

ALGILANAN YÖNETİCİ KİBRİNİN, SATIŞ ELEMANLARININ TÜKENMİŞLİK VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİNE YÖNELİK BİR ALAN ARAŞTIRMASI

İbrahim BOZACI ¹

Gamze Ebru ÇİFTÇİ ²

Alper GÜRER ³

Atıf/©: Bozacı, İbrahim; Çiftçi, Ebru Gamze; Gürer, Alper (2018). Algılanan Yönetici Kibrinin, Satış Elemanlarının Tükenmişlik Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisine Yönelik Bir Alan Araştırması, Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Yıl 11, Sayı 1, Haziran 2018, ss. 205-226

Özet: Bu çalışma yönetim literatüründe göz ardı edilmiş ve üzerine yeterince bilimsel çalışmanın bulunmadığı yönetici kibrinin satış elemanları üzerindeki etkileri konu almaktadır. Kibrin insan yaşamının her alanında karşılaşılan ve olumsuz sonuçlara sebep olan bir olgu olduğu bilinmesine rağmen işletmeler bakımından sonuçlarının araştırılmaması dikkat çekmektedir. Bu kapsamda çalışma, satış elemanlarının yönetici kibrine yönelik algılarının tükenmişlik ve işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisini ve yönetici kibrinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde tükenmişliğin olası aracı rolünü ortaya koymayı amaçlamaktadır. Ayrıca bu şekilde işletmelere yönetici kibrinin sonuçları ile ilgili değerli bilgiler sağlanması hedeflenmektedir. Bu doğrultuda perakende ayakkabı satış sektöründe faaliyet gösteren bir işletmenin satış elemanlarından yüz yüze anket yöntemi ile birincil veriler toplanmıştır. Elde edilen veriler istatistiksel paket programı ile analizlere tabi tutulmuştur. Araştırma bulgularına göre, satış elemanlarının algıladığı yönetici kibri, tükenmişlik düzeyini ve işten ayrılma niyetini pozitif yönlü etkilemektedir. Araştırma sonucunda ortaya çıkan bir diğer bulgu da yönetici kibrinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde tükenmişliğin aracı rol üstlendiği, yani yönetici kibrinin tükenmişlik dolayısıyla işten ayrılma niyetini daha fazla etkilediği yönündedir.

Anahtar Kelimeler: Yönetici Kibri, Tükenmişlik, İşten Ayrılma Niyeti, Satış Elemanı.

Makale Geliş Tarihi: 27.04.2018// Makale Kabul Tarihi: 22.05.2018

Bu makale Turnitin programında kontrol edildi. This article was checked by Turnitin.

¹ Dr. Öğr. Üyesi, Kırıkkale Üniversitesi, Keskin MYO, e-posta: iborganizer@gmail.com, orcid.org/0000-0002-9584-6126.

² Dr. Öğr. Üyesi, Hitit Üniversitesi, Sungurlu MYO, e-posta: gamzeebruciftci@hotmail.com, orcid.org/0000-0003-4271-6376.

³ Dr. Öğr. Üyesi, Kırıkkale Üniversitesi, Keskin MYO, e-posta: alpergurer@gmail.com, orcid.org/0000-0002-6745-7895.

A Field Research on the Effect of Perceived Manager Arrogance on Salesperson Burnout And Turnover Intention

Citation/©: Bozaci, İbrahim; Çiftçi, Ebru Gamze; Gürer, Alper (2018). A Field Research On The Effect Of Perceived Manager Arrogance On Salesperson Burnout And Turnover Intention, Hitit University Journal of Social Sciences Institute, Year 11, Issue 1, June 2018, pp. 205-226

Abstract: This study handle the subject of the effects of manager arrogance on salesperson, which is an ignored issue in the management literature and which has not been conducted scientific research about it. Although it is known that arrogance is a phenomenon that encountered in every field of human life and has negative results, it is noteworthy that the results are not investigated in terms of businesses. In this context, the study aims to reveal the effect of the salesperson perceptions about manager arrogance on burnout and turnover intention and possible mediator role of burnout on the effect of manager arrogance on turnover intention. It is also aimed to provide valuable information about the results of the manager arrogance to the enterprises in this way. In this direction, primary data were gathered through face to face survey method from salespersons of a company which operating in retail shoe sales sector. The obtained data were analyzed by statistical package program. According to research findings, the perceived manager arrogance of salespersons, positively affects the burnout level and intention to leave at work. Another finding that emerges as a result of the research is that, burnout has a mediating role in the effect of manager arrogance on the intention to leave the work, that is the manager arrogance has more influence on the intention to leave the work due to burnout.

Keywords: Manager Arrogance, Burnout, Turnover Intention, Salesperson.

I. GİRİŞ

Türk Dil Kurumu'na göre kibir, “kendini beğenme ve başkalarından üstün tutma, benlik ve gurur” gibi kavramlarla açıklanmaktadır (TDK, 2017). Kavramsal olarak kibir; aşırı ve küstah iddialarla varlığı anlaşılan, üstünlükle ilgili sahip olunan durağan inanışlar ve kendine verilen aşırı veya abartılı önem olarak ifade edilmektedir (Kowalski vd., 2003; Hareli ve Weiner, 2000). Tevazunun karşısı ve sosyal olarak istenmeyen bir özellik olan kibrin, sosyal ve duygusal bakımdan daha az sevme gibi sonuçlara neden olduğu görülmektedir (Schlenker ve Leary, 1982).

Sosyal yaşamda sıklıkla karşılaşılan kibirli bireyler, davranışlarıyla kendilerini üstün görmekte ve diğerlerinin söylediğini veya yaptığını aşağılamaktadır. İşletmelerde de karşılaşılabilecek kaçınılmaz olan bu durum ve sonuçlarının araştırılması gerekmektedir. Ancak bu konuda bilimsel çalışmaların az sayıda ve daha çok anekdotlar şeklinde olduğu görülmektedir (The University of Akron, 2007). Neticede elde edilen başarılarla, yetkilerin artmasına veya kişisel özelliklere dayalı olarak ortaya çıkan kibir; işletme sahibi, yönetici, satış elemanı, müşteri temsilcisi, reklam mesajları, kurum kültürü gibi pek çok durumda ortaya çıkmaktadır.

İşletmelerde çalışanlara ve dolayısıyla işletmelere zarar veren bir diğer olgu tükenmişliktir. Çalışanların iş yerinde duygusal ve fiziksel olarak enerjilerindeki düşüşü ifade eden tükenmişlik çalışma ortamı ile doğrudan ilişkilidir. Tükenmişliğe neden olan faktörlerden biri de yönetici davranışlarıdır. Yöneticilerin çalışanlar üzerindeki olumsuz etkileri, tükenmişliklerini ve devamında işten ayrılma niyetlerini artırmaktadır (Telli vd., 2012, s. 148). Bu bağlamda olumsuz yönetici özelliklerinden birisi olarak sayılabilecek kibrin de işletmelere zarar vereceği düşünülebilir.

Özellikle olumsuz çalışma ortamlarında artış gösteren çalışanların tükenmişlik algılarının ve beraberinde gelen işten ayrılma niyetlerinin yönetici kibri ile de ilişkili olabileceği düşünülerek tasarlanan çalışma ile alan yazınında çok az yer bulan yönetici kibri konusu tartışmaya açılarak yönetici kibrinin işletmeler üzerindeki etkilerinin anlaşılmasına katkı sağlanması amaçlanmaktadır.

II. İŞLETMELERDE KIBİR

Kendini olduğundan daha iyi gösteren ve davranışlarında herhangi bir yanlışlık görme eğiliminde olmayan, kendilerine ve kendi güdülerine odaklanan, küstah ve saygısız olabilen kibirli bireylerle iş hayatında iletişim kurulması oldukça zor olup, insanlar bu bireylere karşı nasıl yaklaşılması gerektiği konusunda emin olamamakta ve sonuçta gergin etkileşimler ortaya çıkmaktadır. İş yaşamında kibirli davranışlar gösteren kişilere karşı alınacak tutum ve davranışları açıklamaya çalışan konuyla ilgili araştırma sayısının oldukça az olduğunu söyleyebiliriz. Bunun en önemli nedenlerinden biri, kibirli davranışı ölçme zorluğudur. Bu bağlamda Johnson ve diğerlerinin 2010 yılında "İşyeri Kibri" ölçeği geliştirdiği çalışması, kibrin bilişsel beceri ve performansla olumsuz ilişkili olduğunu göstermektedir (Johnson vd., 2010).

