



## ROL ÇATIŞMASININ DUYGUSAL İŞ GÜVENCESİZLİĞİNE ETKİSİNDE ÖZ KONTROLÜN DÜZENLEYİCİ ROLÜ

Saadet Ela PELENK\*  
Ali ACARAY\*\*

### Öz

*Yoğun iş temposu içerisinde çalışanın hissettiği rol çatışması, iş ile ilgili birçok görev ve sorumluluğu yerine getiremeyip suçluluk duymasına neden olabilir. Çalışanın bu negatif duygu ve düşünceleri kontrol etmesi, motivasyon durumunu yükselterek iş performansını artırabilir. Bu araştırma, iş güvencesizliği kavramını “psikolojik bir tepki” olarak incelemiştir. Bu bağlamda, çalışanın algıladığı rol çatışması, iş güvencesizliği hissetmesine neden olabilir. Çalışanın rol çatışması algısı ile hissettiği iş güvencesizliği (duygusal), duygularını ve düşüncelerini kontrol edebilmesinden (öz kontrol) etkilenebilir. Çünkü bilişsel (zihinsel) bir yetenek ile ilgili olan rol çatışması, iyi yönetilmediğinde duygusal tepkilere neden olabilmektedir (duygusal iş güvencesizliği). Araştırmanın temel problemi, rol çatışmasının duygusal iş güvencesizliğine etkisinde öz kontrolün düzenleyici rolü olup olmadığıdır. Bu doğrultuda araştırmanın amacı, rol çatışmasının duygusal iş güvencesizliğine etkisinde öz kontrolün düzenleyici rolünü incelemektir. Bu amaçla, İstanbul’da yer alan iki sigorta şirketinin merkez ve şubelerinde görevli 199 sigorta çalışanı ile anket yapılmıştır. Araştırma verileri, çoklu regresyon tekniği ile analiz edilmiştir.*

**Anahtar Kelimeler:** Rol Çatışması, Duygusal İş Güvencesizliği, Öz Kontrol, Öz kontrol Yetenekleri, İş Güvencesizliği

\* Dr. Öğretim Üyesi. Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi, Fındıklı Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, Finans ve Bankacılık Bölümü, Fındıklı/ RİZE, saadetela.pelenk@erdogan.edu.tr.

\*\* Doç. Dr. Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi, Fındıklı Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, Finans ve Bankacılık Bölümü, Fındıklı/ RİZE, aliacaray@erdogan.edu.tr.

## THE MODERATING ROLE OF SELF-CONTROL ON THE EFFECT OF ROLE CONFLICT ON AFFECTIVE JOB INSECURITY

### **Abstract**

*The role conflict that the employees feel in a busy schedule might cause them to feel guilty by not performing many duties and responsibilities related to the job. Employees' ability to control these negative emotions and thoughts can increase their performance by increasing their motivation. For this reason, this research examined the concept of job insecurity as a "psychological reaction". In this context, the role conflict perceived by the employees may cause them to feel job insecurity. The ability to control employees' emotions and thoughts (self-control) may be affected the job insecurity (affective) that they feel with the perception of role conflict because role conflict related to a cognitive (mental) ability can cause emotional responses (affective job insecurity) when not managed well. The main problem of the research is whether self-control has a moderating role on the effect of role conflict on affective job insecurity. Accordingly, this research aims to examine moderating role of self-control on the effect of role conflict on affective job insecurity.*

**Keywords:** Role Conflict, Affective Job Insecurity, Self-Control, Self-Control Capabilities, Job Insecurity

### **1. GİRİŞ**

İş yaşamının gerektirdiği hız ve dinamizm, işletmelerin ekonomik, sosyal ve teknolojik değişikliklere uyum göstermelerini gerektirmektedir. İşletmeleri âdeta bir atmosfer gibi çevreleyen değişimler, çalışanların daha nitelikli ve birçok işi yapabilecek beceriye sahip olmalarını zorunlu kılmaktadır. Ancak bu durum çalışanın, rol çatışması hissetmesine neden olabilir ki; kişi, adanmış bir çalışan ise öz kontrol süreci, bilişsel yeteneğini daha fazla kullanmasıyla devam edecektir (Kanfer ve Ackerman, 1989). Birbiri ile çelişen iş istekleri (Boshoff ve Mels, 1995), diğer bir ifade ile çalışandan bilgi ve becerisine uygun olmayan

görevleri yapmasının beklenmesinin yol açtığı rol çatışması (Meyer ve Allen, 1997), kişinin içsel gerilim duymasına neden olur. İçsel gerilim, çalışanların iş güvencesizliği algılarını tetiklemektedir (Cooper, Philip ve Micheal, 2001; Boya vd., 2008). Rol çatışması, çalışanın rol beklentisi ve davranışları arasındaki mesafe ya da çalışan beklentisi ve iş standartları arasındaki uyumsuzluktur (Rizzo, House ve Lirtzman,1970). Bu noktada öz kontrol, çalışanın bu mesafe ile hissettiği psikolojik gerilimi azaltabilmektedir (Rehm, Fuchs, Roth, Kornblith ve Romano, 1979). Öz kontrol duyguyu, düşünceyi ve davranışı yönetme ile ilgili bir kavram olduğundan (Akbaba, 2012); davranış, öz kontrol ile yönetilebilir (Kanfer,1970; Rehm,1977). Öz kontrol, bu süreci duygular ile düzenler. Eğer kişinin öz kontrolü yüksekse, o kişinin iç dengesi vardır ve depresyon, endişe, öfke gibi olumsuz tepkileri azdır (Tangney, Baumeister ve Boone, 2004). Çünkü öz kontrol, çalışanın mevcut durumu değerlendirmesini ve bu durumdan sonuç çıkarmasını sağlamaktadır (Wulf, 2007). İşletmenin genel amaçlarından birinin kâr sağlamak olduğu dikkate alındığında çalışan verimliliğinin önemli bir faktör olduğu gerçektir (Mucuk, 2011). Ancak iş güvencesizliği arttıkça, çalışanların iş verimlilikleri ve üretkenlikleri düşmektedir (Aslan, 2011).

İş güvencesizliği, çalışan için bilişsel (nicel) şekilde başlamakta, sonrasında nitel (anlam yükleme) olarak devam etmektedir. Duygusal iş güvencesizliği, çalışanın iş kaybı olasılığına anlam yüklediği bir psikolojik süreçtir (Jacobson, 1995; İlkım ve Derin, 2018). Bu psikolojik süreç, birçok iş görende korku, stres, baskı gibi sonuçlar meydana getirmekte ve çalışanın davranışlarını negatif yönlü etkilemektedir (Chirumbolo ve Hellgren, 2003; Aytaç ve Keser, 2004). Bu noktada çalışanın, iş güvencesizliği sürecini bilişsel olarak yönetebilmesi, öz kontrol ile mümkün olabilir. Diğer taraftan rol çatışması, kişinin iş becerisi dışında ya da aynı anda birçok işi yapabilme durumu olup (Katz ve Kahn 1977), bireyin bilişsel yeteneği ile ilgilidir (Kanfer ve Ackerman, 1989). Çalışanın, iki ve daha fazla iş rolünü üstlenip, bu görevlerden bir kısmını tam olarak yerine

getirememesi sonucu hissettiği rol çatışması (Katz ve Kahn 1977), çalışanın iş rolünü öğrenmesi ile azalabilir (Snow, 1986). Bu noktada öz kontrol, hedef odaklı öğrenmeyi sağlamaktadır. Ayrıca kişinin öz kontrollü olması, rol-görev dağılımı ve toplam kaynak dağıtımını konusunda işletmeye yarar sağlamaktadır. Diğer taraftan öz kontrol, rol çatışmasının sonuçları olan ağır iş yükü, baskı, stres gibi faktörleri (Chirumbolo ve Hellgren, 2003) en aza indirilerek, iş gören verimliliği arttırılabilir. Bu bağlamda bu araştırmanın amacı; rol çatışmasının, duygusal iş güvencesizliğine etkisinde öz kontrolün düzenleyici rolünü incelemektir. Çalışanın, hissettiği rol çatışması ile algıladığı iş güvencesizliği ilişkisini öz kontrol ile düzenleyebilme yeteneği araştırmanın katkısını oluşturabilir. Yazında iş güvencesizliği ile çalışanların kaygı düzeyi (Dursun ve Bayram, 2013); işten ayrılma niyeti (Karacaoğlu, 2015); iş-aile çatışması (Atılğan, 2019) ilişkisi incelenmiştir. Ancak rol çatışması ve duygusal iş güvencesizliği arasında öz kontrolün düzenleyici etkisine ait bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Bunun nedeni iş güvencesizliğinin, daha çok sözleşmeli, kısmi zamanlı ve mevsimlik çalışanlar için psikolojik ve sosyolojik bir sorun olarak görülmesi olabilir (Jacobson ve Hartley, 1991). Oysaki özellikle sigortacılık sektöründeki çalışanlar; potansiyel ve mevcut müşteri portföyünü oluşturmak, şube aylık satış kotasını tutturmak için, rol çatışması yaşayabilmekte ve işsizlik tehlikesi ile karşı karşıya kalabilmektedirler. Sigorta, operasyon, satış ve pazarlama alanlarında çalışanların, hissettikleri rol çatışması ve satış yapamadıkları zaman ortaya çıkan iş kaybı algıları öz kontrollü olmaları ile dengelenebilir. Böylelikle çalışanın performansı ve verimliliği arttırılarak; iş gören devir hızı, tükenmişlik, iş tatminsizliği ve fiziksel-ruhsal sağlık problemleri en aza indirilebilir. Çalışmanın amacı doğrultusunda hayat, ferdi kaza, deprem sigortası, bireysel emeklilik ve finansal danışmanlık ürün ve hizmetlerin satışında görevli 199 çalışan ile anket çalışması yapılmıştır.

## 2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

### 2.1. Rol Çatışması

Rol, kişinin iş ve sosyal yaşamında kendisinden beklenen ve kalıplaşmış görev ve sorumluluklarıdır (Hançerlioğlu, 1988; Yıldırım, 1996). Kişi, belirli bir zaman diliminde beklentileri karşıladığında mutlu olup (Taşdelen, 2000); tersine beklentileri karşılayamadığında gerginlik hissetmekte ve çatışma yaşamaktadır (Schaubroeck vd., 1993; Fisher, 2001). Tunçay ve Çıraklar (2020), rol çatışmasının ve rol belirsizliğinin iş yeri mağduriyetine sebep olmasında olumsuz duyguların da düzenleyici olduğunu tespit etmişlerdir. Dolayısıyla rol belirsizliği ve rol çatışması çalışanların gerilim duymasını sağlayan ve verimliliklerini olumsuz etkileyen unsurlardır. Rol çatışması, yönetici ve astın rol beklentileri arasındaki mesafeden ya da asta verilen rollerin karmaşık yapısından kaynaklanabilir (Ceylan ve Ulutürk, 2006). Bireysel rol çatışması, bireyin beklediği rol ile üstlenilen rolün farklılığıdır. Örgütsel olarak rol çatışması, çalışanın görevi dışında başka görevler de üstlenerek, bu rollerin büyük bir kısmını tamamlamakta zorlanmasıdır (Yörükoğlu, 2008). Bir bakıma kişinin, yerine getirebileceğinden daha fazla sorumluluk üstlenmesidir (Tomey, 1996).

