

Bölüm 6

ROL BELİRSİZLİĞİ VE ROL ÇATIŞMASININ META ANALİZ YÖNTEMİYLE İNCELENMESİ

İlksun Didem ÜLBEĞİ¹

Hasan DAĞTEKİN²

Azmi YALÇIN³

GİRİŞ

Rol belirsizliği ve rol çatışması kavramları gerek işletme yönetimi gerekse örgütsel davranış açısından ele alınması gereken kavramlardır. Rol stresinin iki ana değişkeni olarak karşımıza çıkan rol belirsizliği ve rol çatışması, çalışanlar üzerinde performans düşüşünden istifaya kadar pek çok olumsuz durumla sonuçlanabildiği için üzerinde durulması gereken iki önemli faktördür. Bu çalışmada rol belirsizliği ve rol çatışması arasındaki ilişki ve bu değişkenlerin alan yazında yer alan diğer değişkenlerle olan ilişkileri meta analiz yöntemiyle ele alınmıştır.

Rol belirsizliği ve rol çatışmasını anlayabilmek için, öncelikle rol teorisine değinmek gerekmektedir. Linton tarafından 1936 yılında yapılan “The study of man: an introduction.” isimli çalışmada rol ve statü kavramları üzerinde durulmuş ve bu kavramlar ilk kez bu çalışmayla alan yazına girmiştir. Rol teorisinin temelleri ise Pitirim Alexandrovich Sorokin, Talcott Parsons ve Robert King Merton’un çalışmalarına dayanmaktadır (Ryan, 1983).

Rol kavramı tek başına ele alınamaz. Rol ve statü kavramları birbirinden ayrılmaz şekilde bağlıdır. Statünün olmadığı yerde rolden, rolün olmadığı yerde ise statüden bahsetmek mümkün değildir (Linton, 1936). Bireyin elde ettiği statünün beraberinde getirdiği sorumluluk ve hakların bir sonucu olarak ortaya çıkan davranışların bütününe rol adı verilmektedir (Linton, 1936). Türk Dil Kurumu tarafından rol, bir işte bir kimsenin üzerine düşen görev olarak tanımlanmıştır.

Rol teorisine göre içinde bulunduğu toplumda işi ve benzeri etkenler yoluyla yer edinen bireyler; normal zamanlarda son derece farklı kişilikte olsalar da iş yerinde veya yer edinmiş olduğu kimlik altında herhangi bir yerde bulunduğu

¹ Doç. Dr., Çukurova Üniversitesi, idulbegi@cu.edu.tr

² Uzman, Çukurova Üniversitesi, dagtekin01@gmail.com

³ Prof. Dr., Çukurova Üniversitesi, azmiyalcin@cu.edu.tr

Alan yazındaki çeşitli görgül çalışmaların sonuçlarına göre rol belirsizliği ve rol çatışmasının iş tatminiyle negatif yönlü (Koustelios & ark., 2014; Ceylan & Ulutürk, 2008; Slattery & ark., 2008; Çekmecelioğlu & Günsel, 2011; Börk & Adıgüzel, 2015), tükenmişlikle ve tükenmişliğin alt boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlıkla pozitif yönlü (Phillips & ark., 2014; Doğan & ark., 2016), örgütsel bağlılıkla negatif yönlü (Börk & Adıgüzel, 2015; Çekmecelioğlu & Günsel, 2011), işten ayrılma niyetiyle pozitif yönlü (Kahn & ark., 1964; Demirel & Derin, 2013; Çekmecelioğlu & Günsel, 2011) ilişkisi bulunmaktadır.

Ek olarak bu çalışmada anlamsız olarak ortaya çıkan tek bulgu rol çatışması ile iş performansı arasındaki ilişkidir. Bu iki değişken arasında anlamlı bir ilişki olmadığı sonucu 2000 yılında Tubre ve Collins tarafından yapılan meta analiz çalışmasıyla ve 2008 yılında Ceylan ve Ulutürk tarafından yapılan çalışmayla da örtüşmektedir.

Bu çalışmanın yapılmasında ortaya çıkan kısıt; analize dahil edilmek üzere araştırmaya eklenen çalışmaların, sadece ulaşılması mümkün çalışmaları kapsıyor olmasından ileri gelmektedir. Bu minvalde, yapılan meta analiz çalışması yalnızca erişime açık çalışmalar kapsamında yapılmış olup erişimi mümkün olmayan çalışmalar meta analiz çalışmasının dışında kalmıştır.

Rol belirsizliği ve rol çatışması kapsamında gelecekte yapılacak olan çalışmaları için; örgütsel destek, ailesel destek, çalışan mutluluğu, örgütsel adalet, örgütsel güven, örgütsel vatandaşlık, depresyon, sosyal destek, işe adanma, örgütsel özdeşleşme, etik iklim, örgütsel politika algısı, psikolojik sermaye, çalışan sessizliği, psikolojik sözleşme ihlali, yaşam tatmini, iyi oluş ve liderlik tarzları gibi değişkenlerin ele alınması ulusal alan yazına katkı sunabilecektir. Ayrıca bu çalışmada incelenmiş değişkenler kapsamında da yeni araştırmaların yapılması, düzenleyici değişken analizlerinin yapılabilmesine olanak sağlayacaktır.