Mortgage işletmeleri, Enron, Worldcom, Tyco gibi şirket sorunlarının ortaya çıkmasında temel nedenin muhasebe hata ve hilelerinden önce, işletme amaçlarını kaybeden çalışanların işletme varlıklarını aşırı değerlemesi, aşırı hırs ve aşırı kendine güvenle ilişkili olduğu tartışılmaktadır. İşletmeler, kendilerine gereğinden fazla önem verdiğinde, aldatma, hırs ve kibir ortaya çıkmaktadır (Weinstein vd., 2010). Ayrıca işletmelerde olan kibir; fazla üretim, tüketici isteklerinin önemsenmemesi, ürünlerin zorla satılmaya çalışılması gibi uygulamalara neden olmaktadır. Perakende yöneticisinin hangi ürünü, nasıl ve nerede satacağından aşırı derecede emin olması Sears gibi işletmelerin zarar etmesine neden olmuştur. Ancak, bu işletmenin mağazaları kadın tüketiciler için cazip hale getirilince, firma büyüme sağlayabilmiştir (Martinez, 1999, s. 43).

Kibir, otomobil üreticisinin de fazla üretim yapması, bayilerine müşterilerin istediği otomobilleri sağlamaması ve ürünleri gereğinden fazla satış teşvikleri ile satmaya çalışmasına neden olabilmektedir. Diğer taraftan bunun farkına varan otomobil üreticileri, müşteri istekleriyle ilgili geri bildirim toplamakta ve bayilerin kar marjını artırmaya çalışmaktadır (Scott, 2007).

Kibirle, uzman personellerin çalıştığı sağlık sektöründe de yaygınlaştıkça karşılaşmaktadır. Sağlık kuruluşları hekimlerin daha az kibirli olması için çaba göstermektedir. Hastalara sadece ne yapmalarını söyleyen geleneksel doktor tipinden, hastayla daha yakın iletişim kurmaya çalışan doktor tipine doğru bir geçiş yaşanmaktadır (Schwartz, 2004).

İşletmelerde kibir, liderlik ve yönetim bağlamında incelenen bir konudur. Liderlikte tevazunun; çalışanların geliştirilmesi, liderin dalkavukluğa ihtiyaç duymaması, örgütsel öğrenme ve esnekliğe katkı sağlaması gibi işlevleri vardır (Vera ve Rodriguez-Lopez, 2004). Morris ve diğerlerinin (2005) çalışması da, tevazunun liderin destekleyici davranışı, gücün sosyalleşmesi ve katılımcı liderlikle olumlu ilişkili olduğunu göstermektedir. Rego vd., (2017) çalışmaları ise lider tevazusunun takım tevazusu ve takımın psikolojik durumunu etkilediğini göstermektedir. Collins'e (2001) göre ise tutarlı şekilde mükemmel başarı yakalayan şirketlerin liderleri, tevazu sahibi ve güçlü bir bireysel arzusunun yanında, işletme başarısına da odaklıdır.

Zhang vd., (2017), daha fazla risk alma ve krizleri fırsata çevirmeye neden olan narsist özelliklerin, tevazu ile birlikte başarıyı artırdığını ileri sürmektedir. Çin'de elektronik ticaretin dönüştürücüsü ve Alibaba'nın kurucusu olan Jack Ma ve iPhone'u ortaya çıkaran Steve Jobs'un aynı anda bu iki özelliğe sahip

olduklarından oldukça başarılı oldukları ilgili çalışmada ifade edilmektedir (Owens vd., 2015).

Son zamanlarda tevazunun iyi yönetici ve yönetimin önemli bir ahlaki erdemi olduğu tartışılmaktadır. Tevazu, bireyin kendini değerlendirme ve geliştirmesinin yanında; diğerlerini dinleme ve anlama gibi faktörlerle ilişkilidir (Argandona, 2015). Wiltshire vd., (2014) düşük tevazunun düşük dürüstlikle birlikte, çalışanların işyerinde zarar verici davranışlarını artırdığı, daha fazla iş stresi ve daha az iş tatmini yaşanmasına neden olduğunu vurgulamaktadır.

Kibir konusunun, işletmelerde pazarlama bakış açısıyla incelendiği de görülmektedir. İşyerinde karşılaşılan kibirli çalışanlar ve yönetsel uygulamalar, müşterileri ve satışları olumsuz etkileyebilmektedir (Cummings, 2004). Amerika’da gerçekleştirilen bir çalışma, işletme bölümü öğrencilerinin satış elemanı ve pazarlamacıları (satış elemanları, pazarlamacılara göre daha kibirli algılanmakta) kibirli olarak algıladığını göstermektedir. Dolayısıyla satış ve pazarlama uzmanlarının daha az kibirli görünmeleri için eğitilmesi gerektiği ileri sürülmektedir (Weinstein vd., 2010).

Son yıllarda, kişisel satışla ilgili çok sayıda araştırma gerçekleştirilmesine karşın, kibrin bu bağlamdaki rolü hakkında bir boşluk vardır. Ancak kibir, kişisel ilişkiler, yüz yüze ve online (e-mail, blog, LinkedIn ağı vb.) iletişimlerde müşteriler için önemli bir konudur (Weinstein vd., 2010). Satış elemanları, özellikle potansiyel müşterinin satın almayacağını düşündüğünde, müşteriye karşı küstah veya ilgisiz davranabilmektedir. Müşteriler de bu durumda, kibirli çalışana karşı, olumsuz yargı ve tutumlara sahip olmaktadır. Wang vd., (2013) tarafından gelişmekte olan ülkelerde lüks mağazalardaki hizmet personelinin kibirli olmasının ve misafirperver olmamasının genellikle karşılaşılan bir durum olduğu gerçeğinden hareketle gerçekleştirdiği çalışması; algılanan çalışan kibrinin müşterinin satın alma eğilimini olumsuz etkilediğini göstermektedir. Bu etkiler özellikle müşterinin “benlik saygısı” yüksek olduğunda artış göstermektedir.

Çalışmalar, hizmet personelinin müşteriyle iyi ilişkiler geliştirme ve devam ettirmesi için müşteriye karşı nazik ve misafirperver olması gerektiğini göstermektedir. Satış elemanı kibri; müşterinin rencide olmasına, müşteride satış elemanı, mağaza veya markayla ilgili olumsuz tutumlar gelişmesine sebebiyet vermektedir (Lovelock ve Wirtz, 2007). Her ne kadar, satış elemanı gururu, performansı olumlu etkilese de; aşırı gurur veya kibir, müşteride

olumsuz duyguların oluşmasına neden olmaktadır (Verbeke vd., 2004). Dolayısıyla kibir, satış gücünü olumsuz etkileyen ve yönetilmesi gereken bir sorun olarak ortaya çıkmaktadır (Hackett, 2005, s. 24).

Satış elamanlarının yanında, üst düzey yöneticilerde de kibirle karşılaşılır. Bu düzeyde karşılaşılan kibrin, işletmenin strateji ve performansını etkileyen bir kavram olan sosyal sorumluluk faaliyetleriyle olumsuz ilişkili olduğunu araştırmalar göstermektedir. Kısaca kibirli üst düzey yöneticiler, işletmenin sosyal sorumluluk faaliyetlerini olumsuz etkilemektedir (Tang vd., 2015, s. 1338).

İşletmelerde ve çalışanlarda karşılaşılan kibrin kurum kültürüne zarar vermesi, buna bağlı olarak müşteri şikayetlerinin artması, satışların düşmesi veya önemli müşterilerin kaybı vb. olumsuz sonuçlar doğurabileceği ifade edilmektedir (Weinstein vd., 2010, s. 82).