Örgütsel açıdan rol çatışmasının sonuçları olarak çalışan, bloke edildiğini düşünebilir. Bu durumda çalışan, farklı iş arayışları içine girebilir. Diğer taraftan yönetici, çalışan beklentisini karşılama yoluyla örgütte kalmasını talep edecektir. İkinci olarak rol çatışması algısı, çalışanın iş stresini artırabilir. Stres, hem fizyolojik hem de psikolojik tepkileri beraberinde getirecektir. Fizyolojik açıdan stres; çeşitli sağlık sorunlarına neden olurken; psikolojik açıdan ise kaygı, panik öfke gibi reaksiyonlara neden olabilir. Üçüncü olarak rol çatışması, çalışanın iş tatmini ve örgütsel güvenini azaltır. Rol çatışması, çalışanın beklentileri karşılayamamasına neden olur ve performansı düşürür. Nihayetinde rol

çatışması, kişiler ve gruplar arasındaki iletişim eksikliklerine neden olabilir. Böylece çalışan, sorunları gizleyerek ve kendini ifade etmeden çalışacaktır. Dolayısıyla bir süre sonra açıklanamayan düşünce ve duygular, mutsuzluğa neden olabilecektir (Kılınç, 1991).

## 2.2. Duygusal (Nitel) İş Güvencesizliği

İş güvencesizliği, her türlü yasal olan ya da yasal olmayan örgütsel bir neden sonucu ortaya çıkabilen ve çalışanın, işinin devamlılığı (Bakan ve Büyükmeşe, 2004) ile ilgili belirsizlik düşüncesine dayalı algıladığı iş kaybıdır (Çakır, 2007). Literatürde iş güvencesizliği, çalışanın mevcut işini devam ettirmesinde yaşadığı zorluk, iş belirsizliği ile çalışanın işini devam ettirebilmesi, işin devamının garanti olmaması ya da beklenen ve mevcut iş güvencesi arasındaki mesafe olarak ifade edilmiştir (Jacobson ve Hartley, 1991; Sweet, 2006).

Çalışanın işinin devamlılığı konusunda algıladığı belirsizlik olan iş güvencesizliği (Hartle, 1991; De Witte, 1999), zihinsel ve duygusal olarak ikiye ayrılmaktadır. Bilişsel-nitel iş güvencesizliği, kişinin mevcut işini kaybetme durumunu somut olarak değerlendirmesidir (Borg ve Elizur, 1992). Duygusal-nitel iş güvencesizliği, mevcut işin sürekliliğine engel her türlü yasal olan ya da yasal olmayan işletme kaynaklı değişimlerin tetiklediği algıdır (Klandermans ve Vuuren, 1999). Bilişsel iş güvencesizliği, iş kaybı sonuçları hakkında düşünmektir. Duygusal iş güvencesizliği ise çalışanın iş kaybını algılayarak psikolojik tepki vermesidir. Dolayısıyla duygusal iş güvencesizliği, kişinin işini kaybetme olasılığından etkilenmesidir. Bu bağlamda nesnel ve durumsal faktörler, bilişsel iş güvencesizliğini; kişilik ve öznel faktörler duygusal iş güvencesizliğine işaret etmektedir (Sandıkçı, 2009). Ancak Kara ve Ceyhan (2017), bilinçli farkındalığın öz kontrol ile birlikte kişiyi olumsuz duygulara iten nedenleri azalttığını tespit etmişlerdir.

### 2.3. Öz Kontrol

Öz kontrol, kişinin dış ve iç çevreyi dengelemesi ve davranışlarını ortama uyum sağlayacak şekilde düzenlemesidir (Rothbaum, Weisz ve Snyder, 1982). Bu açıdan öz kontrol, insanın sistemde ve karmaşık gruplar içinde varlığını devam ettirmesini sağlar (Baumeister vd., 2007).

Öz kontrol sürecinin nasıl ilerleyeceği ya da öz kontrol yetenekleri, çeşitli araştırmacılar tarafından incelenmiştir. Bu araştırmacıardan Kanfer (1970) ve Rehm (1977), bilişsel ve davranışsal kontrollü bir depresyon modeli önererek, öz kontrol yeteneklerini “izleme-değerlendirme-destekleme” olarak sıralamışlardır. Kanfer ve Karoly (1972) ve Mezo (2009), bu yetenekleri “izleme, değerlendirme ve güçlendirme” olarak incelemiştir. Öz kontrol alt boyutlarından öz izleme, çalışanın davranışı ve hedefi ile ilgili bireysel ve durumsal faktörleri tespit etmesidir. Bir bakıma çalışanın, durumunu ve hedef davranışını gözden geçirmesidir (Kanfer ve Karoly, 1972). Öz izleme, kişinin çevresi tarafından gözlemlenen ya da gözlemlenmeyen davranışlarının kendisi tarafından izlenmesidir. Kişi, davranışının kaynağını ve sürecini gözleyerek bir karar verir (Stark, Brookman ve Frazier, 1990). Bu değerlendirmede kişi, davranışı ve hedef davranışın uyumluluğunu gözden geçirir. Dolayısıyla öz izleme, davranışın gerçekleştirilmesi üzerinde durur (Mezo, 2009).

Öz kontrolün ikinci boyutu olan öz değerlendirme, kişinin gözden geçirdiği hedef davranışı, ilgili bir standart ile karşılaştırması sonucu eksik yönlerin ya da bir tutarsızlıkların tespit edilmesidir (Kanfer ve Karoly, 1972). Öz değerlendirme yapan kişi, davranışın olumlu ya da olumsuz sonuçları üzerinde durur (Mezo, 2009). Öz değerlendirme, aynı zamanda kişinin sosyal ve iş hayatındaki problem çözme becerisini göstermektedir (Baumgardner, Heppner ve Arkin, 1986). Reid ve Dixon’e göre (2000) kişinin, problem çözme becerisi geliştirmesi, negatif

olaylar karşısında daha esnek ve strese karşı daha dayanıklı olmasını sağlamaktadır. Benson'a göre (2001) öz değerlendirme, kişinin öğrenme sürecine katkıda bulunur ve onu, eleştirel düşünmeye yönlendirir. Böylece kişi, ihtiyaç duyduğu öğrenme sürecini değerlendirir ve farkındalık kazanır. Wei ve Chen (2004) öğrenciler ile yaptığı araştırmada öz değerlendirmenin, daha eleştirel ve analitik düşünmeye yönelttiğini gözlemlemiştir. Öz kontrolün üçüncü boyutu olan öz güçlendirme (öz reaksiyon), kişinin öz değerlendirme sonuçlarına bağlı olarak, bir davranışının devamlılığı durumuna karar vermesidir (Mezo, 2009). Bir bakıma öz güçlendirme, kişisel hedef ile içsel durum değişikliğini ifade etmektedir (Bandura, 1982). İş yerinde güçlendirme ile bir işletmede asta sorumlulukları oranında yetki, güç ve kontrol imkânı verilmektedir (Paul, 2000). Bu noktada bireylerin, başkalarına yardımcı olabilmeleri için öncelikle benliklerini güçlendirmeleri gerekmektedir. Benliğini güçlendirmiş bireyin problemleri öngörme ve çözme becerisi artmaktadır (Fleishman, 1984). Bu noktada Kabadayı (2018), öz-kontrol ve öz-yönetim becerilerinin kariyer araştırma öz-yeterliliğini pozitif yönde etkilediğini tespit etmiştir.

### 3. HİPOTEZ GELİŞTİRME

Rol çatışmasının, iş güvencesizliği algısı oluşturması, Katz ve Kahn'ın (1978) çalışmalarına kadar dayanmaktadır. İlgili çalışmada rol kümesi üyelerinin (çalışanlar); rol gereklilikleri, sorumluluklar vb. konular ile ilgili çakışan mesajlar göndermesi rol çatışmasına neden olmaktadır. Beklenen ve mevcut rollerin nicel olarak farklılığı vb. durumlar bireylerde anksiyete ve kaygı bozukluğuna neden olmakta ve duygusal olarak iş güvencesizliğini etkilemektedir (Ashford vd., 1989). Francis, Mezo ve Fung (2012), öz kontrol yeteneklerinin (öz izleme, öz değerlendirme ve öz-kontrol), çevresel herhangi bir etki olmadan kaygıyı azalttığını ifade etmiştir. Naswall vd. (2005), bu duruma destekleyici olarak



yüksek dış kontrol odağına sahip çalışanların, iş güvencesizliğinden daha fazla etkilendiğini ve yardıma ihtiyaç duyduklarını ileri sürmüştür.

Bir davranışın yoğunluğu, frekansı, zamanı, niceliği ve birleşimi o davranışın sorun kaynağının belirlenmesinde önemlidir (Garber, 1984). Rol çatışmasının kaynağı da görevi dışında çalışana ekstra bir sorumluluk verildiği zaman, çalışanın bu sorumluluğu üstlenmek konusunda baskı hissetmesidir (Bumin ve Şengül, 2000). Bu bağlamda rol çatışması hissedilmesi, iş güvencesizliği algısına kaynak teşkil ederek, stres ve gerginliğe neden olmaktadır (Ashford vd., 1989).

Karakoç (2011), Ege Bölgesi'nde çalışan yöneticiler ile yaptığı çalışmada; yöneticilerin rol çatışmasının arttıkça duygusal tükenmişliklerinin arttığını tespit etmiştir. Bu nedenle çalışanın rolleri arasındaki uyumsuzluk artarsa, rol gereklilerini yapamaz hale gelmektedir (Duxbury vd., 1998). Çünkü bireylerde rol çatışması gibi strese neden olabilecek olumsuz durumlar geliştikçe, psikolojik sorunlar da artmaktadır (Flouri ve Kallis,2011).

