



THE MEDIATING ROLE OF ABUSIVE SUPERVISION IN THE RELATIONSHIP BETWEEN PERSONALITY AND BURN-OUT: A STUDY ON BANK EMPLOYEES

Kemal KÖKSAL¹
Arzu Uğurlu KARA²

Abstract

Most of the burnout research has focused on environmental relationships, but personality factors are also likely to play an essential role in developing burnout. This study examines the relationship between the Big Five personality traits and the perception of burnout and the mediating effect of abusive supervision in relationships. The population is the bank employees in the service sector. The data was collected from 372 people by convenience sampling method, and structural analysis modeling was used to determine the relationships between variables. In this framework, all personality traits were included in the structural model, and their effects on abusive management and emotional exhaustion were examined. The structural model results showed that while neuroticism significantly and positively predicted abusive supervision and burnout, agreeableness negatively predicted them. It has been determined that agreeableness is not directly related to emotional exhaustion but is a predictor of it. Another finding of the study was that a high level of neuroticism increased abusive behavior perception and burnout. Bank employees' high level of anxiety may perceive both the manager as an abuser and burnout due to increased stress. Finally, the study showed abusive supervision significantly mediated the relationship between agreeableness and neuroticism with emotional exhaustion. The effect of agreeableness and neuroticism on emotional exhaustion increases through abusive management.

Article History:

Date submitted:

19 October 2021

Date accepted:

24 December 2021

Jel Codes:

M10, M12

Keywords:

Personality, Burnout,
Abusive Supervision

Suggested Citation: Köksal, K. & Kara, A. U. (2022). The Mediating Role of Abusive Supervision in the Relationship Between Personality and Burn-Out: A Study on Bank Employees. *Cumhuriyet University Journal of Economics and Administrative Sciences*, 23(1), 269-293.

¹Assoc. Prof. Dr., Akdeniz University, Serik Faculty of Business Administration, Department of Real Estate and Assets Valuation, kemalkoksal@akdeniz.edu.tr, ORCID ID: 0000-0001-7653-1762.

²Dr., Milli Savunma University, arzuugurlukara@outlook.com, ORCID ID: 0000-0001-9348-6107.



KİŞİLİK İLE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİNDE İSTİSMARCI YÖNETİMİN ARACI ROLÜ: BANKA ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

Kemal KÖKSAL¹
Arzu Uğurlu KARA²

Öz

Tükenmişlik araştırmalarının çoğu çevresel ilişkilere odaklanmıştır, ancak kişilik faktörlerinin de tükenmişliğin gelişiminde önemli bir rol oynaması muhtemeldir. Bu çalışmada beş büyük kişilik özellikleri ile tükenmişlik algısı arasındaki ilişkinin incelenmesi ve bu ilişkide istismarcı yönetimin aracılık etkisinin ortaya konulması amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda araştırmanın ana kütlesini hizmet sektöründe faaliyet gösteren bankaların çalışanları oluşturmaktadır. Buna göre, kolayda örnekleme yöntemiyle 372 kişiden toplanan verilerin analizinde, değişkenler arası ilişkilerin tespiti için yapısal analiz modellemesi kullanılmıştır. Bu çerçevede tüm kişilik özellikleri yapısal modele dâhil edilmiş ve istismarcı yönetim ve duygusal tükenme üzerindeki etkisi incelenmiştir. Yapısal model analiz sonuçlarına göre kişilik özelliklerinden uyumluluğun ve nevroतिकliğin hem istismarcı yönetimi hem de tükenmişliği anlamlı bir şekilde yordadığı tespit edilmiştir. Özellikle duygusal tükenme ile doğrudan anlamlı bir ilişkisi olmayan uyumluluk kişilik özelliğinin, duygusal tükenmenin bir yordayıcısı olduğu tespit edilmiştir. Uyumluluk kişilik özelliği duygusal tükenmeyi ve istismarcı yönetim algısını anlamlı bir şekilde azaltmaktadır. Araştırmanın bir diğer bulgusu da nevroतिकlik düzeyinin yüksek olmasının istismarcı davranış ve tükenmişliği artırdığı tespit edilmiştir. Banka çalışanlarının kaygı seviyelerinin yüksek olmasının hem yöneticinin davranışlarını istismarcı algılamada hem de stres seviyesini artırarak tükenmişlik duygusunun yükselmesinde etkili olması muhtemeldir. Son olarak çalışmada istismarcı yönetim algısının uyumluluk ve nevroतिकlik kişilik özelliklerinin duygusal tükenme üzerindeki etkisinde anlamlı dolaylı etkisi olduğu da tespit edilmiştir. İstismarcı yönetim her iki kişilik özelliğinin duygusal tükenme üzerindeki etkisini artırıcı bir özelliğe sahiptir.

Makale Geçmişi:

İletilen Tarih:

19 Ekim 2021

Kabul Tarihi:

24 Aralık 2021

Jel Kodları:

M10, M12

Anahtar Kelimeler:

Büyük Beş Kişilik,
Tükenmişlik,
İstismarcı Yönetim

Önerilen Alıntı: Köksal K. & Kara, A. U. (2022). Kişilik ile Tükenmişlik İlişkisinde İstismarcı Yönetimin Aracı Rolü: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(1), 269-293.

¹Doç. Dr., Akdeniz Üniversitesi SERİK İşletme Fakültesi, Gayrimenkul ve Varlık Değerlendirme Bölümü, kemalkoksal@akdeniz.edu.tr, ORCID ID: 0000-0001-7653-1762.

²Dr., Milli Savunma Üniversitesi, arzuugurlukara@outlook.com, ORCID ID: 0000-0001-9348-6107.

1. GİRİŞ

Çalışan tükenmişliği günümüzde birçok işletmeyi etkileyen bir sorundur. Her zaman her şeye açık ve birbiriyle bağlantılı olan dünyamızda, çalışanlar kırılma noktalarına hızla ulaşabilmektedir. Tükenmişlik, işletmelerde düşük üretkenlik ve sağlık hizmetleri maliyetleri nedeniyle çok fazla mali kayıplara yol açabilmektedir. Buna rağmen örgütler, tükenmişliği bir örgütsel sorun olarak kabul etmekten ziyade kişisel bir sorun olarak ele alma eğilimindedir. Liderlerin önleyici tedbirleri savunmadıkça, tükenmişliğin iş gücünü tehdit eden bir salgın olmaya devam edeceği değerlendirilmektedir.

İlk olarak 1974'te Amerikalı psikolog Herbert Freudenberger tarafından tanımlanan personel tükenmişliği kavramı, iş performansını tehlikeye atan tükenme, hayal kırıklığı ve başarısızlık hissi gibi birçok ilişkili semptomla birlikte bir sendromu temsil eder. Daha sonra, Maslach Tükenmişlik Envanteri ile ölçülebilen duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda azalma olmak üzere üç ana boyut tanımlanmıştır (Maslach, vd., 1984). Amerikalı psikanalist Freudenberger, bu terimi, insan hizmetlerinde ve sağlık hizmetlerinde çalışan insanlar arasındaki duygusal tükenme durumunu tanımlamak için önermiştir (Schaufeli, vd., 2009). Hizmet sektöründeki görevlerin psikolojik maliyetleri, çalışanların fiziksel ve zihinsel sağlıklarına zarar verebilmektedir. Bankaların emek yoğun bir sektörde yer alması, müşteri ile çalışanlar arasında yoğun ilişkiler yaşanması ve müşteri memnuniyetinin ön planda tutulması çalışmanın bu doğrultuda yapılmasına sebep olmuştur. Bankalarda yaşanabilecek olumsuz durumların ortadan kaldırılmasına, stresle baş edebilmeye ve hizmet kalitesinin artırılmasına etki eden faktörlerin belirlenebilmesi ve bunları başarabilecek uygun kişilik yapısına sahip bireylerin işe alımı bu noktada büyük önem arz etmektedir. Tükenmişlik, kişinin stresli bir çalışma ortamına uzun süre maruz kalmasından kaynaklanan olumsuz bir duygusal tepkiyi ifade etmektedir (Maslach ve Jackson, 1985; Maslach, vd., 2001). Yalnızca çalışan refahındaki olumsuzluğun bir göstergesi olduğu için değil, aynı zamanda çalışan tutumları, sağlığı ve davranışları ile ilgili olduğu için de önemli bir değişkendir (Cordes ve Dougherty, 1993; Lee ve Ashforth, 1996; Maslach, 2003; Maslach ve Goldberg, 1998; Maslach vd., 2001). Ayrıca, tükenmişlik araştırmalarının çoğu çevresel ilişkilere odaklanmış olsa da bireysel farklılık faktörlerinin de tükenmişliğin gelişiminde önemli bir rol oynaması muhtemeldir (Maslach vd., 2001). Kişilik özelliklerinin bu bireysel farklılıkların oluşumunu derinden etkilediği değerlendirilmektedir.

Kişilik, bireylerin belirli şekillerde düşünmeye, inanmaya, hissetmeye ve davranmaya yönelik nispeten istikrarlı ve kalıcı eğilimleridir (Ones, 2005). Kişilik, bireyler arasında ayırım yapmak için kullanılacak genel bir profilden veya özelliklerin birleşiminden oluşur. Bu özellikler, zaman içinde ve bağlamlar arasında tahmin edilebilir düşünce, tutum, duygu ve davranış kalıplarıyla sonuçlanır. Bu nedenle kişilik, bazı çalışanların neden diğerlerine göre daha fazla tükenmiş hissettiklerine ve istismarcı yönetimi yaşama olasılığının neden daha yüksek olduğuna dair yararlı bilgiler sunabilir. İstismarın öncülü olarak kişiliği inceleyen, istismarcı yönetim üzerine çalışmalar mevcuttur (Wu ve Hu 2009). Bu çalışmada kişiliğin istismarcı yönetimi öngörüp öngörmediği de araştırılmaktadır.

Kişilik ve tükenmişlik ilişkisini ele alan meta-analizlere bakıldığında bu çalışmaların kapsamının tükenmişlikle ilgili olarak sınırlı kaldığı görülmektedir. Örneğin, Ng, Sorensen ve Eby (2006) tarafından yapılan bir meta-analiz, tükenmişliğin bir yordayıcısı olarak yalnızca kontrol odağını incelemiştir. Thoresen, Kaplan, Barsky, Warren ve deChermont (2003) tarafından yapılan bir meta-analizde, tükenmişliğin yordayıcıları olarak yalnızca olumlu duygulanım ve olumsuz duygulanımı incelemiştir. Bu ve diğer özelliklerin tükenmişlikle değerli ilişkiler sağladığı

KİŞİLİK İLE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİNDE İSTİSMARCI YÖNETİMİN ARACI ROLÜ: BANKA ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

bulunmuş olsa da bir dizi olası ilgili kişilik değişkeni ile tükenmişlik arasındaki ilişkilere sistematik bir genel bakışın şu anda eksik olduğu görülmektedir. Bu nedenle, mevcut çalışmanın amacı, çalışan kişiliği (Beş Faktörlü Kişilik Modeli) ile tükenmişlik arasındaki ilişkileri incelemek ve istismarcı yönetimin bu ilişkide aracı bir rol üstlenip üstlenmediğini ortaya çıkartmaktır.

İstismarcı yönetim istismara uğrayan çalışanlar üzerinde stres kaynaklı olumsuz etkilere sebep olmaktadır (Mackey vd., 2017). Çalışanların istismarcı yönetime karşı verdikleri tepkiler stresle baş etme şekline göre değişebilmektedir (Lazarus & Folkman, 1984). Bireyler, stres oluşturan faktörlere yönelik bilişsel bir değerlendirme yaparak, stresi azaltacak girişimlerde bulunma ya da bu ortamdan kaçınma gibi farklı stratejiler geliştirebilir. Yöneticinin istismarcı davranışına maruz kalan çalışanların, yöneticinin kaynakları yönetme gücünden dolayı, genelde kaçınmacı yaklaşımı tercih ettikleri tespit edilmiştir. Yöneticinin istismarcı yönetiminin oluşturduğu olumsuz, stres yaratıcı sonuçlara verilen tepkiler çalışanların kişilik özelliklerine göre farklılaşabilmektedir (Peltokorpi, 2019). Bu nedenle kişilik özelliklerine bağlı olarak yöneticinin istismarcı davranışlarıyla bireylerin farklı mücadele ettikleri, buna bağlı olarak da tükenmişlik seviyelerinin de farklılaştığı değerlendirilmektedir.

