



**ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ ARAŞTIRMALARI
DERGİSİ**

**JOURNAL OF
ORGANIZATIONAL BEHAVIOR
RESEARCH**

Cilt / Volume: 1 Sayı / Issue: 1 Yıl / Year: 2016

ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ ARAŞTIRMALARI DERGİSİ
THE JOURNAL OF ORGANIZATIONAL BEHAVIOR RESEARCH

Cilt / Volume: 1 Sayı / Issue: 1 Yıl / Year: 2016



ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ ARAŞTIRMALARI DERGİSİ
JOURNAL OF ORGANIZATIONAL BEHAVIOR RESEARCH

Cilt / Volume: 1 Sayı / Issue: 1 Yıl / Year: 2016 Sayfa / Page: 16 - 34

Kurucu ve İmtiyaz Sahibi / Founder & Owner

Doç. Dr. Kubilay ÖZYER

Editörler / Editors

Doç. Dr. Kubilay ÖZYER
Yrd. Doç. Dr. Sema POLATCI

Sekreteryaya / Secretary
Mustafa CANBEK

ISSN:2528-9705

Yazışma Adresi

Doç Dr. Kubilay ÖZYER

Örgütsel Davranış Araştırmaları Dergisi

Gaziosmanpaşa Üniversitesi Taşlıçiftlik Yerleşkesi

İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü

60150 TOKAT

Tel: +90 356 252 16 16 – 2363 / 2388 Fax: +90 356 252 16 73

E-Posta/E-Mail: info@odad.org



ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ
Araştırmaları Dergisi

ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ ARAŞTIRMALARI
DERGİSİ
(ODAD)

THE JOURNAL OF ORGANIZATIONAL
BEHAVIOR RESEARCHES
(JOOBR)

Örgütsel Davranış Araştırmaları Dergisi yılda iki kez yayınlanan hakemli, bilimsel ve uluslararası bir dergidir. Örgütsel davranış, insan kaynakları ve çalışma hayatına ilişkin makalelere yer verilen dergimizin temel amacı, bu alanlarda akademik gelişim ve paylaşım katkı sağlamaktır. Dergimizde “Türkçe” ve “İngilizce” olmak üzere iki dilde makale yayınlanmaktadır. Dergiye yayınlanmak üzere gönderilen yazılar, belirtilen yazım kurallarına uygun olarak hazırlanmalıdır. Dergiye yayınlanmak üzere gönderilen yazılar, daha önce yayınlanmamış ve yayınlanmak üzere gönderilmemiş olmalıdır. Dergide yayınlanan yazılarda belirtilen görüşler, yazarlara ait olup Örgütsel Davranış Araştırmaları Dergisi’nin görüşlerini yansıtmaz. Örgütsel Davranış Araştırmaları Dergisi’nde yayınlanmış yazıların tüm yayın hakları saklı olup, dergimizin adı belirtilmeden hiçbir alıntı yapılamaz.

The Journal of Organizational Behavior Researches (JOOBR) is an academic, refereed, scientific and international journal which is being published two times in a year. JOOBR, with its articles related to the fields of Organizational Behavior, Human Resources and business environment, essentially aims to support to academic development and sharing in mentioned fields. In JOOBR, Articles are being published both in Turkish and English Languages. Articles which will be sent to JOOBR for publishing, should be prepared according to guideline of JOOBR. Articles which will be sent to JOOBR for publishing, must be not published before or not sent to other journals. The views presented in the JOOBR represent opinions of the respective authors. The views presented do not necessarily reflect the opinion of the JOOBR. Copyrights for all articles published in JOOBR reserved. For quotation, JOOBR must be cited



ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ
Araştırmaları Dergisi

Bilim Kurulu

Members of the Science Board

Prof. Dr. A. Asuman AKDOĞAN

Erciyes Üniversitesi

Prof. Dr. İnci ERDEM ARTAN

Marmara Üniversitesi

Prof. Dr. H. Nejat BASIM

Başkent Üniversitesi

Prof. Dr. İrfan ÇAĞLAR

Hitit Üniversitesi

Prof. Dr. Adnan ÇELİK

Selçuk Üniversitesi

Prof. Dr. Azize ERGENELİ

Hacettepe Üniversitesi

Prof. Dr. Nurullah GENÇ

T.C. Merkez Bankası

Prof. Dr. Semra GÜNEY

Hacettepe Üniversitesi

Prof. Dr. Farzand Ali JAN

Comsats University

Prof. Dr. Himmet KARADAL

Aksaray Üniversitesi

Prof. Dr. Aşkın KESER

Uludağ Üniversitesi

Prof. Dr. Çiğdem KIREL

Anadolu Üniversitesi

Prof. Dr. Mahmut ÖZDEVECİOĞLU

Erciyes Üniversitesi

Prof. Dr. Şevki ÖZGENER

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi

Prof. Dr. Enver ÖZKALP

Anadolu Üniversitesi

Prof. Dr. Mahmut PAKSOY

Kültür Üniversitesi

Prof. Dr. Suna TEVRUZ

Marmara Üniversitesi



Bu Sayıda Katkıda Bulunan Hakemler
Reviewers List of This Issue

Doç. Dr. Adem BALTACI
Kırklareli Üniversitesi

Doç. Dr. Erkan Turan DEMİREL
Fırat Üniversitesi

Doç. Dr. Hasan GÜL
Ondokuzmayıs Üniversitesi

Doç. Dr. Nurettin İBRAHİMOĞLU
Gaziantep Üniversitesi

Doç. Dr. Hasan TAĞRAF
Cumhuriyet Üniversitesi

Yrd. Doç. Dr. Öznur AŞAN
Hacettepe Üniversitesi

Yrd. Doç. Dr. Aysun ÇETİN
Ondokuzmayıs Üniversitesi

Yrd. Doç. Dr. M. Said DÖVEN
Gaziosmanpaşa Üniversitesi

Yrd. Doç. Dr. Mustafa KARACA
İnönü Üniversitesi

Yrd. Doç. Dr. Onur KÖKSAL
Niğde Üniversitesi

İÇİNDEKİLER / TABLE OF CONTENTS

Sayfa
No.
Page
Num.

