları paylaşmalarından kaynaklandığını tespit etmektedirler. Bunlara ek olarak DeWall ve Baumeister (2006) deneysel çalışmalarında sosyal dışlanmanın, bireylerin fiziksel ağrı eşiklerini ve ağrı toleranslarını artırdığını tespit etmektedirler.

Son olarak, Dickerson ve Kemeny (2004) (ayrıca bkz: Dickerson vd., 2004) stres etkenlerini araştıran 208 laboratuvar çalışmasını meta analiz yöntemi kullanarak incelemekte ve sosyal benliği tehdit eden durumların (örn: reddedilme, sosyal saygının, statünün ve kabulün tehdit edilmesi) vücuttaki kortizon hormonunun seviyesini arttırdığını saptamaktadırlar.¹

Özetle, yapılan çalışmalar sosyal dışlanmanın beynin fiziksel acıya duyarlı bölgelerini aktive etmek, ağrı eşiğini ve ağrı toleransını arttırmak ve kortizon hormonu salınımını

¹ Ancak Zöllner vd. (2010) kadınlar üzerinde yaptıkları deneysel çalışmalarında sosyal dışlanmanın, kadınların kortizon salınımları üzerinde etkisinin olmadığı sonucuna ulaşmışlardır.

etkilemek gibi fizyolojik etkileri olduğunu göstermektedir. Sıradaki bölümde ise sosyal dışlanmanın psikolojik sonuçları üzerinde durulmaktadır.

1.1.3.2. Psikolojik Sonuçlar

Yapılan çalışmalar sosyal dışlanmanın bireylerde negatif duygulara neden olduğunu göstermektedir. Baumeister and Tice'in (1990) "anksiyetenin sosyal dışlanma teorisi", anksiyetenin başlıca nedeninin önemli sosyal gruplardan algılanan sosyal dışlanma olduğunu ortaya koymaktadır. Bununla birlikte yazarlar sosyal dışlanmanın bireylerin yaşamdan aldığı tatmini, yaşamın anlamlılığını ve umudu azalttığını savunmaktadırlar. Ayrıca sosyal dışlanmanın kıskançlık, yalnızlık, depresyon, (Baumeister ve Leary, 1995; Leary, 1990), mutsuzluk ve suçluluk (Baumeister ve Leary, 1995) gibi negatif psikolojik etkilere de neden olduğu bulunmaktadır.

Sosyal dışlanmanın yukarıda bahsedilen çeşitli negatif psikolojik etkilere sebep olmasının nedeninin; dört temel ihtiyacı tehdit etmesinden kaynaklandığı düşünülmektedir. Williams'ın (1997) aforoz modeline göre tehdit edilen söz konusu ihtiyaçlar: *ait olma, özsaygı, kontrol ve var olmanın anlamı*. Williams'a göresosyal dışlanma bireyleri ait olma duygusundan yoksun bırakmaktadır. Sosyal dışlanma süresince, sosyal dışlanmanın hedefi olan birey ile irtibat aktif olarak geri çevrilmektedir. Dışlanan birey ile bir ilişki ya da bağ kurulmaktan kaçınılmasından dolayı bireyin ait olma duygusu zarar görmektedir.

Sosyal dışlanmanın tehdit ettiği bir diğer ihtiyaç ise özsaygı olarak kabul edilmektedir. Williams (1997) dışlanan bireylerin kendilerinin yanlış bir şey yaptığını düşünüp içsel olarak suçluluk duygusu geliştirdiklerini ve sosyal dışlanmayı bir tür cezalandırma olarak kabul ettikleri için özsaygılarının azaldığını belirtmektedir. Bu yaklaşım Leary vd.'nin (1995) sosyo-metre hipotezinden gelmektedir. Bu hipoteze göre; bir bireyin öz saygısı, o bireyin diğer bireyler tarafından ne derece dışlanıp sosyal dışlanmadığının içsel ve öznel bir işareti olarak kabul edilmektedir. Başka bir ifadeyle ait olma ihtiyacının tehdit edilmesi aynı zamanda özsaygının da tehdit edildiğinin bir göstergesi olmaktadır. Leary vd. (1995) çalışmalarında, kişisel nedenlere bağlı bir sosyal dışlanma söz konusu olduğunda, başka bir ifadeyle eğer birey bir gruptan kendi kişisel özellikleri yüzünden dışlandığını düşünüyor ise, bireyin özsaygısının azaldığı tespit edilmektedir.

Bunun yanında, kontrol ihtiyacı da sosyal dışlanma tarafından tehdit edilen diğer bir ihtiyaç olarak görülmektedir. Dışlanmanın hedefi olan bireyin, diğer birey ya da bireyler ile olan etkileşimi üzerindeki algıladığı kişisel kontrol düşmekte; ancak dışlayan kaynağın eş zamanlı olarak kontrol duygusu artmaktadır. Dışlayan birey etkileşimi istediği şekilde yönlendirdiği veya kontrol ettiği için sosyal dışlanmanın hedefi olan bireyin durum üstündeki kontrol duygusu zarar görmektedir. Bu nedenle sosyal dışlanma sonucu kontrol duygusu azalan bireyler, bu durumla başa çıkabilmek için çekinmeden dışlayan bireye karşı suçlayıcı ve saldırgan bir tutum içerisine girebilmektedirler. Bu şekilde kontrolü tekrar kazandıklarını ve karşı taraf ya da taraflar ile olan etkileşimde söz sahibi olduklarını gösterebilmektedirler.

Son olarak sosyal dışlanma insanların, sosyal bir birey olarak varlıklarını anlamsız olarak hissetmelerine neden olmaktadır. Sosyal dışlanma yok sayılma ve görmezden gelinme durumlarını kapsadığı için dışlanan hedef kendi varlığının önemli olmadığını hatta ortadan kaybolduğunu hissedebilmektedir. Bu durum Williams ve Zadro (2001) ve Williams (2007b) tarafından sosyal ölüm olarak nitelendirilmektedir. Ancak bu etkinin (her zaman) sosyal dışlanmanın diğer ihtiyaçlar üzerindeki etkisi kadar hızlı bir şekilde ortaya çıkmayabileceği düşünülmektedir (Williams, 1997; Williams ve Zadro, 2001).

Williams'ın (1997) aforoz modeli literatürde genel olarak kabul görmüş ve birçok araştırmacı tarafından (bknz: Bastian ve Haslam, 2010; Gonsalkorale ve Williams, 2007; Smith ve Williams, 2004; Sommer vd., 2001; Zadro vd., 2004; Zadro vd., 2005; Zadro vd., 2006) sosyal dışlanmanın söz konusu dört temel ihtiyaç üzerindeki etkisini araştırılmaktadır. Bu çalışmalarda dışlanan bireylerin, daha düşük aidiyet, özsaygı, kontrol ve var olmanın anlamı düzeyleri bildirdikleri tespit edilmiştir.

Sosyal dışlanmanın ait olma, özsaygı, kontrol ve var olmanın anlamı şeklindeki dört temel ihtiyacı tehdit etmesinin yanında, yarattığı bir diğer psikolojik etki ise öz düzenlemeyi (self-regulation) azaltmasıdır. “Bir bireyin tepkilerini kontrol etme ve değiştirme kapasitesi olarak tanımlanan öz düzenleme uyumsal ve sosyal olarak arzu edilen davranışlar göstermek için hayati bir mekanizmadır” (Baumeister vd., 2005, s. 590). Dolayısıyla, bu mekanizma olumsuz etkilendiğinde, çok sayıda sosyal olarak arzu edilmeyen davranış ortaya çıkabilmektedir. Baumeister vd. (2005) yaptıkları deneysel çalışmalarda sosyal dışlanmanın öz düzenlemeyi olumsuz etkilediğini ortaya koymaktadırlar.

Son olarak sosyal dışlanmanın öfke ve kırgınlık ile sonuçlanabileceği belirtilmektedir. Zadro vd. (2004) sosyal dışlanmanın öfke üzerindeki etkisini inceledikleri deneysel çalışmalarında dışlanan bireylerin bildirdikleri öfke düzeylerinin dışlanmayan bireyelerinkine kıyasla daha yüksek olduğunu saptamaktadırlar. Ayrıca dışlanan bireyeler kendilerini daha kırgın hissettiklerini belirtmektedirler.

Yukarıdaki açıklamalardan anlaşıldığı üzere sosyal dışlanmanın tıpkı fizyolojik işleyiş üzerindeki etkisi gibi psikolojik işleyiş üzerindeki etkisi de olumsuz olmaktadır. Peki, davranışsal etkileri için de aynı kanıya varmak mümkün müdür?

1.1.3.3. Davranışsal Sonuçlar

Önceki bölümlerde anlatıldığı üzere mevcut literatür, sosyal dışlanmanın bireyelerin fizyolojik ve psikolojik durumları üzerindeki etkisinin olumsuz olduğunu ortaya koymaktadır. Ancak sosyal dışlanmanın davranışsal etkilerine gelince durum farklılık göstermektedir. Bu alanla ilgili yapılan teorik ve ampirik çalışmalar sosyal dışlanmanın bireyelerin olumlu sosyal davranış göstermelerine ama aynı zamanda bireyelerin olumsuz sosyal davranışlarda bulunmalarına neden olabileceğini ortaya koymaktadır. İzleyen bölümlerde bireyelerin sosyal dışlanmaya karşı verdikleri olumlu ve olumsuz sosyal davranışsal tepkiler literatürdeki çalışmalar değerlendirilerek incelenmektedir.

1.1.3.3.1. Olumlu Sosyal Davranış Gösterme

Sosyal dışlanma kimi zaman bireyelerin olumlu sosyal davranış göstermelerine neden olabilmektedir. Sosyal dışlanma sonucu ilişki kurma, grup olarak çalışma, taklit etme ve grup çalışması için daha fazla çaba gösterme gibi çeşitli olumlu davranışlar ortaya çıkabilir.

Daha önce bahsedildiği üzere sosyal dışlanma bireyelerin ait olma ihtiyacını tehdit etmektedir. Sosyal dışlanma sonucu bu ihtiyacı zarar gören bireyin, tekrar bu ihtiyacı karşılamak için başkaları ile sosyal bağ kurma eğiliminde olabileceği düşünülmektedir (örn: Williams, 1997; Williams ve Nida, 2011; Williams ve Zadro, 2001). Maner vd. (2007) öğrenciler üzerinde yürüttükleri deneysel çalışmalarında, sosyal dışlanmanın kişilerarası ilişkiler kurma eğilimi üzerindeki etkisini incelemektedirler. Öğrenciler

üzerinde yaptıkları birinci deneylerinde bir grup öğrenciden sosyal olarak dışlandıklarını ya da reddedildiklerini hissettikleri, bir grup öğrenciden sosyal olarak kabul edildiklerini hissettikleri bir anılarını ve diğer gruptan da bir önceki gün neler yaptıkları ile ilgili bir yazı yazmaları istenmektedir. Sonrasında katılımcılara bir öğrenci hizmeti ile ilgili bir paragraf verilmekte ve onlara yeni arkadaşlar edinmek için bu hizmeti ne kadar kullanmak istedikleri sorulmaktadır. Sonuçlar dışlanmış hisseden bireylerin diğer iki gruba kıyasla, yeni arkadaşlar edinme isteklerinin daha fazla olduğu ve söz konusu öğrenci hizmetini yeni arkadaşlar edinmek için daha fazla kullanmak istediklerini göstermektedir. Yine öğrenciler üzerinde yaptıkları ikinci deneylerinde ise öğrencilerden bir kişilik testi doldurmaları istenmekte ve bu kişilik testi sonucunda öğrencilere gelecekteki durumları ile ilgili üç manipülatif sonuç verilmektedir: gelecekte yalnız kalma durumu, gelecekte sosyal kabul görme durumu ve gelecekte çeşitli kazalara maruz kalma durumu. Sonrasında öğrencilere bu deneyin çok kısa olduğu ve başka bir araştırmacı ile ek bir iş yapıp yapamayacakları sorulmaktadır. Ayrıca öğrencilere bu işi tek başına ya da başkalarıyla birlikte yapabilecekleri ve bu konuda seçimin kendilerine ait olduğu söylenmektedir. Gelecekte yalnız kalacakları konusunda geri bildirim verilen bireylerin başkalarıyla birlikte çalışma isteklerinin diğer iki gruba kıyasla daha yüksek olduğu görülmektedir.

Bunun yanında Lakin vd. (2008) sosyal dışlanmanın, yeni bir bağ kurmak için, bireylerin bilinçsiz olarak başkaları gibi davranmalarına neden olduğunu tespit etmektedirler. Birinci deneysel çalışmalarında, sosyal dışlanmayı manipüle etmek için bireylere bu tür çalışmalar için tasarlanmış olan ve çevrimiçi olarak oynanabilen Cyberball (Williams & Jarvis, 2006) oyununu oynatmaktadırlar. Katılımcı ve diğer üç kişinin bulunduğu bu oyunda oyuncular birbirlerine top atmaktadırlar. Dışlanan durumdaki bireye top oyunun başında birkaç kez atılırken, dışlanmayan durumdaki bireye top diğer oyuncularla eşit sayıda atılmaktadır. Ayrıca katılımcılar diğer oyuncuları da deneye katılan diğer katılımcılar olduklarını düşünmektedirler. Bu oyunu oynadıktan sonra katılımcılara fotoğraflar verilmekte ve birazdan yanlarına gelecek olan ve bu fotoğrafları daha önce görmemiş olan kişiye fotoğrafları betimlemeleri istenmektedir. Sonra araştırmacı odadan çıkmakta ve gizlice, katılımcının doğal hareketlerini görmek için video kaydı almaktadır. Daha sonra araştırmacı odaya yanında bir kadınla (yalancı denek) ile gelmekte ve bu kadın, katılımcı ile etkileşimi boyunca

ayağını sabit bir şekilde sallamaktadır. Bu aşamalar da videoya alınmaktadır. Sonuçlar, Cyberball oyunu süresince dışlanmış hissedilen bireylerin kadının ayak sallama hareketini bilinçsizce daha fazla taklit ettikleri görülmektedir. İkinci deneyde ise taklit etme davranışının seçici olup olmadığı incelenmektedir. Bu sefer Cyberball oyunu oynarken katılımcılar birlikte oynadıkları oyuncuların cinsiyetlerini bilerek oynamakta ve katılımcılar yalnız kadınlardan seçilmektedir. Sosyal dışlanma manipülasyonunda oyun iki şekilde oynatılmaktadır: katılımcı ve kadın oyuncular (iç grup durumu) ve katılımcı ve erkek oyuncular (dış grup durumu). Oyundan sonra katılımcıların dört temel ihtiyaç düzeyleri (ait olma, özsaygı, kontrol ve var olmanın anlamı) ve duygudurumları ölçülmektedir. Sosyal dışlanmama durumunda katılımcılar oyunu oynamamaktadırlar. Onlara sadece hayatlarının ne kadar anlamlı olduğu ve hayatlarının kontrolünü ne kadar ellerinde hissettikleri sorulmaktadır. Daha sonra katılımcılardan yine çeşitli fotoğrafları, yanlarına gelecek olan kişiye (yalancı denek) -bu sefer erkek (dış grup) ya da kadın (iç grup)- betimlemeleri istenmektedir. Yanlarına gelen yalancı denek, katılımcı fotoğrafı betimlerken, ayağını sabit bir şekilde sallamaktadır. Cyberball oyununda kadınlar tarafından dışlanan kadın katılımcı, yalancı denek kadın olduğu durumda onun ayak sallama hareketini yalancı denek erkek olduğu durumdan daha fazla taklit etmektedir. Cyberball oyununda erkekler tarafından dışlanan ya da dışlanmayan kontrol grubundaki katılımcılarda böyle bir fark tespit edilmemektedir. Ayrıca ait olma ihtiyacı, taklit davranışını katılımcının kadınlar tarafından dışlandığı ve yalancı deneğin de kadın olduğu durumda etkilemektedir. Diğer üç temel ihtiyacın (özsaygı, kontrol ve var olmanın anlamı) ve duygudurumun böyle bir etkisi tespit edilmemektedir. Bu çalışmada sosyal dışlanmanın bireylerde yakınlık kurma çabasına neden olarak, onların bilinçsizce taklit etme davranışı göstermelerine sebep olduğu saptanmaktadır. Taklitçi davranışın da duruma duyarlı olduğu sonucuna varılmaktadır.

Ayrıca Williams ve Sommer (1997) çalışmalarında sosyal dışlanmaya maruz kalan bireylerin, sosyal dışlanma sonrasında bir grup çalışmasına gösterdikleri katkıyı incelemektedirler. Yazarlar dışlanan bireylerin bunu telafi etmek amacıyla grup çalışması için daha çok ortaklaşa çalışacaklarını düşünmektedirler. Sosyal dışlanma manipülasyonu için top atma oyunu oynatılmakta ve katılımcılar bu oyun sonrasında kendilerini dışlayan ya da dışlamayanlar ile birlikte bir grup çalışması yapmaktadırlar. Sonuçlar dışlanan kadın katılımcıların grup için daha çok çalıştıklarını ancak

dışlanmayan kadın katılımcıların ne daha çok çalıştıklarını ne de kaydardıklarını; dışlanan ve dışlanmayan erkek katılımcıların ise kaydardıklarını göstermektedir. Ayrıca bu çalışma sosyal dışlanmaya karşı geliştirilen davranışların cinsiyete göre farklılık gösterebileceğini ortaya koymaktadır.

Özetle, yukarıdaki çalışmalar doğrultusunda, sosyal dışlanmanın bireylerin sosyal olarak olumlu davranışlar gösterme eğilimleri üzerinde etkisinin olduğu söylenebilir. Kişilerarası ilişkiler kurma, grup olarak çalışma, yakınlık davranışı gösterme (taklit etme) ve grup çalışması için daha fazla çaba gösterme eğilimleri sosyal dışlanmanın etkisinin olduğu olumlu davranışsal eğilimler olarak gösterilmektedir.

1.1.3.3.2. Olumsuz Sosyal Davranış Gösterme

Bireyler sosyal dışlanma karşısında farklı olumsuz davranışsal tepkiler gösterebilmektedirler. Bu tepkilerden biri sosyal dışlanma karşısında bireylerin saldırgan davranışlarda bulunmalarıdır. Warburton vd. (2006) öğrenciler üzerinde yaptıkları deneysel çalışmalarında sosyal dışlanmanın saldırgan davranışı arttırdığını ve kontrol duygusunun saldırgan davranışın düzeyini etkilediğini tespit etmektedirler: Ayrıca dışlanan bireylerin kontrolleri azaldıkça daha fazla saldırgan davranış gösterme eğiliminde oldukları görülmektedir. Saldırganlık ise katılımcıların, tanımadıkları bir kişiye, acı sos vermediğini ve kendi verdikleri bütün acı sosu tüketmesi gerektiğini bile bile, ne kadar acı sos verdikleri ile ölçülmektedir. Dışlanan katılımcıların dışlanmayan katılımcılara kıyasla daha fazla acı sos verdikleri tespit edilmekte; bununla birlikte kontrolü azalan dışlanan bireylerde acı sos verme oranının dört katına çıktığı görülmektedir. Yine deneysel bir çalışma ile Chow vd. (2008) sosyal dışlanmanın saldırgan davranışı arttırdığını; dışlanan katılımcıların kendilerini dışladıklarını düşündükleri katılımcılara daha lezzetsiz atıştırmalıklar vermeyi istediklerini tespit etmektedirler. Ayduk vd. (2008) reddedilme-saldırganlık ilişkisini araştırdıkları çalışmalarında reddedilen bireylerin kontrol grubundaki bireylere kıyasla daha saldırgan davrandıklarını; bunu da dışlayan katılımcıların acı sos (hot sauce) sevmediklerini bilmelerine rağmen onlara daha fazla acı sos vererek gösterdikleri sonucuna ulaşmaktadırlar. Reddedilme duyarlılığının yüksek olduğu bireylerde ise, bu saldırganlık düzeyinin daha da yükseldiğini saptamaktadırlar. Ancak böyle bir durum

reddedilme duyarlılığı düşük olan bireylerde gözlenmemektedir. Smith ve Williams (2004) ise cep telefonu üstünden SMS yoluyla iletişime geçtikleri yalancı denekler tarafından mesajlarına cevap bulamayan dışlanan bireylerin, daha provoke edici mesajlar (örn: “Nasıl oluyor da hiç kimse benimle mesajlaşmıyor?!!”, s. 297) yazdıklarını tespit etmektedirler.

Bununla birlikte sosyal dışlanma, bireylerin özellikle dışlayan bireyler hakkında daha olumsuz değerlendirmeler yapmalarına neden olmaktadır. Williams vd. (2002) yaptıkları deneysel çalışmalarında, sanal ortamdaki bir sohbet odasında gerçekleşen konuşma süresince dışlanan bireylerin, sohbet odasındaki diğer bireylerin daha az arkadaş canlısı, şefkatli, yaratıcı, içten ve daha sıkıcı, sahtekâr (dishonest), bencil ve duygusuz olduklarını belirttiği ve onlardan daha az hoşlandıklarını ifade ettiği görülmektedir. Bununla birlikte Williams ve Sommer (1997), dışlanan bazı katılımcıların kendilerini dışlayan yalancı deneklere, küçümseyici nitelikler atfettiklerini tespit etmektedirler. Dışlanan katılımcılara diğerlerinin neden kendilerini dışladıkları sorulduğunda, dışlayan katılımcıların kişiliklerine yönelik küçümseyici ithamlarda buldukları gözlemlenmektedir. (örn: onlar kibirli, onlar olgun değil, s. 701).

Twenge vd. (2001) öğrenciler üzerinde yaptıkları deneysel çalışmalarında ise, öğrencilerden kürtaj konusu ile ilgili yazmış oldukları yazıları değerlendirmiş olan diğer katılımcıyı, sözde psikoloji bölümündeki araştırma görevliliği pozisyonu başvurusu için 10 ifadeden oluşan 10’lu bir ölçek üzerinden değerlendirmelerini istemektedirler. Gelecekte yalnız kalacaklarına (dışlanacaklarına) inanan katılımcıların, yazdıkları yazıya olumsuz geri bildirim verdiğini düşündükleri birey hakkında daha düşük değerlendirme notu verdikleri görülmektedir. (toplam ortalama skor 10 ile 100 arasından 26). Gelecekte yalnız olmayacağına inanan katılımcılardan ve gelecekte talihsiz olaylar yaşayacaklarına inanan katılımcılardan oluşan her iki grubun da ortalama değerlendirme skorlarının 55 olduğu tespit edilmektedir.

Başka bir çalışmada ise, bir laboratuvar çalışması için oluşturulacak olan takıma en son sırada seçildiğine inanan katılımcıların ilk sırada seçildiğine inanan katılımcılara kıyasla, seçimleri yaptığını düşündükleri takım kaptanını daha az sevimli (likeable) ve zevkli (pleasant) olarak nitelendirdikleri görülmektedir. Ayrıca son sırada seçilenlerin, takım kaptanının liderlik becerilerini daha olumsuz değerlendirdiği ve kaptan ile

arkadaşlık kurma isteklerinin de daha düşük düzeyde olduğu tespit edilmektedir (Bourgeois ve Leary, 2001).

Yukarıda bahsedilen davranışsal sonuçlara ek olarak, sosyal dışlanma bireylerin yardım etme davranışını da olumsuz etkilemektedir. Twenge vd. (2007) sosyal dışlanmanın olumlu sosyal davranışa mı yoksa olumsuz sosyal davranışa mı neden olabileceğini araştırdıkları deneysel çalışmalarında, sosyal dışlanmanın yardım etme davranışı üzerindeki etkisini incelemektedirler. Birinci deneyde, manipülasyonlar ile gelecekte yalnız kalacağına inanan grubun ve kontrol gruplarının (gelecekte yalnız olmayacak olanlar, kötü talih yaşayacaklar, geri bildirim almayan grup) yardım etme davranışlarında fark olup olmayacağı gözlemlenmektedir. Manipülasyondan sonra katılımcıların her birine çeyreklik olarak toplamda 2 dolar verilerek onlara laboratuvarın Öğrenci Acil Durum Ödeneği için para topladığını söylemektedirler. Her öğrencinin bağışladığı para yardım etme düzeyi olarak kabul edilmektedir. Sonuçlara göre, gelecekte yalnız kalacaklarına inanan katılımcıların yalnızca %37'si bağış yaparken, diğer gruptaki katılımcıların %100'ünün az da olsa bir miktar bağış yaptıkları tespit edilmektedir. İkinci deneyde ise sosyal dışlanma bir grup tarafından kabul edilme/reddedilme durumları ile manipüle edilmektedir. Oluşturulan gruptan birine dâhil edilmediğine inanan katılımcıların, bu deneysel çalışmadan sonra yapılacak olan deneysel çalışmalarda gönüllü olarak yer almaya daha isteksiz oldukları görülmektedir. Bir grup tarafından seçildiğine inanan katılımcıların %90'ının sonraki deneylerin en az birinde gönüllü olarak katılmayı istediği, bu oranın bir grup tarafından seçildiğine inanmayan katılımcılarda yalnızca %20 olduğu tespit edilmektedir. Üçüncü deneyde ise ufak bir aksilik yaşayan birine yardım etme davranışı incelenmektedir. Manipülasyon ile gelecekte yalnız kalacağına inandırılan katılımcıların, elinden 20 kalem olduğu bir kalemligi düşüren araştırmacıya yardım etmekte daha isteksiz davrandıkları görülmektedir. Bu gruptaki katılımcıların yalnızca %15'i yere düşen kalemleri toplamakta araştırmacıya yardım etmekten, diğer gruptaki katılımcılarda bu oranın %64 olduğu bulunmaktadır.

Özetle yukarıdaki çalışmalar sosyal dışlanmanın saldırganlığa, dışlayan bireyler hakkında daha olumsuz değerlendirmelerde bulunmaya ve yardım etme davranışında azalmaya neden olduğunu ortaya koymaktadır.

Takip eden bölümde, sosyal dışlanmanın neden olabileceği etik olmayan tüketici davranışı kavramı ele alınmaktadır.

1.2. ETİK OLMAYAN TÜKETİCİ DAVRANIŞI

Bu bölümde öncelikle etik olmayan tüketici davranışı tanımı verilmekte, daha sonra tüketicilerin etik davranış gösterip göstermeme kararını nasıl aldığını inceleyen etik karar verme modellerine yer verilmektedir.

1.2.1. Etik Olmayan Tüketici Davranışı Tanımı

Etik olmayan tüketici davranışını ele almadan önce etik kavramının tanımlanmasının faydalı olacağı düşünülmektedir. Genel anlamda, etik herhangi bir durum içerisinde olan taraflar arasındaki davranışların doğru olması ile ilgili bir kavramdır (Runes, 1964). Barry'e (1979) göre etik neyin iyi ya da kötü, neyin doğru ya da yanlış olduğunu ve dolayısıyla bizim neyi yapıp yapmamamız gerektiğini belirtmektedir. Dolayısıyla etik davranış kurallara uygun olan ve hiçbir şeye zarar vermeyen davranıştır (Caza vd., 2004). Güvenilir olmak ve başkalarına zarar vermemek (Ferrell and Gresham, 1985; Hansen, 1992; Hunt and Vitell, 1986) etik davranışlara örnek gösterilebilir. Öte yandan etik olmayan davranış ise yasal olmayan ya da bir topluluk için ahlaki olarak kabul edilmeyen (Jones, 1991) ve başkalarına zararı dokunan davranış (Beu ve Buckley, 2001; Caza vd., 2004) olarak kabul edilmektedir.

Tüketici davranışı ve tüketici bakış açısı ile ele alındığında, etik kavramının tüketici olarak gerçekleştirilen belirli eylemlerin doğruluğu ya da yanlışlığı olarak tanımlandığı görülmektedir. Olası bir tüketici eyleminin yanlışlığı ya da doğruluğu ise tüketiciler tarafından derecelendirilerek (örn: kesinlikle doğrudan kesinlikle yanlışa kadar) belirlenmektedir (Fullerton vd., 1996). Dolayısıyla bir tüketici eyleminin etik olup olmaması o eylemin ne kadar doğru ya da yanlış olarak kabul edildiğiyle ilgilidir. Buradan yola çıkarak etik olmayan tüketici davranışı, yapılması yanlış olarak kabul edilen tüketici davranışıdır.

Daha spesifik olarak, etik olmayan tüketici davranışı Mitchell vd. (2009, s. 396) tarafından “firmaların ya da diğer tüketicilerin para ya da itibar kaybetmelerine sebep olan doğrudan ya da dolaylı tüketici eylemleri” olarak tanımlanmaktadır. Bu açıdan değerlendirildiğinde etik olmayan tüketici davranışı sosyal açıdan olumsuz sonuçlara neden olan davranışlar olarak değerlendirilebilir.

Peki, tüketiciler etik davranıp davranmama kararını nasıl vermektedirler? Takip eden bölümde etik karar verme süreci ve bu süreci açıklayan ilgili modellere yer verilmektedir.

1.2.2. Etik Karar Verme Süreci

Bireylerin etik karar verme süreci literatürde çeşitli modeller ile açıklanmaya çalışılmaktadır. Bu bölümde Rest (1986), Trevino (1986), Ferrell ve Gresham (1985), Hunt ve Vitell (1986), Dubinsky ve Loken (1989) ve Jones (1991) tarafından önerilen modeller açıklanmaktadır.

Rest (1986) dört aşamadan oluşan etik karar verme ve davranış modeli önermektedir. Bu modelde göre etik karar verme ve davranış dört aşamada ortaya çıkmaktadır: 1. Bireyin etik hadisenin farkına varması, 2. Etik bir yargıya varması, 3. Niyeti konusunda karar vermesi ve 4. Davranışı göstermesi aşamaları yer almaktadır. Bu model etik ikilemlerin, başka bir ifadeyle neyin etik olarak yanlış ya da doğru olduğu ikilemlerinin, belirsiz olduklarını ve bireylerin çoğunun etik ikilemlerin var olduklarının farkında olmadıklarını belirtmektedir. Örneğin yasal bir otoriteden gelen talep ya da emir olduğunda, bireyler bunu kendilerinin yapıp yapmama konusunda tercihlerinin olduğu bir durum olarak düşünmedikleri için (Kelman ve Hamilton, 1989) etik bir ikileme düşmedikleri gibi karar verme durumunda bile olduklarını algılayamamaktadırlar (Pillutla ve Thau, 2009). Bununla birlikte etik farkındalığın bireyin karar verme sürecindeki bilişsel çabası ile de ilişkilendirildiği görülmektedir. Bu bilişsel çabanın ise bireyin karar vereceği konuya olan ilgisi ve konuya ilişkin hesap verme zorunluluğu gibi durumsal faktörlere bağlı olduğu belirtilmektedir (Street vd., 2001). Birey kendini söz konusu etik hadise ile ne kadar ilgili ve ne kadar sorumlu hissetmekteyse, karar verme sürecinde o kadar bilişsel bir çaba göstermektedir.

Bireyin etik bir yargıya varma aşamasında ise Kohlberg'in (1969) bilişsel ahlaki gelişimi belirleyici bir rol oynamaktadır. Örneğin Rest'e (1986) göre ahlaki gelişimi yüksek olan bireylerde rüşvet verme eylemini etik olmayan bir eylem olarak yargılama eğilimi daha fazla olmaktadır. Bunun nedeninin ise ahlaki gelişimi yüksek olan bireylerin diğerlerinin beklentilerinden çok evrensel prensiplere güvenmeleri olduğu savunulmaktadır.

Etik yargıya varılmasından sonraki aşama bireyin niyeti konusunda karar verme aşamasıdır. Burada dikkat edilmesi gereken nokta ise bireyin niyetinin vardığı etik yargı ile paralellik göstermek zorunda olmamasıdır. Örneğin birey eylemin etik olmadığı yargısına varmış olmasına rağmen yine de eylemi gerçekleştirmeye karar vermiş olabilir çünkü başka bir neden ya da faktör (örn: ihtiyaç) bu eylemi gerçekleştirme kararında haklı bir gerekçe olabilir ve etik kaygılardan daha önemli hale gelerek bireyin niyetini etkileyebilir (Pillutla ve Thau, 2009). Bu durum niyet-davranış bağlantısında da görülmektedir. Her niyet aynı şekliyle davranışa dönüşmeyebilir.