Yazında her ne kadar kişilik ile tükenmişlik arasındaki ilişkileri inceleyen araştırmalar olsa da bu iki değişken arasındaki ilişkide istismarcı yönetimin aracılık etkisini araştıran bir çalışmaya rastlanılmamıştır, elde edilen bu sonuç, çalışmayı özgün hale getirmiştir. Ortaya konulacak bulguların banka yöneticilerine ve gelecekteki araştırmalara yol göstermesi beklenmektedir. Çalışmada öncelikle, kişilik, tükenmişlik ve istismarcı yönetim hakkında kavramsal çerçeveye bu değişkenler arasındaki ilişkilere, daha sonra da değişkenler arasındaki istatistiki analizlere yer verilmiştir.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Kişilik

Çevre, bağlamsal faktörler ve mesleki tehlikeler son yıllarda artan araştırma alanları arasındadır ve araştırmacılar son dönemde bireysel faktörlerin rolüne odaklanmıştır. Kişilik, “psikolojik davranışı doğrudan belirleyen sabit veya içsel özellikler ve yatkınlık seti” olarak tanımlanır (Maslach, 2001:608). Kişilik, bireyin etkileşim kurma, dünyayla ilgilenme ve stresli durumlarla başa çıkma şeklini etkilemektedir. Hizmet ortamında tükenmişliğin boylamsal analizinde diğer durumsal değişkenler hesaba katıldığında kişilik, tükenmişlik puanlarındaki varyansın önemli bir kısmı açıklanmaktadır (Freudenberger, 1974).

Bireysel farklılıkların göstergesi olan kişilik özelliklerini belirlemek için Beş Büyük taksonomiden yararlanılabilir. Bu sınıflandırma sistemi, tanımlanmış çok sayıda kişilik özelliğini organize etmek için tutarlı bir yol sunmaktadır ve esasen tüm özelliklerin uyumluluk, sorumluluk (vicdanlılık), nevroitiklik (duygusal kararlılık), dışa dönüklük ve deneyime açıklık olmak üzere beş geniş faktörden birinde sınıflandırılabileceğini iddia etmektedir (Digman 1990; Goldberg, 1990).

Kişilik üzerine yapılan son araştırmaların çoğu, kişilik özelliklerini beş geniş boyut altında organize eden Beş Faktör Modeline dayanmaktadır. Bunlar: Nevrotiklik, dışa dönüklük, sorumluluk, uyumluluk ve deneyime açıklıktır (Costa ve McCrae, 1992). Aşağıda bu kişilik boyutlarının özelliklerine değinilmektedir:

Nevrotiklik: Kaygı, depresyon, düşmanlık, hayal kırıklığı ve suçluluk gibi olumsuz duyguları yansıtmaktadır (Costa ve McCrae, 1992), tükenmişlik ile pozitif ilişkili olması

beklenebilir. Bu boyutta puanı yüksek olan kişiler öfkeli, yılmı, tedirgin, çekingen ve özgüvensiz olarak tanımlanırken, puanı düşük kişiler rahat, özgüveni yüksek, dingin ve soğukkanlı olarak tanımlanır (Gunkel vd., 2010:505).

Dışadönüklük: Kişinin ne kadar neşeli, girişken, eğlenceyi seven ve hevesli olduğunu yansıtan bir boyuttur (Costa ve McCrae, 1992), tükenmişlik ile olumsuz bir ilişkiye yol açması beklenmektedir. Bu ilişkiye hem çalışan algılarının hem de çalışma ortamının nesnel doğası aracılık edebilir. Spesifik olarak, dışadönüklük düzeyi yüksek olan bireyler, düşük dışadönüklük düzeyine sahip bireylere göre genellikle iş ortamını daha olumlu algılayabilir (Lau vd., 2006). Dışadönüklük, kişinin çalışma ortamının nesnel doğası üzerinde de bir etkiye sahip olabilir. Örneğin dışadönükler, genellikle iş arkadaşlarından olumlu tepkiler aldıklarından, iş yerinde genellikle olumlu sosyal ortamlar yaşayabilir (Bowling vd., 2005).

Sorumluluk: Kişinin başarı odaklı, güvenilir, organize ve sorumlu olma derecesidir (Costa ve McCrae, 1992:654). Sorumluluğun tükenmişlikle olumsuz bir şekilde ilişkilendirilmesi beklenebilir. Örneğin proaktif yapıları nedeniyle, stres faktörlerine maruz kalan yüksek sorumluluk sahibi çalışanlar, çalışma ortamlarını stresli çalışma koşullarını azaltacak veya ortadan kaldıracak şekilde aktif olarak manipüle edebilir (Barrick ve Mount, 1991). Düşük sorumlu çalışanlar ise, bu tür stres faktörlerini aktif olarak ele alan birkaç davranışta bulunabilir. Sorumluluk, kişinin çalışma ortamından gelen tepkileri uyandırması yoluyla da tükenmişlikle ilgili olabilir. Örneğin, düşük sorumlu meslektaşlarıyla karşılaştırıldığında, yüksek sorumlu çalışanların amirlerinden ve iş arkadaşlarından olumlu tepkiler alma olasılıkları daha yüksektir (Kim, Shin ve Umbreit, 2007). Bu, yüksek sorumlu çalışanların genellikle başkaları tarafından güvenilir görülmesi nedeniyle ortaya çıkabilir (Costa ve McCrae, 1992).

Uyumluluk: Kişinin işbirlikçi, ilgili, güvenen ve başkalarına karşı sempatik olma derecesidir (Costa ve McCrae, 1992) ve kişinin çalışma ortamının nesnel doğası üzerindeki etkiler yoluyla tükenmişliği etkilemesi beklenir. Özellikle, uyumlu çalışanların sosyal çevrelerinden olumlu tepkiler uyandıracak şekilde davranmaları beklenir. Örneğin, iş arkadaşlarınız nazik davranışlarınıza karşılık olarak size nazik davranabilmektedir (Bowling vd., 2005). Bu olumlu sosyal etkileşimlerin, çalışanları tükenmişliğe karşı daha az duyarlı hale getirmesi beklenebilir.

Deneyime Açıklık: Kişinin benzersizliği, değişimi ve çeşitliliği ne ölçüde arzu ettiğini yansıtır (Costa ve McCrae, 1992). Açıklığı yüksek bireyler, muğlaklığa karşı hoşgörülü, yeni deneyimlere ve fikirlere açık, yaratıcı, bağımsız düşünürler. Araştırmacılar, açıklığın tükenmişlikle çok az ilişkisi olduğunu ya da hiç olmadığını bildirmiştir (Piedmont, 1993) ve böyle bir ilişki beklemek için çok az teorik temel görülmektedir.

2.2. Tükenmişlik

Tükenmişlik ilk olarak 1970'lerde toplumsal ilgi ve araştırmaların odak noktası olmuştur. Hem kurgusal hem de kurgusal olmayan daha önceki araştırmalar, aşırı yorgunluk ve idealizmin kaybı ve kişinin işine olan tutkusu dahil olmak üzere benzer fenomenleri tanımlamıştır. Bu fenomenlerden birisi de tükenmişliktir. Tükenmişlikle ilgili farklı varsayımlara dayanan çeşitli önlemler almak mümkündür ve bunların çoğu önemli araştırmaların geçerliliğine dayanmaktadır. Kapsamlı bir psikometrik araştırma programına dayanan ilk tükenmişlik ölçüsü Maslach Tükenmişlik Envanteridir (MTE). MTE, daha önceki nitel araştırmalardan ortaya çıkan tükenmişlik deneyiminin üç boyutunu değerlendirmek için özel olarak tasarlanmıştır. Tükenmişlik kavramı tanımlandıktan sonraki zorluk, onu açıklamaya yardımcı olabilecek mevcut kavramların ve teorilerin belirlenmesidir. Tükenmişliğin tüm modelleri, tükenmişlik araştırmalarında her zaman

KİŞİLİK İLE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİNDE İSTİSMARCI YÖNETİMİN ARACI ROLÜ: BANKA ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

örtük olan nedensel kuramlaştırmayı açıkça ortaya koymaktadır; belirli faktörler (hem durumsal hem de bireysel) insanların tükenmişlik yaşamasına neden olur ve bir kez tükenmişlik meydana geldiğinde bu da belirli sonuçlara/sorunlara (hem durumsal hem de bireysel) neden olabilecektir.

Maslach tükenmişliği “kronik iş stresine yanıt olarak ortaya çıkan psikolojik bir sendrom” olarak tanımlamış ve çevre ve kişisel başa çıkma ile ilgili uyumsuz bir sendromu tasvir etmiştir (Maslach, 2001). Sendromu kavramsallaştırmanın bu biçimi, tükenmişliği değerlendirmede en yaygın kullanılan araç olan Maslach Tükenmişlik Envanteri'ne dayanmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981). Tükenmişlik üzerine yapılan araştırmalar, başlangıcından bu yana (Freudenberger, 1974), bu sendromun, çalışanlar ve hizmetlerinden yararlananlar arasında yüksek düzeyde etkileşimin olduğu mesleklerde özel bir etkisi olduğunu göstermiştir. Sorun başlangıçta sosyal hizmetler alanında ele alınsa da tükenmişlik sendromunun teorik çerçevesine uyan semptomların ortaya çıktığı giderek artan sayıda meslek belirlenmiştir. Maslach ve Jackson (1984) tarafından belirtildiği üzere tükenmişlik sorununun hem bireyler hem de çalıştıkları örgütleri üzerinde ciddi etkileri olabilir. Bununla birlikte, sendromun tartışmalı yönlerine ışık tutmak ve böylece gözlemlenen zararlı etkileri hafifletmek için önleme veya müdahale programlarının planlanmasını kolaylaştırmak için daha fazla araştırmaya ihtiyaç vardır (Schaufeli, vd., 2009). Maslach ve Jackson tarafından tükenmişlik 3 kategoriye ayrılmıştır:

Duygusal Tükenme, çalışanların hizmetlerinden yararlananlarla sürekli etkileşimlerinden kaynaklanan fiziksel aşırı efor ve duygusal sıkıntı hislerine atıfta bulunan bu boyut, duygusal enerjiler tükendikçe gelişen yorgun ve bitkinlik hissi, enerji eksikliği, olumsuz etki ve kişinin duygusal kaynaklarının tükendiği algısı ile karakterizedir (Maslach ve Jackson, 1981).

Duyarsızlaşma, yararlanıcılara yönelik alaycı tutum ve tepkilerin geliştirilmesine atıfta bulunan bu boyut, çalışanların meslektaşlarına karşı gösterebilecekleri olumsuz tutumu, iş yerinde karşılaşılan müşterilere karşı duygusuz veya umursamaz bir tepkiyi içermesi, kişinin kendini diğerlerinden uzaklaştırarak iş stresiyle başa çıkma girişimi ile ifade edilmektedir (Maslach ve Jackson, 1981).

Başarı Hissinde Azalma, kişisel başarıya olan güven kaybı ve nahoş durumlardan kaynaklanan olumsuz bir benlik kavramının varlığına atıfta bulunan bu boyut, insanlarla çalışmadaki yetkinlik hissini ve kişinin algılanan mesleki yeterliliğindeki bir azalmayı temsil etmektedir (Maslach ve Jackson, 1981).

