



International
SOCIAL SCIENCES
STUDIES JOURNAL



SSSjournal (ISSN:2587-1587)

Economics and Administration, Tourism and Tourism Management, History, Culture, Religion, Psychology, Sociology, Fine Arts, Engineering, Architecture, Language, Literature, Educational Sciences, Pedagogy & Other Disciplines in Social Sciences

Vol:5, Issue:31
sssjournal.com

pp.1319-1328
ISSN:2587-1587

2019 / March / Mart
sssjournal.info@gmail.com

Article Arrival Date (Makale Geliş Tarihi) 29/01/2019 | The Published Rel. Date (Makale Yayın Kabul Tarihi) 19/03/2019
Published Date (Makale Yayın Tarihi) 19.03.2019

ROL STRESİNİN İŞ TATMİNİNE ETKİSİNDE İŞ-AİLE ÇATIŞMASININ ARACILIK ROLÜ

THE MEDIATING ROLE OF WORK-FAMILY CONFLICT IN THE EFFECT OF ROLE STRESS ON JOB SATISFACTION

Dr. Öğr. Üyesi Çağlar DOĞRU

T.C. Ufuk Üniversitesi, MYO, Yönetim ve Organizasyon Bölümü, caglar.dogru@ufuk.edu.tr, Ankara/TÜRKİYE
ORCID: 0000-0002-4215-8979



Article Type : Research Article/ Araştırma Makalesi

Doi Number : <http://dx.doi.org/10.26449/sss.1344>

Reference : Doğru, Ç. (2019). "Rol Stresinin İş Tatminine Etkisinde İş-Aile Çatışmasının Aracılık Rolü", International Social Sciences Studies Journal, 5(31): 1319-1328.

ÖZ

Son yıllarda iş hayatında yaşanan gelişmeler ile çalışanlar yöneticileri veya etkileşimde bulunduğu diğer kişiler tarafından daha fazla taleple karşılaşmaktadır. Klasik örgüt kuramının kumanda birliği ve yönetim birliği ilkesinin ihlal edildiği ve birbiri ile uyumsuz taleplerin mevcut olduğu durumlarda rol çatışması gündeme gelmektedir. Ayrıca çalışanların sahip oldukları rolde, yetkilerinin ve görevlerinin muğlak olması durumunda rol belirsizliği de oluşmaktadır. Bu araştırmanın amacı rol çatışması ve rol belirsizliğinin birlikte oluşturduğu rol stresinin, çalışanların iş tatminine olan etkilerini ortaya koymak ve bu etkide iş-aile çatışmasının aracı rolünün olup olmadığını belirlemektir. Bunun için farklı işletmelerde çalışan 141 katılımcı ile nicel bir araştırma yürütülmüştür. Elde edilen sonuçlara göre, rol belirsizliği, rol çatışması ve iş-aile çatışması ile iş tatmini arasında anlamlı ve negatif yönlü ilişkiler bulunmaktadır. Ayrıca hiyerarşik regresyon analizi sonuçlarına göre, rol stresinin iş tatminini negatif yönde etkilediği ve bu ilişkide iş-aile çatışmasının kısmi aracılık rolü üstlendiği belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Rol Stresi, İş Tatmini, İş-Aile Çatışması, Rol Çatışması, Rol Belirsizliği

ABSTRACT

In the recent years, employees face more demands from their managers and other parties with whom they are interacting with due to the developments in business life. In case of violating the principles of unity of command and unity of direction and in situations of existing incompatible demands, role conflict comes to the agenda. Besides, when employees' degree of authority and their task activities are unclear, role ambiguity comes into the question. The purpose of this study is to provide the effect of role stress, which is comprised of role conflict and role ambiguity, on job satisfaction of employees and to indicate whether work-family conflict plays a mediator role on this effect. Hence, a quantitative analysis was implemented with the participation of 141 employees. According to the results, there are significant and negative relationships between role conflict, role ambiguity, work-family conflict and job satisfaction. Furthermore, according to the hierarchical regression analysis results, it was indicated that role stress affects job satisfaction negatively and work-family conflict plays a mediator role on this relationship.

Keywords: Role Stress, Job Satisfaction, Work-Family Conflict, Role Conflict, Role Ambiguity

1.GİRİŞ

Günümüzde işletmeler örgütsel hedef ve amaçlara ulaşmak için en önemli katkıyı, sahip olduğu insan kaynağının yaptığının farkındadır. Bundan ötürü, onların daha iyi performans sergilemesi için nelerin yapılması ve nelerin yapılmaması gerektiğinin yollarını araştırmaktadırlar. Bu noktada, yöneticiler kendi tecrübelerinin yanı sıra bilimsel çalışmalardan da yararlanmaktadır. Yönetim literatüründe birçok araştırmacının da elde ettiği sonuçlar ışığında, çalışanların yaptıkları

iş sevmeleri ve işlerinde mutlu olmaları onların performanslarını yükseltmekte ve verimlerini de arttırmak suretiyle örgüte yarar sağlamaktadır (Ceylan ve Ulutürk, 2006; Çekmecelioğlu, 2006; Iaffaldano ve Muchinsky, 1985; Judge, Thoresen, Bono ve Patton, 2001). Dolayısıyla, son zamanlarda çalışanların işlerini sevmeleri ve işlerini yaparken tatmin olmaları için örgütlerin nasıl davranması gerektiğine ilişkin birçok araştırma yapılmıştır (Brown ve Peterson, 1993; Ghazzawi, 2008; Moorman, Niehoff ve Organ, 1993; Yang, 2010).