Rest'in modeline benzer bir yaklaşım ile Trevino (1986) örgütlerde etkileşimci etik karar verme modelini geliştirmiştir. Bu modelde kişi-durum etkileşimi ele alınmaktadır. Trevino'ya (1986) göre etik karar verme süreci yine etik ikilemin varlığı ile başlamakta ve bilişsel süreç ile devam etmektedir. Bu bilişsel süreçte birey yine ahlaki yargılamalar yapmaktadır. Bu yargılamaları yaparken yine Kohlberg'in (1969) bilişsel ahlaki gelişim modeli etkili hale gelmektedir. Bireyler ahlaki gelişim düzeylerine göre (geleneksellik öncesi düzey, geleneksellik düzeyi ve ilkeli olma düzeyi) ahlaki bir yargıya varmaktadır. Bu yargıların ise etik ya da etik olmayan davranışa dönüşmesinde bireysel ve durumsal faktörlerin aracı etkisi görülmektedir. Modelin kişi-durum etkileşimi bu aşamada gerçekleşmektedir. Trevino'ya (1986) göre birey etik bir yargıya varduktan sonra etik ya da etik olmayan davranış göstermesi üç bireysel faktörden etkilenmektedir; ego gücü, alan bağımlılığı ve kontrol odağı.

Ego gücü bireyin kendi kanaatlerine göre davranma ve öz düzenleme becerileriyle bağlantılıdır. Buna göre, ego gücü yüksek olan bireyler kendi kanaatlerine göre davranma eğilimi göstereceğinden, bu bireylerin ahlaki bilişsellik/ahlaki eylem ilişkisi açısından daha tutarlı olmaları beklenmektedir. Başka bir ifadeyle ego gücü yüksek olan bireyler neyin doğru olduğu kanaatindelerse büyük olasılıkla onu yapmaktadırlar. Alan bağımlılığı ise belirsiz bir durumda, bu muğlaklığı ortadan kaldırmak için dışarıdan

gelen bilgileri kullanma düzeyini ifade etmektedir (Witkin ve Goodenough, 1977). Buna göre, alan bağımlılığı olan bireylerin davranışlarını yönlendirmede, sosyal kaynaklardan gelen bilgiyi daha fazla kullanma eğilimi gösterdikleri düşünülmektedir. Alan bağımsızlığı olan bireylerde ise özerk olarak davranma ya da bağımsız karar verme olasılığının daha yüksek olduğu kabul edilmektedir. Etik yargı ve etik davranma ilişkisi üzerinde etkisi olan diğer bir bireysel faktörün de Rotter'in (1966) kontrol odağı olduğu görülmektedir. İçsel ve dışsal kontrol olarak iki boyutta incelenen kontrol odağı bir bireyin olaylar üzerinde ne kadar kontrolünün olduğunu ifade etmektedir. İçsel kontrole sahip bireyler çıktılarını kendi çabasının bir sonucu olarak görürken, dışsal kontrole sahip bireyler olayların kontrol dışında geliştiğine inanmakta ve çıktılarını şansa ve kadere bağlamaktadırlar. Dolayısıyla dışsal kontrole sahip bireylerin etik ya da etik olmayan davranışlarının sonuçlarının sorumluluğunu içsel kontrole sahip bireylere kıyasla daha az alma eğiliminde olduğu düşünülmektedir. Bu bağlamda, içsel kontrole sahip bireylerin ahlaki yargıları ile ahlaki eylemleri arasında daha fazla tutarlılık beklenmektedir.

Bireysel faktörlerin yanı sıra Trevino'ya (1986) göre ahlaki yargı ve etik davranış ya da etik olmayan davranış gösterme ilişkisi üstünde durumsal faktörlerin de etkisi olmaktadır. Bu durumsal faktörler Trevino'nun (1986) örgütlerde etkileşimci etik karar verme modelinde mevcut iş ortamı, örgütsel kültür ve işin niteliği olarak karşımıza çıkmaktadır.

Ferrell ve Gresham (1985) pazarlamada etik karar verme sürecini ele alan bir model önermektedir. Bu model pazarlama örgütlerindeki etik karar verme sürecini ele almaktadır. Bu modele göre etik hadise ya da ikilem sosyal ve kültürel çevreden ortaya çıkmaktadır. Bireyin söz konusu etik hadise (örn: rüşvet, araştırma verisini saptırmak, ihaleye fesat karıştırmak) ile ilgili kararı bireysel faktörlerden (bilgi, değer, tutum, niyet) ve örgütsel faktörlerden (önemli başkaları ve fırsat) etkilenmektedir. Bireyin konu ile ilgili bilgisi ve kendi değerleri, içinde bulunduğu etik hadiseye ilişkin tutumunu belirlemekte ve bu tutum da etik davranıp davranmama niyetine etki etmektedir. Bu niyet de bireyin aldığı nihai kararı belirleyici bir rol oynamaktadır.

Bu modele göre ayrıca örgütsel faktörler de bireyin etik hadise ile ilgili verdiği kararı etkilemektedir. Bu faktörlerden biri önemli diğerleridir (significant others). Bu faktör iki boyuttan oluşmaktadır: Farksal bağlantı teorisi (differential association theory) ve rol

set teori. Farksal bağlantı teorisine (Sutherland ve Cressey, 1970) göre etik ya da etik olmayan davranış, bireye yakın olan kişisel grupların ve rol setlerinin bir parçası olan bireyler ile etkileşim sürecinde öğrenilmektedir. Bu öğrenme sürecinin etik olmayan davranış ile sonuçlanması, etik olmayan davranış kalıplarına sahip bireyler ve etik davranış kalıplarına sahip bireyler ile ilişki kurma oranına bağlıdır. Birey ne kadar çok etik kalıplara sahip diğerleri ile ilişki halinde ise etik davranış gösterme olasılığı o kadar artmaktadır. Önemli diğerlerini açıklayan diğer bir teori olan rol teori (Merton 1957) ise bireylerin bir örgütte belirli bir sosyal statüye sahip oldukları için, içinde yer aldıkları tamamlayıcı rol ilişkilerinin bireylerin davranışlarını tahmin etmekte önemli bir rol oynadığını belirtmektedir. Özellikle birey ve diğer bireyler arasındaki mesafe ne kadar yakınsa, bireyin etik ya da etik olmayan davranış gösterme eğilimi söz konusu bireyler tarafından o kadar etkilenmektedir. Bir örnek ile açıklamak gerekirse; pazarlama departmanında çalışan bir bireyin etik ya da etik olmayan davranış göstermesi üzerinde pazarlama departmanında çalışan bireylerin etkisi finans departmanında çalışan bireylerin etkisinden daha fazla olabilir. Bununla birlikte diğer kişilerin birey üzerinde sahip olduğu yasal otorite de bireyin davranışları üzerinde etkiye sahiptir. Bu bağlamda, bireyin etik ya da etik olmayan davranışı üzerinde, otorite konumundakilerin etkisi bireyle aynı konumda olanların etkisinden daha yüksek olmaktadır.

Önemli diğerleri boyutunun yanında etik ya da etik olmayan davranış gösterme kararını etkileyen diğer bir örgütsel faktör ise fırsattır. Fırsat bir örgütteki profesyonel kodlar, kurumsal politika ve ödül/ceza boyutlarından oluşmaktadır. Örneğin etik olmayan davranışları cezalandırıcı bir yapının olmaması o örgütteki bireyler için etik olmayan davranış gösterebilme fırsatı yaratabilmektedir. Bununla birlikte etik kodlar ve örgütün etik ile ilgili kurumsal politikası da bireylerin etik davranıp davranmamalarını belirlemektedir. Etik standartların bulunduğu örgütlerde bireylerin inançlarının daha etik olduğu tespit edilmektedir (Weaver ve Ferrell, 1977).

Pazarlama alanında etik karar verme sürecini ele alan diğer bir model ise Hunt ve Vitell'in (1986) modelidir. Pazarlama etiği genel teorisi kapsamında oluşturulan bu model, bir bireyin etik bir hadise olarak algıladığı bir konu ile ilgili karar verme sürecini açıklamaktadır. Bireyin durumu etik bir hadise olarak algılaması modele göre kültürel, endüstriyel, örgütsel çevre ve bireysel tecrübeler ile şekillenmektedir. Birey bu faktörler çerçevesinde bir durumu etik bir hadise olarak algılayıp algılamama kararını

vermektedir. Birey konuyu etik bir hadise olarak algıladıktan sonraki aşama bireyin bu etik hadiseyi çözümleyebilmesi için olası alternatiflerin ve eylemlerin farkına varmasıdır. Birey zihnindeki olası tüm alternatiflerin farkına varduktan sonra bu alternatiflerin değerlendirmesini yapmaktadır. Bu değerlendirme ise iki türlü gerçekleşmektedir: deontolojik ve teleolojik. Deontolojik değerlendirmede birey her bir alternatif tarafından kastedilen davranışın özünde olan doğruluğu ya da yanlışlığı değerlendirmektedir. Bu süreçte birey davranışları, daha önceden belirlenmiş deontolojik normlar (kişisel değerler ya da davranış kuralları) açısından karşılaştırmaktadır. Söz konusu deontolojik normlar bireyin dürüstlük, hırsızlık, aldatma ve insanlara adil davranmak gibi durumlarla ilgili genel inancından yanıltıcı reklam, ürün güvenliği, satış komisyonu, verinin güvenilirliği gibi herhangi bir konuya özel inancına kadarki bir aralığı kapsayabilmektedir.

Teleolojik değerlendirme ise dört boyuttan oluşmaktadır: 1. Her bir alternatifin farklı paydaşlar için algılanan sonuçları, 2. Her bir sonucun her bir paydaş için ortaya çıkma olasılığı, 3. Her bir sonucun arzu edilebilir olması ya da olmaması, 4. Her bir paydaşın önemi. Birey bu dört boyut kapsamında etik hadisenin sonucunu değerlendirecek ve sonucun her bir boyutla ilgili göreceli iyiliği ya da kötülüğüne olan inancına göre bir çıkarımda bulunacaktır. Birey hem deontolojik ve teleolojik değerlendirmelerin bir fonksiyonu olarak kendi etik yargısını oluşturacaktır. Bazı bireyler bazı durumlarda tamamen deontolojik olarak her bir alternatifin sonuçlarını görmezden gelerek karar verebilecek ya da bazı durumlarda tamamen teleolojik olarak deontolojik kuralları görmezden gelerek karar verebilecektir. Ancak bu durumun görülme olasılığının çok düşük olduğu kabul edilmektedir. Dolayısıyla bir birey etik bir yargıya varırken duruma göre daha fazla deontolojik ya da daha fazla teleolojik yaklaşım gösterebilmektedir.

Modelin bundan sonraki aşaması tüketici davranışındaki “tutum-niyet-davranış” arasındaki bağa ilişkin genel teorilere (örn: Engel vd., 1978; Howard and Sheth, 1969) ve Fishbein ve Ajzen’in (1977) inanç, tutum, niyet ve davranış modeline dayanmaktadır. Başka bir ifadeyle yukarıdaki değerlendirmeler sonucu varılan etik yargının (ya da tutumun) önce etik davranıp davranmama niyetini ve bu niyetin de etik davranış gösterip göstermeme durumunu etkilediği kabul edilmektedir.

Pazarlamadaki etik karar verme sürecini açıklayan diğer bir model ise Dubinsky ve Loken’in (1989) etik karar verme modelidir. Model temel olarak Fishbein ve Ajzen’in

(1977) gerekçeli eylem teorisine (theory of reasoned action) dayanmaktadır. Model inanç-tutum-niyet-davranış ilişkisini temel almaktadır. Bireyin etik/etik olmayan davranışın belirli çıktılarının olacağına ve bu çıktılardan iyiliği ya da kötülüğüne olan inancı, bireyin söz konusu davranış ile ilgili tutumunu etkilemektedir. Bununla birlikte bireyin söz konusu davranışı gösterip göstermemesi gerektiği konusundaki normatif inanç ve bireyin bu inanca uyup uymama arzusu/motivasyonu, söz konusu davranış ile ilgili bireyin öznel normunu (bireyin önemli diğerlerinin kendisinin etik/etik olmayan davranışı gösterip göstermesi konusundaki inancı) etkilemektedir. Bireyin etik/etik olmayan davranış ile ilgili tutumu ve öznel normu da bireyin etik/etik olmayan davranış gösterme niyetini ve söz konusu niyet de bireyin davranışını belirlemektedir.

Tüm bu modellere ek olarak Jones (1991) yukarıda bahsedilen Rest'in (1986) dört bileşenli modelini temel alarak yeni bir etik karar verme modeli oluşturmuştur. Jones'a göre Rest'in modelindeki her bir aşama ahlaki hadisenin özelliğinden (ahlaki yoğunluğu) etkilenmektedir. Bireyin sırasıyla etik hadisenin farkına varması, etik bir yargıya varması, niyeti konusunda karar vermesi ve davranışı göstermesi aşamalarının hepsi karara konu olan hadisenin ahlaki yoğunluğuna göre belirlenmektedir. Ahlaki yoğunluk kavramı ise karar verilecek konu ile ilgili ahlaki zorunluluğun derecesini ifade etmektedir. Kavram altı boyuttan oluşmaktadır: sonuçların büyüklüğü, toplumsal mutabakat, etkinin olasılığı, zamansal ivedilik, yakınlık, etkinin yoğunluğu.

Sonuçların büyüklüğü ahlaki eylemin yarar görenlere (ya da zarar görenlere) verdiği yararın (ya da zararın) toplamını ifade etmektedir. Örneğin 500 kişinin işini kaybetmesine neden olan bir eylem 15 kişinin işini kaybetmesine neden olan bir eylemden daha büyük sonuçları olan bir eylem olarak kabul edilmektedir. Toplumsal mutabakat ise bir eylemin kötü (ya da iyi) olduğuna dair varılan toplumsal uzlaşmanın derecesi olarak tanımlanmaktadır. Örneğin marketten bir şişe meyve suyunu, parasını ödmeden içmenin kötü bir eylem olduğu üzerindeki uzlaşma derecesi, meyvelerin tadına bakıp hiç satın almamanın kötü bir eylem olduğu üzerindeki uzlaşma derecesinden daha büyük olarak kabul edilebilir. Etkinin olasılığı boyutu ise söz konusu eylemin fiilen gerçekleşme ve zarar verme (yarar sağlama) ihtimalinin ortak fonksiyonudur. Örneğin düşük hızda seyir halindeyken kayma riskine sahip olan bir tekerlek üretmek, yalnızca ıslak zeminde ve yüksek hızda seyir halindeyken kayma riskine sahip bir tekerlek üretmekten daha fazla zarar verme ihtimali olan bir durumdur.

Zamansal ivedilik ise eylemin gerçekleşme ve eylemin sonuçlarının açığa çıkması arasındaki geçen süreyi işaret etmektedir. Örneğin kimyasal madde içerikli A parfümün vücutla temasından hemen sonra reaksiyona neden olması ve B parfümün birkaç hafta sonra benzer reaksiyona neden olması A parfümün daha yüksek zamansal ivediliğe sahip olduğunu göstermektedir. Yakınlık ise eylemi gerçekleştiren kişinin eylem sonucu zarar görenlere (ya da fayda elde edenlere) karşı hissettiği yakınlık (sosyal, kültürel, psikolojik ya da fiziksel) duygusunu ifade etmektedir. Örneğin, Türk halkının Türkiye pazarına sürülen sahte alkolden zarar görebilecek insanlara hissettiği yakınlık, Yunanistan pazarına sürülen sahte alkolden zarar görebilecek insanlara hissettiği yakınlıktan daha yüksek olabilir. Etkinin yoğunluğu ise aynı büyüklükteki bir eylemden etkilenen insan sayısının ters fonksiyonudur. Örneğin bir bankadaki hırsızlık olayından 10 kişinin kişi başı 10000 TL kaybetmesi 1000 kişinin kişi başı 10 TL kaybetmesinden daha yoğun bir etkiye sahiptir.

Yukarıda açıklanan etik karar verme modelleri Rest'in (1986) modeli temel alınarak oluşturulmuştur. Bu çalışmada da Rest'in (1986) etik karar verme modeli temel alınmakta ve bu model üzerinden sosyal dışlanmanın etik olmayan tüketici davranışı üzerindeki etkisi değerlendirilmektedir. Takip eden bölümde sosyal dışlanma ve etik olmayan tüketici davranışı ilişkisi incelenmekte ve çalışmanın hipotezlerine yer verilmektedir.

BÖLÜM 2: HİPOTEZ VE MODELLER

Bu bölümde çalışmanın temel aldığı kavramlar arasındaki ilişkiler ilgili teoriler ve modeller kapsamında açıklanmaktadır. Bu bağlamda, sosyal dışlanma ve etik olmayan tüketici davranışı ve yakınlık kurma amaçlı etik olmayan tüketici davranışı gösterme ilişkisi ele alınmakta ve bu ilişkilere aracılık edebileceği düşünülen dört temel ihtiyaç (ait olma, özsaygı, kontrol ve var olmanın anlamı) ilgili teoriler ve modeller açısından incelenmektedir. Bu kapsamda, çalışmanın hipotezleri ve bu hipotezler kapsamında oluşturulan modeller bu bölümde verilmektedir.

2.1. SOSYAL DIŞLANMA VE ETİK OLMAYAN TÜKETİCİ DAVRANIŞI GÖSTERME İLİŞKİSİ

Daha önce belirtildiği üzere sosyal dışlanma bireyler üzerinde olumsuz etkilere neden olmaktadır. Örneğin sosyal dışlanmaya maruz kalan bireylerde fiziksel ve ruhsal bozukluklar görülme olasılığı artmakta, intihar etme ve suça başvurma eğilimi yükselmektedir (Baumeister ve Leary, 1995). Bununla birlikte dışlanan birey dışlayan birey ya da bireylere karşı saldırgan davranış gösterebilmekte ve bunu da dışlayan bireylerin acı sos sevmediklerini bilmelerine rağmen onlara daha fazla acı sos vererek göstermektedirler (Ayduk vd., 2008; Warburton vd., 2006). Ayrıca dışlanan bireyler dışlayan kaynak ya da kaynaklara karşı daha provoke edici davranma (Smith ve Williams, 2004), kişilikleri hakkında olumsuz değerlendirmeler yapma (Bourgeois ve Leary, 2001; Williams, vd., 2002), onları küçümseyici ithamlarda bulunma (Williams ve Sommer, 1997) ve sözde iş başvuruları için daha düşük değerlendirme notu verme (Twenge, vd., 2001) eğiliminde bulunmaktadırlar. Bu sonuçlar dışlanan bireylerin dışlayan birey ya da bireylere karşı düşmanca bir yaklaşımda bulduklarını göstermektedir (Pillutla ve Thau, 2009).

Sosyal dışlanmaya maruz kalan bireyler dışlayan kaynak ya da kaynaklara düşmanca bir tutum içerisine girmenin yanı sıra kendileri için de olumsuz sonuçlar doğurabilecek davranışlarda bulunma eğilimi içerisine girebilmektedirler. Twenge vd. (2002) dışlanan bireylerin kendilerine zarar verebilecek riskler alma, daha fazla kaytarma davranışı gösterme ve daha sağlıksız yiyecekler seçme eğiliminde olduklarını tespit etmişlerdir.

Baumeister vd. (2005) sosyal dışlanmanın öz düzenlemeyi azalttığını ve bunun da bireylerde Twenge vd.'nin (2002) çalışmalarında tespit edilen davranışlar gibi sosyal açıdan arzu edilmeyen davranışlar olarak ortaya çıktığını belirtmektedirler.

Yukarıdakilere ek olarak sosyal dışlanan bireylerin içinde buldukları durumun gerektirdiği normatif beklentilerle çok az ilgilendikleri görülmektedir. Başka bir ifadeyle dışlanan birey olması gereken davranışı göstermek konusundaki hassasiyetini kaybedebilmektedir. Örneğin dışlanan bireyin dışlayan bireylere karşı saldırgan bir tutum içerisine girdiği ve hatta masum birine karşı daha da fazla saldırganlaşabilecekleri görülmektedir (Twenge vd., 2001). Bununla birlikte dışlanan bireyler daha az bağış yapma eğilimi göstermekte, bir çalışmaya gönüllü katılmak konusunda daha az istekli olmakta ve aksilik yaşayan birine daha az yardım etme eğilimi göstermektedirler (Twenge vd., 2007).

Özetle sosyal dışlanma dışlayan birey ya da bireylere hatta masum insanlara karşı gösterilen saldırganlığa, olumsuz sonuçlara neden olabilecek şekilde risk almaya (risk toleransının artmasına), normatif beklentileri görmezden gelmeye ve öz düzenlemeyi kaybetmeye neden olmaktadır (Pillutla ve Thau, 2009).

Bu noktalardan hareketle sosyal dışlanmanın etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimini de artırabileceği aşağıda tartışılan şekilde öne sürülebilir.

Bir önceki bölümde ele alınan etik karar verme modellerinden Rest'in (1986) modeli tekrar ele alınacak olursa, bir bireyin etik karar verme sürecinin 4 aşamadan oluştuğu görülür. Bu aşamalar: 1. Bireyin etik hadisenin farkına varması, 2. Etik bir yargıya varması, 3. Niyeti konusunda karar vermesi ve 4. Davranışı göstermesidir. Bireyin etik karar verme süreci etik hadiseyi fark etmesi ile başlamaktadır. Birey öncelikle karar vermesi gereken konunun içinde etik bir ikilemin olduğunu algılamak durumundadır. Bir durumun etik bir hadise olarak algılanıp algılanmaması ise çeşitli faktörlerden etkilenmektedir. Örneğin otorite konumundaki bir bireyden gelen talep ya da emir karşısında birey herhangi bir etik ikileme düşmeden etik karar verme sürecinin diğer aşamalarını atlayarak doğrudan eylemi gerçekleştirme aşamasına geçebilmektedir (Kelman ve Hamilton, 1989). Ayrıca bireyin etik hadisenin farkına varmasında bireyin konuyla alakalı hesap verme zorunluluğu ve konunun içinde ne kadar yer aldığı da etkili olmaktadır (Street vd., 2001). Bireyin sonuçlar ile ilgili sorumluluğu ne kadar yüksekse

o konunun etik bir hadise olup olmadığını algılamaya yönelik gösterdiği bilişsel çaba da o kadar yüksek olmaktadır.

Birey konunun etik bir hadise olduğunu fark ettikten sonra etik bir yargıya varmak durumundadır. Söz konusu etik yargıyı etkileyen faktörlerden biri bireyin ahlaki gelişim düzeyidir (Kohlberg, 1969). Birey, ahlaki gelişim düzeyi arttıkça, etik bir yargıya varma konusunda daha az esneklik göstermektedir çünkü ahlaki gelişim düzeyi yüksek olan bireyler başkalarının beklentilerinden ziyade evrensel prensiplere göre hareket etme eğiliminde olmaktadır.

Bununla birlikte bir önceki bölümde bahsedildiği üzere o eylemin ahlaki yoğunluğu da etik yargıya varma aşamasını etkilemektedir (Jones, 1991). Bir eylemin ahlaki yoğunluğu ne kadar yüksekse, söz konusu eylemin etik ya da etik olmayan bir eylem olduğu konusunda yargıya varmak kolaylaşmaktadır. Örneğin bin kişiye zarar veren bir eylemi etik olmayan bir eylem olarak yargılamak, iki kişiye zarar veren bir eylemi etik olmayan bir eylem olarak yargılamaktan daha kolaydır.

Birey bir eylemin etik olup olmadığı ya da ne kadar etik olup olmadığı konusunda yargıya varduktan sonra birey niyeti konusunda karar vermelidir. Bu niyet etik yargı ile paralellik göstermek zorunda değildir. Birey bir eylemi etik olarak görmese de yine de gerçekleştirme niyeti gösterebilir çünkü eylemi gerçekleştirme kararında kendine göre haklı bir gerekçesi olabilir (Pillutla ve Thau, 2009). Bu durum bir sonraki davranış aşaması için de gereklidir. Birey bazı durumlarda niyetine uygun olarak davranabilmekte, bazen de niyetine uygun olarak davranamayabilmektedir.

Daha önce bahsedildiği üzere etik olmayan tüketici davranışı, yapılması yanlış olarak kabul edilen tüketici davranışı olarak kabul edilmektedir. Daha spesifik anlamda “firmaların ya da diğer tüketicilerin para ya da itibar kaybetmelerine sebep olan doğrudan ya da dolaylı tüketici eylemleri” olarak tanımlanmaktadır (Mitchell vd., 2009, s. 396). Bu açıdan bakıldığında etik olmayan tüketici davranışı sosyal olarak olumsuz sonuçlara neden olabilecek bir davranış olarak görülebilir. Rest’in (1986) etik karar verme modeline göre bir birey etik olmayan tüketici davranışı gösterip göstermeme kararını verirken; öncelikle etik hadisenin farkına varacak, o hadise ile ilgili etik bir yargıya varacak, niyeti konusunda karar verecek ve sonuçta bir davranış gösterecektir. Bu model bir bireyin etik olmayan davranış gösterme olasılığının, bireyin durumun içinde etik bir ikilemin olduğunu görmemesi, eylemi etik olmayan bir eylem olarak

yargılamaması ve etik olmayan davranışı haklı gösterecek nedenler bulması durumunda arttığını işaret etmektedir. Bu durumlar aynı şekilde bireyin etik olmayan tüketici davranışı gösterme olasılığını da artıran durumlardır.

Daha önce belirtildiği üzere sosyal dışlanma bireylerde saldırganlığa, risk toleransının artmasına, normatif beklentileri göz ardı etmeye ve öz düzenlemenin azalmasına neden olmaktadır. Bu bulgular yukarıda bahsedilen Rest'in (1986) etik karar verme modeline uygulandığında, sosyal dışlanmaya maruz kalan birey normatif beklentileri göz ardı edebileceği için karara konu olan durumu etik bir hadise olarak algılayamayabilecektir. Öz düzenleme yetisini yitirdiği ve risk alma eğilimi arttığı için birey söz konusu eylemi etik olmayan bir eylem olarak kabul etse bile gerçekleştirebilecektir. Sosyal dışlanma sonucu bireyde gelişen saldırgan tutum dışlayan bireylere ya da masum olan diğerlerine karşı etik olmayan bir biçimde davranmaya haklı bir sebep oluşturabilecektir. Bu durumun etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi için de aynı şekilde işleyeceği varsayılabilir. Buradan yola çıkarak bu çalışmanın ilk hipotezi:

H1: Sosyal dışlanma bireylerin etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimini pozitif yönde etkilemektedir.

şeklinde önerilmektedir.

2.2. SOSYAL DIŞLANMA VE YAKINLIK KURMA AMAÇLI ETİK OLMAYAN TÜKETİCİ DAVRANIŞI GÖSTERME İLİŞKİSİ: SOSYAL TEKRAR BAĞLANMA HİPOTEZİ

Daha önce belirtildiği üzere ait olma ihtiyacı bireylerin temel ihtiyaçlarından biri olarak kabul edilmektedir. Sosyal dışlanma sonucu tehdit edilen bu ihtiyaç bireylerin fizyolojik, psikolojik ve duygusal işleyişlerini olumsuz yönde etkilemektedir (DeWall ve Richman, 2011). Sosyal dışlanmanın verdiği acı beyindeki fiziksel acıya duyarlı alanı etkilemekte (Eisenberger vd., 2003; MacDonald ve Leary, 2005), sosyal dışlanma strese karşı duyarlı olan kortizon hormon seviyesini (Dickerson ve Kemeny, 2004) ve fiziksel ağrı eşiğini ve ağrı toleransını (DeWall ve Baumeister, 2006) arttırmaktadır. Bununla birlikte sosyal dışlanma anksiyeteye (Baumeister and Tice, 1990), kıskançlık, yalnızlık ve depresyona (Baumeister ve Leary, 1995; Leary, 1990), mutsuzluk ve

suçluluk duygusuna (Baumeister ve Leary, 1995) ve öfkeye (Zadro vd., 2004) neden olmaktadır.

Sosyal dışlanma sonucu tehdit edilen ait olma ihtiyacının yukarıda bahsedilen olumsuz etkileri göz önünde bulundurulduğunda bireyin bu olumsuz etkilerden kaçınması için bu ihtiyacını tekrar kazanması gerekmektedir. Bu nedenle, ait olma ihtiyacını karşılayamayan bireyin tekrar bu ihtiyacı karşılamak için başkaları ile sosyal bağ kurma eğiliminde olabileceği düşünülmektedir (örn: Maner vd. 2007; Williams, 1997; Williams ve Nida, 2011; Williams ve Zadro, 2001). Eğer dışlanan bir birey yakınlık kurabileceği gerçekçi kaynakların olduğuna inanıyorsa, bireyin söz konusu kaynaklar (diğer kişiler) ile kişilerarası bir ilişki kurma çabası içerisine girme eğiliminde olacağına inanılmaktadır. Sosyal tekrar bağlanma hipotezi olarak ele alınan bu durum güdülenme-yoksunluk-amaca ulaşma ilişkisine dayanmaktadır. Buna göre, önemli bir güdünün tatmin olması engellendiğinde, insanlar tıpkı diğer türler gibi bu güdüyü tatmin etmenin başka yollarını arama eğiliminde olacaktır (Maner vd., 2007). Bu açıdan bakıldığında sosyal dışlanmanın bir bireyin kişilerarası bağlar kurma ve sürdürme güdüsünü tatmin etmesini engellediği söylenebilir çünkü sosyal dışlanma bir bireyin diğer birey ya da bireyler tarafından yok sayılması, göz ardı edilmesi, sosyal dışlanması ve onlar tarafından yalnız bırakılması durumlarını içermektedir. Bu durumlara maruz kalan birey ise zarar görmüş olan ait olma ihtiyacını tekrar karşılamak için yakınlık ya da sosyal bir bağ kurma şansının olduğunu düşündüğü diğer birey ya da bireyler üzerinden bu ihtiyacını karşılamak isteyebilir.

Sosyal tekrar bağlanma hipotezi çeşitli araştırmacılar tarafından (örn: Baumeister & Leary, 1995) teorik anlamda kabul edilmekte ve hipotezi destekleyen çeşitli çalışmalar yer almaktadır. Örneğin Williams ve Sommer (1997) çalışmalarında kadınların (ancak erkeklerin değil) sosyal dışlanma sonrası verilen bir grup çalışması için daha fazla çaba gösterdiklerini tespit etmektedirler. Bu sonuç dışlanan bireylerin grupta daha istenilir olmak için daha çok mücadele verdiklerini işaret etmektedir. Aslında gösterdikleri çaba, onların grupları tarafından daha fazla kabul edilme ihtiyaçlarının bir yansıması olarak görülmektedir. Bununla birlikte, başka bir çalışmada dışlanan bireylerin diğerlerinin fikirlerine daha fazla uyma eğiliminde oldukları bulunmaktadır (Williams vd., 2000). Yazarlar artan bu uydumculuk durumunun arkadaşlık kurmak için yapılan stratejik bir girişim olduğunu belirtmektedirler. Onlara göre dışlanan katılımcılar diğerlerinin

fikirlerine daha fazla uyma eğilimi göstererek, görünürde gruba olan benzerliklerini arttırmaya ve böylece kendilerini daha fazla kabul ettirmeye çalışmaktadırlar.

Ayrıca Gardner, vd. (2000) ait olma ihtiyacının sosyal bilginin seçici saklanması üzerindeki etkisini inceledikleri çalışmalarında; fiziksel açlığın yemeğe ilişkin uyarıcılara karşı seçici hafızayı harekete geçirdiği gibi, ait olma ihtiyacı karşılanmadığında oluşan sosyal açlığın da sosyal uyarıcılara karşı seçici hafızayı arttırdığını savunmaktadırlar. Yaptıkları deneysel çalışmalarında, simüle edilmiş bir bilgisayar sohbet ortamında sosyal dışlanma ve kabul görme durumları yaratılmakta ve bu manipülasyon aşamasından sonra katılımcılara başkası tarafından tutulmuş, sosyal ve bireysel olayların yazıldığı bir günlük verilmektedir. Katılımcılardan bu günlüğü okuyup akıllarında kalan olayları ifade etmeleri istenmektedir. Sonuçlar dışlanan bireylerin hafızalarında daha çok günlükteki sosyal olayların kaldığını göstermektedir. Dışlanmışlık hissi ne kadar fazla ise, sosyal olayları hatırlama düzeyinin de o kadar yüksek olduğu tespit edilmektedir. Bununla birlikte Xu vd. (2015) sosyal dışlanmanın dikkat üzerindeki etkisini incelemektedirler. Sosyal dışlanmanın sosyal kabul görme işaretlerine (gülen yüz) ya da sosyal dışlanma işaretlerine (kızgın yüz) karşı olan ilgiyi artırıp arttırmadığını araştırmaktadırlar. Yapılan üç deneyde de dışlanan katılımcıların dışlanmayan katılımcılara kıyasla gülen yüz fotoğraflarına karşı daha ilgili oldukları bulunmaktadır. Bu sonuçlar sosyal dışlanma sonrası bireylerin sosyal kabul görme işaretlerine daha fazla dikkat ettiklerini ortaya koymakta bu da sosyal tekrar bağlanma arzusunun ağır bastığını göstermektedir.