2.3. İstismarcı Yönetim

İşyeri stresiyle ilgili geçmiş yazın, çoğunlukla iş rolü stres faktörlerine odaklanmıştır. Bununla birlikte, son yıllarda, birçok araştırmacı kişilerarası stres faktörlerini, özellikle de istismarcı yönetimi (Kelloway 2005; Tepper, 2000), işyeri stresinin bir diğer önemli konusu olarak ele almıştır (Basch ve Fisher, 2000; Chan, vd., 2000). Görgül kanıtlar, istismarcı yönetimin, bir iş stresi kaynağı olarak gösterildiğini ve “bir çalışan tarafından algılanan fiziksel ve psikolojik yorgunluk ve bitkinlik” anlamına gelen iş tükenmişliği şeklinde psikolojik sıkıntı yarattığını göstermiştir (Tepper, 2000, 2007; Tepper, Moss, Lockhart ve Carr, 2007), bu da daha yüksek devamsızlık ve devir hızı, örgütsel düzeyde maliyet ve daha düşük verimlilik ile sonuçlanabilir (Tepper, vd., 2006). Bu nedenle, iş sağlığı uzmanları ve uygulayıcıları tarafından istismarcı yönetimin iş tükenmişliğini nasıl ve neden etkilediği, araştırmaya değer olarak görülmektedir.

İstismarcı yönetim, “denetçilerin düşmanca sözlü ve sözlü olmayan davranışların sürekli gösterimine ne ölçüde dahil olduklarına ilişkin astların algıları” olarak kavramsallaştırılmaktadır (Tepper, 2000:178). Bu tanım, yönetici tarafından kötü muamele gören astın öznel algısına

odaklanarak mağdurların bakış açısını almakta ve aynı zamanda istismarcı yönetimin ara sıra gerçekleşmediğini de ima etmektedir (Tepper, 2000, 2007). İstismar edici yönetim bağlamında, astlar, yöneticilerin kendilerine yönelik saldırgan davranışlarının içselleştirilmiş normlarını ihlal ettiği sonucunu çıkarabilir; bu, “yöneticilerin astlarını istismar etmek yerine onlarla ilgilenmesi gerektiği” inancını içerir. Böyle bir sonuç, iş tükenmişliği ile sonuçlanan adaletsizlik algısı da üretir (Wu ve Hu, 2009:145). Adalet teorisi ve adaletsizlik-stres teorisi bakış açısına göre, istismarcı yönetim adaletsizlik algısına yol açmakta ve daha fazla iş tükenmişliği ile sonuçlanmaktadır.

2.4. Değişkenler Arası İlişkiler

Kişilik ve tükenmişlik değişkenleri arasındaki ilişkiyi araştıran çalışmaların sonuçlarını, çeşitli araştırmacılar tarafından kullanılan kişiliği ölçmek için farklı araçlar nedeniyle yorumlamak ve karşılaştırmak nispeten zordur. Kişiyile ilgili değişkenleri değiştirmek için müdahaleler geliştirmek ve bir örgütteki bireyleri taramak için tükenmişliğin belirleyicileri hakkında bilgi sahibi olmak gerekir. Bu değerlendirmeler ışığında, bu değişkenler ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelemenin ve bu ilişkinin etkisini ve tükenmişliği ortaya koyanları ne ölçüde etkilediğini şiddetine göre belirlemek gereklidir (Vargas, vd., 2014:28).

Beş kişilik faktörünün tükenmişlik ile ilişkisini analiz eden çalışmalar mevcuttur (Ecie, 2019). Bazı yazarlar tükenmişliğin nevrotiklikle pozitif, dışa dönüklükle negatif ilişkili olduğunu bildirirken (Shimizutani vd., 2008), bazı yazarlar da tükenmişlik ve nevrotiklik arasındaki pozitif ilişki, dışa dönüklük, deneyime açıklık, sorumluluk ve uyumlulukla negatif yönlü ilişkiler tespit etmişlerdir (Ayala ve Carnero, 2009). Nevrotiklik algılanan stres ve tükenmişliğe karşı savunmasızlığı artırırken, dışadönüklük, sorumluluk ve uyumluluk özellikleri algılanan stres ve tükenmişliğe karşı koruyucu olduğu ortaya çıkmıştır (Divinakumar vd., 2019).

Layman ve Guyden, içe dönük insanların dışa dönük insanlara göre tükenmişlik geliştirme riskinin daha yüksek olduğunu öne sürmüşlerdir (aktaran Ayala ve Carnero, 2009). Ghorpade ve arkadaşları duygusal tükenmenin dışadönüklük ve duygusal istikrar ile negatif, deneyime açıklık ile pozitif ilişkili olduğunu bulmuşlardır (aktaran Cañadas-De la Fuente, vd., 2015). Magnano ve arkadaşları da beş kişilik faktörünün herhangi bir tükenmişlik faktörünü öngörmediğini bildirmişlerdir (aktaran Banerjee, vd., 2014). Bir başka çalışmada, 30 yaşından küçük, yüksek ve çok yüksek nevrotikliğe sahip personellerin duygusal tükenme, yüksek duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı deneyimleme olasılıklarının daha yüksek olduğunu ortaya koymuştur (Gómez-Urquiza vd., 2017).

Tükenmişlik boyutları açısından kişilik faktörleriyle olan ilişkilerin irdelendiği bazı çalışma bulguları şu şekildedir:

Duygusal tükenme boyutu ile nevrotiklik boyutu arasında pozitif yönlü (Maylor,2018; Cano-Garcia, Padilla-Munoz ve Carrasco-Ortiz, 2004), uyumluluk boyutu arasında negatif yönlü (Maylor,2018; Zopiatis vd., 2010; Kaşlı, 2009; Kim vd., 2009), deneyime açıklık boyutu arasında negatif yönlü (Maylor,2018; Zopiatis, Constanti ve Pavlou, 2010), sorumluluk boyutu arasında negatif yönlü (Zopiatis, vd., 2010; Kaşlı, 2009; Kim vd., 2009) ve dışadönüklük boyutu arasında negatif yönlü (Zopiatis vd., 2010; Kaşlı, 2009; Kim vd., 2009) ilişkiler olduğu tespit edilmiştir.

Duyarsızlaşma boyutu ile nevrotiklik boyutu arasında pozitif yönlü (Zopiatis vd., 2010:6; Bakker vd., 2006:42), uyumluluk boyutu arasında hem pozitif (Cano-Garcia vd., 2004) hem de negatif yönlü (Maylor,2018; Zopiatis vd., 2010), sorumluluk boyutu arasında negatif yönlü (Zopiatis vd., 2010; Kaşlı, 2009; Aknar vd., 2018:1; Bakker vd., 2006) ve dışadönüklük boyutu

KİŞİLİK İLE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİNDE İSTİSMARCI YÖNETİMİN ARACI ROLÜ: BANKA ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

arasında hem pozitif yönlü (Kaşlı, 2009) hem de negatif yönlü (Zopiatis vd., 2010; Kim vd., 2007; Bakker vd., 2006) ilişkiler olduğu görülmüştür.

Kişisel başarı hissinde azalma boyutu ile nevroitiklik boyutu arasında negatif yönlü (Maylor, 2018; Zopiatis vd., 2010), uyumluluk boyutu arasında pozitif yönlü (Maylor,2018; Kaşlı, 2009; Kim vd., 2009; Bakker vd., 2006; Cano-Garcia vd., 2004), gelişime açıklık boyutu arasında pozitif yönlü (Zopiatis vd., 2010), sorumluluk boyutu arasında pozitif yönlü (Maylor, 2018; Zopiatis vd., 2010; Kaşlı, 2009; Kim vd., 2009) ve dışadönüklük boyutu arasında pozitif yönlü (Maylor,2018; Zopiatis vd., 2010; Bakker vd., 2006) ilişkiler olduğu görülmüştür.

Çalışmalar, bireylerde tükenmişlik sendromunun gelişiminde bu beş kişilik faktörünün önemini vurgulamıştır (Eelen vd., 2014). Bu ilişki genellikle bu değişkenler arasındaki korelasyonları analiz ederek düşünülür, ancak bu kişilik değişkenlerinde çalışanların daha şiddetli tükenmişlik yaşamasına neden olabilecek değişiklikleri belirlemek de faydalı olacaktır. Ayrıca, diğer psikolojik değişkenlerde olduğu gibi, bozukluğun şiddetindeki bu değişiklikleri öngörmede hangi kişilik değişkenlerinin daha önemli olduğunun bilinmesi banka birimlerinin yönetiminde çok yararlı olacaktır.

İstismarcı yönetim, tükenmişlik ve kişilik arasındaki ilişkinin aracısı olarak çalışmaya dahil edilmiştir. İşyerinde istismara uğraması muhtemel çalışanların özelliklerini inceleyen araştırma sayısı azdır. Bu konuyu araştıran çalışmalar da çalışan özelliklerinin neden istismara yol açtığını açıklamayı ihmal etmektedir. Mevcut çalışmada, ne tür çalışanların yani hangi kişilik özelliklerine sahip çalışanların istismarcı yönetimi daha çok algıladıklarını ortaya çıkartmak için teorik bir çerçeve çizilmeye çalışılmıştır. Son derece uyumlu çalışanlar bağışlayıcı, güvenen, anlayışlı ve işbirlikçidir (Costa ve McCrae 1985). Bu kişiler, aşırı hoşgörülü veya iyi olarak görüldükleri ve bu nedenle kendilerini savunmaları veya istismara karşı misilleme yapmaları pek mümkün olmadığı için istismarcı yöneticiler için savunmasız hedefler olabilir. Başka bir deyişle, daha düşük veya daha yüksek düzeyde uyumluluk sergileyen çalışanların, farklı nedenlerle de olsa yöneticileri tarafından kötüye kullanılması daha olası olabilir. Ancak uyumlu bireyler, yöneticilerin olumsuz davranışlarına da uyum sağlayarak bu davranışlarını istismarcı olarak algılamama eğiliminde de olabilmektedir. Yöneticinin olumsuz davranışlarına da uyum sağlayarak istismarcı yönetim algısının azalabileceği değerlendirilmektedir. Dengeli bir kişilik düzeyini koruyan çalışanların, istismarcı yönetimin hedefi olma olasılıkları daha düşük olabilir. Örneğin, Lamertz ve Aquino (2004), ikili arkadaşlık ağlarında dengeyi koruyan çalışanların, arkadaşlık ağlarında olmayan çalışanlara göre daha düşük düzeyde mağduriyet bildirdiklerini tespit etmiştir.

Yukarıda açıklanan kavramsal çerçeve ve görgül çalışmaların sonucunda araştırma hipotezleri aşağıdaki gibi oluşturulmuştur.

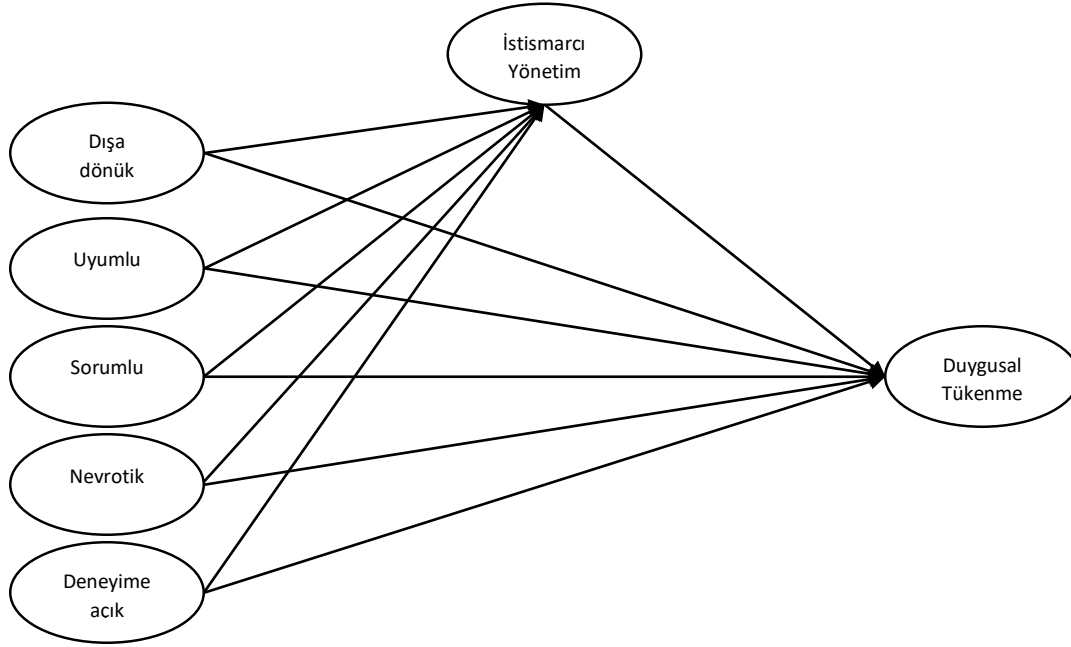
H1. İstismarcı yönetimi (a) dışa dönüklük pozitif, (b) nevroitiklik pozitif, (c) sorumluluk pozitif (d) uyumluluk negatif ve (e) deneyime açıklık pozitif ve anlamlı bir şekilde yordamaktadır.