Bununla birlikte, örgütsel davranış yazınında iş tatminini azaltan unsurların da üzerinde durulmuştur (Dailey ve Kirk, 1992; Milburne Jr ve Francis, 1981; Oshagbemi, 1997). Bu çalışmada, iş yaşamında nelerin yapılarak iş tatmininin arttırılacağından ziyade, nelerden kaçınılması gerektiğine ilişkin konulara yer verilmektedir. Bu kapsamda araştırmada, çalışanların işyerinde sergiledikleri olumsuz tutum ve davranışların önemli bir açıklayıcısı olan stres olgusuna yer verilmektedir. Ancak literatürde yapılan araştırmalar incelendiğinde, genellikle çalışanların iş stresi ile onun öncülleri ve ardılları arasındaki ilişkilerin incelendiği gözlemlenmiştir (Chen ve Silverthorne, 2008; Parasuraman ve Alutto, 1984; Parker ve DeCotiis, 1983). Bundan ötürü, araştırma sorunsalına yine üzerinde çokça araştırma yapılmış olan fakat buna rağmen daha da fazlasının yapılmasına ihtiyaç duyulan rol belirsizliği ve rol çatışmasının birleşiminden teşekkül eden rol stresi dahil edilmiştir. Bu çalışmada, rol stresi kavramı rol belirsizliği ve rol çatışması kavramlarının ikisini de bünyesinde barındıracak şekilde ele alınmaktadır.

Araştırma sorunsalının görünen kısmında rol stresinin çalışanların iş tatminini ne yönde etkilediğinin ortaya çıkarılması yer alırken, sorunsalın arka planında yine son dönemlerde çalışma koşulları ve sosyal hayat arasındaki dengenin sağlanamaması üzerine önem kazanan iş-aile çatışmasının rol stresinin iş tatminine etkisinde bir rolü olup olmadığı yatmaktadır. Dolayısıyla, bu araştırmanın ana amacı, rol belirsizliği ve rol çatışmasının iş tatminine olan etkilerinin ortaya çıkarılması ve bununla birlikte, iş-aile çatışmasının bu ilişkideki rolünün ortaya konulmasıdır.

2.KURAMSAL ÇERÇEVE

Rol stresinin tanımlanması ve anlaşılmasında geçerli kuramsal temeller arasında ön plana çıkan, Karasek Modeli olarak da adlandırılan Talep-Kontrol Modelidir. Bu modele göre, çalışanların yaşadığı iş ya da rol stresinin sebebi, bireysel psikolojik veya demografik unsurlardan ziyade, işin kendisine yönelik koşullardan ya da özelliklerden kaynaklanmaktadır (Karasek, 1979). Dolayısıyla, Karasek Modeli'ndeki talepler, rol talepleri olarak yani bir çalışanın rolündeki çatışmalar, belirsizlikler ve iş yükü gibi faktörleri işaret etmektedir (De Lange, Taris, Kompier, Houtman ve Bongers, 2003). Bunun yanı sıra, kontrol ise, çalışana tanınan iş üzerindeki serbestlik derecesini ifade etmektedir (Bakker, Van Veldhoven ve Xanthopoulou, 2010). Özetle, bir çalışanın rol stresinin, yani rol üzerindeki belirsizlik ve çatışma düzeyinin yüksek, fakat çalışanın işi üzerindeki kontrolünün düşük olduğu durumlarda stres düzeyinin yükseldiği gözlemlenmektedir (Dollard, Winefield, Winefield ve De Jonge, 2000).

Bu çalışma kapsamında, öncelikle rol stresi ve boyutlarına, ardından iş tatmini ve iş-aile çatışması yapıları kavramsallaştırılacaktır. Bu kapsamda, söz konusu yapılar hakkında önceden yürütülmüş araştırmalara yer verilerek, literatürde elde edilen sonuçlara da değinilecektir.

2.1. Rol Stresi

Rol, sosyal hayatta bireylerden beklenen davranış kalıpları olarak ifade edilebilmektedir (Gökçe ve Şahin, 2003). Genel anlamda stres, biyolojik, sosyal veya psikolojik bir sistemin dış çevreden gelen bir talep ile uyarılması ve tepki vermesi olarak tanımlanmaktadır (Lazarus, 1993). İşyerinde yaşanan stres ise, her türlü örgütsel, iş, iş arkadaşlar gibi dış uyaranlar tarafından gelen uyarılar ve talepler karşısında, çalışanların verdiği tepki ya da içinde buldukları duygu durumu olarak açıklanabilmektedir (Brief, Burke, George, Robinson ve Webster, 1988; Klassen ve Chiu, 2010).

İş ile ilgili bir tür stres olarak yer edinen rol stresi ise, literatürde iki ayrı rol sorunu olan rol belirsizliği ve rol çatışmasını bünyesinde barındıran bir kavram olarak ele alınmıştır (Behrman ve

Perreault Jr, 1984; Jaramillo, Mulki ve Solomon, 2006). Bu çalışmada da, rol stresi; rol belirsizliği ve rol çatışması olmak üzere iki boyuttan oluşacak şekilde ele alınmaktadır.

2.1.1. Rol Belirsizliği

Rol Kuramı'na göre, rol belirsizliği, bir çalışanın bulunduğu belirli bir örgütsel pozisyona ilişkin ihtiyaç duyulan bilgi yoksunluğunda ortaya çıkmaktadır (Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek ve Rosenthal, 1964). Rol belirsizliği, örgüt kuramı ve rol kuramı kapsamında ele alındığı üzere, resmi örgüt yapısı içinde önceden belirlenen görev ve pozisyon sorumluluklarının olmaması ve o rolde ve pozisyonda olan çalışanın kendisinden ne beklediği ve kendisinin ne düzeyde karar verme yetkisinin olduğunun bilinmemesi olarak açıklanmaktadır (Rizzo, House ve Lirtzman, 1970).