Yukarıdaki çalışmaların dışında sosyal tekrar bağlanma hipotezi tüketici davranışı alanında da incelenmektedir. Örneğin Mead vd. (2011) sosyal dışlanmanın bireylerin yakınlık kurmak için stratejik olarak harcama ve tüketim yapmalarına neden olup olmadığını araştırmaktadırlar. Bu amaçla dört ayrı deneysel çalışma yapılmıştır. İlk deneyde, dışlanan katılımcıların dışlanmayan katılımcılara kıyasla grup üyeliğini sembolize eden ürünlere daha fazla para harcayacakları; ancak pratik eşyalara ve kendi için hediyelik ürünlere böyle bir eğilim göstermeyecekleri beklenmektedir. İkinci deneyde, dışlanan bireylerin yakınlık kurma potansiyellerinin olduğu kaynaklara göre tercihlerini değiştirecekleri düşünülmektedir. Üçüncü ve dördüncü deneylerde ise dışlanan katılımcıların kabul görme şanslarını arttırmak için olumsuz tüketim kararları verip vermeyecekleri test edilmektedir. İlk deneyin sonucunda, dışlanan katılımcıların

dışlanmayan katılımcılara kıyasla grup üyeliğini ve sadakati sembolize eden ürünleri satın alma eğilimlerinin daha fazla olduğu ortaya çıkmaktadır. İkinci deneyin sonuçları dışlanan bireylerin ürün tercihlerini yakınlık kurma kaynağı olarak gördükleri kişilerin tercihlerine göre değiştirdiğini göstermektedir. Üçüncü deneyde ise dışlanan katılımcıların sosyal dışlanma sonrası etkileşime geçecekleri bireyin hoşuna giden ancak lezzetli olmayan yiyeceğe daha fazla para harcama eğiliminde oldukları bulunmaktadır. Bu sonucun yalnızca dışlanan bireylerin etkileşime geçme ve etkileşime geçecekleri bireyin seçtikleri yiyecektek haberi olacağı durumunda geçerli olduğu görülmektedir. Son deneyin sonucunda ise dışlanan bireylerin, dışlanmayan bireylere kıyasla, eğer diğerleriyle birlikte yapacaklarsa daha fazla kokain kullanma istediği belirttikleri tespit edilmektedir.

Görüldüğü üzere Mead vd.'nin (2011) deneyleri sosyal tekrar bağlanma hipotezini destekleyici sonuçlara ulaşmaktadır. Diğerlerinden farklı olarak son iki deney sosyal dışlanan bireylerin tekrar yakınlık kurmak için olumsuz davranışlar da gösterebileceğini tespit etmektedir. Özellikle kokain kullanma eğilimini ölçen son deney, sosyal dışlanmanın tekrar yakınlık kurma arzusu kapsamında olumsuz davranışlara neden olabileceğini ortaya koymaktadır. Ancak Mead vd.'nin (2011) çalışmasındaki kokain kullanma davranışı bireysel anlamda fiziksel ve psikolojik olarak keyif verici ve aynı zamanda fiziksel ve/ya psikolojik bağımlılıktan kaynaklanabilecek bir davranış olarak karşımıza çıkmaktadır.

Yukarıdaki çalışmaya ek olarak DeWall ve Richman (2011) çalışmalarında yalnızlığın sigara içme davranışını arttırdığını, sosyal tekrar bağlanma ihtiyacının bireyleri arzu edilmeyen davranış göstermeleri yönünde motive edebileceğini savunmaktadırlar. Bu durumun sigara içme davranışının sosyal olarak kabul edildiği çevrelerde daha güçlü olabileceğini belirtmektedirler. Bununla birlikte sigara kullanmak da tıpkı kokain kullanmak gibi bağımlılıktan kaynaklanabilen keyif verici olumsuz bir davranış olarak karşımıza çıkmakta ve bununla birlikte sigara içme davranışının yaygın bir şekilde sosyal olarak kabul edilen bir davranış olduğu kabul edilmektedir (örn: CDC², 1999; Lopez vd., 1994).

Bununla birlikte DeWall ve Richman (2011) sosyal tekrar bağlanma hipotezini olumsuz davranış açısından inceleyen çalışmaların çok sınırlı olduğunu ifade etmektedirler.

² CDC: Centers for Disease Control and Prevention: Hastalık Kontrol ve Önleme Merkezi

Literatürdeki bu boşluktan yola çıkarak bu çalışmada dışlanan bireylerin tekrar sosyal bağ kurma ihtiyaçları olumsuz davranış gösterme eğilimi üzerinden incelenmektedir. Bu çalışmada olumsuz davranış olarak ilk bölümde açıklanan etik olmayan davranış, daha spesifik olarak etik olmayan tüketici davranışı ele alınmaktadır. Daha önce açıklandığı üzere etik olmayan davranış etik bir hadise ya da ikilem içerisindeki bireyin bilişsel bir karar verme süreci sonucunda gösterebileceği bir eylem olarak ortaya çıkmaktadır. Sigara ve/veya kokain kullanmak olumsuz bir davranış olarak kabul edilse de etik konusu kapsamında değerlendirilmemekte ve birey söz konusu davranışları gerçekleştirme ya da gerçekleştirmememe kararında etik bir ikileme düşmemektedir. Dolayısıyla sosyal tekrar bağlanma hipotezi çerçevesinde sosyal dışlanmanın etik olmayan davranış gösterme eğilimi üzerindeki etkisinin farklı bir problem olarak ele alınmasının daha doğru olabileceği düşünülmektedir.

Daha önce belirtildiği üzere sosyal dışlanma saldırganlığa, risk toleransının artmasına, normatif beklentilerin göz ardı edilmesine ve öz düzenlemenin azalmasına neden olmaktadır. Bu nedenlerden dolayı dışlanan bireyin etik olmayan bir eylemi gerçekleştirme eğiliminin dışlanmayan bireylerinkine kıyasla daha yüksek olacağı beklenmekte; bu eğilimin etik olmayan tüketici davranışı kapsamında da benzer olacağına inanılmaktadır. Ancak eğer söz konusu olan etik davranış göstermeyen bir grupta yakınlık kurmak için etik olmayan davranış göstermek ise durumun farklı olabileceği düşünülmektedir. Bu farklılığın olası nedenleri aşağıda açıklanmaktadır.

Bilindiği üzere sosyal dışlanma bireyler üzerinde çeşitli olumsuz psikolojik sonuçlara ve negatif duygulara neden olabilmektedir. Örneğin dışlanan bireyler kendilerini yalnız hissetmekte ve depresyon eğilimleri artmaktadır (Baumeister ve Leary, 1995; Leary, 1990). Bununla birlikte sosyal dışlanma mutsuz ve suçlu hissetmek gibi olumsuz duygulara neden olmaktadır (Baumeister ve Leary, 1995). Ayrıca anksiyetenin en önemli nedenlerinden birinin bireylerin önemseydiği gruplar tarafından kendini ne kadar dışlanmış olarak algıladığı olabileceği düşünülmektedir (bknz: Baumeister ve Tice, 1990, *anksiyetenin sosyal dışlanma teorisi*). Görüldüğü üzere sosyal dışlanma bireyi aynı anda birden fazla olumsuz duygunun içine sokabilmektedir. Dolayısıyla dışlanan bireyin kendini tekrar olumsuz bir duygu içerisine sokabilecek davranışlardan kaçınma eğiliminde olacağı düşünülmektedir.

Bu durum etik davranış göstermeyen bir grupta yakınlık kurmak için etik olmayan davranış gösterme kapsamında incelediğinde şu şekilde düşünülebilir: Bireyin bir gruptan dışlandığında kendini mutsuz ve yalnız hissedeceği ve sosyal dışlanma sonrası tekrar biri ya da birileriyle bağ kurma ihtiyacı içinde olacağı beklenmektedir. Ancak bireyin tekrar bağ kuracağı grup etik davranmayan bir grup ise ve bu grupta yakınlık kurmak için dışlanan bireyin de onlar gibi davranması bekleniyorsa birey bunu reddedebilir. Dışlanan birey kendini hali hazırda yalnız ve mutsuz hissettiğinden etik davranmayan bir grupta yakınlık kurmaya çalışmak için etik olmayan davranış göstermek onun kendisini daha yalnız ve mutsuz hissetmesine neden olabilecektir. Dışlanan bireyin söz konusu grupta yakınlık kurmak için etik olmayan davranış göstermeyi kabul etmesi, kendisinin başka bir grupta yakınlık kurma şansının neredeyse hiç olmadığı anlamına gelebilir. Kendini zaten dışlanmış hisseden bireyin, tekrar bağ kurmak için elindeki tek şansın etik davranış göstermeyen bir grup olması onun kendini daha da fazla dışlanmış ve yalnız hissetmesine neden olabilir.

Bu durum bireye şu şekilde bir mesaj verebilir: “sen dışlandın ve yalnızsın; ancak bundan kurtulmanın bir yolu var: etik davranmayan bir grupta yakınlık kurmak ve bunun için etik olmayan davranış göstermek”. Bu mesaj kendini zaten dışlanmış ve mutsuz hisseden bireyin aynı zamanda çaresiz de hissetmesine neden olabilecek ve böylece dışlanan birey daha fazla sayıda olumsuz duyguya katlanmak zorunda kalabilecektir. Bu nedenle bireyin kendisini daha kötü duygulara sürükleyebilme ihtimali olan bir yakınlık kurma davranışından kaçınması beklenmektedir. Daha spesifik olarak; dışlanan bireyin etik davranmayan bir grupta yakınlık kurmak için etik olmayan davranış göstermekten kaçınacağı öngörülmektedir.

Bununla birlikte dışlanan bir bireyin etik davranış göstermeyen bir gruba yakınlık göstermek için etik olmayan bir davranışı göstermemeyi tercih edebilmesinin diğer bir nedeni ise bireyin sosyal dışlanmayla tehdit edilen özsaygısını tekrar zayıflatacak bir davranıştan kaçınma eğiliminde olabilmesidir. Dışlanan bireylerin bu durumun kendilerinin yaptığı bir yanlışın kaynaklandığını düşünerek suçluluk duygusu geliştirdikleri ve sosyal dışlanmayı bunun bir sonucu olarak kabul ettikleri için özsaygılarının azaldığı belirtilmektedir (Williams, 1997). Birey kendisini diğerleri tarafından kabul edilmeyen (dışlanan) bir birey olarak algıladığı için kendine gösterdiği saygı da bu doğrultuda azabilmektedir. Özsaygısı zaten azalan ve kendini dışlanmış

hisseden bireyin etik davranmayan bir gruba yakınlık göstermek ya da o gruba ait olabilmek için etik davranmaması bireyin özsaygısını iyice azaltan bir durum olabilir. Bunun nedeni sosyal kimlik teorisi (social identity theory) çerçevesinde aşağıda açıklanmaktadır.

Sosyal kimlik teorisi, Hogg ve Abrams'a (1988, s. 3) göre, bireyin içindeki gruba odaklanmakta ve benlik kavramının bir parçasının sosyal gruplara olan aidiyetimiz tarafından açıklandığını varsaymaktadır. Dolayısıyla ait olduğumuz ya da üyesi olduğumuz gruplar bizim kim olduğumuzu açıklamakta önemli bir rol oynamakta (Hogg vd., 1995) çünkü Tajfel'e (1979) göre insanlar kendilerini ve diğerlerini farklı sosyal gruplara olan aidiyetlerine göre sınıflandırmakta ve bu sınıflandırmaları değerlendirmektedirler. Bir gruba üyelik, bireyin bu üyeliğe yüklediği anlamın yanı sıra, bireyin sosyal kimliği olarak tanımlanmaktadır. Bireyler özsaygılarını arttırmak için, olumlu bir sosyal kimlik geliştirmek istemektedirler (Trepte, 2006). Dolayısıyla yakınlık kurdukları ya da üyesi oldukları grupların onlara bu olumlu sosyal kimliği sağlayacak gruplar olması gerekmektedir. Buradan yola çıkarak sosyal dışlanma nedeni ile özsaygısı azalan bireyin etik davranmayan bir gruba yakınlık göstermek için etik olmayan davranış göstermesi onun özsaygısının daha da azalmasına neden olabileceği düşünülmektedir. Etik davranmayan bir gruba yakınlık göstermek için onlarla benzer davranışı göstermek dışlanan bireye negatif bir sosyal kimlik yükleyebilecek ve bu da bireyin tehdit edilmiş özsaygısını tekrar tehdit edebilecektir. Bu yüzden dışlanan bireyin etik davranmayan bir gruba yakınlık göstermek için onlarla benzer davranışı göstermeyi reddedeceği beklenmektedir.

Yukarıdakilere ek olarak sosyal dışlanma, bireyin etrafındakilerin ya da çevresindekilerin beklentilerini göz ardı etmesine ve onların beklentilerini gerçekleştirmek konusunda isteksiz olmasına neden olabilmektedir. Eğer ki grup dışlanan bireyin kendini düşük düzeyde özdeşleştirdiği bir grup ise, dışlanan bireyin söz konusu grubun beklentilerini gerçekleştirmede daha da isteksiz olacağı beklenmektedir. Bu durum etik davranmayan bir gruba yakınlık kurmak için bireyin etik olmayan davranış göstermesi beklentisi için değerlendirildiğinde de benzerlik gösterebilir. Bireyin etik davranış göstermeme kararı, bireyin etrafındakilerin etik olmayan davranışlarından ne kadar etkilendiğiyle ilgilidir; bireyin etkilenme düzeyi ise kendini etrafındakiler ile ne kadar özdeşleştirdiğine bağlıdır. Özdeşleştirme güçlü olduğunda

etrafındakilerin davranışları bireyin davranışları üzerinde daha etkili hale gelmektedir (Gino vd., 2009). Buradan yola çıkarak; dışlanan birey, diğerlerinin ya da diğer grupların beklentilerini göz ardı edebileceğinden, etik davranmayan ve henüz kendini özdeşleştirmedeği bir grupla yakınlık kurmak için de kendisinden beklenen etik olmayan davranışı göstermeyi reddedebileceği öngörülmektedir.

Sonuç olarak dışlanan birey etik olmayan davranışı gösterbilmekte; ancak grupla birlikte olduğunda etik olmayan davranışını takip etmemektedir. Bu durumun etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi açısından da benzerlik gösterebileceği beklenmektedir. Dolayısıyla bu çalışmanın ikinci hipotezi:

H2: Sosyal dışlanma yakınlık kurma amaçlı etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimini negatif yönde etkilemektedir.

şeklinde önerilmektedir.

2.3. SOSYAL DIŞLANMA, DÖRT TEMEL İHTİYAÇ, ETİK OLMAYAN TÜKETİCİ DAVRANIŞI VE YAKINLIK KURMA AMAÇLI ETİK OLMAYAN TÜKETİCİ DAVRANIŞI

Bir önceki bölümde sosyal dışlanmanın etik olmayan tüketici davranışı gösterme ve ayrıca bunu yakınlık kurma amaçlı gerçekleştirme eğilimi üzerindeki olası etkisinden bahsedilmektedir. Bu bölümde ise sosyal dışlanma ve etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi ilişkisine aracılık etkisinin olabileceği düşünülen, dört temel ihtiyaç (ait olma, özsaygı, kontrol ve var olmanın anlamı) ve bu aracılık etkisini açıklayan afroz modeli ve baş etme teorisi incelenmektedir. Öncelikle sosyal dışlanmanın dört temel ihtiyaç üzerindeki etkisi, daha sonra dört temel ihtiyacın, etik olmayan tüketici davranışı gösterme ve yakınlık kurmak için etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi üzerindeki etkisi açıklanmaktadır. Ayrıca, dört temel ihtiyacın sosyal dışlanma ve etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi ilişkisindeki aracılık rolü; bununla birlikte dört temel ihtiyacın sosyal dışlanma ve yakınlık kurma amaçlı etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi ilişkisindeki aracılık rolü incelenmektedir.

2.3.1. Sosyal Dışlanma ve Dört Temel İhtiyacın Tehdidi

Burada sosyal dışlanmanın dört temel ihtiyaç üzerindeki etkisi sırasıyla Williams'ın (1997; 2001) afroz modeli ve baş etme teorisi (Williams, 2009) çerçevesinde ele alınmaktadır. Söz konusu yaklaşımlara aşağıda değinilmektedir.

Daha önce bahsedildiği üzere, Williams'ın (1997; 2001) *afroz modeline* göre sosyal dışlanmanın ait olma, özsaygı, kontrol ve var olmanın anlamı ihtiyaçlarını tehdit etmektedir. Bu model ile bireylerin sosyal dışlanmaya farklı tepkiler verebileceği açıklanmaktadır. Bu ihtiyaçları sosyal dışlanma nedeni ile tehdit edilen bireyin, kaybolan ihtiyaçlarını kazanacak şekilde tepki göstereceği düşünülmektedir. Dolayısıyla birey hangi ihtiyacını tekrar kazanmak istiyorsa, sosyal dışlanma sonrası davranışı da bu doğrultuda değişiklik göstermektedir. Böylece, birey sosyal dışlanma sonucu olumlu ya da olumsuz davranış içinde olabilmektedir.

Williams'a göre ait olma ve özsaygı ihtiyaçları tehdit edildiğinde birey olumlu sosyal davranış gösterme eğiliminde olmaktadır. Bu bakış açısı Baumeister ve Leary'nin (1995) ait olma ve sosyal dışlanmayı ele alan yaklaşımı ile paralellik göstermektedir. Baumeister ve Leary (1995) ait olma ihtiyacı tehdit edilen bireyin aynı zamanda özsaygısının da tehdit edildiğini çünkü bir bireyin öz saygısının, o bireyin diğer bireyler tarafından ne derece dışlanıp sosyal dışlanmadığının içsel ve öznel bir işareti olduğunu savunmaktadır (bkz: sosyo-metre hipotezi). Böylece, bu ihtiyaçları aynı anda zarar gören birey kendi davranışlarını dışlayan grup tarafından tekrar kabul görme ya da yeni bir gruba ait olma yönünde düzenleyebilecektir. Dolayısıyla sosyal dışlanma sonrası ait olma ve özsaygı ihtiyaçları tehdit edilen birey tekrar kabul görme şansını arttırmak için çaba gösterecek, yakınlık ve ilişki kurma eğilimde olacak şekilde davranışlarını şekillendirebilecektir.

Ait olma ve özsaygı ihtiyaçlarının yanında, kontrol ve var olmanın anlamı ihtiyaçları da sosyal dışlanma sonucu tehdit edilmektedir. Bu durumda sonuç farklılık göstermektedir. Sosyal dışlanma sonucu kontrol duygusu azalan birey bu durumla başa çıkabilmek için çekinmeden dışlayan bireye karşı suçlayıcı ve saldırgan bir tutum içerisine girebilmekte; ya da bu durumla ilgisi olmayan bireye ya da gruba karşı olumsuz davranış gösterme eğiliminde olabilmektedir. Ayrıca kontrol ihtiyacı zarar gören bireyin kendi faydasına yönelik davranma eğilimde olabileceği ve bu durumun bireyin olumlu sosyal davranış

göstermesine engel olabileceği düşünülmektedir (Lee and Shrum, 2012). Bununla birlikte var olmanın anlamının tehdit edilmesinin de benzer bir sonuca neden olabileceği belirtilmektedir. Sosyal dışlanma sonrası kendi varlığının bir önemi olmadığını düşünen birey kışkırtıcı ya da öfkeli tepkiler vermekte ve bu şekilde var olduğu gerçeğinin geçerli olduğunu göstermek istemektedir (Naderi, 2013). Başka bir deyişle birey olumsuz davranış göstererek kendi varlığını ispat etmeye ve kontrol duygusunun kendinde olduğunu göstermeye çalışmaktadır.

Yukarıdaki açıklamalardan anlaşıldığı üzere sosyal dışlanma bireyin hem yakınlık ve ilişki kurma yönünde, hem de kışkırtıcı, öfkeli ve kendi faydasına yönelik davranmasına neden olmaktadır. Dışlanan birey kontrolü tekrar ele almak ve var olduğunu göstermek için olumsuz davranışsal tepki gösterebilmekte ya da ait olma ve özsaygı ihtiyaçları tehdit edildiği için tekrar kabul görmesini sağlayacak olumlu davranışsal tepki gösterebilmektedir. Bu nedenle bireyin tepkisi hangi ihtiyacını tekrar kazanmak istediğine bağlı olarak değişmektedir.

Williams (2009) tarafından geliştirilen *baş etme teorisi* ise sosyal dışlanmaya karşı gösterilen tepkisel süreci açıklamaktadır. Bu teoriye göre bireylerin sosyal dışlanmaya karşı gösterdikleri tepki üç aşamadan meydana gelmektedir: 1. Düşünümsel (reflexive), 2. Yansıtıcı (reflective), 3. Katlanma (resignation).

Bu yaklaşıma göre düşünümsel aşama sosyal dışlanmayı takiben hemen ortaya çıkmaktadır. Bu aşamada vücudun acıya karşı verdiği tepkinin bir benzeri sosyal dışlanmaya karşı verilmektedir. Sosyal dışlanmanın fizyolojik sonuçları kısmında açıklandığı üzere sosyal dışlanma beynin fiziksel acıya duyarlı bölgelerini aktive etmekte, ağrı eşliğini ve ağrı toleransını arttırmakta ve kortizon hormonu salınımını etkilemektedir. Sosyal dışlanmaya verilen düşünümsel tepkiler yaşanan sosyal dışlanma tecrübesi dışlanan birey tarafından değerlendirilmeden ortaya çıkmakta ve bu yönüyle ham tepkiler olarak kabul edilmektedir (DeWall and Richman, 2011). Bu aşamada ortaya çıkan tepkiler yukarıda anlatılan dört temel ihtiyacın tehdidini tetiklemekte ve bireyin dikkatini yaşadığı sosyal dışlanma tecrübesini yansıtmaya ve bireyi tehdit edilen ihtiyacını/ihtiyaçlarını takviye etmeye yönelik baş edici tepkiler vermeye yönlendirmektedir.

Bundan sonra ikinci tepkisel aşama olan yansıtıcı aşama başlamaktadır. Bu aşamada bireyin yaşamış olduğu sosyal dışlanma tecrübesi hakkında düşünmeye ve bu tecrübeyi

değerlendirmesi için yeterince zaman geçmektedir. Birey düşünümsel aşamadaki acının etkisinden kurtulmuş ve tehdit edilen ihtiyaçlarını takviye edici tepkiler içerisine girmektedir. Daha önce bahsedildiği üzere, sosyal dışlanmaya karşı geliştirilen tepkinin, hangi ihtiyacın (ait olma, özsaygı, kontrol ve var olmanın anlamı) tehdit edildiğine bağlı olduğu düşünülmektedir (Williams, 1997; 2001). Bireyler ait olma ve özsaygı ihtiyaçlarını tekrar kazanmak için olumlu sosyal davranış; kontrol ve var olmanın anlamı ihtiyaçlarını tekrar kazanmak için ise saldırgan ya da olumsuz sosyal davranış gösterme eğiliminde olabilmektedir.

Son aşama olan katlanma aşaması ise tehdit gören ihtiyaçları takviye etmek için gerekli olan kaynakların zamanla tükenmesiyle ortaya çıkmaktadır. Bu aşamada birey kendi değerinin başkaları için çok az ve kendi varlığının bir yük olduğu sonucuna varmaktadır. Bireyin bu aşamaya gelmesinin iki nedeni vardır: 1. Yansıtıcı aşamada tehdit edilen ihtiyaçlarını takviye etme girişimlerinin sürekli olarak başarısızlıkla sonuçlanması, 2. Sosyal dışlanma durumunun çok sık tekrar etmesi ve sonuç olarak bireyin yabancılaşma, depresyon, öğrenilmiş çaresizlik ve değersizlik gibi duyguları kabul etmeye başlaması. Katlanma aşamasında dışlanmış birey için kabul görme durumu mevcut olmadığı için, birey olumlu sosyal davranışta bulunma motivasyonunu kaybedebilmekte ve saldırgan davranışta bulunabilmektedir. Dolayısıyla birey bu aşamada daha çok olumsuz sosyal davranış gösterme eğiliminde olmaktadır.

Yukarıda açıklanan teoriler sosyal dışlanmanın bireylerin dört temel ihtiyacını tehdit ettiğini göstermektedir. Bireylerin sosyal dışlanmaya karşı olumlu ya da olumsuz bir tepki vermesi hangi ihtiyacını geri kazanmak istemesine bağlı olarak değişmektedir. Bu bağlamda bireyin sosyal dışlanma sonrası göstereceği davranış üzerinde bu dört temel ihtiyaç düzeylerinin etkili olacağı düşünülmektedir. Ait olma ve özsaygı ihtiyaçlarını geri kazanmak isteyen birey yakınlık kurmak için çaba gösterecek, kontrol ve var olmanın anlamı ihtiyaçlarını tekrar tatmin etmek isteyen birey ise olumsuz davranış gösterme eğiliminde olacaktır. Yukarıda açıklanan teoriler doğrultusunda ve sosyal dışlanma nedeniyle tehdit edilen dört temel ihtiyacın bireylerde farklı davranışlara yol açması nedeni ile bu çalışmanın H3a, H4a, H5a ve H6a hipotezleri aşağıdaki şekilde oluşturulmuştur.

H3a: Sosyal dışlanma kontrol ihtiyacını negatif yönde etkilemektedir.

H4a: Sosyal dışlanma var olmanın anlamı ihtiyacını negatif yönde etkilemektedir.

H5a: Sosyal dışlanma ait olma ihtiyacını negatif yönde etkilemektedir.

H6a: Sosyal dışlanma özsaygı ihtiyacını negatif yönde etkilemektedir.

2.3.2. Kontrol ve Var Olmanın Anlamı İhtiyaçlarının Tehdidi ve Etik Olmayan Tüketici Davranışı Gösterme

Sosyal dışlanma nedeniyle tehdit edilen dört temel ihtiyaç yukarıda açıklandığı üzere bireyin gösterdiği davranış üzerinde etkili olmaktadır. Aforoz modeline göre özsaygı ve ait olma ihtiyacı tehdit gören birey olumlu sosyal davranış gösterme; kontrol ve var olmanın anlamı ihtiyacı tehdit gören birey ise olumsuz sosyal davranış gösterme eğiliminde olmaktadır.

Etik olmayan davranış daha önce belirtildiği üzere yasal olmayan ya da bir toplum için ahlaki olarak kabul edilmeyen (Jones, 1991) ve başkalarına zararı dokunan davranış (Beu ve Buckley, 2001; Caza vd., 2004) olarak kabul edilmektedir. Bu tanımdan yola çıkarak etik olmayan davranış aynı zamanda olumsuz davranış olarak nitelendirilebilir. Bununla birlikte etik olmayan tüketici davranışı da yapılması yanlış olarak kabul edilen tüketici davranışı olarak değerlendirilmekte; firmaların ya da diğer tüketicilerin para ya da itibar kaybetmelerine neden olduğu düşünülmektedir (Mitchell vd., 2009). Bu açıdan bakıldığında etik olmayan tüketici davranışı da olumsuz davranış olarak karşımıza çıkmaktadır.

Aforoz modeli ve baş etme teorisi açısından değerlendirildiğinde sosyal dışlanmaya maruz kalan bireyin dışlayan birey ya da bireyler ile olan etkileşimi üzerindeki algıladığı kontrol duygusu azalmakta ancak eş zamanlı olarak dışlayan birey ya da bireylerin kontrol duygusu artmaktadır. Sosyal dışlanma sonucu kontrol duygusu zarar gören birey durumla başa çıkabilmek için dışlayan birey ya da bireylere ve durumla ilgisi olmayan diğerlerine karşı suçlayıcı ve saldırgan bir tutum içerisine girebilmektedir. Bu saldırgan tutum bireyin olumsuz davranışlar göstermesine neden olabilmektedir. Birey olumsuz bir davranış göstererek kaybolan kontrol hissini tekrar kazanmak isteyecektir. Bunu başarmanın yollarından biri ise olumsuz bir davranış olarak kabul edilen etik olmayan davranış göstermek olabilir. Gino vd., (2011) çalışmalarında öz denetimin (self control) etik olmayan davranış üzerindeki etkisini incelemektedir. Öz denetimi azalan bireylerin dürüst olmayan davranış gösterme

eğilimlerinin daha yüksek olduğu ve daha fazla hile yapma davranışı gösterdikleri tespit edilmektedir. Bu açıdan bakıldığında sosyal dışlanmanın kontrol duygusunu azaltarak bireyi etik olmayan davranış göstermeye yönlendirebileceği düşünülmektedir. Eğer ki dışlanan birey etik bir hadisenin içindeyse ve ondan söz konusu etik hadise ile ilgili bir eylem kararı vermesi bekleniyorsa gerçekleştireceği ya da gerçekleştirmeyi düşündüğü eylemin etik olmaması beklenmektedir. Bu doğrultuda eğer dışlanan birey etik bir tüketici hadisesinin içerisinde ise de etik olmayan davranışın, etik olmayan tüketici davranışı şeklinde gerçekleşeceği öngörülmektedir.

Dışlanan bireyin kontrol duygusu azaldığı gibi var olmanın anlamı ihtiyacı da zarar görmektedir. Başka bir ifadeyle dışlanan birey kendi varlığının anlamsız olduğunu hatta kendisini yokmuş gibi hissetmektedir (Williams 2007b; Williams ve Zadro 2001). Yine aforoz modeli ve baş etme teorisine göre var olmanın anlamı ihtiyacı zedelendiğinde de birey olumsuz davranış gösterme eğiliminde olmaktadır. Kendini yokmuş gibi hisseden birey kontrol duygusu azaldığındakine benzer bir tepki göstermekte ve onu yok sayan/lara karşı ya da olayla ilgisi olmayan diğerlerine karşı saldırgan bir tutum içine girebilmektedir. Bu da onu çeşitli olumsuz davranışlarda bulunmaya itmektedir. Eğer dışlanan birey sosyal dışlanma sonrası etik bir hadisenin içinde ise etik karar verme sürecinin sonunda bireyin etik davranış yerine etik olmayan davranış göstermesi beklenmektedir. Bu durumun etik karar verme sürecindeki tüketici rolündeki birey için de geçerli olacağı öngörülmektedir. Buradan yola çıkarak bu çalışmanın H3b ve H4b hipotezleri aşağıdaki gibi oluşturulmuştur.

H3b: Kontrol düzeyinin azalması etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimini arttırmaktadır.

H4b: Var olmanın anlamı düzeyinin azalması etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimini arttırmaktadır.

2.3.3. Sosyal Dışlanma ve Etik Olmayan Tüketici Davranışı Gösterme İlişkisinde Kontrol ve Var Olmanın Anlamı İhtiyaçlarının Aracı Rolü

Daha önce bahsedildiği üzere sosyal dışlanma dört temel ihtiyacı (kontrol, var olmanın anlamı, ait olma ve özsaygı) olumsuz yönde etkilemektedir. Williams'ın aforoz modeli ve baş etme teorisi çerçevesinde sosyal dışlanma sonucu eğer birey kontrol ve var

olmanın anlamı ihtiyaçlarını tekrar tatmin etmek istiyorsa olumsuz sosyal davranış gösterme; ait olma ve özsaygı ihtiyaçlarını tekrar tatmin etmek istiyorsa yakınlık gösterme ya da bağ kurma eğiliminde olmaktadır. Bu çerçevede bireyin sosyal dışlanma sonucu tehdit edilen söz konusu ihtiyaçları onun hem olumlu hem de olumsuz şekillerde davranmasına neden olabilmektedir.