H2. Tükenmişliği (a) dışa dönüklük pozitif, (b) nevroitiklik pozitif, (c) sorumluluk pozitif, (d) uyumluluk negatif ve (e) deneyime açıklık pozitif ve anlamlı bir şekilde yordamaktadır.

H3. Kişilik boyutları (a-dışa dönüklük, b-nevroitiklik, c-sorumluluk, d-uyumluluk, e-deneyime açıklık) ile tükenmişlik arasındaki ilişkide istismarcı yönetimin anlamlı aracılık etkisi vardır.

3. YÖNTEM

Çalışma teorik olarak ortaya konan değişkenler arasındaki ilişkiyi test etmek amacıyla kurgulanmıştır. Bu maksatla çalışanların kişilik özellikleri ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki ve bu ilişkide istismarcı yönetimin aracı rolü araştırılmaktadır. Değişkenler arasındaki nedensel ilişkiyi test etmek amacıyla çalışan kişiliği bağımsız değişken, yaşanan duygusal tükenme ise bağımlı değişken olarak modele dahil edilmiştir. Modelde istismarcı yönetim algısı aracı değişken olarak ele alınmıştır. Araştırma modeli Şekil 1’de sunulmuştur. Analizler için SPSS ve AMOS programları kullanılmıştır.



Şekil 1: Araştırma Modeli

3.1. Araştırma Evren ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Ankara ili Çankaya ilçesinde faaliyet gösteren özel sermayeli bir bankanın çalışanları oluşturmaktadır. Araştırma verileri 2019 yılının Nisan ayında toplanmıştır. Verilerin toplandığı dönemde bankanın Çankaya ilçesinde farklı şubelerde çalışan toplam 487 çalışmanı bulunmaktadır. Bankanın kurumsal elektronik postası bulunan 423 kişiye e-posta yoluyla anket formu gönderilerek veriler toplanmıştır. Analize uygun bir şekilde geri dönen anket sayısı 372’dir. Anketlerin geri dönüş oranı %87,9’dur. Bu sonuçlara göre örneklemin araştırma evrenini temsil gücünün olduğuna karar verilmiştir (Karasar, 2020).

Araştırmanın örnekleminin çoğunluğunu kadınlar oluşturmaktadır (%60,2). Katılımcıların en az %7,8’i lise mezunu, %8,1’i ise lisans üstü mezunu ve %84,1’i ise yüksek öğretim kurumlarından mezundur. Katılımcıların %68,8’i bekar, %31,2’si ise evlidir. Örneklemin çoğunluğu (%67) 31 ile 50 yaş arasındadır ve en az sekiz yıl deneyimi bulunanların oranı %54,1’dir.

KİŞİLİK İLE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİNDE İSTİSMARCI YÖNETİMİN ARACI ROLÜ: BANKA ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

3.2. Ölçekler

Araştırmada önceki çalışmalarda kullanılan geçerliliği ve güvenilirliği doğrulanmış ölçekler kullanılmıştır. Kullanılan ölçekler öz değerlendirme şeklindedir. Katılımcıların kişiliklerini tespit amacıyla kişilik farklılıklarını değişik kültürlerde başarıyla ölçümlendiği ortaya konan Beş Büyük kişilik ölçeği kullanılmıştır. Katılımcıların tükenmişlik seviyesi de ulusal ve uluslararası farklı çalışmalarda sıkça kullanılan Maslach Tükenmişlik ölçeği (Maslach & Jackson, 1981) ile ölçülmüştür. Son olarak katılımcıların istismarcı yönetim algıları ise Tepper (2000) tarafından geliştirilen ölçekle tespit edilmiştir. Katılım dereceleri beşli Likert (1-hiçbir zaman, 5-her zaman) şeklinde belirtilmiştir.

3.2.1. Büyük Beş Kişilik Ölçeği

Katılımcıların kişiliklerini tespit etmek amacıyla yazında çokça kullanılan Büyük Beş kişilik ölçeği kullanılmıştır. McCrae ve Costa (1997) tarafından geliştirilen ölçeğin Lang, John, Lüdtke, Schupp ve Wagner (2011) tarafından uyarlanmış versiyonu kullanılmıştır. Uyarlanmış kişilik ölçeğinde dışa dönüklük, uyumluluk, sorumluluk, nevroitiklik ve deneyime açıklık boyutları bulunmaktadır. Her bir boyut üç ifade ile ölçülmüş olup toplamda 15 ifade bulunmaktadır. Ölçeğin Türkçe çevirisi yazarlar tarafından yapılmıştır. Çevirisi yapılan ölçeğin açıklayıcı faktör analizi (AFA) yapılarak ölçek ifadelerinin beş boyutlu yapıyı temsil edip etmediği kontrol edilmiştir. AFA yapılmadan önce Kaiser-Meyer-Olkin ve Barlett Küresellik testi yapılarak verilerin AFA için yeterliliği kontrol edilmiştir ($KMO=0,828$, $X^2=3219,069$, $sd=105$, $p<0,001$). Sonuçlar veri setinin AFA için uygun olduğunu göstermektedir. Temel bileşenler yöntemi ve Varimaks döndürme yapılarak beş boyutun toplamda %79 varyansı açıkladığı tespit edilmiştir. Dışa dönüklük boyutunun faktör yükleri sırasıyla 0,879, 0,855, 0,893; uyumluluk boyutunda 0,823, 0,798, 0,870; sorumluluk boyutunda 0,826, 0,731, 0,876; nevroitiklik boyutunda 0,848, 0,796, 0,812 ve deneyime açıklık boyutunda 0,812, 0,795, 0,864 olarak tespit edilmiştir. Ölçeğin içsel tutarlılığı Cronbach alfa ile kontrol edilmiştir. Sırasıyla ölçek boyutlarının Cronbach alfa değerleri 0,872, 0,842, 0,825, 0,868 ve 0,862'dir. Bu sonuçlar ölçeğin Türkçe formunun geçerli ve güvenilir olduğunu göstermektedir (Hair vd., 2010).

Ölçekte “Kendimi çok üzgün biri olarak görüyorum” (nevroitiklik), “Kendimi konuşkan biri olarak görüyorum” (dışa dönüklük), “Kendimi özgün, yeni fikirler üreten biri olarak görüyorum” (deneyime açıklık), “Kendimi herkese saygılı ve nazik biri olarak görüyorum” (uyumlu) ve “Kendimi işleri verimli bir şekilde yapan biri olarak görüyorum” (sorumluluk) gibi ifadeler bulunmaktadır. Her bir boyutta alınan yüksek puanlar bireyin o boyuttaki kişilik özelliklerini taşıdığını göstermektedir. Lang ve diğerlerinin (2011) yaptıkları çalışmada ölçek boyutlarının Cronbach alfa değerleri uyumluluk boyutunda 0,50, sorumluluk boyutunda 0,60, deneyime açıklık boyutunda 0,63, dışa dönüklük boyutunda 0,66 ve nevroitiklik boyutunda ise 0,63 olarak tespit edilmiştir. Lang ve diğerleri (2011) ölçekteki soru sayısını göz önüne alarak güvenilirlik düzeylerini yeterli kabul etmişlerdir.

3.2.2. Tükenmişlik Ölçeği

Tükenmişlik düzeylerini ölçmek amacıyla Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Ölçeğin orijinalinde duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinde azalma olmak üzere üç boyutu bulunmaktadır. Bu çalışmada katılımcıların duygusal tükenmeleri ölçülmek istendiğinden, ölçeğin sadece duygusal tükenme boyutu kullanılmıştır. Duygusal tükenme boyutunda “İşimden soğuduğumu hissediyorum” ve “Yolun sonuna geldiğimi, her şeyin bittiğini hissediyorum” şeklinde dokuz ifade bulunmaktadır. Ölçekten alınan yüksek

skorlar tükenmişliğin fazla olduğunu göstermektedir. Türkçe geçerliliği ve güvenilirliği Ergin (1992) tarafından yapılmıştır. Ölçeğin Türkçe formunun Cronbach alfa değeri duygusal tükenme boyutu için 0,83 olarak tespit edilmiştir.

3.2.3. İstismarcı Yönetim Ölçeği

İstismarcı yönetim algısını ölçmek amacıyla Tepper (2000) tarafından geliştirilen ve Türkçeye Ülbeği, Özgen ve Özgen (2014) tarafından uyarlanan istismarcı yönetim ölçeğinin kısa formu kullanılmıştır. Ölçekte “Yöneticim benimle alay eder”, “Yöneticim beni başkalarının önünde aşağılar” şeklinde toplam beş ifade bulunmaktadır. Ölçeğin kısa formu daha önce Köksal ve Gürsoy (2019, 2020) tarafından farklı çalışmalarda kullanılmıştır. Ölçeğin iç tutarlılığı 0,89 olarak tespit edilmiştir. Ölçekten alınan yüksek puanlar istismarcı yönetim algısının yüksek olduğunu göstermektedir.

3.3. Analiz Stratejisi

Değişkenler arasındaki nedensel ilişkinin test edilmesinden önce bağımsız değişkenler ile bağımlı değişken arasındaki doğrusal ilişkinin ve normallik varsayımının testi yapılmıştır. Sonuçlar verilerin çarpıklık ve basıklık değerlerinin (0,62 ile 2,31 arasında değişmektedir) kabul edilebilir değerler arasında olduğunu göstermektedir (Sposito vd., 1983). Doğrusal bir ilişkinin olup olmadığı korelasyon değerlerinin anlamlı olup olmadığı incelenerek analiz edilmiştir. Sonuçlar uyumluluk kişilik boyutu ile araştırmanın bağımlı değişkeni arasında anlamlı bir doğrusal ilişkinin olmadığını göstermektedir (Tablo 3). Ancak uyumluluk boyutu ile istismarcı yönetim arasında ise doğrusal bir ilişki söz konusudur. Araştırmada en çok olabilirlik yöntemi ile yapısal model kullanılması nedeniyle uyumluluğun istismarcı yönetim aracılığıyla duygusal tükenme üzerinde anlamlı bir etkisi olup olmadığı inceleneceği için uyumluluk boyutunun modelde kalmasına karar verilmiştir.

Araştırmada katılımcıların demografik özellikleri ile araştırma değişkenleri arasındaki ilişkiler de incelenmiştir. Yapılan fark testlerine cinsiyete göre uyumluluk ve nevroitiklik boyutunun ortalamalarının kadınlarda erkeklerden daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Medeni duruma göre de uyumluluk boyutu dışındaki tüm değişkenlerde anlamlı ortalama farklılıkları söz konusudur. Farklar incelendiğinde evli olan katılımcıların ortalamalarının tüm değişkenlerde bekarlara göre daha yüksek olduğu görülmektedir (uyumluluk boyutunda anlamlı bir fark yoktur). Öğrenim durumunda da uyumluluk boyutunda anlamlı bir fark söz konusudur. Farklar incelendiğinde yüksek lisans mezunu olanların uyumluluk boyutu ortalamalarının diğer eğitim durumlarına göre anlamlı olarak daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Son olarak katılımcıların yaşlarına göre istismarcı yönetim algıları da anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır. Sonuçlar 21-30 yaş arası katılımcıların 51 yaş ve üstü katılımcılara göre istismarcı yönetim algılarının anlamlı bir şekilde daha yüksek olduğunu göstermektedir. Demografik değişkenlerden algı ortalamalarını anlamlı bir şekilde farklılaştıran demografik değişkenler nedensel modele (Şekil 1) kontrol değişkeni olarak eklenmiştir.