Örgüt içerisinde rol belirsizliği, çalışanların yaptıkları işte, buldukları konumda ve sahip oldukları rolde, daha önceden tanımlanmış görevlerin, sorumlulukların, belirlenmiş hedeflerin ve tayin edilmiş standartların bulunmaması ile söz konusu olmaktadır (Jackson ve Schuler, 1985; Pandey ve Wright, 2006).

Literatür taramasından elde edildiği üzere, rol belirsizliğinin tükenmişliği arttırdığı (Crane ve Iwanicki, 1986; Papastilianou ve Polychronopoulos, 2009), iş performansını azalttığı (Kalbers ve Cenker, 2008; Tubre ve Collins, 2000), işten ayrılma niyetini arttırdığı (Jaramillo, ve diğerleri, 2006) ve iş tatminini azalttığı (Abramis, 1994; Organ ve Greene, 1974; Tarrant ve Sabo, 2010) gözlemlenmiştir.

2.1.2. Rol Çatışması

Klasik örgüt kuramında yer alan ve örgütlenme ilkeleri arasında yer alan, kumanda birliği ilkesi ve yönetim birliği ilkesi gereği, etkin ve etkili bir örgütlenme süreci için, aynı tür faaliyetlerin sistemli bir şekilde tek bir yönetici tarafından yönetilmesi ve çalışanların bu tek yöneticiden talimat alması ve sadece ona karşı sorumlu olması gerekmektedir (Rizzo ve diğerleri, 1970). Rol çatışması işte bu ilkelerin ihlal edilmesi ile ortaya çıkmaktadır. Rol çatışması, bir çalışanın farklı içerikteki ve farklı beklentileri olan birden fazla rol karşısında, hangisinin taleplerini gerçekleştirmesi gerektiği konusunda baskı altına alındığı durumu ifade etmektedir (Kahn ve diğerleri, 1964). Rol çatışması yaşayan bir çalışan, farklı kaynaklardan gelen farklı rol talepleri karşısında nasıl davranacağı konusunda sorunlar yaşamaktadır.

Rol çatışması ile ilgili literatürde, rol çatışmasının örgütsel bağlılığı azalttığı (Wu ve Norman, 2006), mesleki tükenmişliği arttırdığı (Jawahar, Stone ve Kisamore, 2007), iş performansını azalttığı (Spector, Dwyer ve Jex, 1988), rol göndericilere karşı olumsuz tutumlar geliştiğini (Miles ve Perreault, 1976) ve iş tatminini azalttığı (Fried, Ben-David, Tiegs, Avital ve Yeverechyahu, 1998; Onyemah, 2008) tespit edilmiştir. Dolayısıyla:

Hipotez 1: Rol stresinin, iş tatmini üzerinde anlamlı ve negatif yönlü bir etkisi bulunmaktadır.

2.2. İş Tatmini

Genel olarak iş tatmini, bir çalışanın yaptığı işe yönelik beklentileri ile o işten elde ettikleri arasındaki dengeyi konu ediniyor, işe yönelik geliştirilen olumlu duygular olarak tanımlanabilmektedir (Locke, 1969). İş tatmini kavramı, çalışanın sahip olduğu rolün gereği yapmakla yükümlü olduğu görevleri parça parça değil fakat bunları bir bütün olarak ele aldığı işine karşı sahip olduğu duygusal eğilimdir (Kalleberg, 1977). Bu tanım gereği, işin tüm parçalarından tatmin olmak gerekmemekte, bazı yönlerden tatmin ve bazı yönlerden tatminsizlik duyulmasının normal olduğu anlaşılmaktadır. Bir başka tanımda yine, iş tatmini; çalışanların normlar ve değerler sistemi ekseninde gerek işin kendisinin, gerek işin şartları ve fırsatları hakkındaki bireysel algıları olarak açıklanmıştır (Schneider ve Snyder, 1975).

İş tatmini açıklamaya yönelik bir çok kuram olmakla birlikte, bunların içinde ön plana çıkanlar arasında Herzberg'in Çift Faktör Kuramı yer almaktadır. Buna göre, çift faktörlü yapıda, ilk faktör çalışanları motive eden yani onların iş tatmini hissetmesini sağlayan, ikinci faktör ise, hijyen faktörleri, yani işin kendisi ile doğrudan ilgili olmayıp, varlığı ile iş tatminini sağlamamaktadır.

Herzberg'e göre, iş tatmini sağlayan unsurlar arasında, çalışanın tanınması, başarı elde etmesi, kişisel gelişim imkanı, sorumluluk ve işin kendisi yer almaktadır (King, 1970). Hijyen faktörleri arasında ise, maaş, ast-üst ilişkisi, örgüt politikaları ve çalışma koşulları gibi unsurlar yer almaktadır (Ewen, Smith ve Hulin, 1966). Hijyen faktörlerindeki iyileşmeler, çalışanların iş tatminsizliği hissetmesine engel olmakta fakat fazladan iş tatmini yaratmamaktadır.

Yapılan alanyazın taraması ile, iş tatmininin sıkça rastlanan öncülleri arasında, örgütsel adalet (Dailey ve Kirk, 1992), algılanan örgütsel destek (Eisenberger, Cummings, Armeli ve Lynch, 1997), iş özellikleri ve çalışanların kişiliği (Thomas, Buboltz ve Winkelspecht, 2004) ve yine sıkça rastlanan ardılları arasında örgütsel vatandaşlık davranışı (Zeinabadi, 2010), iş performansı (Wright ve Cropanzano, 2000) ve işten ayrılma niyetinin (Tett ve Meyer, 1993) yer aldığı görülmektedir.