Bu çalışmayla, rol belirsizliği ile rol çatışmasının, literatürde araştırılmış olan değişkenlerle olan ilişkilerinin etki büyüklüğü, anlamlılığı ve ilişki yönü tespit edilmiştir. Rol belirsizliği ve rol çatışması kavramlarının psikometrik meta analiz yöntemi kullanılarak ele alındığı bu çalışmanın, gerek literatüre katkı sunması gerekse gelecekte yapılacak olan araştırmalara ışık tutması beklenmektedir.

KAYNAKÇA

1. Alarcon, G. M. (2011). A meta-analysis of burnout with job demands, resources, and attitudes. *Journal of vocational behavior*, 79(2), 549-562.
2. Balaban, J. (2000). Temel Eğitimde Öğretmenlerin Stres Kaynakları Ve Başa Çıkma Teknikleri. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 7(7), 188-195.
3. Bamber, E. M., Snowball, D. & Tubbs, R. M. (1989). Audit structure and its relation to role conflict and role ambiguity: An empirical investigation. *Accounting review*, 64(2), 285-299.

4. Bauer, J. C. & Simmons, P. R. (2000). Role ambiguity: A review and integration of the literature. *Journal of Modern Business*, 3, 41-47.
5. Börk, A. & Adıgüzel O. (2015). Rol Çatışması Ve Rol Belirsizliğinin İş Tatmini Ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Kıyı Ege Bölgesi'ndeki Bankacılık Sektörü Üzerine Bir Çalışma. *Electronic Turkish Studies*, 10(10), 251-266.
6. Brief, A. P & Aldag, R. J. (1976). Correlates of role indices. *Journal of applied psychology*, 61(4), 468-472.
7. Ceylan, A. & Ulutürk, Y. H. (2006). Rol belirsizliği, rol çatışması, iş tatmini ve performans arasındaki ilişkiler. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 7(1), 48-58.
8. Chang, E. M., Hancock, K. M., Johnson, A., Daly, J. & Jackson, D. (2005). Role stress in nurses: review of related factors and strategies for moving forward. *Nursing & health sciences*, 7(1), 57-65.
9. Cohen, J. (1988). Set correlation and contingency tables. *Applied psychological measurement*, 12(4), 425-434.
10. Çekmecelioglu, H. G. & Günsel, A. (2011). Rol stresi kaynaklarının iş tutumları açısından değerlendirilmesi: Kimya sektöründe bir uygulama. *Organizasyon ve yönetim bilimleri dergisi*, 3(1), 33-43.
11. De Ruyter, K. O., Wetzels, M., & Feinberg, R. (2001). Role stress in call centers: Its effects on employee performance and satisfaction. *Journal of interactive marketing*, 15(2), 23-35.
12. Demirel, E. T. & Derin, N. (2013). Hemşirelerde rol çatışması ve rol belirsizliğinin işten ayrılma niyetine etkisi. 1. *Örgütsel Davranış Kongresi Bildirileri Kitabı*, 239-244.
13. Dickersin, K., Min, Y. I. & Meinert, C. L. (1992). Factors influencing publication of research results: follow-up of applications submitted to two institutional review boards. *Jama*, 267(3), 374-378.
14. Doğan, A., Demir, R. & Türkmen, E. (2016). Rol belirsizliğinin, rol çatışmasının ve sosyal desteğin tükenmişliğe etkisi: devlet ve vakıf üniversitelerinde çalışan akademik personelin tükenmişlik düzeylerinin karşılaştırılması. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 30(1), 37-67.
15. Eatough, E. M., Chang, C. H., Miloslavic, S. A. & Johnson, R. E. (2011). Relationships of role stressors with organizational citizenship behavior: a meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 96(3), 619-632.
16. Fisher, C. D. & Gitelson, R. (1983). A meta-analysis of the correlates of role conflict and ambiguity. *Journal of applied psychology*, 68(2), 320-333.
17. Gregson, T. & Wendell, J. (1994). Role conflict, role ambiguity, job satisfaction and the moderating effect of job-related self-esteem: a latent variable analysis. *Journal of Applied Business Research*, 10 (2), 106-113.
18. Güçlü, N. (2001). Stres yönetimi. *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21(1), 91-109.
19. Hardy, M. E., & Conway, M. E. (1978). *Role theory: Perspectives for health professionals*. New York: Appleton Century Crofts.
20. Hunter, J. E. & Schmidt, F. L. (2004). *Methods of meta-analysis: Correcting error and bias in research findings*. New York: Russel Sage Foundation.
21. Ho, W. H., Chang, C. S. & Shih, Y. L. (1981). Effects of job rotation and role stress among nurses on job satisfaction and organizational commitment. *BMC health services research*, 9(1), 1-10.
22. Jones, M. L. (1993). Role conflict: cause of burnout or energizer?. *Social work*, 38(2), 136-141.
23. Judeh, M. (2011). Role ambiguity and role conflict as mediators of the relationship between socialization and organizational commitment. *International business research*, 4(3), 171-181.
24. Kahn, R. L., Wolfe, D. M. & Quinn, R. P. (1964). *Conflict and ambiguity: studies in organizational roles and individual stress*. New York: Wiley.
25. Kaplanoğlu, E. (2014). Mesleki Stresin Temel Nedenleri Ve Muhtemel Sonuçları: Manisa İlindeki SMMM'ler Üzerine Bir Araştırma. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, (64), 131-150.
26. Katı, Y. (2020). *Örgüt kültürü ve iş tatmini ilişkisinde rol belirsizliği ve kuşak farklılıklarının etkisi*. Balıkesir Üniversitesi Yayınlanmamış Doktora Tezi.