Nedensel modelin analizine başlamadan önce oluşturulan ölçüm modelinin geçerliliği ve güvenilirliği kontrol edilmiştir. Geçerlilik için madde yükleri, bileşim ve ayrışım değerleri güvenilirlik için ise bileşik güvenilirlik (CR) ve Cronbach alfa değerleri incelenmiştir. Ölçeklerin madde yükleri incelendiğinde faktör yüklerinin anlamlı ve 0,717 ile 0,939 arasında değiştiği görülmüştür. Buna göre tüm ölçek maddeleri istenen değer olan 0,70’in üzerindedir. Ölçüm modelinin yapı geçerliliği açıklanan ortalama varyans (AVE) değeri ile kontrol edilmiştir. Sonuçlar Tablo 1’de gösterilmiştir. Sonuçlara göre tüm değişkenlerin AVE değerleri kritik değer olan

**KİŞİLİK İLE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİNDE İSTİSMARCI YÖNETİMİN ARACI ROLÜ:
BANKA ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA**

0,50'nin üzerindedir. Ayrışım geçerliliği için en çok paylaşılan varyans (MSV) değerleri incelenmiştir. Tüm değişkenlerin MSV değerleri AVE'nin karekök değerlerinden düşüktür. Ayrıca ölçeklerin CR değerleri kritik değer olan 0,70'ten ve AVE değerlerinden yüksektir. Cronbach alfa değerlerinin de 0,70'ten yüksek olduğu tespit edilmiştir. Tüm bu sonuçlara göre her bir ölçeğin kendi gizil yapısını diğer değişkenlerden ayrı ve başarılı bir şekilde ölçtüğü görülmüştür (Hair vd., 2010).

Tablo 1: CR, AVE, MSV ve Alfa Değerleri

	CR	AVE	MSV	Alfa	1	2	3	4	5	6	7
1-Deneyime											
Açıklık	0,863	0,678	0,304	0,862	0,824*						
2-Dışa											
Dönüklük	0,873	0,697	0,134	0,872	0,278	0,835*					
3-Nevrotiklik	0,870	0,693	0,325	0,868	0,524	0,366	0,833*				
4-Sorumluluk	0,834	0,629	0,282	0,825	0,463	0,361	0,531	0,793*			
5-Uyumluluk	0,840	0,638	0,304	0,842	0,551	0,151	0,461	0,378	0,798*		
6-Duygusal											
Tükenme	0,977	0,825	0,469	0,977	0,191	0,164	0,570	0,313	-0,008	0,908*	
7-İstismarcı											
Yönetim	0,959	0,824	0,469	0,958	0,135	0,119	0,411	0,205	-0,161	0,685	0,908*

Not: *İtalik:* korelasyon değerleri, *AVE'nin karekök değerleri

Oluşturulan ölçüm modelinin araştırma veri setine ne kadar uyum gösterdiği doğrulayıcı faktör analizi (DFA) ile kontrol edilmiştir. DFA sonuçları Tablo 2'de gösterilmiştir. Sonuçlara göre model uyum değerleri kabul edilebilir ve mükemmel uyum değerlerine sahiptir (Hu & Bentler, 1999).

Tablo 2: Model Uyum Değerleri

Ölçüm	Değer	Referans Değerler	Yorum
CMIN	994,769	--	--
DF	356,000	--	--
CMIN/DF	2,794	1 ile 3 arasında	Mükemmel
CFI	0,940	>0,95	Kabul edilebilir
SRMR	0,062	<0,08	Mükemmel
GFI	0,840	>0,90	Kabul edilebilir
NFI	0,910	>0,90	Mükemmel
RMSEA	0,070	<0,06	Kabul edilebilir

Araştırmada kullanılan değişkenlere yönelik algı ortalamaları öz bildirim ölçekleri ile kesitsel olarak elde edildiği için bulgular üzerinde ortak yöntem varyans (OYV) problemi oluşabilmektedir. Araştırma bulgularının OYV problemi içerip içermediği Harman'ın tek faktör analizi ile kontrol edilmiştir. Bunun için SPSS programında ölçüm modelinde yer alan tüm ifadeler tek bir boyutta toplanmış ve döndürme yapmadan en çok olabilirlik yöntemi ile faktör analizine tabi tutulmuştur. Tek bir boyut ile açıklanan varyans %36 olmuştur. Bu değer kritik değer olan

%50'nin altında olduğu için araştırma bulguları üzerinde OYV'nin etkisinin olmadığı değerlendirilmiştir (Podsakoff vd., 2003).

Kişilik konusunda yapılan çalışmalar incelendiğinde kişilik boyutlarıyla regresyon modelinin nasıl oluşturulacağına yönelik farklı stratejiler olduğu görülmektedir. Bazı çalışmalarda her bir kişilik boyutu ile bağımsız değişken arasındaki ilişki, ayrı birer basit doğrusal regresyon modeli kurularak test edilmiş, bazı çalışmalarda ise hiyerarşik regresyon modeli kurularak her bir kişilik değişkenin bağımlı değişkende yarattığı değişim tespit edilmeye çalışılmıştır (Bozionelos, 2004; Erdheim vd., 2006). Bazı çalışmalarda ise kişilik boyutları tek bir regresyon modeline birlikte dahil edilerek regresyon modeli kurulmuştur (Utami vd., 2021). Çalışmada özellik aktivasyon kuramı (trait activation theory) kapsamında (Tett & Guterman, 2000) Büyük Beş kişilik özelliklerinin tüm bireylerde farklı düzeylerde olduğu, durumlara bağlı olarak bu kişilik özelliklerinden birinin ya da birkaçının öne çıktığını değerlendirmekteyiz. Bu nedenle araştırmada yapısal eşitlik modeli kullanılarak, farklı kişilik özelliklerinin tükenmişlik üzerindeki etkisi ve bu etkide istismarcı yönetimin aracılık rolünün incelenmesi amaçlanmıştır.

3.4. Ortalama ve Korelasyon

Araştırmanın değişkenlerine yönelik ortalama ve korelasyonlar incelenmiştir. Sonuçlar Tablo 3'te sunulmuştur. Buna göre katılımcıların tüm kişilik boyutlarında orta değer olan üçün üzerinde bir ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. En yüksek kişilik ortalaması nevroitiklik boyutuna aittir. Katılımcıların duygusal tükenmişlik ve istismarcı yönetim algıları ise orta değerden düşük seviyededir.

Değişkenler arasındaki ilişkiler incelendiğinde uyumluluk kişilik boyutu dışındaki tüm kişilik boyutlarının duygusal tükenme ve istismarcı yönetim ile anlamlı ve pozitif ilişkisi söz konusudur. Bu deneyime açık, dışa dönük, nevroitik ve sorumlu bireylerin bu kişilik özelliklerindeki artışla duygusal tükenme seviyesinin ve istismarcı yönetim algılarının da arttığı şeklinde ifade edilebilir. Ancak uyumluluk kişilik özelliği ile istismarcı yönetim arasında negatif anlamlı bir ilişki söz konusudur. Bu durum bireylerin uyumluluk kişilik özellikleri arttıkça istismarcı yönetim algılarının azaldığı şeklinde yorumlanabilir.

Tablo 3: Ortalama, Standart Sapma ve Korelasyon Değerleri (N=372)

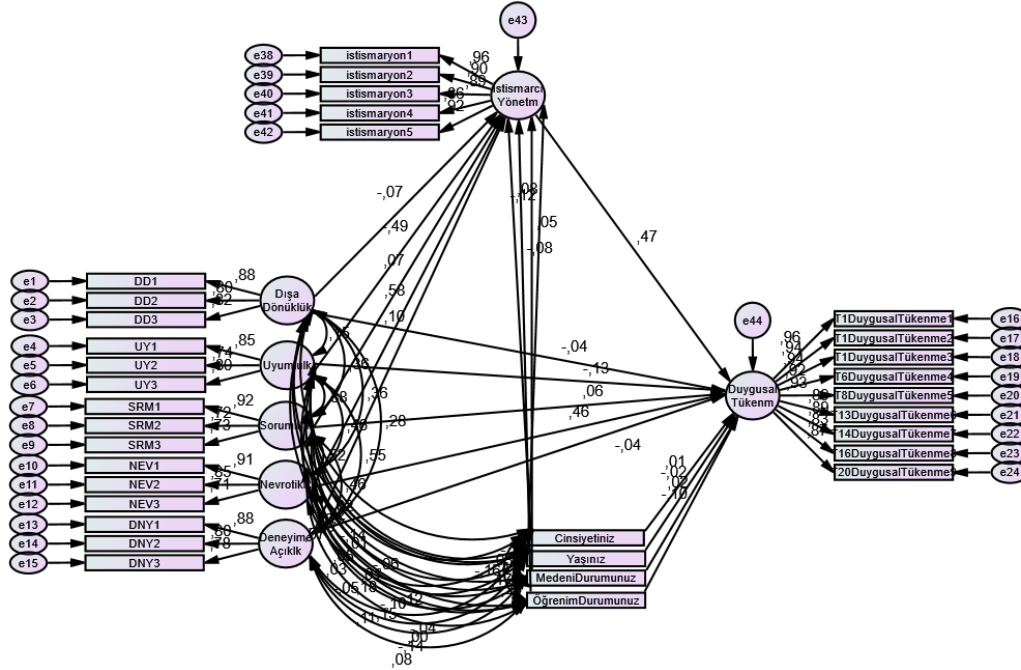
	Ortalama	Standart Sapma	1	2	3	4	5	6
1-Deneyime Açıklık	3,99	0,74	--					
2-Dışa Dönüklük	3,82	0,79	0,313**	--				
3-Nevrotiklik	4,62	0,81	0,580**	0,404**	--			
4-Sorumluluk	4,19	0,71	0,520**	0,404**	0,587**	--		
5-Uyumluluk	3,81	0,72	0,618**	0,175**	0,507**	0,427**	--	
6-Duygusal Tükenme	2,67	1,19	0,205**	0,176**	0,601**	0,336**	-0,008	--
7-İstismarcı Yönetim	1,80	0,83	0,146**	0,129**	0,437**	0,221**	-0,173**	0,702**

** p<0,01

KİŞİLİK İLE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİNDE İSTİSMARCI YÖNETİMİN ARACI ROLÜ: BANKA ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

3.5. Yapısal Model Analizi

Oluşturulan yapısal model Şekil 1’de sunulmuştur. Nedensel yapısal modelde kişilik boyutları ile tükenmişlik arasında nedensel bir yol kurulmuş ve istismarcı yönetim bu ilişkide aracı değişken olarak belirlenmiştir.



Şekil 2: Nedensel Model

Yapısal modelde yer alan bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenler üzerindeki standardize doğrudan etkileri Tablo 4’te sunulmuştur. Sonuçlara göre Kişilik boyutlarından uyumluluk ve nevrotiliğin istismarcı yönetim üzerinde anlamlı etkisi tespit edilmiştir. Uyumluluğun istismarcı yönetim üzerinde negatif etkisi söz konusuyken, nevrotiliğin pozitif etkisi vardır. Uyumluluktaki bir birim artış, istismarcı yönetim algısında 0,486 birim azalışa neden olmaktadır. Bu durum bireylerin uyumluluk seviyeleri arttıkça yöneticilerin olumsuz davranışlarını daha az istismarcı algıladıkları şeklinde yorumlanabilir. Nevrotiklikteki bir birim artış ise istismarcı yönetim algısında 0,583’lük bir artışa neden olmaktadır. Bu durumda nevrotilik kişilik özelliğinin artması durumunda bireylerin daha fazla istismarcı yönetim algıladıkları şeklinde yorumlanabilir. Demografik değişkenlerden yaşın da istismarcı yönetimin algılanmasında anlamlı bir etkisi söz konusudur. Yaştaki bir birimlik artış istismarcı yönetimde 0,123 birimlik bir azalışa neden olmaktadır. Bu durum bireylerin yaşları ilerledikçe yöneticilerini daha az istismarcı olarak algıladıkları şeklinde yorumlanabilir.

