



Algılanan Rol Belirsizliğinin İşe Yabancılaşma Üzerindeki Etkisinin ve Demografik Değişkenlere Göre Farklılıklarının İncelenmesi

An Investigation on the Effect of Role Ambiguity on Work Alienation and Their Differentiations According to Demographic Variables

Sevgi ELMAS ATAY¹

Merve GERÇEK²

Geliş Tarihi: 31.05.2017 / Düzenleme Tarihi: 04.07.2017 / Kabul Tarihi: 04.07.2017

Özet

Günümüzde örgüt yapılarının değişmesi ve yaşanan gelişmeler sonucu iş tanımları esnek hale gelmiş, bireylerden farklı rolleri yerine getirmeleri beklenmeye başlamıştır. Birçok farklı rolün bireye yüklenmesi, algılanan rol belirsizliğine yol açmaktadır. Rol belirsizliği sonucu birey için işin anlamsızlaşması, bireyin iş ve örgütünden uzaklaşması, dolayısıyla işe yabancılaşma söz konusu olabilmektedir. Bu çalışmada, çalışanların algıladığı rol belirsizliğinin işe yabancılaşma üzerinde bir etkisi olup olmadığı incelenmiş, ayrıca demografik özelliklerin bu değişkenlerde bir farklılaşmaya yol açıp açmadığı araştırılmıştır. Çalışma, İstanbul'da çalışan 152 beyaz yakalı çalışan üzerinde gerçekleştirilmiştir. Hipotezlerin sınanmasında korelasyon ve regresyon analizleri, bağımsız grup t testi ve tek yönlü varyans analizlerinden yararlanılmıştır. Yapılan analizler sonucu, algılanan rol belirsizliği ile işe yabancılaşma arasında orta düzeyde pozitif bir ilişki olduğu görülmüştür. Bunun yanı sıra, algılanan rol belirsizliğinin işe yabancılaşma üzerinde anlamlı ve pozitif yönde bir etkisi olduğu ortaya çıkmıştır. Farklılık analizleri sonuçlarına göre ise, rol belirsizliğinin çalışanların demografik özelliklerine göre (cinsiyet, medeni durum, yaş, kurum kıdem ve gelir düzeyi) anlamlı farklılıklar göstermediği, işe yabancılaşmanın ise yalnızca kurum kıdemine göre anlamlı farklılık gösterdiği ortaya çıkmıştır. Bu doğrultuda, örgütlerin rol belirsizliğini azaltıcı yönde uygulamalarda bulunması önerilebilir.

Anahtar kelimeler Algılanan rol belirsizliği, İşe yabancılaşma

Abstract

Nowadays, due to the changes and developments in organizational structures, job definitions have become more flexible, and it has begun to be expected to fulfill multiple roles from individuals. This leads to an increase in the uncertainty of the roles that employees perceive. As a result of the perception of role ambiguity, jobs become meaningless for the individual. Moving away from work and organization causes to alienation of work. In this study, it was investigated whether the perceived role ambiguity had an effect on work alienation. Also, whether the perceived role ambiguity and work alienation differentiate according to some demographic characteristics was examined. The study was carried out on 152 white-collar employees working in Istanbul. Pearson correlation analysis, regression analysis, independent sample t-test and one-way ANOVA were used in hypothesis testing. Results indicated that there was a significant and moderately positive correlation between perceived role ambiguity and work alienation. Besides, it was revealed that perceived role ambiguity had a significant and positive effect on work alienation. Also, it was found that the role ambiguity did not show any significant differences according to the demographic variables (gender, marital status, age, institutional seniority and income level), whereas work alienation showed significant difference only according to institutional seniority.