Duygusal iş güvencesizliği de bir psikolojik tepki türü olup, çalışanın işini kaybedeceğine yönelik bir algılamadır (Cooper, Philip ve Micheal, 2001; Boya vd., 2008). Rol çatışması ve belirsizliği, çalışanın iş güvencesizliğini algılamasına yol açmaktadır. Çalışanın, iş rolleri hakkında yeterli bilgiye sahip olmaması ve iş rollerinin getirdiği sorumlulukların artması sonucu çalışanın kaygısı artmaktadır. Çalışanın kaygı düzeyinin artması, iş güvencesizliği algısını beraberinde getirmektedir. Bu durumda özellikle rol belirsizliği, öz kontrol duygusunu tehdit edebilmektedir (Ashford, Lee ve Bobko, 1989; Çakır, 2007). Rol çatışması, iş ortamında değersizlik duygusu, korku, stres ve kaygı durumunu arttırmaktadır. Böylece çalışanlar, gerçeklikten uzaklaşabilmekte ve iş ilişkilerinde zorlanmaktadırlar (Fisher ve Gitelson, 1983; Beauchamp, Bray, Fielding ve Eys,

2005). Literatürde yer alan araştırmalardan hareket edilerek  $H_1$  hipotezi geliştirilmiştir:

*H<sub>1</sub>: Rol çatışması duygusal iş güvencesizliğini pozitif ve anlamlı etkilemektedir.*

Duygusal iş güvencesizliği, çalışanın işsiz kalacağı algısından ve kaygısından oluşmaktadır (Liebert ve Morris, 1967). Ancak Buckner vd. (2003), öz kontrolün, yaşamdaki olumsuz etkileri azaltan önemli bir unsur olduğunu vurgulamıştır. Dolayısıyla öz kontrol, iş yerindeki rol çatışması, rol belirsizliği gibi stres kaynaklarına (Schaubroeck vd., 1993) karşı çalışanın dayanıklılığını arttıran ve uyumlu tepkiler geliştirmesine olanak sağlayan önemli bir etkidir (Masten ve Coatsworth, 1998; Buckner vd., 2009). Metin (2013), düşük sosyo-ekonomik Şartlarda yaşayan ergenlerin duygusal-davranışsal uyum ilişkisini incelediği çalışmasında; olumsuz durumlar ve davranışlar arasında öz kontrolün kısmi aracı rolüne sahip olduğu tespit etmiştir. Bu noktada öz kontrolün, bireylerin duygusal-davranışsal problemlerini azaltan bir etken olabileceği de vurgulanmıştır. Powers vd. (2020), kaygıyı öngörmek için öz-kontrol ve duyguların düzenlenme stilleri konusunu içeren çalışmasında, sürekli öz-kontrollü olmanın kaygının önemli bir yordayıcısı olduğunu tespit etmiştir. Buna göre, yüksek öz-kontrollü kişinin kaygısı azalmakta ve bu kişi, uyumsuz başa çıkma stratejilerini (inkâr etme, kendini suçlama vb.) daha az kullanmaktadır. Diğer taraftan nöral-dinamik açıdan ödül-değer temsili ile bağlantılı bireysel kararlarda, öz kontrol önemli bir etmendir. Jimura vd. (2013) katılımcıların, bir ödüle yönelik beyin aktivitelerini sürekli gözlemlemiştir. Araştırma sonucunda; davranışsal dürtüsellik ve öz kontrolün sadece seçim sırasında değil, seçim sonrasında da gelecekteki ödül değerini temsil ettiğini gözlemlemiştir. Bu bağlamda öz kontrol, sadece seçim sırasında değil, seçim sonrası gecikme dönemlerinde de gelecekteki ödül değerini temsil etmektedir.

İş güvencesizliği, çalışanın işin devamlılığının garanti olmaması ve belirsizlik altında çalışma unsurlarını içermektedir (Jacobson ve Hartley, 1991; Sweet, 2006). Wyk ve Pienaar (2008), Jacobson (1995) ve diğer bazı araştırmacılar; çalışanın iç kontrol geliştirmesi halinde iş güvencesizliği ile mücadelede daha etkin stratejiler geliştirdiğini tespit etmişlerdir. Bu bağlamda Mantler vd.'nin (2005), Kanada'da bir teknoloji işletmesinde işten çıkarılma durumu olan çalışanlar ile yaptığı çalışmada, bu durumdan kaçmanın çalışanlarda daha fazla gerginlik ve stres oluşturduğunu tespit etmişlerdir. Dolayısıyla iş güvencesizliği, çalışanlar tarafından farklı seviyelerde algılanabilir (Jacobson, 1995; Wyk ve Pienaar, 2008). Öz kontrolün, bireyin karar seviyelerinde önemli olduğu tespit edilmiştir (Jimura, 2013). Bu noktada öz kontrol, sadece rol çatışmasında değil, iş güvencesizliği gibi süreç sonundaki bireysel kararların yönünde etkili olabilir. Öz kontrol ile birey, deneyimlerinden yola çıkarak hedef davranışlar belirler ve öngörülerini sayesinde davranışların sonuçlarını kestirmeye çalışır. Böylece davranışlarını, düşüncesiyle düzenler. Öz düzenlemede davranışlar, kişinin seçimleri ile belirlenir. Kişi, kendini ve çevresini gözlemleyerek bir davranış geliştirir; olumlu sonuç alırsa davranış pekişir, olumsuz sonuç alırsa davranış düzenlenir. Bu noktada kişinin, öz düzenleme kapasitesi düşükse, zorlu şartlarda mücadele yeteneği azalacaktır. Bu bağlamda öz izleme, öz değerlendirme ve öz güçlendirme kişinin, davranışlarını analiz ederek, standartlar ile karşılaştırması ve karar vermesidir (Kanfer ve Karoly, 1972; Mezo, 2009).

Kara (2016), üniversite öğrencilerinde kaygının, bağlanma şekilleri ve bilinçli farkındalık ile ilişkisinde öz kontrolün aracı rolünü incelemiştir. Araştırma sonucunda öz kontrol, güvenli bağlanma ve bilinçli farkındalık ile depresyon ve kaygı durumunu azaltmıştır. Bu durum, iş hayatında güven temelli işveren-çalışan ilişkisini oluşturmada öz kontrolün önemli olmasına vurgu yapabilir. Çünkü kişiler arası güvenli bağlanmada, karşılıklı bağlılık ve taahhüt esas olmaktadır (Fraley ve Davis, 1997). Araştırmada ifade edilen bilinçli farkındalık,

çalışanın duygu ve düşüncelerini ne şekilde betimleyeceğini bilmesinden oluşmaktadır (Kabat-Zinn ve Hanh, 2009). Bu noktada çalışan, iş güvencesizliği algısını öz kontrol yeteneği ile azaltabilir (Wyk ve Pienaar, 2008; Jacobson,1995). Diğer taraftan rol çatışması, strese ve psikolojik sorunlara neden olduğundan psikolojik bir tepki şekli olan duygusal iş güvencesizliğini arttırabilir. Rol çatışması ve iş güvencesizliği algısının, çalışanda oluşturduğu psikolojik gerilim ve iş verimi kaybı, öz kontrol yetenekleri ile aşılabılır. Bu noktada Rosenbaum'a göre (1980) öz kontrol yetenekleri, istenmeyen bir durum ya da davranışta, olumsuz duygu ve düşüncelere ile baş edebilme gücü sağlamaktadır. Öz kontrolün düzenleyici etkisi, çeşitli çalışmalarda yer almıştır. Hofmann, Reinecke ve Meier (2016), medyanın iyi oluş hali üzerinde öz kontrolün düzenleyici etkisini incelemişlerdir. Öz kontrolün düzenleyici etkisi, bazı çalışmalarda da incelenmiştir (Diestel ve Schmidt, 2009; Tu ve Yang, 2016; Liu vd., 2018). Literatürde yer alan araştırmalardan hareket edilerek aşağıdaki  $H_2$ ,  $H_{2a}$ ,  $H_{2b}$  ve  $H_{2c}$  hipotezleri geliştirilmiştir:

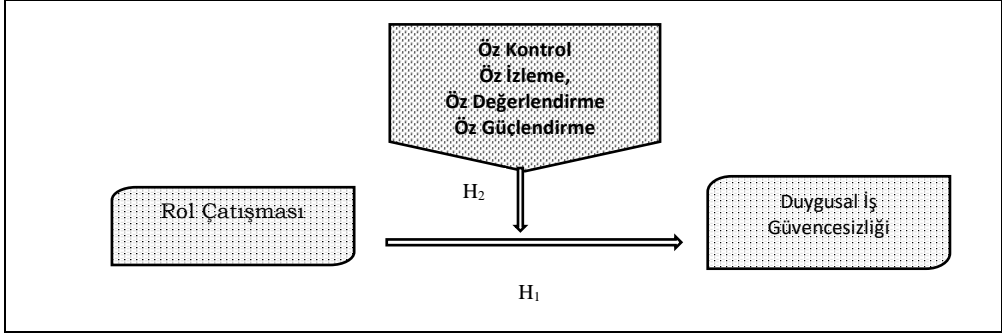
*$H_2$ : Rol çatışmasının duygusal iş güvencesizliğine etkisinde öz kontrol düzenleyici roldedir.*

*$H_{2a}$ : Rol çatışmasının duygusal iş güvencesizliğine etkisinde "öz izleme" düzenleyici roldedir.*

*$H_{2b}$ : Rol çatışmasının duygusal iş güvencesizliğine etkisinde "öz değerlendirme" düzenleyici roldedir.*

*$H_{2c}$ : Rol çatışmasının duygusal iş güvencesizliğine etkisinde "öz güçlendirme" düzenleyici roldedir.*

Araştırmanın hipotezlerine yönelik Araştırma Modeli, Şekil 1’de gösterilmiştir.



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

## 4. ARAŞTIRMA

### 4.1. Araştırmanın Konusu ve Amacı

Araştırmanın konusu, ürün ve hizmet çeşitlendirmesi olan köklü kuruluşların satış ekibinde görev alan çalışanların, iş yükü ve stres nedeniyle yaşadıkları rol çatışmasının iş güvencesizliği algılarına etkisini incelemektir. Rol çatışması, iş güvencesizliği ile birlikte çalışanların kaygı seviyesini arttırabileceğinden, öz kontrolün düzenleyici etkisi ile söz konusu seviye azaltılabilir. Araştırmanın amacı, sigortacılık sektöründe çalışanlarda hissedilen rol çatışmasının, duygusal iş güvencesizliğine etkisini incelemektir. Ayrıca bu iki değişken arasındaki ilişkide öz kontrolün düzenleyici rolünü tespit etmektir.

### 4.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırma evrenini, İstanbul’da genel merkezi bulunan iki sigorta şirketinin saha-satışı, çağrı merkezi ve operasyonda görevli 200 çalışanı oluşturmaktadır. Araştırmanın ana kütlesi, 300 kişiden oluşmaktadır. Sigorta çalışanlarına 200

adet anket formu dağıtılmış ve dağıtılan formların 199 adedinin eksiksiz doldurulduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla eksiksiz doldurulan 199 anket, araştırma örneklemini oluşturmuştur. Araştırma verilerinin bir kısmı, 1 Şubat ve 1 Mart 2019 Tarihlerinde ve diğer kısmı 1-30 Nisan 2020 Tarihleri arasında toplanmıştır. Araştırma verilerinin toplanmasında kolayda örnekleme yönteminden yararlanılmıştır.

