

ROL STRES KAYNAKLARININ PSİKOLOJİK GÜÇLENDİRME BOYUTLARI ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ

Hülya GÜNDÜZ ÇEKMECELİOĞLU, Doç. Dr.
hulyacekmecelioglu@gmail.com, Kocaeli Üniversitesi

Neslihan ŞEVİK, Arş. Grv.
neslihanakman@hotmail.com, Kocaeli Üniversitesi

Özet: Psikolojik güçlendirmenin örgüt araştırmacı ve uygulamacıları tarafından önemli bir araştırma konusu olarak görülmesinin en önemli nedeni, artan rekabetin, daha yaratıcı, girişimci çalışanlara ihtiyaç duymasından kaynaklanmaktadır. Psikolojik güçlendirme, çalışanların, içsel motivasyonlarını arttırarak, iş performansını ve örgütsel etkinliği artırır. Psikolojik güçlendirmenin öncüllerine odaklanan araştırmalarda çeşitli örgütsel faktörlerin psikolojik güçlendirme üzerindeki etkileri incelenmiş, ancak çalışanlar üzerinde negatif etkileri olan rol stresinin psikolojik güçlendirme boyutları üzerindeki etkisi yeterince araştırılmamıştır. Bu araştırmada rol belirsizliği ve rol çatışmasından oluşan rol stresinin psikolojik güçlendirmenin dört boyutu üzerindeki etkisi incelenerek literatürdeki bu boşluk doldurulmaktadır. Araştırma sonuçları rol belirsizliği ve rol çatışmasının psikolojik güçlendirme boyutları üzerinde önemli etkileri olduğunu göstermektedir.

Anahtar Kelimeler: Rol Stres Kaynakları, Psikolojik Güçlendirme

THE EFFECTS OF ROLE STRESSORS ON DIMENSIONS OF PSYCHOLOGICAL EMPOWERMENT

Abstract: The most important reason, which psychological empowerment seen as an important research topic by organizational researchers and practitioners, is about the need of more creative, entrepreneurial employees due to increasing competition. By increasing the intrinsic motivation of employees, psychological empowerment increases business performance and organizational effectiveness. In the researches focused on antecedents of psychological empowerment, the effects of various organizational factors are studied, but the effects of role stress which has negative effects on employees on psychological empowerment has not been investigated enough. This study fills this gap by investigating the effect of role stress which is consisted of role ambiguity and role conflict on four dimensions of psychological empowerment. Research results show that role ambiguity and role conflict have significant impacts on the psychological empowerment dimensions.

Keywords: Role Stressors, Psychological Empowerment

1. GİRİŞ

Güçlendirme, çalışanların performansını yükselterek, örgütsel etkinlik ve verimliliğin artmasını sağlamaktadır (Hamuda ve Dulaimi, 1997). Yapılan araştırmalar güçlendirilmiş çalışanların işini daha etkili yaptıklarını ve örgütün verimlilik amacına ulaşmasına katkıda bulunduğunu göstermektedir (Laschinger vd., 2004; Sigler ve Pearson, 2000). Diğer yandan güçlendirme uygulamalarının, çalışanların motivasyonlarını arttırarak, iş sorumluluklarını daha iyi yerine getirmelerini sağladığı (Morrison, 1996), çalışanların iş performansını (Kirkman ve Rosen, 1999; Niehoff vd., 2001) ve örgütsel vatandaşlık davranışlarını arttırdığı gözlenmektedir (Chiang ve Hsieh, 2012). Güçlendirmenin bu denli olumlu sonuçlar yaratması, iş dünyasının ve akademisyenlerin bu konuya olan ilgisini arttırmakta ve konu ile ilgili araştırmalar sürmektedir. Ancak, bireyler ve dolayısı ile örgütler üzerinde negatif etkileri saptanan rol stresinin psikolojik güçlendirme ile ilişkisi yeterince araştırılmamıştır. Bu nedenle bu çalışmada, örgütler açısından önemli bir sorun oluşturan rol stres kaynakları ile bu stres kaynaklarının psikolojik güçlendirme boyutları üzerindeki etkisi ayrı ayrı incelenmektedir.

Rol stresi ile ilgili yazın incelendiğinde rol stresi kaynaklarının temel olarak rol belirsizliği ve rol çatışması olmak üzere iki boyutlu olarak değerlendirildiği görülmektedir (Peterson ve Smith, 1995; Kim, Murrmann ve Lee, 2009, vb.). Rol stres kaynakları ile ilgili olan çalışmalar, bireylerin belirsizliği tolere etme yeteneklerinin farklı olmasına rağmen, rol belirsizliği ve rol çatışmasının negatif bir durum olduğunu kabul etmekte (Kagan, 1972; Widmer, 1993), rol stresinin örgüt fonksiyonlarının etkin bir şekilde yürütülmesini engelleyerek iş tatmini ve örgütsel bağlılığı düşürdüğünü, işten ayrılma niyetini arttırdığını göstermektedir (Rizzo vd., 1970; Fisher ve Gitelson, 1983; Yousef, 2000; Mohr ve Puck, 2006; Wu ve Norman, 2006). Psikolojik güçlendirme ile ilgili araştırmalarda ise genellikle psikolojik güçlendirmenin iş tatmini, örgütsel bağlılık, iş performansı üzerindeki etkileri araştırılmaktadır (Spreitzer, Kizilos ve Nason, 1997; Liden, Wayne ve Sparrowe, 2000; Laschinger vd., 2001; Chang ve Lin, 2010). Rol stresini oluşturan her iki boyutun (rol belirsizliği ile rol çatışması) psikolojik güçlendirme üzerindeki etkilerinin araştırılmadığı, rol belirsizliğinin psikolojik güçlendirme boyutları üzerindeki etkilerine dair birkaç araştırma olduğu görülmektedir. Bu araştırmalarda, yüksek seviyede rol belirsizliğinin psikolojik güçlendirmeyi azalttığı saptanmıştır (Smith ve Langfield-Smith, 2003; Spreitzer, 1996). Bu araştırmada, hem rol belirsizliğinin, hem de rol çatışmasının psikolojik güçlendirmenin anlam, yetkinlik, otonomi ve etki boyutları üzerindeki etkileri incelenmekte ve psikolojik güçlendirme literatürüne rol stresi açısından yaklaşılmaktadır. Araştırma Kocaeli ilinde imalat ve hizmet sektöründe faaliyet gösteren orta ve küçük ölçekli işletme çalışanları üzerinde yapılmıştır.