Keywords: Perceived role ambiguity, Job alienation

Giriş

Bireylerin iş yaşamı içinde ve özel hayatlarında birbirinden farklı rolleri yerine getirmeleri beklenmektedir. Roller, bireyden beklenen davranış şekillerini ifade etmektedir. Çeşitli rollerin bir arada bulunduğu iş ortamında birey, zaman zaman kendisinden neler beklendiğini tam olarak bilememektedir. Bireyin sorumlulukları ve görevlerine ilişkin bilgi yetersizliğini ifade eden rol belirsizliği kavramı, 1950'li yılların sonunda örgütsel psikoloji yazınına girmesinden itibaren çeşitli görgül

¹ Arş. Gör. Dr., İstanbul Üniversitesi, İşletme Fakültesi, İnsan Kaynakları Yönetimi ABD. İstanbul, Türkiye.
E-Posta: sevgielmas@istanbul.edu.tr

² Arş. Gör. Dr., İstanbul Üniversitesi, İşletme Fakültesi, İnsan Kaynakları Yönetimi ABD. İstanbul, Türkiye.
E-Posta: mrvgercek@gmail.com

çalışmalara konu olmuştur (Sakires vd., 2009:616). En yalın haliyle, “bireyin ne yapacağını bilememesi” şeklinde tanımlanan rol belirsizliğinde (Özkalp ve Kirel, 2013:386), çalışanların performans standartları, hedefleri, sorumlulukları, görevleri ve iş koşulları gibi unsurlara ilişkin bilgi yetersizlikleri söz konusudur (Yun vd. 2007:746). Bunun yanı sıra rol belirsizliğinde, çalışma arkadaşları ve yöneticilerin de bireyden beklentilerinin ne olduğu konusunda bir açıklık yoktur (Schmidt vd., 2014:91).

Alanyazına bakıldığında genellikle rol belirsizliği kavramının, rol stresinin bir alt başlığı olarak ve rol çatışması ile birlikte ele alındığı görülmektedir (Bowling vd., 2017:1). Rol çatışması, bireyden birbiriyle uyumsuz olan/çatışan rollerin yerine getirmesinin beklenmesini ifade etmektedir (Yang vd. 2015:136). Bu çalışmada ise yalnızca rol belirsizliği kavramına odaklanılmış ve ilgili kavram çalışma yaşamı bağlamında, dolayısıyla “iş rolü belirsizliği” açısından ele alınmıştır.

İşletmelerin rekabet avantajı elde edebilmeleri için örgüt yapılarında değişimler yaşanması söz konusu olabilmektedir. Maliyetleri azaltmak için daha az emek ile daha fazla çıktı elde etme, yönetim kademelerin azaltma ve dış kaynaklardan yararlanma gibi alternatiflerin tercih edilmesi mevcut işgücünün iş yükünü arttırmaktadır. Bunun yanı sıra örgüt yapılarında hiyerarşinin ön plana çıkması, yöneticilerin sorgulanmaması ve karar mekanizmalarında çalışanların söz sahibi olmaması gibi nedenler çalışanlar üzerinde olumsuz etkilere yol açabilmektedirler. Bu bağlamda, çalışanın oluşum sürecine dahil olduğu ürün ya da hizmetten kopması, çalışma arkadaşları ve işyerinden uzaklaşması anlamına gelen işe yabancılaşma kavramı ortaya çıkmaktadır (Halbesleben ve Clark, 2010:532).

Örgütün amaç ve hedeflerine ulaşması için çalışanın örgüte bağlılık ve örgütsel vatandaşlık sergilemesi arzu edilmekte, iş tatmininin yüksek olması beklenmektedir. Bu nedenle, çalışanların olumlu tutum ve davranışlar sergileyebilmesi için gerekli olan unsurların sağlanması önem taşımaktadır. İş yükünün fazla oluşu, katı hiyerarşik yapılar, işin özellikleri ve çalışanların karar alma süreçlerinde yer almaması gibi etmenlerin çalışana işinden soyutladığı öne sürülmektedir. İşe yabancılaşma, çalışanın olumsuz tutum ve davranışlar göstermesine yol açarak örgütün amaç ve hedeflerine ulaşmasının önünde bir engel oluşturmaktadır. Aynı zamanda işe yabancılaşmanın, çalışan bireye psikolojik yönden zarar vererek iş doyumunu azaltması beklenebilir. Bireyin kendisinden beklenen rolünün ne olduğu konusunda belirsizlik algılaması durumunda işin anlamsızlaşması sonucu işle ve örgütle bağlarının zayıflaması söz konusu olabilmektedir. Bu doğrultuda bu çalışmada, rol belirsizliği ile işe yabancılaşma kavramlarının teorik altyapısına değinilmiş, bunun yanı sıra rol belirsizliğinin işe yabancılaşma üzerinde etkisi olup olmadığını belirlemeye yönelik yapılan araştırmaya yer verilmiştir.

