

Bölüm 3

ROL ÇATIŞMASI, ROL BELİRSİZLİĞİ, İŞE YABANCILAŞMA VE DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARININ OKUL PSİKOLOJİK DANIŞMANLARINDA ARAŞTIRILMASI

Aydın ÇİVİLİDAĞ¹

Bütün sosyal yapılarda olduğu gibi, örgütsel yapılarda da her çalışanın yetki, sorumluluk ve beklentileri, yani statü ve rolleri farklılık göstermektedir. Örgütler ayrıca hiyerarşik yapılanmaları itibarıyla ast üst ilişkisinin bulunduğu ve buna uygun davranışların geliştirildiği yapılardır (Gökçe & Şahin, 2004: 145). Örgütlerde bireyler arası ilişkilerde ihmal edilmemesi gereken konulardan biri de insanların üstlendikleri roldür. Rol, “toplumsal yapı içinde bireyin diğer bireylerle ilgili davranış kalıplarında beklenen hareket kalıplarını ifade eder. Rol sayesinde insanlar, sosyal yapı içinde birbirlerinin davranışlarını önceden tahmin edebilirler (Güney, 2014: 16). Rol, bir sosyal sistem yapısında belirli bir konuma sahip olan bireye uygulanan davranışla ilgili bir dizi beklentiler olarak da tanımlanabilir. Rol, çift yönlü bir kavramdır bu nedenle rol gönderici ile rolü gerçekleştirecek arasında rol tanımına ilişkin bir uzlaşma sağlanmalıdır (Bible, 1963: 225). Örgütsel rol teorisi, diğer sosyal yapılardan ayrılan planlanmış, görev odaklı ve hiyerarşik örgütsel yapıları odağına alan bir yaklaşımdır ve bu teorinin Gross ve arkadaşları (1958) ve Kahn ve arkadaşlarının (1964) çalışmaları ile ortaya konduğunu söylemek mümkündür. Örgütsel rol teorisi temelde, çalışanın parçası olduğu örgütte sahip olduğu rollerden kaynaklanan sorunlar ile baş edebilmesini konu almaktadır (Biddle, 1986: 73-74). Rol, bireye rol takımının üyeleri tarafından iletilmektedir. Kavramın ilk kullanıcılarından Merton’a göre (1957) rol takımı, bireyin belirli bir pozisyon ya da statüden doğan ilişkilerinin tümüdür. Dolayısı ile rol takımının üyeleri, rolü hem gönderen hem de rolün oynanmasından etkilenen kişilerdir. Bir çalışanın, çalışan statüsünden doğan rolünü kendisine gönderen rol takımı; patronu, çalışma arkadaşları, müşteriler, tedarikçiler gibi birçok rol göndericiden oluşmaktadır. Burada dikkat edilmesi gereken nokta, rol takımının yalnızca belli bir statüden doğan role ait olmasıdır. Bir çalışanın ailesi de onun rol göndericisidir ancak “çalışan” statüsünün rol takımının bir üyesi değildir (Merton, 1957: 110). Rolün rol

¹ Doç. Dr., Akdeniz Üniversitesi, Psikoloji Bölümü, aydinc@akdeniz.edu.tr,
ORCID iD: 0000-0002-6142-0928

rilmesi iş başarımı ve verimlilik için önemlidir. Ayrıca dezavantajlı (düşük sosyo-ekonomik düzeye sahip, kronik sağlık sorunları olan, anne veya babası ayrı ya da ölmüş, çeşitli aile sorunları olan) olmak üzere daha çok öğrenciye bu hizmetlerin ulaştırılması için daha fazla okul psikolojik danışmanının kadrolu olarak, psikolojik danışma ve rehberlik çalışmalarına uygun koşullar içinde görevlendirilmesi önerilebilir.

Bu araştırma sonuçları, duygusal emeğin yoğun olduğu hizmet iş alanlarında çalışanların işe yabancılaşmalarında rol çatışması, rol belirsizliği faktörlerinin etkilerini göstermesi bakımından önemlidir. Bu araştırma sonuçları, insanlar arası yoğun etkileşimi gerektiren hizmet iş alanlarında, insan kaynakları yönetimi ve eğitim yönetimindeki beyaz yakalıların işlerinin, rol ve görevlerinin planlanması, performans değerlendirmesi, karar verme ve denetleme sürecinde, çalışanların işlerine yönelik duygusal emek, işe yabancılaşma, rol belirsizliği ve rol çatışması algılarına göre değerlendirilmelerine yardımcı olabilir. Gelecekte konu ile ilgili araştırma yapmak isteyen araştırmacılar özellikle hiyerarşinin katı olduğu örgütlerde (güvenlik, emniyet, sağlık, üniversiteler, adliye, ceza evleri) turizm, belediyeler veya çeşitli özel ve kamu işletmeleri gibi farklı hizmet iş kollarında da benzer araştırmalar yaparak literatüre daha geniş bilgi sağlayabilirler. Yapılacak araştırmalarda nitel analiz, nicel ve nitel yöntemin birlikte kullanıldığı karma araştırma veya deneysel çalışma gibi farklı araştırma yöntemleri de kullanılabilir.