- 1. “Güvenirse Tükenmez Miyiz?” Politik Davranış, Örgütsel Güven ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma**
“Do We Not Burnout If We Trust?” A Research on Political Behavior, Organizational Trust and Burnout Relationship
Zümrül GÜLTEKİN, Mihriban CİNDİLOĞLU, Sema POLATCI..... 1 – 15
- 2. Örgütlerde Rol Belirsizliği Ve Rol Çatışmasının Çalışanların Öz-Yeterlilik Algıları Üzerindeki Etkisi**
The Effect of Role Ambiguity and Role Conflict In Organizations on Perceptions of Self-Sufficiency of Employees
Engin KANBUR, Mustafa CANBEK, Kubilay ÖZYER..... 16 – 34
- 3. Örgütsel Bağlılık Alt Formları Ve İşten Ayrılma Arasındaki İlişki: Sosyal Yardımlaşma Ve Dayanışma Vakfı Personeli Üzerine Bir Araştırma**
The Relationship Between Subforms of Organizational Commitment and Turnover Intention: A Research on The Personel of Social Assistance and Solidarity Foundation
Ahmet MUMCU & İsmail ALİCİ..... 35 – 52
- 4. Çalışan Sessizlik Davranışının Azaltılmasında Algılanan Örgütsel Destek Etkili Midir?**
Is Perceived Organizational Support Effective in Reducing Employee Silence Behaviour
Esra ERENLER TEKMEK..... 53 – 75
- 5. Kişilik Özellikleri İle Kariyer Engelleri Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma**
An Investigation on The Relationship Between Personality Traits and Career Barriers
Ufuk ORHAN..... 76 – 89

ÖRGÜTLERDE ROL BELİRSİZLİĞİ VE ROL ÇATIŞMASININ ÇALIŞANLARIN ÖZ-YETERLİLİK ALGILARI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

Yrd. Doç. Dr. Engin KANBUR
Kastamonu Üniversitesi

Dok. Öğr. Mustafa CANBEK*
Gaziosmanpaşa Üniversitesi

Doç. Dr. Kubilay ÖZYER
Gaziosmanpaşa Üniversitesi

ÖZET

*İ*ş dünyasının her geçen gün daha karmaşıklaşan, değişen ve gelişen yapısı çalışanları farklı roller üstlenmeye yöneltmektedir. Çalışanlar üstlendikleri bu rollerin gereğini algılamaya çalışırken bazen de bu rollerin öncelik konumları karışmaktadır. Bireyin kendi yeterliliğine ilişkin inancının ise üstlenilen rollere atfedilen beklentiler çalışanlar tarafından net bir biçimde algılandığında ve bu rollerin yerine getirilmesi sürecinde uyum sağlandığında güçleneceği düşünülmektedir. Bu bağlamda araştırmada, örgütlerde rol belirsizliği ve rol çatışmasının çalışanların öz-yeterlilik alguları üzerindeki etkisi araştırmanın temel sorunsalı olarak incelenmektedir. Araştırmadan elde edilen bulgular rol belirsizliği ve rol çatışmasının çalışanların öz-yeterlilik alguları üzerinde negatif yönlü ve belirleyici bir rol oynadığını göstermektedir. Yöneticilerin gerek rol belirsizliğini gerekse de rol çatışmasını giderici tedbirler almasının çalışanların öz-yeterlilik algularını güçlendireceği ve sosyal mübadele ışığında kazan-kazan yaklaşımının örgüt-çalışan açısından anlam kazanacağı bu araştırma ile ifade edilebilir.

Anahtar Kelimeler: Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, Öz-yeterlilik Algısı

THE EFFECT of ROLE AMBIGUITY and ROLE CONFLICT in ORGANIZATIONS on PERCEPTIONS of SELF-SUFFICIENCY of EMPLOYEES



- 16 -

ABSTRACT

*B*usiness environment's structure which is evolving, developing and being complicated more, day by day, leads employees to undertake various roles. While employees striving to perceive the requirements of roles which they've undertaken, occasionally, priorities of these roles could be confused. The belief of individual's about his/her self-sufficiency will acquire strength when he/she recognizes the requirements of his/her roles, accurately and in case of compatibility to the process of implementing requirements of roles. In this manner, this study essentially investigates the affects of role ambiguity and role conflict on employees' perceptions of their self-sufficiency. The findings of this study indicate role ambiguity and role conflict have negative and significant affect on the perceptions of employees' self-sufficiency. Measures taken by managers to overcome role ambiguity and role conflict can strengthen the perceptions of employees' self-sufficiency and it can be said that win-win approach in the light of Social Exchange Theory, will fall into place in terms of organization – employee.

Key Words: Role Ambiguity, Role Conflict, Perceptions of Self-Sufficiency

*Gaziosmanpaşa Üniversitesi, SBE, İşletme, Yönetim ve Organizasyon Bölümü,
Doktora Öğrencisi, mcanbek@msn.com

Giriş

Sosyal bir varlık olmanın sonucu olarak bireyin, farklı çevrelerde çeşitlilik arz eden hatta bazen birbiri ile çelişen roller üstlenmesi söz konusu olabilmektedir. Çeşitli faktörlerin etkisinde kalan birey, üstlendiği rollerle ilgili rol belirsizliği veya rol çatışması yaşayabilmektedir. Çalışma hayatında iş stresi faktörleri arasında gösterilen rol belirsizliğinin ve rol çatışmasının neden oldukları iş stresi düzeyinin yüksek olması durumunda performansta keskin bir düşüşe yol açacağı ifade edilmektedir (Luthans, 2011: 294). Bandura'nın Sosyal Öğrenme Kuramı'nda; amaçlar, performans ve motivasyon kavramları arasında bağ kuran bir role sahip olan öz-yeterlilik algısı, bireylerin sahip oldukları yeteneklerle değil, bu yetenekleri ile neler yapabileceklerine dair inançları ile ilgilidir. Öz-yeterlilik algısı, insanların hayatlarını etkileyen olayları ve kendi işlevselliklerinin düzeyini kontrol edebilme kapasiteleri hakkındaki inançlarıdır (Erel, 2000). Bıkmaz (2004), öz-yeterlilik inançlarının, bireylerin kendileri için belirledikleri amaçları, bu amaçlara ulaşmak için ne kadar çaba harcayacaklarını, amaçlarına ulaşmak için karşılaştıkları güçlüklerle ne kadar süre yüz yüze kalabileceklerini ve başarısızlık karşısındaki tepkilerini etkileyeceğini ifade etmiştir (Çubukçu ve Girmen, 2007). Hall ve Vance (2010) ise öz-yeterlilik inançlarının bireylerin davranışlarını olumlu veya olumsuz olarak etkileyebileceğini vurgulamaktadırlar. Genel anlamda bireylerin davranışları, özelde ise iş yaşamında; çalışan davranışları, amaç belirleme süreçleri, performans ve başarıları üzerinde etkisi olduğu ifade edilen öz-yeterlilik algısına neden olan faktörlerin de araştırılması gerekmektedir. Bu çalışmada, çalışanların öz-yeterlilik algısının, rol belirsizliği ve rol çatışması kavramları tarafından etkilenip etkilenmediği araştırılmakta ve önerilerde bulunmaktadır.



