

ROL STRES KAYNAKLARI VE İŞ TATMİNİ ARASINDAKİ İLİŞKİDE AMİRİN ALGILANAN SOSYAL DESTEĞİNİN ETKİSİ

İlge KURT

Yeditepe Üniversitesi

Ticari Bilimler Fakültesi, Uluslararası Ticaret ve İşletmecilik Bölümü

E-posta: ilgekurt@gmail.com

Özet

İş Stresi, organizasyonların işleyişine olan negatif etkileri nedeniyle bilimsel araştırmalarda defalarca konu edilmiş bir konudur (Beehr & Newman, 1978; Bhagat, 1994; Cooper et. al.,2001). Yapılan araştırmalar, rol çatışması ve rol belirsizliği ile iş tatmini arasında olumsuz bir ilişki olduğunu göstermiştir (Fisher & Gitelson, 1983; Jackson & Schuler, 1985). Amirin sosyal destek verdiğinin algılanması durumunda bu ilişkinin zayıflayabileceği görülmüştür (Cummings, 1990; Orpen, 1982; Muchinsky, 1997; Jex, 1998).

Bu araştırmada Türkiye'nin kültürel özellikleri de gözönünde bulundurularak, rol çatışması ve rol belirsizliği ile iş tatmini arasındaki ilişki araştırılmış, bu ilişkide amirin algılanan sosyal desteğinin etkisine bakılmıştır.

İş tatmininin özerklik boyutu ile rol belirsizliği arasında olumlu bir ilişki olduğu, ayrıca iş ve insan kaynaklı rol çatışması ile yönetim kaynaklı iş tatmini arasında olumsuz bir ilişki olduğu görülmüştür. Amirin sosyal desteğinin dostluk boyutunun; iş tatmininin çalışma koşulları boyutu ile rol çatışmasının işle ilgili boyutu arasındaki ilişkiyi manidar bir şekilde etkilediği gözlemlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Rol Çatışması, Rol Belirsizliği, İş tatmini, Sosyal Destek

Alan Tanımı: Örgütsel Davranış (İşletme ve Yönetim)

THE MODERATING EFFECT OF PERCEIVED SUPERVISOR SOCIAL SUPPORT ON ROLE STRESSORS AND JOB SATISFACTION RELATIONSHIP

Abstract

Literature on work stress indicates that there is a negative relationship between role stressors & job satisfaction (Fisher & Gitelson, 1983; Jackson & Schuler, 1985) and perceived supervisor social support can have moderating effect (Cummings, 1990; Orpen, 1982; Muchinsky, 1997; Jex, 1998). This study examines those relationships. Empirical findings show a positive relationship between autonomy related job satisfaction & role ambiguity and a negative relationship between job and people related role conflict & management related job satisfaction. Intimacy related supervisor support has moderating effect on the relationship between job related role conflict & working conditions related job satisfaction.

Key Words: Role Conflict, Role Ambiguity, Job Satisfaction, Social Support

JEL Classification: M19

1. GİRİŞ

İş stresi örgütlerin verimliliğini tehdit eden bir unsurdur. İş stresinin, çalışan tutum ve davranışlarına olumsuz etkisi olabileceği ve bunun sonucu olarak hem bireysel hem de örgüt düzeyinde ekonomik ve beşeri kayıpların yaşanabileceği ortaya konmuştur (Jex, 1998). Rol belirsizliğinin stresi artırdığı düşünülmektedir, çünkü önemli görevlerin nasıl yapılacağı ile ilgili belirsizlikler ve endişeler gerilim ve strese yol açmaktadır. Ayrıca netliğin olmaması, performansı kısıtlayarak iş tatminini de azaltabilir. Rol çatışmasının da stres ve iş tatmini üzerinde benzer etkilerinin olması beklenebilir. Üstlenilen roller arasındaki çatışma, işe karşı tamamen olumsuz bir tutuma dönüşebilir.

Kahn vd.(1964)'ın rol çatışması ve rol belirsizliği ile ilgili öncü araştırmaları, kişilerarası ilişkilerin kalitesinin veya sosyal desteğin rol stres kaynakları üzerinde etkisi olabileceğini ortaya koymuştur. Benzer şekilde, birçok araştırmacı (Caplan,1975) amirlerden alınan sosyal desteğin iş stresinin olumsuz etkilerini yatıştırmak için en etkili yollardan biri olduğunu vurgulamıştır. Bunun sonucu olarak, amirin algılanan sosyal desteğinin etkisini Türkiye ortamında incelemek, batı literatüründe yapılan araştırmalara, Türk kültürel bakış açısı yönünden de bir perspektif sağlayacaktır.