2.3. İş-Aile Çatışması

Bireylerin sahip oldukları rolleri gereği, bu rollerin gereklerini yerine getirirken, roller arasında çatışmalar yaşanabilmektedir. Örgütsel davranış yazınında önemli rol çatışmaları içerisinde yer alan bir diğer konu ise iş-aile çatışmasıdır. İş-aile çatışması, bireyin işindeki ve ailesindeki rollerinin aynı anda oluşması ile ortaya çıkan bir ahenk sorunu olarak tanımlanabilmektedir (Parasuraman ve Simmers, 2001). Bir başka tanımda da, iş-aile çatışması çalışanların iş hayatlarında sahip oldukları roller ve görevlerin , aile hayatında sergilemeleri gerekli rol talepleri ile uyuşmamasından kaynaklandığını ifade etmektedir (Netemeyer, Boles ve McMurrian, 1996).

Bireylerin hayatlarında önemli yer tutan iki unsur olan iş ve ailenin rol gereklerinin birbiri ile çatışması, örgütsel davranış açısından bir çok önemli sonuç doğurmaktadır. Bunların arasında, mesleki tükenmişliğin yükselmesi (Burke ve Greenglass, 2001; Rupert, Stevanovic ve Hunley, 2009), işten ayrılma niyetinin artması (Boyar, Maertz Jr, Pearson ve Keough, 2003; Spector, Allen, Poelmans, Lapierre, Cooper, Michael ve Brough, 2007), iş stresinin artması (Bolino ve Turnley, 2005), performansın düşmesi (Karatepe, 2013), yaşam tatmininin azalması (Adams, King ve King, 1996) ve iş tatmininin azalması (Bruck, Allen ve Spector, 2002; Grandey, Cordeiro ve Crouter, 2005) yer almaktadır. Bu yüzden, araştırmanın ikinci hipotezi şu şekilde geliştirilmiştir:

Hipotez 2: Rol stresinin iş tatmini üzerindeki etkisinde, iş-aile çatışmasının aracılık rolü bulunmaktadır.

3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Rol stresinin, çalışanların iş tatminine etkisini ve bu etkide iş-aile çatışmasının rolünü incelemek amacı ile yürütülen bu çalışmada, nicel araştırma yapılmıştır. Nicel araştırma uygulamasında, yapılarla ilişkin uygun ölçekler seçilmesi suretiyle, belirlenen örneklemde veriler toplanarak analiz edilmiştir. Bunlara ilişkin bilgiler aşağıda verilmektedir.

3.1. Araştırma Örnekleme

Araştırma kapsamında veriler, Ankara Sanayi Odası 1. Organize Sanayi Bölgesi'nde faaliyet gösteren çeşitli firmalarda çalışan 141 kişinin katılımı ile elde edilmiştir. Katılımcıların çalıştıkları firmalar, Ankara Sanayi Odası üyesi olup, sanayi sektöründe faaliyet göstermektedir. Ankete katılanlara ait demografik bilgiler kapsamında; katılımcıların %72'sinin erkek ve %28'inin kadın olduğu, %65'inin evli ve %35'inin bekar olduğu, %32'sinin 20-29 yaş arasında olduğu, %47'sinin 30-39 yaş arasında olduğu ve %21'inin ise 40 yaş üzerinde olduğu, % 69'unun lisans ve üzeri, % 18'inin ön lisans, kalan grubun ise ilk ve ortaöğretim düzeyinde eğitime sahip olduğu tespit edilmiştir.

3.2. Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Geçerlik ve Güvenirlikleri

3.2.1. Rol Stresi Ölçeği

Literatürdeki ölçeklerin incelenmesi ile, geçerlik ve güvenirliliği sağlanmış olan rol stresi ölçeği olarak, bu çalışmada Rizzo ve diğerleri tarafından (1970) geliştirilen 15 maddesi rol belirsizliği,

15 maddesi rol çatışması olmak üzere, toplam 30 maddeden oluşan orijinal ölçeğin, Siegall (2000) tarafından kullanılan rol belirsizliği için 6 madde ve rol çatışması için 8 madde olacak şekilde toplamda 14 maddeden oluşan 5'li Likert tipi ölçek kullanılmıştır.

Rol belirsizliğini ölçmek için kullanılan maddeler arasında “Benden ne beklediğini tamamen bilmekteyim.” ve “Sorumluluklarımı nasıl yerine getireceğim hakkında emin değilim.” gibi örnek ifadeler yer almaktadır. Rol çatışması ile ilgili örnek ifadeler arasında ise, “Bana yetersiz kaynak ve malzeme ile yönetmem beklenen görevler verilmektedir.” ve “İki veya daha fazla kişiden birbirinden uyumsuz talepler almaktayım.” yer almaktadır. Siegall (2000) rol çatışmasının Cronbach’ın alfa katsayısını 0.83 ve rol belirsizliğinin Cronbach’ın alfa katsayısını 0.78 olarak bulmuştur. Bu çalışmada ise rol çatışmasının Cronbach’ın alfa katsayısını 0.80 ve rol belirsizliğinin Cronbach’ın alfa katsayısını 0.86 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 1. Rol Stresi Ölçeği Faktör Yükleri

Madde	Bileşenler	
	Rol Belirsizliği	Rol Çatışması
Rol Stresi 1	.542	
Rol Stresi 2	.781	
Rol Stresi 3	.593	
Rol Stresi 4	.670	
Rol Stresi 5	.704	
Rol Stresi 6	.578	
Rol Stresi 7	.605	
Rol Stresi 8	.788	
Rol Stresi 9		.505
Rol Stresi 10		.673
Rol Stresi 11		.759
Rol Stresi 12		.590
Rol Stresi 13		.671
Rol Stresi 14		.734
Cronbach Alfa	.86	.80

Yapılan faktör analizi sonucunda, Tablo 1’de görüldüğü üzere, 14 maddenin tamamının faktör yükü 0,500’ün üzerinde olup, rol stresi ölçeğinin, rol belirsizliği ve rol çatışması olacak şekilde iki boyutunun olduğu doğrulanmıştır.