1. Kuramsal Çerçeve

1.1. Rol Belirsizliği ve Rol Çatışması

Büyük ve karmaşık bir yapıya sahip olan örgütler, içinde buldukları çevreye ayak uydurabilmek ve rekabet edebilmek için devamlı bir örgütsel öğrenme süreci içerisindeyler. Bu süreçte örgütsel çevrede meydana gelen değişimler, teknolojik yenilikler, birbiriyle ilişkili çalışanların yer değiştirmeleri ve yönetimin etkin bir örgütsel iletişim sağlayamaması gibi birçok neden çalışanlar arasında rol belirsizliği ve rol çatışmasını ortaya çıkarmaktadır (Akbolat, 2011: 28). Rol, toplumda belirli bir pozisyona sahip bireyden beklenen davranışlar ve ilişkiler dizisi şeklinde tanımlarken pozisyon ile ilişki kurmaktadır (Bronfenbrenner, 1979: 85). Biddle (1961: 4) ise, pozisyon ve rol kavramlarının birbirinden bağımsız olarak tanımlanmasının zorluğundan söz eder. Diğer bir tanımda rol, belirli bir pozisyona yüklenen bir dizi faaliyet veya rol yükümlüsü tarafından gerçekleşmesi umulan davranışlardır (Walker vd., 1975: 33). Rol ile ilgili çalışmalar kişilerden çok toplumsal hayatta ifadesini bulan belirli pozisyonlarla ilgilidir (Solomon vd. 1985: 102). Rolü oluşturan unsurlar, çevrenin bireyden rolü ile ilgili beklentileri, bireyin algıları ve davranışları şeklinde sıralamaktadır (Koroğlu vd., 2012: 132). Belirli büyüklük ve karmaşıklığa ulaşmış örgütlerdeki bireyler rollerinin gereklerini yerine getirmeye çalışırken sürekli olarak hem kendi beklentileri hem de başkalarının beklentilerinin tesiri altında kalır. Rol Teorisi, bireyden beklenenlerin tutarsız olması halinde bireyin stres ve hoşnutsuzluk yaşayabileceğini, daha düşük iş başarımına neden olabileceğini belirtir (Rizzo vd., 1970: 151; Madera vd., 2013: 29).

Çalışanın rolü ile ilgili diğer kişilerin beklentileri belirsizse veya anlaşılmaktan uzaksa rol belirsizliği, beklentilerin karmaşık veya birbiri ile çelişmesi durumunda ise rol çatışması söz konusu olmaktadır (Keller, 1975: 57). Rol belirsizliği; rol yükümlüsünün rolüyle ilgili



beklentileri algılamada düştüğü yetersizlik (Tang ve Chang, 2010: 870) ya da bir rolün gereklerini yerine getirmek için hangi faaliyetlerde bulunulacağı konusunda yaşadığı belirsizlik ve bilgi eksikliği şeklinde tanımlanırken (Topuz, 2006; Teh vd., 2014: 1367; Schmidt vd., 2014: 91), rol çatışması ise; aynı anda iki ya da daha fazla rolü yerine getirme durumunda kalan bir rol yükümlüsünün, rol gereklerinden birisine, diğerini güçleştirecek şekilde daha fazla uyması şeklinde tanımlanmaktadır (Kılınç, 1991: 21). Rol belirsizliği, çalışanın iş yerinde kendisine verilen görevde istenen performansı ortaya koyabilmesi için gerekli bilgiden yoksun olduğunda ortaya çıkar (Judeh, 2011: 173). Rol çatışması ise, bir çalışanın iş yerinde birbirinin tersi olan talep ve beklentilerle karşılaşması durumunda ortaya çıkmaktadır (Fisher, 2001: 147).

Rol belirsizliği ve rol çatışması kavramlarının iki ayrı sorun olarak mı yoksa ortak bir kavram olarak mı ele alınacağı konusunda mutabakat sağlanamamış olmasına karşın (Basım vd., 2010: 149) bu iki kavram arasında pozitif yönlü bir korelasyon olduğu, yani bu iki değişkenin aynı yönde bir değişim gösterdiği saptanmıştır (Ceylan ve Ulutürk, 2006:55). Bundan dolayı, hem rol belirsizliği hem de rol çatışmasının çalışanların iş tutumları üzerinde olumsuz bir etkisinin olduğu söylenebilir (Madera vd., 2013: 29; Fried vd., 2008: 307; Ram vd., 2011: 114). Araştırmalarda rol belirsizliği ve rol çatışmasının; yaratıcılık (Tang ve Chang, 2010), iş tatmini (Ceylan ve Ulutürk, 2006), personel devri (Adıgüzel, 2012), stres (Luthans, 2011; Yılmaz ve Ekici, 2006), üst yönetim kararları (Roger, 1976), ilişki (Specht, 2013), kontrol odağı (Akbolat, 2011), ve tükenmişlik (Ok, 2004; Tunç ve Kutanis, 2009) gibi kavramlarla ilişkisi üzerinde durulduğu, ancak çalışanların öz-yeterlilik algısı ile ilişkisini inceleyen araştırmalara da ihtiyaç duyulduğu söylenebilir.