Teorik Altyapı

Rol belirsizliği

Rol, bireylerin sorumlulukları ve görevlerini ifade eden, dinamik bir görev karşılığı olarak tanımlanabilmektedir. Her birey, toplum içinde sahip olduğu statüye uygun çeşitli roller üstlenmektedir. Evinde anne rolüne sahip olan bir birey, işyerinde müdürlük rolünü daha ön planda tecrübe edebilir. Rol, bireyden beklenen davranış şekillerini de beraberinde getirmektedir (Karagöz-Yerdelen ve Özkan, 2013:81). Örgütteki her bir bireyden beklenen davranış kalıpları olarak tanımlanabilecek olan beklenen rollerin yanı sıra algılanan ve gerçekleştirilen rol kavramlarından da söz edilebilir (Erenler, 2013:239).

Belirsizlik kelimesi TDK’da “belirsiz olma durumu, belgisizlik, müphemiyet, vuzuhsuzluk” şeklinde tanımlanmaktadır. Belirsizlik, bireylerin eylemlerinin sonuçlarının bilinmediği bir koşul olarak da düşünülebilir. Başka bir deyişle belirsizlik ortamında örgüt üyeleri, davranışlarının ne tür etkiler doğuracağını tahmin edemezler (Pearce, 1981: 670).

Yukarıda ifade edilen iki kavramın bileşiminden oluşan rol belirsizliği ise, bireyin kendisinden beklenen sorumluluklara ilişkin yeterince açık bir bilgiye sahip olmaması şeklinde tanımlanabilir (Breugh ve Colihan, 1994:191). Rol belirsizliği çalışma hayatı bağlamında ele alındığında ise, bireyin iş yaşamındaki rolüne yönelik belirsizlik durumu kastedilmektedir (Rizzo, House ve Lirtzman, 1970:151). Rol belirsizliği kavramı ilk olarak Kahn ve çalışma arkadaşları (1964) tarafından yazılan “Örgütsel Stres” kitabında ele alınmıştır. Rol belirsizliği; bireyin yapması gerekenler, kimin beklentilerine öncelikli verilmesi gerektiği, performansının neye göre/nasıl değerlendirileceği, bireyin sorumluluklarını yerine getirmesi ve getirmemesi durumunda ortaya çıkacak sonuçlara ilişkin belirsizlikleri içermektedir (Kahn vd., 1964:22).

Rol belirsizliği hem klasik örgüt teorisi hem de rol teorisi bağlamında ele alınabilir. Klasik örgüt teorisine göre, biçimsel örgüt yapısında her pozisyonun içerdiği görev ve sorumluluklar açık bir şekilde tanımlanmalıdır. Böylece bireylerin işlerini yerine getirmek için yapmaları gerekenleri bilmelerinin yanı sıra yöneticiler de belirli standartlar çerçevesinde çalışanların performansını değerlendirip geliştirebilirler. Rol teorisine göre ise, bireyler pozisyonlarının gerektirdiği konulara ilişkin yetersiz bilgiye sahip olmaları halinde rol memnuniyetsizliği yaşayacak, kaygı duyacak, gerçeklikten uzaklaşıp performans düzeylerinde azalma görülecektir (Rizzo, House ve Lirtzman, 1970:151).

