Kaynaklara göre **dedikodu ve söylenti**, kurum içinde informal iletişim ağlarında ortaya çıkan ve zamanla kurum kültürünün bir parçası haline gelebilen yıkıcı süreçlerdir. **Zehirli (toksik) iletişimin** ilerlemesinde önemli rol oynarlar ve yalnızca sözlü ifadeleri değil, aynı zamanda kişilerin birbirlerine karşı sergilediği olumsuz ve yıkıcı davranışları da kapsarlar.

Söylenti

Söylenti, kişisel ilişkilerin doğal bir sonucu olarak ortaya çıkan, biçimsel olmayan iletişimin tehlikeli bir türüdür. Kolektif bir tartışma sürecinden kaynaklanan doğaçlama haberlerdir ve genellikle kaynağında önemli ve belirsiz bir olay yatar. **Bilginin karaborsası** olarak da değerlendirilen söylentinin çoğu zaman hiçbir temeli yoktur. Bir kişiden diğerine aktarılırken kişinin çıkar ve anlayışına bağlı olarak değişikliğe uğrama eğilimi gösterir. Kurumsal söylenti ağları her durumda ortaya çıkabilir, çünkü kişiler kurumsal söylenti yaymak için her zaman uygun bir ortam yaratır ve buna motive olurlar. Söylentinin dedikodudan en önemli farkı daha genel, kapsamlı bilgi ileten ve daha belirsiz bir yapıya sahip olmasıdır. Belirsiz bugüne ve geleceğe anlam kazandırarak söylentiye hazırlıksız yakalanma duygusunu azaltır.

Dedikodu

Dedikodu ise söylentinin özel bir şeklidir; elde var olan bilginin doğru ya da yanlış bir şekilde başkalarıyla paylaşılmasıdır. Aynı zamanda kültürel olarak yakın ve özel olmanın bir göstergesidir. Dedikodu daha çok kişilerin egolarını güçlendirirken, söylenti belirsizliklerin giderilmesini amaçlar.

Hem dedikodu hem de söylenti, öncelikle **resmi olmayan bir bilgi türüdür** ve geleceğe yönelik bir bilgi yönetimi olarak değerlendirilir. Özellikle formal iletişim kanalları çalışanların ihtiyaç duyduğu bilgileri yeterli düzeyde içermiyorsa ya da etkili bir kurum içi iletişim sistemi yoksa kendiliğinden ortaya çıkarlar. Çalışanların birbirini çok iyi tanıdığı ve üst bir otoritenin izni veya haberi olmadan bilgilerin iletildiği ortamlarda daha sık görülürler.

Dedikodu, Söylenti ve Toksik İletişim

Kaynaklar, dedikodu ve söylentilerin toksik iletişimin yayılmasında önemli rol oynayan çeşitli nedenlerini belirtmektedir:

- **Yer değiştirme:** Dedikodu, doğrudan ifade edilemeyen kızgınlık ve memnuniyetsizliğin bilinçsiz bir göstergesi olabilir. Örneğin, yöneticisine kızan bir çalışanın bu öfkesini diğer çalışma arkadaşlarına yöneticisinin tavırlarını anlatarak yansıtması olumsuz bir durum yaratabilir.
- **Rahatsız eden duyguları dışa vurma:** Dedikodu yapan kişi, kendi olumsuz yargılarını, suçluluk duygularını veya kusurlarını başkalarına yansıtabilir.
- **Tanımlama:** Kişi, başkalarının takdire değer özelliklerini konuşarak kendi imajını

ortaya koyar. Dedikoduya katılanlar birbirlerini tanımlar ve desteklerler. Çalışma arkadaşlarının olumlu özelliklerini küçümseyerek kendi değerlerini yüceltebilirler, ancak bu acımasız eleştiriler toksik bir çalışma ortamına katkıda bulunur.