Sigortacılık sektörünün araştırma alanı olarak seçilme nedeni, iş güvencesizliğinin en çok kısmi zamanlı, mevsimlik ve zaman baskısı olan mesleklerde görülmesidir (Jacobson ve Hartley, 1991). Sigortacılık işi de, mevcut ve potansiyel müşteriler ile yoğun iletişim süreci olan sosyal bir meslektir. Bir süre sonra çalışanların hissettiği yorgunluk ve duygusal tükenme işini yeteri kadar yapamamalarına ve iş kaygısı duymalarına neden olmaktadır (Maslach ve Jackson, 1986; Cordes ve Dougherty, 1993; Maslach ve Goldberg, 1998).

#### **4.3. Araştırmada Veri Toplama Yöntemi ve Kullanılan Ölçekler**

Araştırma verilerinin toplanması için, iki bölümden oluşan anket formu kullanılmıştır. Anket formunun birinci bölümü, katılımcıların demografik bilgilerine yönelik sorulardan oluşmaktadır. Anket formunun ikinci bölümü; rol çatışması, öz kontrol ve duygusal iş güvencesizliği değişkenlerinin ölçülmesine yönelik 31 sorudan oluşmaktadır. Anket formunun ölçeklendirilmesinde 5'li likert ölçeğinden yararlanılmıştır (1: Kesinlikle katılmıyorum; 2: Katılmıyorum; 3: Kararsızım; 4: Katılıyorum; 5: Kesinlikle Katılıyorum).

Anket formunda kullanılan *rol çatışması değişkeni*, Rizzo vd. (1970) tarafından oluşturulan rol çatışması ölçeği ile ölçülmüştür. İlgili ölçek 8 ifade ve tek boyuttan oluşmaktadır. Ölçeğin bir ifadesi "İş yerimde işlerimi tamamlamak için gerekli meslektaşım olmasa bile görevlerimi yapıyorum" biçimindedir. Rizzo

vd.'nin (1970) çalışmasında ölçeğin güvenilirliği 0,80 olarak ölçülmüştür. Ölçeğin Türkçe çevirisini Kara (2010) yapmıştır.

Anket formunda kullanılan *öz kontrol değişkeni* Mezo (2009) tarafından oluşturulan öz kontrol ölçeği ile ölçülmüştür. Ölçeğin Türkçe formu Akın, Demirci ve Çardak (2012) tarafından oluşturulmuştur. Ölçek 16 ifadeden ve “öz izleme, öz değerlendirme ve öz güçlendirme” olarak üç alt boyuttan oluşmuştur. Ölçekte, 5 madde ters kodlanmıştır (7, 8, 9, 10 ve 11). Ölçeğin bir ifadesi “iş yerimde bir görev üzerinde çalıştığım zaman, tüm dikkatimi o göreve veririm” biçimindedir. Mezo'nun (2009) çalışmasında ölçeğin güvenilirliği 0,81 ve alt boyutların güvenilirliği izleme için 0,74, değerlendirme için 0,75 ve güçlendirme için 0,78 olarak tespit edilmiştir. Anket formunda kullanılan *duygusal iş güvencesizliği değişkeni*, Borg ve Elizur (1992) tarafından oluşturulan duygusal iş güvencesizliği ölçeği ile ölçülmüştür. İlgili ölçek 7 ifade ve tek boyuttan oluşmuştur. Ölçeğin bir ifadesi “Keşke, iş yerimde, bir çalışan olarak daha fazla iş güvencesine sahip olsaydım” biçimindedir. Borg ve Elizur (1992), ölçeğin güvenilirliğini 0,72 olarak tespit etmişlerdir.

#### 4.4. Örnekleme İlişkin Tanımlayıcı Bilgiler

Araştırma örnekleme ile ilgili tanımlayıcı bilgilere Tablo 1’de yer verilmiştir.

**Tablo 1. Örneklem ile İlgili Tanımlayıcı Bilgiler**

Demografik Değişkenler	Yüzde (%)		
	Erkek	Kadın	
Cinsiyet	%60	%40	
Yaş	%71	18-29 Yaş	
	%15	30-39 Yaş	
	%5	40-49 Yaş	
	%3	50-59 Yaş	
	%6	60 Yaş ve üzeri	
Medeni Hal	Evli		Bekâr
	%69		%31
Eğitim	Lisans	Yüksek lisans	Doktora
	%68	%20	%6
Birim	Saha Satış Elemanı	Çağrı Merkezi Elemanı	Operasyon Şube Görevlisi
	%60	%20	%20

Tablo 1'e göre ankete katılan çalışanların % 60' erkek (119 kişi) ve % 40' kadındır. Katılımcılar, sigorta yatırım uzmanı ve Genel Müdürlüğe bağlı çalışanlar olduklarından, katılımcıların % 68'i lisans (4 yıllık eğitim veren işletme, iktisat, bankacılık bölümleri), % 20'si yüksek lisans (40 kişi), %6'sı doktora (12 kişi) ve % 6'sı meslek yüksekokulu mezunudur. Katılımcıların % 71'i "18-29 yaş", % 15'i "30 -39 yaş", % 5'i "40-49 yaş", %3'ü "50-59 yaş" ve % 6'sı "60 yaş ve üstüdür". Katılımcıların % 69'u evli (137 kişi) ve % 31'i bekârdır. Katılımcıların % 60'ı saha satış elemanıdır (119 kişi). Katılımcıların % 20'si çağrı merkezi elemanı ve % 20'si operasyon şube görevlisidir. Katılımcıların % 88'i (175 kişi) e-Bias sertifikasına sahiptir. 175 çalışan, Bireysel Emeklilik Sisteminde aracı olarak hizmet veren acenteler ve satış temsilcileri olarak e-BEAS'tan (Bireysel Emeklilik Araçları Sınavı) geçmişlerdir.



## 5. BULGULAR

### 5.1. Ölçeğin Geçerlilik ve Güvenilirlik Bulguları

Araştırma ölçeklerinin geçerliliği için keşfedici faktör analizi yapılmış ve güvenilirlik tespiti için Cronbach Alfa değerleri hesaplanmıştır. Araştırma verilerinin analizinde Spss ve Process Makro eklentisi kullanılmıştır. Örneklem sayısının, faktör analizi için yeterli sayıda olup olmadığının tespiti için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testi yapılmıştır. Ölçeklerin KMO değerleri, kabul edilen (Field, 2000) eşik değerin (0,50) üstünde çıkmıştır. Faktörler incelenirken, özdeğerleri 1'den büyük olanlar esas alınmıştır. Cronbach Alfa değerlerinin, 0,70 ve üzerinde olması ölçeklerin güvenilirliğini göstermektedir (Kalaycı, 2008). Bu çalışmada Cronbach Alfa değerleri 0,70'in üzerinde tespit edilmiştir. Araştırma ölçeklerin geçerlilik ve güvenilirlik analizlerine ilişkin elde edilen sonuçlar Tablo 2, Tablo 3 ve Tablo 4'te gösterilmiştir.

**Tablo 2. Rol Çatışması Ölçeğinin Faktör ve Güvenilirlik Analizleri**

Ölçek	Ölçek Maddeleri	Faktör Yüğü	Cronbach Alfa ( $\alpha$ )
Rol Çatışması (RÇ)	RÇ 1	0,976	0,981
	RÇ 2	0,974	
	RÇ 3	0,939	
	RÇ 4	0,869	
	RÇ 5	0,922	
	RÇ 6	0,922	
	RÇ 7	0,963	
	RÇ 8	0,939	
	Öz değeri		7,048
	Açıklanan Toplam Varyans		% 88,10
KMO Değeri		0,917	
Barlett Küresellik Değeri		$X^2= 3040,957$ ; $p=0,000$	

Tablo 2’de rol çatışmasının faktör yükleri 0,869 ve 0,976 arasında değişmektedir. Rol çatışmasının öz değeri 7,048 olup, öz değer 1’den büyüktür. Rol çatışmasının açıkladığı toplam varyans % 88,10 olup, Cronbach Alfasi ( $\alpha$ ) 0,981’dir.

**Tablo 3. Öz Kontrol Ölçeğinin Faktör ve Güvenilirlik Analizleri**

Ölçek	Ölçek Maddeleri	Faktör Yüğü	Cronbach Alfa ( $\alpha$ )
Öz izleme (Öİ)	Öİ 1	0,843	0,945
	Öİ 2	0,820	
	Öİ 3	0,733	
	Öİ 4	0,794	
	Öİ 5	0,834	
	Öİ 6	0,819	
	Özdeğer		1,870
	Açıklanan Varyans		% 29,34
Öz Değerlendirme (ÖD)	ÖD 1	0,897	0,980
	ÖD 2	0,875	
	ÖD 3	0,818	
	ÖD 4	0,882	
	ÖD 5	0,897	
	Özdeğer		10,542
Açıklanan Varyans		% 29,55	
Öz Güçlendirme (ÖG)	ÖG 1	0,896	0,983
	ÖG 2	0,885	
	ÖG 3	0,853	
	ÖG 4	0,846	
	ÖG 5	0,885	
	Özdeğer		1,669
Açıklanan Varyans		% 29,11	
Açıklanan Toplam Varyans			% 88,00
KMO Değeri			0,936
Barlett Küresellik Değeri			$\chi^2 = 5111,186$ ; $p = 0,000$

Tablo 3’te öz kontrol ölçeğinin öz izleme-öz değerlendirme ve öz güçlendirme alt boyutlarına ait faktör yükleri, özdeğeri ve açıklanan toplam varyans sonuçları gösterilmiştir. Değişkenin alt boyutlarının en düşük faktör yükü 0,733 ve en

yüksek faktör yükü 0,897 olarak tespit edilmiştir. Öz izleme alt boyutunun özdeğeri 1,870 ve açıkladığı varyans % 29,34; öz değerlendirme alt boyutunun özdeğeri 10,542 ve açıkladığı varyans % 29,55 ve öz güçlendirme alt boyutunun ise özdeğeri 1,669 ve açıkladığı varyans % 29,11 olarak tespit edilmiştir. Öz izleme alt boyutunun Cronbach Alfasi ( $\alpha$ ) 0,945; öz değerlendirme alt boyutunun Cronbach Alfasi ( $\alpha$ ) 0,980 ve öz güçlendirme alt boyutunun ise Cronbach Alfasi ( $\alpha$ ) 0,983'tür.