Kişiliğin araştırmanın bağımlı değişkeni olan tükenmişlik üzerindeki etkileri incelendiğinde uyumluluk ve nevrotiliğin tükenmişlik üzerinde anlamlı doğrudan etkisinin olduğu görülmektedir. Uyumlu kişilik özelliğinin tükenmişlik düzeyini negatif olarak etkilediği görülmektedir. Uyumluluktaki bir birimlik artış, tükenmişlik düzeyinde 0,133 birimlik azalışa neden olmaktadır. Bu durum uyumluluk özelliği yüksek bireylerin daha az tükenmişlik duygusu yaşadığı şeklinde yorumlanabilir. Nevrotiklik kişilik özelliği ile tükenmişlik arasında ise pozitif bir

ilişki söz konusudur. Nevrotiklik özelliğindeki bir birimlik artış tükenmişlik düzeyinde 0,463 birimlik bir artışa neden olmaktadır. Nevrotiklik özelliği yüksek bireylerin daha fazla tükenmişlik yaşadığı ifade edilebilir. Demografik değişkenlerden ise öğrenim durumu ile tükenmişlik arasında anlamlı negatif ilişki söz konusudur. Öğrenim durumu arttıkça bireylerin daha az tükenme yaşadığı ifade edilebilir.

Araştırmanın aracı değişkeni olan istismarcı yönetim ile tükenmişlik arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Buna göre istismarcı yönetim algısındaki bir birimlik artış bireylerin tükenmişlik düzeylerinde 0,466 birimlik bir artışa neden olmaktadır. İstismarcı yönetimin, bireylerin tükenmişlik düzeylerini artırdığı ifade edilebilir.

Tablo 4: Değişkenler Arasındaki Doğrudan Etkiler

Doğrudan Etki						
Bağımlı Değişken	Yol	Bağımsız Değişken	Beta	Standart Hata	t	P
İstismarcı Yönetim	←	Dışa Dönüklük	-0,067	0,055	-1,228	0,219
İstismarcı Yönetim	←	Uyumluluk	-0,486	0,076	-6,894	0,000
İstismarcı Yönetim	←	Sorumluluk	0,069	0,072	1,054	0,292
İstismarcı Yönetim	←	Nevrotiklik	0,583	0,069	8,31	0,000
İstismarcı Yönetim	←	Deneyime Açıklık	0,102	0,075	1,452	0,146
İstismarcı Yönetim	←	Öğrenim Durumu	-0,078	0,054	-1,602	0,109
İstismarcı Yönetim	←	Cinsiyet	0,077	0,081	1,637	0,102
İstismarcı Yönetim	←	Medeni Durum	0,048	0,101	0,866	0,386
İstismarcı Yönetim	←	Yaş	-0,123	0,047	-2,334	0,020
Duygusal Tükenme	←	İstismarcı Yönetim	0,466	0,07	9,561	0,000
Duygusal Tükenme	←	Dışa Dönüklük	-0,041	0,061	-0,953	0,341
Duygusal Tükenme	←	Uyumluluk	-0,133	0,094	-2,195	0,028
Duygusal Tükenme	←	Sorumluluk	0,060	0,080	1,179	0,238
Duygusal Tükenme	←	Nevrotiklik	0,463	0,091	7,198	0,000
Duygusal Tükenme	←	Deneyime Açıklık	-0,044	0,084	-0,801	0,423
Duygusal Tükenme	←	Öğrenim Durumu	-0,098	0,061	-2,592	0,010
Duygusal Tükenme	←	Medeni Durumu	0,021	0,113	0,488	0,625
Duygusal Tükenme	←	Yaş	-0,020	0,053	-0,478	0,633
Duygusal Tükenme	←	Cinsiyet	0,015	0,091	0,400	0,689

Kişilik özelliklerinin istismarcı yönetim aracılığıyla tükenmişlik üzerindeki dolaylı etkisi incelenmiştir. Dolaylı etkileri inceleyebilmek amacıyla AMOS programında 500 örneklem çoğaltması (bootstrap) yapılarak %95 güven aralığında Monte Carlo yöntemi ile dolaylı etkilerin anlamlılığı test edilmiştir. Dolaylı etki analiz sonuçları Tablo 5'te sunulmuştur. Sonuçlara göre kişilik özelliklerinden uyumluluk ve nevrotiliğin tükenmişlik üzerinde anlamlı etkileri söz konusudur. Buna göre uyumluluk kişilik özelliğinin tükenmişlik üzerindeki anlamlı negatif etkisi

**KİŞİLİK İLE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİNDE İSTİSMARCI YÖNETİMİN ARACI ROLÜ:
BANKA ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA**

söz konusudur (B=-0,227, p<0,01). Nevrotiklik özelliği de tükenmişlik üzerinde anlamlı ve pozitif etkiye sahiptir (B=0,272, p<0,01). Diğer kişilik özelliklerinin anlamlı dolaylı etkisi tespit edilmemiştir.

Tablo 5: Değişkenler Arasındaki Dolaylı Etkiler

Dolaylı Etki						
Bağımlı Değişken	Yol	Bağımsız Değişken	Beta	Alt sınır	Üst sınır	P
Duygusal Tükenme	←	Dışa Dönüklük	-0,031	-0,074	0,013	0,240
Duygusal Tükenme	←	Uyumluluk	-0,227	-0,298	-0,164	0,004
Duygusal Tükenme	←	Sorumluluk	0,032	-0,016	0,089	0,277
Duygusal Tükenme	←	Nevrotiklik	0,272	0,219	0,354	0,001
Duygusal Tükenme	←	Deneyime Açıklık	0,048	-0,005	0,115	0,138

Değişkenler arasındaki toplam etki anlamlı doğrudan etkiler ile anlamlı dolaylı etkilerin toplanması ile elde edilmiştir. Toplam etkilerin %95 güven aralığında anlamlılığı da 500 örneklem çoğaltma yöntemiyle kontrol edilmiştir. Sonuçlar Tablo 6'da sunulmuştur. Sonuçlara göre uyumluluk ve nevroitiklik kişilik özelliklerinin anlamlı toplam etkileri söz konusudur. Toplam etki uyumluluk boyutunda -0,486'ya çıkarken nevroitiklik boyutunda ise 0,735'e yükselmiştir.

Tablo 6: Değişkenlerin Toplam Etkileri

Toplam Etki						
Bağımlı Değişken	Yol	Bağımsız Değişken	Beta	Alt sınır	Üst sınır	P
Duygusal Tükenme	←	Dışa Dönüklük	-0,067	-0,165	0,017	0,178
Duygusal Tükenme	←	Uyumluluk	-0,486	-0,469	-0,247	0,005
Duygusal Tükenme	←	Sorumluluk	0,092	-0,036	0,188	0,240
Duygusal Tükenme	←	Nevrotiklik	0,735	0,634	0,831	0,004
Duygusal Tükenme	←	Deneyime Açıklık	0,004	-0,115	0,113	0,991

Analiz bulgularına göre araştırmanın H1 b ve d, H2 b ve d, H3 b ve d numaralı hipotezleri desteklenmiş diğer hipotezler reddedilmiştir.

4. SONUÇ VE TARTIŞMA

Bu çalışma, tükenmişlik ve kişilik boyutları arasındaki ilişkide istismarcı yönetimin aracılık etkisini araştırmıştır. Banka çalışanları hizmet sektöründe faaliyet göstermektedir. Hizmet sektörü çalışma koşulları nedeniyle bireylerin duygusal olarak en çok tükenme yaşadıkları sektörler arasında gösterilmektedir. Bu alanda yapılmış çalışmalarda tükenmişlik, bankacılık sektöründe de çok sık rastlanan problemler arasında gösterilmektedir (Bayarçelik vd., 2019; Ceyhan & Siliğ, 2005; Güner vd., 2014; Kasap vd., 2013; Ok, 2004). Tükenmişliği etkileyen unsurların anlaşılması, bu konuda alınacak örgütsel ve yönetsel önlemler açısından önemlidir. Ayrıca çalışanların sağlıkları ve örgütsel performansları açısından da öncellerinin anlaşılması bir gereklilik olarak karşımıza çıkmaktadır.

Araştırmada duygusal tükenmişliğin kişilik özelliklerinden ve istismarcı yönetim tarafından yordanıp yordanmadığı araştırılmaktadır. Değişkenler arasındaki ilişkiler incelendiğinde uyumluluk boyutu dışındaki diğer kişilik özelliklerinin istismarcı yönetimle anlamlı ve pozitif ilişkisi, uyumluluğun ise anlamlı ve negatif ilişkisi tespit edilmiştir. Benzer şekilde uyumluluk dışındaki tüm kişilik özellikleri ile duygusal tükenme arasında anlamlı ve pozitif ilişki söz konusudur.

Araştırma hipotezlerinin test edilmesi sonucunda demografik değişkenlerden yaşın istismarcı yönetim üzerinde; eğitim durumunu ise duygusal tükenme üzerinde anlamlı etkileri tespit edilmiştir. Sonuçlara göre katılımcıların yaşı arttıkça istismarcı yönetim algıları azalmaktadır. Bu ileri yaştaki çalışanların yöneticinin kötü davranışlarına genç yaştaki çalışanlar kadar çok önem atfetmediği şeklinde değerlendirilmiştir. Ayrıca eğitim durumunun artması da duygusal tükenmeyi azaltan bir unsur olarak tespit edilmiştir. Bu durum daha fazla eğitilmiş bireylerin duygusal olarak yorucu süreçlerle eğitim seviyesi düşük bireylere göre daha başarıyla mücadele ettiği şeklinde yorumlanabilir.

Bireylerin farklı kişilik özelliklerini az ya da çok taşıdığı, özellik etkinleştirme teorisi (Tett & Guterman, 2000) kapsamında duruma bağlı olarak bunlardan hangilerinin öne çıkacağı belirleneceği değerlendirilmektedir. Örneğin normal şartlarda çok uyumlu bir çalışanın önem verdiği temel değer ya da duyguların tehdit edilmesi durumunda nevroitiklik seviyesinin artacağı değerlendirilmektedir (Tett & Burnett, 2003). Bu çerçevede tüm kişilik özellikleri yapısal modele dahil edilmiş ve istismarcı yönetim ve duygusal tükenme üzerindeki etkisi incelenmiştir. Basit doğrusal regresyon modeline göre yapısal modelin güçlü tarafı değişkenlerin birbiri ile etkileşimini de dikkate alacak bir tahmin modeli oluşturabilmesi ve doğrudan, dolaylı ve toplam etkileri gösterebilmesidir. Yapısal model analiz sonuçlarına göre kişilik özelliklerinden uyumluluğun ve nevroitikliğin hem istismarcı yönetimi hem de tükenmişliği anlamlı bir şekilde yordadığı tespit edilmiştir. Özellikle duygusal tükenme ile doğrudan anlamlı bir ilişkisi olmayan uyumluluk kişilik özelliğinin, duygusal tükenmenin bir yordayıcısı olduğu tespit edilmiştir. Uyumluluk kişilik özelliği duygusal tükenmeyi ve istismarcı yönetim algısını anlamlı bir şekilde azaltmaktadır. Bu durumun çevresiyle uyumlu bireylerin tükenmişlik yaratan stresli durumlara ve yöneticinin istismarcı davranışlara yönelik olumlu bakış açısı geliştirmesi ve yeni oluşan duruma uyum sağlama becerisiyle oluştuğu değerlendirilmektedir. Araştırmanın bir diğer bulgusu da nevroitiklik düzeyinin yüksek olmasının istismarcı davranış ve tükenmişliği artırdığı tespit edilmiştir. Banka çalışanlarının kaygı seviyelerinin yüksek olmasının hem yöneticinin davranışlarını istismarcı algılamada hem de stres seviyesini artırarak tükenmişlik duygusunun yükselmesinde etkili olması muhtemeldir. Son olarak çalışmada istismarcı yönetim algısının uyumluluk ve nevroitiklik kişilik özelliklerinin duygusal tükenme üzerindeki etkisinde anlamlı dolaylı etkisi olduğu da tespit

KİŞİLİK İLE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİNDE İSTİSMARCI YÖNETİMİN ARACI ROLÜ: BANKA ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

edilmiştir. İstismarcı yönetim her iki kişilik özelliğinin duygusal tükenme üzerindeki etkisini artırıcı bir özelliğe sahiptir.