İşletmelerde kibirle, işletme düzeyinde gerçekleştirilen çabalarda da karşılaşılmaktadır. Reklamlarda işletme veya ürünlerin abartılı şekilde açıklanması, bu mesajlarla ilgili müşterilerde işletmeye dair kibir algılanmasına neden olabilmektedir. Örneğin Brown'un (2012) çalışması, reklamlardaki kurumsal kibrin; reklamı yapılan ürünün mevcut kullanıcılarının tutumlarını olumlu, diğerlerinin tutumlarını olumsuz etkilediğini ve tüm müşterilerin satın alma eğilimlerini olumsuz etkilediğini göstermektedir (Brown, 2012, s. 555).

III. TÜKENMİŞLİK

Tükenmişlik; genellikle yıpranma veya aşırı yüklenme ile ilişkilendirilen çalışanın enerjisindeki bitme (Freudenberger, 1974) veya bireyde ruhsal, fiziksel enerjinin veya kaynakların bitmesi olarak ifade edilmektedir. Maslach ve Jackson (1981) tükenmişliği; duygusal tükenme, (yıpranmış, engellenmiş, gergin hissetme, dış çevre ile iletişime geçmeme vb.) duyarsızlaşma (hizmet sunulanlara kayıtsız, uzak veya olumsuz duygular besleme, küstah ve alaycı bir tutum vb.) ve kişisel başarısızlık (kendini performans ve iş başarısı yönünden olumsuz değerlendirme vb.) faktörleri altında toplamaktadır (Platsidou ve Daniilidou, 2016, s. 167; Schaufeli vd., 2002, s. 72).

Pines ve Aranson (1988), tükenmişliği, bireylerin uzun vadede duygusal olarak zorlayıcı durumlara maruz bırakılmalarından kaynaklanan; fiziksel (düşük enerji, kronik yorgunluk vb.), duygusal (çaresizlik, umutsuzluk vb.) ve zihinsel

(kişinin kendisi, özel veya iş yaşamı ile ilgili olumsuz tutumlar geliştirmesi vb.) olarak yıpratıcı bir durum olarak tanımlamışlardır (Pines ve Aronson, 1998).

Tükenmişliğin nedenleri ve sonuçlarına ilişkin çok sayıda çalışma gerçekleştirilmiştir (Leiter ve Maslach, 1988, s. 298). Tükenmişlik; danışmanlık, öğretmenlik, avukatlık, doktorluk gibi güçlü insan ilişkileri kurulması gereken meslekler başta olmak üzere (Maslach ve Jackson, 1981, s. 110; Schaufeli vd., 2002, s. 72) her türlü meslekte çalışanlar ve işletmeler için önemli bir risktir (Ardıç ve Polatçı, 2008; Maslach, 2003; Leiter ve Maslach, 1988).

Konuyla ilgili çalışmalar bireysel ve örgütsel faktörlerin tükenmişlikle ilişkili olduğunu göstermektedir (Ardıç ve Polatçı, 2009, s. 21). Yanlış meslek tercih edildiğinin farkına varılması (Pines ve Nunes, 2003), iş yükü, kontrol, ödül, aidiyet, değerler (Maslach ve Leiter, 1997'den akt. Ardıç ve Polatçı, 2009), işkoliklik (Naktiyok ve Karabey, 2005, s. 179), yaş, cinsiyet (genellikle kadınlarda daha fazla), medeni durum (evli olmayanlar), eğitim, kişilik (nevrotizm, içedönüklük, A tipi kişilik vb.), beklentiler (karşılanması güç beklentileri olanlar), uzun ve yoğun çalışma süresi (ters yönlü), sürekli insanlarla iletişim içinde bulunma gereği, kariyer imkanlarının yetersiz ve belirsiz olması, ücret yetersizliği, sosyal destek yetersizliği, kontrol yetersizliği, adalet algılamaları, kararlara katılamama, iletişimsizlik, rol çatışması, mobbing, liderlik tarzı gibi kişisel ve örgütsel pek çok faktör tükenmişliğe neden olabilmektedir (Cordes ve Dougherty, 1993; Maslach ve Jackson, 1981; Pelit ve Türkmen, 2008; Ersoy ve Utku, 2005, s. 45; Kozak, 2001; Arı ve Bal, 2008, s. 131-132; Ergin, 1992; Freudenberg, 1974; Lee vd., 2003; Özdemir, 2001; Eisenstat ve Felner, 1984; Miller vd., 1990; Medland vd., 2004; Um ve Harrison, 1998, s. 100). Bu noktada yöneticilerin çalışanlara yönelik algılanan kibirli davranışlarının, tükenmişlikle olan ilişkisinin de araştırılması gerekmektedir.

Tükenmişliğin sonuçlarıyla ilgili gerçekleştirilen çalışmalar tükenmişliğin; iş tatminsizliği, hizmet kalitesinde azalma, başarısızlık, işten soğuma, mesleğin ve işin gereklerini yerine getirememeye, insan ilişkilerinde bozulma, hatalarda artış, yaratıcılığın azalması, işe geç gelme, devamsızlık, işi geciktirme ve işten ayrılma niyetinde artışla ilgili olduğunu göstermektedir (Üngüren vd., 2010; Pelit ve Türkmen, 2008; Arı ve Bal, 2008, s. 132; Weisberg, 1994; Leiter ve Maslach, 1988).

IV. İŞTEN AYRILMA NİYETİ VE TÜKENMİŞLİK

Çalışanın işletmeden ayrılma doğrultusunda bilinçli karar vermesi veya niyet etmesi olarak ifade edilen işten ayrılma niyeti (Barlett, 1999; Porter vd., 1974, s. 604) ve buna bağlı olarak çalışanların işten ayrılması (Tett ve Meyer, 1993; Igbaria ve Greenhaus, 1992), işletmelerin temel sorunlarından biridir (Rusbelt ve Rogers, 1998). Çalışmalar işten ayrılma niyetinin; örgütsel destek (Hui vd., 2007; Robbins vd., 2000), iş tatmini (Çekmecelioglu, 2006, s. 153), iş motivasyonu (Çakar ve Ceylan, 2005, s. 52), algılanan iş güvencesi (Poyraz ve Kama, 2008, s. 143), örgütsel özdeşleşme (Van Dick vd., 2004; Polat ve Meydan, 2010), örgütsel bağlılık (Uyguç ve Çımrın, 2004), örgütsel vatandaşlık (Çelik ve Çıra, 2013, s. 11), örgütsel güven (Yazıcıoğlu, 2009), iş-aile çatışması (Çarıkçı ve Çelikkol, 2009; Karatepe ve Baddar, 2006), nepotizm/kayırmacılık (Büte, 2011), örgütsel adalet (VanYperen vd., 2000; Örucü ve Özafşarlıoğlu, 2013, s. 335; Özer ve Günlük, 2010, s. 459), duygusal emek (Yürür ve Ünlü, 2011, s. 81), lider-üye etkileşimi (Şahin, 2011, s. 277) gibi faktörlerle ilişkili olduğunu göstermektedir.

Çalışanların işten ayrılması, işletmelerin maliyetlerinin artmasına neden olmaktadır (Telli vd., 2012). İşgören devir hızının yüksek olması; geçici personel maliyetleri, işten ayrılma maliyetleri, yeni çalışan işe alma maliyetleri (reklam, mülakat, seyahat maliyetleri, test etme, gözlememe vb.), alıştırma maliyetleri (eğitmciler, eğitim materyalleri, eğitim ödemeleri, ustabaşı zamanı), yanlış üretim ve verimsizlik maliyetleri, müşteri memnuniyetsizliği, düşük işgören morali ve sadakati gibi olumsuz sonuçlara neden olabilmektedir (Berman ve Evans, 2007).

Yerel ve yabancı literatürdeki bilimsel araştırmalar, tükenmişliğin işten ayrılma niyetini etkilediğini göstermektedir (Gaziel, 1995; Constable ve Russell, 1986; Kim ve Stoner, 2008; Singh vd., 1994; Janssen vd., 1999; Yoon ve Kim, 2010; Scanlan ve Still, 2013; Lee ve Lee, 2011; Kalliath ve Beck, 2001, s. 72; Lin vd., 2013; Moore, 2000, s. 158, Polat ve Uğurlu, 2009, s. 1150, Yıldırım ve İçerli, 2010, Onay ve Kılıcı, 2011, Telli vd., 2012, s. 147-148, Kervancı, 2013).