Bu araştırmanın yapılmasında bilimsel araştırma etik ilkelerine uyulmasına özen gösterilmiştir. Araştırma masrafları tümüyle araştırmacı tarafından karşılanmış ve hiçbir kurumdan maddi destek alınmamıştır.

KAYNAKÇA

- Acker, G. M. (2004). The effect of organizational conditions (role conflict, role ambiguity, opportunities for professional development, and social support) on job satisfaction and intention to leave among social workers in mental health care. *Community Mental Health Journal*, 40(1), 65-73.
- Adya, M. P. (2008). *Work alienation among it workers: a cross-cultural gender comparison*, In Proceedings of the 2008 ACM SIGMIS CPR Conference On Computer Personnel Doctoral Consortium And Research. 66-69.
- Adıgüzel, O. (2012). İşle ilgili stres, rol çatışması ve rol belirsizliğinin beklenen personel devri üzerine etkisi: hemşireler üzerinde bir uygulama. *Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 4(3).
- Akpolat, T., & Oğuz, E. (2015). İlkokul ve ortaokul öğretmenlerinde örgütsel sinizmin işe yabancılaşma düzeyine etkisi. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 11(3).
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: the influence of Identity. *Academy Of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Baltaş, A., & Baltas, Z. (2000). *Stres & Başa Çıkma Yolları*. Remzi Kitabevi. İstanbul.
- Basım, H. N., Erkenekli, M., & Şeşen, H. (2010). Birey davranışındaki kontrol odağının rol çatışması ve rol belirsizliği algısı ile ilişkisi: kamu sektöründe bir araştırma, *Amme İdaresi Dergisi*, 43(1), 145-165.

- Basım, H. N., & Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma yaşamında duygusal emek: bir ölçek uyarlama çalışması, *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1), 77-90.
- Başaran, İ. E. (2008). *Örgütsel davranış: insanın üretim gücü*. Ekinoks Eğitim Danışmanlık.
- Bedeian, A. G., & Armenakis, A. A. (1981). A path-analytic study of the consequences of role conflict and ambiguity. *Academy Of Management Journal*, 24(2), 417-424.
- Beehr, T. A., King, L. A., & King, D. W. (1990). Social support and occupational stress: talking to supervisors. *Journal of Vocational Behavior*, 36(1), 61-81.
- Beğenirbaş, M., & Meydan, C. H. (2012). Duygusal emeğin örgütsel vatandaşlık davranışıyla ilişkisi: öğretmenler üzerinde bir araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(3).
- Bible, B. L., & McComas, J. D. (1963). Role consensus and teacher effectiveness, *Social Forces*, 42(2), 225-233.
- Biddle, B. J. (1986). Recent developments in role theory, *Annual Review Of Sociology*, 12(1), 67-92.
- Blalack, R. O., & Davis, H. J. (1975). Role ambiguity, job-related tension and job Satisfaction. *Journal of Management*, 1(1), 31-37.
- Blauner, R. (1964). *Alienation and freedom: the factory worker and his industry*, Chicago U. Press.
- Büyükebe, T., & Aslan, H. (2019). Psikolojik sermaye ve duygusal emeğin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 11(2), 949-963.
- Chiaburu, D. S., & Marinova, S. V. (2012). What determines employees' role perceptions? an instrumentality-based explanation. *Public Personnel Management*, 41(1), 45-60.
- Chiaburu, D. S., Thundiyil, T., & Wang, J. (2014). Alienation and its correlates: a meta-analysis. *European Management Journal*, 32(1), 24-36.
- Çalışır, İ. (2006). *İlköğretim okulu öğretmenlerinin işe yabancılaşması Bolu ili örneği*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Bolu: Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.
- Çiftçi, G.E., & Öneren, M., (2018). Çalışanlarda işe yabancılaşmanın bazı demografik değişkenler açısından incelenmesi. *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi*, 53(2), 501-520. Doi:10.15659/3.Sektor-Sosyal-Ekonomi.18.07.945
- Çivilidağ, A. (2012). Okul psikolojik danışmanlarının psikolojik taciz ve yaşam doyumu düzeylerini incelenmesi. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 129-144.
- Çivilidağ, A., Günbayı, İ., & Yörük, T. (2015). Mesleki rehberlik çalışmalarına ilişkin nitel bir analiz: Antalya örneği. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*. 38 (8), 573-594.
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G., & Büyüköztürk, Ş. (2014). *Sosyal bilimler için çok değişkenli istatistik spss ve lisrel uygulamaları*. Pegem Akademi. Ankara.
- Delipoyraz, D.F. (2019). *Resmi ortaokullarda öğretmenlerin rol belirsizliği ve rol çatışması ile işe yabancılaşma ilişkisi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Diendorff, J.M., Croyle, M.H., & R.H. Grosserand. (2005). The dimensionality and antecedents of emotinal labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66, 339-357.
- Dubinsky, A. J., & Mattson, B. E. (1979). Consequences of role-conflict and ambiguity experienced by retail salespeople. *Journal of Retailing*, 55(4), 70-86.
- Dubinsky, A. J., Michaels, R. E., Kotabe, M., Lim, C. U., & Moon, H. C. (1992). Influence of role stress on industrial salespeople's work outcomes in the United States, Japan And Korea, *Journal of International Business Studies*, 23(1), 77-99.
- Elma, C. (2003). *İlköğretim okulu öğretmenlerinin işe yabancılaşması Ankara ili örneği*, Yayımlanmamış Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Feldberg, R. L., & Glenn, E. N. (1979). Male and female: job versus gender models in the sociology of work. *Social Problems*, 26(5), 524-538.
- Fisher, T. (). Roles and functions of a case manager. *American Journal 1996 of Occupational Therapy*, 50(6), 452-454.
- Goolsby, J. R. (1992). A Theory of role stress in boundary spanning positions of marketing organizations. *Journal Of The Academy Of Marketing Science*, 20(2), 155-164.