3.2.2. İş Tatmini Ölçeği

Araştırma kapsamında, iş tatminini ölçmek için literatürde en çok kullanılan ölçek olan Minnesota İş Tatmini Ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek 1967 yılında Weiss, Davis, England ve Lofquist tarafından geliştirilmiştir. Bu çalışmada orijinal ölçeğin 20 maddeden oluşan 5’li Likert tipi kısa formu kullanılmıştır. Örnek ifadeler arasında “İşimi yaparken kendi yöntemlerimi deneme imkanı bulabilmek beni tatmin ediyor” ve “İşimden edindiğim başarı duygusu beni tatmin ediyor.” yer almaktadır. Bu ölçeğin güvenilirlik katsayısı olan Cronbach’ın alfa katsayısı örneğin Sempane, Rieger ve Roodt (2002) tarafından 0,92 bulunmuştur. Bu çalışmada, aynı ölçeğin Cronbach’ın alfa katsayısı 0,83 olarak tespit edilmiştir. Yapılan faktör analizi sonucunda, tüm maddelerin faktör yükleri 0,500’ün üzerinde not edilmiş ve tek bileşenden oluştuğu anlaşılmıştır.

3.2.3. İş-Aile Çatışması Ölçeği

İş-aile çatışmasını ölçmek üzere, Netemeyer, ve diğerlerinin (1996) tarafından geliştirilen ve beş maddeden oluşan beşli Likert tipi ölçek kullanılmıştır. Anketin orijinal dili olan İngilizce’den Türkçe’ye çevrilmiş ve ardından tekrar İngilizce’ye çevrilmek suretiyle alanında uzman dilbilimcilere kontrol ettirilmiştir. İş-aile çatışması ölçeğinde örnek ifadeler arasında “İşimin talepleri, benim ev ve aile yaşamıma tesir etmektedir” ve “İş ile ilgili görevlerden ötürü, aile aktiviteleri için yapılan planlarda değişiklik yapmak zorunda kalıyorum” yer almaktadır. Netemeyer ve diğerleri tarafından orijinal anketin Cronbach’ın alfa katsayısı, 0,88 olarak

belirlenmiştir. Türkiye’de yapılan araştırmalardan örnek olarak ise, Akkoç, Turunç ve Çalışkan (2011) tarafından 0,83 olarak tespit edilmiştir. Bu araştırmada ise 0,79 olarak kaydedilmiştir. İş-aile çatışması ölçeği için uygulanan faktör analizi sonucunda da, tüm maddelerin faktör yükleri 0,500’ün üzerinde olup, tek bileşenden oluştuğu belirlenmiştir.

4. BULGULAR VE TARTIŞMA

Bu çalışma kapsamında elde edilen veriler, IBM SPSS 20.0 paket programından yararlanmak suretiyle analiz edilmiştir. Veri setine uygulanan Shapiro-Wilk normallik testi sonucunda, verilerin normal dağılım gösterdiği sonucuna varılmıştır. Bunun üzerine değişkenler arasındaki korelasyon için Pearson korelasyon testi uygulanmıştır. Bu analizin bulguları Tablo 2’de yer almaktadır.

Tablo 2. Korelasyon Analizi

Değişken	\bar{x}	σ	1	2	3	4
1.Rol Belirsizliği	2,63	0,85	(0,86)			
2.Rol Çatışması	2,91	0,97	0,76**	(0,80)		
3.İş Tatmini	3,45	1,08	-0,40***	-0,57***	(0,83)	
4.İş-aile çatışması	3,08	1,26	0,32**	0,44**	-0,28**	(0,79)

*:p<0.05. **:p<0.01. ***:p<0.001.

Tablo 2’de görüldüğü üzere, rol belirsizliği ile iş tatmini arasında negatif yönlü ve orta kuvvetli (Gürbüz ve Şahin, 2014) bir ilişki tespit edilmiştir ($r=-0,40$; $p<0,001$). Benzer şekilde rol çatışması ile iş tatmini arasında da negatif yönlü ve orta kuvvetli bir ilişki tespit edilmiştir ($r=-0,57$; $p<0,001$). Rol belirsizliği ve rol çatışması ile iş-aile çatışması arasında ise, pozitif yönlü ve orta kuvvetli bir ilişki bulunmuştur ($r=0,32$; $p<0,001$; $r=0,44$; $p<0,001$). Son olarak ise, iş-aile çatışması ile iş tatmini arasında negatif yönlü ve zayıf bir ilişki olduğu belirlenmiştir ($r=-0,28$; $p<0,001$). korelasyon analizi ile elde edilen sonuçlara göre, rol belirsizliği, rol çatışması ve iş-aile çatışması ile iş tatmini arasında anlamlı ve negatif yönlü ilişkiler doğrulanmıştır. Bunların arasında iş tatmini ile en kuvvetli negatif ilişkiye rol çatışmasının sahip olduğu not edilmiştir.

Korelasyon analizinin ardından rol stresinin iş tatmini üzerindeki etkisinin ve bu etkide iş-aile çatışmasının aracılık etkisinin olup olmadığının ortaya konulabilmesi adına literatürde geçerli bir analiz türü olan Baron ve Kenny’nin (1986) üç adımlı hiyerarşik regresyon analizi uygulanmıştır. Hiyerarşik regresyon analizine ilişkin sonuçlar Tablo 3’de gösterilmektedir.