Breugh ve Colihan (1994:192) rol belirsizliğinin unsurlarını üç sınıfta ele almışlardır. Bunlardan ilki performans değerlendirmenin hangi kriterlere dayalı olarak yapılacağı konusundaki belirsizliktir. Üreteceği ürün miktarının mı, yoksa ürün kalitesinin mi önemli olduğunu bilmeyen bir üretim çalışanın bu tür bir belirsizlik yaşadığı ifade edilebilir. İkinci olarak, bireyler iş yaparken hangi yöntemleri kullanacaklarını ve ne tür bir prosedürü takip edeceklerini bilmeyebilir. Son olarak, bireylerin yapacakları işe yönelik bir zaman planlaması yapılmamış olabilir. Dolayısıyla bireyler, işlerini bitirmek için ne kadar süreleri olduğu konusunda yeterli bilgiden yoksun olabilirler. Özkalp ve Kirel (2013:386) rol belirsizliğinin görev belirsizliği ve sosyal duygusal belirsizlik olmak üzere iki şekilde ele alınabileceğini belirtmişlerdir. Görev belirsizliğinde odak noktası bireyin yapacağı iş hakkındaki belirsizliği, sosyal duygusal belirsizlikte ise bireylerin, kendisini başkalarının nasıl değerlendirdiğinden emin olamamasını ifade etmektedir. Belirtilen bu sınıflandırmaların dışında, rol belirsizliği objektif ve sübjektif bileşenleri açısından da ele alınabilir. Objektif rol belirsizliği, bireyin çevresindeki belirli koşullara odaklanırken, sübjektif rol belirsizliğinde esas olan bireyin bu ortama ilişkin algıladığı belirsizlik düzeyiyle ilgili olmaktadır (Schmidt vd., 2014:92).

Rol belirsizliğinin öncülleri ve sonuçlarına ilişkin yapılan çalışmaları özetleyen Tablo 1. aşağıda sunulmuştur.

Tablo 1. Rol Belirsizliğinin Öncülleri ve Sonuçları

ROL BELİRSİZLİĞİ	
ÖNCÜLLERİ	SONUÇLARI
Bireysel özellikler Örgütsel özellikler (Kahn vd., 1964)	İş tatminsizliği, anksiyete (Abramis, 1994; Diestel ve Schmidt, 2009)
Demografik özellikler: yaş, kurum kıdemi, deneyim (Sakires vd.,2009), cinsiyet (Akdaş, 2015; Arslan, 2016)	Tükenmişlik (Von Emster ve Harrison, 1998; Garrosa vd., 2008)
Beş faktör kişilik özellikleri (nevrotiklik, deneyime açıklık, dışadönüklük, sorumluluk) (Kumar, 2012)	İş performansında düşüş (Jackson ve Schuler, 1985; Abramis, 1994; Kalbers ve Cneker, 2008)
Belirlilik ihtiyacı (Jackson ve Schuler, 1985)	Örgüte bağlılıkta düşüş (Sakires vd., 2009)
İç-dış kontrol odaklılık (Basım vd., 2010)	Performans değerlendirmede düşük puanlama (Jackson ve Schuler, 1985)
Örgütteki iletişim sisteminin iyi oluşu (Tubre ve Collins, 2000)	İşe yabancılaşma, örgüte yabancılaşma (Organ ve Greene,1981; Michaels vd., 1988; Chiaburu vd., 2014; Arslan, 2016)

Kahn vd. (1964) örgütsel ve bireysel özelliklerin, hem objektif hem de algılanan rol belirsizliği üzerinde etkili faktörler olduğunu öne sürmüşlerdir. Bu doğrultuda kişilik, rol belirsizliği üzerinde etkili olan bireysel özelliklerden birisidir. Rai ve Kumar (2012) tarafından yapılan çalışmada beş faktör kişilik özelliklerinden nevrotiklik ile rol belirsizliği arasında pozitif yönlü; dışadönüklük, deneyime açıklık, uyumluluk ve sorumluluk ile rol belirsizliği arasında ise negatif yönlü ilişkiler olduğu ortaya konulmuştur. Bunun yanı sıra, bireylerin iç veya dış kontrol odaklı olup olmamaları (Basım vd., 2010) veya belirlilik ihtiyacı düzeyleri (Jackson ve Schuler, 1985) gibi birtakım bireysel özelliklerin de rol belirsizliği üzerinde etkili olduğu söylenebilir. Örgüt üyeleri arasında iyi bir iletişim sisteminin olmaması, (Tubre ve Collins, 2000) gibi unsurlar algılanan rol stresini ve rol belirsizliğini arttıran örgütsel özelliklere örnek gösterilebilir.

