

ROL STRESİ KAYNAKLARININ İŞ TUTUMLARI AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ: KİMYA SEKTÖRÜNDE BİR UYGULAMA

Hülya Gündüz ÇEKMECELİOĞLU

Kocaeli Üniversitesi

İ.İ.B.F. İşletme Bölümü, Umuttepe Kampüsü, Kocaeli

hulyagunduz@kocaeli.edu.tr

Ayşe GÜNSEL

Kocaeli Üniversitesi

İ.İ.B.F. İşletme Bölümü, Umuttepe Kampüsü, Kocaeli

ayse.gunsel@kocaeli.edu.tr

Özet

Bu çalışmada rol stres kaynaklarının iş tatmini, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti gibi iş tutumları üzerindeki etkilerinin incelenmesi hedeflenmektedir. Söz konusu değişkenler arasındaki ilişkileri incelemek üzere, Kocaeli ve Yalova'da kimya sektöründe faaliyet gösteren üç işletme üzerinde bir uygulama gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonuçları rol stres kaynaklarından rol belirsizliği ve rol çatışmasının her ikisinin de iş tatminini negatif etkilediğini; ancak rol stresi kaynaklarından sadece rol belirsizliği ile örgütsel bağlılık arasında negatif, işten ayrılma niyeti ise pozitif bir ilişki olduğunu göstermektedir. Ayrıca iş tatmini, örgütsel bağlılığın bir öncülü olarak karşımıza çıkmakta; bulgular, her iki tutum ile işten ayrılma niyeti arasında negatif bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır.

Anahtar Kelimeler: Rol stresi, İş tatmini, Örgütsel bağlılık, İşten ayrılma niyeti

Alan Tanımı: İş tutumları (Örgütsel Davranış)

INVESTIGATE THE EFFECTS OF ROLE STRESSORS ON JOB ATTITUDES : AN APPLICATION WITHIN CHEMICAL SECTOR

Abstract

In this paper it is aimed to investigate the effects of role stressors on job attitudes including job satisfaction, organizational commitment and turnover intention. In order to test the relationships among given constructs, a survey is conducted on firms located around Kocaeli and Yalova, operating in manufacturing industry.

The results demonstrate that both role ambiguity and role conflict dimensions of role stressors had negative effects on job satisfaction, while only job ambiguity among the role stressors were negatively related to organizational commitment and positively related to turnover intention. Moreover job satisfaction appears to be an antecedent of organizational commitment and the findings show that there was a negative relationship between both job satisfaction, organizational commitment and turnover intention.

Keywords: Role stress, Job satisfaction, Organizational commitment, Turnover intention.

JEL Code: D23

1-GİRİŞ

Örgütsel davranış alanında önemli bir yer tutan örgütsel bağlılık, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti gibi iş tutumları, çalışanların iş performansını etkileyerek örgütsel etkinliği belirleyen temel unsurlar olarak karşımıza çıkmaktadır. Bununla birlikte stres, gerek ekonomik krizler, gerek teknolojik gelişmeler gerekse örgütlerin içersinde bulunduğu yeniden yapılanma sürecinin bir sonucu olarak günümüz çalışanlarının gitgide artan bir şiddetle yüzleşmek zorunda kaldıkları önemli bir olgu olarak, başta örgütsel davranış ve yönetim alanı olmak üzere pek çok disiplinden araştırmacının ilgi alanına girmektedir. Buna paralel olarak bu çalışmada rol stresi ile iş tatmini, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti arasındaki karşılıklı ilişkiler incelenmektedir. İş görenlerin, örgüte yönelik hissettiği psikolojik bir ilgi olarak kavramsallaştırılan örgütsel bağlılık; kişinin örgütün amaçlarını ve özelliklerini içselleştirme ve örgüte adapte olma derecesini yansıtmaktadır (O'Reilly & Chatman, 1986: 493). Örgütsel bağlılık ile sıklıkla ilişkilendirilen iş tatmini ise kişinin işin kendisi ve çalışma koşullarına karşı geliştirdiği bir tepki iken, örgütsel bağlılık ise kişinin örgütün bütününe karşı olan tutumunu ifade etmektedir. İş tatmini, aslında, çalışma koşullarının (işin kendisi, yönetimin tutumu) ya da işten elde edilen sonuçların (ücret, iş güvenliği) kişisel bir değerlendirmesidir (Luthans, 1992: 108-113). Örgütsel davranış yazını, iş tatminini örgütsel etkinliği sağlamada önemli bir başlık olarak ele almakta; iş tatmini yada tatminsizliğin devamsızlık, işten ayrılma, sadakat, ihmal (Rusbult vd., 1988), performans gibi çalışan davranışları ile yakından ilişkili olduğunu göstermektedir (Organ, 1988).