Tablo 3. Hiyerarşik Regresyon Analizi

Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken	β	R^2	Düzeltilmiş R^2	P
Rol Stresi	İş Tatmini	-0,510	0,382	0,377	0,000***
Rol Stresi	İş-Aile Çatışması	0,283	0,259	0,256	0,000***
Rol Stresi	İş Tatmini	-0,342	0,566	0,558	0,000***
İş-Aile Çatışması		-0,376			

*:p<0.05. **:p<0.01. ***:p<0.001. $\Delta R^2:0,184$

Uygulanan hiyerarşik regresyon analizi sonucunda, rol stresinin iş tatmini üzerinde anlamlı ve negatif yönlü etkisi olduğu görülmüştür. Bundan ötürü, H_1 desteklenmiştir. Ayrıca, rol stresinin iş-aile çatışması üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi olduğu anlaşılmıştır. İş aile çatışmasının değişken olarak girdiği hiyerarşik regresyonda, rol stresinin iş tatminine olan etkisinde kısmi aracılık rolü üstlendiği de anlaşılmıştır. Dolayısıyla, H_2 de desteklenmiştir. Buna göre, çalışanların rol gereklerinin muğlak olması veya birden fazla kaynaktan birbiri ile çelişen talepler gelmesi durumunda, onların aile hayatındaki rollerinde de çatışma artmakta ve işlerinden duydukları tatminleri azalmaktadır. İş tatmininin azalması ile ise, çalışanların performanslarının düşmesi ve işyerinde olumsuz tutum ve davranışlarda bulunmaları söz konusu olabilmektedir.

5. SONUÇ

Bu çalışma kapsamında, örgütsel davranış yazınında önemli yer tutan ve aslında işyerindeki bir çok sorunun kaynağı olan rol stresinin iş tatminine etkisi ve bu etkide iş-aile çatışmasının herhangi bir rolü olup olmadığının ortaya konulması amacıyla nicel bir araştırma uygulanmıştır. Yapılan araştırmadan elde edilen verilerin analiz edilmesi ile, rol belirsizliği ve rol çatışmasının iş tatmini ile anlamlı, negatif ve orta kuvvette ilişkiye sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Yani, çalışanların örgüt içinde sahip oldukları rolden neyin beklendiğinin, sorumlulukların ve karar verme yetkisinin ne düzeyde olduğunun bilinmemesi gibi rol belirsizliği yaratan durumlarda, kendilerinin işlerinden duydukları tatminin azalacağı bir kez daha ortaya konulmuştur. Benzer şekilde, çalışanların farklı kaynaklardan birbiri ile çatışan farklı rol talepleri karşısında da iş tatminlerinin azalacağı görülmektedir. Her iki rol sorunun da aslında, sosyal bir varlık olan çalışanların iş yaşamlarının dışında aile hayatları ile çatıştığı ve iş-aile çatışmasını arttırdığı anlaşılmıştır. Tüm bunlara ilaveten, iş aile çatışmasının da, çalışanların yaşadığı rol stresinin onların iş tatminlerine olan negatif etkisinde aracılık rolü oynadığı ortaya konulmuştur.

Araştırmada elde edilen sonuçlar, literatürde yer alan çalışmaların sonuçları ile karşılaştırıldığında, bu çalışmada Keller'in (1975) araştırma ve geliştirme kurumunda görevli 88 çalışan üzerinde rol çatışması ve rol belirsizliği ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi test ettiği sonuçlar ile aynı yönlü aynı kuvvette sonuçlara ulaşılmıştır. Benzer şekilde, Boles, Wood ve Johnson'un (2003) bir tanıtım firmasında çalışan 129 kişi üzerinde yaptığı araştırma ile de paralel sonuçlar elde edilmiştir. Yurtdışı çalışmaların yanı sıra, Türkiye'de de Ceylan ve Ulutürk (2006) tarafından 151 çalışan üzerinde yapılan araştırmada benzer sonuçlar elde edilmiştir.

İşletmelerin daha etkin olabilmesi için, çalışanların performanslarının yüksek tutulması önem arz etmektedir. Bu ise, çalışanların iş yerinde kendilerini mutlu hissetmeleri ve yaptıkları işi sevmeleri mümkün olmaktadır. Bunu başarabilmek için, onların iş tatmini azaltan unsurları ve bunların arasında özellikle rol çatışması, rol belirsizliği ve iş-aile çatışmasını azaltmak hatta ortadan kaldırmak gerekmektedir. Bu çalışmadan elde edilen sonuçlardan anlaşılmaktadır ki, klasik örgüt kuramının kumanda birliği ve yönetim birliği ilkelerinin ihlal edilmesi, çalışanlar için olumsuz sonuçlar doğurmaktadır.

KAYNAKÇA

- Abramis, D. J. (1994). Work role ambiguity, job satisfaction, and job performance: Meta-analyses and review. *Psychological reports*, 75(3_suppl), 1411-1433.
- Adams, G. A., King, L. A., & King, D. W. (1996). Relationships of job and family involvement, family social support, and work-family conflict with job and life satisfaction. *Journal of applied psychology*, 81(4), 411-420.
- Akkoç, İ., Turunç, Ö., & Çalışkan, A. (2011). Gelişim kültürü ve lider desteğinin yenilikçi davranış ve iş performansına etkisi: İş-aile çatışmasının aracılık rolü. *ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 13(4), 83-114.
- Bakker, A. B., Van Veldhoven, M., & Xanthopoulou, D. (2010). Beyond the demand-control model. *Journal of Personnel Psychology*, 9, 3-16.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of personality and social psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Behrman, D. N., & Perreault Jr, W. D. (1984). A role stress model of the performance and satisfaction of industrial salespersons. *Journal of marketing*, 48(4), 9-21.
- Boles, J. S., Wood, J. A., & Johnson, J. (2003). Interrelationships of role conflict, role ambiguity, and work-family conflict with different facets of job satisfaction and the moderating effects of gender. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 23(2), 99-113.