V. ALGILANAN YÖNETİCİ KIBRİ, TÜKENMİŞLİK VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ

Collins (2002, s. 33-35) kitabında, mükemmel şirketlerin liderlerinin diğer özelliklerinin yanında, kibirli olmayan insanlar olduğunu ifade etmektedir.

Diğer taraftan yazar, benmerkezci bir liderle başarı yakalayan şirketlerin, liderin bireysel hedeflere yönelmesinden dolayı bir süre sonra başarısızlıkla karşılaştığını örneklerle açıklamaktadır. Bu noktada yönetim literatüründe kibir, tükenmişlik ve işten ayrılma ilişkilerini inceleyen çalışmalara rastlanmamaktadır. Telli ve diğerlerinin (2012, s. 147-148) çalışmasında, otokratik liderlik ile işe duyarsızlaşma, duygusal tükenme ve işten ayrılma niyeti arasında olumlu ilişki tespit edilmiştir. Çalışanların fikirlerine değer verilmediği ve talimatların uygulanmasına önem verildiği otokratik liderliğin kibirle ilişkili bir kavram olduğu düşünülmesine karşın, kibir bundan farklı yönleri olan bir olgudur. Dolayısıyla, işletmelerde kibrin ve sonuçlarının incelenmeye değer bir konu olduğu düşünülmektedir.

VI. ALGILANAN YÖNETİCİ KİBRİNİN, SATIŞ ELEMANLARININ TÜKENMİŞLİK VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİNE YÖNELİK BİR ALAN ARAŞTIRMASI

A. Araştırma Modeli ve Yöntemi

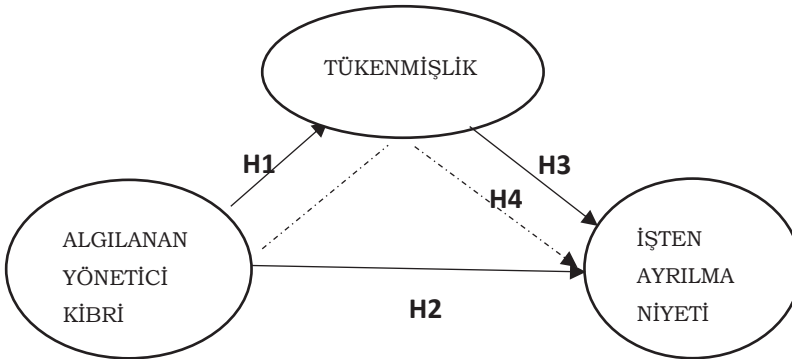
Araştırma kapsamında; satış temsilcilerinin yönetici kibri algısının, tükenmişlik ve işten ayrılma niyetini ne düzeyde etkilediği ve bu etkide tükenmişliğin aracı bir rol üstlenip üstlenmediğine yönelik bir model oluşturulmuştur. Araştırma modeline göre şu hipotezler tasarlanmıştır:

H1: Algılanan yönetici kibri, tükenmişliği etkilemektedir.

H2: Algılanan yönetici kibri, işten ayrılma niyetini etkilemektedir.

H3: Tükenmişlik, işten ayrılma niyetini etkilemektedir.

H4: Algılanan yönetici kibrinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde tükenmişlik aracı rol üstlenmektedir.



Şekil 1. Araştırmanın Teorik Modeli

Yapılan bu araştırmanın yürütülebilmesi için anket uygulama izni alınabilen perakende ayakkabı satış sektöründe faaliyet gösteren bir işletmenin Ankara ili şubeleri seçilmiştir. İlgili işletmenin 100 çalışanından yüz yüze anket yöntemi ile veriler toplanmıştır. Anket uygulaması 1-15 Mart 2018 tarihleri arasında yapılmıştır.

B. Araştırma Ölçüm Aracının Tasarlanması

Araştırmada yönetici kibrini tespit etmek için Russell E. Johnson ve arkadaşları tarafından 2010 yılında geliştirilen “Workplace Arrongance Scale” adlı ölçüm aracının Türkçe’ye uyarlanma yolu tercih edilmiştir. Ölçek değişkenleri ilk önce İngilizceden Türkçe’ye daha sonra tekrar Türkçe’den İngilizceye çevrilmiş, İngilizce uzmanının incelemesine sunulmuş ve anlam sapmaları tespit edilmemiştir.

Araştırmada kullanılan tükenmişlik ölçeği, Çapri (2013), tükenmişlik ölçeği kısa formu uyarlama çalışmasından elde edilmiştir. Tükenmişlik ölçeği kısa formu ölçeği, Pines ve Aronson’un (1988), Tükenmişlik Ölçeği’nden (TÖ) yararlanılarak, Pines (2005) tarafından geliştirilmiştir (Çapri, 2013:1399).

Araştırmada, işten ayrılma niyetini tespit etmede, Blau ve Boal (1989)’un geliştirdiği ve Deliorman (2009) tarafından Türkçe’ye uyarlanan ve geçerlilik ve güvenilirliği Türkçe çeşitli araştırmalarda test edilen (Yıldırım ve İçerli, 2010) işten ayrılma niyeti ölçeği kullanılmıştır.

VII. ARAŞTIRMAYA AİT BULGULARIN DEĞERLENDİRİLMESİ

Araştırmanın bu kısmında katılımcılara ilişkin demografik özellikler incelenmektedir. Buna göre katılımcıların %29’u 24-29 yaş, %22’si 30-35 yaş, %21’i 36-41 yaş ve %20’si 18-23 yaş aralığındadır. Katılımcıların çoğunluğu %47’si lise eğitim düzeyinde olup %12’si lisans eğitim düzeyine sahiptir. Katılımcıların %51’i evli %49’ü bekadır. Katılımcıların %52’si erkek % 49’u ise kadındır. Katılımcıların çalışma süreleri ise %37’si 1-4 yıl, %26’sı 5-8 yıl, %23’ü ise 1 yıldan azdır.

Tablo 1. Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular

Yaş	Sayı	%	Eğitim	Sayı	%
18-23 yaş	20	20	İlköğretim	22	22
24-29 yaş	29	29	Lise	47	47
30-35 yaş	22	22	Önlisans	19	19
36-41 yaş	21	21	Lisans	12	12
42yaş üstü	8	8	Medeni Durum	Sayı	%
Çalışma Süresi	Sayı	%	Evli	51	51
1 yıldan az	23	23	Bekâr	49	49
1-4 Yıl	37	37	Cinsiyet	Sayı	%
5-8 Yıl	26	26	Erkek	52	52
9-12 Yıl	8	8	Kadın	48	48
13Yıl üstü	6	6			

(N:100)

Elde edilen bulgulara göre erkek katılımcıların tükenmişlik düzeyleri ve işten ayrılma niyeti puanları kadın katılımcılara göre yüksektir. Ayrıca evli katılımcıların yönetici kibir algısı, tükenmişlik düzeyi ve işten ayrılma niyeti puanları bekar katılımcılara göre yüksektir. Katılımcıların yaş aralıkları bakımından; 42 yaş ve üstü katılımcıların 18-23 yaş ve 24-29 yaş aralığında olan katılımcılara göre işten ayrılma niyeti ve yönetici kibir algısı yüksek olduğu görülürken, 42 yaş ve üstü katılımcıların 24-29 yaş aralığındaki katılımcılara göre tükenmişlik düzeyi yüksek olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bulgulara göre, 5-8 yıl arası çalışan katılımcıların 1 yıldan az çalışan katılımcılara göre tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti puanları yüksektir. Tablo 2'de farklılık analizi sonuçları özetlenmektedir:

Tablo 2: Demografik Özellikler ile Değişkenler Arasındaki İlişki

	Yönetici Kibri	Tükenmişlik	İşten Ayrılma Niyeti
Cinsiyet	t =,660 p ,100	t =2,619 p ,010*	t =4,557 p ,005*
Medeni Durum	t = -3,137p,002*	t =-2,186 p,031*	t = -3,952 p ,000*
Eğitim	F = 1,877 p,106	F = 1,656 p ,153	F = ,575 p ,719
Yaş	F = 6,842p,000*	F =10,245p,000*	F = 4,282 p ,003*
Çalışma Süresi	F = 2,146 p,081	F = 4,851 p,001*	F = 3,369 p ,013*

Araştırmanın genel bulgularının değerlendirilmesinin ardından, kullanılan ölçeklere ilişkin keşfedici faktör ve güvenilirlik analizlerine yer verilmektedir. Tablo 3'te yönetici kibri ölçeğine ilişkin faktör yükleri ve ortalama analiz sonuçları görülmektedir. Yapılan keşfedici faktör analizine göre 1.-18.-22.-25.-26. ifadeler faktör yükleri düşük görüldüğü için ölçekten çıkarılmış ve

toplamda 21 ifade halinde kullanılmıştır. Ölçeğin **Cronbach Alpha** katsayısı $\alpha=,942$ 'dir. Bu değer ölçeğin yüksek düzeyde güvenilir olduğunu göstermektedir. Tek faktörün toplam varyansı açıklama oranı ise % 46,876'dır.

Tablo 3. Yönetici Kibri/ Keşfedici Faktör Analizi

	Faktör Yüğü	Ort.
Yönetici Kibri Ölçeği		
Diğerlerini etkileyen kararları onların fikirlerini dinlemeden alır	0,61	2,5
İnsanları rahatsız etmek için dik dik bakmak gibi sözlü olmayan davranışlarda bulunur	0,71	2,3
Diğerlerini eleştirir	0,63	2,7
Çalışanlarını diğerlerinin bulunduğu durumlarda aşağılar	0,73	2,2
Gerekli bilgisi olmadığı zamanlarda yetki iddia eder	0,69	2,5
Toplantı sırasında başkalarının fikirlerini kötüler ve bu kişilerin kötü görünmesini sağlar	0,75	1,9
Diğerlerinin fikirlerini herkesin içinde boşa çıkarır	0,76	2,0
Üstlerine göre astlarına daha olumsuz davranışlar sergiler	0,74	2,3
Diđerlerinden işlerini mümkün olmayan bir hızda yapmalarını bekler	0,59	2,8
Kararlarını diğerlerine açıklamayı gerekli görmez	0,68	2,5
Diğerlerinin görüşlerini, fikirlerini ve bakış açılarını dinlemeye isteklidir*	0,69	2,5
Yapıcı geribildirimi hoş karşılar*	0,68	2,5
Kendi hatalarının sorumluluğunu alır*	0,70	2,6
Diğer çalışanları hiçbir zaman tehditkâr şekilde eleştirmez*	0,59	2,9
Her zaman kendi yolunun takip edilmesinin gerekli olmadığını farkındadır*	0,64	2,7
Fikirleri eleştirildiğinde sınırlanmaz*	0,69	2,7
Başkalarına fikirleri için imkân verir*	0,74	2,5
Diğerlerinin iş yükünü göz önünde bulundurur*	0,74	2,7
Başarının kazançları kadar başarısızlığın sorumluluğunu almaya isteklidir*	0,71	2,6
Diğerlerini kızdırmadan/rahatsız etmeden dikkatini çekebilir*	0,58	2,6
Astlarına şikayetlerini her şekilde çözmeye çalışan bir niyetle yaklaşmayı taahhüt eder	0,67	2,8
*ters kodlu sorular		

Tablo 4'de on maddeden oluşan tek faktörlü tükenmişlik ölçeğine ilişkin keşfedici faktör analizi sonuçları ve ortalama değerler yer almaktadır. Ölçeğin **Cronbach Alfa** katsayısı $\alpha=,913$ 'dür. Bu değer ölçeğin yüksek düzeyde

güvenilir olduğunu göstermektedir. Tek faktörün toplam varyansı açıklama oranı ise % 57,481'dir.

Tablo 4. Tükenmişlik/ Keşfedici Faktör Analizi

	Tükenmişlik Ölçeği	Faktör Yüklü	Ort.
1	Yorgun	0,52	3,1
2	İnsanlar ile ilgili hayal kırıklığına uğramış	0,65	2,9
3	Umutsuz	0,77	2,2
4	Kapana kısılmış	0,82	1,8
5	Çaresiz	0,85	1,9
6	Çökmüş	0,87	1,9
7	Zayıf	0,82	1,9
8	Güvensiz	0,85	1,9
9	Uyuma güçlüğü içinde	0,71	2,1
10	Yeter artık dayanamıyorum	0,66	2,2

Tablo 5'te üç maddeden oluşan tek faktörlü işten ayrılma niyeti ölçeğine ilişkin keşfedici faktör analizi sonuçları ve ortalama değerler yer almaktadır. Ölçeğin **Cronbach Alfa** katsayısı $\alpha=,847$ 'dir. Bu değer ölçeğin yüksek düzeyde güvenilir olduğunu göstermektedir. Tek faktörün toplam varyansı açıklama oranı ise % 77,045'dir.

Tablo 5. İşten Ayrılma Niyeti/ Keşfedici Faktör Analizi

	İşten Ayrılma Niyeti	Faktör Yüklü	Ort.
1	Olanagım olsa işten ayrılmayı düşünürüm	0,93	1,53
2	Daha iyi bir seçenek olsa işten ayrılmayı isterim	0,85	1,53
3	Başka bir işyerinde iş aramaktayım	0,85	1,21

Araştırma değişkenlerine yönelik faktör analizlerinin ardından, araştırma hipotezlerini test etmek üzere çoklu regresyon analizleri gerçekleştirilmiştir.

Çalışmanın temel hipotezini oluşturan bağımsız ve bağımlık değişken arasındaki aracılık rolünün tespitine yönelik, Baron ve Kenny (1986:1176)

tarafından öne sürülmüş üç koşulu gerçekleştirmek ve değişkenler arası etkiyi tespit edebilmek için çoklu regresyon analizine başvurulmuştur. Baron ve Kenny (1986) aracılık rolünden bahsedebilmek için şu üç koşulun yerine getirilmesi gerekliliğinden bahsetmektedir. Bu koşullar;

- 1- Bağımsız değişkenin aracı değişken üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olması,
- 2- Bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olması,
- 3- Bağımsız değişken ve aracı değişken ikisi birlikte bağımsız değişken üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olurken, aracı değişken devreye girdiğinde bağımsız değişkenin bağımlı değişkene yaptığı etkinin ya anlamsızlaşması ya da bu etkinin azalması gerekmektedir. Eğer üçüncü koşulda bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerinde anlamsız bir etki yaptıysa aracılık etkisinden, bu etkiyi azaltırsa kısmi aracılık etkisi var olmaktadır (Baron ve Kenny, 1986, s. 1176).

Model 1: Model 1’de kibir algısının tükenmişliğe etkisi test edilmiştir. Buna göre yöneticiye ilişkin kibir algısının tükenmişlik düzeyine $\beta = 0,509$ birimlik pozitif yönlü istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi bulunmaktadır ($F=34,217$; $p<0,001$, Düzeltilmiş $R^2=0,251$). Böylece *H1 hipotezi desteklenmiştir*.

Model 2: Model 2’de yönetici kibir algısının, işten ayrılma niyeti üzerinde $\beta = 0,593$ birimlik pozitif yönlü istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi olduğu görülmektedir ($F=53,272$; $p<0,001$, Düzeltilmiş $R^2=0,346$). Bu bulgu *H2 hipotezini desteklemektedir*.