İş tatmini ve örgütsel bağlılık gibi tutumlar, gerek çalışanlar gerekse örgütler açısından oldukça önemlidir. Bu önem; örgütlerin başarı, rekabet ve kaliteli bir iş ortamı oluşturmak için rol stres kaynaklarının varlığını ve bu stres kaynaklarının

çalışanların iş tatmini, örgütsel bağlılıkları ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerini tanımlamaya ihtiyaç duymalarından kaynaklanmaktadır. Dolayısıyla bu çalışmada; rol stres kaynakları, iş tatmini, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilere ışık tutarak mevcut literatüre katkı sağlanması hedeflenmektedir.

2-DEĞİŞKENLER İLE İLGİLİ KURAMSAL ÇALIŞMALAR

2-1- Rol Belirsizliği ve Rol Çatışması:

Rol stresi ile ilgili yazın incelendiğinde rol stresi kaynaklarının temel olarak rol belirsizliği ve rol çatışması olmak üzere iki kategoride ele alındığı görülmektedir (Kim vd., 2009, vb.). Rol belirsizliği, iş ile ilgili talimatların açık olmaması olarak tanımlanmaktadır (Rizzo vd., 1970). Carron ve Hausenblas (1998) ise, rol belirsizliğini, görevin yapısı ile ilgili hiyerarşi, güç dağılımı gibi unsurlarda veya bireyin eylemlerinin sonuçları ile ilgili belirsizlik ya da bilgi eksikliğinin olması durumu olarak tanımlamaktadır. Bu belirsizlik, stres yaratarak, bireyin yavaş hareket etmesine ve işini geç yapmasına neden olmaktadır. Ayrıca rol belirsizliği kişinin psikolojik olarak güvende hissetmesi yönünde de bir engel teşkil ederek çalışanın motivasyonunu ve işe olan ilgisini azaltmaktadır (Brown & Leigh, 1996: 360).

Rol teorisine göre, bir diğer rol stres kaynağı olarak rol çatışması, iki veya daha fazla üstten gelen iş talepleri arasındaki bir uyumsuzluk ve tutarsızlık durumu olarak tanımlanmaktadır (Rizzo vd., 1970). Bir bireyden, birbirleriyle uyumlu olmayan veya çatışan iki ya da daha fazla rolü yerine getirmesinin istenmesi sonucunda ortaya çıkan bir durum olarak ifade edilen rol çatışması (Balta & Balta, 2000: 89; Jones, 1993) rol ile ilgili gerekliliklerde aşırı bilgi yükü oluşturduğu için iş tatminini düşürmekte ve beraberinde iş stresini artırmaktadır (Mohr & Puck, 2007). Kahn ve diğerlerinin (1964) stres kaynakları üzerine gerçekleştirdikleri çalışmaları sonucunda bireylerarası sürtüşmeleri arttıran rol çatışmalarının, iş doyumunu azalttığını, örgüte karşı hissedilen güven düzeyini düşürdüğü sonucuna ulaşmışlardır. Bu durum ise, kişinin strese girmesi ile sonuçlanmaktadır.

Rol belirsizliği ve rol çatışması ile ilgili yazın, bu iki değişkenin örgüt üyelerinin tatmin ve işten ayrılma niyetini etkileyerek istenmeyen bireysel ve örgütsel sonuçlara yol açtığını; buna paralel olarak da iş tatmini ve örgütsel bağlılık ile ters yönde ilişkili olduğunu göstermektedir (örn. Lankau vd., 2006; Wu & Norman, 2006; Fisher & Gitelson, 1983, Yousef, 2000). Bununla birlikte Williams ve diğerleri (2001) sağlıkçılar üzerinde yaptığı çalışmada iş stresi ile devamsızlık ve işten ayrılma niyeti arasında bir ilişki olduğunu bulmaktadır. Dolayısıyla:

H1: Rol belirsizliği iş tatminini negatif yönde etkiler.