Tekrar ele alındığında; etik olmayan davranış ise ya yasal olmayan ya da bir topluluk için ahlaki olarak kabul edilmeyen (Jones, 1991) ve başkalarına zararı dokunan davranış (Beu ve Buckley, 2001; Caza vd., 2004) olarak tanımlanmaktadır. Bu yönüyle, sosyal dışlanma sonucu kontrol ve var olmanın anlamı ihtiyaçları tehdit edilen birey eğer etik bir hadisenin içinde ise etik olmayan davranış gösterme eğiliminde olabileceği öngörülebilir; çünkü kontrol ve var olmanın anlamı ihtiyaçlarını tekrar kazanmanın bir yolu olarak birey etik olmayan davranışı seçebilir. Bu durumun etik bir tüketici hadisenin içinde olan birey için de benzerlik göstereceği beklenmektedir. Dolayısıyla sosyal dışlanma kontrol ve var olmanın anlamı ihtiyaçlarını tehdit ederek etik olmayan tüketici davranış gösterme eğilimi üzerinde dolaylı bir etkiye sahip olabilir. Bu kapsamda bu çalışmanın H3c ve H4c hipotezleri aşağıdaki gibi oluşturulmuştur:

H3c: Kontrol ihtiyacı, sosyal dışlanma ve etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi ilişkisine aracılık etmektedir.

H4c: Var olmanın anlamı ihtiyacı, sosyal dışlanma ve etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi ilişkisine aracılık etmektedir.

2.3.4. Ait Olma ve Özsaygı İhtiyaçlarının Tehdidi ve Yakınlık Kurma Amaçlı Etik Olmayan Tüketici Davranışı Gösterme: Sosyal Tekrar Bağlanma Hipotezi

Kontrol ve var olmanın anlamı ihtiyaçlarının yanında, sosyal dışlanma sonucu tehdit edilen diğer temel ihtiyaçlar daha önce belirtildiği üzere ait olma ve özsaygı ihtiyaçlarıdır. Bu ihtiyaçları tekrar kazanmanın yolu ise bireyin davranışlarını, dışlayan birey veya bireyler; ya da yeni bir birey ya da bireyler tarafından tekrar kabul görme yönünde düzenlemesi olarak kabul edilmektedir. Birey tekrar kabul görme şansını arttırmak için çaba sarf edecek, kabul görme şansının olduğuna inandığı birey ya da bireyler ile yakınlık veya ilişki kurmak için davranışlarını düzenleyecektir.

Daha önce bahsedilen sosyal tekrar bağlanma hipotezi kapsamında ele alınan bu durum güdülenme-yoksunluk-amaca ulaşma ilişkisi ile açıklanmaktadır. Buna göre bireyin ait olma yani kişiler arası bağ kurma ve sürdürme güdüsü ve buna bağlı olarak özsaygı ihtiyacı karşılanmadığında (sosyal dışlanma durumunda) birey bu ihtiyaçlarına yönelik bir yoksunluk hissedecek ve bu yoksunluğu gidermeye çalışacaktır. Bu amaca ulaşmak için de birey yakınlık ya da bağ kurma şansını deneyecek ve bu yönde davranma eğilimi gösterecektir.

Yapılan çalışmalarda dışlanan bireylerin yakınlık kurma ihtiyaçlarını tekrar kazanmak istediklerini farklı şekillerde gösterdikleri tespit edilmektedir: bir grup çalışması için daha fazla çaba göstermek (Williams ve Sommer, 1997), başkalarının fikirlerine daha fazla uyma eğilimde olmak (Williams vd., 2000), sosyal bilgiyi seçici olarak saklamak (Gardner vd., 2000), sosyal kabul görme işaretlerine daha fazla ilgi göstermek (Xu vd., 2015), bireysel çalışma yerine grup çalışmasını tercih etmek (Maner vd., 2007), bilinçsizce başkalarının hareketlerini taklit etmek (Lakin vd., 2008) ve yakınlık kurmak için stratejik olarak harcama ve tüketim yapmak (Mead vd., 2011) sosyal dışlanma sonrası gösterilen yakınlık kurma davranışları olarak karşımıza çıkmaktadır.

Söz konusu bulgular dışlanan bireylerin yakınlık kurma ihtiyaçlarını farklı davranışlar göstererek karşılamak istediklerini ortaya koymaktadır. Yakınlık kurma arzusunun ise sosyal dışlanma süresince ait olma ve özsaygı ihtiyaçlarını karşılayamayan bireyin bu ihtiyaçlarını karşılama gereksiniminden kaynaklandığı varsayılmaktadır. Ancak daha önce bahsedildiği üzere eğer söz konusu olan, yakınlık kurmak için etik olmayan bir davranış göstermek ise durumun farklılaşabileceği düşünülmektedir.

Dışlanan bireyin ait olma ve özsaygı ihtiyaçları tehdit gördüğünden, bireyin yakınlık kurmak için etik olmayan bir davranış gösterme eğiliminde bulunması, tehdit edilen söz konusu ihtiyaçların daha da fazla tehdit edilmesine neden olabilir. Dışlanmış bireyin ait olma ve özsaygı ihtiyaçlarını giderebileceği bir grubun, etik davranmayan bir grup olması ve o gruba yakınlık kurmak için onun da etik olmayan davranış göstermesi bireyin içinde bulunduğu olumsuz durumu daha da kuvvetlendirebilir. Dışlanan bireyin etik davranmayan bir gruba yakınlık kurma çabasına girmesi onun yakınlık kurabilecek daha iyi seçeneklerinin mevcut olmadığı anlamına gelebilir ve bu yakınlık kurma girişimi bireyin kendisini daha dışlanmış, mutsuz ve yalnız hissetmesine neden olabilir. Bu da dışlanan bireyin içinde bulunduğu olumsuz durumu daha da

kuvvetlendirebileceğinden, böylesi bir yakınlık kurma eğiliminden kaçınacağı beklenebilir.

Bununla birlikte sosyal dışlanma sonucu ait olma ve özsaygı ihtiyaçları tehdit edilen bireyin tekrar yakınlık kurmak seçeneğinin olduğu grubun etik davranmayan bir grup olması ve bunun için bireyin etik olmayan davranış göstermesi bireye olumsuz bir sosyal kimlik yükleyebilir (bkz: Hogg ve Abrams, 1995; Trepte, 2006). Olumsuz bir sosyal kimlik bireyin özsaygı ve ait olma ihtiyaçlarını tekrar kazanmasında yardımcı olmayabileceği gibi, bireyin gelecekteki sosyal kabul görme şansını da azaltabilecektir. Birey etik davranmayan bir grupla yakınlık kurmak için etik olmayan davranış göstermeyi kabul ettiğinde olumsuz bir sosyal kimlikle anılabilir ve yakınlık kurma şansının olabileceği diğer gruplar (örn: etik olmayan davranışı kabul etmeyen gruplar) tarafından bireyin kabul edilmemesine neden olabilir. Başka bir ifadeyle dışlanan bireyin etik davranmayan bir grupla yakınlık kurmak için etik olmayan davranış göstermeyi kabul etmesi, dışlanan bireyin diğer gruplar tarafından tekrar sosyal dışlanma olasılığını arttırabilir. Bu da dışlanan bireyin ait olma ihtiyacını tekrar riske atabileceğinden; bireyin, etik davranmayan bir grupla yakınlık kurmak için etik olmayan davranışı göstermekten kaçınması beklenmektedir.

Ayrıca dışlanan bireyin etik davranmayan bir grupla yakınlık kurmak için, etik olmayan bir davranış gösterme eğiliminde bulunması, yukarıda bahsedildiği gibi bireye olumsuz bir sosyal kimlik yükleyebilmektedir. Bu olumsuz sosyal kimlik, bireyin sosyal dışlanma sonucu tehdit edilen özsaygısını tekrar tehdit edebilecek bir durum olarak kabul edilebilir çünkü ancak olumlu bir sosyal kimliğin bireylerin özsaygısını arttırabileceği kabul edilmektedir (Trepte, 2006). Bu nedenle dışlanan bireyin etik davranmayan bir grupla yakınlık kurmak için, etik olmayan davranış gösterme eğiliminin azalacağı öngörülmektedir.

Özetle; sosyal dışlanma nedeni ile ait olma ve özsaygı ihtiyaçlarını karşılayamayan birey, sosyal dışlanma sonrası, etik davranmayan bir grupla yakınlık kurma şansına sahipse ve bunun için etik olmayan bir davranış göstermesi bekleniyorsa, dışlanan bireyin yakınlık kurmak için etik olmayan davranış gösterme eğiliminin, yukarıda bahsedilen nedenlerden ötürü azalacağı öngörülmektedir. Bu durumun tüketici temalı bir etik hadise için de benzerlik göstereceği ileri sürülebilir. Bu bağlamda bu çalışmanın H5b ve H6b hipotezleri aşağıdaki gibi kurulmuştur:

H5b: Ait olma düzeyinin azalması bireyin yakınlık kurma amaçlı etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimini azaltmaktadır.

H6b: Özsaygı düzeyinin azalması bireyin yakınlık kurma amaçlı etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimini azaltmaktadır.

2.3.5. Sosyal Dışlanma ve Yakınlık Kurma Amaçlı Etik Olmayan Tüketici Davranışı Gösterme İlişkisinde Ait Olma ve Özsaygı İhtiyaçlarının Aracı Rolü

Daha önce bahsedildiği üzere sosyal dışlanma, ait olma ve özsaygı ihtiyaçlarını negatif yönde etkilemektedir. Birey bu ihtiyaçlarını tekrar kazanmak için yakınlık kurma arzusu içerisinde olabilmekte ancak aynı zamanda bu ihtiyaçlarını tekrar tehdit edebilecek bir yakınlık kurma davranışından kaçınmayı tercih edebilmektedir.

Bir önceki bölümde değinildiği üzere etik davranmayan bir grupla yakınlık kurmak için, etik olmayan davranış göstermek dışlanan bir bireyin kendisini daha mutsuz ve yalnız hissetmesine neden olabilmekte, dışlanan bireye olumsuz bir sosyal kimlik yükleyebilmekte ve bu olumsuz sosyal kimlik onun özsaygısını daha da düşürebilmektedir. Bununla birlikte sosyal dışlanma sonucu tehdit edilen ait olma ihtiyacı, etik davranmayan bir grupla yakınlık kurmak için etik olmayan davranış gösterildiğinde daha çok tehdit edilebilir çünkü:

1. Bu durum dışlanan bireyin ait olma ihtiyacını karşılayabilecek başka bir şansının olmadığı anlamına gelebilir ve kendini daha da çok dışlanmış ve yalnız hissedebilir,
2. Etik davranış göstermeyen bir grupla benzer şekilde davranarak kurulan bir yakınlık, dışlanan bireye olumsuz bir sosyal kimlik yükleyebilir, bu da dışlanan bireyin kendisine olumlu bir sosyal kimlik yükleyebilecek gruplar tarafından sosyal dışlanmasına neden olabilir.

Böylece, sosyal dışlanma ait olma ve özsaygı ihtiyaçlarını negatif yönde etkileyerek, dışlanan bireyin yakınlık kurmak için etik olmayan davranış gösterme eğiliminin azalmasına neden olabilir. Bu durumun etik bir tüketici hadisesi konusunda karar verecek birey için de geçerli olabileceği beklenebilir. Bu bağlamda bu çalışmanın H5c ve H6c hipotezleri aşağıdaki gibi kurulmuştur.

H5c: Ait olma ihtiyacı, sosyal dışlanma ve yakınlık kurma amaçlı etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi ilişkisine aracılık etmektedir.

H6c: Özsaygı ihtiyacı, sosyal dışlanma ve yakınlık kurma amaçlı için etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi ilişkisine aracılık etmektedir.

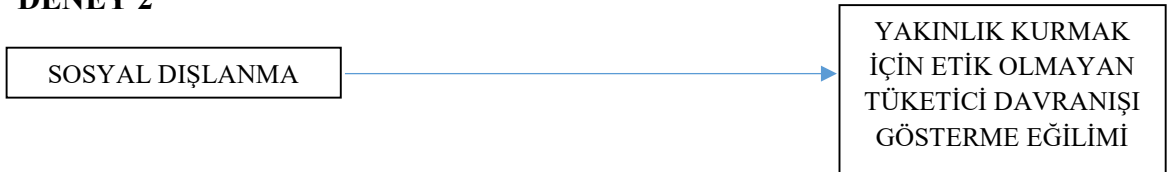
Yukarıda verilen hipotezler kapsamında aşağıda gösterilen modeller oluşturulmuş ve hipotezlerin ilgili modeller kapsamında test edilmesinde deneysel araştırma tasarımı benimsenmiştir. Çalışma, Deney 1, 2, 3, 4 başlıklarındaki gibi gerçekleştirilmektedir. Tasarım ve uygulama sürecine ilişkin detaylar bir sonraki bölümde yer almaktadır.

DENEY 1



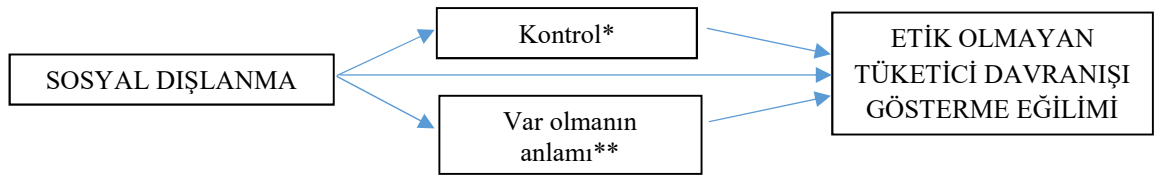
H1: Sosyal dışlanma bireylerin etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimini pozitif yönde etkilemektedir.

DENEY 2



H2: Sosyal dışlanma yakınlık kurma amaçlı etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimini negatif yönde etkilemektedir.

DENEY 3



H3a: Sosyal dışlanma kontrol ihtiyacını negatif yönde etkilemektedir.

H3b: Kontrol düzeyinin azalması etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimini arttırmaktadır.

H4a: Sosyal dışlanma var olmanın anlamı ihtiyacını negatif yönde etkilemektedir.

* Diğer birey ya da bireyler ile olan etkileşim üzerindeki algılanan kişisel kontrol

** Sosyal olarak, bireyin varlığının ne kadar anlamlı olduğu/olmadığı

H4b: Var olmanın anlamı düzeyinin azalması etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimini arttırmaktadır.

H3c: Kontrol ihtiyacı, sosyal dışlanma ve etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi ilişkisine aracılık etmektedir.

H4c: Var olmanın anlamı ihtiyacı, sosyal dışlanma ve etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi ilişkisine aracılık etmektedir.

DENEY 4



H5a: Sosyal dışlanma ait olma ihtiyacını negatif yönde etkilemektedir.

H5b: Ait olma düzeyinin azalması bireyin yakınlık kurma amaçlı etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimini azaltmaktadır.

H6a: Sosyal dışlanma özsaygı ihtiyacını negatif yönde etkilemektedir.

H6b: Özsaygı düzeyinin azalması bireyin yakınlık kurma amaçlı etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimini azaltmaktadır.

H5c: Ait olma ihtiyacı, sosyal dışlanma ve yakınlık kurma amaçlı etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi ilişkisine aracılık etmektedir.

H6c: Özsaygı ihtiyacı, sosyal dışlanma ve yakınlık kurma amaçlı etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi ilişkisine aracılık etmektedir.

BÖLÜM 3: DENEYSEL UYGULAMA SÜRECİ

Bu çalışmada sunulan hipotezler ve modellerdeki nedensellik ilişkilerinin test edilmesi amacıyla deneysel araştırma tasarımı benimsenmektedir. Bu amaçla dört farklı deneysel çalışma yürütülmektedir. Birinci deneyde sosyal dışlanmanın etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi üzerinde etkisi, ikinci deneyde sosyal dışlanmanın yakınlık kurmak için etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi üzerindeki etkisi ölçülmektedir. Üçüncü deneyde ise sosyal dışlanmanın kontrol ve var olmanın anlamı ihtiyaçları aracılığıyla etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi üzerindeki dolaylı etkisi; son olarak dördüncü deneyde ise sosyal dışlanmanın ait olma ve özsaygı ihtiyaçları aracılığıyla yakınlık kurmak için etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi üzerindeki etkisi ölçülmektedir. Deneysel tasarım türünün belirlenmesi, deney öncesi ve uygulama süreci ile ilgili detaylı bilgi aşağıda verilmektedir.

3.1. DENEYSEL TASARIM TÜRÜNÜN BELİRLENMESİ

Bu çalışmada deneysel tasarım benimsenmekte ve deneysel araştırma türlerinden Kontrol Gruplu Tesadüfi Son Test (Kavak, 2013, s. 130) tasarımı uygulanmaktadır. Tasarım aşağıdaki gibi sembolize edilmektedir:

$$\begin{array}{llll} \text{(EG)} & R & X & O_1 \\ \text{(CG)} & R & & O_2 \end{array}$$

EG: Deney grubunu,

CG: Kontrol grubunu,

R: Test birimlerinin ya da gruplarının tesadüfi olarak seçilmesini,

X: Bir grubun, etkisi gözlemlenmek istenen bağımsız değişkene, olaya da ya da uyarıcıya maruz kalmasını ve ondan etkilenmesini,

O₁ ve O₂: Test birimleri ya da gruplarının bağımlı değişken etkisi açısından ölçülmesi ya da gözlemlenmesini ifade etmektedir.

Yukarıda görüldüğü üzere bu deneysel tasarımın en belirgin özelliği deney ve kontrol gruplarına bir ön testin yapılmamasıdır. Bu durumun gerekçesini Salkind (2012, ss. 233-234) şu şekilde açıklamaktadır:

“Eğer katılımcılar tesadüfi bir şekilde kontrol ve deney gruplarına seçilip atanıyorsa, ön teste ihtiyaç duyulmamaktadır. Tesadüfi bir şekilde seçilen

gruplar, eğer örnekleme yeterince büyükse (en az 30 katılımcı), bağımlı değişken değerleri açısından eşdeğer olarak kabul edilmektedir. Ayrıca bazı durumlarda ön test yapmak uygun ya da mümkün olmamaktadır. Bu gibi durumlarda kontrol gruplu tesadüfi son test tasarımının kullanılması yerinde olacaktır.”

Söz konusu gerekçelere ek olarak bu çalışmanın bağımsız değişkeni olan sosyal dışlanma, manipülasyonla birlikte etkisi hemen o anda ortaya çıkan bir değişkendir. Dolayısıyla manipülasyonun verilmediği kontrol grubunun ölçülen bağımlı değişken değerlerinin aslında her iki grubun da deney öncesi bağımlı değişken değerlerini yansıttığı kabul edilmektedir.

Yukarıdaki nedenlerden dolayı bu deneysel tasarımda ön testin olmamasının tam deneysel bir çalışma olarak kabul edilmesine yönelik bir engel oluşturmadığı düşünülmektedir.

Bu tasarımın benimsenmesindeki en önemli neden, sosyal dışlanmanın etkisini araştıran deneysel çalışmalarda en çok bu deneysel tasarımın tercih edilmiş olmasıdır. Diğer nedenler aşağıda verilmektedir:

Olgunlaşma etkisinin kontrol edilmesi: Daha önce belirtildiği üzere test birimleri zamanla daha yaşlı, tecrübeli ya da ilgisiz olabilmektedirler. Bu da deneyin geçerliliğini olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Bu risk ön testin yapıldığı çalışmalarda daha da yüksektir çünkü bağımlı değişkenin ön testte ölçülen değeri ile son testte ölçülen değeri arasındaki fark iki ölçüm üzerindeki olgunlaşma etkisinin varlığından kaynaklanıyor olabilir. Bunun nedeni ise ön test ile son test arasında geçen sürede katılımcıların çeşitli yönlerden değişmiş olabilmeleridir. Dolayısıyla ön test yapılmayan çalışmalarda olgunlaşma etkisi elimine edilmektedir.

Ana test etkisinin kontrol edilmesi: Bilindiği üzere ana test etkisi daha önce yapılmış olan bir gözlemin daha sonra yapılacak olan bir gözleme etkisini ifade etmektedir. Bu da ön testin yapıldığı deneysel çalışmalarda geçerliliği düşürebilecek etkenlerden biridir. Örneğin görüşleri değişse de bireyler tutarlı olmak için ön testte verdiği cevapların benzerini son testte de verme eğiliminde olabilirler. Kontrol gruplu tesadüfi son test tasarımında ön test olmadığı için ana test etkisi de kontrol edilmektedir.

Etkileşimli test etkisinin önlenmesi: Ön testte yapılan ölçümlerin test birimlerinin bağımsız değişkene olan tepkisini etkilediğinde ortaya çıkan durumdur. Ön test ile ölçülen bağımlı değişken değerleri katılımcılarda bir farkındalık yaratabilmekte ve bu da son testte ölçülen değerleri etkileyebilmektedir. Dolayısıyla son testte ölçülen

değerlerin ne kadarının bağımsız değişkenden kaynaklandığını tespit etmek zorlaşabilmektedir. Kontrol gruplu tesadüfi son test tasarımında bağımlı değişkenin ön ölçümleri yapılmadığı için bu risk de ortadan kalkmaktadır.

Kontrol gruplu tesadüfi son test tasarımında ön test olmadığı için, ön testten kaynaklı geçerliliği tehdit edebilecek yukarıda bahsedilen etkiler önlenmektedir. Ancak bu deneysel tasarımın da geçerliliğini ve güvenilirliğini tehdit edebilen farklı unsurlar yer almaktadır. Söz konusu unsurlara ve bu unsurların etkilerinin azaltılması için neler yapıldığına aşağıda değinilmektedir.

3.2. GEÇERLİLİĞİ VE GÜVENİLİRLİĞİ TEHDİT EDEN UNSURLAR VE ALINAN ÖNLEMLER

Deneysel araştırma tasarımı doğru koşullar altında gerçekleştirildiğinde geçerliliği ve güvenilirliği en yüksek araştırma tasarımı olarak kabul edilmektedir (Kavak, 2013, s.120). Deneysel çalışmalarda geçerlilik, bağımsız değişken üzerinde yapılan manipülasyon sonucu bağımlı değişkende ortaya çıkan değişimin gerçekten bir neden-sonuç ilişkisini yansıtmayı yansıtmadığıdır (Hair vd., 2003, s. 303).

Daha önce bahsedildiği üzere deneysel çalışmalarda geçerlilik; iç geçerlilik, dış geçerlilik ve yapı geçerliliği olarak ele alınmaktadır. İç geçerlilik deneysel tasarımın nedensel ilişkiyi ne düzeyde doğru ölçtüğünü ifade etmektedir (Hair vd., 2003, s. 303). Dış geçerlilik ise bir deneyde tespit edilen nedensel ilişkinin, bütün hedef kitle için ne kadar genellenebilir olduğunu göstermektedir (Hair vd., 2003, s. 304; Shadish vd., 2002, s. 21). Aslında dış geçerlilik bir anlamda deneysel çalışmanın güvenilirliğini de göstermektedir. Yapı geçerliliği ise nedensel ilişkiyi yönelik bir hipotez geliştirmeden önce incelenecek değişkenlerin ne kadar doğru ve eksiksiz tanımlandığını ifade etmektedir. Bir deneysel çalışmada yapı geçerliliğini sağlamak için değişkenler ve nedensel ilişkileri ile ilgili teorik altyapının detaylı bir şekilde ele alınması gerekmektedir (Hair vd., 2003, s. 302).

Bu çalışmada benimsenen kontrol gruplu tesadüfi son test tasarımı gibi, ön testin yapılmadığı araştırma tasarımlarının geçerliliğini ve güvenilirliğini tehdit eden unsurlardan biri kontrol ve deney gruplarının deney öncesi bağımlı değişken değerleri açısından eşdeğer olarak kabul edilmesidir. Bu çalışmada da ön test olmadığı için

benzer bir durum söz konusudur. Bu tehdidin etkisini kontrol etmek için her bir deneyde örneklem tesadüfi bir şekilde seçilmekte ve örneklem büyüklüğü minimum 30 katılımcı olarak belirlenmektedir.

Bununla birlikte kontrol gruplu tesadüfi son test tasarımı, kontrol ve deney gruplarının belirlenmesi aşamasında ortaya çıkabilecek seçim yanlılığına karşı duyarlı olan bir tasarımdır. Bu riski ortadan kaldırmak için bu çalışmada denekler deney ve kontrol grupları tesadüfi olarak atanmaktadır. Böylece son testte ölçülen bağımlı değişken değerlerindeki yanlılık engellenebilmektedir.

Ayrıca denek kaybı da kontrol gruplu tesadüfi son test tasarımının sonuçlarını etkileyebilecek diğer bir tehdit unsurudur. Bu durumu önlemek için katılımcılara deneye katılmaları karşılığında 1 Dolar teklif edilmektedir. Böylece katılımcıların deneye katılma motivasyonlarının artırılması hedeflenmiştir.

3.3. DENEY ÖNCESİ SÜREÇ

Bu süreç deneklerin belirlenmesi, etik olmayan tüketici davranışının belirlenmesi, sosyal dışlanma manipülasyon aracının belirlenmesi ve kullanılan Cyberball oyununun uyumlandırılması ve Cyberball Oyununun ve ilgili soruların bilgisayar/internet ortamına yüklenmesi süreçlerini kapsamaktadır.

3.3.1. Deneklerin Belirlenmesi

Bu çalışmada denekler ABD’de ikamet eden bireylerden seçilmekte ve deneklere, veri toplama hizmeti veren Amazon Mechanical Turk aracılığıyla ulaşılmaktadır. Literatürdeki sosyal dışlanma çalışmaları incelendiğinde, bu alandaki çalışmaların çoğunun ABD’de yapıldığı ve deneklerin orada ikamet eden bireylerden seçildiği görülmektedir. Dolayısıyla bu çalışmada da ABD’de yaşayan bireylerin seçilmesinin, elde edilen sonuçların karşılaştırılabilirliği ve güvenilirliği açısından bir avantaj sağlayacağı düşünülmektedir.

Bu çalışmadaki deneklerin ABD’de ikamet eden bireylerden seçilmesinin diğer bir nedeni ise ABD’deki nüfusun farklı kültür ve etnik kökenlerden gelen bireylerden oluşmasıdır. Bu durum nüfusun temsil gücünü arttırmakta ve bu nüfustan seçilen bir

örneklem araştırmacılara çeşitlilik açısından bir avantaj sağlamaktadır. Bu da araştırma sonuçlarının temsil gücünü, başka bir ifadeyle genellebilirliğini arttırabilir.

Ayrıca deneklere ulaşılmak için kullanılan Amazon Mechanical Turk, farklı demografik özelliklere sahip üyelerden oluşan bir sistemdir. Ayrıca araştırmaya gönüllü katılmak isteyen üyeler kısa bir süre içerisinde araştırmanızı tamamlamaktadır. Böylece araştırmacı hem farklı demografik özelliklerdeki bireylere kolayca ulaşabilmekte hem de zaman açısından tasarruf sağlayabilmektedir. Aşağıda Amazon Mechanical Turk sistemin nasıl çalıştığı detaylı bir Şekilde açıklanmaktadır.

Amazon Mechanical Turk soru cevap hizmeti sunan bir oluşumdur. İki Şekilde yelik imkanı sunmaktadır: 1. Talep eden (requester) ve 2. alışan (worker). Sisteme ye olan talep edenler, cevaplarını merak ettikleri soruları sisteme yüklemekte; aslında çalışanlara bir görev sunmaktadırlar. Talep eden tarafından tanımlanan bu görev bir anket formundaki ifadelere katılma düzeylerinin ölçülmesi, resim ve Őekillerin karşılaştırılması ve açık uçlu sorularla katılımcıların kendi düşüncelerini detaylı bir Şekilde yazması gibi görevleri içerebilmektedir. Talep eden sisteme görevi yüklerken bu görevi tamamlamanın maddi bedelini de belirtmek durumundadır.

Talep eden görevi ve çalışanın görevi tamamladığında alacağı ücret miktarını belirleyip sisteme yüklediğinde, görev Amazon hesapları üzerinden sisteme kayıtlı olan çalışanlar tarafından ulaşılabilir hale gelmektedir. Sistem bu aşamada, talep edene görevinin kimler tarafından görülüp tamamlanabileceğini belirlemeye yönelik çeşitli seçenekler sunmaktadır. Örneğin talep eden, cevaplayıcıların hangi ülkeden olabileceğine karar verebilmekte ya da cevaplayıcıları daha önceki çalışmalardaki kümülatif performanslarına göre belirleyebilmektedir. Bununla birlikte talep eden, her bir çalışanın cevaplarını görebilmekte ve eğer herhangi bir hata ya da yanlılık fark ederse çalışanın görevini nedenini belirterek reddedebilmektedir. Talep eden yalnızca kabul ettiği çalışmalar için bir bedel ödemektedir. deme, talep edenin belirlediği kişi sayısına göre, görevi sistemde yayınlamadan önce internet üzerinden alınmakta ve çalışmaları talep eden tarafından kabul edilen çalışanlara sistem üzerinden otomatik olarak yapılmaktadır.

Yukarıdaki bilgilere ek olarak Amazon Mechanical Turk kesinlikle cevaplayıcıların robot değil gerçekten çalışmaya katılan çalışanlar olduğunu garanti etmektedir. Talep eden ve çalışanlar istedikleri zaman e posta yoluyla iletişime geçebilmektedirler.

Bununla birlikte eğer aynı çalışan verilen görevi birden fazla kez yaptıysa, sistem bu durumu talep edene bildirmekte ve talep eden aynı çalışandan ikinci kez gelen çalışmayı reddedebilmektedir. Böylelikle aynı soruların aynı çalışan tarafından cevaplanması engellenmektedir.

Daha önce belirtildiği üzere bu çalışmada dört deney yapılmakta ve her bir çalışmadaki denekler yukarıda bahsedilen Amazon Mechanical Turk üzerinden seçilmektedir. Sisteme talep eden olarak üye olunmuş, anket formu ve gerekli talimatlar <https://www.surveymonkey.com/r/P7PWWY8> linki üzerinden sisteme yüklenmiş ve çalışanlara sunulmuştur. Soruların yalnızca yüksek cevaplama performansına sahip (master olarak adlandırılan) ABD’de ikamet eden bireyler tarafından cevaplanması kısıt getirilmiştir. Soruları cevaplayanlara 1 dolar verileceği sistemde belirtilmiştir. Çalışanlar, Amazon Mechanical Turk sistemine yüklenmiş yukarıda belirtilen link üzerinden anket formuna ulaşabilmiş ve soruları cevaplayabilmişlerdir. Bu süreç detaylı bir şekilde ilerleyen bölümlerde anlatılmaktadır. Ayrıca her bir deneye katılan denekler ilgili bilgiler deneylerin açıklandığı bölümünde yer almaktadır.

3.3.2. Etik Olmayan Tüketici Davranışının Seçilmesi

Tüketici etiği senaryosunun hazırlanması için ilk olarak en fazla rastlanan etik olmayan tüketici davranışı nedir sorusu cevaplanmaya çalışılmıştır. Bu amaçla kolayda örneklem yöntemi ile Hacettepe Üniversitesi İşletme Bölümü lisans ve yüksek lisans (tezli ve tezsiz) öğrencilerinden oluşan toplam 83 kişiden, etik olmayan bir tüketici davranışı yazmaları istenmiştir. Lisans ve yüksek lisans öğrencilerinin seçilmesinin nedeni farklı yaş gruplarını temsil etmesidir. Kişi sayısı belirlenirken, etik olmayan tüketici davranışı frekans değerlerine göre yapılan sıralamanın değişim gösterip göstermediği ve verilen davranış örneklerinin farklılaşıp farklılaşmadığı dikkate alınmıştır. Verinin doyuma ulaştığı görüldüğünde kişi sayısının yeterli olduğuna karar verilmiştir.

Araştırmaya katılan cevaplayıcılara istedikleri sayıda etik olmayan tüketici davranışı örneği verebilecekleri söylenmiş ve böylece aşağıdaki Tablo 1’de yer alan etik olmayan tüketici davranışı örnekleri ve karşılardaki frekans değerleri elde edilmiştir.