II. GÜÇLENDİRME VE PSİKOLOJİK GÜÇLENDİRME

Güçlendirme ile ilgili tanımlar incelendiğinde, Bowen ve Lawler'e (1992) göre, güçlendirme, çalışanların işleriyle ilgili kararları verme imkânına sahip olmaları; Pastor'a göre güçlendirme, kişilerin kendi faaliyetlerinin sorumluluğunu üstlenebilecekleri bir ortamın sağlanmasıdır (Erstad, 1997). Kanter'e (1977, 1979) göre güçlendirme, örgütsel gücün paylaşımları veya gücün işi yapanlara verilmesi olarak tanımlanmakta, merkezi olmayan yatay bir yapı ve çalışan katılımının artırılması ile güçlendirmenin sağlanacağı ifade edilmektedir (Honold, 1997). Bazı yazarlar ise güçlendirmenin kişinin kendini güçlü hissetmesi ile ilgili olduğunu ve bu anlamda yöneticilerin kişilere yaptıkları bir uygulama olmak-tan çok kişilerin davranış ve tutumlarını geliştirmesi ile ilgili olduğunu ifade etmektedir (Randolph, 2000). Çalışanları çeşitli özellikler itibarı ile daha güçlü hale getirmek olarak tanımlanan güçlendirmede amaç, işi fiilen yapan kişinin uzmanlık bilgisini arttırmak, fırsatları görerek gerekli kararları vermesini sağlayarak işe karşı tutumunu değiştirmek, yani kısacası işin sahibi haline getirmektir. Bu nedenle güçlendirme, çalışanların kendilerini motive olmuş hissettikleri, bilgi ve uzmanlıklarına olan güvenlerinin arttığı, inisiyatif kullanarak harekete geçmek arzusu duydukları, olayları kontrol edebileceklerine inandıkları ve organizasyonun amaçları doğrultusunda uygun ve anlamlı buldukları işleri yapmalarını sağlayan uygulamaları ve koşulları ifade eder (Koçel, 2005).

Güçlendirme, katılımcı yönetim teorisi ile ilişkili olan bir konudur. Katılımcı yönetim teorileri yöneticinin karar verme gücünü çalışanlarla paylaşmasının, çalışanların iş tatmini ve iş performansını arttıracakları savından hareket eder. Bu teoriler gücün paylaşılmasını, ödüllendirmeyi, yetiştirmeyi ve örgütsel hiyerarşiyi azaltmayı içerir (Spreitzer, 1997). Bu yöndeki çalışmalarda, çalışanların güçlendirilmesi için örgütsel hiyerarşinin alt düzeydeki çalışanlara karar alma yetkisinin delege edilmesi ve çalışanların bilgi ve kaynaklara erişiminin artırılması gibi yönetsel uygulamalar üzerine odaklanıldığı görülmektedir (Bowen ve Lawler, 1992). Ancak, güçlendirmeyi farklı açılardan inceleyen bazı diğer araştırmacılar, güçlendirme için gerekli koşullardan çok, konuya bireysel açıdan bakmış ve bireylerin psikolojik deneyimlerine odaklanmıştır (Spreitzer, 1995). Bu kapsamda, Conger ve Kanungo (1988), yönetsel uygulamaların güçlendirmenin gerçekleşebilmesi için gereken şartlardan sadece bir kısmı olduğunu ve bu uygulamaların çalışanların güçlendirilmesinde bir yere kadar yeterli olabileceğini ifade ederek, güçlendirmeyi kişinin öz yeterlilik duyguları ile ilgili motivasyonel bir kavram olarak tanımlamaktadır. Conger ve Kanungo'nun (1988) bu çalışmalarını temel alan Thomas ve Velthouse (1990) benzer olarak güçlendirmede yönetim uygulamalarının yeterli olmadığını ifade ederek, güçlendirmeyi, iş özelliklerinden kaynaklanan kişisel algılar ile ilişkilendirmektedir.

Thomas ve Velthouse (1990) güçlendirmeyi, bireyin iş rolüne yönelimini yansıtan, dört boyut tarafından açıklanan ve tek kavramla ifade edilen içsel görev motivasyonu olarak tanımlamışlardır. Bu tanıma göre güçlendirme; anlam, yetkinlik, otonomi ve etki olmak üzere dört bileşenden oluşan motivasyonel bir yapı olarak görülmektedir. Bu bileşenlerden her biri diğerinin öncülü veya sonucu olmaktan çok psikolojik güçlendirmenin farklı boyutlarıdır. Aşağıda tanımlanan bu dört algıdan birinin eksik olması, kişinin güçlü hissetmesini tamamen engellemese de azaltır (Spreitzer, 1995):

1-Anlam (Meaning): Bir iş rolünün gerekleri ile kişinin inançları, değerleri ve davranışları arasındaki uygunluğu ifade etmektedir.

2-Yetkinlik (Competence): İşe özgü kişisel etkinliği, bireyin iş aktivitelerini ustalıkla yapmak için kendi yeteneklerine olan inancını ifade etmektedir. Diğer bir ifadeyle, bireyin işini ve iş ortamını şekillendirmek istemesi ve buna yetisinin olmasıdır.