H2: Rol çatışması iş tatminini negatif yönde etkiler.

H3: Rol belirsizliği örgütsel bağlılığı negatif yönde etkiler.

H4: Rol çatışması örgütsel bağlılığı negatif yönde etkiler.

Rol çatışması ve rol belirsizliği bireyin dikkatini azaltarak, işi ile ilgili görevlerine odaklanmasını ve çaba sarfetmesini engellemekte, bireysel yeteneklerini azaltmaktadır. Diğer deyişle bireylerin görevlerine yöneltecekleri sınırlı bir çaba vardır ve stres kaynaklarının varlığı, onlara yeni bir görev ekleyerek, performansa yönlenecek kaynakları azaltmakta ve bireyin kapasitesini düşürmektedir (Tuten & Neidermeyer 2004: 27). Dolayısıyla:

H5: Rol belirsizliği işten ayrılma niyetini artırır.

H6: Rol çatışması işten ayrılma niyetini artırır.

2-2. İŞ TUTUMLARI

İş ile ilgili tutumlar bireyin işine ve örgütüne karşı olan yönelimlerinin bir ifadesidir. İş tatmini, çalışanların iş ve işin getirilerine ilişkin algılarına karşı geliştirdiği duygusal bir tepkidir (Luthans, 1994: 114). İş tatmini genellikle çalışanın iş ortamındaki deneyimlerinin onun üzerinde bıraktığı olumlu etki olarak düşünülür. (Erdoğan, 1991: 376) Schneider ve Snyder, (1975: 31) iş tatminini, iş şartlarının (işin kendisi, yönetimin tutumu) ya da işten elde edilen sonuçların (ücret, iş güvenliği) kişisel bir değerlendirmesi olarak tanımlamaktadır. Çalışanların istihdam koşullarından tatminsiz olmaları durumunda iş tatminsizliğinin oluştuğu ve bunun işten ayrılma niyetini tetiklediği görülmektedir (Rusbelt vd., 1988: 599). Dolayısıyla:

H7: İş tatmini işten ayrılma niyetini negatif yönde etkiler.

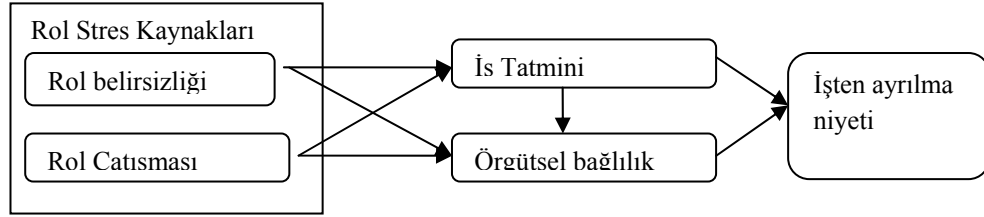
İş tatmini ile örgütsel bağlılık ilişkisi için farklı tezler öne sürülse de örgütsel bağlılığın iş tatmininden geliştiği görüşünün genel olarak kabul gördüğü görülmektedir. Bu tatmin – bağlılık (satisfaction-to-commitment) modeli Porter ve diğerleri (1974), tarafından ortaya atılmıştır. Buna göre bağlılığın gelişimi, tatminden daha fazla zaman alır ve tatmine göre sabittir (Vilela vd., 2008). Örneğin iş tatmini ile örgütsel bağlılığın ilişkisini inceleyen araştırmalardan Redfern ve arkadaşları (2002) tarafından İngiltere’de sağlık sektöründe yapılan araştırmada iş tatmininin ile örgütsel bağlılığın grindeki olumlu etkisini destekler nitelikte sonuçlanmıştır. Dolayısıyla:

H8: İş tatmini örgütsel bağlılığı pozitif yönde etkiler.

Örgütsel bağlılık, bireylerin örgüte karşı hissettikleri psikolojik bağlılıktır. Bağlılık, işe duyulan ilgi, sadakat ve örgüt değerlerine karşı duyulan güçlü inançtan kaynaklanmaktadır (O'Reilly, 1995). Schwepker'in (2001) ilgili çalışması, örgütsel bağlılığın işten ayrılma niyetini düşürücü bir rol üstlendiğini göstermektedir.. Benzer şekilde Jaramillo ve diğerleri (2006) iş tatmini ve örgütsel bağlılığın işten ayrılma niyeti üzerinde etkili olduğunu saptamıştır. Dolayısıyla:

H9: Örgütsel bağlılık işten ayrılma niyetini negatif yönde etkiler.