- Bolino, M. C., & Turnley, W. H. (2005). The personal costs of citizenship behavior: the relationship between individual initiative and role overload, job stress, and work-family conflict. *Journal of applied psychology, 90*(4), 740-748.
- Boyar, S. L., Maertz Jr, C. P., Pearson, A. W., & Keough, S. (2003). Work-family conflict: A model of linkages between work and family domain variables and turnover intentions. *Journal of managerial Issues, 17*5-190.
- Brief, A. P., Burke, M. J., George, J. M., Robinson, B. S., & Webster, J. (1988). Should negative affectivity remain an unmeasured variable in the study of job stress?. *Journal of Applied Psychology, 73*(2), 193-198.
- Brown, S. P., & Peterson, R. A. (1993). Antecedents and consequences of salesperson job satisfaction: Meta-analysis and assessment of causal effects. *Journal of marketing research, 30*(1), 63-77.
- Bruck, C. S., Allen, T. D., & Spector, P. E. (2002). The relation between work-family conflict and job satisfaction: A finer-grained analysis. *Journal of vocational behavior, 60*(3), 336-353.
- Burke, R. J., & Greenglass, E. R. (2001). Hospital restructuring, work-family conflict and psychological burnout among nursing staff. *Psychology & Health, 16*(5), 583-594.
- Ceylan, A., & Ulutürk, Y. H. (2006). Rol belirsizliği, rol çatışması, iş tatmini ve performans arasındaki ilişkiler. *Doğuş Üniversitesi Dergisi, 7*(1), 48-58.
- Çekmecelioglu, H. (2006). İş tatmini ve örgütsel bağlılık tutumlarının işten ayrılma niyeti ve verimlilik üzerindeki etkilerinin değerlendirilmesi: Bir araştırma. "İş,Güç" *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 8*(2), 153-168.
- Chen, J. C., & Silverthorne, C. (2008). The impact of locus of control on job stress, job performance and job satisfaction in Taiwan. *Leadership & Organization Development Journal, 29*(7), 572-582.
- Crane, S. J., & Iwanicki, E. F. (1986). Perceived role conflict, role ambiguity, and burnout among special education teachers. *Remedial and Special Education, 7*(2), 24-31.
- Daileyl, R. C., & Kirk, D. J. (1992). Distributive and procedural justice as antecedents of job dissatisfaction and intent to turnover. *Human Relations, 45*(3), 305-317.
- De Lange, A. H., Taris, T. W., Kompier, M. A., Houtman, I. L., & Bongers, P. M. (2003). " The very best of the millennium": longitudinal research and the demand-control-(support) model. *Journal of occupational health psychology, 8*(4), 282-305.
- Dollard, M. F., Winefield, H. R., Winefield, A. H., & De Jonge, J. (2000). Psychosocial job strain and productivity in human service workers: a test of the demand-control-support model. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 73*(4), 501-510.
- Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S., & Lynch, P. (1997). Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction. *Journal of applied psychology, 82*(5), 812-820.
- Ewen, R. B., Smith, P. C., & Hulin, C. L. (1966). An empirical test of the herzburg two-factor theory. *Journal of applied psychology, 50*(6), 544-550.
- Fried, Y., Ben-David, H. A., Tieg, R. B., Avital, N., & Yeverehyahu, U. (1998). The interactive effect of role conflict and role ambiguity on job performance. *Journal of occupational and organizational psychology, 71*(1), 19-27.
- Ghazzawi, I. (2008). Job satisfaction antecedents and consequences: A new conceptual framework and research agenda. *The Business Review, 11*(2), 1-10.
- Gökçe, O., & Şahin, A. (2003). Yönetimde rol kavramı ve yönetsel roller. *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 3*(6), 133-156.
- Grandey, A.A., Cordeiro, B.L., & Crouter, A.C. (2005). A longitudinal and multi-source test of the work-family conflict and job satisfaction relationship. *Journal of occupational and Organizational Psychology, 78*(3), 305-323.
- Gürbüz, S. & Şahin, F. (2014). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri*, Ankara: Seçkin Yayınevi.
- Iaffaldano, M. T., & Muchinsky, P. M. (1985). Job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Psychological bulletin, 97*(2), 251.