3-Otonomi (Choice): Bireyin faaliyeti başlatma, sürdürme ve kontrol etme gibi konularda inisiyatif kullanabilmesidir. İş davranışları ve süreçlerini başlatma ve devam ettirme üzerindeki otonomiye, örnek olarak iş metotları, hızı ve gösterilen çaba hakkında kararlar almayı yansıtmaktadır.

4-Etki (Impact) : Bireyin stratejik, yönetsel ve operasyonel sonuçlara etki yapabilme derecesidir. Otonomi bireyin kendi işi üzerindeki kontrol duygusu ile ilgili iken, etki bireyin örgütsel sonuçlar üzerindeki kontrol duygusuna işaret etmektedir.

III. ROL STRESİ VE ROL STRES KAYNAKLARI

Bireylerin içinde bulundukları örgütten kaynaklanan stres birçok nedene bağlı olabilir. Bunlar; görev kaynaklı stres, davranış ortamından kaynaklanan stres, fiziksel çevreden kaynaklanan stres, sosyal çevreden doğan stres ve bireyin kendinden kaynaklanan stres olmak üzere birkaç şekilde sınıflandırılabilir (McGrath, 1976). Bu çalışmada incelenen rol belirsizliği ve rol çatışması örgütsel stresin role bağlı stres kaynakları arasında yer almakta olup, rol teorisi çerçevesinde incelenmektedir. Rol teorisine göre rol, belirli bir iş veya pozisyona bağlı olarak, kişiden beklenen faaliyetlerdir (role ilişkin görev veya yükümlülükler). Buna göre, ilk olarak kişinin gerçekleştireceği herhangi bir rol, rol seti olarak adlandırılan diğer rol veya pozisyonlardan etkilenebilir. İkincisi, rol seti, rolden beklenenlere bağlı olarak çeşitli tanımlar ve yasaklamalar içerir. Üçüncüsü de, rol setine bağlı olarak çalışanların birçok role ilişkin görev ve yükümlülüğe sahip olması, rol baskısı yaratabilir. Bu baskılar rol stresini artırarak, rol belirsizliği ve rol çatışması şeklinde gerçekleşebilir (Kahn vd., 1964; Schulz ve Auld, 2006). Bu bağlamda rol stres, temel olarak rol belirsizliği ve rol çatışması şeklinde sınıflandırılabilir.

Rol belirsizliği, iş görenlerden neler beklendiği konusunda netlik olmaması ve görevle ilgili yeterli bilginin iş görenlere aktarılmaması durumunda ortaya çıkan bir durumu ifade etmektedir (Spreitzer, 1996). Aynı zamanda belirsizlik, karmaşık örgüt yapılarından, zayıf iletişimden, bireylerin görevlerinin fazlalığından, otoritenin belirsizliğinden, görev için verilen zamanın azlığından ya da çalışanlar arası ilişkilerden kaynaklanabilir. Rol teorisine göre belirsizlik, kişinin rolüne ilişkin tatmin duymasını engellemekte, bireyin endişe duymasına neden olmakta ve iş performansını düşürmektedir (Rizzo vd., 1970). Diğer yandan, işinin ne olduğunu, sonuçlarının neler olması gerektiğini, işin nerede, ne zaman, kimlerle koordineli biçimde yapılacağını ya da iş performansının yöneticisi tarafından nasıl değerlendirildiğini bilmeyen çalışan stres yaratan rol belirsizliği yaşamaktadır (Yılmaz ve Ekici, 2006).

Rol çatışması ise, tutarlı olmayan iş emirleri ile rolün gerekleri arasındaki uyumsuzluk ya da bir veya birkaç kişiden gelen birbiriyle bağdaşmayan talep ve beklentiler karşısında gerçekleşmektedir (Rizzo vd., 1970; Dubinsky vd., 1992). Rol çatışması, iş görenin yapması gereken işlerin birbirinden çok farklı ve ilgisiz olması, kendisine verilen görevin bitirilebilmesi için işyerinde yeterli sayıda personel olmaması, verilen bir görevi yerine getirebilmek için bazen kuralları çiğnemesi gerektiği, işyerinde birbirinden çok farklı çalışan gruplarla ilişki içinde olması, çalışırken birbirine uymayan talepler alması durumunda artan bir durumdur (Ceylan ve Ulutürk, 2006). Ayrıca kişinin rolünün kendi ihtiyaç ve değerleri ile uyumlaması ya da kendisinden beklenen farklı roller arasındaki uyumsuzluk rol çatışmasına neden olmaktadır (Mohr ve Puck, 2007). Sonuç olarak, rol teorisi kapsamında yapılan çalışmalar, rol belirsizliği ya da rol çatışmasının çalışanlarda strese neden olarak, iş tatmini, motivasyon, örgüte bağlılığı ve sonuçta örgütsel etkinlik ve verimliliği azaltacağını saptamaktadır (Kahn vd., 1964; Smith, 1957; Gross vd., 1958; Rizzo vd., 1970; Mohr ve Puck, 2007; Wu ve Norman, 2006; Yang, 2010; Tubre ve Collins, 2000).