Bu araştırmanın amacı, rol belirsizliği ve rol çatışmasını içeren rol stres kaynakları ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi ve Türkiye ortamında amirin algılanan sosyal desteğinin bu ilişkideki etkisini incelemektir.

2. LİTERATÜR ÇALIŞMASI

2.1. İş Stres kaynakları olarak Rol Belirsizliği ve Rol Çatışması

Beehr ve Newman (1978) iş stresini ‘ insanların ve işlerinin etkileşiminden doğan ve insanların normal işleyişlerinden sapması ile karakterize edilen değişimler ile tanımlanan bir durum olarak’ açıklamıştır. Bhagat (1994) ise örgütsel stresi ‘ kişinin işle ilgili rollerindeki belirsizlik ve çatışma arttığı zaman, rolün getirdiği yükler fazla olduğu zaman ortaya çıkan sorun yaratacak düzeyde çevresel talep ’ olarak tanımlanmıştır. Edwards (1992)’a göre atıfta bulunulan en önemli stres modellerinden birisi rol stres teorisidir (Kahn vd., 1964). Rol stres teorisine göre, örgütsel faktörler ve bunlara bağlı rol beklentileri, bireyde rol baskısı yaratmaktadır. Bu rol baskıları, bireyin kişisel özellikleri ve kişilerarası faktörlerle birleşerek; rol çatışması ve rol belirsizliği gibi stres unsurlarına dönüşmektedir.

Rol belirsizliği, işgörenin işiyle ilgili olarak açık, net, planlı hedeflerinin ve ulaşması gereken standartların olmaması; işindeki yetkilerinin tanımlanmamış veya belirsiz olması; sorumlulukların bilinmemesi; görev ile ilgili beklentilerin ne olduğuna dair kendisine bildirilen şeylerin açık olmaması durumlarında ortaya çıkar (Kahn vd., 1964). Jex (1998)’e göre rol belirsizliğinin kaynağı açıkça tanımlanmamış iş tanımları, tanımlanması zor olan görevler veya örgütün geçirdiği değişim süreci nedeniyle ortaya çıkan belirsizliklerdir. Rol çatışması, işgörenin üstlendiği rollerin gereği olarak birbiriyle çatışan, çelişen beklentiler olduğunda gözlemlenir. Rol çatışmalarını rol içi çatışma ve roller arası çatışma olarak iki grupta incelemek mümkündür (Jex, 1998). Rol içi çatışma, birey tek bir role bağlı olarak çelişen mesajlar aldığı anda ortaya çıkar. Roller arası çatışma ise değişik rollerden gelen değişik beklentiler ile ilgilidir.

2.2.. İş Tatmini

İş tatmini bir tutum olarak, motivasyondan farklı olmasına karşın, literatürde iş tatmininin incelenmesi ilk kez motivasyon kuramlarıyla ele alınmıştır. İş tatmini teorileri, motivasyon kavramı içinde davranışı neyin motive ettiğini inceleyen kapsam teorileri (Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi, Alderfer'in ERG teorisi, Herzberg'in çift faktör teorisi) ile davranışın nasıl motive edildiğini inceleyen süreç teorileri (Vroom'un beklenti teorisi, Lawler ve Porter'in geliştirilmiş beklenti kuramı, Eşitlik kuramı, Amaç teorisi) içeriğinde incelenmiştir (Luthans, 1992). İş tatmini bir bireyin işinin özelliklerinin kendisi için önemli olan nitelikleri taşıması ve doldurması halinde ortaya çıkan bir doyumdur (Fisher, 2001). Berry (1997), iş tatminini bireyin çalışma ortamına karşı tepkisi olarak tanımlamıştır. İş tatmini, çalışanın işine karşı olan içsel dışsal ve genel bakışına ilişkin olumlu ya da olumsuz tepkilerini içermektedir (Odom v.d., 1990). Luthans (1992) iş tatminini bireyin işini ya da işle ilgili tecrübelerini, memnuniyet verici veya olumlu bir duygu ile sonuçlanan bir durum olarak değerlendirmesi şeklinde tanımlamaktadır. Bir tutum olarak iş tatmininin önemli bireysel ve örgütsel sonuçları bulunmaktadır. Stres, devamsızlık, örgüte ve işe bağlılık gibi tutum ve davranışlarla ilişkili olduğu gözlemlenmiştir (Tuten ve Neidermeyer, 2004). İş tatminsizliği ise işle ilgili beklentiler karşılanmadığında görülür.