Şekil 1: Araştırma Modeli



3- METODOLOJİ

3.1. Ölçekler

Araştırmamızda kullandığımız rol stresi, iş tatmini, örgütsel bağlılık, ve işten ayrılma niyeti ölçekleri güncel ve uluslararası alanda genel kabul görmüş kaynaklar arasında literatür araştırması yapılarak oluşturulmuştur. Rol stresi kaynaklarını ölçmek üzere mevcut literatüre paralel olarak Rizzo vd. (1970) tarafından geliştirilen rol belirsizliği ve rol çatışması olmak üzere iki boyuttan oluşan rol stres kaynakları ölçeği kullanılmaktadır. İş tatmini seviyesini ölçmek üzere kullanılan 3 soru Schwepker (2001) tarafından geliştirilen iş tatmini ölçeğinden uyarlanmıştır. Örgütsel bağlılığı ölçmek üzere ise Meyer ve Allen (1991) tarafından geliştirilen örgütsel bağlılık ölçeği kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan bir diğer değişken olan işten ayrılma niyeti ölçeğinde üç soru yer almakta olup sorular, Rusbelt ve diğerlerinin (1988) çalışmalarından elde edilmiştir.

3.2. Örneklem ve Verilerin Toplanması

Hipotezlerimizi test etmek amacıyla GSMH'da % 8'lik bir pay ile ülkemiz imalat sektörlerinin başında yer alan kimya sektörü çalışanları üzerinde anket uygulaması yapılmıştır. Bu kapsamda Türkiye Kimya Sanayicileri Derneği kayıtlarında yer alan ve ihracat yapan üç işletme, tesadüfi olarak seçilmiştir. Veri saklanması ve uygun doldurulmaması nedeniyle elenen anketlerden sonra edilen üç kimya işletmesinden toplanan 247 adet anketten bir veri tabanı oluşturulmuştur

3.4. Ölçek Geçerliliği ve Güvenilirliği

Bu çalışmada kurgularımızın geçerlik ve güvenilirlikleri, doğrulayıcı faktör analizi (CFA) kullanılarak değerlendirilmiştir. AMOS 16.0 kullanarak beş değişkenin tamamını (17 anket sorusu) da bir CFA modeline dahil edilmektedir. Ortaya çıkan ölçüm modelinin veri üzerinde istatistiksel olarak gerekli anlamlılık seviyesini sağladığı görülmektedir: $\chi^2_{(109)} = 230,6$, Comparative Fit Index (CFI) = .96, Incremental Fit Index (IFI) = .96, Tucker-Lewis Index (TLI) = .95 $\chi^2/df = 2.12$, ve RMSEA = 0.067. İlaveten tüm sorular, ilgili değişkenler üzerine yüklenerek (en küçük t değeri 2.50 ile) yakınsak geçerliliği sağlamışlardır.

Nihayetinde yapısal eşitlik analizine ait bir güvenilirlik türü olan bileşik güvenilirlikler, $(p_c) = (\sum \text{faktör yükü})^2 / (\sum \text{faktör yükü})^2 + (\sum \text{hata yükü})$ formülü (Werts vd., 1974) kullanılarak hesaplanmıştır. Tablo 1`de çaprazlama sütunlarda parantez içinde gösterildiği üzere değişkenlerimize ait bileşik güvenilirliklerin 0,76 ile 0,92 arasında değişen değerler almaktadır. Bu sonuçlar, ölçeklerimizin gerekli geçerlik ve güvenilirlik standartlarını karşıladıklarını göstermektedir.