1.2. Öz-Yeterlilik Algısı

Öz-yeterlilik algısı, Bandura tarafından ortaya atılan ve bireylerin sahip oldukları bilgi ve becerileri etkin ve verimli şekilde kullanabilmeleri amacıyla, ilgili oldukları alanda kendi yeterliliklerine güven duymaları gerektiğini savunan sosyal öğrenme kuramına dayanır ve bu kuramın temelini oluşturan bir kavramdır (Bolat, 2011: 256). Öz-yeterlilik algısı, bireyin sadece sahip olduğu beceri ve yetenekleri ile ilgili değildir. Aynı zamanda, belirli şartlar altında gösterdikleri kapasiteleri ile de ilgilidir (Evers vd., 2002: 229). Çalışanların öz-yeterlilik algısı, iş görenin gelecekte muhtemel durumları yönetmede yapılması gerekli olan iş ve eylemleri organize etme ve uygulama, hareket yönünü tayin etme konularında kendi yeteneklerine olan inancı olarak tanımlanmaktadır (Bandura, 1995: 26) ve çalışanın zor ve belirsiz görevleri yapabilme ve özel gayret gösterilmesi gereken zorluklarla mücadele edebilme konusundaki yetkinliklerine olan inancıdır (Luszczynska vd., 2005: 441).

Öz-yeterlilik bireyin gelecekte karşılaşılabileceği zor durumların üstesinden gelmede ne ölçüde başarılı olup olamayacağına ilişkin kendi hakkındaki yargısı ve inancıdır (Gözüm ve Aksayan, 1999: 22). Öz-yeterliliği güçlü olan bireyler zorlu bir işle karşılaştıklarında, o işten kaçmak yerine üstesinden gelmesi, yapılması gereken bir iş olarak yaklaşmakta ve ona göre önlemini almaktadırlar (Meydan, 2011: 29). Diğer yandan kişinin sahip olduğu yeteneklere yönelik olarak genel bir algı şeklinde ortaya çıkan öz-yeterlilik algısı, kişinin nelere sahip olduğu değil; mevcut yeteneklerle neler yapılabileceğine yönelik inancı nitelendirir (Çetin ve Fıkrkoca, 2010: 50; Lu vd., 2005: 570). Çalışanın başarısı sadece belirli yeteneklere sahip olmaya değil aynı zamanda sahip olduğu yeteneklerini yerinde kullanma konusundaki inancına bağlıdır ve bu nedenle aynı bilgi birikimi ve yeteneğe sahip çalışanların değişken öz-yeterlilik inanışlarına bağlı olarak düşük, orta



ve olağanüstü performans sergileyebilecekleri ifade edilmektedir (Bandura, 1993: 118). Tüm bu bilgiler ışığında, bireyin davranışlarını her yönüyle etkileyen öz-yeterlilik algısı, klinik psikolojiden örgütsel psikolojiye değin birçok alana konu olmakta ve bireysel gelişimin olduğu her alanda bu kavrama rastlanılmaktadır (Çetin, 2011: 74).

Yazında öz-yeterlilik algısının çok çeşitli kavramlar ile ilişkili olduğundan veya kavramlar üzerindeki etkilerinden söz edilmektedir. Çalışan grubu olarak öğretmenler üzerinde yapılan bir araştırmada, öğretmenlerin öz-yeterlilik algıları ile öğrencilerin başarı ve motivasyonları arasında ilişki bulunduğuna dair bulgulara dikkat çekilerek, öğretmenlerin öz-yeterlilik algılarının eğitim öğretim çıktıları açısından kritik bir role sahip olduğu ifade edilmektedir (Mazlum vd., 2015). Cardon ve Kirk (2015) öz-yeterlilik algısı ve girişimci kararlılık konusundaki çalışmalarında; öz-yeterlilik algısı yüksek olan bireyin azim ve kararlılığının da yüksek olduğunu ortaya koymuşlardır. Kim ve Park (2015), hemşirelerin yaşadığı ruhsal stres ile başa çıkmada hemşirelerin öz-yeterlilik algılarını yükseltecek tedbirler önermektedirler. Greco ve arkadaşları (2013), belirli bir hasta grubu üzerinde depresyon düzeyleri ile ilgili çalışmalarında, hastaların öz-yeterlilik algıları ile depresyon düzeyleri arasında ters yönlü bir ilişki bulunduğunu bildirmektedirler.

Alan yazında öz-yeterlilik ile ilgili yapılan diğer araştırmalar incelendiğinde; öz-yeterlilik algısının örgüt içi girişimcilik (Meydan, 2011), performans (Smith vd., 2006), depresyon (Greco vd, 2013), kontrol odağı (Çetin, 2011), iş tatmini (Baggerly ve Osborn, 2006), tükenmişlik (Bolat, 211), problem çözme (Aylar ve Aksin, 2011), iş ve yaşam doyumu (Telef, 2011; Akgündüz, 2013), stres (Siu vd., 2005) ve liderlik (Semadar vd., 2006) gibi kavramlarla ilişkili olduğu görülmektedir.



2. Araştırmanın Yöntemi

2.1. Araştırmanın Amacı, Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın temel amacı, örgütlerdeki rol belirsizliği ve rol çatışmasının çalışanların öz-yeterlilik algıları üzerindeki etkisinin incelenmesi ve bu amaç çerçevesinde tüm paydaşlara önerilerde bulunulmasıdır. Araştırma, Tokat il merkezinde konuşlu altı bankanın (özel-kamu) 109 çalışanı ile yürütülmüştür. Banka çalışanlarının tamamına 132 adet anket formu gönderilmiş, tamamlamayan veya güvenilirliği düşük olan anket formları çıkartıldıktan sonra araştırmaya son olarak veri analizleri için 86 kullanılabilir anket dahil edilmiştir. Bu geri dönüş oranının istatistiksel açıdan yeterli olduğu kabul edilmiştir (Altunışık vd., 2004: 125).

2.2. Araştırmanın Ölçekleri ve Hipotezleri

Araştırmada yararlanılan, Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği Ölçeği (Role Conflict and Ambiguity Scales) J. R. Rizzo, R. J. House ve S. I. Lirtzman (1970) tarafından geliştirilmiş olup, daha sonra Schuler, Aldag ve Brief (1977) tarafından yeniden gözden geçirilerek son şekline getirilmiştir. Ölçek sekiz tanesi rol çatışmasını, altı tanesi rol belirsizliğini ölçmek amacıyla 14 maddeden oluşmakta olup, ölçekte; “Sorumluluklarımın ne olduğunu biliyorum.” ve “Biri tarafından kabul edilirken, diğerlerinin kabul edemeyebileceği görevler yapıyorum.” gibi ifadeler yer almaktadır (Ok, 2002). Öz-Yeterlilik Algısı Ölçeği, Jerusalem ve Schwarzer (1981) tarafından geliştirilmiş olup Türkçeye uyarlanması Yeşilay (1996) tarafından yapılmıştır. Toplam 10 madde ve tek boyuttan oluşmakta olan ölçekte; “Tasarılarımı gerçekleştirmek ve hedeflerime erişmek bana güç gelmez” ve “Bir sorunla karşılaştığım



zaman onu halledebilmeye yönelik birçok fikrim vardır” gibi ifadeler yer almaktadır (Çetin, 2011; Basım vd., 2008). Ölçeğin orijinal versiyonu 4’lü Likert olarak hazırlanmış, ancak bazı araştırmalarda (Tayfur, 2005; Meydan, 2011: 31) 5’li Likert olarak kullanılmıştır.