2.3. Sosyal Destek

Sosyal desteğin temeli, Kurt Lewin'in 'Alan Kuramı' ve 'davranış' tanımına dayanmaktadır. Çevre psikolojik olarak davranışı etkilediğinden, bireyin davranışlarını etkilemek de psikolojik çevresine yardımcı olmakla mümkün olabilmektedir. Bu nedenle sosyal destek, bireyin çevre faktörü içerisinde yer almaktadır (Yıldırım, 1997). Shumaker ve Brownel (1984) sosyal desteği, en az iki birey arasında alıcı ve verici olarak yardımların ve desteğin değişimi, takası olarak ifade etmiştir. İşyerinde sosyal destek, işyeri stres kaynaklarına karşı işgörene yardım etmek, destek olmaktır (Gore, 1987). Wallston & Alagna (1983), sosyal desteği kişilerin birey veya gruplarla olan resmi ya da gayri resmi temaslarıyla edindikleri yardım ve bilgi olarak ifade etmiştir. House (1981) sosyal desteği, işgörene problemleri çözmeye hususunda uygulamalı yardım veya bilgi aktaran; sevildiği, saygı duyulduğu ve önemsendiği duygusunu yaratan sosyal etkileşim veya ilişkiler bütünü olarak tanımlamaktadır. House sosyal desteği dört başlık altında ele almıştır. Bunlar araçsal destek, duygusal destek, bilgi desteği ve değerlendirme (geribildirim) desteğidir. Cohen & Willis (1985) yapısal ve fonksiyonel destek arasında bir ayırım yapmışlardır. Yapısal destek, kişinin sosyal etkileşimde bulunduğu ilişkilerin mevcudiyeti ile ilgilenirken; fonksiyonel destek ise bu ilişkilerin sağladığı duygu, araç, bilgi, değerlendirme gibi destek fonksiyonlarını içermektedir. Caplan v.d.(1985) ise duygusal (empatik dinleme, sevgi ve sempati gösterme, sosyal onay gibi psikolojik sosyal destek) ve somut (bilgi sağlama, işbirliği, iş problemlerinin çözümüne yardımcı olmak gibi araçsal destek) destek ayırımına gitmişlerdir. Greenhaus ve Parasuraman (1994), da sosyal desteği; bilgi, araç, duygusal destek ve değerlendirme desteği açılarından ele almıştır.

3. ARAŞTIRMA MODELİ VE HİPOTEZLER

Rol çatışması ve rol belirsizliği, araştırmalarda en fazla atıfta bulunulan iş stres kaynakları arasında yer almaktadır (Fisher ve Gitelson, 1983). Batı literatüründeki araştırmalar, rol çatışması ve iş stresi arasında ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Ayrıca çeşitli araştırmalarda, rol çatışması,

rol belirsizliği ile iş tatminsizliği arasında da ilişki bulunduğu gözlemlenmiştir (Kahn vd., 1964; Rizzo, House ve Lirtzman, 1970; House ve Rizzo, 1972; Hamner ve Tosi, 1974, Fisher ve Gitelson, 1983; Jackson ve Schuler, 1985). Jackson ve Schuler (1985) meta-analizlerinde yüksek düzeydeki rol çatışması ve rol belirsizliği ile düşük iş tatmini, endişe, işten ayrılma eğilimi arasında olumlu bir ilişki olduğunu değerlendirmişlerdir.

Ceylan ve Ulutürk (2006) araştırmalarında rol çatışması ile iş tatmini arasında olumsuz ilişki, iş tatmini ile iş performansı arasında olumlu ilişki, rol çatışması ve belirsizliği arasında olumlu ilişki olduğunu gözlemlemişlerdir.

Bu bulgulardan hareketle, işle ilgili rol çatışması ve rol belirsizliği ile iş tatmini arasında olumsuz bir ilişki olduğu beklenmektedir.

H1: İşle ilgili rol çatışması ve rol belirsizliği ile iş tatmini arasında olumsuz bir ilişki vardır.

H1a: İşle ilgili rol belirsizliği ve iş tatmini arasında olumsuz bir ilişki vardır.

H1b: İşle ilgili rol çatışması ve iş tatmini arasında olumsuz bir ilişki vardır.