IV. ROL STRESİ VE PSİKOLOJİK GÜÇLENDİRME

Rol stres kaynakları ile ilgili mevcut yazın değerlendirildiğinde daha çok rol stresinin sonuçlarının incelendiği görülmektedir (Rizzo vd., 1970; Fisher ve Gitelson, 1983; Yousef, 2000; Mohr ve Puck, 2007; Wu ve Norman, 2006). Buna göre rol stres kaynakları işe olan ilgiyi ve motivasyonu düşürmekte, kişiyi strese sokarak kendisini güvende hissetmesini engellemekte ve bireylerarası sürtüşmelere neden olarak, örgüte duyulan güveni azaltmaktadır. Rol stresinin bir bütün olarak, katılımcı bir yönetim tekniği olan ve çalışanlar üzerinde önemli pozitif etkileri saptanan psikolojik güçlendirme ile ilişkisi ise çok az incelenmiştir. Rol stres kaynaklarından biri olan rol belirsizliğinin psikolojik güçlendirme üzerindeki etkisine dair birkaç araştırma vardır. Bu araştırmalardan biri olan ve Spreitzer (1996) tarafından gerçekleştirilen araştırmada, güçlendirmenin gerçekleşebilmesi için örgütsel çevrenin sahip olması gereken altı yapısal özellik incelenmiştir. Sosyal yapısal özellikler başlığı altında toplanan bu altı özellik; düşük rol belirsizliği, kontrol alanı, sosyo-politik destek, kaynaklara erişim, bilgiye erişim ve katılımcı iş iklimidir (Spreitzer, 1996). Araştırmada, kaynaklara erişimin güçlendirme üzerinde herhangi bir etkisinin olmadığını, fakat sosyo politik destek, katılımcı iş iklimi ve bilgiye erişimin güçlendirmeyi olumlu, rol belirsizliğinin ise olumsuz yönde etkilediğini tespit edilmiştir.

Rol belirsizliği, çalışanların yetkilerinin boyutunu ve kendilerinden nelerin beklendiğini tam olarak bilmemesine yol açmaktadır. Bu durum, çalışanların harekete geçmesini engelleyerek, kendilerini yetersiz görmelerine neden olmaktadır. Buna karşın, net olarak tanımlanan sorumluluklar ve düşük seviyedeki belirsizlikler, yetkinlik duygusunu arttırmakta ve çalışanların örgütteki rollerini anlamalarını sağlayarak, bu rollerin onlar için anlam kazanmasına katkıda bulunmaktadır (Spreitzer, 1996). Diğer yandan, rol belirginliği, özellikle yöneticilerin görevlerini yaparken hareket alanını genişleteceği, karar alımını kolaylaştıracağı, bu nedenle otonomiye arttıracığı; düşük rol belirginliğinin ise kişileri çaresizliğe iterek, iş alanları üzerinde etki duygusunu azaltacağı ifade edilmektedir (Spreitzer vd., 1997). Benzer şekilde, Hall (2008) yönetici kademesinde rol belirginliği ile psikolojik güçlendirme arasında pozitif bir ilişki beklendiğini ifade etmektedir. Buna göre, yöneticilerin, görev ve sorumlulukları hakkında net bir bilgiye sahip olmaması, onların bu sorumlulukları nasıl yerine getireceğine ve ne gibi yetenek ve beceriler gerektirdiğine ilişkin tereddütte bulunmalarına neden olacaktır. Rol belirginliği ise kişilerin girişim gücünü arttırarak, iş ve örgütlerini etkileyecek etkili kararlar almasını sağlamaktadır (Sawyer, 1992).

Rol stres kaynaklarından bir diğeri olan rol çatışması da çalışanlar açısından güçlü bir stres kaynağıdır. Rol çatışması, örgüt içerisinde bireyler arası çatışmalara dönüşerek, hem bireyin psikolojisini, hem de örgüt iklimini olumsuz yönde etkileyecektir. Böyle bir durumda çalışan bir talebi karşıladığında, diğer taleplerden en az birini karşılayamamakta veya karşılaması zorlaşmaktadır (Fisher, 2001). Rol çatışmasının ise psikolojik güçlendirme üzerindeki etkisi pek incelenmemiştir. Çalışanların farklı kaynaklardan aldığı çelişkili emirler, kendi beklentileri ile rollerinin uyumlaması, işe olan odaklanmayı ve motivasyonu azaltarak, kişilerin güçsüz hissetmesine neden olabilir. Bu nedenle, bu araştırmada rol stres kaynaklarının psikolojik güçlendirme boyutları üzerinde olumsuz bir etkisinin olması beklenmekte ve aşağıdaki hipotezler geliştirilmektedir.

H1 a,b,c,d: rol belirsizliği, psikolojik güçlendirmenin anlam, yetkinlik, otonomi ve etki boyutlarını negatif yönde etkiler.

H2 a,b,c,d: rol çatışması, psikolojik güçlendirmenin anlam, yetkinlik, otonomi ve etki boyutlarını negatif yönde etkiler.

V. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

V.1 Örneklem ve Özellikleri

Araştırma Kocaeli'nde faaliyet gösteren dört küçük ve orta ölçekli işletmede gerçekleştirilmiştir. Katılımcıların demografik özellikleri değerlendirildiğinde %90,9'unu erkekler, %9,1'ini kadınlar oluşturmaktadır. Katılımcıların %21,5'i 30 yaşın altında, %26,7'si 30-35 yaş aralığında, %31,4'ü 36-40 yaş aralığında, %16,2'si 41-50 yaş aralığında ve %4,2'si 51 yaşın üzerindedir. Katılımcıların %81,6'sı evli, %18,4'ü bekardır. Katılımcılar eğitim açısından değerlendirildiğinde %16,8'i ilköğretim, %46,4'ü orta öğretim, %35,8'i üniversite, %1'i lisans üstü mezuniyetine sahiptir. Katılımcıların %37'si 1-5 yıl arası, %39'u 6-10 yıl arası, %20'si 11-15 yıl arası, %4'ü de 16 yıl üzerinde çalışma yılına sahiptir. Çalışanların %1,9'u üst kademe, %13,6'sı orta kademe, %35,4'ü alt kademe yönetici olarak, geri kalan %49,1'i diğer kademelerde çalışmaktadır.

V.2 Veri Toplama Yöntemi Ve Değişkenlere İlişkin Ölçekler:

Bu çalışmada veri toplamada anket yöntemi kullanılmış olup, anket formlarının ilgili işletmelerin İK bölümleri aracılığıyla doldurulması sağlanmıştır. Anket formları personelin tamamen gönüllü katılımlarına dayanarak doldurulmuştur. Araştırmada aralarındaki ilişkilerin incelendiği değişkenler ve bu değişkenlere ilişkin ölçeklere ait bilgiler aşağıda yer almaktadır.