Tablo 1`de bileşik güvenilirlik katsayıları ile birlikte değişkenler arasındaki korelasyon değerleri de verilmektedir. Korelasyon analizi sonucunda rol belirsizliği, rol çatışması ile işten ayrılma niyetinin kendi aralarında pozitif, diğer değişkenlerle ise negatif bir ilişkiye sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 1. Bileşik güvenilirlik, ortalama, standart sapma ve korelasyon değerleri

	Ort.	St.S.	Rol blrs.	Rol çtşm.	İş tatmini	Örgütsel bağ.	Ayrılma niy.
Rol blrs.	2,5938	1,10803	(0,76)				
Rol çtşm.	2,1984	1,19157	,350**	(084)			
İş tatmini	3,9109	,90825	-,285**	-,234**	(0,92)		
Örgütsel bağ.	3,7506	,92885	-,239**	-,246**	,624**	(0,88)	
Ayrılma niy.	2,0864	,99170	,319**	,371**	-,555**	-,594**	(0,85)

3.5. Hipotez Testleri

Araştırma modelinde yer alan hipotezlerin test edilmesi amacıyla bir dizi lineer regresyon modeli ve yol analizi (SEM) kullanılmıştır. Yol analizi sonuçları Tablo 2`de gösterilmektedir.

Tablo 2: Yol Modeli (SEM)

Yol	β
Rol çatışması → İş tatmini	-,207 ***
Rol çatışması → Örgütsel bağlılık	-,015
Rol çatışması → İşten ayrılma niyeti	,093
Rol belirsizliği → İş tatmini	-,187**
Rol belirsizliği → Örgütsel bağlılık	-,107*
Rol belirsizliği → İşten ayrılma niyeti	,237***
İş tatmini → Örgütsel bağlılık	,646***
İş tatmini → İşten ayrılma niyeti	-,251***
Örgütsel bağlılık → İşten ayrılma niyeti	-,401***

* $p < .1$, ** $p < .05$, *** $p < .01$

Öncelikle rol stresi kaynaklarına bakıldığında yol analizi sonuçları, stres kaynaklarından rol belirsizliğinin iş tatmini ($\beta = -,187$, $p < .05$) ve örgütsel bağlılığı ($\beta = -,107$, $p < .1$) öngörülmesi üzere negatif, işten ayrılma niyetini de ($\beta = ,237$, $p < .01$) yine öngörülmesi üzere pozitif yönde etkilediğini göstermekte, dolayısıyla H1, H3 ve H5 desteklenmektedir. Bununla birlikte bulgular stresör kaynaklarından rol çatışması ile sadece iş tatmini arasında ($\beta = -,207$, $p < .01$) negatif ve anlamlı bir ilişkinin varlığını ortaya koymakta; beklenenin aksine rol çatışması ile örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı herhangi bir ilişkinin varlığına rastlanmamaktadır. Bu açıdan sadece H2 desteklenirken H4 ve H6 reddedilmektedir.

Analiz bulguları iş tatmininin örgütsel bağlılık ($\beta = ,646$, $p < .01$) pozitif ve anlamlı bir etkisi ve iş tatmininin işten ayrılma niyeti üzerinde ($\beta = -,251$, $p < .01$) üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi olduğunu doğrulamaktadır. Dolayısıyla H7 ve H8 desteklenmektedir. İlaveten sonuçlar, örgütsel bağlılığın işten ayrılma niyeti üzerindeki ($\beta = -,401$, $p < .01$) negatif ve anlamlı etkisini destekler nitelikte sonuçlanarak H9'u desteklemektedir.

4. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Ekonomik ve sosyal hayatın en önemli yapı taşları olan organizasyonlar artan değişim hızı, rekabet ve benzeri pek çok nedenden dolayı başarılı olmak ve yaşamlarını sürdürebilmek için stres ile baş etmenin yollarını bulmak ve uygulamak zorunda kalmaktadır. Dolayısıyla bu çalışmada, Türkiye'nin imalat sektörü içinde önemli bir yer tutan kimya sektörü çalışanları üzerinde gerçekleştirilen araştırma ile rol stresi kaynaklarının, gerek çalışanların iş huzuru

gerekse örgütlerin başarısı için önemli olan iş tatmini, işten ayrılma niyeti ve örgütsel bağlılık gibi iş tutumları üzerindeki etkileri tespit edilerek, ilgili literatüre katkıda bulunmaktadır.