Bireylerin demografik özelliklerin algılanan rol belirsizliği üzerinde etkisi olduğu görülmüştür. Sakires vd. (2009) tarafından yapılan çalışmada yaş, kurum kıdemi ve deneyim arttıkça algılanan rol belirsizliğinde azalma olduğu ortaya çıkmıştır. Cinsiyete göre rol belirsizliğinde farklılaşma olduğunu gösteren çalışmalar olduğu gibi (Akdaş, 2015; Arslan, 2016), herhangi bir farklılık olmadığı belirlenen çalışmalar da (Köktürk, 2016) mevcuttur. Ayrıca bazı çalışmalarda medeni durum, kıdem ve eğitim durumuna göre rol belirsizliğinde anlamlı farklılaşmalar olmadığı saptanmıştır (Köktürk, 2016; Arslan, 2016).

Rol belirsizliğinin çeşitli olumsuz iş çıktılarına neden olduğu görülmektedir. Rol belirsizliği, çalışanlar açısından önemli bir iş talebi olarak düşünüldüğünde, iş talepleri-kaynakları modeli doğrultusunda algılanan rol belirsizliğinin yüksek olduğu durumlarda, bireylerin iş tatminsizliği duyma ve işle ilgili anksiyete yaşama ihtimallerinin artacağı (Diestel ve Schmidt, 2009) ve tükenmişliğe neden olacağı (Von Emster ve Harrison, 1998; Garrosa vd., 2008) ifade edilebilir.

Abramis (1994) tarafından yapılan meta analizde, rol belirsizliği ile iş tatmini arasında orta düzeyde ve negatif yönlü bir ilişki; iş performansı ile zayıf ve negatif yönlü bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. Belirtilen bu sonuçların yanı sıra, rol belirsizliği algılayan çalışanların örgüte duydukları bağlılığın azalacağı da görülmüştür (Sakires vd. 2009). Rol belirsizliği ile iş performansı arasında da negatif yönlü bir ilişki olduğu belirlenmiştir (Jackson ve Schuler, 1985; Kalbers ve Cneker, 2008). Rol belirsizliği algılanması durumunda, hem ilk amir ve çalışma arkadaşları tarafından yapılan performans değerlendirme sonuçlarının (objektif iş performansı) düşük değerlendirildiği hem de bireyin kendi performansını (sübjektif iş performansı) düşük değerlendirdiği ortaya çıkmıştır (Jackson ve Schuler, 1985).

Rol belirsizliğinin neden olduğu olumsuz sonuçlardan bir diğeri de işe yabancılaşmadır. Rol belirsizliğinin işe ve örgüte yabancılaşma üzerindeki etkilerine ilişkin çalışmalar olduğu göze çarpmaktadır (Organ ve Greene,1981; Michaels vd., 1988). Chiaburu vd (2014) tarafından yapılan meta analizde, rol belirsizliğinin işe yabancılaşmanın bir öncülü olduğu ortaya

konulmuştur. Benzer şekilde Arslan'ın (2016) çalışmasında rol belirsizliğinin örgüte yabancılaşma üzerinde etkili olduğu görülmüştür. Bu doğrultuda aşağıdaki bölümde işe yabancılaşma kavramının teorik altyapısına yer verilmiştir.

İşe Yabancılaşma

İşe yabancılaşma kavramı, Karl Marx'ın çalışmalarına dayanan bir kavramdır. Marx'a göre yabancılaşma, işçinin üretim sürecine dahil olduğu üründen ya da üretim ve tüketim sürecine dahil olan insanlardan ayrılmasıdır (Nair ve Vohra, 2010:601). Yabancılaşma, dünyadaki nesnelere, insanlardan ve düşüncelerden yoğun bir şekilde kendini ayırma anlamına gelmektedir (Horowitz, 1966:231). İşe yabancılaşma, bireyi üretim süreçleri üzerindeki kontrolden, çalışma arkadaşları ve müşteriler ile etkileşimden ve bireyin yeteneklerinden mahrum bırakan iş koşullarıdır (Kanungo, 1992:416). Bir başka deyişle işe yabancılaşma, işgörenin işinden ve işle ilgili faaliyetlerden soyutlanmasıdır. Nair ve Vohra'ya (2009:296) göre işe yabancılaşma, bireyin işiyle olan bağlantısını koparmasını ifade etmektedir. İşe yabancılaşma, iş sürecinden ve nihai üründen uzaklaşma anlamına gelmektedir. Başkalarından yabancılaşma, işgörenlerin diğer işgörenlerle arasına mesafe koymasını ifade etmektedir. İşe ve başkalarına yabancılaşma, fiziksel ya da psikolojik olarak soyutlanma şeklinde gerçekleşebilmektedir (Halbesleben ve Clark, 2010:532).