**Tablo 4. Duygusal İş Güvencesizliği Ölçeğinin Faktör ve Güvenilirlik Analizleri**

Ölçek	Ölçek Maddeleri	Faktör Yüğü	Cronbach Alfa ( $\alpha$ )
Duygusal İş Güvencesizliği (DIG)	DİG 1	0,975	0,981
	DİG 2	0,964	
	DİG 3	0,929	
	DİG 4	0,902	
	DİG 5	0,929	
	DİG 6	0,961	
	DİG 7	0,974	
	Özdeğer		6,292
	Açıklanan Toplam Varyans		% 89,88
	KMO Değeri		0,937
Barlett Küresellik Değeri		$X^2= 2449,807$ ; $p=0,000$	

Tablo 4'te duygusal iş güvencesizliği değişkeninin faktör yükleri, özdeğer ve açıklanan varyans değerleri gösterilmiştir. Duygusal iş güvencesizliği değişkeninin faktör yükleri en düşük 0,902 ile en yüksek 0,975; özdeğeri 6,292; açıkladığı toplam varyans değeri % 89,88 olup, Cronbach Alfasi ( $\alpha$ ) 0,981'dir.

## 5.2. Hipotez Testleri

Araştırma modelinde yer alan bağımlı değişken (duygusal iş güvencesizliği) ile bağımsız değişken (rol çatışması) ve düzenleyici değişken (öz kontrol: alt boyutları öz izleme, öz değerlendirme ve öz güçlendirme) arasındaki ilişkileri

test edebilmek için öncelikle korelasyon testi ve devamında çoklu regresyon testi yapılmıştır. Tüm değişkenler arası ilişkinin yönünü gösteren korelasyon, Tablo 5'te gösterilmiştir.

**Tablo 5. Korelasyon Tablosu**

Değişkenler	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Öz izleme	(1)	-			
ÖzDeğerlendirme	(2)	0,881**	-		
ÖzGüçlendirme	(3)	0,879**	0,851**	-	
Rol Çatışması	(4)	-0,881**	-0,819**	-0,912**	-
Duygusal İş Güvencesizliği	(5)	-0,898**	-0,867**	-0,929**	0,879**
Ortalama		3,581	3,656	3,678	2,310
Standart Sapma		1,279	1,283	1,298	1,345
					1,266

N=199, \*p<0,05, \*\*p<0,01

Tablo 5'de yer alan korelasyon tablosundaki verilere göre; rol çatışması ile duygusal iş güvencesizliği yüksek derecede pozitif yönlü ilişkili ( $r=0,879^{**}$ ;  $p<0,01$ ); duygusal iş güvencesizliği ile öz kontrol alt boyutlarından öz izleme ( $r=-0,898^{**}$ ;  $p<0,01$ ), öz değerlendirme ( $r=-0,867^{**}$ ;  $p<0,01$ ) ve öz güçlendirme ( $r=-0,929^{**}$ ;  $p<0,01$ ) yüksek derecede negatif yönlü ilişkili ve rol çatışması ile öz kontrol alt boyutlarından öz izleme ( $r=-0,881^{**}$ ;  $p<0,01$ ), öz değerlendirme ( $r=-0,819^{**}$ ;  $p<0,01$ ) ve öz güçlendirme ( $r=-0,912^{**}$ ;  $p<0,01$ ) yüksek derecede negatif yönlü ilişkili çıkmıştır.

Rol çatışması ile duygusal iş güvencesizliği arasındaki ilişki ve bu ilişkide öz kontrolün düzenleyicilik rolü Hayes'in (2013) SPSS programı için oluşturduğu Process Makrosu yardımıyla ortaya konulmuştur. Değişkenler arasında ortaya çıkabilecek çoklu doğrusallık (multicollinearity) sorunundan dolayı bağımsız ve düzenleyici değişkenler öncelikle merkezleştirilmiştir (Cohen ve Cohen, 1983; Aiken ve West, 1991).

**Tablo 6. Rol Çatışmasının Duygusal İş Güvencesizliğine Etkisinde Öz Kontrolün Düzenleyicilik Rolü**

Bağımlı Değişken: Duygusal İş Güvencesizliği				
Değişkenler	Model 1	Model 2	Model 3	Model 4
Regresyon Sabiti	0,436**	1,919**	2,205**	2,086**
Bağımsız Değişken				
Rol Çatışması	0,866**	0,071	0,419**	0,073
F	803,846			
R	0,895			
R <sup>2</sup>	0,802			
Düzenleyici Değişkenler				
Öz İzleme		-0,536**		
Öz Değerlendirme			-0,413**	
Öz Güçlendirme				-0,653**
Etkileşim Değişkenleri				
Rol Çatışması x Öz İzleme		-0,259**		
Rol Çatışması x Öz Değerlendirme			0,075*	
Rol Çatışması x Öz Güçlendirme				-0,141**
F		418,691	344,341	456,923
R		0,930	0,917	0,935
R <sup>2</sup>		0,865	0,841	0,875
Toplam Etkileşim Değeri				
R <sup>2</sup> Değişimi		0,025	0,003	0,006
F		36,885	2,222	9,871
p		0,000	0,041	0,002

\* p<0,05, \*\* p<0,01

Tablo 6'daki regresyon modeli-1 istatistiki olarak anlamlıdır (R<sup>2</sup>=0,802; F=803,846; p<0,01). Yapılan analiz sonuçları, rol çatışmasının duygusal iş güvencesizliğini pozitif ve anlamlı biçimde etkilediğini göstermiş (β=0,866; p<0,01) olup; H<sub>1</sub> hipotezi desteklenmiştir.

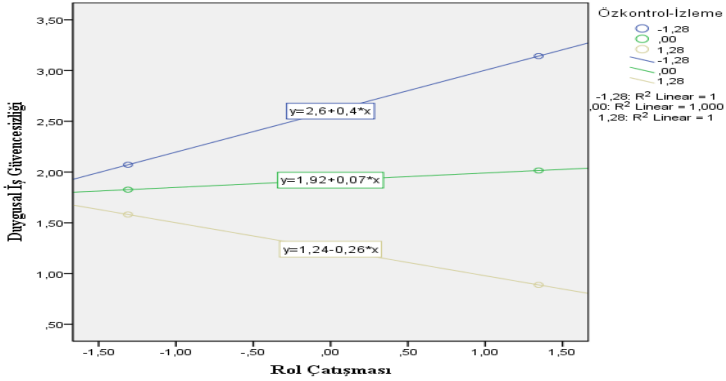
Öz izleme (Model-2: R<sup>2</sup>=0,865; F=418,691; p<0,01), öz değerlendirme (Model-3: R<sup>2</sup>=0,841; F=344,341; p<0,01) ve öz güçlendirme alt boyutunun (Model-4: R<sup>2</sup> =

0,875;  $F=456,923$ ;  $p<0,01$ ) düzenleyicilik etkisine yönelik kurulan regresyon modelleri istatistiki olarak anlamlıdır.

Tablo 6 model-2’de etkileşim değişkeninin (rol çatışması x öz izleme) ( $\beta= -0,259$ ;  $p<0,01$ ) rol çatışması ile duygusal iş güvencesizliği arasındaki ilişkide düzenleyicilik rolünün istatistiki olarak anlamlılığı tespit edilmiş olup;  $H_{2a}$  hipotezi desteklenmiştir. Öz izleme alt boyutunun ulaşılan bu düzenleyicilik rolü, izleme seviyesi düşük ( $\beta= 0,403$ ;  $p<0,01$ ) ve yüksek olanlarda anlamlıdır ( $\beta= -0,261$ ;  $p<0,01$ ).

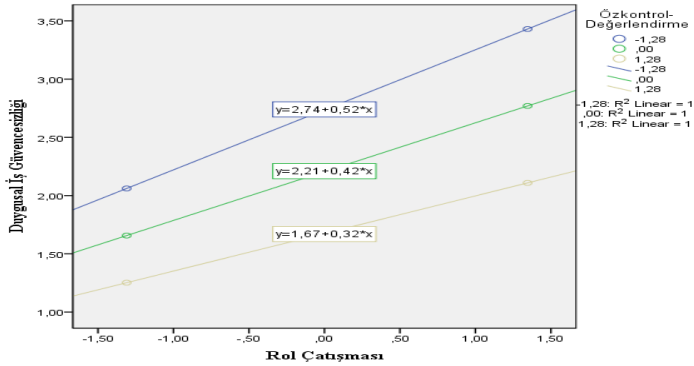
Tablo 6 model-3’te etkileşim değişkeninin (rol çatışması x öz değerlendirme) ( $\beta=0,064$ ;  $p<0,01$ ) rol çatışması ile duygusal iş güvencesizliği arasındaki ilişkide düzenleyicilik rolünün istatistiki olarak anlamlılığı tespit edilmiş olup;  $H_{2b}$  hipotezi desteklenmiştir. Öz değerlendirme alt boyutunun ulaşılan bu düzenleyicilik rolü, değerlendirme seviyesi düşük ( $\beta= 0,515$ ;  $p<0,01$ ), orta ( $\beta= 0,419$ ;  $p<0,01$ ) ve yüksek olanlarda anlamlıdır ( $\beta= 0,322$ ;  $p<0,01$ ).

Tablo 6 model-4’te etkileşim değişkeninin (rol çatışması x öz güçlendirme) ( $\beta=-0,653$ ;  $p<0,01$ ) rol çatışması ile duygusal iş güvencesizliği arasındaki ilişkide düzenleyicilik rolünün istatistiki olarak anlamlılığı tespit edilmiş olup;  $H_{2c}$  hipotezi desteklenmiştir. Öz güçlendirme alt boyutunun ulaşılan bu düzenleyicilik rolü, güçlendirme seviyesi sadece düşük ( $\beta= 0,257$ ;  $p<0,01$ ) olanlarda anlamlıdır.



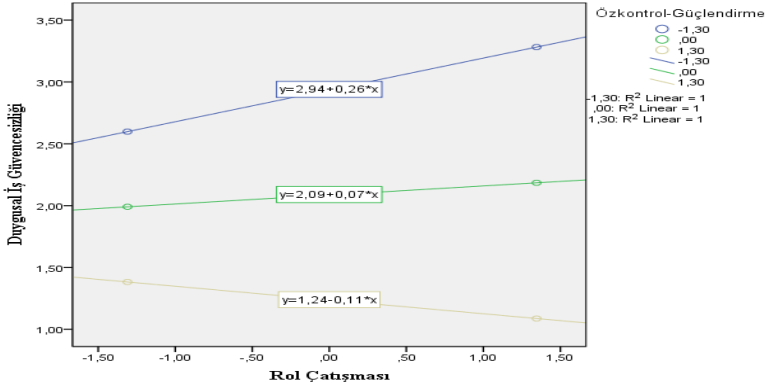
**Şekil 2.** Rol Çatışması ile Duygusal İş Güvencesizliği İlişkisinde Öz izlemenin Düzenleyicilik Etkisi

Şekil 2’de öz izlemenin farklı seviyelerinde rol çatışması ile duygusal iş güvencesizliği arasındaki ilişkinin yönü gösterilmiştir. Buna göre; öz izleme düzeyi arttıkça rol çatışması ile duygusal iş güvencesizliği arasındaki pozitif ilişki azalmıştır.