27. Koustelios, A., Theodorakis, N. & Goulimaris, D. (2004). Role ambiguity, role conflict and job satisfaction among physical education teachers in Greece. *International Journal of Educational Management*, 18(2), 87-92.
28. Kurt, İ. (2010). Rol stress kaynakları ve iş tatmini arasındaki ilişkide amirin algılanan sosyal desteğinin etkisi. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2(1), 79-87.
29. Linton, R. (1936). *The study of man: an introduction*. New York: Appleton Century Crofts Inc.
30. Luthans, F., Luthans B.C., Luthans, K.W. (2015). *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach, 13th Ed.*, North Carolina: Information Age Publishing.
31. Mathieu, J. E. & Zajac, D. M. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological bulletin*, 108(2), 171-194.
32. Peiró, J. M., Melia, J. L. & González, V. (1985). La incidencia del conflicto y la ambigüedad de rol sobre la propensión al abandono y la satisfacción laboral. In *Actas del II Congreso Nacional de Psicología del Trabajo*, 305-333.
33. Phillips, J., Andrews, L. & Hickman, L. (2014). Role ambiguity, role conflict, or burnout: are these areas of concern for Australian palliative care volunteers? Pilot study results. *American Journal of Hospice and Palliative Medicine*, 31(7), 749-755.
34. Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative science quarterly*, 15, 150-163.
35. Rosenthal, R. (1979). "The file drawer problem and tolerance for null results" *Psychological bulletin*, 86(3), 638-641.
36. Ryan, C.J. (1983). *Role conflict and role ambiguity andy their perceived relationships to substitute teaching effectiveness*. Portland State University Yayınlanmamış Doktora Tezi.
37. Shen, Y. (2005). A meta-analysis of role ambiguity and role conflict on IS professional job satisfaction. *Proceedings of the 38th Annual Hawaii International Conference on System Sciences (pp. 263b-263b)*. IEEE.
38. Singh, J. (1993). *Boundary role ambiguity: Facets, determinants, and impacts*. *Journal of Marketing*, 57(2), 11-31.
39. Sawyer, J. E. (1992). Goal and process clarity: Specification of multiple constructs of role ambiguity and a structural equation model of their antecedents and consequences. *Journal of applied psychology*, 77(2), 130-142.
40. Schmidt, F. L. & Le, H. (2014). *Software for the Hunter-Schmidt metaanalysis methods, version 2.0*. University of Iowa, Department of Management & Organizations, Iowa City, IA, 52242.
41. Slaterry, J. P., Selvarajan, T. T. & Anderson, J. E. (2008). The influences of new employee development practices upon role stressors and work-related attitudes of temporary employees. *The International Journal of Human Resource Management*, 19(12), 2268-2293.
42. Solomon, M. R., Surprenant, C. & Czepiel, J. A. (1985). A role theory perspective on dyadic interactions: the service encounter. *The Journal Of Marketing*, 49(1), 99-111.
43. Srikanth, P.B. & Jomon, M. G. (2013). Role Ambiguity and role performance effectiveness: moderating the effect of feedback seeking behaviour. *Asian Academy of Management Journal*, 18 (2), 105-127.
44. Tarafdar, M., Tu, Q. & Ragu-Nathan, B. S (2007). The impact of technostress on role stress and productivity. *Journal of management information systems*, 24(1), 301-328.
45. Tarrant, T. & Sabo, C. E. (2010). Role conflict, role ambiguity, and job satisfaction in nurse executives. *Nursing administration quarterly*, 34(1), 72-82.
46. TDK (2021). (30/01/2021 tarihinde sozluk.gov.tr adresinden ulaşılmıştır).
47. Tubre, T. C. & Collins, J. M. (2000). Jackson and Schuler (1985) revisited: A meta-analysis of the relationships between role ambiguity, role conflict, and job performance. *Journal of management*, 26(1), 155-169.
48. Tuğlu, A. (1996). *Örgütsel çatışma ve yönetimi*. Bahçeşehir Üniversitesi Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
49. Van de Vliert, E. (1981). A three-step theory of role conflict resolution. *The Journal of Social Psychology*, 113(1), 77-83.