Model 3: Araştırma için kurulan üçüncü modelde, tükenmişlik düzeyi modele dahil edildiğinde bağımsız değişken olan yönetici kibir algısının bağımlı değişken olan işten ayrılma niyetine etkisinin azaldığı (yönetici kibri; $\beta = ,390$) tespit edilmiştir. Ayrıca her iki değişken birlikte, işten ayrılma niyetini anlamlı düzeyde etkilemektedir ($F=19,963$; $p<0,001$, Düzeltilmiş $R^2=0,474$). Bu bulgu *H3 ve H4 hipotezlerini desteklenmesine* neden olmuştur. Sonuç olarak yöneticiyle ilgili kibir algısının işten ayrılma niyetine etkisinde, tükenmişlik kısmı bir aracılık rolü üstlenmektedir.

Tablo 6. Algılanan Kibir, Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetine Yönelik Regresyon Analizleri

	Tükenmişlik	İşten Ayrılma Niyeti
	B	β
Model 1	Durbin Watson=1,07 Tolerans=,919 VIF=1,08	
Cinsiyet	-,176	
Yaş	,145	
Eğitim düzeyi	,123	
Medeni durum	,068	
Çalışma Süresi	,207	
Yönetici Kibri	,509**	
R²	,259	
Düzeltilmiş R²	,251	
F Değeri	34,217	
P	,000	
Model 2	Durbin Watson=1,07 Tolerans=,815 VIF=1,22	
Cinsiyet		-,114
Yaş		,308
Eğitim düzeyi		,104
Medeni durum		,052
Çalışma Süresi		,046
Yönetici Kibri		,593**
R²		,352
Düzeltilmiş R²		,346
F Değeri		53,272
P		,000
Model 3	Durbin Watson=1,70 Tolerans=,724 VIF=1,34	
Cinsiyet		-,101
Yaş		,195
Eğitim düzeyi		,211
Medeni durum		,290
Çalışma Süresi		,024
Yönetici Kibri		,390**
Tükenmişlik		,559**
R²		,482
Düzeltilmiş R²		,474
F Değeri		19,963
P		,000

N=100, *p<0,05, **p<0,01

VIII. SONUÇ

Bu çalışmada, yöneticinin kibir içeren davranışlarının çalışanlarının iş yaşamında tükenmişlik düzeylerinde ve işten ayrılma niyetlerinde nasıl bir etkisinin olduğu araştırılmaktadır. Çoklu regresyon analizi sonuçlarına göre

yöneticiyle ilgili kibir algısının, satış elemanlarının tükenmişlik düzeyini ve işten ayrılma niyetini anlamlı düzeyde etkilediği anlaşılmaktadır. Bunların yanında, yönetici kibir algısı tükenmişlikle aynı modelde değerlendirildiğinde, bu algının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin azaldığı, dolayısıyla yönetici kibir algısının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde tükenmişliğin aracı rol üstlendiği tespit edilmektedir. Bu sonuçlar, tükenmişliğin işten ayrılma eğilimiyle pozitif yönde ilişkili olduğuna yönelik araştırma bulgularıyla benzerlik göstermektedir (Moore, 2000, s. 158, Polat ve Uğurlu, 2009, s. 1150, Yoon ve Kim, 2010; Yıldırım ve İçerli, 2010, Onay ve Kılıcı, 2011, Lee ve Lee, 2011; Telli vd., 2012, Scanlan ve Still, 2013; Lin vd., 2013; s. 147-148, Kervancı, 2013). Çalışma, ilgili literatürde her ne kadar otokratik liderlik ile tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasında ilişki olduğunu gösteren araştırma (Telli vd., 2012) sonuçları ile benzerlik gösterse de, daha önce tükenmişlik ve işten ayrılmayı etkileyen bir değişken olarak incelenmemiş bir olgu olan algılanan yönetici kibrini konu alması bakımından önemlidir.

Sonuç olarak yöneticilere, çalışanların işten ayrılma eğilimlerini ve tükenmişlik duygularını artıracak, kibir içeren davranışlardan kaçınmaları tavsiye edilmektedir. Bu noktada, çalışanların fikir ve önerilerine değer verme ve bunlara ilişkin geri bildirimlerde bulunmanın işletmelerin başarısına katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Ayrıca yöneticilerin astları ile kurdukları iletişimlerinde aşağılayıcı tavırlardan uzak durması ve yapıcı eleştirileri teşvik etmesinin satış elemanları ve işletme performansına katkı sağlayacağı anlaşılmaktadır.

“Yönetici kibri” algılamalarını konu alan bu çalışma ve sonuçları, işletmeler için önemli bir sorun olabileceği anlaşılan bir olguya dikkat çekmektedir. Araştırmada incelenen yönetici kibri ve sonuçlarının farklı sektörlerde faaliyette bulunan işletmelerde ve farklı görevlerdeki çalışanlara yönelik gerçekleştirilmesi, konunun daha iyi anlaşılmasını kolaylaştıracaktır. Ayrıca çalışanları olumsuz etkileyebilen bir değişken olarak yönetici kibrinin, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti yanında; çalışan motivasyonu, iş tatmini, örgütsel özdeşleşme gibi sonuçlarla ilişkisinin de incelenmesi araştırmacılara önerilmektedir.

Bu araştırmanın, belirlenen sektörde bir işletmenin satış elemanları görevindeki çalışanları ile gerçekleştirilmesi, araştırma sonuçlarının farklı sektör ve görevlerde çalışanlara yönelik genelleştirilmesini engellemektedir. Ayrıca araştırmada anket yönteminin kullanılması, katılımcıların kendilerine yöneltilen ifadelerle yanıltıcı olmayan cevaplar verdiğini varsaymayı gerektirmektedir.

KAYNAKÇA

- ARDIÇ, K. & POLATCI, S. (2008), Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama (Goü Örneği), *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2), 69-96.
- ARGANDONA, A. (2015), Humility in Management, *Journal of Business Ethics*, 32(1), 63-71.
- ARI, G. S. & BAL, E. Ç. (2008), Tükenmişlik Kavramı: Bireyler ve Örgütler Açısından Önemi, *Yönetim ve Ekonomi*, 15(1), 131-148.
- BARLETT, K. R. (1999), *The Relationship Between Training and Organizational Commitment in the Health Care Field*, (The Degree of Doctor of Philosophy), Urbana: The University of Illionis.
- 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.
- BERMAN, B. & EVANS, J. R. (2007), *Retail Management A Strategic Approach*, New Jersey: Pearson Education, 10th edition.
- BLAU, G. & KIMBERLY, B. (1989), Using Job Involvement Organizational Commitment Interactively to Predict Turnover, *Journal of Management*, 15(1), 115-127.
- BROWN, H. T. (2012), So What If I Don't Have An Iphone? The Unintended Consequences Of Using Arrogance İn Advertising, *Journal of Applied Business Research*, 28(4), 555-562.
- BÜTE, M. (2011), Nepotizmin İş Stresi, İş Tatmini, Olumsuz Söz Söyleme ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Aile İşletmeleri Üzerinde Bir Araştırma, *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20(1), 177-194.
- COLLINS, J. (2001), *Good to Great: Why Some Companies Make the Leap and Others Don't*, New York: Harper Business.
- CONSTABLE, C. J. F. & RUSSELL, D.W. (1986), The Effect of Social Support and The Work Environment upon Burnout among Nurses, *Human Stres*, 12, 20-26.
- CORDES, C. L. & DOUGHERTY, T. W. (1993), A Review and in Integration of Research on Job Burnout, *Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.
- CUMMINGS, B. (2004), Managing Ego Maniacs, *Sales and Marketing Management*, 156(1), 46-50.
- ÇAKAR, N. D. & CEYLAN, A. (2005), İş Motivasyonunun Çalışan Bağlılığı ve İşten Ayrılma Eğilimi Üzerindeki Etkileri, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 6(1), 52-66.
- ÇARIKÇI, İ. H. & ÇELİKKOL, Ö. (2009), İş Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi, *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(9), 153-170.
- ÇEKMECELİOĞLU, H. (2006), İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Tutumlarının İşten Ayrılma Niyeti ve Verimlilik Üzerindeki Etkilerinin Değerlendirilmesi: Bir Araştırma, *"İş, Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 8(2), 153-168.
- ÇELİK, M. & ÇIRA, A. (2013), Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Aşırı İş Yükünün Aracılık Rolü, *Ege Akademik Bakış*, 13(1), 11-20.
- DELİORMAN, R. B., BOZ, İ. T., YİĞİT, İ. & YILDIZ, S. (2009), Tükenmişliği Ölçmede Alternatif bir Araç: Kopenhag Tükenmişlik Envanterinin Marmara Üniversitesi Akademik Personeli Üzerine Uyarlanması, *İ.Ü. Yönetim Dergisi*, 20(63), 77-98.
- EISENSTAT, A. R. & FELNER, R. D. (1984), Toward a Differentiated View of Burnout: Personal and Organizational Mediators of Job Satisfaction and Stress, *American Journal of Community Psychology*, 12, 411 - 430.