Örgütlerde rol belirsizliği ve rol çatışmasının çalışanların öz-yeterlilik algıları üzerindeki etkisinin olduğu temel varsayımı kapsamında araştırmanın hipotezleri aşağıdaki gibi sıralanabilir:

Hipotez₁: Örgütlerdeki rol belirsizliğinin çalışanların öz-yeterlilik algıları üzerinde etkisi vardır.

Hipotez₂: Örgütlerdeki rol çatışmasının çalışanların öz-yeterlilik algıları üzerinde etkisi vardır.

2.3. Güvenilirlik ve Faktör Analizleri

Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirliklerinin hesaplanmasında Cronbach Alfa Güvenilirlik Katsayısı’ndan (Tablo 1) yararlanılmıştır. Ölçeklerin Cronbach Alfa değerleri güvenilirlik için kabul edilebilirlik sınırı olan % 70’in üzerindedir ve araştırmanın yüksek derecede güvenilir olduğu ifade edilebilir.

Tablo 1. Ölçeklere İlişkin Güvenilirlik Analizi

Ölçekler	Madde Sayısı	Cronbach Alfa (α)
Rol Belirsizliği	6	90,5
Rol Çatışması	8	88,2
Öz-Yeterlilik Algısı	10	87,2

Araştırmada, kullanılan ölçeklerin geçerliliğini test etmek amacıyla faktör analizi (Tablo 2) gerçekleştirilmiştir. Rol belirsizliği ölçeğinin araştırmada tek faktörlü bir yapı sergilediği tespit edilmiştir.



Ölçeğin faktör yüklerinin ,729 - ,895 aralığında olduğu ortaya çıkmıştır. Rol çatışması ölçeği de tek faktörlü bir yapı göstermektedir. Ölçeğin faktör yüklerinin ,606 - ,893 aralığında olduğu ortaya çıkmıştır. Öz-yeterlilik algısı ölçeğinin de diğer ölçekler gibi tek faktörlü bir yapı gösterdiği bu araştırmada da doğrulanmıştır. Ölçeğin faktör yüklerinin ,533 - ,803 aralığında olduğu bulunmuştur.

Tablo 2. Faktör Analizi Sonuçları

Rol Belirsizliği Ölçeği			
Faktörler	İfade Sayısı	Faktör Yükleri Aralığı	Açıklanan Varyans (%)
Rol Belirsizliği	6	,729 - ,895	69,083
<i>Kaiser-Meyer-Olkin örneklem yeterliliği değeri: ,877</i> <i>Bartlett küresellik testi: ki-kare=307,553; sd=15; p=,000</i> <i>Açıklanan Toplam Varyans: % 69,083</i>			
Rol Çatışması Ölçeği			
Faktörler	İfade Sayısı	Faktör Yükleri Aralığı	Açıklanan Varyans (%)
Rol Çatışması	8	,606 - ,893	55,395
<i>Kaiser-Meyer-Olkin örneklem yeterliliği değeri: ,859</i> <i>Bartlett küresellik testi: ki-kare=319,376; sd=28; p=,000</i> <i>Açıklanan Toplam Varyans: % 55,395</i>			
Öz-Yeterlilik Ölçeği			
Faktörler	İfade Sayısı	Faktör Yükleri Aralığı	Açıklanan Varyans (%)
Öz-yeterlilik	10	,533 - ,803	57,589
<i>Kaiser-Meyer-Olkin örneklem yeterliliği değeri: ,873</i> <i>Bartlett küresellik testi: ki-kare=295,109; sd=45; p=,000</i> <i>Açıklanan Toplam Varyans: % 57,589</i>			



Faktör analizi sonuçları araştırmada kullanılan ölçeklerin tek boyutlu ve modelin açıklanmasında yeterli olduğu ve yazındaki ilgili çalışmalarla benzerlik gösterdiği söylenebilir.

3. Araştırmanın Bulguları

3.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılanların demografik özelliklerine ilişkin frekans analizinden elde edilen bulgular incelendiğinde (Tablo 3), katılımcıların % 60,5'inin (52 kişi) erkek, % 68,6'sının (59 kişi) evli, % 96'sının (74 kişi) 21-36 yaş aralığında, % 62,8'inin (54 kişi) lisans mezunu, % 57'sinin (49 kişi) 2-6 yıl arası şuan çalıştığı işyerindeki kıdeme ve % 45,3'ünün (39 kişi) de 5-9 yıl arası toplam kıdeme sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 3. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Demografik Özellik	n	%	Demografik Özellik	n	%
Cinsiyet:			Medeni Durum:		
Kadın	34	39,5	Evli	59	68,6
Erkek	52	60,5	Bekar	27	31,4
Eğitim Durumu:			Yaş:		
Lise ve altı	6	7,0	20 yaş ve altı	2	2,3
Yüksekokul	20	23,3	21-28 arası	37	43,0
Lisans	54	62,8	29-36 arası	37	43,0
Lisansüstü	6	7,0	37-44 arası	5	5,8
			45 yaş ve üzeri	5	5,8
İşyerinizdeki Kıdem:			Toplam Kıdem:		
1 yıl ve daha az	9	10,5	4 yıl ve daha az	22	25,6
2-6 yıl arası	49	57,0	5-9 yıl arası	39	45,3
7-11 yıl arası	16	18,6	10-14 yıl arası	13	15,1
12-16 yıl arası	8	9,3	15-19 yıl arası	7	8,1
17 yıl ve üzeri	4	4,7	20 yıl ve üzeri	5	5,8
Toplam	86	100	Toplam	86	100

3.2. Korelasyon ve Regresyon Analizlerine İlişkin Bulgular

Araştırma verilerinin değerlendirilmesinde istatistik paket program aracılığıyla korelasyon ve regresyon analizlerinden yararlanılmıştır. Korelasyon analizi (Tablo 4) ile rol belirsizliği, rol



çatışması ve çalışanların öz-yeterlilik algıları arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığı, regresyon analizleri ile de (Tablo 4-5) bu ilişkinin derecesinin ölçülmesi hedeflenmiştir. Böylece araştırmaya inceleme konusu olan iki kavram olarak rol belirsizliği ve rol çatışmasının çalışanların öz-yeterlilik algıları üzerindeki etkisi yorumlanmaya çalışılmaktadır.