Tablo 1. Etik Olmayan Tüketici Davranışına Verilen Örnekler ve Frekans Değerleri

Etik Olmayan Tüketici Davranışı	Frekans
Ürünü kullanıp kullanmamış gibi iade etmek	20
Firma çalışanlarına kötü davranmak	17
Mağazadaki ürünlere zarar vermek	15
Ürünü kaçırmak, parasını ödemedi kullanmak ve mağazadan çıkmak	13
Kullanıcı kaynaklı bir hatayı firma kaynaklı gibi gösterip ürünü iade etmek	7
Ürünün garantisini kötüye kullanmak	5
Ürünü satın almayacağı halde satıcıyı uğraştırmak	4
Kabinlerde denenmiş giysileri özensizce bırakmak	3
Mağazadaki fiziksel düzeni bozmak	3
Müşterinin haksız olduğu yerde haklıymış gibi tartışmaya neden olması	3
Kasadaki fazla para üstünün farkına varıp söylememek	3
İade ederken ürünü kötülemek	2
Marketlerdeki meyve, kuruyemiş gibi ürünlerin tadına bakmak adına fazla miktarlarda tüketmek	2
Denenmemesi gereken ürünlerin denenmesi (takı, iç çamaşırı vb.)	2
Hizmet sektöründe verilen hizmetten bilerek memnun olmamak ve değer vermemek (örn:kuaför)	2
Tüketicinin ürünü başkası almasını diye kötülemesi	2
Fiyatı düşürmek için pazarlıkta yalan söylemek	2
Mağazada hijyen açısından dokunulmaması gereken ürünlere dokunmak	2
Ücretsiz yemek yemek için yemeğin içine bilerek bir şey düşürmek	2
Marketteki ürünlerin yerini değiştirmek	2
Çalışanlarını ve çevreyi istismar eden bir firmanın ürünü satın almak	1
Sigorta şirketinden para almak için usulsüz işler yapmak	1
Müşterinin kendi hatasını firma hatası gibi sosyal medyada paylaşması	1
Fiyatı yüksek bulup, yemek de geç geldi diye firmaya internet üzerinden çok düşük değerlendirme notu vermek	1
Müşteri ile iletişime geçmeye çabalayan çalışanlara yokmuş gibi davranmak	1
Geri dönüşüm kutularına gündelik çöp atmak	1
Yüksek sesle konuşarak diğer müşterileri rahatsız etmek	1
Şirketin üstüne hat alıp fatura bedelini ödememek	1
Sinemadaki yerlerden yiyecek-icecek almak yerine marketten alıp onlarla sinemaya girmesi	1
Parayı ödememek için yemeğin- içeceğin içinde bir şey varmış gibi tepki vermek	1
Kapıda ödeme ile alınan bir ürünü kapıda reddetmek, firmayı zarara uğratmak	1
Yiyecek ya da içeceği nerdeyse tamamını tüketip sonra tadı bozuk diye yenisini istemek	1
Ürünün fiyatı hakkında çalışana yanıltıcı cevap vermek	1
Ürünü satın aldıktan hemen sonra ürüne zarar verip iade etmek istemek	1
Tasarım bir ürünün mağazadan fotoğrafını çekip benzerini başka yerde yaptırmak	1
Çevreye zarar veren ürünler satın almak	1

Firmayı çeşitli yayın organlarında negatif yorum yazacağıım diye tehdit etmek	1
Firmanın hatalarını, telafi çabalarına rağmen abartarak dile getirmek	1
Ufak tefek şeyleri (tuz, şeker, vb.) yanına alıp götürmek	1
İndirimli ürünü indirimsiz fiyatından iade etmeye çalışmak	1
Müşterilerin kendileriyle ilgilenilmediği için kavga çıkarması	1
Firma çalışanlarını gereksiz yere meşgul etmek	1
Firmaya zarar vermek için, ürünü haksız yere sosyal medyada kötülemek	1
Kabinlerde diğer müşterileri uzun süre bekletmek	1
Tartılan ürünün satın alınmadan bırakılması	1
Numune ürünleri gereğinden fazla tüketmek	1

Cevaplayıcılar tarafından en çok tekrar eden (20 kez) etik olmayan tüketici davranışının “bir ürünü kullanmak ve kullanmamış gibi iade etmek” olduğu görülmüştür. Bu davranış Vitell ve Muncy’nin (1992) tüketici etiği ölçeğindeki aktif olarak fayda sağlama (actively benefiting) boyutu kapsamında değerlendirilebilir çünkü davranışı tüketicinin kendisi gerçekleştirmekte ve firmanın zararına olabilecek bu davranıştan aktif olarak kendisine fayda sağlamaktadır. Ayrıca bir ürünü kullanmak ve kullanmamış gibi iade etmek Amerika Ulusal Perakende Federasyonu (America National Retail Federation) tarafından iade dolandırıcılığı (refund fraud) olarak kabul edilmektedir. Dolayısıyla bu davranışın Amerika örnekleme için kullanılmasının uygun olduğu düşünülmüştür. Böylece, bu davranış üzerinden iki ayrı senaryo hazırlanmıştır: 1. Etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi senaryosu, 2. Yakınlık kurma amaçlı etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi senaryosu. İlgili senaryolar uygulama sürecinde verilmektedir.

3.3.3. Manipülasyon Aracının Belirlenmesi

Literatürde sosyal dışlanma manipülasyonu için farklı teknikler kullanılmaktadır. En sık kullanılan teknikler top atma oyunu, bilgisayar ortamında top atma oyunu (Cyberball oyunu), gelecekte yalnız kalma durumu, bir araya gelme/tanışma ve geçmiş sosyal dışlanma deneyimini hatırlamadır. Bu tekniklerin nasıl uygulandıklarına aşağıda değinilmektedir.

3.3.3.1. Top Atma Oyunu

Bu teknik Williams (1997) tarafından deneysel çalışmalarda sosyal dışlanma manipülasyonunu uygulamak için geliştirilmiştir. Bu teknikte katılımcılar (ikisi yalancı denek, biri gerçek denek) bir odada birazdan geleceği söylenen araştırmacıyı beklemektedirler. Aslında bu sırada deney başlamaktadır. Yalancı deneklerden biri orada duran bir topu fark eder ve öylece etrafa atmaya başlar. Sonra onunla birlikte araştırmacıyı bekleyen diğer katılımcılar da yalancı deneye katılırlar. Her bir oyuncu birkaç kez topu attıktan sonra asıl denek tesadüfi olarak sosyal dışlanma ya da sosyal dışlanmama durumuna atanır. Sosyal dışlanma durumunda katılımcıya bir daha top atılmaz, katılımcının yüzüne bir daha bakılmaz ve ona tepki gösterilmez. İki yalancı denek, o yokmuş gibi, 4-5 dakika daha birbirine top atmaya devam eder. Sosyal dışlanmama durumunda ise, asıl denek top atışlarının yaklaşık üçte birini alarak oyuna devam eder.

3.3.3.2. Cyberball Oyunu

Cyberball oyunu özel olarak sosyal dışlanma ve reddedilme araştırmaları için tasarlanmış olan bilgisayar ortamında internet üzerinden oynanan bir oyundur (Williams vd., 2000; Williams ve Jarvis, 2006). Bu oyunu manipülasyon aracı olarak kullanan araştırmacı katılımcılara bu oyunu zihinsel görüntüleme becerilerini harekete geçirmek için oynayacaklarını söylemektedir. Bununla birlikte oyunda, bu oyunun zihinsel görüntüleme becerilerini harekete geçirmek için oynanan bir oyun olduğuna ve oyunun nasıl oynanacağına ilişkin bir açıklama kısmı yer almaktadır. Katılımcılar araştırmacıyla aynı ortamda bulunmasa bile oyun başlamadan önce oyunla ilgili gerekli bilgilere bu açıklamadan ulaşabilmektedir. Ayrıca katılımcılardan oyundaki performanslarının önemli olmadığı belirtilmekte, bu yüzden onlardan durumu, kendilerini ve diğer oyuncuları zihinlerinde canlandırmaları istenmektedir.

Oyundan kısaca bahsetmek gerekirse:

Bu oyunda 3 ya da 4 kişi birbirlerine top atmakta, ortadaki oyuncu, oyunu oynayan asıl kişiyi temsil etmektedir. Oyuncu ikonu kullanarak topu istediği kişiye atabilecektir. Oyundaki toplam atış sayısı 30 ya da 40 olarak ayarlanabilmektedir. Kontrol

grubundaki katılımcılara, oyunu oynarlarken (sosyal dışlanmama durumundakilere) eşit sayıda top atış hakkı verilmektedir. Ancak sosyal dışlanma manipülasyonu grubuna oyunun başında yalnızca iki adet top atış hakkı dışında başka bir atış hakkı verilmemektedir.

Bu oyun sosyal dışlanma çalışmalarında sıklıkla tercih edilmektedir. Cyberball'u sosyal dışlanma manipülasyonu aracı olarak kullanan akademik çalışmaların listesi (241 çalışma) http://www1.psych.purdue.edu/~willia55/Announce/Cyberball_Articles.htm adresinde verilmektedir.

3.3.3.3. Gelecekte Yalnız Kalma

Bu teknikte öncelikle katılımcıların dışa dönüklük/içe dönüklük düzeylerini ölçen bir kişilik testi uygulanmakta ve katılımcılara bu test ile ilgili doğru geri bildirim verilmektedir. Daha sonra bu test ile ilişkili olarak katılımcılar gelecekteki sosyal ilişkilerine yönelik üç geribildirim grubuna tesadüfi olarak atanmaktadır: sosyal dışlanma, sosyal dışlanmama ve kötü talih grupları (örn: Baumeister vd., 2002; Baumeister vd., 2005; Twenge vd., 2001; Twenge vd., 2007). Kötü talih geribildiriminin verilmesinin nedeni bu grubun sosyal dışlanmanın bağımlı değişken üzerindeki etkisini değerlendirmekte kontrol grubu olarak kullanılacak olmasıdır.

Sosyal dışlanma durumundaki katılımcılara aşağıdaki geribildirim verilmektedir:

Türkçesi	İngilizcesi
Siz hayatınızın ileriki döneminde yalnız kalacak bir insansınız. Şu an arkadaşlarınız ve ilişkileriniz olabilir ama 20'li yaşlarınızın ortasından itibaren bu arkadaşlıkların ve ilişkilerin çoğu ile bağlarınız kopacak. Evlenebilirsiniz hatta birkaç evliliğiniz olabilir ancak bunlar muhtemelen kısa ömürlü olacak ve 30'larınıza kadar sürmeyecek. İlişkiler devam etmeyecek ve insanların sürekli yeni ilişkiler kurdukları yaşları geçtiğinizde, daha da fazla yalnız kalma ihtimaliniz var.	You're the type who will end up alone later in life. You may have friends and relationships now, but by your mid 20s most of these will have drifted away. You may even marry or have several marriages, but these are likely to be short-lived and not continue into your 30s. Relationships don't last, and when you're past the age where people are constantly forming new relationships, the odds are you'll end up being alone more and more.

Sosyal dışlanmama durumundaki katılımcılara aşağıdaki geribildirim verilmektedir:

<p>Türkçesi Siz hayat boyu değerli ilişkilere sahip olacak bir insansınız. Sizin muhtemelen uzun ve istikrarlı bir evliliğiniz ve yıllar sonra da sürecek arkadaşlıklarınız olacak. Sizin her zaman arkadaşlara ve sizi önemseyen insanlara sahip olabilme ihtimaliniz olacak.</p>	<p>İngilizcesi You're the type who has rewarding relationships throughout life. You're likely to have a long and stable marriage and have friendships that will last into your later years. The odds are that you'll always have friends and people who care about you.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Kötü talih yaşama durumundaki katılımcılara aşağıdaki geribildirim verilmektedir:

<p>Türkçesi İleriki yaşamınızda çok kaza yapan bir insan olma eğilimine sahipsiniz –kolunuzu ya da bacağınızı birkaç kez kırabilirsiniz ya da belki bir trafik kazasında yaralanabilirsiniz. Daha önce çok kaza yapan bir insan olmasanız bile, bu durumlar hayatınızda daha sonra ortaya çıkacak. Birçok kaza geçirme ihtimaliniz var.</p>	<p>İngilizcesi You're likely to be accident prone later in life—you might break an arm or a leg a few times, or maybe be injured in car accidents. Even if you haven't been accident prone before, these things will show up later in life, and the odds are you will have a lot of accidents</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3.3.3.4. Bir Araya Gelme/Tanışma

Bu teknik Nezlek vd., (1997) tarafından geliştirilmiştir. Bu teknikte katılımcılar önce küçük gruplar halinde bir araya getiriliyor ve onlara birkaç konu içinden birini seçip bu konu hakkında grup halinde konuşmaları söyleniyor. Bu konuşmayı takiben, katılımcılar gruptan ayrılıyor ve onlara kendi gruplarından en çok kiminle çalışmak istedikleri soruluyor. Birkaç dakika sonra diğer grup üyelerinin kendilerine ne yönde oy verdikleri hakkında geribildirim alıyorlar. Bu geribildirim sosyal dışlanmama durumundaki katılımcılar için herkesin onlarla çalışmak istedikleri, sosyal dışlanma durumundaki katılımcılar içinse hiç kimsenin onlarla çalışmak istemedikleri şeklinde oluyor.

3.3.3.5. Geçmiş Sosyal Dışlanma Deneyimi

Bu teknikte sosyal dışlanma durumundaki katılımcılardan geçmişte yaşadıkları ve kendilerini dışlanmış hissettikleri bir olayı yazmaları istenmektedir (örn: Lee ve Shrum, 2012; Molden vd., 2009; Pickett et al. 2004; Williams ve Fitness, 2004). Eğer çalışmada kontrol grubu varsa onlara da, geçmişte yaşadıkları sıradan bir olaydan (örn: gündelik olaylar) yazılı olarak bahsetmeleri söylenmektedir.

Bu çalışmada gerçekleştirilen dört deneyde ise yukarıda bahsedilen sosyal dışlanma manipülasyon tekniklerinden Cyberball oyunu kullanılmaktadır. Bu tercihin yapılmasında Cyberball oyununun literatürde sıklıkla tercih ediliyor ve özel olarak sosyal dışlanma çalışmaları için tasarlanmış olması etkili olmuştur. Ayrıca bilgisayar üzerinden oynanması da araştırmacıya uygulama aşamasında kolaylık sağlamaktadır.

3.3.3.6. Cyberball'un Uyarlanması

Cyberball oyunu hazır kodları olan bir oyun olduğundan araştırmacı oyun üzerinden çeşitli değişiklikler yapma olasılığına sahiptir. Değişiklikleri yapmak için öncelikle oyun <https://cyberball.wikispaces.com/> adresinden indirilmiştir. Hazır kodlar kullanılarak aşağıdaki değişiklikler yapılmıştır:

Oyunun 3 kişili ve 4 kişili versiyonlarından 3 kişili olanı seçilmiştir

Oyundaki anonim fotoğraflar kaldırılmıştır.

Oyundaki diğer oyuncuların isim alanları kaldırılmış, denekte yanlılığa neden olabileceği düşünüldüğü için diğer oyunculara herhangi bir isim verilmemiştir.

Oyunu oynayacak kişinin (deneğin) ismi *you (sen)* diye kodlanmıştır.

Oyundaki toplam atış sayısı 30 olarak ayarlanmıştır.

Oyundaki sohbet alanı kaldırılmıştır.

Oyun, oyuncuyu dışlama/oyuncuyu dışlamama durumlarına göre ayarlanmıştır.

3.3.4. Cyberball Oyununun ve ilgili Soruların Bilgisayar/İnternet Ortamına Yüklmesi

Cyberball oyunundaki yukarıda bahsedilen değişiklikler yapıldıktan sonra öncelikle oyun sosyal dışlanma durumuna göre ayarlanmış ve http://yunus.hacettepe.edu.tr/~niraytuncel/index_enDs linkine yüklenmiştir. Bu link ve diğer soruların olduğu bir anket formu Survey Monkey üzerinden hazırlanmıştır. Daha sonra Survey Monkey tarafından bu anket formuna ulaşılabilecek bir web linki <https://www.surveymonkey.com/r/P7PWWY8> şeklinde verilmiştir. Bu linkin çalışıp çalışmadığı araştırmacı tarafından kontrol edilmiş ve daha sonra Amazon Mechanical Turk sistemine yüklenmiş ve yayınlanmıştır. Katılımcılar bu linke tıklayarak Cyberball oyununa ve diğer anket sorularına ulaşabilmişlerdir.

Benzer bir süreç sosyal dışlanmama durumu için de izlenmiştir. Sosyal dışlanmama durumundaki link sosyal dışlanma durumundaki linkten son iki harfi ile farklılık göstermektedir: http://yunus.hacettepe.edu.tr/~niraytuncel/index_enNd. Sosyal dışlanma durumundaki Cyberball oyununun linkinin son karakteri enDs olarak ayarlanmış, sosyal dışlanmama durumundaki Cyberball oyununun linkinin son karakteri linkte enNd olarak ayarlanmıştır. Bu değişikliğin dışında internet ortamına yükleme süreci sosyal dışlanma durumundaki ile aynıdır.

Cyberball oyunu ve diğer anket soruları yukarıda açıklandığı gibi internet ortamında katılımcılar için ulaşılabilir hale getirilmiştir. Her bir deneyde önce sosyal dışlanma linkinin yer aldığı Survey Monkey linki, Amazon Mechanical Turk sisteminde istenilen katılımcı sayısı belirlenerek yayınlanmıştır. Bütün katılımcılar oyunu oynayarak ilgili soruları cevapladıktan sonra bu kez sosyal dışlanmama linkinin yer aldığı Survey Monkey linki, Amazon Mechanical Turk sisteminde yine istenilen katılımcı sayısı belirlenerek yayınlanmıştır. Bu süreç dört deney için de aynı şekilde gerçekleştirilmiştir. Yukarıdaki süreçler tamamlandıktan sonra veri toplama aşamasına geçilmiştir. Her bir deneyden sonra, Amazon Mechanical Turk sistemi üzerinden katılımcılara çalışmanın asıl amacını bildiren bir e posta gönderilmiştir.

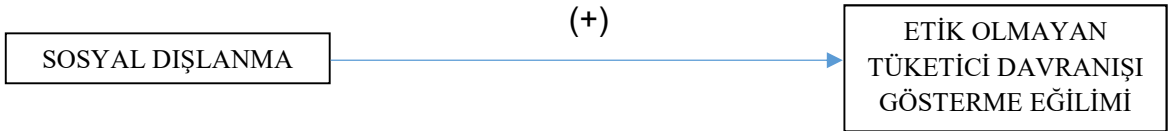
Takip eden bölümde, her bir deneyin uygulama süreci, yapılan analizler ve elde edilen bulgular yer almaktadır.

3.4. DENEYLERİN UYGULANMASI

Çalışmanın bu bölümünde her bir deney süreci Deney 1-2-3-4 başlıkları altında ayrı ayrı incelenmekte ve ölçülen model, katılımcılar ile ilgili bilgiler, anket formunda yer alan sorular, yapılan analizler ve elde edilen sonuçlar yer almaktadır. Her bir deneyde yapılan analizler için IBM SPSS Statistics 23 programı kullanılmaktadır.

3.4.1. Deney 1

Bu deneyde, aşağıda yer alan model belirtilen H1 hipotezi kapsamında test edilmektedir.



H1: Sosyal dışlanma bireylerin etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimini pozitif yönde etkilemektedir.

Bu deneye toplamda 83 kişi katılmıştır. Katılımcılar ile bilgiler aşağıdaki Tablo 2’de yer almaktadır.

Tablo 2. Katılımcıların Demografik Özellikleri

	Frekans	Yüzde (%)
Cinsiyet		
Kadın	39	47.0
Erkek	44	53.0
Toplam	83	100
Yaş		
18-24	5	6.0
25-34	38	45.8
35-44	17	20.5
45-54	12	14.5
55-64	11	13.3
Toplam	83	100
Eğitim		
Lise	32	38.6
Üniversite	40	48.2
Lisansüstü	11	13.3
Toplam	83	100

Yukarıdaki Tablo 2’de bilgileri verilen 83 katılımcının 43’ü Cyberball oyununu sosyal dışlanma durumunda oynamış, 40 katılımcı ise oyunu sosyal dışlanmama durumunda oynamıştır. Başka bir ifadeyle deney grubunda 43 katılımcı, kontrol grubunda ise 40 katılımcı yer almaktadır. Cyberball oyununu oynadıktan sonra katılımcılar aşağıda yer alan manipülasyon kontrol sorularını ve etik olmayan tüketici davranışı senaryosuna ait soruyu cevaplamışlardır. Sorular anket formunda İngilizce olup burada Türkçe çevirileri verilmiştir. İngilizceleri Ek 1’de yer almaktadır.

Manipülasyon Kontrol Soruları:

1. *Oyun boyunca, diğer oyuncular tarafından ne derece oyuna dâhil edildiniz?*

Kesinlikle dahil edilmedim 1 2 3 4 5 6 7 Kesinlikle dahi edildim

2. *Oyundaki atışların yüzde kaçı size atıldı?*

Etik Olmayan Tüketici Davranışı Gösterme Eğilimi Senaryosu:

Farz edin ki bir akran grubu var. Bir gün, Jack, grup üyelerinden biri, sizi hep beraber bir şeyler yapmaya davet ediyor. Siz kabul ediyor ve onlarla bir alışveriş merkezinde buluşuyorsunuz. Kısa bir süre sonra, Jack, 2 hafta önce bir gömlek aldığını ve iade etmek istediğini söylüyor. Hemen peşinden, mağazaya doğru yürümeye başlıyorsunuz ve Jack size şunları söylüyor:

“Aslında ben bu gömleği giydim. Ama kasiyere bu gömleği hiç giymediğimi söyleyeceğim. Sonra da gömleği verip, paramı geri alacağım!”

Konuşmadan hemen sonra mağazaya giriyorsunuz ve Jack kasiyere gömleği hiç giymediğini, iade etmek ve parasını geri almak istediğini söylemeye başlıyor.

Bu durumda, siz Jack gibi yapar mıydınız?

Büyük Olasılıkla Hayır 1 2 3 4 5 6 7 Büyük Olasılıkla Evet

Yukarıdaki senaryo önce Türkçe hazırlanıp sonra İngilizce’ye çevrilmiş ve geri tercümesi sağlanmıştır.

Manipülasyon Kontrolü:

Öncelikle sosyal dışlanma manipülasyonunun başarılı olup olmadığı, yukarıdaki manipülasyon kontrol sorularına verilen cevapların ortalaması deney ve kontrol grupları için bağımsız örneklem t testi yapılarak test edilmektedir. Analiz sonuçlarına göre, dışlanan grubun birinci manipülasyon sorusu (Oyun boyunca, diğer oyuncular

tarafından ne derece oyuna dâhil edildiniz?) için ortalaması 1.86 iken, dışlanmayan grubunki 5.97'dir. Ortalamalar arasındaki fark $p \leq 0.05$ düzeyinde ($=.000$) anlamlıdır. İkinci manipülasyon kontrol sorusu (Oyundaki atışların yüzde kaçını size atıldı?) içinse dışlanan grubun ortalaması 8.62 iken, dışlanmayan grubunki 42.32 olup bu fark $p \leq 0.05$ düzeyinde ($=.000$) anlamlıdır. Bu sonuçlar deney grubu üzerinde yapılan sosyal dışlanma manipülasyonunun başarılı olduğunu göstermektedir.

Manipülasyonun başarılı olduğu tespit edildikten sonra sosyal dışlanmanın etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi üzerindeki etkisini ölçmek için doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Bu analizden önce sosyal dışlanma durumu değişkeni kategorik bir değişken olduğu için kukla (dummy) değişkene (1, 0) dönüştürülmüştür. Deney grubu 1 (bir), kontrol grubu 0 (sıfır) şeklinde kodlanarak analize dahil edilmiştir.

3.4.1.1. Analiz ve Bulgular

Yapılan doğrusal regresyon analizine göre sosyal dışlanmanın etik olmayan tüketici davranışı üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahip olmadığı görülmüştür ($p \geq .05$, $p = .262$). Başka bir ifadeyle dışlanan ve dışlanmayan katılımcıların etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimleri anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

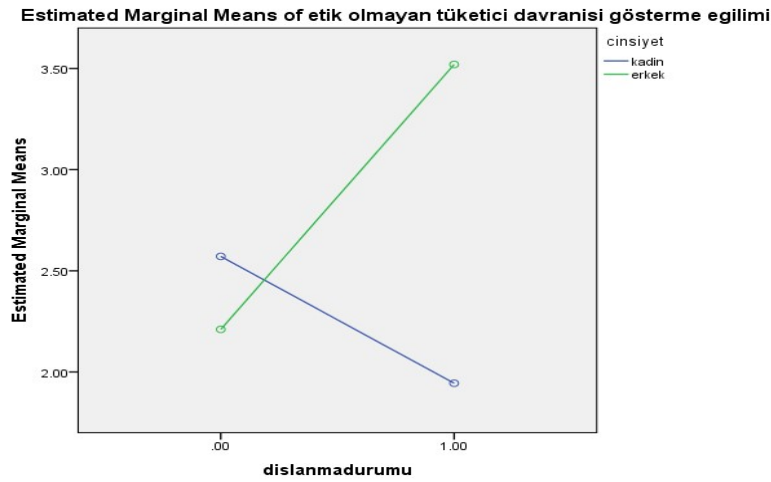
Daha önce yapılan çalışmalar (örn: Williams ve Sommer, 1997), sosyal dışlanmanın etkisinin cinsiyete göre farklılık gösterebileceğini tespit etmişlerdir. Bu nedenle elde edilen veri kadın erkek olarak ayrılmış ve sosyal dışlanmanın etkisinin cinsiyete göre bir farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir.

Öncelikle bağımsız örneklem t testi ile kadınlar ve erkekler için ayrı ayrı dışlanma manipülasyonu kontrolü yapılmıştır. Her iki manipülasyon kontrol sorusu için dışlanan kadınlar ile dışlanmayan kadınların ortalama değerleri arasında $p \leq .05$ düzeyinde ($p = .000$) anlamlı bir fark olduğu görülmüştür. Aynı analiz erkekler için tekrarlanmış ve dışlanan erkekler ile dışlanmayan erkeklerin iki manipülasyon kontrol sorusu için ortalama değerleri arasında $p \leq .05$ düzeyinde ($p = .000$) anlamlı bir fark olduğu görülmüştür. Bu sonuçlar dışlanma manipülasyonunun hem kadın hem de erkekler için başarılı olduğunu göstermektedir.

Manipülasyon kontrolleri yapıldıktan sonra kadın ve erkekler için doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları sosyal dışlanmanın, kadınların etik olmayan

tüketici davranışı gösterme eğilimi üzerindeki etkisinin $p \leq .05$ düzeyinde anlamlı olmadığını ($p = .187$) göstermiştir. Ancak erkekler için kurulan regresyon modelinin $p \leq .05$ düzeyinde anlamlı olduğunu ($p = .040$) tespit edilmiştir. Sosyal dışlanma durumundaki erkeklerin, sosyal dışlanmama durumundaki erkeklere kıyasla etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimlerinin 1.30 birim daha yüksek olduğu görülmektedir.

Dışlanan kadın ve erkeklerin etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimlerine ilişkin grafik aşağıdaki Şekil 1’de yer almaktadır.



Şekil 1. Sosyal Dışlanma * Cinsiyet Etkileşim Grafiği

Şekil 1’deki cinsiyet sosyal dışlanma etkileşim grafiğinde görüldüğü üzere dışlanan erkeklerin etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi, dışlanmayan erkeklere kıyasla daha yüksektir ve bu fark istatistiksel olarak anlamlıdır. Dışlanan erkeklerin etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi açısından ortalama değeri yaklaşık 3.52 iken dışlanmayanlarınki 2.21’dir. Kadınlarda ise tersi bir durum söz konusudur: dışlanan kadınların etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimleri dışlanmayan kadınlara kıyasla daha düşüktür ancak bu farkın anlamlı olmadığı tespit edilmiştir. Dışlanan kadınların etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi açısından ortalama değeri yaklaşık 2.57 iken dışlanmayanlarınki 1.94’tür.

3.4.1.2. Tartışma ve Sonuç

Yukarıdaki analiz sonuçları H1 hipotezinin yalnızca erkek katılımcılar için kabul edildiğini göstermektedir. Kadınların ise sosyal dışlanmaya karşı beklenenin tersi bir tepki gösterdikleri tespit edilmektedir. Dışlanan kadınların etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilim düzeyi (senaryoda belirtilen etik olmayan iade davranışı açısından) dışlanmayan kadınlarınkinden daha düşük çıkmıştır. Ancak bu farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmektedir.

Sosyal dışlanmaya karşı gösterilen tepkinin cinsiyete göre farklılık gösterebileceği Williams ve Sommer'in (1997) çalışmalarında desteklenmektedir. Sosyal dışlanmaya maruz kalan bireylerin sosyal dışlanma sonrası yapılan bir grup çalışmasındaki katkılarının incelendiği çalışmada dışlanan kadınların grup için daha çok çalıştıkları tespit edilmektedir. Erkekler de ise sosyal dışlanma durumundan bağımsız olarak grup çalışmasında kaydardıkları görülmektedir. Böylece Williams ve Sommer'in (1997), dışlanan bireyler sosyal dışlanma sonrası gelen bir grup çalışması için daha çok katkı gösterecektir beklentileri yalnızca kadınlar için doğrulanmaktadır. Dolayısıyla bu çalışma sosyal dışlanmaya karşı verilen tepkinin cinsiyete göre değişebileceğini göstermektedir.

Benzer şekilde bu çalışma da cinsiyetin sosyal dışlanmanın sonrasında gösterilen tepkide belirleyici bir rol üstlendiğini ortaya çıkarmaktadır. Dışlanan erkeklerin dışlanmayan erkeklere kıyasla daha yüksek düzeyde etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi gösterdiklerini tespit etmektedir. Kadınlarda bunun tersi bir durumun görüldüğü ancak bu farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle, literatürde yer alan cinsiyetin etik olmayan davranış gösterme eğilimi üzerindeki rolünü araştıran çeşitli çalışmalar incelenmiştir.

İncelenen çalışmalardan biri olan Betz vd.'nin (1989) çalışmalarında erkeklerin etik olmayan eylemler gösterme eğilimlerinin kadınlarınkinden iki kat daha fazla olduğu tespit edilmektedir. Başka bir çalışmada ise kadınların iş etiğine uygun durumları daha yüksek düzeyde kabul edilebilir olarak algıladıkları bulunmaktadır. Bu da kadınların erkeklere kıyasla daha etik bir anlayış biçimine sahip olduklarını göstermektedir (Ruegger ve King, 1992). Bununla birlikte çeşitli senaryoların etik olmama düzeylerinin (1= kesinlikle etik, 7 = kesinlikle etik değil) cinsiyete göre farklılık gösterip

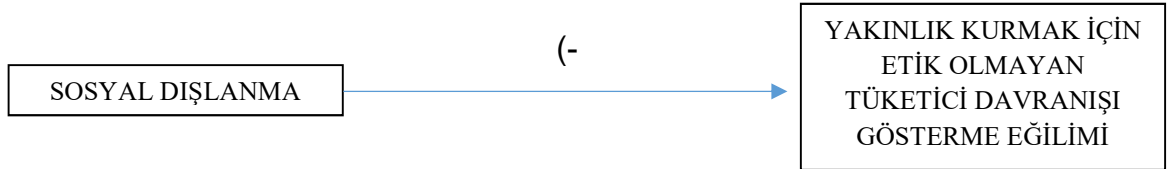
göstermediğinin ölçüldüğü bir çalışmada ise kadınlara göre senaryoların etik olmama düzeylerinin erkeklerinkine göre daha yüksek olduğu tespit edilmektedir (Khazanchi, 1995). Ayrıca Kavak vd. (2009) tüketicilerin etik tutumlarını inceledikleri çalışmalarında, kadınların erkeklerden daha yüksek etik tutuma sahip olduklarını tespit etmektedirler.

Daha önce bahsedildiği üzere bir bireyin etik karar verme süreci Rest'e (1986) göre 4 aşamadan oluşmaktadır: 1. Bireyin etik hadisenin farkına varması, 2. Etik bir yargıya varması, 3. Niyeti konusunda karar vermesi ve 4. Davranışı göstermesidir. Etik hadisenin farkına varılması ve etik bir yargıya ulaşılması başka bir ifadeyle bir hadisenin etik olma ya da olmama düzeyinin algılanması durumu üzerinde, yukarıdaki çalışmalarda görüldüğü gibi cinsiyet belirleyici bir rol oynamaktadır. Ayrıca teori bölümünde açıklandığı üzere sosyal dışlanma bireyin göstermesi gereken davranışı gösterme eğilimini azaltmakta ve bireyin içinde bulunduğu durum etik bir hadise olarak algılamasını engellemektedir. Buradan yola çıkarak etik bir hadiseye konu olan bir durumun etik olmayan bir durum olarak algılanma düzeyi erkeklerde kadınlara kıyasla daha düşük olduğundan ve sosyal dışlanma da bir bireyin içinde bulunduğu durumu etik bir hadise olarak algılamasını engellediğinden, dışlanan erkeklerin etik olmayan davranış gösterme eğiliminin arttığı görülmektedir.