- **Kurum kültürü:** Yöneticilerin toksik iletişime tolerans göstermesi ve bunu mümkün kılan bir kurum kültürü en önemli nedenlerden biridir. Satış rakamları iyi olduğu sürece yöneticilerin bu soruna karşı duyarsız kalması, bu durumun yerleşip kurum kültürü haline gelmesine yol açabilir. Sürekli dedikodu yapan veya olumsuz davranan çalışanların görmezden gelinmesi yerleşmiş toksik bir kültürün işareti olabilir.
- **Duygusal arınma (katarsis):** İnsanlar anlam veremedikleri belirsiz olayları açıklamak ve ortak kaygılarını azaltmak için dedikodu ve söylentilere başvurabilirler, bu da duygusal rahatlama sağlar (Rosnow, 1991: 486). Çalışanların kendilerini rahatsız eden duyguları bu yolla dışa vurması toksik iletişimin nedenlerinden biridir.
- **Bilgi eksikliği, güvensizlik ve belirsizlikler** de dedikodu ve söylentilerin ortaya çıkmasına neden olabilir.

Dedikodu ve Söylentilerin Sonuçları

Dedikodu ve söylentilerin hem kişisel hem de kurumsal sonuçları bulunmaktadır:

- **Kişisel sonuçlar:** Duyguların ifade edilmesi ve paylaşılması, başkalarının desteğini kazanmak, belirsizlik ve endişeyi azaltmak, problem çözmek ve anlam vermek, diğerleri tarafından kabul edilmek gibi olumlu olabilecek yönleri yanında; itibar ve kendine güvene zarar vermek, dışlanmak ve kurban edilmek gibi olumsuz sonuçları da olabilir.
- **Kurumsal sonuçlar:** Organizasyon ya da kişiler hakkında ilgi ve endişelerin açıklanması, bilginin paylaşılması, örgütsel iletişim ağlarının gelişmesi, işte ve takımda ilişkilerin kurulması gibi potansiyel faydalarının yanı sıra; örgüt kültürünün yayılması, değişime direnç oluşması, yanlış anlama ve direncin meydana gelmesi, organizasyon içindeki problemlerin gizlenmesi gibi zararları da olabilir.

Toksik Çalışanlar

Toksik çalışanlar asılsız dedikodu ve söylentiler çıkarabilirler. **Toksik liderlerin** bencil ve dengesiz davranışları çalışma ortamını zehirleyebilir ve bu durum dedikodu ve söylentileri de içerebilir. Zamanla, serbestlik tanımayan, bunaltıcı ve motivasyon düşürücü toksik yönetici davranışları örgüt üyeleri tarafından normalleştirilebilir ve bu da zehirli ilişkilerin yaygınlaşmasına ve **örgüt içi toksik iletişim** kavramının ortaya çıkmasına neden olabilir. Çalışanlar iş üretmek yerine toksik lider davranışlarıyla baş etmeye çalışırken, bu davranışların bir parçası olan dedikodu ve söylentilerle mücadele etmek zorunda kalabilirler.

Toksik İletişimden Kurtulmak

Toksik iletişimden kurtulmak için alınabilecek önlemler arasında **açık uçlu iletişimden kaçınmak**, yani yoruma açık olmayan kesin ve net ifadeler kullanmak yer alır. Böylece dedikodu, söylenti ve yanlış anlaşılmaların önüne geçilebilir. Ayrıca, sanal ortamda dedikodu ve söylenti yayılmasını önlemek için sohbetlerin kesilip yüz yüze konuşulması önerilebilir. Lider ve yöneticilerin kurum kültürünü oluşturarak kurumsal standartları belirlemesi ve bu konuda taviz vermemesi de toksik iletişimin önlenmesinde önemlidir. Çalışanların dedikodu ve söylenti gibi zehirli davranışlarını değiştirmeleri için onlara yardım etmek ve teşvik etmek gereklidir.

Sonuç olarak, dedikodu ve söylenti kurum içinde yayılan ve zamanla kurumu olumsuz etkileyen önemli unsurlardır. Toksik iletişimin bir parçası olarak hem çalışanların kişisel yaşamlarını hem de kurumun genel başarısını olumsuz etkileyebilirler. Bu nedenle, nedenlerinin anlaşılması ve önleyici tedbirlerin alınması sağlıklı bir kurum ortamı için kritik öneme sahiptir.