**Şekil 3.** Rol Çatışması ile Duygusal İş Güvencesizliği İlişkisinde Öz Değerlendirmenin Düzenleyicilik Etkisi

Şekil 3'te öz değerlendirme farklı seviyelerinde rol çatışması ile duygusal iş güvencesizliği arasındaki ilişkinin yönü gösterilmiştir. Buna göre; öz değerlendirme düzeyi en düşük seviyede iken rol çatışması ile duygusal iş güvencesizliği arasındaki pozitif ilişki artmıştır.



**Şekil 4.** Rol Çatışması ile Duygusal İş Güvencesizliği İlişkisinde Öz Güçlendirmenin Düzenleyici Etkisi

Şekil 4'te öz güçlendirmenin farklı seviyelerinde rol çatışması ile duygusal iş güvencesizliği arasındaki ilişkinin yönü gösterilmiştir. Şekil 4'e göre; öz güçlendirme düzeyi arttıkça rol çatışması ile duygusal iş güvencesizliği arasındaki pozitif ilişki azalmıştır.

## 6. SONUÇ

Rol çatışması, çalışanın beklentileri karşılamakta yaşadığı zorluk ve rol gerekliliklerini algılamada yaşadığı uyumsuzluktur. Rol çatışması, iş güvencesizliği algısı yaratabilir (Katz ve Kahn, 1978), ancak öz kontrollü bir kişi, duygularını düzene sokabilmekte (Powers vd., 2020) ve duygu-davranış uyumunu geliştirebilmektedir (Masten ve Coatsworth, 1998; Buckner vd., 2009). Bu noktada öz kontrol, kişinin davranışlarını standart koşullara göre



uyumlaştırması ve dürtülerini kontrol edebilmesini sağlamaktadır (De Wall vd., 2012). Dolayısıyla öz kontrol yeteneklerinin sonuçları (öz *izleme*, öz *değerlendirme* ve öz *güçlendirme*), kişinin davranışları konusunda geri bildirim sağlamak ve hedef davranışın değişimi hakkında bilgi vermektedir. Bir bakıma bu yetenekler, kişinin hedefleri oranında davranışlarının nasıl değiştiği sorusuna yanıt aramaktadır (Kanfer ve Karoly, 1972).

Muraven ve Baumeister'a göre (2000) kişinin öz kontrol başarısı, öz kontrol derecesi ile doğru orantılı olarak gelişmektedir. Buna göre; öz kontrol düzeyinin düşük olması, birey davranışlarını önemli derecede etkileyebilir. Öz kontrolü düşük bir bireyde içe dönüklük, anksiyete, somatizasyon gibi içselleştirme problemleri ile saldırganlık, suç odaklı davranışlar gibi dışsallaştırma problemlerine rastlanmıştır (Krueger vd.,1996). Bu noktada iş ve sosyal çevredeki bu tip psikolojik problemlere karşı öz kontrol, koruyucu bir unsur olarak görülebilir (Masten ve Coatsworth, 1998). Holmes ve Rahe (1967), yeniden uyum ve değişim gerektiren her olumlu ve olumsuz olay miktarının, öz bildirim ile değerlendirilebileceğini tespit etmişlerdir (Paykel, 2001'den aktaran Metin, 2013). Bu şekilde duygu ve davranışların düzeni için yetenek ve motivasyon belirleyici olmakta (Vroom, 1964) ve sınırlı kaynak ya da enerjiyle kontrol altına alınan düşünce, duygu, dürtü ya da davranışsal eğilimin geçersizliği anlamına gelmektedir (Baumeister vd., 2006).

Çalışanın bir problem olarak algıladığı iş güvencesizliği, psikolojik bir temele dayanmaktadır ki; kişi, yakın bir zamanda işine son verileceğine dair bir algıya kapılmaktadır (Reisel vd., 2007). Ancak yüksek öz kontrole sahip kişiler, iş güvencesizliği algısının yarattığı stres faktörü (Jacobson, 1995; Chirumbolo ve Hellgren, 2003) ve etkenlerin sayısını azaltabilmektedir (Aspinwall ve Taylor, 1997).

Sigortacılık sektöründe rol çatışmasının, duygusal iş güvencesizliğine etkisinde öz kontrolün düzenleyici etkisinin incelendiği bu araştırmanın ilk sonucu olarak; rol çatışmasının duygusal iş güvencesizliğini pozitif ve anlamlı biçimde etkilemiş ve  $H_1$  hipotezi desteklenmiştir. İkinci sonucu olarak; öz kontrolün alt boyutları olan, öz izleme-öz değerlendirme ve öz güçlendirmenin rol çatışması ile duygusal iş güvencesizliği arasındaki ilişkide düzenleyicilik rolü tespit edilmiş ve  $H_{2a}$ ,  $H_{2b}$  ve  $H_{2c}$  hipotezleri desteklenmiştir. Bu araştırma sonucunda; öz kontrol alt boyutlarından öz izleme ve öz güçlendirme düzeyi arttıkça, çalışanın rol çatışması ile duygusal iş güvencesizliği arasındaki pozitif ilişki azalmaktadır. Öz değerlendirmenin düşük seviyesinde rol çatışması ile duygusal iş güvencesizliği arasındaki pozitif ilişki artmıştır. Sverke ve Hellgren (2002), algılanan iş güvencesizliğini çalışan nitelikleri, öz kontrol düzeyi gibi faktörlerin etkilediğini ifade etmişlerdir. Araştırma sonuçları, Krueger vd. (1996); Masten ve Coatsworth (1998); Tangney vd. (2004) ve Buckner vd. (2009) çalışmaları tarafından desteklenmiştir.

Bu çalışmanın literatüre önemli katkıları bulunmaktadır. Öncelikle işletmeler için varlıklarını devam ettirmek ve kârlılığın genel amaç olduğu düşünüldüğünde çalışan verimliliğinin sağlanmasında öncelikle içsel kontrole sahip olmak konusunda onları yönlendirmektir. Çünkü çalışanlar işsizlik rakamlarının yükseldiği, fabrikaların kapatıldığı, istihdam olanaklarının daraldığı ve belirsizliğin arttığı ekonomik ve sosyo-kültürel bir iş sahasında iş yükü ve rol çatışması ile fazlasıyla kaygıya kapılmaktadır. Çalışanlarda kaygının eşik noktasını aşması ise, psikolojik olarak iş kaybı algısına dönüşmektedir. Bu duygusal girdaptan bir çalışan ancak, duygularını ve davranışlarını yöneterek kısaca öz kontrole sahip olarak kurtulabilir. Dolayısıyla çalışanlar öz kontrollü olarak hem kendilerinin gelişimine hem de yöneticilerine yardımcı olurlar. İK yöneticilerine düşen görev, çalışanlarını iyi tanımak ve onların farkındalıklarını arttırarak, iş tehdidiyle verimliliklerini düşürmek yerine, kendilerine güven kazanmalarını

sağlamak olmalıdır. İkinci olarak rol çatışmasının getirdiği fiziksel yorgunluk çalışanlarda duygusal gerilimlere neden olabilmektedir (Chirumbolo ve Hellgren, 2003; Aytaç ve Keser, 2004). Oysaki duyguların, mantık ile (öz kontrol) düzenlenmesi rol çatışmasının negatif bir duygusal çıktısı olarak duygusal iş güvencesizliği algısını azaltacak (Cooper, Philip ve Micheal, 2001;Çakır, 2007; Boya vd., 2008) ve iş gören verimliliğini arttıracaktır (Aslan, 2011).

Araştırmanın tek bir sektörde (sigorta ve finans) yapılması ve kısıtlı bir zaman diliminde yapılması en önemli kısıtlarıdır. Diğer taraftan araştırma sektörü olarak baskı ve stres ve iş yükünün dolayısıyla rol çatışmasının yoğun yaşandığı finans ve sigorta alanı seçilmiştir. Bu şartlar altında tüm çalışanların, duygu ve tutumlarını tam ifade ettiği varsayılmaktadır. Gelecek çalışmalarda farklı sektörlerdeki kaygı ve rol belirsizliği değişkenlerinin de araştırmaya eklenerek ve örneklem sayısı artırılarak genişletilmesi önerilir.

**KAYNAKÇA**

Aiken, L.S. ve West, S.G. (1991). *Multiple regression: Testing and interpreting interactions*. Newbury Park: Sage Publications.

Akın, A., Demirci, İ. ve Çardak, M. (2012). "The Validity and Reliability of the Turkish Version of the Self-Control and Self-Management Scale". International Interdisciplinary Social Inquiry Conference - IISIC, Bursa.

Aytaç, S. ve Keser, A. (2004). "İşsizliğin Çalışan Birey Üzerindeki Etkisi: İşsizlik Kaygısı". İş-Güç, Endüstri İlişkileri ve Kaynakları Dergisi, 6(2).

Aslan, K. (2011). *Çalışanlarda İş Güvencesizliği ve İşini Kaybetme Kaygısının İş Verimi Ve İş Üretkenliği Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi: Bilişim Sektöründe Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Ana Bilim Dalı Endüstri ve Örgüt Psikolojisi, İstanbul.

Ashford, S.J., Lee, C. ve Bobko, P. (1989). "Content, Causes, and Consequences of Job Insecurity: Atheory-Based Measure and Substantive Test". *Academy of Management Journal*, 32(4): 803-829.

Aspinwall L.G. ve Taylor S.E. (1997). "A Stitch in Time: Self-Regulation and Proactive Coping". *Psychological Bulletin*, 121(3): 417-436.

Atılğan, Ö. (2019). "İş Yaşamında Farklı Kuşaklardaki İş Güvencesizliği ve İş-Aile Çatışması Algısı". *İş ve İnsan Dergisi*, 6(1), 1-12.

Bakan, İ. ve Büyükbeşe, T. (2004). "Çalışanların İş Güvencesi ve Genel İş Davranışları İlişkisi: Bir Alan Çalışması". *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (23): 35-59.

---

Bandura, A. (1982). "Self-Efficacy Mechanism in Human Agency". *American Psychologist*, 37(2): 122-147.

Baumgardner, A. H., Heppner P. P. ve Arkin, R M. (1986). "Role of Causal Attribution in Personal Problem Solving". *Journal of Behavioral Change. Psychological Review*, 84: 191-215.