Dolayısıyla, bu çalışmada sosyal dışlanmanın yalnızca erkeklerin etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimini arttırmasının erkeklerin etik olayları algılama biçiminin kadınlarınkinden farklı olmasından kaynaklanabileceği düşünülmektedir. Kadınlar bir olayı, durumu ya da senaryoyu, yüksek düzeyde etik olmayan bir olay olarak algılayabilirken, erkekler aynı olayı, durumu ya da senaryoyu düşük düzeyde etik olmayan bir olay olarak algılayabilmektedirler. Bu durumun erkeklerde sosyal dışlanma ile birlikte daha da güçlü bir hale geldiği söylenebilir. Kadınların, bir durumun etik ya da olmamasına karşı erkeklere kıyasla daha kuvvetli bir inancıları olabildiğinden, etik karar verme süreci sonunda etik olmayan davranışı gösterme eğilimlerinin sosyal dışlanmadan bağımsız olarak düşük olduğu belirtilebilir.

3.4.2. Deney 2

Bu deneyde ise aşağıda gösterilen model, belirlenen hipotezler kapsamında test edilmektedir.



H2: Sosyal dışlanma yakınlık kurma amaçlı etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimini negatif yönde etkilemektedir.

Bu deneye toplamda 132 kişi katılmıştır. Dışlanan grupta 68 kişi, dışlanmayan grupta 64 kişi yer almaktadır. Katılımcılara ilişkin bilgiler aşağıdaki Tablo 3’te yer almaktadır:

Tablo 3. Katılımcıların Demografik Özellikleri

	Frekans	Yüzde (%)
Cinsiyet		
Kadın	51	38.6
Erkek	81	61.4
Toplam	132	100
Yaş		
18-24	6	4.5
25-34	61	46.2
35-44	41	31.1
45-54	15	11.4
55-64	9	6.8
Toplam	132	100
Eğitim		
Lise	42	31.8
Üniversite	80	60.6
Lisansüstü	10	7.6
Toplam	132	100

İlk deneyde olduğu gibi katılımcılara manipülasyon kontrol soruları sorulmuş ve yakınlık kurmak için etik olmayan tüketici davranışı gösterme ile ilgili bir senaryo verilmiştir. Katılımcılardan bu senaryoya ait tek bir soruyu cevaplamaları istenmiştir. Manipülasyon kontrolü için yapılan analiz sonuçları ve etik olmayan tüketici davranışı gösterme ile ilgili verilen senaryo aşağıda yer almaktadır.

Manipülasyon Kontrolü:

Kontrol ve deney gruplarındaki bireylerin manipülasyon sorularına verdikleri cevapların ortalama değerleri bağımsız örneklem t testi kullanılarak karşılaştırılmıştır. Analiz sonuçlarına göre birinci manipülasyon sorusu (Oyun boyunca, diğer oyuncular tarafından ne derece oyuna dâhil edildiniz?) için kontrol grubunun ortalaması 6.01 iken deney grubunun ortalaması 1.86'dır. Ortalamalar arasındaki farkın $p \leq 0.05$ düzeyinde ($=.000$) anlamlı olduğu tespit edilmiştir. İkinci manipülasyon sorusuna (Oyundaki atışların yüzde kaçını size atıldı?) verilen cevaplar açısından kontrol grubunun ortalaması 41.81 ve deney grubunun ortalaması 9.26 bulunmuştur. Ortalamalar arasındaki fark $p \leq 0.05$ düzeyinde ($=.000$) anlamlıdır.

Bu sonuçlar deney grubu üzerinde yapılan sosyal dışlanma manipülasyonunun başarılı olduğunu göstermektedir. Manipülasyonun başarılı olduğu tespit edildikten sonra tüketici olarak etik davranış göstermeyen bir gruba yakınlık kurmak için etik olmayan tüketici davranışı gösterme ile ilgili verilen aşağıdaki senaryoya ait soruya verilen cevaplar analiz edilmiştir. Senaryo anket formunda İngilizce olup burada Türkçesi verilmektedir. İngilizcesi ise Ek 1'de yer almaktadır.

Yakınlık Kurma Amaçlı Etik Olmayan Tüketici Davranışı Gösterme Eğilimi Senaryosu:

Farz edin ki bir akran grubu var ve siz bu grubun bir parçası olmayı uzun süredir çok istiyorsunuz. Bir gün, Jack, grup üyelerinden biri, sizi hep beraber bir şeyler yapmaya davet ediyor. Siz kabul ediyor ve onlarla bir alışveriş merkezinde buluşuyorsunuz. Kısa bir süre sonra, Jack, 2 hafta önce bir gömlek aldığını ve iade etmek istediğini söylüyor. Hemen peşinden, mağazaya doğru yürümeye başlıyorsunuz ve Jack size şunları söylüyor:

“Aslında ben bu gömleği giydim. Ama kasiyere bu gömleği hiç giymediğimi söyleyeceğim. Sonra da gömleği verip, paramı geri alacağım!”

Konuşmadan hemen sonra mağazaya giriyorsunuz ve Jack kasiyere gömleği hiç giymediğini, iade etmek ve parasını geri almak istediğini söylemeye başlıyor.

Yalnızca onlara bu grubun bir üyesi olmayı önemseydiğinizi göstermek için siz de Jack gibi yapar mıydınız?

Büyük Olasılıkla Hayır 1 2 3 4 5 6 7 Büyük Olasılıkla Evet

Yukarıdaki senaryo da önce Türkçe hazırlanmış, daha sonra İngilizce'ye çevrilmiş ve geri tercümesi sağlanmıştır.

3.4.2.1. Analiz ve Bulgular

İlk deneyde olduğu gibi, bu deneyde de elde edilen veri doğrusal regresyon analiz yöntemi kullanılarak analiz edilmiştir. Analiz sonuçları kurulan regresyon modelinin $p \leq .05$ düzeyinde anlamlı olduğunu ($p = .043$) göstermektedir. Dışlanan bireylerin dışlanmayan bireylere kıyasla yakınlık kurma amaçlı etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimlerinin .54 birim daha az olduğu görülmektedir. Dışlanan grubun etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi ortalaması 1.83 ve dışlanmayan grubunki 2.37'dir ve aralarındaki bu farkın $p \leq .05$ düzeyinde anlamlı olduğu görülmektedir.

3.4.2.2. Tartışma ve Sonuç

Yukarıdaki sonuçlar, H2 hipotezinin kabul edildiğini ve sosyal dışlanmanın yakınlık kurma amaçlı etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimini azalttığını göstermektedir. Daha önce bahsedildiği üzere, sosyal dışlanma bireyin kendisini daha yalnız ve mutsuz hissetmesine neden olabilmektedir. Dışlanan birey, yalnızlık ve dışlanmışlık duygusunun üstesinden gelebilmek için, yakınlık kurma potansiyelinin olduğu başka gruplar ile bağ kurma ve bu yönde davranışını şekillendirme çabası gösterebilmektedir. Ancak bu durumun, her grup ve her davranış şekli için geçerli bir beklenti olmayabileceği görülmektedir.

Bu deney dışlanan bireylerin, tüketici olarak etik davranmayan bir grupla yakınlık kurmak için onlar gibi davranmayı reddedebileceklerini göstermektedir. Dışlanan bireylerin söz konusu grupla yakınlık kurmak için etik olmayan tüketici davranışı göstermeyi kabul etmeleri, yakınlık kurmak için başka bir şanslarının olmadığı anlamına gelebilir ve bu durum da onların kendilerini daha mutsuz ve yalnız hissetmelerine neden olabilir. Dolayısıyla dışlanan bireyler kendilerini daha mutsuz ve yalnız hissettirebilecek bir yakınlık kurma eğiliminden kaçınabileceklerdir.

Bununla birlikte tüketici olarak etik davranmayan bir grupla yakınlık kurmak için onlar gibi davranma eğilimi göstermek, dışlanan bireyin azalmış özsaygısının iyice

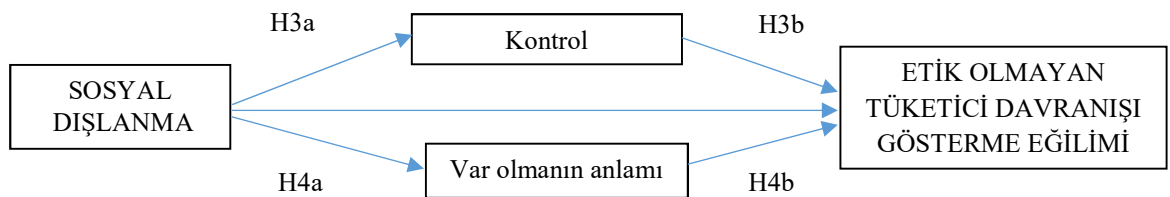
azalmasına neden olabilecektir. Dışlanan birey sosyal dışlanmanın nedenini kendine yükleyebileceğinden özsaygısı azalabilmekte ve kendisini istenmeyen bir birey olarak algılayabilmektedir. Bu durum özsaygıyı tehdit edebildiğinden, dışlanan bireyin, tüketici olarak etik davranmayan bir grupla yakınlık kurması ve kendisine o grubun davranışı üzerinden olumsuz bir sosyal kimlik yüklenmesi, dışlanan bireyin özsaygısını daha da fazla azaltabilecektir. Dolayısıyla dışlanan birey böylesi bir durumda yakınlık kurmaktan kaçınmayı tercih edebilecektir. Bu deneyin sonucu bu beklentiyi destekler niteliktedir.

Bunlara ek olarak, etik olmayan davranış gösteme kararı bireyin, çevresindekilerin etik olmayan davranışlarından ne kadar etkilenip etkilenmediği ile ilgilidir. Bireyin etkilenme düzeyi de kendini etrafındakiler ile ne kadar özdeşleştirdiğine bağlıdır. Daha önce değinildiği üzere sosyal dışlanma, bireyin etrafındakilerin ya da çevresindekilerin beklentilerini göz ardı etmesine neden olabilmektedir. Bu durum, dışlanan bireyin, bir grubun beklentisi olarak etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimini de azaltabilecektir. Deneyin sonucu bu yaklaşımın doğrulandığını göstermektedir.

Sonuç olarak, dışlanan bireyler yukarıda bahsedilen nedenlerden dolayı, tüketici olarak etik davranmayan bir grupla yakınlık kurmak için onlar gibi davranma eğilimi göstermekten kaçınmışlardır. Buradan yola çıkarak; sosyal tekrar bağlanma hipotezinin öne sürdüğü dışlanan bir birey yakınlık kurabileceği gerçekçi kaynakların olduğuna inanıyorsa, bireyin söz konusu kaynaklar (diğer kişiler) ile yakınlık kurma çabası içerisine girebileceği ve bunun için davranışını şekillendirebileceği yaklaşımının, her grup ve davranış biçimi için geçerli olmayabileceği söylenebilir.

3.4.3. Deney 3

Bu deneyde aşağıda verilen model ilgili hipotezler çerçevesinde test edilmektedir.



H3a: Sosyal dışlanma kontrol ihtiyacını negatif yönde etkilemektedir.

H3b: Kontrol düzeyinin azalması etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimini arttırmaktadır.

H4a: Sosyal dışlanma var olmanın anlamı ihtiyacını negatif yönde etkilemektedir.

H4b: Var olmanın anlamı düzeyinin azalması etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimini arttırmaktadır.

H3c: Kontrol ihtiyacı, sosyal dışlanma ve etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi ilişkisine aracılık etmektedir.

H4c: Var olmanın anlamı ihtiyacı, sosyal dışlanma ve etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi ilişkisine aracılık etmektedir.

Deneye toplamda 117 kişi katılmıştır. Katılımcılara ilişkin bilgiler aşağıdaki Tablo 4'te yer almaktadır.

Tablo 4. Katılımcıların Demografik Özellikleri

	Frekans	Yüzde (%)
Cinsiyet		
Kadın	63	53.8
Erkek	54	46.2
Toplam	117	100
Yaş		
18-24	7	6.0
25-34	48	41.0
35-44	35	29.9
45-54	16	13.7
55-64	11	9.4
Toplam	117	100
Eğitim		
Lise	43	36.8
Üniversite	68	58.1
Lisansüstü	6	5.1
Toplam	117	100

Tablo 4'te bilgileri verilen katılımcıların 59'u Cyberball oyununu sosyal dışlanma durumunda oynamışlar, 58'i ise sosyal dışlanmama durumunda oynamışlardır. İlk iki deneydeki manipülasyon kontrol soruları bu deneyde de kullanılmıştır. Etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi ilk deneydeki senaryoyla; kontrol ve var olmanın anlamı ihtiyaç düzeyleri ise Zadro vd.'nin (2004) çalışmalarında kullanılan ölçek ile ölçülmüştür. Önerilen hipotezler doğrusal regresyon analizi ile test edilmektedir.

Manipülasyon Kontrolü:

Kontrol ve deney gruplarındaki bireylerin manipülasyon sorularına verdikleri cevapların ortalama değerleri bağımsız örneklem t testi kullanılarak karşılaştırılmıştır. Analiz sonuçlarına göre “Oyun boyunca, diğer oyuncular tarafından ne derece oyuna dâhil edildiniz?” sorusu için kontrol grubunun ortalaması 6.13 iken deney grubunun ortalaması 1.73’dir. Ortalamalar arasındaki farkın $p \leq 0.05$ düzeyinde ($=.000$) anlamlı olduğu tespit edilmiştir. “Oyundaki atışların yüzde kaçını size atıldı?” sorusuna verilen cevaplar açısından kontrol grubunun ortalaması 45.51 ve deney grubunun ortalaması 6.98 olarak bulunmuştur. Ortalamalar arasındaki fark $p \leq 0.05$ düzeyinde ($=.000$) anlamlıdır. Bu sonuçlar deney grubu üzerinde yapılan sosyal dışlanma manipülasyonunun başarılı olduğunu göstermektedir.

3.4.3.1. Analiz ve Bulgular

Daha önce belirtildiği üzere önerilen hipotezler doğrusal regresyon analizi ile test edilmiştir. Bu aşamadan önce kontrol ve var olmanın anlamı ihtiyaç düzeylerini ölçmek için kullanılan ölçeğin güvenilirliği Cronbach’s alfa (α) katsayısı açısından değerlendirilmiştir. Ölçekteki ifadeler 1: Kesinlikle katılmıyorum, 7: Kesinlikle katılıyorum olmak üzere 7’li Likert Tipi ölçek ile ölçülmektedir. Bu teste Güvenilirlik analizine ilişkin sonuçlar aşağıda yer almaktadır. Ölçekte bazı olumsuz ifadeler yer aldığından ve bu durum α değerini etkileyeceğinden, analizden önce ölçekte yer alan olumsuz ifadeler (2., 5. ve 6.) yeniden kodlanmaktadır (1→7, 2→6, 3→5, 4→4, 5→3, 6→2, 7→1). Kullanılan ölçek Tablo 5’te yer almaktadır.

Tablo 5. Kontrol ve Var Olmanın Anlamı İhtiyaçları Ölçeği

Kontrol İhtiyacı
I felt that I was able to throw the ball as often as I wanted during the game (Oyun süresince istediğim sıklıkta topu atabiliyormuşum gibi hissettim)
I felt somewhat frustrated during the Cyberball game (Oyun süresince kendimi biraz hayal kırıklığına uğramış hissettim)
I felt in control during the Cyberball game (Oyun süresince kontrolün bende olduğunu hissettim)
Var Olmanın Anlamı İhtiyacı
I felt that my performance [e.g., catching the ball, deciding whom to throw the ball to] had some effect on the direction of the game (Performansımın (örn: topu yakalamam, kime topu atacağıma karar vermem) oyunun gidişatı üstünde bir miktar etkisinin olduğunu hissettim)
I felt non-existent during the Cyberball game (Cyberball oyunu süresince kendimi yokmuş gibi hissettim)
I felt as though my existence was meaningless during the Cyberball game (Cyberball oyunu süresince varlığımın bir anlamı yokmuş gibi hissettim)

İlk olarak ölçekteki ifadeler kullanılarak açıklayıcı faktör analizi yapılmış ve bütün ifadelerin tek bir boyut altında toplandığı görülmüştür. Dolayısıyla ölçekteki bütün ifadeler aynı boyut altında analize dahil edilerek güvenilirlik analizi yapılmıştır. Analiz sonucu, kullanılan ölçeğin Cronbach's alfa değerinin (α) = .913 olduğunu göstermektedir. 0-1 aralığında bir değer alan bu katsayının $\geq 0,7$ olması kabul edilebilir bir güvenilirlik katsayısını işaret ederken; $\geq 0,9$ olması ölçeğin içsel tutarlılığın çok iyi olduğunu göstermektedir (DeVellis, 2016; George ve Mallery, 2003; Kline, 2000) Bu açıdan değerlendirildiğinde, çalışmada kullanılan ölçeğin güvenilir bir ölçek olduğu kabul edilebilir.

Ölçeğin güvenilirliği test edildikten sonra kontrol ve var olmanın anlamı ihtiyaçları altındaki ifadeler verilen cevapların aritmetik ortalaması alınmıştır. Daha sonra her bir hipotez doğrusal regresyon analizi kullanılarak test edilmiştir. Sosyal dışlanma durumu grup değişkeni olduğundan regresyon analizine kukla değişken (dummy variable) olarak dahil edilmiştir (0 = sosyal dışlanmama, 1 = sosyal dışlanma).

Öncelikle sosyal dışlanmanın kontrol ihtiyacını negatif yönde etkilediğini öneren hipotez H3a test edilmiştir. Analiz sonucuna göre, sosyal dışlanmanın kontrol duygusundaki değişimin .683'ünü ($R^2 = .683$) açıkladığı görülmüştür. Kurulan regresyon modelinin ise $p \leq .05$ düzeyinde (.000) anlamlı olduğu tespit edilmiştir.

Daha önce belirtildiği üzere sosyal dışlanma kukla değişken olarak modele dahil edilmiştir: (sosyal dışlanma = 1, sosyal dışlanmama = 0). Buradan yola çıkarak dışlanan bireylerin kontrol düzeylerinin dışlanmayan bireylerinkinden 3.09 birim daha düşük

olduğu saptanmıştır. Başka bir ifadeyle bireyler dışlandıklarında kontrol düzeyleri 3.09 birim azalmaktadır. Bu azalmanın $p \leq .05$ düzeyinde anlamlı olduğu ($p = .000$) tespit edilmektedir. Dolayısıyla sosyal dışlanmanın kontrol ihtiyacını negatif yönde etkilediği hipotezi H3a desteklenmiştir.

H3a hipotezi test edildikten sonra yine doğrusal regresyon analizi ile H3b hipotezi test edilmiştir. R^2 değeri kontrol düzeyinin etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimindeki değişimin .038'ini açıkladığını göstermektedir. Bu açıklama düzeyi düşük olsa da kurulan regresyon modelinin $p \leq .05$ düzeyinde ($p = .036$) anlamlı olduğu görülmektedir. Ayrıca kontrol düzeyinin bir birim azalması/artması etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimini -.190 birim arttırmaktadır/azaltmaktadır. Bu sonuçlar H3b hipotezinin desteklendiğini göstermektedir.

Sosyal dışlanmanın var olmanın anlamı ihtiyacını negatif yönde etkilediği hipotezi H4a da yine doğrusal regresyon analizi ile test edilmektedir. R^2 değeri sosyal dışlanmanın var olmanın anlamı ihtiyacındaki değişimin .629'unu açıkladığını göstermektedir. Kurulan modelin ise $p = \leq .05$ düzeyinde ($p = .000$) anlamlı olduğu görülmektedir. Bununla birlikte dışlanan bireylerin var olmanın anlamı ihtiyacı düzeylerinin dışlanmayan bireylerinkinden 2.77 birim daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçlar, sosyal dışlanmanın var olmanın anlamı ihtiyacını negatif yönde etkilediği hipotezi H4a'nın desteklendiğini belirtmektedir.

Son olarak var olmanın anlamı düzeyinin azalmasının etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimini arttırdığı üzerine kurulan H4b hipotezini test edilmiştir. Analiz sonuçları var olmanın anlamı değişkeninin etik olmayın tüketici davranışı gösterme eğilimindeki değişim oranının .030'unu açıkladığı göstermektedir ($R^2 = .030$). Ancak kurulan modelin $p = .05$ düzeyinde değil, $p = .10$ düzeyinde anlamlı olduğu görülmektedir ($p = .062$). Var olmanın anlamı düzeyinin bir birim artmasının/azalmasının etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğiliminin .182 birim azalmasına/artmasına neden olduğu tespit edilmiştir. Ancak daha önce de belirtildiği üzere bu etkinin $p = .05$ düzeyinde değil $p = .10$ düzeyinde anlamlı olduğu bulunmuştur. Dolayısıyla var olmanın anlamı ihtiyacının etik olmayan tüketici davranışı gösterme üzerindeki etkisinin kontrol ihtiyacı kadar kuvvetli olmadığı söylenebilir.

Yukarıdaki analizlerden sonra, kontrol ve var olmanın anlamı ihtiyaçlarının, sosyal dışlanma ve etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi ilişkisindeki aracılık

rolleri test edilmekte ve Baron ve Kenny'nin (1986) aracılık analizi yaklaşımı kullanılmaktadır. Bu yaklaşıma göre:

- 1.Sosyal dışlanmanın etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olması,
- 2.Sosyal dışlanmanın aracı değişken (kontrol ve var olmanın anlamı) üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olması,
- 3.Sosyal dışlanma aracı değişkenle (kontrol ve var olmanın anlamı) birlikte bağımsız değişkenler olarak modeldeyken, aracı değişkenin (kontrol ve var olmanın anlamı) etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi üzerinde anlamlı bir etkisinin olması gerekmektedir.

Yukarıdaki koşulları test etmek için, SPSS programıyla entegre çalışabilen, Hayes tarafından aracılık ve düzenleyicilik analizleri için tasarlanan Process macro eklentisi kullanılmıştır (bkz: www.afhayes.com, <http://processmacro.org/index.html>). Sosyal dışlanma analize kukla değişken olarak; dışlanan grup =1 (bir), dışlanmayan grup = 0 (sıfır) şeklinde dahil edilmiştir. İlk olarak kontrol ihtiyacının aracılık etkisi incelenmektedir.

Analiz sonuçları sosyal dışlanmanın etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi üzerindeki etkisinin $p \leq .05$ düzeyinde anlamlı olduğunu ($p = .0473$) göstermektedir. Bu sonuca göre ilk koşulun sağlandığı görülmektedir. Bununla birlikte sonuçlar sosyal dışlanmanın kontrol ihtiyacı üzerindeki etkisinin $p \leq .05$ düzeyinde anlamlı olduğunu ($p = .0000$) göstermektedir. Bu da ikinci koşulun sağlandığını doğrulamaktadır. Son olarak kontrol aracı değişkeni sosyal dışlanma ile birlikte modele dahil edilmiş, etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi üzerindeki etkisinin anlamlı olup olmadığı incelenmiştir. Ancak kurulan modelin $p \leq .05$ düzeyinde anlamlı olmadığı ($p = .1015$) görülmüştür. Bu sonuçlar kontrol ihtiyacının, sosyal dışlanma ve etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi ilişkisi üzerinde aracılık etkisinin olmadığını belirtmektedir. Dolayısıyla H3c hipotezinin desteklenmediği görülmektedir. Sonuçları gösterir çıktılar Ek 2'de yer almaktadır.

Aynı şekilde var olmanın anlamı değişkenin aracılık etkisi de Process macro kullanılarak test edilmiştir. Analiz sonuçlarına göre dışlanmanın etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimini etkilediği ve bu etkinin $p \leq .05$ düzeyinde anlamlı olduğu ($p = .0473$), ayrıca dışlanmanın var olmanın anlamı ihtiyacını etkilediği ve bu etkinin p

$\leq .05$ düzeyinde anlamlı olduğu ($p = .0000$) görülmektedir. Ancak var olmanın anlamı aracı değişkeninin (anlam) ve dışlanmanın yer aldığı üçüncü regresyon modelinin $p \leq .05$ düzeyinde anlamlı olmadığı ($p = .1251$) ve bu da üçüncü koşulun sağlanmadığını belirtmektedir. Dolayısıyla var olmanın anlamı ihtiyacının, sosyal dışlanma ve etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi ilişkisi üzerinde aracılık etkisinin bulunmadığı görülmektedir. Böylece H4c hipotezinin desteklenmediği sonucuna varılmaktadır. Sonuçlara ilişkin çıktılar Ek 2’de yer almaktadır.

Son olarak kontrol ve var olmanın anlamı değişkenlerinin birarada olduğu bir model kurulmuş ve aracılık etkileri birlikte incelenmiştir. Analiz sonuçları kurulan modelin $p \leq .05$ düzeyinde anlamlı olmadığını ($p = .2074$) göstermektedir. Dolayısıyla her iki değişkenin de sosyal dışlanma ve etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi ilişkisinde aracılık etkisinin olmadığı bir kez daha doğrulanmıştır. Sonuçlara ilişkin Process makro çıktıları Ek 2’de verilmektedir.

4.4.3.2. Tartışma ve Sonuç

Analiz sonuçlarına göre sosyal dışlanma kontrol ve var olmanın anlamını negatif yönde etkilemekte; kontrol düzeyinin azalması etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimini arttırmaktadır. Bununla birlikte var olmanın anlamı düzeyinin azalması etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimini arttırmakta ancak bu etkinin $p \leq .05$ düzeyinde değil $p \leq .10$ düzeyinde anlamlı olduğu ($p = .062$) bulunmaktadır. Ayrıca kontrol ve var olmanın anlamı ihtiyaçlarının sosyal dışlanma ve etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi ilişkisine aracılık etkilerinin olmadığı tespit edilmektedir.

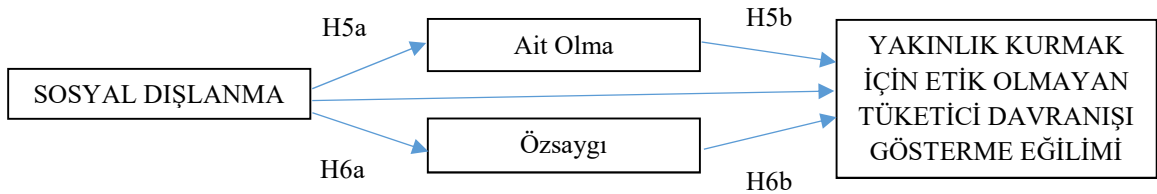
Kontrol ve var olmanın anlamı değişkenlerinin sosyal dışlanma ve etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi ilişkisinde aracılık rollerinin olmadığı tespit edilse de her iki ihtiyaç düzeyinin azalmasının etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimini arttırdığı bulunmuştur. Kontrol ihtiyacının etik olmayan tüketici davranışı üzerindeki söz konusu etkisi, Nebenzahl vd.’nin (2001) kontrol odağının etik olmayan tüketici davranışı üzerindeki etkisini inceledikleri çalışmalarında elde ettikleri sonuçla paralellik göstermektedir.

Analiz sonuçlarında görüldüğü üzere, sosyal dışlanma kontrol ve var olmanın anlamı düzeyini azaltan bir faktördür. Buradan yola çıkarak sosyal dışlanmanın, kontrol ve var

olmanın anlamı düzeylerini azaltarak, dışlanan bireylerin etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimlerinin artmasında zincirleme bir etki yarattığı söylenebilir. Başka bir ifadeyle kontrol ve var olmanın anlamı ihtiyaçları, etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimini belirleyen öncül değişkenler olduğu ve sosyal dışlanmanın da bu öncül değişkenlerin etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi üzerindeki etkisini harekete geçiren (tetikleyen) bir değişken olduğu belirtilebilir.

3.4.4. Deney 4

Bu deneyde aşağıda verilen model, ilgili hipotezler çerçevesinde test edilmektedir.



H5a: Sosyal dışlanma ait olma ihtiyacını negatif yönde etkilemektedir.

H5b: Ait olma düzeyinin azalması bireyin yakınlık kurma amaçlı etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimini azaltmaktadır.

H6a: Sosyal dışlanma özsaygı ihtiyacını negatif yönde etkilemektedir.

H6b: Özsaygı düzeyinin azalması bireyin yakınlık kurma amaçlı etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimini azaltmaktadır.

H5c: Ait olma ihtiyacı, sosyal dışlanma ve yakınlık kurma amaçlı etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi ilişkisine aracılık etmektedir.

H6c: Özsaygı ihtiyacı, sosyal dışlanma ve yakınlık kurma amaçlı etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi ilişkisine aracılık etmektedir.

Bu deneye toplamda 89 kişi katılmıştır. Denekler ile ilgili demografik bilgiler aşağıdaki Tablo 6'da yer almaktadır.

Tablo 6. Katılımcıların Demografik Özellikleri

	Frekans	Yüzde (%)
Cinsiyet		
Kadın	49	54.9
Erkek	40	45.1
Toplam	89	100
Yaş		
18-24	24	27.0
25-34	34	38.2
35-44	24	27.0
45-54	3	3.4
55-64	4	4.5
Toplam	89	100
Eğitim		
İlkokul	1	1.1
Lise	27	30.3
Üniversite	56	62.9
Lisansüstü	5	5.6
Toplam	89	100

Yukarıda bilgileri yer alan katılımcıların 44'ü dışlanan grupta, 45'i dışlanmayan grupta yer almaktadır. Bu deneyde de ilk üç deneyde yer alan manipülasyon kontrol soruları kullanılmıştır. Yakınlık kurmak için etik olmayan tüketici davranışı eğilimi ikinci deneydeki senaryoyla ölçülmektedir. Bununla birlikte ait olma ve özsaygı ihtiyaçları Zadro vd.'nin (2004) çalışmalarında kullanılan ölçek ile ölçülmüştür. Yukarıda verilen hipotezler ise doğrusal regresyon analizi ile test edilmektedir.

Manipülasyon Kontrolü:

Manipülasyon kontrol sorularına verilen cevapların ortalamalarının kontrol ve deney grupları için farklılık gösterip göstermediği bağımsız örneklem t testi ile ölçülmektedir. “Oyun boyunca, diğer oyuncular tarafından ne derece oyuna dâhil edildiniz?” sorusu için kontrol grubunun ortalaması 6.04, deney grubunun ortalaması 1.61 olarak bulunmuştur. Ortalamalar arasındaki farkın $p \leq 0.05$ düzeyinde ($=.000$) anlamlı olduğu tespit edilmiştir. “Oyundaki atışların yüzde kaçını size atıldı?” sorusuna verilen cevaplar açısından kontrol grubunun ortalaması 41.95 ve deney grubunun ortalaması 6.65 olarak bulunmuştur. Ortalamalar arasındaki fark $p \leq 0.05$ düzeyinde ($=.000$) anlamlıdır. Bu sonuçlar deney grubu üzerinde yapılan sosyal dışlanma manipülasyonunun başarılı olduğunu göstermektedir.

3.4.4.1. Analiz ve Bulgular

Hipotezlerde önerilen ilişkileri test etmeden önce, ait olma ve özsaygı ihtiyaçlarını ölçmek için kullanılan ölçeğin güvenilirliği Cronbach's alfa (α) katsayısı açısından değerlendirilmektedir. 7'li Likert Tipi ölçekle ölçülen ifadelerden bazıları olumsuz anlam ile sorulduğundan (1, 3, 5, 6) tekrar kodlanmıştır (1→7, 2→6, 3→5, 4→4, 5→3, 6→2, 7→1). Kullanılan ölçek Tablo 7'de yer almaktadır.

Tablo 7. Ait Olma ve Özsaygı İhtiyaçları Ölçeği

Ait Olma İhtiyacı
I felt poorly accepted by the other participants (Kendimi diğer oyuncular tarafından çok az (poorly) kabul edilmiş hissettim)
I felt as though I had made a "connection" or bonded with one or more of the participants during the Cyberball game (Oyun süresince, bir ya da daha fazla oyuncuyla sanki iletişim kurmuşum veya onlarla bir bağ kurmuşum gibi hissettim)
I felt like an outsider during the Cyberball game (Cyberball oyunu süresince kendimi bir yabancı gibi hissettim)
Özsaygı İhtiyacı
During the Cyberball game, I felt good about myself (Cyberball oyunu boyunca, kendimi iyi hissettim)
I felt that the other participants failed to perceive me as a worthy and likeable person me (Diğer oyuncuların benim değerli ve sevimli biri olduğumu algılayamadıklarını hissettim)
I felt somewhat inadequate during the Cyberball game (Cyberball oyunu süresince kendimi biraz yetersiz hissettim)

Öncelikle ölçekteki ifadeler kullanılarak açıklayıcı faktör analizi yapılmış ve bütün ifadelerin tek bir boyut altında toplandığı görülmüştür. Dolayısıyla ölçekteki bütün ifadeler aynı boyut altında analize dahil edilerek güvenilirlik analizi yapılmıştır. Güvenilirlik analizi sonucu, kullanılan ölçeğin Cronbach's alfa değerinin (α) = .915 olduğunu göstermektedir. Bu değer $\geq 0,9$ olması ölçeğin içsel tutarlılığın çok iyi olduğunu göstermektedir (DeVellis, 2016; George ve Mallery, 2003; Kline, 2000). Bu açıdan değerlendirildiğinde, çalışmada kullanılan ölçeğin güvenilir bir ölçek olduğu kabul edilebilir.