Psikolojik Güçlendirme: Bu çalışmada, psikolojik güçlendirmenin ölçülmesinde Spreitzer (1995) tarafından geliştirilen ve oldukça kabul gören dört boyutlu psikolojik güçlendirme ölçeği kullanılmıştır. Conger ve Kanungo (1988) ile Thomas ve Velthouse (1990) çalışmalarını temel alınması ile geliştirilen ölçek, güçlendirmeye algısal açıdan yaklaşmakta ve bireyin iş rolüne yönelimini yansıtan dört boyuttan oluşmaktadır. Ölçek geçerliliği ve güvenilirliği birçok çalışmada kanıtlanan, güçlendirme literatüründe oldukça kabul gören bir ölçektir. Toplam 12 sorudan oluşan Spreitzer (1995) psikolojik güçlendirme ölçeği, her biri üç sorudan oluşan anlam ($\alpha=82$), yetkinlik ($\alpha=76$), otonomi ($\alpha=84$), etki ($\alpha=86$) olmak üzere toplam dört faktörden oluşmaktadır. Yapılan güvenilirlik analizleri sonucu, faktörlerin güvenilirliklerinin (alfa katsayısı) 0.70 üstünde olduğu dolayısı ile içsel tutarlılığa sahip olduğu saptanmıştır.

Rol Stres Kaynakları: Bu çalışmada, rol stresi kaynaklarını ölçmek üzere mevcut literatüre paralel olarak Rizzo vd. (1970) tarafından geliştirilen rol belirsizliği ve rol çatışması olmak üzere iki boyuttan oluşan rol stres kaynakları ölçeği kullanılmıştır. Rol belirsizliği ölçeğinin güvenilirliği $\alpha=84$, rol çatışmasının güvenilirliği ise $\alpha=93$ olarak saptanmıştır.

V.3 Faktör Analizleri

Değişkenlere ilişkin faktör yapısını ortaya çıkarmak üzere yapılan varimax dönüşümlü keşifsel faktör analizi sonuçları Tablo 1 ve Tablo 2'de yer almaktadır. Psikolojik Güçlendirme ölçeği KMO= 0,782 ve Bartlett testi 0,000 seviyesinde anlamlı olup, toplam varyansın 0,982'sini 4 boyut (anlam, yetkinlik, otonomi, etki) ile açıklamaktadır. Rol stresi ölçeği KMO= 0,869 ve Bartlett testi 0,000 seviyesinde anlamlı olup, toplam varyansın %99,152'sini 2 boyut (rol belirsizliği, rol çatışması) ile açıklamaktadır. Psikolojik güçlendirme ile rol stresi ölçeklerinde yer alan soruların faktör yükleri aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 1: Psikolojik Güçlendirme Ölçeğinde Yer Alan İfadelerin Faktör Yükleri

İfadeler	Faktör 1	Faktör 2	Faktör 3	Faktör 4
A1				.808
A2				.879
A3				.789
Y1			.770	
Y2			.879	
Y3			.704	
O1		.475		
O2		.560		
O3		.740		
E1	.805			
E2	.831			
E3	.865			

(A: Anlam Y: Yetkinlik O: Otonomi E: Etki)

Tablo 2: Rol Stres Kaynakları Ölçeğinde Yer Alan İfadelerin Faktör Yükleri

İfadeler	Faktör 1	Faktör 2
RB1		.455
RB2		.508
RB3		.823
RB4		.868
RB5		.856
RÇ1	.740	
RÇ2	.858	
RÇ3	.782	
RÇ4	.800	
RÇ5	.822	
RÇ6	.818	

(RB: Rol Belirsizliği RÇ: Rol Çatışması)

V.4 Değişkenler Arası Korelasyonlar

Yapılan korelasyon analizleri sonucunda değişkenler arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Tüm değişkenlere ait tanımlayıcı istatistikler ve değişkenler arası korelasyon katsayıları Tablo 3'de yer almaktadır. Tablo 3 incelendiğinde, psikolojik güçlendirme boyutlarından anlam, yetkinlik ve otonominin rol belirsizliği ile 0.01 anlamlılık seviyesinde, etki boyutunun ise 0.05 anlamlılık seviyesinde negatif ilişkilere sahip olduğu görülmektedir. Diğer yandan psikolojik güçlendirmenin tüm boyutlarının rol çatışması ile 0.01 anlamlılık seviyesinde korelasyona sahip olduğu görülmektedir. Korelasyon analizi aynı zamanda rol belirsizliğinin rol çatışması ile negatif yönde ilişkili olduğunu göstermektedir.

Tablo 3: Tüm Değişkenlere Ait Ortalama, Standart Sapma ve Pearson Korelasyonları

Değişkenler		Ort	Std spm	1	2	3	4	5	6
Anlam	1	4.41	.57	1	.392**	.443**	.289**	-.259**	-.260**
Yetki	2	4.28	.60		1	.501**	.319**	-.213**	-.245**
Otonomi	3	4.09	.73			1	.577**	-.144**	-.226**
Etki	4	3.99	.86				1	-.155*	-.185**
Rol Belirsizliği	5	2.39	1.09					1	-.220**
Rol Çatışması	6	2.45	1.13						1

*.05 seviyesinde anlamlı (çift taraflı) **.01 seviyesinde anlamlı (çift taraflı)