Baumeister, R. F., Vohs, K. D. ve Tice, D. M. (2007). "The Strength Model of Self-Control". *Current Directions in Psychological Science*, 16(6): 351-355.

Beauchamp, M. R., Bray, S. R., Fielding, A. ve Eys, M.A. (2005 ). "A Multilevel Investigation of the Relationship between Role Ambiguity and Role Efficacy in Sport". *Psychology of Sport and Exercise*, 6(3), 289-302.

Benson, P. (2001). *Teaching and researching autonomy in language learning*. Harlow: Pearson Education Limited.

Borg, I. ve Elizur, D. (1992). "Job insecurity: Correlates, Moderators and Measurement". *International Journal of Manpower*, 13(2): 13–26.

Boya, F. Ö., Demiral, Y., Ergör, A., Akdavar, Y. ve Witte, H.D. (2008). "Effects of Perceived Job Insecurity on Perceived Anxiety and Depression in Nurses". *Industrial Health*, 46: 613–619.

Boshoff, C. ve Mels, G. (1995). "Role Stress and Job Satisfaction: Their Supervisory Antecedents and Their Influence on Organizational Commitment". *Journal of Industrial Psychology*, 21(1): 25-32.

Buckner, J.C., Mezzacappa, E. ve Beardslee, W. (2009). "Self-Regulation and its Relations to Adaptive Functioning in Low Income Youths". *American Journal of Orthopsychiatry*, 79(1): 19-30.

Bumin, B. ve Şengül, A. (2000). *İnsan kaynaklarının değeri ve organizasyonlarda role dayalı stres kaynakları üzerine bir araştırma*, 8. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildirileri, Nevşehir.

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

Chirumbolo, A. ve Hellgren, J. (2003). "Individual and Organizational Consequences of Job Insecurity: A European Study". *Economic and Industrial Democracy*, 24: 215-238.

Cohen, J. ve Cohen, P. (1983). *Applied multiple regression/correlation analysis for the behavioral sciences*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.

Cooper, C., Philip, D. ve Micheal, P. D. (2001). *Organizational stress: A review and critique of theory, research and applications*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Çakır, Ö. (2007). "İşini Kaybetme Kaygısı: İş Güvencesizliği". *Çalışma ve Toplum Dergisi*, (7): 117-140.

De Wall, C.N., Gilman, R., Sharif, V., Carboni, I. ve Rice, K.G. (2012). "Left Out, Sluggary and Blue: Low Self-Control Mediates the Relationship between Ostracism and Depression". *Personality and Individual Differences*, 53: 832-837.

De Witte, H. (1999). "Job Insecurity and Psychological Well-Being: Review of the Literature and Exploration of Some Unresolved Issues". *European Journal of Organizational Psychology*, 8(2).

---

Diestel, S. ve Schmidt, K. H. (2009). "Mediator and moderator effects of Demands on Self-Control in the Relationship Between Work Load and Indicators of Job Strain. *Work and Stress*, 23(1), 60-79.

Dursun, S. ve Bayram, N. (2013). "İş Güvencesizliği Algısının Çalışanların Kaygı Düzeyleri Üzerine Etkisi: Bir Uygulama". *The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 15(3), 20-27.

Duxbury, L. ve Higgins, C. (2003). "Where To Work In Canada? An Examination Of Regional Differences In Work Life Practices". Vancouver B.C: Council of the Families.

Field, A. (2000). *Discovering statistics using spss for windows*. London: Sage Publications.

Fisher, C. D. ve Gitelson, R. (1983). "A-Meta Analysis Of The Correlates Of Role Conflict And Ambiguity". *Journal of Applied Psychology*, 68(2): 320-333.

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

Fleishman J.A. (1984). "Personality Characteristics and Coping Patterns". *Journal of Health and Social Behavior*, 25: 229-244.

Flouri, E. ve Kallis, C. (2011). "Adverse Life Events And Mental Health in Middle Adolescence". *Journal of Adolescence*, 34: 371-377.

Fraley, R. C. ve Davis, K. E. (1997). "Attachment Formation and Transfer in Young Adults' Close Friendships and Romantic Relationships". *Personal Relationships*, 4(2): 131-144.

Francis, S. E., Mezo, P. G. ve Fung, S. L. (2012). "Self-Control Training in Children: A Review of Interventions for Anxiety and Depression and the Role of Parental Involvement". *Psychotherapy Research*, 22(2): 220-238.

Garber J. (1984). "Classification Of Childhood Psychopathology: A Developmental Perspective". *Child Development*, 55(1): 30-48.

Hançerlioğlu, O. (1988). *Ruhbilim sözlüğü*. İstanbul: Remzi Kitabevi.

Hayes, A. F. (2013). *Introduction to mediation, moderation and conditional process analysis: a regression-based approach*. New York, NY: The Guilford Press.

Hofmann, W., Luhmann, M., Fisher, R. R., Vohs, K. D. ve Baumeister, R. F. (2014). "Yes, but are They Happy? Effects of Trait Self-Control on Affective Well-Being and Life Satisfaction". *Journal of Personality*, 82(4): 265-277.

Hofmann, W., Reinecke, L. Ve Meier, A. (2016). *Self-control as a moderator of the effects of media use on well-being. The routledge handbook of media use and well-being: international perspectives on theory and research on positive media effects*. New York: Routledge.

Holmes, T.H. ve Rahe, R. H. (1967). "The Social Readjustment Rating Scale". *Journal of Psychosomatic Research*, 11(2): 213-221.

İlkım, N. ve Derin, N. (2018). "Algılanan İş Güvencesizliği, İş Tatmini Ve Birey-Örgüt Uyumunu Kavramları Arasındaki İlişkiler". *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 18(36): 238-254.



---

Jacobson, D. ve Hartley, J., Jacobson, D., Klandermans, B., Van Vuuren, T., Greenhalgh, L. ve Sutton, R. (1991). *Job insecurity: Coping with jobs at risk*. London: Sage Publications.

Jacobson, D. (1995). "Trends in International Business Thought and Literature: Job Insecurity Emerging Social Roles of the 90s". *Thunderbird International Business Review*, 37(3): 303-314.

Jimura, K., Braver, T.S. ve Chushak, M.S. (2013). "Impulsivity And Self-Control During Intertemporal Decision Making Linked to The Neural Dynamics of Reward Value Representation". *The Journal of Neuroscience: The Official Journal of the Society for Neuroscience*, 33(1): 344-357.

Kabadayı, F. (2018). *Benliğin Kariyer Araştırma Öz-yeterliliğini Yordayıcı Rolü: Öz-Aşkınlık, Öz-Bilinç, Öz-Kontrol ve Öz-Yönetim*. Doktora Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Trabzon.

Kabat-Zinn, J. ve Hanh, T. N. (2009). *Full Catastrophe living: Using the wisdom of your body and mind to face stress, pain and illness*. New York: Delta Publishing.

Kalaycı, Ş. (2008). *Spss uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri*. Ankara: Asil Yayın Dağıtım.

Kanfer, F. H. (1970). "Self-Regulation: Research, Issues and Speculations". In C. Neuringer and J. L. Michael, (Eds.), *Behavior modification in clinical psychology* (pp. 178-220). New York: Appleton-Century-Crofts.

Kanfer, F.H. ve Karoly, P. (1972). "Self-Control: A Behavioristic Excursion into the Lion's den". *Behavior Therapy*, 3(3): 398-416.

Kanfer, R. ve Ackerman, P. L. (1989). "Motivation and Cognitive Abilities: An Integrative/Aptitude-Treatment Interaction Approach to Skill Acquisition". *Journal of Applied Psychology*, 74(4): 657-690.

Kara, N. (2010). *Rol Belirsizliği ve Rol Çatışmasının Çalışanların İş Tatmini Üzerine Etkisinin Araştırılması*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Kara, E. (2016). *Üniversite Öğrencilerinin Depresyon Düzeylerinin Bağlanma Stilleri ve Bilinçli Farkındalık İle İlişkisi: Öz Kontrolün Aracılık Rolü*. Yüksek Lisans Tezi. Anadolu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.

Kara, E. ve Ceyhan, A. A. (2017). "Üniversite Öğrencilerinin Depresyon Düzeylerinin Bilinçli Farkındalık İle İlişkisi: Öz-kontrolün Aracılık Rolü". *Bilişsel Davranışçı Psikoterapi ve Araştırmalar Dergisi*, 6(1):9-14.

Karacaoğlu, K. (2015). "Çalışanların İş Güvencesizliğinin İşten Ayrılma Niyetleri Üzerindeki Etkisi: Alanya Bölgesindeki Beş Yıldızlı Otellerde Bir Araştırma". *Journal of Alanya Faculty of Business/Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 7(1).

Karakoç, B. (2011). *Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezlerinde Çalışan Yöneticilerin Tükenmişlik Düzeyleri İle Algıladıkları Rol Çatışması Arasındaki İlişkinin Karşılaştırılması*. Yüksek Lisans Tezi, Uşak Üniversitesi Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı, Uşak.

Katz, D. ve Kahn, R. (1977). *Örgütlerin toplumsal psikolojisi*. Ankara: Todaie.

Katz, D. ve Kahn, R. L. (1978). *The social psychology of organizations*. New York: Wiley.

---

Kılınç, T. (1991). "Rol Çatışmasını Belirleyen Örgütsel Faktörler Ve Satış Elemanlarına Yönelik Sektörel Bir Araştırma". İ.Ü. İşletme Fakültesi Dergisi, 20.

Klandermans, B. ve Van Vuuren, T. (1999). "Job Flexibility And Job Insecurity: The Dutch Case". European Journal of Work and Organizational Psychology, 8(2).

Krueger, R.F., Caspi, A., Moffitt, T.E., White, J. ve Stouthamer- Loubert, M. (1996). "Delay of Gratification, Psychopathology and Personality: Is Low Self-Control Specific To Externalizing Problems?". Journal of Personality, 64(1).

Liu, Q. Q., Zhou, Z. K., Yang, X. J., Kong, F. C., Sun, X. J. and Fan, C. Y. (2018). Mindfulness and Sleep Quality in Adolescents: Analysis of Rumination as a Mediator and Self-Control as a Moderator. Personality and Individual Differences, 122, 171-176

Mantler, J., Matejicek, A., Matheson, K. ve Anisman, H. (2005). "Coping With Employment Uncertainty: A Comparison of Employed and Unemployed Workers". Journal of Occupational Health Psychology, 10(3): 200–209.

Masten, A.S. ve Coatsworth, J.D. (1998). "The Development Of Competence in Favorable and Unfavorable Environments". American Psychologist, 53(2): 205-220.