Ölçeğin güvenilirliği test edildikten sonra ait olma ve özsaygı ihtiyaçları altındaki ifadeler verilen cevapların aritmetik ortalaması alınmıştır. Daha sonra her bir hipotez doğrusal regresyon analizi kullanılarak test edilmiştir. Sosyal dışlanma durumu grup değişkeni olduğundan regresyon analizine kukla değişken (dummy variable) olarak dahil edilmiştir (0 = sosyal dışlanmama, 1 = sosyal dışlanma). İlk olarak sosyal

dışlanmanın ait olma ihtiyacını negatif yönde etkilediğini öneren H5a hipotezi test edilmiştir.

Analiz sonuçları incelendiğinde sosyal dışlanmanın ait olma ihtiyacındaki değişimin .793'ünü açıkladığı ve bu açıklama düzeyinin $p \leq .05$ düzeyinde ($p = .000$) anlamlı olduğu görülmektedir. Ayrıca, dışlanan bireylerin ait olma düzeylerinin dışlanmayan bireylerinkinden -3.65 birim daha az olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçlara göre sosyal dışlanmanın ait olma ihtiyacını negatif yönde etkilediğini öneren H5a hipotezi desteklenmektedir.

H5a hipotezinden sonra sosyal dışlanmanın özsaygı ihtiyacını negatif yönde etkilediğini öne süren H5b hipotezi test edilmiştir. Sonuçlar kurulan regresyon modelinin $p \leq .05$ düzeyinde ($p = .001$) anlamlı olduğunu göstermektedir. Ait olma düzeyinin bir birim azalması/artması, yakınlık kurma amaçlı etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğiliminin .214 birim azalmasına/artmasına neden olmaktadır. Bu sonuçlar H5b hipotezinin desteklendiğini göstermektedir. H5b hipotezi test edildikten sonra H6a hipotezi test edilmiştir.

Sonuçlara göre sosyal dışlanma özsaygı ihtiyacındaki değişimin .584'ünü açıklamakta ve bu açıklama düzeyinin $p \leq .05$ düzeyinde ($p = .000$) anlamlı olduğu görülmektedir. Dışlanan bireylerin özsaygı düzeylerinin dışlanmayan bireylerinkinden -2.96 birim daha az olduğu bulunmuştur. Dolayısıyla sosyal dışlanma özsaygı ihtiyacını negatif yönde etkilemektedir hipotezi H6a desteklenmektedir. H6a hipotezi test edildikten sonra, H6b hipotezi test edilmiştir.

Sonuçlar kurulan regresyon modelinin $p \leq .05$ düzeyinde anlamlı olmadığını ($p = .076$) ancak $p \leq .10$ düzeyinde anlamlı olarak kabul edilebileceğini göstermektedir. Özsaygı ihtiyacının bir birim azalmasının/artmasının, yakınlık kurma amaçlı etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimini .124 birim azalmakta/arttırmakta olduğu görülmektedir. Dolayısıyla, H6b hipotezinin $p \leq .10$ düzeyinde kabul edilebilir olduğu tespit edilmiştir. Ancak bu anlamlılık düzeyi, hipotezde belirtilen özsaygının yakınlık kurma amaçlı etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi üzerindeki etkisinin, kuvvetli bir etki olmadığını göstermektedir.

Son olarak ait olma ve özsaygı ihtiyaçlarının, sosyal dışlanma ve yakınlık kurmak için etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi ilişkisine olan aracılık etkileri sırasıyla H5c ve H6c hipotezleri kapsamında test edilmektedir. Üçüncü deneyde olduğu gibi,

burada da Baron ve Kenny'nin (1986) aracılık analizi yaklaşımı benimsenmektedir. Bu yaklaşıma göre aracılık için:

- 1.Sosyal dışlanmanın, yakınlık kurmak için etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olması,
- 2.Sosyal dışlanmanın aracı değişken (ait olma ve özsaygı) üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olması,
- 3.Sosyal dışlanma aracı değişkenle (ait olma ve özsaygı) birlikte bağımsız değişkenler olarak modeldeyken, aracı değişkenin (ait olma ve özsaygı) etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi üzerinde anlamlı bir etkisinin olması gerekmektedir.

Söz konusu koşulları test etmek için yine Üçüncü deneydeki gibi Process macro eklentisi kullanılmıştır. Sosyal dışlanma analize kukla değişken olarak; dışlanan grup = 1 (bir), dışlanmayan grup = 0 (sıfır) şeklinde dahil edilmiştir. İlk olarak ait olma ihtiyacının aracılık etkisi incelenmektedir. Analiz sonuçları sosyal dışlanmanın yakınlık kurma amaçlı etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi üzerindeki etkisinin $p \leq .05$ düzeyinde anlamlı olduğunu ($p = .0086$) göstermekte ve birinci koşul sağlanmaktadır. Bununla birlikte sonuçlar sosyal dışlanmanın ait olma ihtiyacı üzerindeki etkisinin $p \leq .05$ düzeyinde anlamlı olduğunu ($p = .0000$) göstermektedir. Bu da ikinci koşulun sağlandığını doğrulamaktadır. Son olarak, ait olma ihtiyacının aracılık etkisinin olup olmadığını ve bir de üçüncü koşulun sağlanıp sağlanmadığı kontrol edilmektedir. Bu amaçla kurulan modelin $p \leq .05$ düzeyinde anlamlı olduğu ($p = .0033$) görülmektedir. Bununla birlikte, sosyal dışlanmanın katsayısının $p \leq .05$ düzeyinde anlamlı olmadığı ($p = .4984$) ancak ait olma ihtiyacının katsayısının anlamlı olduğu ($p = .0332$) bulunmuştur. Bu durum üçüncü koşulun sağlandığını doğrulamaktadır. Bununla birlikte sosyal dışlanmanın yakınlık kurmak için etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi üzerindeki doğrudan etkisinin ($B = -.7005$, $p = .0086$), ait olma ihtiyacının aracı değişken olarak modele dahil edilmesiyle kaybolduğu ($B = .3816$ $p = .4984$) görülmektedir. Bu ise ait olma ihtiyacının tam aracılık etkisine sahip olduğunu göstermektedir. Sonuçları gösterir çıktılar Ek 3'te yer almaktadır.

Aracılık etkisinin anlamlı olup olmadığı yine Process macro kullanılarak Sobel Testi ile test edilmiştir. Sobel Testi sonucu sosyal dışlanmanın ait olma ihtiyacı üzerinden, yakınlık kurmak için etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi üzerindeki

dolaylı etkisinin, başka bir ifadeyle ait olma ihtiyacının aracılık etkisinin $p \leq .05$ düzeyinde anlamlı olduğunu ($p = .0318$) göstermektedir. Bu sonuçlar H5c hipotezini desteklemektedir. Sonuca ilişkin çıktı Ek 3'te verilmektedir.

Bununla birlikte özsaygı ihtiyacının aracılık etkisini öneren H6c hipotezi de aynı yöntemle test edilmiştir. Yapılan analiz sonuçları sosyal dışlanmanın yakınlık kurmak için etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi üzerindeki etkisinin $p \leq .05$ düzeyinde anlamlı olduğunu ($p = .0086$) göstermektedir. Bununla birlikte sosyal dışlanmanın özsaygı üzerindeki etkisinin $p \leq .05$ düzeyinde anlamlı olduğu ($p = .0000$) görülmektedir. Bu sonuçlar aracılığın ilk iki koşulunu sağlamaktadır. Ancak sosyal dışlanma ve aracı değişken özsaygının birlikte analize dahil edildiği regresyon modeline bakıldığında ise özsaygının yakınlık kurmak için etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi üzerindeki etkisinin $p \leq .05$ düzeyinde anlamlı olmadığı ($p = .7240$) görülmekte; bu da aracılık testinin üçüncü koşulunun sağlanmadığı anlamına gelmektedir. Dolayısıyla bu sonuçlar H6c hipotezinin desteklenmediğini göstermektedir. Sonuçlara ilişkin çıktılar Ek 3'te yer almaktadır.

Son olarak ait olma ve özsaygı değişkenlerinin birarada olduğu bir model kurulmuş ve aracılık etkileri birlikte incelenmiştir. Analiz sonuçları kurulan modelin $p \leq .05$ düzeyinde anlamlı olduğunu ($p = .0040$) göstermektedir. Katsayıların p değerleri incelendiğinde yalnızca ait olma ihtiyacının katsayısının ($B = .3852$) $p \leq .05$ düzeyinde anlamlı olduğu ($p = .0120$) görülmektedir. Dolayısıyla ait olma ihtiyacının, sosyal dışlanma ve yakınlık kurma amaçlı etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi ilişkisinde, tam aracılık etkisinin olduğu bir kez daha doğrulanmıştır. Analiz sonuçlarına ilişkin Process makro çıktıları Ek 3'te verilmektedir.

3.4.4.2. Tartışma ve Sonuç

Yukarıdaki analiz sonuçları sosyal dışlanmanın ait olma ve özsaygı ihtiyaçlarını negatif yönde etkilediğini, bu ihtiyaç düzeylerinin azalmasının yakınlık kurma amaçlı etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimini azalttığını göstermektedir. Ancak özsaygı ihtiyacının etkisinin $p \leq .05$ düzeyinde değil $p \leq .10$ düzeyinde anlamlı olduğu, dolayısıyla etkisinin ait olma ihtiyacı kadar güçlü olmadığı görülmektedir. Bununla birlikte ait olma ihtiyacının, sosyal dışlanma ve yakınlık kurmak için etik olmayan

tüketici davranışı gösterme eğilimi ilişkisine aracılık ettiği ancak özsaygı ihtiyacının aracılık etkisinin olmadığı bulunmuştur.

Daha önce bahsedildiği gibi, bu sonuçlar ait olma ve özsaygı ihtiyaçları tehdit edilmiş dışlanan bireyin, etik olmayan tüketici davranışı gösteren bir gruba yakınlık kurmak için, onlar gibi davranmaktan kaçındığını göstermektedir. Bunun nedenlerinden birinin, bireyin yakınlık kuracağı grubun ve yakınlık kurmak için ondan beklenen davranışın dışlanan bireye olumsuz bir sosyal kimlik yükleyebilecek olmasıdır. Bu olumsuz sosyal kimlik dışlanan bireyin tehdit edilen özsaygısını daha da düşürebilecek ve dışlanan bireyin yakınlık kurma şansının olduğu diğer gruplar tarafından sosyal dışlanma olasılığını arttırabilecektir. Bu da dışlanan bireyin kaybettiği ait olma ihtiyacının tekrar tehdit edilmesine yol açabilecektir. Bu nedenle dışlanan birey tüketici olarak etik davranmayan bir gruba yakınlık kurmak için benzer şekilde davranmayı reddedebilmektedir.

Bununla birlikte ait olma ihtiyacının, sosyal dışlanma ve yakınlık kurma amaçlı etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi ilişkisine tam aracılık etkisinin olduğu tespit edilmektedir. Sosyal dışlanma ait olma ihtiyacını tehdit ederek, yakınlık kurma amaçlı etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimini azaltmaktadır. Bu bulgu ait olma ihtiyacının özsaygı ihtiyacına kıyasla, sosyal dışlanma ve yakınlık kurma amaçlı etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi ilişkisinde daha güçlü bir role sahip olduğunu göstermektedir.

Sonuç olarak, etik bir tüketici hadisesi içerisinde olan dışlanan bireylerin, tehdit edilen ait olma ve özsaygı ihtiyaçlarını korumak için, tüketici olarak etik davranmayan bir gruba yakınlık kurmak ve bunun için onlar gibi davranmaktan kaçındıkları görülmektedir. Dolayısıyla bireylerin ait olma ve özsaygı ihtiyaçlarını tekrar kazanmak için gösterdikleri yakınlık kurma eğiliminin her zaman pozitif yönde olmayabileceği; bu eğilimin yakınlık kurmak için gösterilecek davranışa ve yakınlık kurulacak olan gruba bağlı olarak negatif yönde olabileceği söylenebilir. Bu açıdan değerlendirildiğinde sosyal tekrar bağlanma hipotezinin, tüketici olarak etik davranmayan bir gruba yakınlık kurmak ve bunun için onlar gibi davranma eğilimi göstermek kapsamında geçerli olmayabileceği ifade edilebilir.

GENEL SONUÇ VE TARTIŞMA

Bu çalışmada, sosyal dışlanma kavramı tüketici etiği kapsamında ele alınmış ve bireyler üzerindeki etkisi; 1. etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi, 2. yakınlık kurma amaçlı etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi üzerinden incelenmiştir. Ayrıca kontrol ve var olmanın anlamı ihtiyaçlarının sosyal dışlanma ve etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi ilişkisine olan aracılık etkisini; ait olma ve özsaygı ihtiyaçlarının ise sosyal dışlanma ve yakınlık kurmak için etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi ilişkisine olan aracılık etkisini analiz eden aşağıdaki deneyler yapılmış ve hipotezler test edilmiştir.

Deney 1

H1: Sosyal dışlanma bireylerin etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimini pozitif yönde etkilemektedir.	Yalnızca erkekler için desteklendi (p=.040)
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------

Seksen üç kişiyle gerçekleştirilen ilk deneyde elde edilen bulgular, cinsiyetin sosyal dışlanmanın etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi üzerindeki etkisini belirleyici bir rol oynadığını göstermektedir. Bu deneyin sonuçları, sosyal dışlanmanın erkeklerin etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimlerini arttırdığını, ancak kadınlarınkin de böyle bir etki yaratmadığını belirtmektedir. Sosyal dışlanmanın hemen sonrasında gelen etik bir tüketici hadisesi içerisinde karar vermesi gereken erkeklerin, etik olmayan tüketici davranışını gösterme olasılıklarının daha yüksek olabileceği görülmektedir. Ancak bu çalışmada etik olmayan tüketici davranışı “bir ürünü kullanıp kullanmamış gibi iade etme” davranışı üzerinden incelenmektedir. Dolayısıyla sosyal dışlanmanın etkisinin diğer etik olmayan tüketici davranışları için de benzerlik gösterip göstermeyeceği, farklı bir araştırma sorusu olarak karşımıza çıkmaktadır.

Deney 2

Sosyal dışlanma yakınlık kurma amaçlı etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimini negatif yönde etkilemektedir.	Desteklendi (p=.043)
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------

İkinci deneyde ise, sosyal dışlanmanın yakınlık kurmak için etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi üzerindeki etkisi incelenmiştir. Bir senaryo aracılığıyla tüketici olarak etik davranmayan bir grupta yakınlık kurmak için, dışlanan ve dışlanmayan bireylerin onlar gibi davranıp davranmayacakları ölçülmektedir. Etik olmayan tüketici davranışı olarak, ilk deneyde kullanılan “bir ürünü kullanıp

kullanmamış gibi iade etme” davranışı seçilmiştir. Sonuçlar dışlanan bireylerin tüketici olarak etik davranmayan bir grupla yakınlık kurmaktan kaçınarak onlar gibi davranmayı reddettiklerini göstermektedir. Dolayısıyla dışlanan bireylerin, yakınlık kurmak için bir grup davranışı olarak etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimlerinin, azalabileceği görülmektedir. Bu sonuç yakınlık kurulabilecek gerçek kaynakların varlığında, dışlanan bireylerin yakınlık kurabileceği kişi/kişilerin davranışlarına göre davranışlarını şekillendirebileceğini öne süren sosyal tekrar bağlanma hipotezinin, her davranış ve her grup için geçerli olmayabileceğini göstermektedir.

Daha önce açıklandığı üzere bunun olası nedenlerinden biri, dışlanan bireyin kendini yalnız hissetmesi ve yakınlık kurmak için tek seçeneğin tüketici olarak etik davranmayan bir grup olması durumunun bu yalnızlık ve mutsuzluk duygusunu artırabilmesidir. Bununla birlikte bir grup tarafından sosyal dışlanmak, bireyin kendisini istenmeyen bir birey olarak algılamasına ve bu durum da bireyin özsaygısının azalmasına neden olabilmektedir. Bunun üzerine, dışlanan bireyin yakınlık kurmak için etik olmayan tüketici davranışını göstermeyi kabul etmesi özsaygısını iyice azaltabileceğinden, dışlanan birey bu davranışı göstermekten kaçınmayı tercih edebilecektir. Ayrıca dışlanan bireyin yakınlık kurmak için etik olmayan tüketici davranışı göstermesi, dışlanan bireye negatif bir sosyal kimlik yükleyebilecek ve bu olumsuz sosyal kimlik bireyin gelecekte başka gruplar tarafından sosyal dışlanmasına neden olabilecektir. Dolayısıyla, birey tekrar dışlanılmasına neden olabilecek davranışlardan kaçınmak isteyebileceğinden, kendisini bu riske sokabilme ihtimali olan bir yakınlık kurma davranışından da kaçınmayı tercih edebilecektir.

Yukarıda bahsedilen nedenlerden ötürü, dışlanan bireylerin tüketici olarak etik davranmayan bir grupla yakınlık kurmak için, onlarla benzer davranışı göstermekten kaçınabilecekleri görülmektedir. Bu sonuç etik olmayan tüketici davranışı kapsamında, sosyal tekrar bağlanma hipotezinin her yakınlık gösterilecek grup ve her yakınlık davranışı için geçerli olmayabileceğini göstermektedir. Dolayısıyla bu hipotezin geçerliliğini etkileyebilecek olası nedenler geniş bir teorik çalışma ile değerlendirilebilir ve farklı alanlarda yapılan ampirik çalışmalar ile söz konusu nedenler ortaya çıkarılabilir.

Deney 3

H3a: Sosyal dışlanma kontrol ihtiyacını negatif yönde etkilemektedir.	Desteklendi (p=.000)
H3b: Kontrol düzeyinin azalması etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimini arttırmaktadır.	Desteklendi (p=.036)
H4a: Sosyal dışlanma var olmanın anlamı ihtiyacını negatif yönde etkilemektedir.	Desteklendi (p=.000)
H4b: Var olmanın anlamı düzeyinin azalması etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimini arttırmaktadır.	p≤.10 düzeyinde desteklendi (p=.062)
H3c: Kontrol ihtiyacı, sosyal dışlanma ve etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi ilişkisine aracılık etmektedir.	Desteklenmedi
H4c: Var olmanın anlamı ihtiyacı, sosyal dışlanma ve etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi ilişkisine aracılık etmektedir.	Desteklenmedi

Üçüncü deneyde ise kontrol ve var olmanın anlamı ihtiyaçlarının, sosyal dışlanma ve etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi ilişkisindeki aracılık rolleri incelenmiştir. Analiz sonuçları kontrol ve var olmanın anlamı ihtiyaçlarının, sosyal dışlanma ve etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi ilişkisine aracılık etkilerinin olmadığını göstermiştir. Ancak aynı zamanda; sosyal dışlanma sonrası kontrol ve var olmanın anlamı ihtiyaç düzeylerinin düşmesiyle birlikte, bireylerin etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimlerinin de arttığı tespit edilmiştir. Bu sonuçtan yola çıkarak, sosyal dışlanmanın kontrol ve var olmanın anlamı ihtiyaçlarını tehdit eden bir faktör olarak, bireylerin etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimini arttırıcı dolaylı ya da zincirleme bir etkisinin olduğu söylenebilir. Bununla birlikte kontrol ihtiyacının bireylerin etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimleri üzerinde var olmanın anlamı ihtiyacından daha güçlü bir etkiye sahip olduğu bulunmuştur. Williams'a (2009) göre bu durum, var olmanın anlamı ihtiyacının olumsuz davranış gösterme üzerindeki etkisinin hemen ortaya çıkmamasından kaynaklanabilmektedir. Bunun nedeni ise, dışlanan bireyin kendi varlığının anlamsız olduğunu hissetmesinin, kontrol duygusunun azaldığını farketmesinden daha uzun sürebilmesidir (Williams, 2009). Dolayısıyla bu deneyden elde edilen bulguların, söz konusu yaklaşımı destekleyici nitelikte olduğu söylenebilir.

Kontrol ve var olmanın anlamı ihtiyaçlarının, sosyal dışlanma ve etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi ilişkisinde aracılık rollerinin olmadığı tespit edilse de, her iki ihtiyaç düzeyinin azalmasının etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimini arttırdığı bulunmuştur. Ayrıca analiz sonuçları sosyal dışlanmanın bu iki ihtiyaç düzeyini azaltan bir faktör olduğunu göstermektedir. Buradan yola çıkarak sosyal

dışlanmanın, kontrol ve var olmanın anlamı düzeylerini azaltarak, dışlanan bireylerin etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimlerinin artmasında zincirleme bir etki yarattığı söylenebilir. Dolayısıyla sosyal dışlanmanın, kontrol ve var olmanın anlamı ihtiyaçlarının etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi üzerindeki etkisinde, öncül bir rol oynadığı kabul edilebilir.

Deney 4

H5a: Sosyal dışlanma ait olma ihtiyacını negatif yönde etkilemektedir.	Desteklendi (p=.000)
H5b: Ait olma düzeyinin azalması bireyin yakınlık kurma amaçlı etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimini azaltmaktadır.	Desteklendi (p=.001)
H6a: Sosyal dışlanma özsaygı ihtiyacını negatif yönde etkilemektedir	Desteklendi (p=.000)
H6b: Özsaygı düzeyinin azalması bireyin yakınlık kurma amaçlı etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimini azaltmaktadır.	p≤.10 düzeyinde desteklendi (p=.076)
H5c: Ait olma ihtiyacı, sosyal dışlanma ve yakınlık kurma amaçlı etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi ilişkisine aracılık etmektedir.	Desteklendi (Sobel Testi p=.0318)
H6c: Özsaygı ihtiyacı, sosyal dışlanma ve yakınlık kurma amaçlı etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi ilişkisine aracılık etmektedir	Desteklenmedi

Dördüncü (son) deneyde ise ait olma ve özsaygı ihtiyaçlarının, sosyal dışlanma ve yakınlık kurmak için etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi ilişkisindeki aracılık rolleri incelenmiştir. Sonuçlar, ait olma ihtiyacının tam aracılık etkisinin olduğunu; özsaygı ihtiyacının ise aracılık etkisinin olmadığını göstermektedir. Bu açıdan değerlendirildiğinde, sosyal dışlanma bireylerin ait olma ihtiyacını tehdit etmekte ve ait olma ihtiyacı tehdit edilen dışlanan birey yakınlık kurmak için etik olmayan tüketici davranışı göstermekten kaçınmaktadır. Bu bulguya ek olarak, ait olma ve özsaygı ihtiyaçlarının yakınlık kurmak için etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimini pozitif yönde etkileyen öncül bağımsız değişkenler olduğu görülmektedir. Görüldüğü üzere ait olma ve özsaygı ihtiyaç düzeyleri düştüğünde, bireylerin bir grup davranışı olarak etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimleri de düşebilmektedir. Daha önce belirtildiği gibi, yakınlık kurmak için etik olmayan tüketici davranışı göstermeyi kabul etmek, dışlanan bireye negatif bir sosyal kimlik yükleyebilecek ve bu da dışlanan bireyin, kendisine olumlu bir sosyal kimlik yükleyebilecek gruplar tarafından sosyal dışlanmasına neden olabilecektir. Dolayısıyla dışlanan bireyin, tekrar sosyal dışlanma riskini göze alamayabileceği için, bir grup davranışı olarak etik olmayan tüketici davranışı göstermeyi reddedebileceği görülmektedir. İkinci deneyde olduğu gibi, bu sonuç da sosyal tekrar bağlanma hipotezinin, her yakınlık davranışı ve her yakınlık kurulacak grup için geçerli olmayabileceğini göstermektedir. Eğer dışlanan

bireyin yakınlık kurması için göstermesi gereken davranış, ait olma ve özsaygı ihtiyaçlarını tekrar tehdit edebilme potansiyeline sahipse, dışlanan bireyin bu davranıştan kaçınabileceği söylenebilir. Bununla birlikte, farklı olmanın sosyal anlamda kazançlı olması durumunda, dışlanan bireylerin kendilerinin farklı olduklarını gösterme motivasyonlarının yüksek olacağı düşünülmektedir (Berger ve Heath, 2007; Maslach vd., 1985). Bu açıdan değerlendirildiğinde, dışlanan bireyin etik olmayan tüketici davranışı göstermeyi reddetmesi, yani kendisinin gruptan farklı olduğunu göstermesi, dışlanan bireyi negatif bir sosyal kimlikten koruyabilecek; bu bakımdan dışlanan bireyin grup davranışını göstermemesi ona sosyal bir kazanç sağlayabilecektir.

Yukarıdaki açıklamalardan yola çıkarak bu çalışmanın, sosyal dışlanmanın olası davranışsal sonuçlarına ilk kez tüketici etiği boyutunu getirmesi bakımından, benzer alanda yapılabilecek gelecek çalışmalara yol gösterici olabileceği düşünülmektedir. Ayrıca etik olmayan tüketici davranışı kapsamında, sosyal tekrar bağlanma hipotezinin her yakınlık davranışı ve yakınlık kurulabilecek her grup için geçerli olmayabileceği tespit edilmektedir. Bu bulguların, sosyal tekrar bağlanma hipotezinin geçerli olmamasına neden olabilecek diğer faktörlerin araştırılması konusunda, pazarlama ve diğer alanlardaki araştırmacıları motive edeceğine inanılmaktadır.

ÇALIŞMANIN KATKISI

Tüketici etiği ve sosyal dışlanma alanlarında ulaşılabilen ve incelenen kaynaklar kapsamında, bu çalışmanın sosyal dışlanma ve etik olmayan tüketici davranışı ilişkisini inceleyen ilk çalışma olduğu görülmektedir. Bununla birlikte, yine ulaşılabilen ve incelenen kaynaklar kapsamında, bu çalışmanın dört temel ihtiyacın (kontrol, var olmanın anlamı, ait olma ve özsaygı) sosyal dışlanma ve etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi ilişkisindeki aracılık rollerini inceleyen ilk çalışma olduğu kabul edilebilir. Bu açıdan değerlendirildiğinde bu çalışma, sosyal dışlanmanın davranışsal sonuçlarına yeni bir boyut kazandırmakta ve etik bir tüketici hadisesi içindeki dışlanan bireyin davranışsal eğiliminin nasıl olabileceğini ortaya koymaktadır. Başka bir ifadeyle sosyal dışlanma sonrası gösterilebilen davranışsal eğilime tüketici etiği boyutunu getirmektedir.

Yukarıdaki katkılara ek olarak, bu çalışma sosyal tekrar bağlanma hipotezini, literatürdeki genel yaklaşımdan farklı olarak, olumlu davranış değil olumsuz davranış gösterme eğilimi üzerinden incelemekte ve dışlanan bireylerin yakınlık kurmak için bazı davranışları göstermekten kaçınabileceklerini tespit etmektedir. Daha spesifik olarak, dışlanan bireylerin, yakınlık kurmak için etik olmayan tüketici davranışı göstermekten kaçındıkları bulunmaktadır. Bu açıdan değerlendirildiğinde, bu çalışma etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi özelinde, sosyal tekrar bağlanma hipotezine farklı bir bakış açısı getirmekte; dışlanan bireyin yakınlık kurma eğiliminin, göstermesi gereken davranışa ve yakınlık kuracağı gruba bağlı olarak, azalacağını ortaya koymaktadır. Dolayısıyla, sosyal tekrar bağlanma hipotezinin öne sürdüğü dışlanan bireyler yakınlık kurma potansiyellerinin olduğu gerçekçi kaynakların (grupların) davranışlarına göre kendi davranışlarını değiştirebilirler yaklaşımının her davranış biçimi ve her grup için geçerli olmadığı tespit edilmektedir. Bu sonuç literatürdeki genel bakış açısından farklı bir durum açığa çıkarması bakımından, çalışmanın diğer bir katkısı olarak kabul edilebilir.

ÇALIŞMANIN KISITLARI

Bu çalışmanın kısıtlarından biri, deneye katılanların Amazon Mechanical Turk sistemine üye olan ve ABD’de ikamet eden kişilerin olmasıdır. Amazon Mechanical Turk üyelerinin seçilmesi demografik özellikleri açısından çeşitlilik sağlasa da çalışmanın sonuçları farklı bireyler için değişiklik gösterebilir.

Bununla birlikte, bu çalışmada sosyal dışlanmanın hemen peşinden gelen etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi ve yakınlık kurmak için etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi bir defaya mahsus ölçülmektedir. Dolayısıyla aynı kişilerde söz konusu eğilimlerin her sosyal dışlanma sonrasında benzerlik gösterip göstermeyeceği konusunda bir yargıya varmak için belirli aralıklar ile gerçekleştirilebilecek boylamsal bir çalışmaya ihtiyaç vardır. Ancak Amazon Mechanical Turk sistemi kapsamında aynı kişilerle belirli aralıklar ile benzer deneysel çalışmaları gerçekleştirmek pek mümkün değildir. Dolayısıyla, elde edilen sonuçların farklı zamanlarda da benzerlik göstereceği konusunda bir yargıya varılamaması bu çalışmanın diğer bir kısıtı olarak kabul edilebilir.

Yukarıdakilere ek olarak deneye katılanlar Amazon Mechanical Turk sistemine farklı ortamlardan (ev, okul, iş yeri, kafe vb.) giriş yaparak deneylere katılmışlardır. Bu durum deney sonuçlarının genellenebilirliği açısından bir avantaj sağlayabilirken, maruz kalınan farklı dışsal faktörlerin (örn: hava durumu, günün farklı zaman dilimlerinde olunması –sabah, akşam vd.-, ortamın resmi ya da resmi olmayan bir ortam olması, vb.) kontrolü açısından bir dezavantaj yaratabilir. Bu açıdan değerlendirildiğinde, bu durum çalışmanın diğer bir kısıtı olarak kabul edilebilir.

GELECEK ÇALIŞMALARA ÖNERİLER

Bu çalışmada sosyal dışlanmanın etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi üzerindeki etkisi, bir ürünü kullanmak ve kullanmamış gibi iade etmek davranışı kapsamında incelenmiştir. Gelecek çalışmalarda, farklı bir etik olmayan tüketici davranışı üzerinden söz konusu etki araştırılabilir.

Bununla birlikte bu çalışmada yapılan deneylerdeki katılımcılar Amazon Mechanical Turk sistemine üye olan ABD’de ikamet eden kişilerden oluşmaktadır. Benzer deneyler farklı ülkelerde ikamet eden kişiler ile gerçekleştirilebilir ve sonuçlardaki farklılıklar/benzerlikler değerlendirilebilir.

Bunlara ek olarak kısıtlar bölümünde değinilen dışsal faktörlerin beliri bir düzeyde kontrol edilebilmesi için deneyler aynı ortamda (örn: bir davranış laboratuvarında), gün ve saatte gerçekleştirilebilir.

Ayrıca gelecek çalışmalarda, denekler demografik açıdan benzer gruplardan (örn: yalnızca 18-24 yaş grubu, yalnız üniversite mezunu, vb.) seçilebilir, sosyal dışlanmanın etkisine ilişkin daha spesifik sonuçlar elde edilebilir ve benzerlikler/farklılıklar açısından gruplararası karşılaştırmalar yapılabilir.

Son olarak benzer bir çalışma, Cyberball oyunundan farklı bir sosyal dışlanma manipülasyon yöntemiyle (örn: gelecekte yalnız kalma, geçmiş sosyal dışlanma deneyimi vb.) gerçekleştirilebilir ve farklı manipülasyon araçlarının farklı sonuçlara neden olup olmayabileceği incelenebilir.