Bu konuda yapılan çalışmalar incelendiğinde araştırma bulgularını destekleyici ve bu bulgularla farklı sonuçların olduğu görülmektedir. Süren, Örucü ve İzci (2016) banka çalışanları üzerinde yaptıkları çalışmada kişiliğin tükenmişlik üzerindeki sonuçlarını incelemiş ve uyumluluk kişilik özelliğinin duygusal tükenme ile anlamlı negatif ilişkili; nevrotiklik kişilik özelliğinin ise anlamlı pozitif ilişkisi olduğunu tespit etmişlerdir. Ancak uyumluluğun anlamlı ilişkisi regresyon analizinde kaybolmuştur. Benzer durum deneyime açıklık özelliğinde de söz konusudur.

Kişilik ve tükenmişlik arasındaki ilişkiler uzun süredir bilinmektedir (Lemkau vd., 1988:682). Çalışma ortamındaki koşullar açıkça tükenmişliğe katkıda bulursa da (Lee ve Ashforth, 1996; Maslach vd., 1997; Maslach vd., 2001), bulgularımız tükenmişliğin çalışan kişiliği ile de ilişkili olduğunu göstermektedir. Bu nedenle, örgütler çalışma ortamını değiştirmeye odaklanan (örneğin, iş streslerini azaltan veya ortadan kaldıran) tükenmişlik müdahalelerini kullandıklarında bile, bazı bireyler kişiliklerinin bir sonucu olarak hala yüksek ya da düşük düzeyde tükenmişlik yaşayabilirler. Örgütler, tükenmişliğe yatkın çalışanları belirlemek için kişilik testlerini kullanabilir. Bu bilgi, hangi çalışanların stres azaltma eğitiminden en çok fayda sağlayacağını belirlemek için kullanılabilir veya hangi çalışanlara stresli iş atamaları yapıp yapılmayacağını belirlemek için kullanılabilir.

Kişilik ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi inceleyen ek araştırmalara ihtiyaç vardır. Tükenmişlik araştırmalarının çoğunun kesitsel tasarımlar kullandığı göz önüne alındığında (Lee ve Ashforth, 1996; Maslach vd., 2001), boylamsal verileri kullanan gelecekteki çalışmalar da alanyazına büyük katkı sağlayacaktır. Bu tür araştırmalar, yalnızca kesitsel verilerle mümkün olandan daha güçlü nedensel ilişkiler testleri sağlamakla kalmayacak, aynı zamanda araştırmacıların, kişiliğin tükenmişlikteki zamansal değişiklikleri nasıl öngördüğünü incelemelerine de olanak sağlayacaktır. Örneğin kişilik özellikleri, hangi çalışanların zaman içinde artan, azalan veya sabit düzeyde tükenmişlik yaşadığını tahmin edebilir.

Kişiliği tükenmişlikle ilişkilendiren teorik mekanizmaları incelemek için de daha fazla araştırma gerekecektir. Ayrıca bu araştırmada, çalışma ortamının algılarından ve nesnel doğasın kaynaklanan istismarcı yönetim algısının kişilik tükenmişlik ilişkilerine aracılık edebileceği öne sürülmüştür. Ne yazık ki, arabuluculuk etkilerine ilişkin az sayıda çalışma, çalışma ortamının nesnel ölçümlerini içererek bu süreçlerin doğrudan test edilmesini engellemiştir. Boylamsal tasarımların en sıkı aracılık etkileri testlerini sağladığı göz önüne alındığında, yatay kesit verilerine bağlılık, aracılık testi yeteneğini de sınırlar (Maxwell ve Cole, 2007).

Özetle, bu çalışmada çalışan kişiliğinin (uyumluluk ve nevrotiklik boyutlarında) tükenmişlikle ilişkili olduğu bulunmuştur. Ayrıca kişilik tipleri de işyerinde desteğe ihtiyaç duyan bireyler için gösterge olarak kullanılabilir. Çalışan tükenmişliğinin pratik önemi göz önüne alındığında, tükenmişlikle ilgili gelecekteki araştırmalara kişilik özelliklerinin dâhil edilmesi önerilmektedir. Farklı kişilik boyutlarının tükenmişlik algıları üzerindeki etkisini daha iyi anlamak için bu konuda daha fazla çalışmaya ihtiyaç vardır.

Araştırmanın birtakım sınırlılıkları vardır. İlk olarak, bu çalışmada kesitsel tasarımlar kullanılmıştır. Bu, kişilik ve tükenmişliğin ilişkili olup olmadığını test etmemize izin verse de nedensel ilişkileri genellememizin önünde bir engeldir. İkinci olarak her ne kadar ortak yöntem varyansının değişkenler arasındaki ilişkiler üzerinde etkisi olmadığını göstersek de öz bildirim yoluyla toplanan verilerde sosyal beğenilirliğin etkisinin olduğu göz ardı edilmemelidir.

KAYNAKÇA

- Ayala, E., & Carnero, A. M. (2013). Determinants of Burnout in Acute and Critical Care Military Nursing Personnel: A Cross-Sectional Study from Peru. *PLoS one*, 8(1), e54408.
- Bakker, A. B., Van Der Zee, K. I., Lewig, K. A., & Dollard, M. F. (2006). The Relationship Between the Big Five Personality Factors and Burnout: A Study Among Volunteer Counselors. *The Journal of Social Psychology*, 146(1), 31-50.
- Banerjee, S., Califano, R., Corral, J., De Azambuja, E., De Mattos-Arruda, L., Guarneri, V., & Olmos, D. (2014). Professional Burnout in European Young Oncologists: A European Survey Conducted by the European Society for Medical Oncology (ESMO) Young Oncologists Committee. *Annals of Oncology*, 25, v1.
- Barrick, M. R., & Mount, M. K. (1991). The Big Five Personality Dimensions and Job Performance: A Meta-Analysis. *Personnel Psychology*, 44(1), 1-26.
- Basch, J., & Fisher, C. D. (2000). Affective Job Events-Emotions Matrix: A Classification of Job Related Events and Emotions Experienced in the Workplace. *Emotions in the Workplace: Research, Theory and Practice*, 36-48. Quorum Books.
- Bayarçelik, E. B., Vatansever Durmaz, B., & Gürler, N. (2019). İş Stresi ve Pozitif Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma. *İnsan ve İnsan Dergisi*, 21, 493-523.
- Bowling, N. A., Beehr, T. A., & Swader, W. M. (2005). Giving and Receiving Social Support at Work: The Roles of Personality and Reciprocity. *Journal of Vocational Behavior*, 67(3), 476-489.
- Bozionelos, N. (2004). The Big Five Of Personality and Work Involvement. *Journal of Managerial Psychology*, 19(1), 69-81.
- Cañadas-De la Fuente, G. A., Vargas, C., San Luis, C., García, I., Cañadas, G. R., & Emilia, I. (2015). Risk Factors and Prevalence of Burnout Syndrome in the Nursing Profession. *International Journal of Nursing Studies*, 52(1), 240-249.
- Cano-García, F. J., Padilla-Muñoz, E. M., & Carrasco-Ortiz, M. Á. (2005). Personality and Contextual Variables in Teacher Burnout. *Personality and Individual Differences*, 38(4), 929-940.
- Ceyhan, A. A., & Siliğ, A. (2005). Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri ile Uyum Düzeyleri Arasındaki İlişkiler. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2, 43-56.
- Chan, K. B., Lai, G., Ko, Y. C., & Boey, K. W. (2000). Work Stress Among Six Professional Groups: The Singapore Experience. *Social Science & Medicine*, 50(10), 1415-1432.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A Review and an Integration of Research on Job Burnout. *Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.
- Costa Jr, P. T., & McCrae, R. R. (1992). Four Ways Five Factors are Basic. *Personality and Individual Differences*, 13(6), 653-665.
- Digman, J. M. (1990). Personality Structure: Emergence of the Five-Factor Model. *Annual Review of Psychology*, 41(1), 417-440.

**KİŞİLİK İLE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİNDE İSTİSMARCI YÖNETİMİN ARACI ROLÜ:
BANKA ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA**

- Divinakumar, K. J., Bhat, P. S., Prakash, J., & Srivastava, K. (2019). Personality Traits and its Correlation to Burnout in Female Nurses. *Industrial Psychiatry Journal*, 28(1), 24.
- Ecie, M. T. (2013). *Relationships Among Nursing Burnout, the Big Five Personality Factors, and Overall Self-Concept: the Impact of Assessing Common Method Variance* (Doctoral Dissertation, The University of Tennessee at Chattanooga).
- Eelen, S., Bauwens, S., Baillon, C., Distelmans, W., Jacobs, E., & Verzelen, A. (2014). The Prevalence of Burnout Among Oncology Professionals: Oncologists are at Risk of Developing Burnout. *Psycho-Oncology*, 23(12), 1415-1422.
- Erdheim, J., Wang, M., & Zickar, M. J. (2006). Linking the Big Five Personality Constructs to Organizational Commitment. *Personality and Individual Differences*, 41(5), 959-970.
- Ergin, C. (1992). Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması. *VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları*, 143-154.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Goldberg, L. R. (1990). An Alternative "Description of Personality": the Big-Five Factor Structure. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59(6), 1216.
- Gómez-Urquiza, J. L., Vargas, C., De la Fuente, E. I., Fernández-Castillo, R., & Cañadas-De la Fuente, G. A. (2017). Age as a Risk Factor for Burnout Syndrome in Nursing Professionals: A Meta-Analytic Study. *Research in Nursing & Health*, 40(2), 99-110.
- Gunkel, M., Schlaegel, C., Langella, I. M., & Peluchette, J. V. (2010). Personality and Career Decisiveness: An International Empirical Comparison of Business Students' Career Planning. *Personnel Review*.
- Güner, F., Çiçek, H., & Can, A. (2014). Banka Çalışanlarının Mesleki Stres ve Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Düzeyleri ile İlişkisi. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 6(3), 59-77.
- Hair, J., Black, W., Babin, B., & Anderson, R. (2010). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective*, (7. baskı, C. 7th). Pearson Prentice Hall.
- Hu, L., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff Criteria for Fit Indexes in Covariance Structure Analysis: Conventional Criteria Versus New Alternatives. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 6(1), 1-55.
- Karasar, N. (2020). *Bilimsel Araştırma Yöntemi Kavramlar İlkeler Teknikler*. Nobel.
- Kasap, B. B., Taysı, K., & Canbaz, S. (2013). Banka Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu Üzerinde Kırklareli İlinde Bir Araştırma. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 5(1), 1309-8039.
- Kaşlı, M. (2009). Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Kişilik Özellikleri, Lider-Üye Etkileşimi ve Tükenmişlik İlişkisinin İncelenmesi.
- Kelloway, E. K., Sivanathan, N., Francis, L., & Barling, J. (2005). Poor Leadership. *Handbook of Work Stress*, 89-112.
- Kim, H. J., Shin, K. H., & Umbreit, W. T. (2007). Hotel Job Burnout: The Role of Personality Characteristics. *International Journal of Hospitality Management*, 26(2), 421-434.