Tablo 4’de yer alan ve değişkenlerin arasındaki ilişkinin şiddetini gösteren korelasyon analizine ilişkin bulgular incelendiğinde; rol belirsizliği ile rol çatışması arasında anlamlı ve pozitif yani aynı doğrultuda bir ilişkiye rastlanmıştır ($r=,321$, $p<0.05$). Rol belirsizliği ile çalışanların öz-yeterlilik algısı arasında anlamlı ancak negatif bir ilişkinin olduğu görülmektedir ($r=-,314$, $p<0.01$). Aynı zamanda, rol çatışması ile çalışanların öz-yeterlilik algısı arasında anlamlı ancak negatif bir ilişkinin olduğu söylenebilir ($r=-,228$, $p<0.01$).

Tablo 4. Korelasyon Analizine İlişkin Bulgular

Değişkenler	SS	Ort.	1	2	3
1 Rol Belirsizliği	,775	5,50	1		
2 Rol Çatışması	,684	4,72	,321**	1	
3 Öz-Yeterlilik Algısı	,533	4,05	-,314*	-,228*	1

* $p<0.01$, ** $p<0.05$ düzeyinde anlamlıdır.

Tablo 5’de yer alan regresyon analizi ilişkin bulgular ele alındığında, oluşturulan regresyon modelinin istatistiksel açıdan anlamlı ($F=34,728$; $p<0.01$) olduğu görülmektedir. Modelinin açıklayıcılık gücüne bakıldığında rol belirsizliğinin öz-yeterlilik algısındaki değişimin % 9,8’lik kısmını açıklamaktadır ($R^2=,098$). Beta katsayısı (β) ise $-,314$ değeri ile rol belirsizliği ile öz-yeterlilik algısı arasındaki ilişkinin negatif yönlü olduğuna işaret etmektedir. Elde edilen bulgular rol belirsizliğinin öz-yeterlilik algısını anlamlı ve negatif yönde etkilediğini ortaya koymuştur. Dolayısıyla, araştırmanın,



“Örgütlerdeki rol belirsizliğinin çalışanların öz-yeterlilik algıları üzerinde etkisi vardır.” yargısı ile ifade edilen birinci hipotezi kabul edilmektedir.

Tablo 5. Regresyon Analizine İlişkin Bulgular

Bağımlı Değişken: Öz-Yeterlilik Algısı					Durbin-Watson: 1,523				
Bağımsız Değişken	Model Özeti			Anova	Katsayılar				
	R	R ²	Dz.R ²	F	B	Std. Hata	β	t	p
Rol Belirsizliği	,314	,098	,095	34,728*	-,556	,094	-,314	-5,894	,000*

*p<0.01 düzeyinde anlamlıdır.

Tablo 6’da yer alan regresyon analizine ilişkin bulgular ele alındığında, oluşturulan regresyon modelinin istatistiksel açıdan anlamlı (F=17,545; p<0.01) olduğu görülmektedir. Modelinin açıklayıcılık gücüne bakıldığında rol çatışmasının öz-yeterlilik algısındaki değişimin % 5,2’lik kısmını açıklamaktadır (R²=,052). Beta katsayısı (β) ise -,228 değeri ile rol çatışması ile öz-yeterlilik algısı arasındaki ilişkinin negatif yönlü olduğuna işaret etmektedir. Elde edilen bulgular rol çatışmasının öz-yeterlilik algısını anlamlı ve negatif yönde etkilediğini ortaya koymuştur. Dolayısıyla, araştırmanın, “Örgütlerdeki rol çatışmasının çalışanların öz-yeterlilik algıları üzerinde etkisi vardır.” yargısı ile ifade edilen ikinci hipotezi kabul edilmektedir.

Tablo 6. Regresyon Analizine İlişkin Bulgular

Bağımlı Değişken: Öz-Yeterlilik Algısı					Durbin-Watson: 1,660				
Bağımsız Değişken	Model Özeti			Anova	Katsayılar				
	R	R ²	Dz.R ²	F	B	Std. Hata	β	t	p
Rol Çatışması	,228	0,52	,049	17,545*	-,335	,080	-,228	-4,189	,000*

*p<0.01 düzeyinde anlamlıdır.



4. Sonuç

Günümüz karmaşık ve değişken iş dünyasında yer alan örgütlerin yaptıkları işlerde değişmekte ve karmaşık bir durum almaktadır. Dinamik çevre, değişen ve yenilenen teknoloji, yeni yönetim anlayışları çalışanların iş tanımlarını ve iş yapış şekillerini etkilemekte, sahip oldukları rolleri belirsizleştirmekte, önceliklerini zorlaştırmakta ve sonucunda rol çatışmasına sebep olabilmektedir. Bu nedenle örgütler, çalışanlarının yaptıkları işleri ve üstlendikleri rolleri en ince ayrıntısına kadar planlamalı, düzenlemeli, organize etmeli, belirsizliğe ve çatışmaya imkan vermemelidir. Çalışan ile örgüt arasında kazan-kazan mantığına dayalı sosyal değişim kuramı ve karşılıklılık normu kapsamında, örgütlerin rakipleriyle rekabet edebilmesi ve ayakta kalabilmesi ve yenilik yapabilmesi, çalışanların da örgüt içinde amaçlarını gerçekleştirebilmeleri, çalışanlarının sahip oldukları rolleri iyi özümseyip yerine getirmesine bağlıdır. Aynı zamanda, çalışanların kendi yeteneklerini farkına varıp, olaylara karşı proaktif davranabilmeleri, zorlu işlerin üstesinden gelmeleri yani öz-yeterlilik algıları rol belirsizliğinin ve rol çatışmasının yaşanmadığı örgütlerde daha yüksek olabilmektedir.