Rol stres kaynaklarının güçlendirme boyutları üzerindeki etkisini incelemek üzere (Tablo 4) dört regresyon modeli kurulmuştur. Rol belirsizliği ile rol çatışmasının anlam üzerindeki etkisini ölçmek üzere kurulan birinci model dışında diğer üç regresyon modeli istatistiksel olarak anlamlıdır. Rol belirsizliği ile rol çatışmasının psikolojik güçlendirmenin anlam boyutu üzerindeki etkisine dair kurulan regresyon modeli (Model 1) anlamlı olmadığından H1 a ve H2 a hipotezi istatistiksel olarsak desteklenmemektedir. İkinci modelde (Model 2) rol belirsizliği ile rol çatışmasının yetkinlik üzerindeki etkisi incelenmiş ve rol belirsizliğinin yetkinliği % 5 anlamlılık seviyesinde ve negatif yönde etkilediği görülmektedir. Bu sonuçlardan dolayı H1 b hipotezi kabul edilmekte, H2 b hipotezi desteklenmemektedir. Üçüncü regresyon modeli (Model 3) incelendiğinde, rol çatışmasının otonomiyi % 5 anlamlılık seviyesinde negatif yönde etkilediği görülmektedir. Son modelde ise (Model 4) rol çatışmasının psikolojik güçlendirmenin etki boyutunu % 1 anlamlılık seviyesinde negatif yönde etkilediği görülmektedir. Bu nedenle H1 c ve H1 d hipotezleri desteklenmemekte, H2 c ve H2 d hipotezleri desteklenmektedir.

Tablo 4: Rol Belirsizliği ve Rol Çatışmasının Psikolojik Güçlendirmenin Anlam, Yetkinlik, Otonomi ve Etki Boyutları Üzerindeki Etkileri

Bağımsız değişkenler	Anlam Model 1		Yetkinlik Model 2		Otonomi Model 3		Etki Model 4	
	β	t	β	t	β	t	β	t
Rol Belirsizliği	.041	.41	-.155	-1.80*	-.018	-.197	.010	.109
Rol Çatışması	-.145	-1.4	.028	.306	-.200	-2.20*	-.208	-2.27**
Model F	1.5		4.20*		6.5*		3.99*	
Model R ²	.015		.040		.070		.040	

**p<.01 *p<.05 (tek taraflı)

VI. SONUÇ

Bu çalışmanın amacı, rol stres kaynaklarının, psikolojik güçlendirme boyutları üzerindeki etkisini değerlendirmektir. Rol stresi ile ilgili yazın değerlendirildiğinde, rol stresinin iş tatmini, örgütsel bağlılık, iş performansı gibi tutum ve davranışlar üzerindeki etkisinin daha çok incelendiği, rol stres kaynaklarından rol belirsizliğinin psikolojik güçlendirme üzerindeki etkisine dair ise birkaç araştırma bulgusu olduğu görülmektedir. Rol belirsizliği ile rol çatışmasının psikolojik güçlendirme üzerindeki etkisinin bir arada değerlendirilmediği görülmektedir. Araştırma sonuçları, genel olarak rol stres kaynaklarından rol çatışmasının daha güçlü bir değişken olduğunu, çalışanların algılarını daha çok etkileyerek, psikolojik güçlendirmenin birçok boyutunu negatif yönde etkilediğini göstermektedir. Öncelikle, rol stres kaynaklarının anlam boyutu üzerindeki etkisi incelendiğinde, rol belirsizliği ile rol çatışmasının anlam boyutu üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisinin olmadığı görülmektedir. Bunun nedeni çalışanların işlerini anlamlı hissetmelerinin, daha çok yaptıkları işin özelliklerinden kaynaklanması olabilir. Yapılan çalışmalar, kompleks, yerine getirilmesi için kişide birçok beceri gerektiren, iddialı işlerin çalışanların içsel

motivasyonlarını arttırarak, anlam duygusunu güçlendirdiğini göstermektedir (Amabile vd., 1996; Cummings ve Oldham, 1997).

Araştırma sonuçları ayrıca, rol stres kaynaklarından rol belirsizliğinin psikolojik güçlendirmenin yetkinlik boyutunu negatif yönde etkilediğini göstermektedir. Bu sonuç bize, çalışanların görevlerinin ve onlardan neler beklendiğinin belirsiz olması, görevleri ile ilgili yeterli bilginin aktarılmamasının, çalışanların kendilerini işlerinde yetersiz görmelerine neden olacağını ve yetkinlik duygusunu azaltacağını göstermektedir. Bu yönde yapılan bazı diğer araştırmalarda da benzer sonuçlar elde edilmiştir. Buna göre rol belirsizliği, çalışanların örgütteki rollerini ve yetkilerinin boyutunu anlamalarını engelleyerek, kendilerini yetersiz görmelerine neden olmaktadır (Spreitzer, 1996; Hall, 2008). Diğer yandan araştırma sonuçları rol çatışmasının psikolojik güçlendirmenin hem otonomi hem de etki üzerindeki kontrol duygusunu azalttığı yönünde yorumlanabilir. Tutarlı olmayan iş emirleri, rolün gerekleri arasındaki uyumsuzluk ya da bir veya bir kaç kişiden gelen birbiriyle bağdaşmayan talep ve beklentiler, çalışanların işlerindeki hareket alanını, karar verme gücünü ve özgürlüğünü kısıtlamaktadır. Bunun yanında, rol çatışması, çalışanların örgütleri ve bölümleri ile ilgili fikir edinmelerini, kararları etkileyecek fikirler sunmalarını, böylelikle bölüm veya örgütlerini etkileyebilme güçlerini azaltmaktadır. Daha önceki araştırmalar rol belirsizliğinin otonomi ve etki duygusunu azalttığını göstermektedir. Ancak, rol çatışması ile ilgili bu yönde bir sonuç bulunmamaktadır. Küçük ve orta ölçekli işletme çalışanları üzerinde yapılan bu araştırmada, rol çatışmasının psikolojik güçlendirmenin özellikle otonomi ve etki duygusu üzerinde oldukça güçlü bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Bu anlamda, üstlerinden gelen tutarsız talepler, birbiri ile çelişen görevler, çalışanlar üzerinde yoğun bir baskı yaratarak, rol çatışması yaşamalarına neden olmakta ve bu durum onların özgürlük alanlarını, işleri, bölümleri üzerinde etki yaratma güçlerini azaltmaktadır.