Sosyal destek ve stres arasındaki ilişki de stres ile ilgili araştırmalarda önemli bir yer tutmaktadır. Başkalarından destek alınabileceği algısı kişinin çevresel taleplerle başa çıkma becerisini artırdığı gibi durumun stres faktörü olarak algılanmasını da etkilemektedir. Ayrıca, stres yaratan faktörlerin etkisini, probleme çözüm bularak veya problemin algılanan önemini azaltarak hafifletmektedir (Cohen ve Willis, 1985).

Sosyal desteğin kaynağı da iş stresinin azaltılmasında etkili olan diğer bir önemli boyuttur. Yapılan araştırmalar paralelinde amirin verdiği sosyal desteğin en güçlü sosyal destek kaynağı olduğu söylenebilir (Beehr, 1995). Sosyal destek ve iş stresi ile ilgili en tutarlı bulgular, sosyal destek ile stresin yol açtığı negatif sonuçlar arasında olumsuz bir ilişki olduğu yönündedir. Sosyal destek aynı zamanda stres yaratan unsurlar ve sonuçları arasındaki ilişkiyi etkileyecek şekilde de etkileşime girebilir. Diğer bir şekilde ifade etmek gerekirse, stres öncülleri ve sonuçları arasındaki ilişki, sosyal destek yoksunluğunu hissedenler için daha kuvvetlidir (Jex, 1998). Agho vd. (1993) işgörene sağlanan sosyal destek yetersiz olarak algılandığında, strese yol açan değişkenler ile iş tatmini arasında daha güçlü bir olumsuz ilişki olabileceğini öne sürmüştür.

Orpen (1982) algılanan sosyal desteğin; rol çatışması, rol belirsizliği ile iş tatmini arasındaki ilişkiye etkisini incelemiştir. Araştırma sonucunda, iş arkadaşlarından ve amirden geldiği algılanan sosyal desteğin; stres öncülleri-iş tatmini, performans ilişkisini etkilediği bulunmuştur. Ancak bu etki Güney Afrika kökenli çalışanlar için gözlemlenmiş, batı kökenli çalışanlar için gözlemlenmemiştir. Bu araştırma, bu konuda başka kültürlerarası araştırmaların yapılması gerekliliğini vurgulaması açısından önemlidir.

Türkiye’de de bu konuda bazı araştırmalar mevcuttur. Ekinci ve Ekici (2003) tarafından yapılan çalışmada, sosyal desteğin, stres yönetimindeki rolü araştırılmış ve etkili bir stres yönetim stratejisi olduğu gözlemlenmiştir. Özdevecioğlu (2004) tarafından yapılan araştırmada da sonuçlar, sosyal destek ile mesleki stres arasında olumsuz bir ilişki gösterirken, sosyal destek ve yaşam tatmini arasında olumlu bir ilişki göstermiştir.

Batı literatüründe, stres öncülleri ve iş tatmini ilişkisinde sosyal desteğin rolü ile ilgili tutarsız veriler alınmasına karşın, Türk kültüründe sosyal desteğin önemli bir değişken olduğu

düşünülmektedir. Hofstede (1980) Türkiye'yi güç aralığı geniş, belirsizlikten kaçınan, dişillik boyutunda, toplulukçu bir ülke olarak tanımlamıştır. Güç aralığı geniş olan toplumlarda, amirlerin işgörenlerin karşılaştıkları rol streslerinin çözümünde daha etkin oldukları gözlemlenmiştir. Örneğin Tayvan (Bond ve Hwang, 1986), Hindistan (Sinha, 1981), İran (Ayman ve Chemers, 1983), Brezilya (Farris ve Butterfield, 1972) ve Peru'da (Whyte ve Williams, 1963); Amerika ve Batı Avrupa'ya (Smith and Peterson, 1988) nazaran amirlerin bu konuda daha etkili olduğu görülmektedir. Pellegrini ve Scandura (2006) Türk firmaları ile yaptıkları araştırmada babacan yönetim tarzı ile işgören iş tatmini arasında olumlu bir ilişki gözlemlenmiştir. Bu nedenle Türkiye'de, amirlerden empati, anlayış, yardım şeklinde gelen araçsal ve duygusal sosyal desteğin önem taşıdığı düşünülmektedir.

Bu bilgilerin ışığında batı literatüründe tutarsız sonuçlar alınmasına karşın, Türkiye ortamında ve kültüründe, rol çatışması ve rol belirsizliğini içeren stres öncülleri ile iş tatmini arasındaki ilişkide amirden gelen sosyal destek algısının etkili olabileceği düşünülmektedir. Bundan ötürü, rol çatışması, rol belirsizliği ile iş tatmini arasındaki olumsuz ilişki, amirin sosyal desteğinin algılandığı durumlarda zayıflayacaktır.