Metin, G.T. (2013). *Düşük Sosyo-Ekonomik Düzeye Sahip Ergenlerde Olumsuz Yaşam Olayları ve Duygusal-Davranışsal Uyum İlişkisinde Özdenetimin Aracı Rolü*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Mezo, P.G. (2009). "The Self-Control And Self-Management Scale (Scms): Development of An Adaptive Self-Regulatory Coping Skills Instrument". Journal of Psychopathology and Behavioral Assessment, 31: 83-93.

- Mucuk, İ. (2011). *Modern İşletmecilik*. İstanbul: Türkmen Yayınevi.
- Muraven, M. ve Baumeister, R. F. (2000). "Self-Regulation and Depletion of Limited Resources: Does Self-Control Resemble A Muscle?", *Psychological Bulletin*, 126(2): 247-259.
- Naswall, K., Sverke, M. ve Hellgren, J. (2005). "The Moderating Role of Personality Characteristics on The Relationship Between Job insecurity and Strain". *Work and Stress*, 19(1): 37-49.
- Nebioglu, M., Konuk, N., Akbaba, S. ve Eroğlu, Y. (2012). "Kısa Öz-Kontrol Ölçeğinin Türkçe Versiyonunun Geçerlik ve Güvenirliğinin İncelenmesi". *Klinik Psikofarmakoloji Bülteni*, 22(4): 340-351.
- Paul, R.J., Niehoff, B.P. ve Turnley, W.H. (2000). "Empowerment Expectations, and The Psychological Contract-Managing The Dilemmas and Gaining The Advantages". *Journal of Socio-Economics*, 29: 471-485.
- Paykel E.S. (2001). "The Evolution of Life Events Research in Psychiatry". *Journal of Affective Disorders*, 62: 141-149.
- Powers, J. P., Moshontz, H. ve Hoyle, R. H. (2020). "Self-Control and Affect Regulation Styles Predict Anxiety Longitudinally in University Students". *Collabra: Psychology*, 6(1): 11.
- Rehm, L. P. (1977). "A Self-Control Model of Depression". *Behavior Therapy*, 8, 787-804.
- Rehm, L. P., Fuchs, C., Roth, D.M., Kornblith, S. J. ve Romano, J. (1979). "A Comparison of Self-Control and Assertion Skills Treatments of Depression". *Behavior Therapy*, 10: 429-442.

---

Reid, J. K, Dixon W A. (2000). "The Relationships Among Grief Experience, Problem-Solving Appraisal, And Depression: An Exploratory Study". *Journal of Loss and Trauma*, 5(1): 77-92.

Reisel, W. D., Chia, S.L., Maloles, C. M. ve Slocum, J. W., Jr. (2007). "The Effects of Job Insecurity on Satisfaction and Perceived Organizational Performance". *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 14(2): 106-116.

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

Rosenbaum, M. (1980). "Individual Differences in Self-Control Behaviors and Tolerance of Painful Stimulation". *Journal of Abnormal Psychology*, 89(4).

Sandıkçı, E. (2009). *İş Güvencesizliği Karşısında İşçilerin Kolektif Tepkileri*. Yüksek Lisans Tezi. Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.

Schaubroeck, J., Ganster, D. C., Sime, W. E. ve Ditman, D. (1993). "A Field Experiment Testing Supervisory Role Clarification". *Personnel Psychology*, 46(1).

Stark, K. D., Brookman, C. S. ve Frazier, R. (1990). "A Comprehensive School-Based Treatment Program for Depressed Children". *School Psychology Quarterly*, 5(2): 111–140.

Sverke, M. ve Hellgren, J. (2002). "Nature of Job Insecurity: Understanding Employment Uncertainty on The Brink of A New Millennium". *Applied Psychology an International Review*, 51(1): 23-42.

Tangney, J.P., Baumeister, R.F. ve Boone, A.L. (2004). "High Self-Control Predicts Good Adjustment, Less Pathology, Better Grades and Interpersonal Success". *Journal of Personality*, 72(2): 271- 324.

Tu, Y. ve Yang, Z. (2016). "Self-Control as Mediator and Moderator of the Relationship between Social Support and Subjective Well-Being among the Chinese Elderly". *Social Indicators Research*, 126(2): 813-828.

Tunçay, S. S. ve Çıraklar, N. H. (2020). "Rol Çatışması ve Rol Belirsizliğinin İşyeri Mağduriyeti Üzerine Etkisi: Olumsuz Duygulanımın Düzenleyici Rolü". *Journal of Yasar University*, 15: 219-237.

Vroom, V.H. (1964). *Work and motivation*. USA: Wiley.

Wei, Y. ve Chen, Y. (2003). *Supporting Chinese Learners of English To Implement Selfassessment In L2 Writing*. Inaugural Independent Learning Association Conference, University of Melbourne, Australia.

Wulf G. (2007). "Self-Controlled Practice Enhances Motor Learning: Implications for Physiotherapy". *Physiotherapy*, 93: 96-101.

Wyk, M. Van ve Pienaar, J. (2008). "Towards a Research Agenda for Job Insecurity in South Africa". *Southern African Business Review*, 12(2): 49-86.

Yıldırım, A. (1996). "Disiplinler Arası Öğretim Kavramı Ve Programlar Açısından Doğurduğu Sonuçlar". *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 12(12): 89-94.

Yörükoğlu, S. (2008). *Özel Bir Hastanede Çalışan Sağlık Personelinin Rol Çatışması, Rol Belirsizliği Ve Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi*. Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Zhao, H., Wayne, S. J., Glibkowski, B. C. ve Bravo, J. (2007). "The Impact of Psychological Contract Breach on Work-Related Outcomes: A Meta-Analysis". *Personnel Psychology*, 60(3): 647-680.

---

**EXTENDED ABSTRACT****Introduction**

Factors such as the advancement of technology and unmanned production systems, robot-technology, the proliferation of counterfeit products produced at less cost, and the spread of mobile transactions especially in banking and insurance (Zhao, Wayne, Glibkowski & Bravo, 2007); constitutes a potential unemployment. Perception of job insecurity in employees; affects the employee causing fear, stress and pressure. Thus, while the employee places a meaning on the risk of job loss; a negative change in behavior and attitude can occur (Chirumbolo & Hellgren, 2003; Aytaç & Keser, 2004).

Role conflict is related to the individual's ability to do many tasks other than skill or at the same time (Katz and Kahn 1977), related to the cognitive ability of the individual (Kanfer and Ackerman, 1989). Conflicting job requests (Boshoff & Mels, 1995), in other words, the role conflict caused by waiting for the employee to perform tasks that are not in accordance with his knowledge and experience (Meyer & Allen, 1997) provide an individual's inner tension. In this context, self-control can reduce the psychological tension that the employee feels across this distance (Rehm, Fuchs, Roth, Kornblith and Romano, 1979).

Since self-control is a concept related to managing emotions, thoughts and behaviors (Akbaba, 2012); employee behavior can be managed by self-control (Kanfer, 1970; Rehm, 1977). Self-control performs this process by balancing or regulating emotions. If the person's self-control is high, that person has an internal balance; negative reactions such as depression, anxiety and anger are decreasing (Tangney, Baumeister & Boone, 2004). The fact that unemployment has become a social problem; and significantly affects the individual's psychology and quality of life is the reason why this issue is addressed. The aim of the research is to determine the moderating role of self-control in the effect

of role conflict on affective job insecurity. The ability of the employee to regulate the relationship between the role conflicts he/she feels and the job insecurity he/she perceives with self-control may be the contribution of the research to the literature. When the related literature is examined, no study on the moderating effect of self-control on the relationship between role conflict and affective job insecurity has been found. However, in practice, job insecurity is mostly seen as a psychological and sociological problem in contract, part-time and seasonal workers (Jacobson & Hartley, 1991). Insurance sector is an area that can create time and institutional pressure for employees to create a potential and existing customer portfolio, to meet the monthly sales quota according to the branch profit-loss balance, and also requires employees to use their cognitive and emotional behaviors in a balanced way. In line with this purpose, a survey was conducted with 199 employees in charge of selling insurance products and services such as life-health, personal accident, earthquake insurance and private pension of two large-scale insurance companies in Istanbul.

The main problem of the research is whether self-control (monitoring-evaluation-empowerment) has a moderating role on the effect of role conflict on affective job insecurity. Therefore, the aim of the research is to determine the moderating role of self-control on the effect of role conflict on affective job insecurity.

## **Method**

200 questionnaire forms were distributed to insurance employees and it was determined that 199 of the distributed forms were completely filled. In the questionnaire, Rizzo et al.'s (1970) *Role Conflict Scale*, Mezo's (2009) *Self-Control Scale* and Borg and Elizur's (1992) *Affective Job Insecurity Scale* were used.



---

## Findings

The results of this research, which examines the moderating role of self-control and its dimensions on the effect of role conflict on affective job insecurity in the insurance sector and its employees are as follows: role conflict affected affective job insecurity positively and significantly ( $\beta = 0.866$ ;  $p < 0.01$ ) and  $H_1$  hypothesis was supported.

Considering the interaction value of role conflict and monitoring, the moderating role of monitoring on the relationship between role conflict and affective job insecurity was determined ( $\beta = -0.259$ ;  $p < 0.01$ ) and the  $H_{2a}$  hypothesis was supported. Considering the interaction value of role conflict and evaluation, the moderating role of evaluation on the relationship between role conflict and affective job insecurity was determined ( $\beta = 0.064$ ;  $p < 0.01$ ) and the  $H_{2b}$  hypothesis was supported. Considering the interaction value of role conflict and empowerment, the moderating role of empowerment on the relationship between conflict and affective job insecurity was determined ( $\beta = -0.653$ ;  $p < 0.01$ ) and the  $H_{2c}$  hypothesis was supported.

## Results and Conclusions

It is possible for the human being, a social entity, to continue the journey of life as a "healthy individual" with the balance of the internal and external environment. Internal balance begins by looking for the cause of every emotion and thought that is the source of the person's behavior and continues with controlling them.

According to the results of this research, role conflict effected affective job insecurity positively and significantly. In addition, moderating role of self-

control sub-dimensions monitoring, evaluation and empowerment on the relationship between role conflict and affective job insecurity was determined.

As a result of the research, as the level of monitoring and empowerment increases, the positive relationship between the role conflict and the affective job insecurity decreases. The positive relationship between role conflict and affective job insecurity has increased at low level of self-evaluation. The results of this research are supported by the studies of Krueger et al. (1996), Masten and Coatsworth (1998), Tangney et al. (2004) and Buckner et al. (2009). In this context, self-control is an important factor that increases the resilience of the employee against stress sources such as role conflict and role ambiguity, and enables them to develop harmonious responses (Schaubroeck et al., 1993; Masten & Coatsworth, 1998; Buckner et al., 2009).

The research identified the moderating role of the self-control to reduce the impact of variables that reduce employee productivity. The research has been handled in a limited time period and in one sector. The effects of variables of personality types and role uncertainty in future studies can also be included in the study.