Bu araştırma sonuçları yönetsel açıdan anlamlı sonuçlar içermektedir. İşletme yöneticileri rol belirsizliğinin, çalışanların yetkinliğini azaltarak, yetersiz hissetmelerine neden olduğunun ve bu durumun çalışanların performansını da etkileyebileceğinin farkına varmalı, bunun için rol belirsizliğini azaltacak düzenleme ve uygulamalara gitmelidirler. Bu noktada, yöneticiler iş ve görev tanımlarının yapılmasına, bunların net ve açık olmasına, çalışanların örgütsel yapı içindeki yerlerinin tespit edilmesine özen göstermelidirler. Ayrıca, çalışanların rollerinin gerektirdiği beceri ve yeteneklerin belirlenmesi ve buna göre eksiklerinin tamamlanmasına önem verilmelidir. Diğer yandan, KOBİ yöneticileri rol çatışmasının, çalışanların psikolojik olarak güçlü hissetmelerini engellediğini bilmeli, başarılı olmak ve rekabet edebilmek için rol çatışmasını azaltmaya yönelik düzenlemelere gitmelidirler. Bunun için örgütsel yapı ve ilişkilerin düzenlenmesi, yetkin yöneticilerin çalıştırılması ve personelin gerek sayıca gerekse nitelik olarak yetenek ve becerilerinin arttırılması önemlidir.

1883

MARMARA
ÜNİVERSİTESİ

KAYNAKÇA

- Amabile, T. M., Conti, R., Coon, H., Lazenby, J., ve Herron, M. "Assessing The Work Environment For Creativity" *Academy of Management Journal*, 39(5), 1996, pp.1154-1185.
- Baines, A., Langfield-Smith, K. "Antecedents to Management Accounting Change: A structural Equation Approach", *Accounting, Organizations and Society*, Vol. 28, No. 7-8, 2003, pp. 675-698.
- Bowen, D.E. & Lawler, E.E. "The Empowerment of Service Workers: What, Why, How and When", *Sloan Management Review*, Spring 1992, 33, pp. 31-39.
- Ceylan, A. & Ulutürk, H. "Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, İş Tatmini ve Performans Arasındaki İlişkiler", *Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 7:1, 2006, ss. 48-58.
- Chang, L., Shih, C., ve Lin, S. "The Mediating Role of Psychological Empowerment on Job Satisfaction and Organizational Commitment for School Health Nurses: Across-Sectional Questionnaire Survey", *International Journal of Nursing Studies*, Vol. 47, 2010, pp. 427-433.
- Chiang, C.F. Ve Hsieh, T.S. "The Impacts Of Perceived Organizational Support and Psychological Empowerment on Job Performance: The Mediating Effects of Organizational Citizenship Behavior", *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 31, 2012, pp. 180-190.
- Conger, J. ve Kanungo, R. "The Empowerment Process: Integrating Theory and Practice", *Academy of Management Review*, Vol.13, No.3, 1988, pp. 471-482.
- Dubinsky, A. J. Ve Skinner, S. J. "Impact of Job Characteristics on Retail Salespeople's Reactions to Their Jobs", *Journal of Retailing*, 60(2), 1984, pp. 35-62.
- Erstad, M. "Empowerment and Organizational Change", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol.9, No.7, 1997, pp. 325-330.
- Fisher, R.T. "Role Stress: The Type A Behaviour Pattern and External Auditor Job Satisfaction and performance", *Behavioural Research in Accounting*, 13, 2001, pp. 143-170.
- Fisher, C. ve Gitelson, R. "A Meta-Analysis of the Correlates of Role Conflict and Role Ambiguity", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 68, 1983, pp. 320-333.
- Hall, M., "The Effect Of Comprehensive Performance Measurement Systems On Role Clarity, Psychological Empowerment And Managerial Performance", *Accounting, Organizations and Society*, 33 (2008), pp. 141-163.
- Gross, N., Mason, W.S. ve McEachern, A.W. "Explorations in Role Analysis" New York: Wiley, 1958.
- Hammuda, I. ve Dulaimi, M. "The Theory and Application of Empowerment in Construction: A Comparative Study of the Different Approaches to Empowerment in Construction, Service and Manufacturing Industries", *International Journal of Project Management*, Vol. 15, No. 5, 1997, pp. 289-296.
- Honold, L. "A Review of the Literature on Employee Empowerment", *Empowerment in Organizations*, Vol.5, No.4, 1997, ss. 202-212.
- Kagan, J. "Motives and Development", *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 22, 1972, pp. 51-66.
- Kahn, R., Wolfe, D., Quinn, R., Snoek, J., ve Rosenthal, R. *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity*, New York, Wiley, 1964.
- Kim, B.C.P. Murrmann, S.K. ve Lee, G. "Moderating Effects of Gender and Organizational Level between Role Stress and Job Satisfaction Among Hotel Employees", *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 28(4), 2009, pp. 612-619.
- Kirkman, B. L. ve Rosen, B. "Powering Up Teams", *Organizational Dynamics*, 28(3), 2000, pp. 48-65.
- Laschinger, H.K.S., Finegan, J., Shamian, J. ve Wilk, P. "A Longitudinal Analysis of the Impact of Workplace Empowerment on Work Satisfaction", *Journal of Organizational Behaviour*, Vol. 25, 2004, pp. 527-545.
- Koçel, T. *İşletme Yöneticiliği*, Arıkan Yayınları, 10.Baskı, 2005, ss. 415-416.
- Laschinger, H.K.S., J. Finegan, J. Shamian and P. Wilk, "Impact of Structural and Psychological Empowerment on Job Strain in Nursing Work Settings: Expanding Kanter's Model", *Journal of Nursing Administration*, Vol. 31, 2001, pp. 260-272.
- Liden, R. C., Wayne, S. J. ve Sparrowe, R. T. "An Examination of the Mediating Role of Psychological Empowerment on the Relations between the Job, Interpersonal Relationships, and Work Outcomes", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 85(3), 2000, pp. 407-416.
- McGrath, J.E. "Stress and Behavior in Organizations. In M.D. Dunnette (Ed.)", *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago: Rand McNally, pp. 1351-1395.
- Mohr A. T. Ve Puck J. F. "Role Conflict, General Manager Job Satisfaction and Stress and the Performance of IJVs", *European Management Journal*, 25(1), 2007, pp. 25-35.
- Mohr, A.T. ve Puck, J.F. "Managing Functional Diversity to Improve the Performance of International Joint Ventures", *Long Range Planning*, Vol. 38(2), 2005, pp.163-182.
- Mok, E. ve Au Yeung, B., "Relationship between Organizational Climate and Empowerment of Nurses in Hong Kong", *Journal of Nursing Management*, Vol. 10, 2002, pp. 129-137.
- Morrison, E. "Organizational Citizenship Behavior as a Critical Link between HRM Practices and Service Quality", *Human Resource Management*, Vol. 35, 1996, pp. 393-512.
- Niehoff, B. P., Moorman, R. H. vd. "The Influence of Empowerment and Job Enrichment on Employee Loyalty in a Downsizing Environment", *Group and Organizational Management*, Vol. 26(1), 2001, pp. 93-113.
- Oldham, G.R. Ve Cummings, A. "Employee Creativity: Personal and Contextual Factors at Work", *Academy of Management Journal*, 39, pp. 607-634.
- Peterson, M. F., Smith, P. B., Akande, A., Ayestaran, S., Bochner, S., Callan, V., Cho, N. G., Jesuino, J. C., D'Amorim, M., Francois, P.-H., Hofmann, K., Koopman, P. L., Leung, K., Lim, T. K., Mortazavi, S., Munene, J., Radford, M., Ropo, A., Savage, G., Setiadi, B., Sinha, T. N., Sorenson, R., ve Viedge, C. "Role Conflict,