- Gökçe, O., & Şahin, A. (2004). Yönetimde Rol kavramı ve yönetsel roller, *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 3(6), 133-156.
- Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: a new way to conceptualize emotional labor. *Journal Of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95.
- Greene, C. N., & Organ, D. W. (1973). An evaluation of causal models linking the received role with job satisfaction. *Administrative Science Quarterly*, 95-103.
- Gross, N., Mason, W. S., & McEachern, A. W. (1958). *Explorations in role analysis: studies of the school superintendency role*. Wiley.
- Gullahorn, J. T. (1956). Measuring role conflict. *American Journal of Sociology*, 61(4), 299-303.
- Güney, S. (2014). *Davranış bilimleri*. Nobel Akademik Yayıncılık. Ankara.
- Hirschfeld, R. R., & Feild, H. S. (2000). Work centrality and work alienation: distinct aspects of a general commitment to work. *The International Journal of Industrial, Occupational And Organizational Psychology And Behavior*, 21(7), 789-800.
- Hochschild, A. R.(1983). *The managed heart: commercialization of human feeling*. University of California Press, Berkeley, CA.
- House, R. J., & J. R. Rizzo. (1972). Role conflict and ambiguity as critical variables in a model of organizational behavior, *Organizational Behavior And Human Performance*, 7, 467-505
- Jackson, S. E., & Schuler, R. S. (1985). A Meta-analysis and conceptual critique of research on role ambiguity and role conflict in work settings, *Organizational Behavior And Human Decision Processes*, 36(1), 16-78.
- Jaffe, A. E., Cranston, C. C., & Shadlow, J. O. (2012). Parenting in females exposed to intimate partner violence and childhood sexual abuse. *Journal Of Child Sexual Abuse*, 21(6), 684-700.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., & Snoek, J. D. (1964). *Organizational Stress: Studies In Role Conflict And Ambiguity*. Wiley, New York.
- Kamber, A. (2014). *Duygusal emek bağlamında çalışmanın anlamı ve işe yabancılaşma*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.
- Kanungo, R. N. (1982). *Work alienation: an integrative approach*. ABC-CLIO.https://books.google.com.tr/books?hl=tr&lr=&id=DisvWogw7d0C&oi=fnd&pg=PR7&dq=work+alienation&ots=0yQSDx2hJ_&sig=ohPsZBv__I3e_DJVSRS6qVrV25c&redir_esc=y#v=onepage&q=work%20alienation&f=false Erişim: 24.01.2020
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The social structure of organizations*, John Wiley & Sons, New York.
- Kaya, U., & Serçeoğlu, N., (2013). Duygu işçilerinde işe yabancılaşma: hizmet sektöründe bir araştırma. *Çalışma ve Toplum*, (36), 311-345.
- Kazmier, L. (1979). *İşletme yönetimi ilkeleri*. TODAİE Yayınları. Ankara.
- Keller, R. T. (1975). Role conflict and ambiguity: correlates with job satisfaction and values 1. *Personnel Psychology*, 28(1), 57-64.
- Kesik, F., & Cömert, M., (2014). Elementary school teachers' perceptions about their work alienation levels (the case of malatya), *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*,15(1), 27-46.
- Kılınç T (1991): Rol çatışmasını belirleyen örgütsel faktörler ve satış elemanlarına yönelik bir araştırma. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 19-34.
- Kim, H-Y. (2013). Statistical notes for clinical researchers: assessing normal distribution (2) using skewness and kurtosis. *Restorative Dentistry and Endodontics* 38, 52– 54. <https://doi.org/10.5395/rde.2013.38.1.52>
- Koçak, R. (2005). Duygusal ifade eğitimi programının üniversite öğrencilerinin aleksitimi ve yalnızlık düzeylerine etkisi, *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3(23), 29-45.
- Koçel, T. (1993). *İşletme yöneticiliği*. Beta Basım Yayım. İstanbul.
- Kruml, S. M., & Geddes, D. (2000). Exploring the dimensions of emotional labor: the heart of hochschild's work. *Management Communication Quarterly*, 14(1), 8-49.
- MEB (2009). 2524 Sayılı milli eğitim bakanlığı rehberlik ve psikolojik danışma hizmetleri yönetmeliği. https://orgm.meb.gov.tr/alt_sayfalar/mevzuat/Milli%20E%C4%9Fitim%20Bakanl%C4%B1%20Rehberlik%20%20Psikolojik%20Hizmetler%20Y%C3%B6netmeli%C4%9Fi.htm Erişim: 28.01.2020