H2: Amirin algılanan sosyal desteği, iş stres kaynakları olan rol çatışması, rol belirsizliği ile iş tatmini arasındaki olumsuz ilişkide etkilidir.

4. METODOLOJİ

Örneklem değişik iş sektörlerinden Türk çalışanlardır. Örneklem sayısı 100 kişidir. Anketler İstanbul'da 145 kişiye dağıtılmıştır. Geri dönüş oranı yaklaşık % 68'dir. Hiçbir anket boş bırakılmamıştır. Demografik değişkenler yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, toplam iş tecrübesi, mevcut işteki iş tecrübesi olarak alınmıştır. Tüm değişkenler 6'lı Likert tipi ölçek kullanılarak ölçülmüştür. Rol çatışması, 8 sorudan oluşan Rizzo, House and Lirtzman (1970)'ın İş Rol Çatışma ölçeği ile ölçülmüştür. Rol belirsizliği, 6 sorudan oluşan Rizzo, House and Lirtzman (1970)'ın İş Rol Belirsizliği ölçeği ile ölçülmüştür. İş Tatmini, 20 sorudan oluşan Minnesota İş Tatmini Ölçeği (MSQ) (Weiss, Dawis, England & Lofquist, 1967) ile ölçülmüştür. Amirin Sosyal Desteği, Gradney (1999)'in 'The effects of emotional labor: Employee attitudes, stress and performance.' isimli basılmış doktora tezinde yer alan 7 soruluk sosyal destek ölçeği kullanılarak ölçülmüştür.

5. ARAŞTIRMA BULGULARI

Faktör analizinin sonuçlarına göre, rol belirsizliği tek faktör olarak bulunmuştur. Kaiser Meyer Olkin (KMO) Ölçek Geçerliliği .892'dir. Faktörün açıklayıcılığı 6 madde ile % 76.11'dir. Cronbach alpha 0.936'dir. Rol çatışması için bulunan iki faktör, insan kaynaklı rol çatışması ve iş kaynaklı rol çatışması olarak isimlendirilmiştir. KMO Ölçek Geçerliliği .71'dir. Faktörün açıklayıcılığı 7 madde ile % 73.472'dir. Cronbach alpha birinci faktör için 0.837, ikinci faktör için 0.758'dir. Amirin algılanan sosyal desteği için bulunan iki faktör amirin sosyal desteği ve amirin sosyal desteğinin dostluk boyutu olarak isimlendirilmiştir. Cronbach alpha birinci faktör için 0.869, ikinci faktör için 0.592'dir. Güvenilirlik 0.59 olmasına karşın faktörün açıklayıcılığı kümülatif % 78'de, % 21 olduğundan ikinci faktör olarak kabul edilmiştir. Ayrıca, tek faktör dikkate alındığında faktörün kümülatif açıklayıcılığı % 10 oranında düşmüş ve % 68 olmuştur. KMO Ölçek Geçerliliği 7 madde ile .776'dir. İş Tatmini için bulunan dört faktör özerklik odaklı iş tatmini, yönetim odaklı iş tatmini, özsaygınlık odaklı iş tatmini, çalışma koşulları odaklı iş tatmini

olarak isimlendirilmiştir. KMO Ölçek Geçerliliği .795'dir. Faktörün açıklayıcılığı 16 madde ile % 82.767'dir. Cronbach alpha birinci faktör için 0.938, ikinci faktör için 0.917, üçüncü faktör için 0.902, dördüncü faktör için 0.793'dür. P değeri tüm faktörlerde 0.000'dir ve 0.05'den az olduğundan yeterlidir. Faktörler, demografik değişkenler arasında anlamlı bir farklılık göstermemiştir.