- ERGİN, C. (1992), Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin Uyarlanması, Ed. H. Dağ ve R. Bayraktar, 7. *Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Hacettepe Üniversitesi*, 22-25 Eylül, 143-154.
- ERSOY, A. & UTKU, B.D. (2005), Konaklama İşletmeleri Muhasebe Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu, *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 26, 43-50.
- FREUDENBERGER, H. J. (1974), Staff Burn-Out, *Journal of Social Issues*, 30(1): 159-165.
- GAZIEL, H. H. (1995), Sabbatical Leave, Job Burnout And Turnover Intentions Among Teachers, *International Journal of Lifelong Education*, 14(4), 331-338.
- JANSSEN, P. P., DE JONGE, J., & BAKKER, A. B. (1999). Specific Determinants of Intrinsic Work Motivation, Burnout and Turnover Intentions: A Study among Nurses, *Journal of Advanced Nursing*, 29(6), 1360-1369.
- JOHNSON, R. E., SILVERMAN, S. B., SHYAMSUNDER, A., SWEE, H. Y., RODOPMAN, O. B., CHO, E., & BAUER, J. (2010), Acting Superior But Actually Inferior?: Correlates And Consequences Of Workplace Arrogance, *Human Performance*, 23(5), 403-427.
- HACKETT, O. (2005), Confidence or Arrogance? How to Handle the Sales Ego, *Dealernews*, 41(2), 24.
- HARELI, S. & WEINER, B. (2000), Accounts For Success As Determinants Of Perceived Arrogance And Modesty, *Motivation and Emotion*, 24, 215-236.
- HUI, C., WONG, A. & TJOSVOLD, D. (2007). Turnover Intention and Performance in China: The Role of Positive Affectivity, Chinese Values, Perceived Organizational Support and Constructive Controversy, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 80, 735-751.
- IGBARIA M. & GREENHAUS, J. H. (1992), Determinants of MIS Employees' Turnover Intentions: A Structural Equation Model, *Communications of the ACM*, 35(2), 34-49.
- KALLIATH, T. J. & BECK, A. (2001), Is The Path To Burnout And Turnover Paved By A Lack Of Supervisory Support? A Structural Equations Test, *New Zealand Journal of Psychology*, 30(2), 72.
- KARATEPE, O. M. & BADDAR, L. (2006), An Empirical Study of The Selected Consequences of Frontline Employees' Work-Family Conflict and Family-Work Conflict, *Tourism Management*, 27, 1017-1028.
- KERVANCI, F. (2013), *Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Niğde: Niğde Üniversitesi.
- KIM, H. & STONER, M. (2008), Burnout And Turnover Intention Among Social Workers: Effects Of Role Stress, Job Autonomy And Social Support, *Administration in Social Work*, 32(3), 5-25.
- KOWALSKI, R., WALKER, S., WILKINSON, R., QUEEN, A. & SHARPE, B. (2003), Lying, Cheating, Complaining, and other Aversive Interpersonal Behaviors: A Narrative Examination of the Darker Side of Relationships, *Journal of Social and Personal Relationships*, 20, 471-490.
- KOZAK, M. (2001), Türkiye'de Konaklama Sektörü ve Çalışan Kadınların Tükenmişlik Durumları Üzerine Bir Araştırma, *Gazi Üniversitesi Turizm Akademik Dergisi*, 2, 11-12.
- LEE, H., SONG, R., CHO, Y. S., LEE, G. Z. & DALY, B. (2003), A Comprehensive Model for Predicting Burnout in Korean Nurses, *Journal of Advanced Nursing*, 44(5), 534 - 545.
- LEE, K. J. & LEE, E. (2011), The Relationship Of Emotional Labor, Empowerment, Job Burnout And Turnover Intention Of Clinical Nurses, *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 20(2), 130-142.
- LEITER, M. P. & MASLACH, C. (1988), The Impact of Interpersonal Environment on Burnout and Organizational Commitment, *Journal of Organizational Behavior*, 9, 297-308.

- LIN, Q. H., JIANG, C. Q., & LAM, T. H. (2013), The Relationship between Occupational Stress, Burnout, and Turnover Intention among Managerial Staff from a Sino-Japanese Joint Venture in Guangzhou, China. *Journal of Occupational Health*, 55(6), 458-467.
- LOVELOCK, C. & WIRTZ, J. (2007), *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (6th ed.). Upper Saddle River: Pearson Prentice Hall.
- MARTINEZ, A. (1999), The Danger of Retail Arrogance, *Management Review*, 88(4), 43.
- MASLACH, C. (2003), *Burnout The Cost of Caring*, Los Altos: Malor Book.
- MEDLAND, J., HOWARD-RUBEN, J. & WHITAKER, E. (2004), Fostering Psychosocial Wellness in Oncology Nurses: Addressing Burnout and Social Support in the Workplace, *Oncology Nursing Forum*, 31(1), 47-54.
- MILLER, K. I. ELLIS, B. H., ZOOK, E. G. & LYLES, J. S. (1990), An Integrated Model of Communication, Stress, and Burnout in the Workplace, *Communication Research*, 17(3), 300-326.
- MOORE, J. E. (2000), One Road to Turnover: An Examination of Work Exhaustion in Technology Professionals, *MIS Quarterly*, 24(1), 141-168.
- MORRIS, J. A., BROTHERRIDGE, C. M. & URBANSKI, J. C. (2005), Bringing Humility to Leadership: Antecedents and Consequences of Leader Humility. *Human Relations*, 58(10), 1323-1350.
- NAKTİYOK, A., & Karabey, C. N. (2005), İşkoliklik ve Tükenmişlik Sendromu. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19(2), 179- 198.
- ONAY, M. & KILCI, S., (2011), İş Stresi ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Garsonlar ve Aşçıbaşılar, *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 363-372.
- OWENS, B. P., WALLACE, A. S., & WALDMAN, D. A. (2015), Leader Narcissism and Follower Outcomes: The Counterbalancing Effect of Leader Humility, *Journal of Applied Psychology*, 100, 1203-1213.
- ÖRÜCÜ, E. & ÖZAFŞARLIOĞLU, S. (2013), Örgütsel Adaletin Çalışanların İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Güney Afrika Cumhuriyetinde Bir Uygulama, *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(23), 335-358.
- ÖZDEMİR, H. D. (2001), *Üniversite Akademik Personelinin Görev Üvanları Açısından İş Tükenmişlik Düzeylerinin Araştırılması*, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Sivas: Cumhuriyet Üniversitesi.
- ÖZER, G. & GÜNLÜK, M. (2010), Örgütsel Adaletin Muhasebecilerin İş Memnuniyeti ve İşten Ayrılma Eğilimine Etkisi, *University of Gaziantep Journal of Social Sciences*, 9(2), 459-485.
- PELİT, E. & TÜRKMEN, F. (2008), Otel İşletmeleri İşgörenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri: Yerli ve Yabancı Zincir Otel İşletmeleri İşgörenleri Üzerinde Bir Araştırma, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(1), 117-139.
- PINES, A. M. (2004), Adult Attachment Styles and Their Relationship To Burnout: A Preliminary, Cross-Cultural Investigation, *Work & Stress*, 18(1), 66-67.
- PINES, A. M. & ARONSON, E. (1988), *Career Burnout: Causes and Cures*, New York: Free Press.
- PINES, A.M. & NUNES, R. (2003), The Relationship Between Career And Couple Burnout: Implications For Career And Couple Counseling, *Journal of Employment Counseling*, 40(2), 50-64.
- PLATSIDOU, M. & DANILIDOU, A. (2016), Three Scales to Measure Burnout of Primary School Teachers: Empirical Evidence on their Adequacy, *International Journal of Educational Psychology*, 5(2), 164-186.
- POLAT, M. & MEYDAN, C. H. (2010). Örgütsel Özdeşleşmenin Sinizm ve İşten Ayrılma Niyeti İle İlişkisi Üzerine Bir Araştırma, *Savunma Bilimleri Dergisi*, 9(1), 145-172.
- POLAT, S. & UĞURLU, C. T. (2009), İlköğretim Müfettişlerinin Örgütsel Bağlılık, Mesleki Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetleri Arasındaki İlişki, *E-Journal of New World Sciences Academy*, 4(3), 1150-1159.