Sonuçlar, öncelikle rol belirsizliği ve rol çatışmasının iş tatmini üzerinde negatif ve direkt bir etkinin varlığını ortaya koymakta ve rol stres kaynakları ile ilgili mevcut yazına paralellik içermektedir. Bu sonuç bize çalışanların üstlendikleri görevin yapısı ile ilgili bir belirsizlik ile örgüt içi hiyerarşi, güç dağılımı gibi unsurlara ilişkin belirsizlik durumunun ya da bilgi eksikliğinin çalışanların iş tatminini yakından etkilediğini ve düşürdüğünü göstermektedir. Benzer şekilde, çalışanların iş ortamında rol çatışması ile karşı karşıya kalması yani, iki veya daha fazla üstten gelen iş talepleri arasındaki bir uyumsuzluk ve tutarsızlık durumunun, kişinin kendisini yetersiz hissetmesini sağlayarak, kişinin iş ve iş koşullarını olumsuz değerlendirmesini sağladığı ve iş tatmin seviyesini düşürdüğü görülmektedir.

Araştırma sonuçları aynı zamanda, rol belirsizliğinin örgütsel bağlılık üzerinde de negatif bir etkisinin olduğunu gözler önüne sermektedir. Bu sonuç, beklendiği gibi çalışma ortamında üstlenilen rollere dair belirsizlik ya da bilgi eksikliğinin bireylerin işe yönelik güven duygusunu eksilteceği, motivasyonunu düşüreceği ve böylece kuruma yönelik bir adanmışlık ve aidiyet duygusu olarak örgütsel bağlılık seviyesini de azaltacağını göstermektedir. Bununla birlikte çalışma bulguları, iş hayatında karşımıza çıkan temel stres kaynaklarından biri olarak rol belirsizliği ile işten ayrılma niyeti arasında güçlü ve pozitif bir ilişkinin varlığı yönünde de kanıt sağlamaktadır. Bu sonuç, bireyin çalışma ortamında üstlendiği rollere dair belirsizlik ve bilgi eksikliğinin nihayetinde kurumdan koparak ayrılma yönünde bir eğilimi de attıracağını ortaya koymaktadır.

İş tutumlarının kendi aralarındaki ilişkilere bakıldığında ise sonuçlar, öncelikle iş tatmininin, örgütsel bağlılığın bir öncülü olması konusundaki savı doğrulamaktadır. İş tatminine sahip çalışanlar, örgüt amaç ve değerlerini benimseyerek bu amaçlar için çaba sarfetmeye gönüllü olmakta yani örgüte bağlanmaktadır. Bunun yanı sıra bulgular, hem örgütsel bağlılık hem de iş tatmininin nihayetinde işten ayrılma niyeti üzerinde negatif etkileri olduğunu da göstermektedir. Bu sonuç, bir örgüte dair olumlu deneyimler edinen, motive olan ve böylece yüksek bir tatmin düzeyi elde ederek daha fazla bağlanan çalışanların işten ayrılma yönündeki eğilimlerinin de azalacağını bir kez daha ispatlamış olmaktadır.

İlginç bir şekilde bulgular, rol stresi kaynaklarından rol çatışması ile iş tatmini ve örgütsel bağlılık arasındaki direkt bir ilişkinin varlığını destekleyecek nitelikte

sonuçlanmamıştır. Böylesi bir sonuç rol çatışmasının iş tatmini ve örgütsel bağlılık üzerinde herhangi bir etkisi olmadığı anlamına gelmemektedir. Aralarındaki güçlü korelasyon varlığı düşünüldüğünde rol çatışmasının bu iki tutumu, rol belirsizliği üzerinden etkiliyor olması mümkündür.

Bu araştırma sonuçlarının genellenebilirlik seviyesini düşüren bir kısım metodolojik kısıtlar mevcut olsa da bu çalışma, rol stresi kaynakları olarak rol belirsizliği ve rol çatışması ile iş tatmini arasında negatif, rol belirsizliği ile örgütsel bağlılık arasında negatif ve rol belirsizliği ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif ilişkilerin varlığını göstermekte; iş tatminin örgütsel bağlılığın bir öncülü olarak bağlılık seviyesi yükselttiği ortaya koymakta; nihayetinde hem örgütsel bağlılık hem de iş tatminin işten ayrılma niyeti üstündeki negatif etkilerini de gözler önüne sererek ilgili literatüre katkıda bulunmaktadır

KAYNAKLAR

Balta, A. ve Balta Z., (2000). Stres ve Başa Çıkma Yolları, İstanbul: Remzi Kitabevi.