- Merton, R. K. (1957). The role-set: problems in sociological theory. *The British Journal of Sociology*, 8(2), 106-120.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy Of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Mottaz, C. J. (1981). Some determinants of work alienation, *Sociological Quarterly*, 22(4), 515-529.
- Nicholson Jr, P. J., & Goh, S. C. (1983). The relationship of organization structure and interpersonal attitudes to role conflict and ambiguity in different work environments, *Academy of Management Journal*, 26(1), 148-155.
- Organ, D. W., & Greene, C. N. (1981). The effects of formalization on professional involvement: a compensatory process approach, *Administrative Science Quarterly*, 237-252.
- Pearce, J. L. (1981). Bringing some clarity to role ambiguity research, *Academy Of Management Review*, 6(4), 665-674.
- Ramaswami, S.N., Agarwal, S., & Bhargava, M. (1993). Work alienation of marketing employees: influence of task, supervisory and organizational structure factors, *Journal of The Academy of Marketing Science*, 179-193.
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 150-163.
- Rogers, D. L., & Molnar, J. (1976). Organizational antecedents of role conflict and ambiguity in top-level administrators, *Administrative Science Quarterly*, 21(4).
- Sabuncuoğlu, T. E. (2008). Rol çatışmasının ve rol belirsizliğinin tükenmişlik ve doyum üzerindeki etkilerinin incelenmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi & İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23 (1), 35-49.
- Seeman, M. (1959). On the meaning of alienation. *American Sociological Review*, 783-791.
- Şeren, F.N. (2019). Eğitim yöneticilerinin yaşadıkları rol belirsizliği ve rol çatışmasının işe yabancılaşma düzeyi ile ilişkisi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- Şimşek, H., Balay, R., & Şimşek, A. S. (2012). İlköğretim sınıf öğretmenlerinde mesleki Yabancılaşma. *Eğitim Bilimleri Araştırmaları Dergisi*. 2(1), 53-72.
- Tokmak, İ., (2014). Duygusal emek ile işe yabancılaşma ilişkisinde psikolojik sermayenin düzenleyici etkisi, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(3), 134-156.
- Ünal, F. (2018). *Duygusal emeğin iş doyum ve işe yabancılaşma ile ilişkisi; banka çalışanları üzerine nitel bir analiz*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Walker Jr, O. C., Churchill Jr, G. A., & Ford, N. M. (1975). Organizational determinants of the industrial salesman's role conflict and ambiguity: the right organizational structure and supervisory style can help salesmen understand their jobs, but they don't reduce the conflicts experienced by salesmen. *Journal of Marketing*, 39(1), 32-39.
- Wispe, L. G., & Thayer, P. W. (1957). Role ambiguity and anxiety in an occupational group, *The Journal of Social Psychology*, 46(1), 41-48.
- Yeşilyaprak, B. (2010). *Eğitimde rehberlik hizmetleri*. Nobel Yayın Dağıtım. Ankara
- Yılmaz, A., & Ekici, S. (2006). Örgütsel yaşamda kamu çalışanlarının örgütsel stres kaynakları üzerine bir araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(1), 31-58.
- Yılmaz, S., & Sarpkaya, P. (2009). Eğitim örgütlerinde yabancılaşma ve yönetimi. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 6(2), 314-333.
- Yuill, C. (2005). Marx: capitalism, alienation and health. *Social Theory & Health*, 3, 126-143.
- Yun, C. K. (1973). Role conflicts of expatriate managers: a construct. *Management International Review*, 105-113.