Hiyerarşik regresyon analizinde, iş tatmini ile ilgili faktörler (özerklik, yönetim, özsaygınlık, çalışma koşulları) bağımlı değişken olarak analize alınmıştır. İlk aşamada, rol belirsizliği, insan kaynaklı rol çatışması ve dostluk odaklı sosyal destek; bağımlı değişken özerklik odaklı iş tatmini ile analize sokulmuştur. Rol belirsizliği ve özerklik odaklı iş tatmini arasında olumlu ilişki; dostluk odaklı sosyal destek ve özerklik arasında ise olumsuz ilişki bulunmuştur. İnsan kaynaklı rol çatışması ile özerklik odaklı iş tatmini arasında olumsuz ilişki bulunmuştur. Dostluk odaklı sosyal desteğin rol çatışması, rol belirsizliği ile özerklik odaklı iş tatmini arasındaki ilişkiyi etkilemediği görülmüştür. F değerleri 0.094 ve 0.088 ile anlamlı değildir. İkinci aşamada, insan ve iş kaynaklı rol çatışması, dostluk odaklı sosyal destek ; bağımlı değişken yönetim odaklı iş tatmini ile analize sokulmuştur. İnsan ve iş kaynaklı rol çatışması ile yönetim odaklı iş tatmini arasında olumsuz bir ilişki vardır. Dostluk odaklı sosyal destek bu ilişkileri etkilememektedir. F değerleri 0.709 ve 0.835 ile anlamlı değildir. Üçüncü aşamada, sosyal destekle ilgili faktörler, bağımlı değişken özsaygı odaklı iş tatmini ile analize sokulmuştur. Anlamlı bir farklılık gözlemlenmemiştir. Dördüncü aşamada, iş kaynaklı rol çatışması, dostluk odaklı sosyal destek; bağımlı değişken çalışma koşulları odaklı iş tatmini ile analize sokulmuştur. Dostluk odaklı sosyal destek ile çalışma koşulları odaklı iş tatmini arasında olumlu ilişki görülmüştür. Ayrıca, amirin sosyal desteğinin dostluk boyutunun; iş tatmininin çalışma koşulları boyutu ile rol çatışmasının işle ilgili boyutu arasındaki olumsuz ilişkiyi etkilediği görülmüştür. F değeri 0.008 ile anlamlıdır.

Sonuç olarak, hipotez 1 ve 2'nin kısmen kabul edildiği söylenebilir.

6. SONUÇLAR VE ÖNERİLER

Stres ve iş tatmini düzeyi hem bireyleri, hem de organizasyonları etkiler. Bu nedenle, strese, iş tatminsizliğine yol açan faktörlerin tanımlanması ve bunların başlangıç düzeylerinde kontrol altına alınması hem işgören, hem de işveren açısından uzun dönemli faydalar sağlamaktadır (Cooper vd., 2001).

Çalışmanın sonuçlarına göre, rol belirsizliği ile özerklik odaklı iş tatmini arasında olumlu bir ilişki bulunmaktadır. Diğer bir deyişle, rol belirsizliğinin algılandığı iş ortamlarında özerklik ihtiyacı içinde olan çalışanlar daha çok tatmin duyacaklardır. Bu durum, işin kapsam ve sorumluluğunun belirsiz olduğu çalışma ortamlarının yapısında var olan bağımsız hareketlerde bulunma ve kararlar alma mecburiyeti ile açıklanabilir. Bu husus kaçınılmaz olarak rol belirsizliği içeren işlere, personel istihdam kararları açısından önem taşımaktadır. Bağımsız, özerk çalışabilen bireyler bu tarz görevler için uygun adaylar olabilirler. Amirin sosyal desteğinin dostluk boyutu ile özerklik odaklı iş tatmini arasında bulunan olumsuz ilişki de Türkiye'deki iş ortamı için önemli bir bilgidir. Amirden gelen sosyal desteğin dostluk ve yakınlık boyutunun fazla olması durumunda özerklik odaklı iş tatmini azalmaktadır. Bu bulgunun personel güçlendirme kavramı ile ilişkisinin gelecekteki araştırmalarda ele alınması önerilebilir. İnsan kaynaklı rol çatışması ile yönetim odaklı iş tatmini arasında olumsuz ilişki bulunmuştur. İnsan kaynaklı rol çatışmasının kaynağı değişik kişi veya gruplarca talep edilen, birbiri ile çelişen istek ve rollerdir. Bu talepler organizasyondaki etkili yönetim eksikliğinden kaynaklanıyor olabilir. Veriler, aynı sonucun iş kaynaklı rol çatışması

ile yönetim odaklı iş tatmini arasında da görüldüğünü göstermektedir. Kurallar, politikalar, kaynaklar gibi işle ilgili rol çatışmaları yönetim odaklı iş tatminsizliğinin öncülü olabilir. Ayrıca, amirin sosyal desteğinin dostluk boyutunun; iş tatmininin çalışma koşulları boyutu ile rol çatışmasının işle ilgili boyutu arasındaki ilişkiyi manidar bir şekilde etkilediği görülmüştür. Dostluk içeren sosyal destek dolayısıyla işgörenlerin daha toleranslı oldukları düşünülmektedir. Bu sonuç babacan yönetim tarzını benimseyen Türk kültürüne has bir sonuç olabilir (Scandura ve Pellegrini,2006).