- Köksal, K., & Gürsoy, A. (2019). İstismarcı Yönetimin İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Örgütsel Etik İlkelerin Düzenleyici ve Aracı Rolü. *CBÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 17(2), 347–366.
- Köksal, K., & Gürsoy, A. (2020). Algılanan Yönetici Pişmanlığının İstismarcı Yönetim ve İş-Aile Dengesi İlişkisindeki Rolü. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12(1), 769–778.
- Lamertz, K., & Aquino, K. (2004). Social Power, Social Status and Perceptual Similarity of Workplace Victimization: A Social Network Analysis of Stratification. *Human Relations*, 57, 795–822.
- Lang, F. R., John, D., Lüdtke, O., Schupp, J., & Wagner, G. G. (2011). Short Assessment of the Big Five: Robust Across Survey Methods Except Telephone Interviewing. *Behavior Research Methods*, 43(2), 548–567.
- Lau, B., Hem, E., Berg, A. M., Ekeberg, Ø., & Torgersen, S. (2006). Personality Types, Coping, and Stress in the Norwegian Police Service. *Personality and Individual Differences*, 41(5), 971-982.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. Springer.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A Meta-Analytic Examination of the Correlates of the Three Dimensions of Job Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81(2), 123.
- Lemkau, J. P., Purdy, R. R., Rafferty, J. P., & Rudisill, J. R. (1988). Correlates of Burnout Among Family Practice Residents. *Journal of Medical Education*.
- Mackey, J. D., Frieder, R. E., Brees, J. R., & Martinko, M. J. (2017). Abusive Supervision: A Meta-Analysis and Empirical Review. *Journal of Management*, 43(6), 1940–1965.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99–113.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1984). Burnout in Organizational Settings. *Applied Social Psychology Annual*.
- Maslach, C., Jackson, S. E. & Leiter, M. P. (1997). *Maslach Burnout Inventory*. Scarecrow Education.
- Maslach, C., & Goldberg, J. (1998). Prevention of Burnout: New Perspectives. *Applied and Preventive Psychology*, 7(1), 63-74.
- Maslach, C. (2001). What Have We Learned About Burnout and Health?. *Psychology & Health*, 16(5), 607-611.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422.
- Maslach, C. (2003). Job Burnout: New Directions in Research and Intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12(5), 189-192.
- Maxwell, S. E., & Cole, D. A. (2007). Boylamsal Arabuluculuğun Kesitsel Analizlerinde Yanlılık. *Psikolojik Yöntemler*, 12 (1), 23.
- Maylor, S. A. (2018). *The Relationship Between Big Five Personality Traits and Burnout: A Study Among Correctional Personnel* (Doctoral Dissertation, Walden University).

**KİŞİLİK İLE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİNDE İSTİSMARCI YÖNETİMİN ARACI ROLÜ:
BANKA ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA**

- McCrae, R. R., & Costa, P. T. (1997). Personality Trait Structure as a Human Universal. *American Psychologist*, 52(5), 509–516.
- Ng, T. W., Sorensen, K. L., & Eby, L. T. (2006). Locus of Control at Work: A Meta-Analysis. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 27(8), 1057-1087.
- Ok, S. (2004). Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu, Rol Çatışması, Rol Belirsizliği ve Bazı Bireysel Özelliklere Göre İncelenmesi. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3, 57–67.
- Ones, D. S. (2005). Personality at Work: Raising Awareness and Correcting Misconceptions. *Human Performance*, 18(4), 389-404.
- Peltokorpi, V. (2019). Abusive Supervision and Emotional Exhaustion: The Moderating Role of Power Distance Orientation and the Mediating Role of Interaction Avoidance. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 57(3), 251–275.
- Piedmont, R. L. (1993). A Longitudinal Analysis of Burnout in the Health Care Setting: The Role of Personal Dispositions. *Journal of Personality Assessment*, 61(3), 457-473.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J.-Y., & Podsakoff, N. P. (2003). Common Method Biases in Behavioral Research: A Critical Review of the Literature and Recommended Remedies. *Journal of Applied Psychology*, 88(5), 879–903.
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009). Burnout: 35 Years of Research and Practice. *Career Development International*.
- Shimizutani, M., Odagiri, Y., Ohya, Y., Shimomitsu, T., Kristensen, T. S., Maruta, T., & Iimori, M. (2008). Relationship of Nurse Burnout with Personality Characteristics and Coping Behaviors. *Industrial Health*, 46(4), 326-335.
- Sposito, V. A., Hand, M. L., & Skarpness, B. (1983). On the Efficiency of Using the Sample Kurtosis in Selecting Optimal Lpestimators. *Communications in Statistics - Simulation and Computation*, 12(3), 265–272.
- Süren, S., Örucü, E., & İzci, Ç. (2016). Banka Çalışanlarında Tükenmişlik ve Beş Büyük Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişki: Bir Alan Araştırması. *Yönetim ve Ekonomi*, 23(1), 247–262.
- Tepper, B. J. (2000). Consequences of Abusive Supervision. *Academy of Management Journal*, 43(2), 178–190.
- Tepper, B. J., Duffy, M. K., Henle, C. A., & Lambert, L. S. (2006). Procedural Injustice, Victim Precipitation, and Abusive Supervision. *Personnel Psychology*, 59(1), 101-123.
- Tepper, B. J. (2007). Abusive Supervision in Work Organizations: Review, Synthesis, and Research Agenda. *Journal of Management*, 33(3), 261-289.
- Tepper, B. J., Moss, S. E., Lockhart, D. E., & Carr, J. C. (2007). Abusive Supervision, Upward Maintenance Communication, and Subordinates' Psychological Distress. *Academy of Management Journal*, 50(5), 1169-1180.
- Thoresen, C. J., Kaplan, S. A., Barsky, A. P., Warren, C. R., & De Chermont, K. (2003). The Affective Underpinnings of Job Perceptions and Attitudes: A Meta-Analytic Review and Integration.

- Tett, R. P., & Burnett, D. D. (2003). A Personality Trait-Based Interactionist Model of Job Performance. *Journal of Applied Psychology*, 88(3), 500–517. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.3.500>
- Tett, R. P., & Guterman, H. A. (2000). Situation Trait Relevance, Trait Expression, and Cross-Situational Consistency: Testing a Principle of Trait Activation. *Journal of Research in Personality*, 34(4), 397–423.
- Utami, P. P., Widiatna, A. D., Ayuningrum, S., Putri, A., Herlyna, & Adisel. (2021). Personality: How Does it Impact Teachers' Organizational Commitment? *Cakrawala Pendidikan*, 40(1), 120–132.
- Ülbeği, İ. D., Özgen, H. M., & Özgen, H. (2014). Türkiye’de İstismarcı Yönetim Ölçeğinin Uyarlaması: Güvenirlilik ve Geçerlik Analizi. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 23(1), 1–12.
- Vargas, C., Cañadas, G. A., Aguayo, R., Fernández, R., & Emilia, I. (2014). Which Occupational Risk Factors are Associated with Burnout in Nursing? A Meta-Analytic Study. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 14(1), 28-38.
- Wu, T., & Hu, C. (2009). Abusive Supervision and Employee Emotional Exhaustion: Dispositional Antecedents and Boundaries. *Group & Organization Management*, 34, 143–169.
- Zopiatis, A., Constanti, P., & Pavlou, I. (2010). Investigating the Association of Burnout and Personality Traits of Hotel Managers.

KİŞİLİK İLE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİNDE İSTİSMARCI YÖNETİMİN ARACI ROLÜ: BANKA ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

EXTENDED ABSTRACT

Aim: The personality influences how an individual interacts with the world and copes with stressful situations. When other situational variables are considered in the longitudinal analysis of burnout in the service environment, personality explains a significant part of the variance in burnout scores (Freudenberger, 1974). The most recent research on personality is based on the Five-Factor Model, which organizes personality traits into five broad dimensions: neuroticism, extraversion, conscientiousness, agreeableness, and openness to experience (Costa & McCrae, 1992).

Maslach defined burnout as "a psychological syndrome that occurs in response to chronic work stress" and described a maladaptive syndrome related to environmental and personal coping (Maslach, 2001). Further research is needed to shed light on the controversial aspects of the syndrome and thus facilitate the planning of prevention or intervention programs to mitigate the observed harmful effects (Schaufeli, et al., 2009).

Abusive management is conceptualized as "subordinates' perceptions of the extent to which supervisors are involved in the constant display of hostile verbal and nonverbal behavior" (Tepper, 2000:178). This definition takes the victims' perspective by focusing on the subjective perception of the subordinate who is mistreated by the manager and implies that abusive management does not occasionally occur (Tepper, 2000, 2007).

The aim of this study is to reveal the mediating role of abusive management in the relationship between personality and burnout. These hypotheses will be tested to carry out the aim of the study:

H1. Abusive management was predicted (a) extraversion positive, (b) neuroticism positive, (c) conscientiousness positive (d) agreeableness negative, and (e) openness to experience positively and significantly.

H2. Burn-out was positively and significantly predicted by (a) extraversion, (b) neuroticism, (c) conscientiousness, (d) agreeableness, and (e) openness to experience positively.

H3. Abusive management has a significant mediating effect in the relationship between personality dimensions (a-extraversion, b-neuroticism, c-responsibility, d-compatibility, e-openness to experience) and burnout.

Method(s): The study was designed to test the relationship between the theoretically revealed variables. For this purpose, the relationship between personality traits and burnout levels of employees and the mediating role of abusive management in this relationship are investigated. In order to test the causal relationship between the variables, the employee personality was included in the model as the independent variable and the experienced emotional exhaustion as the dependent variable. In the model, the perception of abusive management is considered as a mediator variable.

Findings: In the study, it is investigated whether emotional burnout is predicted by personality traits and abusive management. When the relations between the variables were examined, it was determined that personality traits other than the compatibility dimension had a significant and positive relationship with abusive management, and a significant and negative relationship for compatibility. Similarly, there is a significant and positive relationship between all personality traits except agreeableness and emotional exhaustion.

As a result of testing the research hypotheses, age is one of the demographic variables on abusive management; Significant effects of educational status on emotional exhaustion were determined. According to the results, abusive management perceptions decrease as the participant's age increase. It has been evaluated that the older employees do not give much importance to the manager's bad behavior as younger employees. In addition, the increase in educational status has been determined as a factor that reduces emotional exhaustion. This can be interpreted as individuals with a high level of education cope with emotional exhaustion more successfully than individuals with a low level of education.

Conclusion: It is evaluated within the scope of trait activation theory (Tett & Guterman, 2000) that individuals have different personality traits more or less, and which of these will come to the fore depending on the situation. For example, it is considered that the level of neuroticism will increase if the basic values or feelings that a very adaptable employee attaches importance to under normal conditions are threatened (Tett & Burnett, 2003). In this framework, all personality traits were included in the structural model, and their effects on abusive management and also emotional exhaustion were examined. Compared to the simple linear regression model, the strength of the structural model is that it can create an estimation model that will consider the interaction of variables and show direct, indirect, and total effects. According to the results of the structural model analysis, it was determined that personality traits of agreeableness and neuroticism significantly predicted both abusive management and burnout. It has been determined that the personality trait of adaptability, which is not directly related to emotional exhaustion, is a predictor of emotional exhaustion. Agreeableness personality trait significantly reduces emotional exhaustion and abusive management perception. It is considered that this situation occurs with the ability of individuals who are compatible with their environment to develop a positive perspective towards stressful situations that cause burnout and the manager's abusive behaviors and to adapt to the new situation. Another finding of the study was that a high level of neuroticism increased abusive behavior and burnout. Bank employees' high level of anxiety may perceive both the manager as an abuser and burnout due to increased stress. Finally, the study showed abusive supervision significantly mediated the relationship between agreeableness and neuroticism with emotional exhaustion. The effect of agreeableness and neuroticism on emotional exhaustion increases through abusive management.