Örgütlerde rol belirsizliği ve rol çatışmasının çalışanların öz-yeterlilik algıları üzerindeki etkisi araştırmanın temel sorunsalı olarak incelenmiştir. Bu bağlamda, rol belirsizliği ve rol çatışmasının çalışanların öz-yeterlilik algıları arasındaki ilişkinin varlığı, şiddeti ve nedenselliği korelasyon ve regresyon analizleri ile incelenmiştir. Korelasyon analizi ile rol belirsizliği ve rol çatışmasının çalışanların öz-yeterlilik algıları arasında negatif yönlü bir ilişkinin olduğu görülmüştür. Regresyon analizleri ile de, rol belirsizliği ve rol çatışmasının çalışanların öz-yeterlilik algıları arasında bir negatif yönlü bir nedensellik ilişkinin olduğu değerlendirilmektedir. Bu kapsamda, örgütler çalışanlarının öz-yeterlilik algılarını (inançlarını) artırmak ve



bu yönde devam etmelerini sağlamak için üstlendikleri rollerin karmaşıklığa, çatışmaya, belirsizliğe sebep olmaması amacıyla detaylı ve anlaşılır bir şekilde ortaya koymak ve devamlılığını sağlamak durumundadırlar.



Kaynakça

Adıgüzel, O. (2012). İşle İlgili Stres, Rol Çatışması ve Rol Belirsizliğinin Beklenen Personel Devri Üzerine Etkisi: Hemşireler Üzerinde Bir Uygulama, *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 4(3), 163-169.

Akbolat, M, Işık, O. ve Uğurluoğlu, Ö. (2011). Sağlık Çalışanlarının Kontrol Odağı, İş Doyumu, Rol Belirsizliği ve Rol Çatışmasının Karşılaştırılması, *H.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi*, 29(2), 23-48.

Akbulut, E. (2006). Müzik Öğretmeni Adaylarının Mesleklerine İlişkin Öz Yeterlik İnançları”, *Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Eğitim Fakültesi Dergisi*, 3(2), 34-44.

Akgündüz, Y. (2011). Konaklama İşletmelerinde İş Doyumu, Yaşam Doyumu ve Öz Yeterlilik Arasındaki İlişkinin Analizi, *Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(1), 180-204.

Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2004). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: SPSS Uygulamalı*, Sakarya Kitabevi, İstanbul.

Aylar, F. ve Aksin A. (2011). Sosyal Bilgiler Öğretmen Adaylarının Öz-Yeterlilik İnanç Düzeyleri ve Problem Çözme Becerileri Üzerine Bir Araştırma (Amasya Örneği), *Ahi Evran Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 12(3), 299-313

Baggerly, J. ve Osborn, D. (2006). School Counselor's Satisfaction and Commitment: Correlates and Predictors, *Professional School Counseling*, 9(3), 197-205.

Bandura, A. (1995). *Self-Efficacy in Changing Societies*. Edit. Albert Bandura, Cambridge University Pres, Cambridge.

Bandura, A. (1993). Perceived Self-Efficacy in Cognitive Development and Functioning, *Educational Psychologist*, 28(2), 117-148.

Basım, N., Erkenekli, M. ve Şeşen, H. (2010). Birey Davranışındaki Kontrol Odağının Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği Algısı ile İlişkisi: Kamu Sektöründe Bir Araştırma, *Amme İdaresi Dergisi*, 43(1), 145-165.

Basım, H. N., Korkmazyürek, H. ve Tokat, A. O. (2008). Çalışanların Öz Yeterlilik Algılamasının Yenilikçilik ve Risk Alma Üzerine Etkisi: Kamu Sektöründe Bir Araştırma”, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19, 121-130.



Biddle, B. J. (1961). The Present Status of Role Theory. Social Psychology Laboratory, University of Missouri, Columbia.

Bolat, İ. O. (2011). Öz Yeterlilik ve Tükenmişlik İlişkisi: Lider-Üye Etkileşiminin Aracılık Etkisi, *Ege Akademik Bakış*, 11(2), 255-266.

Bronfenbrenner, U. (1979). *The Ecology of Human Development*, Harvard University Press, ABD.

Cardon, M. S. ve Kirk, C. P. (2015). Entrepreneurial Passion as Mediator of the Self-Efficacy to Persistence Relationship, *Entrepreneurship: Theory & Practice*, 39(5), 1027-1050.

Ceylan, A. ve Ulutürk, Y. H. (2006). Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, İş Tatmini ve Performans Arasındaki İlişkiler, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 7 (1), 48-58.

Çetin, F. ve Fıkrkoca, A. (2010). Rol Ötesi Olumlu Davranışlar Kişisel ve Tutumsal Faktörlerle Öngörülebilir mi?, *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 65(4), 41-66.

Çetin, F. (2011). Örgüt İçi Girişimcilikte Öz Yeterlilik Algısı ve Kontrol Odağının Rolü, *Business and Economics Research Journal*, 2(3), 69-85.

Çubukcu, Z. ve Girmen, P. (2007). Öğretmen Adaylarının Sosyal Öz-Yeterlilik Algularının Belirlenmesi, *Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(1), 57-75.

Erel, D. (2000). The Concept of Self-Efficacy and Self-Efficacy-Performance Relationship, *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 55(4), 13-35.

Evers, W. J. G., Brouwers, A. ve Tomic, W. (2002). Burnout and Self-Efficacy: A Study on Beliefs When Implementing An Innovative Educational System in the Netherlands, *British Journal of Educational Psychology*, 72, 227-243.

Fisher, R. T. (2001). Role Stress, the Type A Behavior Pattern, and External Auditor Job Satisfaction and Performance, *Behavioral Research in Accounting*, 13(1), 143-170.

Fried, Y., Shirom, A., Gilboa, S., Cooper, C. (2008). The Mediating Effects of Job Satisfaction and Propensity to Leave on Role Stress-Job Performance Relationships: Combining Meta-Analysis and Structural Equation Modeling”, *International Journal of Stress Management*, 15, 305-328.



Gözüm, S. ve Aksayan, S. (1999). Öz-Etkililik-Yeterlilik Ölçeğinin Türkçe Formunun Güvenilirlik ve Geçerliliği, *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokul Dergisi*, 2(1), 21-34.