- PORTER, L. W., STEERS, R. M., MOWDAY, R. T. & BOULIAN, P. V. (1974), Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover among Psychiatric Technicians, *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603-609.
- POYRAZ, K. & KAMA, B. (2008), Algılanan İş Güvencesinin, İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(2), 143-164.
- REGO, A., OWENS, B., LEAL, S., MELO, A. I., E Cunha, M. P., GONÇALVES, L., & RIBEIRO, P. (2017), How Leader Humility Helps Teams To Be Humbler, Psychologically Stronger, And More Effective: A Moderated Mediation Model, *The Leadership Quarterly*, 28(5), 639-658.
- ROBBINS, T. L., SUMMERS, T. P. & MILLER, J. L. (2000), Intra- and Interjustice Relationships: Assessing The Direction, *Human Relations*, 53(10), 1329-1355.
- RUSBELT, F. & ROGERS, M. (1998), Impact of Exchange Variables on Exit, Voice, Loyalty and Neglect: An Integrative Model of Responses to Decline Job Satisfaction. *Academy of Management Journal*, 31(2), 599-627.
- SCANLAN, J. N. & STILL, M. (2013), Job Satisfaction, Burnout And Turnover Intention In Occupational Therapists Working In Mental Health, *Australian Occupational Therapy Journal*, 60(5), 310-318.
- SCHAUFELI, W. B., SALANOVA, M., GONZALEZ-ROMA, V. & BAKKER, A. B. (2002), The Measurement Of Engagement And Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach, *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- SCHLENKER, B. R. & LEARY, M. R. (1982), Audiences' Reactions To Self-Enhancing, Self-Denigrating, And Accurate Self-Presentations, *Journal of Experimental Social Psychology*, 18, 89-104.
- SCHWARTZ, B. (2004), *The Paradox of Choice: Why More is Less*, NY: Harper Perennial.
- SCOTT, A. (2007), Hyundai Chief: Automaker "Arrogance" Hurts Dealers' Profits, *Ward's Dealer Business*; Overland Park, 41(2), 56.
- SINGH, J., GOOLSBY, J. R., & Rhoads, G. K., (1994), Behavioral and Psychological Consequences of Boundary Spanning Burnout for Customer Service Representatives, *Journal of Marketing Research*, 31, November, 558-569.
- ŞAHİN, F. (2011), Lider Üye Etkileşimi ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki Üzerinde Cinsiyetin Etkisi, *Ege Akademik Bakış*, 11(2), 277-288.
- TANG, Y., QIAN, C., Chen, GUOLI C. & SHEN, R, (2015), How Ceo Hubris Affects Corporate Social (Ir)Responsibility, *Strategic Management Journal*, 36, 1338-1357.
- TDK, (2017), "Büyük Türkçe Sözlük", erişim tarihi: 29 Mart 2017. http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&kelime=K%C4%B0B%C4%B0R
- TELLİ, E., ÜNSAR, A. S. & OĞUZHAN, A. (2012). Liderlik Davranış Tarzlarının Çalışanların Örgütsel Tükenmişlik Ve İşten Ayrılma Eğilimleri Üzerine Etkisi: Konuyla İlgili Bir Uygulama. *Electronic Journal of Vocational Colleges*, 2(2), 135-150.
- TETT, R.P. & Meyer, J.P. (1993), Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention and Turnover: Path Analyses Based on Meta Analytical Findings, *Personnel Psychology*, 78, 273-285.
- THE UNIVERSITY of AKRON, (2007), "Landmark Study Investigates Arrogance", erişim tarihi: 03 Mart 2017, http://www.uakron.edu/about_ua/news_media/news_details.dot?newsId=11600&pageTitle=UA%20N
- UM, M. & HARRISON, D. F. (1998), Role Stressors, Burnout, Mediators and Job Satisfaction: A Stress-Strain-Outcome Model and an Empirical Test, *Social Work Research*, 22, 100-115.
- UYGUÇ, N. & ÇİMRİN, D. (2004), DEÜ Araştırma ve Uygulama Hastanesi Merkez Laboratuvarı Çalışanlarının Örgüte Bağlılıklarını ve İşten Ayrılma Niyetlerini Etkileyen Faktörler, *Dokuz Eylül Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 19(1), 91-99.

- ÜNGÜREN, E., DOĞAN, H., ÖZMEN, M., TEKİN, Ö. A. (2010), Otel Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmini Düzeyleri İlişkisi, *Journal of Yasar University*, 17(5), 2922-2937.
- VAN DICK, R., CHRISTW, O., STELLMACHERW J., WAGNERW U., AHLSEDEW, O., GRUBBAW, C. HAUPTMEIERW, M., HO C., HFELDW, K. M. & PATRICK, A. T. (2004), Should I Stay Or Should I Go? Explaining Turnover Intentions With Organizational Identification and Job Satisfaction, *British Journal of Management*, 15, 351-360.
- VANYPEREN, N. W., HAGEDOORN, M., ZWEERS, M., & POSTMA, S. (2000), Injustice and Employees' Destructive Responses: The Mediating Role of State Negative Affect, *Social Justice Research*, 13(3), 291-312.
- VERA, D. & RODRIGUEZ-LOPEZ, A. (2004), Humility as a Source of Competitive Advantage, *Organizational Dynamics*, 33(4), 393-408.
- VERBEKE, W., BELSCHAK, F. & BAGOZZI, R. P. (2004), The Adaptive Consequences of Pride in Personal Selling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 32(4), 386-402.
- WANG, X., CHOW, C. W. C., & LUK, C. L. (2013), Does Service Employee Arrogance Discourage Sales of Luxury Brands in Emerging Economies?, *Psychology & Marketing*, 30(10), 918-933.
- WEINSTEIN, A., BRITT, M. BALLOUN, J. & HAAN, P. (2010), How Arrogant are Sales and Marketing Professionals: Perceptions of Business Students, *Journal of Applied Marketing Theory*, 1(1), 82-97.
- WEISBERG, J. (1994), Measuring Workers' Burnout and Intention to Leave, *International Journal of Manpower*, 15(1), 4-14.
- WILTSHIRE, J., BOURDAGE, J. S. & LEE, K. (2014), Honesty-Humility and Perceptions of Organizational Politics in Predicting Workplace Outcomes, *Journal of Business and Psychology*, 29(2), 235-251.
- YAZICIOĞLU, İ. (2009), Konaklama İşletmelerinde İşgörenlerin Örgütsel Güven Duyguları ile İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetleri Üzerine Bir Alan Araştırması, *Electronic Journal of Social Sciences*, 8(30), 235-249.
- YILDIRIM, M. H. & İÇERLİ L. (2010), Tükenmişlik Sendromu: Maslach ve Kopenhag Tükenmişlik Ölçeklerinin Karşılaştırmalı Analizi, *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2(1), 123-131.
- YOON, G. S. & Kim, S. Y. (2010), Influences Of Job Stress And Burnout On Turnover Intention Of Nurses, *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 16(4), 507-516.
- YÜRÜR, Ş. & ÜNLÜ, O. (2011), Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi, *"İş, Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13(1), 81-104.
- ZHANG, H., OU, A. Y., TSUI, A. S. & WANG, H. (2017), CEO Humility, Narcissism And Firm Innovation: A Paradox Perspective On CEO Traits, *The Leadership Quarterly*, 28(5), 585-604.