Brown S. P. & Leigh T. W., (1996), "A New Look at Psychological Climate and Its Relationship to Job Involvement, Effort, and Performance", *Journal of Applied Psychology* 81(4), 358-368.

Carron, A. V., & Hausenblas, H. (1998). *Group dynamics in sport* (2nd ed). Morgantown, WV: Fitness Information Technology

Erdoğan İ. (1991). *İşletmelerde Davranış*, İ.Ü. İşletme Fakültesi Yayın No: 242, İstanbul

Fisher, C., & Gitelson, R. (1983). A meta-analysis of the correlates of role conflict and role ambiguity. *Journal of Applied Psychology*, 68,320-333.

Jaramillo F., Mulki J. P. & Solomon P., (2006), "The Role of Ethical Climate on Salesperson's Role Stress, Job Attitudes, Turnover Intention, and Job Performance", *Journal of Personal Selling and Sales Management*, 26(3), 271 – 282.

Jones, M. L., (1993), "Role conflict: Cause of burnout or energizer?", *Social Work*, 38(2), 136-141.

Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. New York: Wiley.

Kim B.C. P., Murrmann S. K. & Lee G. (2009). Moderating effects of gender and organizational level between role stress and job satisfaction among hotel employees. *International Journal of Hospitality Management*, 28(4): 612-619.

Lankau M. J., Carlson D. S. & Nielson T.R., “The mediating influence of role stressors in the relationship between mentoring and job attitudes”, *Journal of Vocational Behavior*, 68(2), 308-322

Luthans, F. (1994). *Organizational behaviour (Örgütsel Davranış)*. İstanbul, Literatür Yayıncılık

Meyer, J. P. & Allen, N. J., (1984), “Testing the "side-bet theory" of organizational commitment: Some methodological considerations”, *Journal of Applied Psychology*, Vol 69(3), 372-378.

Mohr A. T. & Puck J. F., (2007), “Role Conflict, General Manager Job Satisfaction and Stress and the Performance of IJVs”, *European Management Journal* 25(1), 25-35.

O'Reilly C. & Chatman J., (1986), “Organizational Commitment and Psychological Attachment: The Effects of Compliance, Identification, and Internalization on Prosocial Behavior”, *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 492-499

O'Reilly C.A., (1995), *Psychological dimensions of organizational behavior*, Prentice Hall

Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books

Porter L. W., Steers R. M., Mowday R. T. & Boulian P. V., (1974), “Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians”, *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603-609

Redfern S., Hannan S. & Norman I., (2002), “Work satisfaction, stress, quality of care and morale of older people in a nursing home”, *Health and Social Care in the Community* 10 (6), 512–517.

Rizzo, J.R., House, R.J. & Lirtzman, S.I., (1970), “Role conflict and ambiguity in complex organizations”, *Administrative Sciences Quarterly*, 15, 150-163.

Rusbult C.E., Farrell D., Rogers G. & Mainous A.G., (1988), “Impact of exchange variables on exit, voice, loyalty, and neglect: An integrative model of responses to declining job satisfaction”, *The Academy of Management Journal* 31(3), 599-627.

Schneider B. and Snyder R.A., (1975), “Some relationships between job satisfaction and organization climate”, *Journal of Applied Psychology*, 60(3), 318-328.

Schweperker C.H., (2001), “Ethical climate's relationship to job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention in the salesforce”, *Journal of Business Research* 54(1), 39-52.

Tuten T. L., & Neidermeyer P. E., (2004), “Performance, satisfaction and turnover in call centers: The effects of stress and optimism”, *Journal of Business Research*, 57(1), 26-34.

Vilela B. B., González J. A. V. & Ferín P. F., (2008), “Person–organization fit, OCB and performance appraisal: Evidence from matched supervisor–salesperson data set in a Spanish context”, *Industrial Marketing Management*, 37(8), 1005-1019

Wu, L. & Norman I.J., (2006), “An investigation of job satisfaction, organizational commitment and role conflict and ambiguity in a sample of Chinese undergraduate nursing students”, *Nurse Education Today*, 26(4), 304-314.

Yousef, D. A. (2000), “The interactive effects of role conflict and role ambiguity on job satisfaction and attitudes toward organizational change: a moderated multiple regression approach”, *International Journal of Stress Management*, 7(4), 289-303.