Araştırmanın sonuçları şirketler için faydalı çıkarımlar içermektedir. Oryantasyon ve sosyalizasyon programları, yazılı iş tanımları, etkin iletişim, mentorluk ile rol belirsizliği ve rol çatışması azaltılabilir. Gelecek araştırmalarda, rol stres kaynakları ile iş tatmini arasındaki ilişki; kontrol odağı, özyeterlik, öz saygı, olumsuz duygu durumu gibi değişkenlerin etkisinin incelenmesi faydalı olacaktır.

7. KISITLAMALAR

Araştırmanın bazı kısıtlamaları da bulunmaktadır. Araştırma sadece bir şehirde, İstanbul'da yapılmıştır. Örneklem sadece 100 kişiden oluşmaktadır. Bundan sonraki araştırmalarda, amirin algılanan sosyal desteği ile ilgili kullanılan ankette Türk kültürüne uygun bazı değişiklikler yapılması önerilebilir. Örneğin altıncı sorudaki ' Molaya ihtiyaç duyduğumda amirim benim işlerimi üstlenerek yokluğumu kapatır ' yerine ' Molaya ihtiyaç duyduğumda, amirim yokluğumu telafi edecek yollar bulmaya çalışır ' ifadesinin daha uygun olduğu düşünülmektedir, çünkü bu sorunun orijinal halinin 'çalışanın yerine işini yapan amir modeli' olarak algılandığı gözlemlenmiştir.

KAYNAKLAR

Agho, Augustine., Charles Mueller & James Price. "*Determinants of employee job satisfaction: an empirical test of a causal model*", Human Relations. 46, 1993, 1007-27.

Ayman,Roya.& Martin Chemers, "*Relationship of supervisory behavior ratings to work group effectiveness and subordinate satisfaction among Iranian managers*", Journal of Applied Psychology. 68:2, May 1983, 338-431

Beehr Terry, Psychological stress in the workplace. London: Routledge, 1995.

Beehr Terry & John Newman . "*Job Stress, Employee Health and Effectiveness.: A Facet Analysis Model and Literature Review*", Personnel Psychology. 31, 1978, 665.

Berry Lilly, Psychology at Work. San Francisco: McGraw Hill, 1997.

Bhagat Rabi, Organizational Stress and Coping in Seven National Contexts: A cross cultural Investigation. Job Stress in Changing Work Force.Washington DC:APA,1994.

Bond Micheal & Kwang Hwang. "*The social psychology of the Chinese people.*",in: Micheal Bond (Ed.) ,The psychology of the Chinese people. Hong Kong: Oxford University Press,1986, ss.213-266.

Caplan, Robert et al., Job demands and worker health: Main effects and of occupational differences. Washington, DC:U.S. Government Printing Office,1975.

Ceylan Adnan & Hüseyin Ulutürk . “*Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, İş Tatmini ve Performans arasındaki İlişkiler* ”, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı Doğu Üniversitesi Dergisi. 7 :1, 2006, 48-58.

Cohen, Sheldon, & Thomas Wills. “ *Stress, social support, and the buffering hypothesis*”, Psychological Bulletin. 98, September 1985, 310-357.

Cooper Cary, Philip Dewe & Micheal P. Driscoll, Organizational Stress: A review and critique of theory, research and applications, Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 2001

Cummins Robert C. “*Job Stress and the Buffering Effect of Supervisory Support*”, Group & Organization Management, 15: 1, 1990, 92-104.

Edwards Jeffrey R. “ *A Cybernetic Theory of Stress, Coping, and Well-Being in Organizations*”, Academy of Management Journal.17:2 ,1992, 238–74.

Ekinci Hasan & Süleyman Ekici . “ *İşletmelerde örgütsel stress yönetimi stratejisi olarak sosyal desteğin rolüne ilişkin görgül bir çalışma*”, Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi. 27:1, Mayıs 2003,99-120.

Farris,George.H.,& Anthony D. Butterfield. “ *Control theory in Brazilian organizations*”. Administrative Science Quarterly, 17, 1972, 574-585.