- 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.
- Jaramillo, F., Mulki, J. P., & Solomon, P. (2006). The role of ethical climate on salesperson's role stress, job attitudes, turnover intention, and job performance. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 26(3), 271-282.
- Jawahar, I. M., Stone, T. H., & Kisamore, J. L. (2007). Role conflict and burnout: The direct and moderating effects of political skill and perceived organizational support on burnout dimensions. *International Journal of Stress Management*, 14(2), 142-159.
- Judge, T. A., Thoresen, C. J., Bono, J. E., & Patton, G. K. (2001). The job satisfaction–job performance relationship: A qualitative and quantitative review. *Psychological bulletin*, 127(3), 376-407.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. Oxford, England: John Wiley.
- Kalbers, L. P., & Cenker, W. J. (2008). The impact of exercised responsibility, experience, autonomy, and role ambiguity on job performance in public accounting. *Journal of Managerial Issues*, 327-347.
- Kalleberg, A. L. (1977). Work values and job rewards: A theory of job satisfaction. *American sociological review*, 124-143.
- Karasek Jr, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative science quarterly*, 285-308.
- Karatepe, O. M. (2013). The effects of work overload and work-family conflict on job embeddedness and job performance: the mediation of emotional exhaustion. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25(4), 614-634.
- Keller, R. T. (1975). Role conflict and ambiguity: Correlates with job satisfaction and values. *Personnel psychology*, 28(1), 57-64.
- King, N. (1970). Clarification and evaluation of the two-factor theory of job satisfaction. *Psychological Bulletin*, 74(1), 18-31.
- Klassen, R. M., & Chiu, M. M. (2010). Effects on teachers' self-efficacy and job satisfaction: Teacher gender, years of experience, and job stress. *Journal of educational Psychology*, 102(3), 741-756.
- Lazarus, R. S. (1993). From psychological stress to the emotions: A history of changing outlooks. *Annual review of psychology*, 44(1), 1-22.
- Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction?. *Organizational behavior and human performance*, 4(4), 309-336.
- Milburne Jr, G., & Francis, G. J. (1981). All about job satisfaction. *Supervisory management*, 26(8), 35-43.
- Miles, R. H., & Perreault Jr, W. D. (1976). Organizational role conflict: Its antecedents and consequences. *Organizational Behavior and Human Performance*, 17(1), 19-44.
- Moorman, R. H., Niehoff, B. P., & Organ, D. W. (1993). Treating employees fairly and organizational citizenship behavior: Sorting the effects of job satisfaction, organizational commitment, and procedural justice. *Employee responsibilities and rights journal*, 6(3), 209-225.
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., & McMurrian, R. (1996). Development and validation of work–family conflict and family–work conflict scales. *Journal of applied psychology*, 81(4), 400-410.
- Onyemah, V. (2008). Role Ambiguity, Role Conflict, and Performance: Empirical Evidence of an Inverted-U Relationship. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 28(3), 299-313.
- Organ, D. W., & Greene, C. N. (1974). Role ambiguity, locus of control, and work satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 59(1), 101-102.
- Oshagbemi, T. (1997). Job satisfaction and dissatisfaction in higher education. *Education+ Training*, 39(9), 354-359.

- Pandey, S. K., & Wright, B. E. (2006). Connecting the dots in public management: Political environment, organizational goal ambiguity, and the public manager's role ambiguity. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16(4), 511-532.
- Papastyliaou, A., Kaila, M., & Polychronopoulos, M. (2009). Teachers' burnout, depression, role ambiguity and conflict. *Social Psychology of Education*, 12(3), 295-314.
- Parasuraman, S., & Alutto, J. A. (1984). Sources and outcomes of stress in organizational settings: Toward the development of a structural model. *Academy of Management Journal*, 27(2), 330-350.
- Parasuraman, S., & Simmers, C. A. (2001). Type of employment, work-family conflict and well-being: a comparative study. *Journal of Organizational Behavior*, 22(5), 551-568.
- Parker, D. F., & DeCotiis, T. A. (1983). Organizational determinants of job stress. *Organizational behavior and human performance*, 32(2), 160-177.
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative science quarterly*, 150-163.
- Roodt, G., Rieger, H. S., & Sempane, M. E. (2002). Job satisfaction in relation to organisational culture. *SA Journal of industrial Psychology*, 28(2), 23-30.
- Rupert, P. A., Stevanovic, P., & Hunley, H. A. (2009). Work-family conflict and burnout among practicing psychologists. *Professional Psychology: Research and Practice*, 40(1), 54-61.
- Schneider, B., & Snyder, R. A. (1975). Some relationships between job satisfaction and organization climate. *Journal of applied psychology*, 60(3), 318-328.
- Siegall, M. (2000). Putting the stress back into role stress: Improving the measurement of role conflict and role ambiguity. *Journal of Managerial Psychology*, 15(5), 427-435.
- Spector, P. E., Allen, T. D., Poelmans, S. A., Lapierre, L. M., Cooper, C. L., Michael, O. D., & Brough, P. (2007). Cross-national differences in relationships of work demands, job satisfaction, and turnover intentions with work-family conflict. *Personnel Psychology*, 60(4), 805-835.
- Spector, P. E., Dwyer, D. J., & Jex, S. M. (1988). Relation of job stressors to affective, health, and performance outcomes: a comparison of multiple data sources. *Journal of Applied Psychology*, 73(1), 11-19.
- Tarrant, T., & Sabo, C. E. (2010). Role conflict, role ambiguity, and job satisfaction in nurse executives. *Nursing Administration Quarterly*, 34(1), 72-82.
- Tett, R. P., & Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: path analyses based on meta-analytic findings. *Personnel psychology*, 46(2), 259-293.
- Thomas, A., Buboltz, W. C., & Winkelspecht, C. S. (2004). Job characteristics and personality as predictors of job satisfaction. *Organizational Analysis*, 12(2), 205-219.
- 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.
- Yang, J. T. (2010). Antecedents and consequences of job satisfaction in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29(4), 609-619.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W., & Lofquist, L. H. (1967). Minnesota studies in vocational rehabilitation. Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire. *Minneapolis: University of Minnesota*.
- Wright, T. A., & Cropanzano, R. (2000). Psychological well-being and job satisfaction as predictors of job performance. *Journal of occupational health psychology*, 5(1), 84-94.
- Wu, L., & Norman, I. J. (2006). An investigation of job satisfaction, organizational commitment and role conflict and ambiguity in a sample of Chinese undergraduate nursing students. *Nurse education today*, 26(4), 304-314.
- Zeinabadi, H. (2010). Job satisfaction and organizational commitment as antecedents of organizational citizenship behavior (OCB) of teachers. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 5, 998-1003.