KAYNAKÇA

- Andersen, J., da Costa, A. B., Chigot, C., Duffy, K., Mancho, S., & Mernagh, M. (1994). The contribution of poverty 3 to the understanding of poverty, exclusion and integration. *Poverty 3: The Lessons of the Poverty 3 Programme*.
- Ayduk, Ö., Gyurak, A., & Luerssen, A. (2008). Individual differences in the rejection–aggression link in the hot sauce paradigm: The case of rejection sensitivity. *Journal of Experimental Social Psychology*, 44(3), 775-782.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Barry, V. (1979). *Moral Issues in Business*, Wadsworth Publishing: New York.
- Bastian, B., & Haslam, N. (2010). Excluded from humanity: The dehumanizing effects of social ostracism. *Journal of Experimental Social Psychology*, 46(1), 107-113.
- Baumeister, R. F., & Leary, M. R. (1995). The need to belong: Desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation. *Psychological Bulletin*, 117(3), 497-52.
- Baumeister, R. F., & Tice, D. M. (1990). Point-counterpoints: Anxiety and social exclusion. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 9(2), 165-195.
- Baumeister, R. F., DeWall, C. N., Ciarocco, N. J., & Twenge, J. M. (2005). Social exclusion impairs self-regulation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 88(4), 589-604.
- Baumeister, R. F., Twenge, J. M., & Nuss, C. K. (2002). Effects of social exclusion on cognitive processes: anticipated aloneness reduces intelligent thought. *Journal of Personality and Social Psychology*, 83(4), 817-827.
- Berger, J., & Heath, C. (2007). Where consumers diverge from others: Identity signaling and product domains. *Journal of Consumer Research*, 34(2), 121-134.
- Betz, M., O'Connell, L., & Shepard, J. M. (1989). Gender differences in proclivity for unethical behavior. *Journal of Business Ethics*, 8(5), 321-324.
- Beu, D., & Buckley, M. R. (2001). The hypothesized relationship between accountability and ethical behavior. *Journal of Business Ethics*, 34(1), 57-73.
- Bhalla, A., & Lapeyre, F. (1997). Social exclusion: towards an analytical and operational framework. *Development and Change*, 28(3), 413-433.
- Bourgeois, K. S., & Leary, M. R. (2001). Coping with rejection: Derogating those who choose us last. *Motivation and Emotion*, 25(2), 101-111

- Bowlby, John (1969). *Attachment and Loss, Vol. 1: Attachment*, New York, NY: Basic Books
- Bowlby, John (1973). *Attachment and Loss, Vol. 2: Separation*, New York, NY: Basic Books.
- Burchardt, T., J. Le Grand, and D. Piachaud (1999). Social exclusion in Britain 1991-1995, *Social Policy and Administration*, 33(3), 227-244.
- Buss, D. M. (1990). The evolution of anxiety and social exclusion. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 9(2), 196-201.
- Caza, A., Barker, B. A., & Cameron, K. S. (2004). Ethics and ethos: The buffering and amplifying effects of ethical behavior and virtuousness. *Journal of Business Ethics*, 52(2), 169-178.
- Centers for Disease Control and Prevention (CDC) (1999). Tobacco use--United States, 1900-1999. *MMWR. Morbidity and Mortality Weekly Report*, 48(43), 986-993.
- Chow, R. M., Tiedens, L. Z., & Govan, C. L. (2008). Excluded emotions: The role of anger in antisocial responses to ostracism. *Journal of Experimental Social Psychology*, 44(3), 896-903.
- Cousins, C. (1998). Social exclusion in Europe: paradigms of social disadvantage in Germany, Spain, Sweden and the United States. *Policy and Politics*, 26(2), 127-146.
- Çakır, Ö. (2002). Sosyal dışlanma. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(3), 83-104.
- DeVellis, R.F. (2016). *Scale development: Theory and applications* (Vol.26). Los Angeles: Sage.
- DeWall, C. N., & Baumeister, R. F. (2006). Alone but feeling no pain: Effects of social exclusion on physical pain tolerance and pain threshold, affective forecasting, and interpersonal empathy. *Journal of Personality and Social Psychology*, 91(1), 1-15.
- DeWall, C. N., & Richman, S. B. (2011). Social exclusion and the desire to reconnect. *Social and Personality Psychology Compass*, 5(11), 919-932.
- Dickerson, S. S., & Kemeny, M. E. (2004). Acute stressors and cortisol responses: A theoretical integration and synthesis of laboratory research. *Psychological Bulletin*, 130(3), 355-391
- Dickerson, S. S., Gruenewald, T. L., & Kemeny, M. E. (2004). When the social self is threatened: Shame, physiology, and health. *Journal of Personality*, 72(6), 1191-1216.
- Dubinsky, A. J., & Loken, B. (1989). Analyzing ethical decision making in marketing. *Journal of Business Research*, 19(2), 83-107.

- Duffy, K. (1995). Social Exclusion and Human Dignity in Europe. *Strasbourg: Council of Europe*. 21-45
- Eisenberger, N. I., & Lieberman, M. D. (2004). Why rejection hurts: a common neural alarm system for physical and social pain. *Trends in Cognitive Sciences*, 8(7), 294-300.
- Eisenberger, N. I., Lieberman, M. D., & Williams, K. D. (2003). Does rejection hurt? An fMRI study of social exclusion. *Science*, 302(5643), 290-292.
- Engel, J. F., Blackwell, R. D., & Kollat, D. T. (1978). *Consumer behaviour*. Illinois.
- Ferrell, O. C., & Gresham, L. G. (1985). A contingency framework for understanding ethical decision making in marketing. *The Journal of Marketing*, 49(3), 87-96.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1977). Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research. *Philosophy and Rhetoric*, 10(2), 130-132.
- Freud, S. (2015). *Civilization and its discontents*. Broadview Press.
- Fullerton, S., Kerch, K. B., & Dodge, H. R. (1996). Consumer ethics: An assessment of individual behavior in the market place. *Journal of Business Ethics*, 15(7), 805-814.
- Gardner, W. L., Pickett, C. L., & Brewer, M. B. (2000). Social exclusion and selective memory: How the need to belong influences memory for social events. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 26(4), 486-496.
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference 11.0 update (4. baskı)*. Boston: Allyn & Bacon.
- Gino, F., Ayal, S., & Ariely, D. (2009). Contagion and differentiation in unethical behavior the effect of one bad apple on the barrel. *Psychological Science*, 20(3), 393-398.
- Gino, F., Schweitzer, M. E., Mead, N. L., & Ariely, D. (2011). Unable to resist temptation: How self-control depletion promotes unethical behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 115(2), 191-203.
- Gonsalkorale, K., & Williams, K. D. (2007). The KKK won't let me play: Ostracism even by a despised outgroup hurts. *European Journal of Social Psychology*, 37(6), 1176-1186.
- Gökbayrak, Ş. (2005). Avrupa Birliğinin Sosyal Koruma Sorunsalı Olarak Sosyal İçerme Politikaları. *Çalışma Ortamı Dergisi*, 80. 12-13
- Hair, J. F., Bush, R. P. & Ortinau, D. J. (2003). *Marketing research: Within a changing information environment*. USA: McGraw-Hill Irwin.

- Hansen, R. S. (1992). A multidimensional scale for measuring business ethics: A purification and refinement. *Journal of Business Ethics*, 11(7), 523-534.
- Heckman, J. J. (2005). The scientific model of causality. *Sociological Methodology*, 35(1), 1-97.
- Hogg, M. A. A and Abrams, D. (1988). *Social identifications: A social psychology of intergroup relations and group processes*. London: Routledge.
- Hogg, M. A., Terry, D. J., & White, K. M. (1995). A tale of two theories: A critical comparison of identity theory with social identity theory. *Social Psychology Quarterly*, 58(4), 255-269.
- Howard, J. A., & Sheth, J. N. (1969). *Theory of buyer behavior*. New York, NY: Wiley
- Hunt, S. D., & Vitell, S. (1986). A general theory of marketing ethics. *Journal of Macromarketing*, 6(1), 5-16.
- Jones, T. M. (1991). Ethical decision making by individuals in organizations: An issue-contingent model. *Academy of Management Review*, 16(2), 366-395.
- Kavak, B. (2013). *Pazarlama ve pazar araştırmaları: Tasarım ve analiz*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kavak, B., Gürel, E., Eryiğit, C., & Tektaş, Ö. Ö. (2009). Examining the effects of moral development level, self-concept, and self-monitoring on consumers' ethical attitudes. *Journal of Business Ethics*, 88(1), 115-135.
- Kelman, H. C., & Hamilton, V. L. (1989). *Crimes of obedience: Toward a social psychology of authority and responsibility*. Yale University Press.
- Khazanchi, D. (1995). Unethical behavior in information systems: The gender factor. *Journal of Business Ethics*, 14(9), 741-749.
- Kline, P. (2000). *The handbook of psychological testing* (2. baskı). London: Routledge.
- Knowles, M. L., & Gardner W. L. (2007). Rejection. *Encyclopedia of Social Psychology*, (ed.) Roy F. Baumeister & Kathleen D. Vohs, Thousand Oaks, CA: Sage, 738-740.
- Kohlberg, L. (1969). *Stages in the development of moral thought and action*. New York: Holt, Rinehart & Winston
- Lakin, J. L., Chartrand, T. L., & Arkin, R. M. (2008). I am too just like you nonconscious mimicry as an automatic behavioral response to social exclusion. *Psychological Science*, 19(8), 816-822.
- Leary, M. R. (1990). Responses to social exclusion: Social anxiety, jealousy, loneliness, depression, and low self-esteem. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 9(2), 221-229.

- Leary, M. R., Kelly, K. M., Cottrell, C. A., & Schreindorfer, L. S. (2006). Individual differences in the need to belong: Mapping the nomological network. Wake Forest University; *Unpublished manuscript*.
- Leary, M. R., Tambor, E. S., Terdal, S. K., & Downs, D. L. (1995). Self-esteem as an interpersonal monitor: The sociometer hypothesis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 68(3), 518-530.
- Lee, J., & Shrum, L. J. (2012). Conspicuous consumption versus charitable behavior in response to social exclusion: A differential needs explanation. *Journal of Consumer Research*, 39(3), 530-544.
- Levitas, R., Pantazis, C., Fahmy, E., Gordon, D., Lloyd, E., & Patsios, D. (2007). *The Multi-Dimensional Analysis of Social Exclusion*. Bristol: Department of Sociology and School for Social Policy, University of Bristol.
- Lopez, A. D., Collishaw, N. E., & Piha, T. (1994). A descriptive model of the cigarette epidemic in developed countries. *Tobacco Control*, 3(3), 242-247.
- Lutz, R. J., & Kakkar, P. (1975). The psychological situation as a determinant of consumer behavior. *NA-Advances in Consumer Research Volume 02*, 439-454.
- MacDonald, G., & Leary, M. R. (2005). Why does social exclusion hurt? The relationship between social and physical pain. *Psychological Bulletin*, 131(2), 202-223.
- Maner, J. K., DeWall, C. N., Baumeister, R. F., & Schaller, M. (2007). Does social exclusion motivate interpersonal reconnection? Resolving the "porcupine problem". *Journal of Personality and Social Psychology*, 92(1), 42-55
- Maslach, C., Stapp, J., & Santee, R. T. (1985). Individuation: Conceptual Analysis and Assessment. *Journal of Personality and Social Psychology*, 49(3) 729-738.
- Maslow, A. H. (1968), *Toward a Psychology of Being*, New York, NY: Van Nostrand Co.
- Mead, N. L., Baumeister, R. F., Stillman, T. F., Rawn, C. D., & Vohs, K. D. (2011). Social exclusion causes people to spend and consume strategically in the service of affiliation. *Journal of Consumer Research*, 37(5), 902-919.
- Merton, R. K. (1957). The role-set: Problems in sociological theory. *The British Journal of Sociology*, 8(2), 106-120.
- Mitchell, V. W., Balabanis, G., Schlegelmilch, B. B., & Cornwell, T. B. (2009). Measuring unethical consumer behavior across four countries. *Journal of Business Ethics*, 88(2), 395-412.
- Molden, D. C., Lucas, G. M., Gardner, W. L., Dean, K., & Knowles, M. L. (2009). Motivations for prevention or promotion following social exclusion: being

- rejected versus being ignored. *Journal of Personality and Social Psychology*, 96(2), 415.
- Nebenzahl, I. D., Jaffe, E. D., & Kavak, B. (2001). Consumers' punishment and rewarding process via purchasing behavior. *Teaching Business Ethics*, 5(3), 283-305.
- Naderi, I. (2013). *Social exclusion and green consumption* (Doktora Tezi, North Texas Üniversitesi).
- Nezlek, J. B., Kowalski, R. M., Leary, M. R., Blevins, T., & Holgate, S. (1997). Personality Moderators of Reactions to Interpersonal Rejection: Depression and Trait Self-Esteem. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 23, 1235-1244.
- Peace, R. (2001). Social exclusion: A concept in need of definition?. *Social Policy Journal of New Zealand*, 16, 17-36.
- Pickett, C. L., Gardner, W. L., & Knowles, M. (2004). Getting a cue: The need to belong and enhanced sensitivity to social cues. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 30(9), 1095-1107.
- Pillutla, M. M., & Thau, S. (2009). Actual and potential exclusion as determinants of individuals' unethical behavior in groups. *Psychological Perspectives on Ethical Behavior and Decision Making*, (ed.) David De Cremer, 121-133.
- Rest, J. R. (1986). *Moral development: Advances in research and theory*. Praeger publishers.
- Rodgers, G., Gore, C., & Figueiredo, J. B. (1995). *Social exclusion: rhetoric, reality, responses*. International Institute for Labour Studies and United Nations Development Programme.
- Rotter, J. B. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological Monographs: General and Applied*, 80(1), 1-28.
- Ruegger, D., & King, E. W. (1992). A study of the effect of age and gender upon student business ethics. *Journal of Business Ethics*, 11(3), 179-186.
- Runes, D. D. (1964). *Dictionary of Philosophy*. Littlefields, Adams and Co., Patterson.
- Salkind, N.J. (2012). *Exploring Research*. Pearson Prentice Hall, New York, NY, USA.
- Sapançalı, F. (2005). *Sosyal dışlanma*. Dokuz Eylül Yayınları, İzmir.
- Shadish, W. R., Cook, T. D., & Campbell, D. T. (2002). *Experimental and quasi-experimental designs for generalized causal inference*. Wadsworth Cengage learning.
- Silver, H. (1995). Reconceptualizing social disadvantage: three paradigms of social exclusion. *Social Exclusion: Rhetoric, Reality, Responses*, (ed.) G. Rodgers, C.

- Gore and J.B. Figueiredo. International Institute for Labour Studies and United Nations Development Programme. 58-80.
- Smith, A., & Williams, K. D. (2004). RU There? Ostracism by Cell Phone Text Messages. *Group Dynamics: Theory, Research, and Practice*, 8(4), 291-301.
- Social Exclusion Unit (1997), *Social Exclusion Unit: Purpose, work priorities and working methods*. London: The Stationery Office.
- Sommer, K. L., Williams, K. D., Ciarocco, N. J., & Baumeister, R. F. (2001). When silence speaks louder than words: Explorations into the intrapsychic and interpersonal consequences of social ostracism. *Basic and Applied Social Psychology*, 23(4), 225-243.
- Street, M. D., Douglas, S. C., Geiger, S. W., & Martinko, M. J. (2001). The impact of cognitive expenditure on the ethical decision-making process: The cognitive elaboration model. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 86(2), 256-277.
- Sutherland, E., & Cressey D. R. (1970). *Principles of Criminology*. (4. baskı), Chicago: Lippincott.
- Şahin, T. (2009). Sosyal dışlanma ve yoksulluk ilişkisi. *Yardım ve Dayanışma*. Başbakanlık Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlüğü. 71-80.
- Tajfel, H. (1979). Individuals and groups in social psychology. *British Journal of Social and Clinical Psychology*, 18(2), 183-190.
- Teague, P., & Wilson, R. (1995). Towards an inclusive society. *Democratic Dialogue: Social Exclusion, Social Inclusion, CAIN, Belfast, Ireland. Report, (2)*. <http://cain.ulst.ac.uk/dd/report2/report2m.htm> (erişim tarihi: 22.10.2015).
- Thau, S., Derfler-Rozin, R., Pitesa, M., Mitchell, M. S., & Pillutla, M. M. (2015). Unethical for the sake of the group: Risk of social exclusion and pro-group unethical behavior. *Journal of Applied Psychology*, 100(1), 98-113.
- Trepte, S. (2006). Social identity theory. *Psychology of Entertainment*, (ed.) J. Bryant & P. Vorderer, 255-271.
- Trevino, L. K. (1986). Ethical decision making in organizations: A person-situation interactionist model. *Academy of Management Review*, 11(3), 601-617.
- Türk Dil Kurumu Güncel Sözlük, <http://www.tdk.org.tr/> (erişim tarihi: 24.08.2016)
- Twenge, J. M., Baumeister, R. F., DeWall, C. N., Ciarocco, N. J., & Bartels, J. M. (2007). Social exclusion decreases prosocial behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 92(1), 56-66.

- Twenge, J. M., Baumeister, R. F., Tice, D. M., & Stucke, T. S. (2001). If you can't join them, beat them: effects of social exclusion on aggressive behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 81(6), 1058-1069.
- Twenge, J. M., Catanese, K. R., & Baumeister, R. F. (2002). Social exclusion causes self-defeating behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 83(3), 606-615.
- Vitell, S. J., & Muncy, J. (1992). Consumer ethics: An empirical investigation of factors influencing ethical judgments of the final consumer. *Journal of Business Ethics*, 11(8), 585-597.
- Wan, E. W., Xu, J., & Ding, Y. (2014). To be or not to be unique? The effect of social exclusion on consumer choice. *Journal of Consumer Research*, 40(6), 1109-1122.
- Warburton, W. A., Williams, K. D., & Cairns, D. R. (2006). When ostracism leads to aggression: The moderating effects of control deprivation. *Journal of Experimental Social Psychology*, 42(2), 213-220.
- Weaver, K. M., & Ferrell, O. C. (1977). The impact of corporate policy on reported ethical beliefs and behavior of marketing practitioners. *Contemporary Marketing Thought*, 77, 477-481.
- Williams, K. D., Bernieri, F. J., Faulkner, S. L., Gada-Jain, N., & Grahe, J. E. (2000). The scarlet letter study: Five days of social ostracism. *Journal of Personal & Interpersonal Loss*, 5(1), 19-63.
- Williams, K. D., Wheeler, L., & Harvey, J. A. (2001). Inside the social mind of the ostracizer. *The Social Mind: Cognitive and Motivational Aspects of Interpersonal Behavior*, (ed.) JP Forgas, KD Williams & L Wheeler, New York: Cambridge Univ. Press., 294-320.
- Williams, K. D. (1997). Social ostracism. *Aversive Interpersonal Behavior*. Springer US., 133-170.
- Williams, K. D. (2007a). Ostracism. *Psychology*, 58(1), 425-452.
- Williams, K. D. (2007b). Ostracism: The kiss of social death. *Social and Personality Psychology Compass*, 1(1), 236-247.
- Williams, K. D. (2009). Ostracism: A temporal need-threat model. *Advances in Experimental Social Psychology*, 41, 275-314.
- Williams, K. D., & Fitness, J. (2004). Social and physical pain: Similarities and differences. *Society for Experimental Social Psychology, Ft. Worth, TX*.
- Williams, K. D., & Jarvis, B. (2006). Cyberball: A program for use in research on interpersonal ostracism and acceptance. *Behavior Research Methods*, 38(1), 174-180.

- Williams, K. D., & Nida, S. A. (2011). Ostracism consequences and coping. *Current Directions in Psychological Science*, 20(2), 71-75.
- Williams, K. D., & Sommer, K. L. (1997). Social ostracism by coworkers: Does rejection lead to loafing or compensation?. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 23(7), 693-706.
- Williams, K. D., & Zadro, L. (2001). On Being ignored, excluded, and rejected. (ed.) M. R. Leary, *Interpersonal Rejection*, 21-54.
- Williams, K. D., Govan, C. L., Croker, V., Tynan, D., Cruickshank, M., & Lam, A. (2002). Investigations into differences between social-and cyberostracism. *Group Dynamics: Theory, Research, and Practice*, 6(1), 65.
- Williams, K. D., & Carter-Sowell, A.R. (2007). Ostracism. *Encyclopedia of Social Psychology*, (ed.) Roy F. Baumeister, & Kathleen D. Vohs, Thousand Oaks, CA: Sage, 641-43.
- Witkin, H. A., & Goodenough, D. R. (1977). Field dependence and interpersonal behavior. *Psychological Bulletin*, 84(4), 661-689.
- Xu, M., Li, Z., Zhang, J., Sun, L., Fan, L., Zeng, Q., & Yang, D. (2015). Social exclusion influences attentional bias to social information. *Asian Journal of Social Psychology*, 18(3), 199-208.
- Zadro, L., Boland, C., & Richardson, R. (2006). How long does it last? The persistence of the effects of ostracism in the socially anxious. *Journal of Experimental Social Psychology*, 42(5), 692-697.
- Zadro, L., Williams, K. D., & Richardson, R. (2004). How low can you go? Ostracism by a computer is sufficient to lower self-reported levels of belonging, control, self-esteem, and meaningful of existence. *Journal of Experimental Social Psychology*, 40(4), 560-567.
- Zadro, L., Williams, K. D., & Richardson, R. (2005). Riding the 'O'train: Comparing the effects of ostracism and verbal dispute on targets and sources. *Group Processes & Intergroup Relations*, 8(2), 125-143.
- Zöller, C., Maroof, P., Weik, U., & Deinzer, R. (2010). No effect of social exclusion on salivary cortisol secretion in women in a randomized controlled study. *Psychoneuroendocrinology*, 35(9), 1294-1298.

EK 1

Bütün Deneyleerde Kullanılan Manipülasyon Kontrol Soruları

1. During the game, how much were you included by the other players?

1 2 3 4 5 6 7

Definitely not included Definitely included

2. What percent of the throws were thrown to you?

Deney 1 ve 3'te Kullanılan Etik Olmayan Tüketici Davranışı Gösterme Eğilimi Senaryosu:

Suppose that there is a peer group. One day, Jack, a member of this group, invites you to do something altogether. You accept the invitation and meet them in a mall. After a while, Jack says that he bought a shirt 2 weeks ago, but now he wants to return it. Then, when you head for the store, Jack tells you:

“I actually wore this shirt. But, I am going to tell the cashier that I have never worn it. Then, I will give the shirt and take my money back!”

Right after this conversation, you enter to the store and Jack starts telling the cashier he has never worn the shirt, wants to return it and get a refund.

In this situation, would you do the same thing like Jack?

Most Probabaly No 1 2 3 4 5 6 7 Most Probably Yes

Deney 2 ve 4'te Kullanılan Yakınlık Kurma amaçlı Etik Olmayan Tüketici Davranışı Gösterme Eğilimi Senaryosu:

Suppose that there is a peer group and you really want to be a member of it for a long time. One day, Jack, a member of this group, invites you to do something altogether. You accept the invitation and meet them in a mall. After a while, Jack says that he bought a shirt 2 weeks ago, but now he wants to return it. Then, when you head for the store, Jack tells you:

“I actually wore this shirt. But, I am going to tell the cashier that I have never worn it. Then, I will give the shirt and take my money back!”

Right after this conversation, you enter to the store and Jack starts telling the cashier he has never worn the shirt, wants to return it and get a refund.

Would you do the same thing like Jack just to show them you care about the membership of this group?

Most Probabaly No 1 2 3 4 5 6 7 Most Probably Yes

EK 2

DENEY 3

H3c hipotezi analiz sonuçları Process macro çıktısı

*****TOTAL EFFECT MODEL*****

Outcome: etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi

Model Summary

R	R-sq	MSE	F	df1	df2	p
,1838	,0338	3,3204	4,0209	1,0000	115,0000	,0473

Model

	coeff	se	t	p	LLCI	ULCI
constant	2,1379	,2393	8,9354	,0000	1,6640	2,6119
dışlanma	,6756	,3369	2,0052	,0473	,0082	1,3430

Outcome: kontrol

Model Summary

R	R-sq	MSE	F	df1	df2	p
,8266	,6833	1,1309	248,0682	1,0000	115,0000	,0000

Model

	coeff	se	t	p	LLCI	ULCI
constant	5,0575	,1396	36,2195	,0000	4,7809	5,3341
dışlanma	-3,0970	,1966	-15,7502	,0000	-3,4865	-2,7075

Outcome: etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi

Model Summary

R	R-sq	MSE	F	df1	df2	p
,1983	,0393	3,3303	2,3340	2,0000	114,0000	,1015

Model

	coeff	se	t	p	LLCI	ULCI
constant	2,7949	,8440	3,3114	,0012	1,1229	4,4670
kontrol	-,1299	,1600	-,8118	,4186	-,4469	,1871
dışlanma	,2733	,5996	,4558	,6494	-,9144	1,4610

H4c hipotezi analiz sonuçları Process macro çıktısı

***** TOTAL EFFECT MODEL *****
 Outcome: etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi

Model Summary

R	R-sq	MSE	F	df1	df2	p
,1838	,0338	3,3204	4,0209	1,0000	115,0000	,0473

Model

	coeff	se	t	p	LLCI	ULCI
constant	2,1379	,2393	8,9354	,0000	1,6640	2,6119
dışlanma	,6756	,3369	2,0052	,0473	,0082	1,3430

 Outcome: anlam

Model Summary

R	R-sq	MSE	F	df1	df2	p
,7928	,6285	1,1559	194,5946	1,0000	115,0000	,0000

Model

	coeff	se	t	p	LLCI	ULCI
constant	-,2647	,3135	-,8442	,4003	-,8857	,3564
dışlanma	-2,7731	,1988	13,9497	,0000	2,3794	3,1669

 Outcome: etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi

Model Summary

R	R-sq	MSE	F	df1	df2	p
,1892	,0358	3,3425	2,1171	2,0000	114,0000	,1251

Model

	coeff	se	t	p	LLCI	ULCI
constant	3,4686	,5348	6,4860	,0000	2,4092	4,5280
anlam	-,0777	,1586	-,4899	,6251	-,3918	,2364
dışlanma	-,4602	,5547	-,8297	,4085	-1,5590	,6386

Kontrol ve var olmanın anlamı değişkenlerinin birlikte aracı değişken olarak yer aldığı regresyon modelinin analiz sonuçları Process macro çıktısı

Outcome: etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi

Model Summary

R	R-sq	MSE	F	df1	df2	p
,1983	,0393	3,3597	1,5425	3,0000	113,0000	,2074

Model

	coeff	se	t	p	LLCI	ULCI
constant	3,3400	,5722	5,8373	,0000	2,2064	4,4735
anlam	,0035	,2029	,0173	,9862	-,3985	,4055
kontrol	-,1321	,2051	-,6440	,5208	-,5385	,2743
dışlanma	-,2762	,6252	-,4418	,6595	-1,5148	,9624

EK 3

DENEY 4

H5c hipotezi analiz sonuçları Process macro çıktısı

***** TOTAL EFFECT MODEL *****

Outcome: yakınlık kurmak için etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi

Model Summary

R	R-sq	MSE	F	df1	df2	p
.2768	.0766	1.5121	7.2195	1.0000	87.0000	.0086

Model

	coeff	se	t	p	LLCI	ULCI
constant	2.1778	.1833	11.8803	.0000	1.8134	2.5421
dışlanma	-.7005	.2607	-2.6869	.0086	-1.2187	-.1823

Outcome: aitolma

Model Summary

R	R-sq	MSE	F	df1	df2	p
.8905	.7930	.8893	333.3214	1.0000	87.0000	.0000

Model

	coeff	se	t	p	LLCI	ULCI
constant	5.3926	.1406	38.3606	.0000	5.1132	5.6720
dışlanma	-3.6502	.1999	-18.2571	.0000	-4.0476	-3.2528

Outcome: yakınlık kurmak için etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi

Model Summary

R	R-sq	MSE	F	df1	df2	p
.3526	.1243	1.4507	6.1061	2.0000	86.0000	.0033

Model

	coeff	se	t	p	LLCI	ULCI
constant	.5792	.7599	.7621	.4481	-.9315	2.0899
aitolma	.2964	.1369	2.1649	.0332	.0242	.5687
dışlanma	.3816	.5613	.6798	.4984	-.7342	1.4973

H5c hipotezine ait Sobel testi Process makro çıktısı

Normal theory tests for indirect effect

Effect	se	Z	p
-1.0821	.5041	-2.1467	.0318

H6c hipotezi analiz sonuçları Process macro çıktısı

***** TOTAL EFFECT MODEL *****

Outcome: yakınlık kurmak için etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi

Model Summary

R	R-sq	MSE	F	df1	df2	p
2768	.0766	1.5121	7.2195	1.0000	87.0000	.0086

Model

	coeff	se	t	p	LLCI	ULCI
constant	2.1778	.1833	11.8803	.0000	1.8134	2.5421
dışlanma	-.7005	.2607	-2.6869	.0086	-1.2187	-.1823

Outcome: özsaygı

Model Summary

R	R-sq	MSE	F	df1	df2	p
.7674	.5889	1.5708	124.6338	1.0000	87.0000	.0000

Model

	coeff	se	t	p	LLCI	ULCI
constant	5.8074	.1868	31.0831	.0000	5.4361	6.1788
dışlanma	-2.9665	.2657	-11.1640	.0000	-3.4946	-2.4383

Outcome: yakınlık kurmak için etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi

Model Summary

R	R-sq	MSE	F	df1	df2	p
.2792	.0780	1.5275	3.6362	2.0000	86.0000	.0305

Model

	coeff	se	t	p	LLCI	ULCI
constant	2.3953	.6410	3.7367	.0003	1.1210	3.6696
özsaygı	-.0375	.1057	-.3543	.7240	-.2476	.1727
dışlanma	-.8116	.4087	-1.9859	.0502	-1.6240	.0008

Ait olma ve özsaygı değişkenlerinin birlikte aracı değişken olarak yer aldığı regresyon modelinin analiz sonuçları Process macro çıktısı

Outcome: yakınlık kurmak için etik olmayan tüketici davranışı gösterme eğilimi

Model Summary

R	R-sq	MSE	F	df1	df2	p
.3799	.1443	1.4342	4.7797	3.0000	85.0000	.0040

Model

	coeff	se	t	p	LLCI	ULCI
constant	1.0245	.8190	1.2509	.2144	-.6039	2.6529
aitolma	.3852	.1500	2.5678	.0120	.0869	.6834
özsaygı	-.1591	.1129	-1.4095	.1623	-.3835	.0653
dışlanma	.2335	.5679	.4113	.6819	-.8956	1.3626



HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
YÜKSEK LİSANS/DOKTORA TEZ ÇALIŞMASI ORJİNALLİK RAPORU

HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI BAŞKANLIĞI'NA

Tarih: 12/01/2017

Tez Başlığı: Sosyal dışlanmanın Etik Olmayan Tüketici Davranışı Gösterme Eğilimi Üzerindeki Etkisi: Deneysel Bir Çalışma

Yukarıda başlığı gösterilen tez çalışmamın a) Kapak sayfası, b) Giriş, c) Ana bölümler ve d) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 99 sayfalık kısmına ilişkin, 12/01/2017 tarihinde tez danışmanım tarafından Turnitin adlı intihal tespit programından aşağıda belirtilen filtrelemeler uygulanarak alınmış olan orijinallik raporuna göre, tezimin benzerlik oranı % 2'dir.

Uygulanan filtrelemeler:

- 1- Kabul/Onay ve Bildirim sayfaları hariç,
- 2- Kaynakça hariç
- 3- Alıntılar dâhil
- 4- 5 kelimedenden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç

Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Çalışması Orijinallik Raporu Alınması ve Kullanılması Uygulama Esasları'nı inceledim ve bu Uygulama Esasları'nda belirtilen azami benzerlik oranlarına göre tez çalışmamın herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Gereğini saygılarımla arz ederim.

12.01.2017

Adı Soyadı: Niray Tunçel
Öğrenci No: N11140994
Anabilim Dalı: İŞLETME
Programı: İŞLETME DOKTORA
Statüsü: Y.Lisans Doktora Bütünleşik Dr.

DANIŞMAN ONAYI

UYGUNDUR.

(Prof. Dr. Bahtişen Kavak)



T.C.
HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ
Rektörlük

Sayı : 35853172/

433-81

06 Ocak 2017

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Enstitünüz İşletme Anabilim Dalı doktora programı öğrencilerinden Niray TUNÇEL'in Prof. Dr. Bahtışen KAVAK danışmanlığında yürüttüğü "Sosyal Dışlanmanın Etik Olmayan Tüketici Davranışı Gösterme Eğilimi Üzerindeki Etkisi: Deneysel Bir Çalışma" başlıklı tez çalışması, Üniversitemiz Senatosu Etik Komisyonunun 02 Ocak 2017 tarihinde yapmış olduğu toplantıda incelenmiş olup, etik açıdan uygun bulunmuştur.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Prof. Dr. Rahime M. NOHUTCU
Rektör a.
Rektör Yardımcısı

- Öğrenci İşleri
- Yazı İşleri Müdürlüğü
10-01-2017