- Ambiguity and Overload: A 21-Nation Study", *Academy of Management Journal*, Vol. 38(2), 1995, pp. 429-452.
- Randolph, W. A. "Re-thinking Empowerment: Why Is It So Hard to Achieve?", *Organizational Dynamics*, 29, 2000, pp. 94-107.
- Rizzo, J., House, R., ve Lirtzman, S. "Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations", *Administrative Science Quarterly*, Vol. 15, 1970, pp. 150-162.
- Ro, H., ve Chen, P.J. "Empowerment in Hospitality Organizations: Customer Orientation and Organizational Support", *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 30(2), 2011, pp. 422-428.
- Sawyer, J. E. "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, 1992, pp. 130 - 142.
1. Schulz, J. ve Auld, C. "Perceptions of Role Ambiguity by Chairperson and Executive Officers in Queensland Sporting Organisations", *Sport Management Review*, 9, 2006, pp. 183-202.
- Sigler, T.H., Pearson, C. M. "Creating an Empowering Culture: Examining the Relationship between Organizational Culture and Perceptions of Empowerment", *Journal of Quality Management*, Vol. 5, 2000, pp. 27-52.
- Smith, E. E. The effects of clear and unclear role expectations on group productivity and defensiveness. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 1957, 55, pp. 213-217.
- Spreitzer, Gretchen M. "Psychological Empowerment in the Workplace: Dimensions, Measurement and Validation", *Academy of Management Journal*, Vol. 38(5), 1995, pp. 1442-1465.
- Spreitzer, Gretchen M. "Social structural characteristics of Psychological Empowerment" *Academy of Management Journal*, Vol. 39(2), 1996, pp. 483-504.
- Spreitzer, G., Kizilos, M. A., ve Nason, S. W. "A Dimensional Analysis of the Relationship Between Psychological Empowerment and Effectiveness, Satisfaction and Strain" *Journal of Management*, Vol. 23(5), 1997, pp. 679-704.
- Thomas, K., Velthouse, B.A. "Cognitive Elements of Empowerment: An Interpretive Model of Intrinsic Task Motivation", *Academy of Management Review*, 15 (4), 1990, pp. 666-681.
- Tubre, T. C. ve Collins, J.M. "A Meta-Analysis of the Relationships Between Role Ambiguity, Role Conflict, and Job Performance", *Journal of Management*, Vol. 26, 2000, pp.155-169.
- Widmer, C. "Role Conflict, Role Ambiguity and Role Overload on Boards of Directors of Nonprofit Human Service Organizations", *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, Vol. 22, 1993, pp. 339-356.
- Wu, L. ve Norman I.J., "An Investigation of Job Satisfaction, Organizational Commitment and Role Conflict and Ambiguity in a Sample of Chinese Undergraduate Nursing Students", *Nurse Education Today*, Vol. 26(4), 2006, pp. 304-314.
- Yang, J. T. "Antecedents and Consequences of Job satisfaction In the Hotel Industry" *International Journal of Hospitality Management*, 29 (2010), pp. 609-619.
- Yılmaz, A. ve Ekici, S. "Örgütsel Yaşamda Kamu Çalışanlarının Örgütsel Stres Kaynakları Üzerine Bir Araştırma", *S.D.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi*, Cilt 11, Sayı 1, 2006, ss. 31-58.
- Yousef, D.A. "Organizational Commitment: A Mediator of the Relationships of Leadership Behavior with Job Satisfaction and Performance in a Non-Western Country", *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 15, No. 1, 2000, pp. 6 - 24.