Greco, A., Steca, P., Pozzi, R., Monzani, D., D'Addario, M., Villani A., Rella, V., Giglio, A., Malfatto, G. ve Parati, G.(2013). Predicting Depression from Illness Severity in Cardiovascular Disease Patients: Self-efficacy Beliefs, Illness Perception, and Perceived Social Support as Mediators, *International Journal of Behavioral Medicine*, 21, 221-229

Hall, S. ve Vance, E. A. (2010). Improving self-efficacy in Statistics: Role of Self-Explanation and Feedback, *Journal of Statistics Education*, 18(3), 1-22.

Judeh, M. (2011). Role Ambiguity and Role Conflict as Mediators of the Relationship between Orientation and Organizational Commitment, *International Buss. Research*, 4(3), 171-181.

Keller, R. T. (1975). Role Conflict and Ambiguity: Correlates with Job Satisfaction and Values, *Personel Psychology*, 28, 57-64.

Kılınç, T. (1991). Rol Çatışmasını Belirleyen Örgütsel Faktörler ve Satış Elemanlarına Yönelik Sektörel Bir Araştırma, *İ. Ü. İşletme Fakültesi Dergisi*, 20(1-2), 19-34.

Kim, J. H. ve Park, Y. S. (2015). Effects of Emotional Labor and Self-efficacy on Psychosocial Stress of Nurses, *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 21(1), 111-121.

Köroğlu, Ö., Köroğlu, A. ve Alper, B. (2012). Doğaya Dayalı Gerçekleştirilen Turizm Faaliyetleri İçerisinde Turist Rehberlerinin Rollerini Üzerine Bir İnceleme, *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 14 (22), 131-139.

Lu, H., While, A. ve Barriball, L. (2005). Job Satisfaction among Nurses: A Literature Review, *International Journal of Nursing Studies*, 42, 211-227.

Luszczynska, A., Scholz, U. ve Schwarzer, R. (2005). The General Self-Efficacy Scale: Multicultural Validation Studies, *The Journal of Psychology*, 139 (5), 439-457.

Luthans, F. (2011). *Organizational Behaviour: An Evidence-Based Approach*, McGraw-Hill, New York.

Madera, M. J., Dawson, M. ve Neal, A. J. (2013). Hotel Managers' Perceived Diversity Climate and Job Satisfaction: The Mediating Effects of Role Ambiguity and Conflict, *International Journal of Hospitality Management*, 35, 28-34.



Mazlum, F., Dasta, M. ve Cheraghi, F.(2015). English Teachers' Self-Efficacy Beliefs and Students Learning Approaches: the Role of Classroom Structure Perception, *International Journal of Educational Psychology(IJEP)*, 4(3), 305-328.

Meydan, H. C. (2011). İş Tatmini ve Öz-Yeterliliğin Örgüt İçi İç Girişimciliğe Etkisi: Kamu Sektöründe Bir Araştırma, *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20(1), 25-40.

Ok, S. (2010). Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu, Rol Çatışması, Rol Belirsizliği ve Bazı Bireysel Özelliklere Göre İncelenmesi, *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, III(21), 57-67.

Ram, N., Khoso, I., Shah, A. A. ve Chandio, R. F. (2011). Role Conflict and Role Ambiguity as Factors in Work Stress among Managers: A Case Study of Manufacturing Sector in Pakistan, *Asian Social Science*, 7(2), 113-118.

Rizzo, J. R., House, R. J. ve Lirtzman, S. I. (1970). Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations, *Administrative Science Quarterly*, 15(2), 150-163.

Rogers, D. L.(1976). Organizational Antecedents of Role Conflict and Ambiguity in Top-Level Administrators, *Administrative Science Quarterly*, 21, 598-610.

Schmidt, S., Roesler, U., Kusserow, T. ve Rau, R. (2014). Uncertainty in The Workplace: Examining Role Ambiguity and Role Conflict, and their Link to Depression-A Meta-Analysis, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 23(1), 91-106.

Semadar, A., Robins, G. ve Ferris, G. R. (2006). Comparing the Validity of Multiple Social Effectiveness Constructs in the Prediction of Managerial Job Performance, *Journal of Organizational Behaviour*, 27, 443-461.

Siu, O., Spector, P. E., Cooper, C. L. ve Lu, C. (2005). Work Stress, Self-Efficacy, Chinese Work Values, and Work Well-Being in Hong Kong and Beijing, *International Journal of Stress Management*, 12(3), 274-288.

Smith, S. A., Kass, S. J., Rotunda, R. J. ve Schneider, S. K. (2006). If at First You Don't Succeed: Effects of Failure on General and Task-Specific Self-Efficacy and Performance, *North American Journal of Psychology*, 8 (1), 171-182.

Solomon, M. R., Surprenant, C., Czepiel, J. A. ve Gutman, E. G. (1985). A Role Theory Perspective on Dyadic Interactions: The Service Encounter, *Journal of Marketing*, 49(1), 99-111.



Specht, J. A.(2013). Mentoring Relationships and The Levels of Role Conflict and Role Ambiguity Experienced by Novice Nursing Faculty, *Journal of Professional Nursing*, 29(5), 25-31.

Tang, Y. T. ve Chang, C. H. (2010). Impact of Role Ambiguity and Role Conflict on Employee Creativity, *African Journal of Business Management*, 4(6), 869-881.

Teh, L. P., Yong, C. C. ve Lin, B. (2014). Multidimensional and Mediating Relationships between TQM, Role Conflict and Role Ambiguity: A Role Theory Perspective, *Total Quality Management*, 25(12), 1365-1381.

Telef, B. B. (2011). Öğretmenlerin Öz-yeterlikleri, İş Doyumları, Yaşam Doyumları ve Tükenmişliklerinin İncelenmesi, *İlköğretim Online*, 10(1), 91-108.

Topuz, A. (2006), *Hemşirelerde Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği, İş Stresi ve Aralarındaki İlişkinin Belirlenmesi*, Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Sivas.

Tunc, T. ve Kutanis, R. Ö. (2009). Role Conflict, Role Ambiguity, and Burnout in Nurses and Physicians at A University Hospital in Turkey, *Nursing and Health Sciences*, 11, 410-416.

Walker, O. C., Churchil, G. A. ve Ford, N. M.(1975). Organizational Determinants of the Industrial Salesman's Role Conflict and Ambiguity, *Journal of Marketing*, 39, 32-39.

Yılmaz, A. S. Ekici, (2006). Örgütsel Yaşamda Kamu Çalışanlarının Örgütsel Kaynakları Üzerine Bir Araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 11(1), 31-58.