Fisher, Cynthia & Richard Gitelson. “*A meta-analysis of role conflict and ambiguity*”, Journal of Applied Psychology, 68:2, May 1983, 320-333.

Fisher, Richard T. “*Role Stress, Type A behavior pattern, and external auditor job satisfaction and performance*”, Behavioral Research in Accounting,13, 2001, 43.

Gore Susan, Perspectives on social support and research on stress moderating processes. New York. Hartworth.1987

Grandey A.A. “*The effects of emotional labor: Employee attitudes, stress and performance* ”, Unpublished Doctoral Dissertation. Colarado State University.

Greenhaus, Jeffrey & Saroj Parasuraman. “*Work-Family Conflict, Social Support, and Well-Being*”, in: Davidson, Marilyn. and Ronald Burke, (Eds), Women in Management: Current Research Issues. London, 1994. ss. 213-229.

Hamner, Clay W. & Henry Tosi, (1974). “*Relationship of role conflict and role ambiguity to job involvement measures*”, Journal of Applied Psychology. 59:4, 1974, 497-499.

Hofstede, Geert, Culture’s Consequences: International Differences in Work-Related Values, Sage: Newbury Park, CA, 1980.

House , James. Work stress and social support , Reading M.A. Addison Wesley, 1981

House, Robert & John Rizzo, “*Role conflict and role ambiguity as critical variables in a model of behavior*”, Organizational Behavior and Human Performance, 7:3, April 1972, 467-505.

Jackson, Susan E. & Randall.S Schuler, “*A meta analysis and conceptual critique of research on role ambiguity and role conflict in work settings*”, Organizational Behavior and Human Decision Processes, 36:1, August 1985, 16-78.

- Jex, Steve.M, Stress and Job Performance. US.Sage Publications,1998.
- Kahn, Robert, Donald Wolfe, Robert Quinn, Jack Snoeck. & Robert Rosenthal, R., (1964), Organizational Stress: Studies in Conflict and Ambiguity. New York: John Wiley, 1964.
- Luthans, Fred, Organizational Behavior, Sixth Edition, New York: McGraw-Hill. Inc,1992.
- Muchinsky, Paul , Psychology Applied to Work. California. International Thomson Publishing, 1987.
- Orpen Christopher. “*The effect on social support on reactions to role ambiguity and role conflict : A study among clerks in South Africa*”, Journal of Cross- Cultural Psychology.13:3, 1982, 375-384.
- Özdevecioğlu, Mahmut. “*Sosyal destek ve yaşam tatmininin mesleki stress üzerindeki etkileri: Kayseri’de faaliyet gösteren işletme sahipleri ile bir araştırma*”, Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 22.:1, 2004,. 209-233
- Rizzo, John., Robert House, & Sidney Lirtzman . “*Role conflict and ambiguity in complex organizations*”, Administrative Science Quarterly. 15,1970, 150-163.
- Odom, Randall v.d. “*Organizational culture, commitment, satisfaction and cohesion*”, Public Productivity and Management Review. 14: 2, 1990, 157-168.
- Scandura, Terri A. & Ekin E.Pellegrini. “*Leader–member exchange (LMX),paternalism,and delegation in the Turkish business culture:An empirical investigation*”, Journal of International Business Studies 37, February 2006, 264–279.
- Shumaker, Sally. & Arlene Brownell. “*Toward on Theory of Social Support*”, Journal of Social Issues. 40:4, 1984, 13–36.
- Sinha, Jai.B.P, The nurturant task manager: A model of the effective executive. Atlantic: Highlands:Humanities Press, 1981.
- Smith, Peter B.& Mark F. Peterson, Leadership, organizations and culture. Beverly Hills, CA: Sage,1988
- Tuten Tracy & Presha Neidermeyer. “*Performance, Satisfaction and Turnover in Call Centers the Effects of Stress and Optimism*”, Journal of Business Research, Vol:57, January 2004, ss. 26-34
- Wallston, Strudler & Steven Alagna. “*Social Support and Physical Health*”. Health Psychology. 2, 1983, 367–391.
- Weiss, David J. et al., Manual for Minnesota Satisfaction Questionnaire. University of Minnesota, 1967.
- Whyte,William .F.,& Lawrence K.Williams., Supervisory Leadership: An international comparison.,NY: Cornell University,Ithaca, 1963.
- Yıldırım, İbrahim. “*Algılanan Sosyal Destek Ölçeğinin Geliştirilmesi, Güvenirliği ve Geçerliği*”. Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi,13, 1997, 81–87.