Seeman'ın (1959; 1967; 1975) yabancılaşma üzerine yaptığı çeşitli çalışmalar bulunmaktadır. Seeman'a göre (1959:783), yabancılaşma kavramı sosyoloji araştırmalarında sıkça incelenen bir kavramdır. Yazara göre, yabancılaşma kavramı kapitalist toplumda işçilerin işverenler karşısındaki güçsüz konularından kaynaklanmaktadır. İşe yabancılaşmayı ayrı bir şekilde tanımlayan yazar, durumlar üzerinde bireyin kontrolünü kaybetmesi (güçsüzlük-zayıflık), yetersiz hissetme (anlamsızlık), anomali (normsuzlaşma), yabancılaşma hissi (soyutlanma) ve kendini yabancılaştırma (soğutma) olmak üzere beş alt boyuttan söz etmiştir. Bu bağlamda bireyin süreçler üzerinde kontrolünün bulunmaması, işin örgüt amaçlarıyla bağdaştırılmaması, kurallardan uzaklaşma, diğer insanlarla etkileşiminin kopması ve bireyin gelecek beklentileri ile davranışlarının uyumsuzlaşması durumları söz konusudur. İşe yabancılaşmanın kişisel ve sosyal boyutları bulunmaktadır. Kişisel yabancılaşma bireyin günlük işleri ve kendi benliğine yabancılaşması anlamını taşımaktadır. Sosyal yabancılaşma ise başkalarıyla etkileşimde bulunmama ve yalnızlaşmayı ifade etmektedir (Korman vd., 1981:344).

İşe yabancılaşma kavramı, tükenmişlik ve işten çekilme (uzaklaşma) kavramlarıyla birlikte anılmaktadır. Tükenmişlik; duygusal yorgunluk, benlik yitimi ve kişisel başarılarında azalmaya yol açan psikolojik bir sendromdur (Maslach vd., 1997:192). Tükenmişlik kavramının öne çıkan özellikleri bireylerde oluşan yoğun duygusal yorgunluk hissi ve olumsuz sinik davranışların ortaya çıkmasıdır. Tükenmişlik kavramı, içsel ve öznel bir durumu işaret etmesi, işe yabancılaşma ortak bir yanındır. İşten çekilme davranışı ise işten ayrılma, işe gelmeme ve işe geç gelme davranışları şeklinde kendini gösteren bir durumdur (Beehr ve Gupta, 1978:73). Fiziksel ve psikolojik olarak ikiye ayrılan çekilme kavramı, gözlemlenebilir davranışlarla ilişkilidir. İşe yabancılaşma ise bireyin işi ile ilişkisinin zayıflaması, buna bağlı olarak ise örgütle özdeşleşememesi durumudur.

İşe yabancılaşmanın öncülleri ve sonuçlarına ilişkin yapılan çalışmaları özetleyen Tablo 2. aşağıda gösterilmektedir.

Tablo 2. İşe Yabancılaşmanın Öncülleri ve Sonuçları

İŞE YABANCILAŞMA	
ÖNCÜLLERİ	SONUÇLARI
Demografik özellikler: medeni durum (Celep,2008; Şimşek vd., 2012; Dönmez, 2015), yaş, kıdem (Kasapoğlu, 2015), eğitim, gelir düzeyi, (Anaş, 2016)	İyi oluş halinde azalma (Coburn, 1979)
Örgüt yapısı, merkezileşme düzeyi, hiyerarşi düzeyi (Aiken ve Hage, 1966), karar mekanizmalarına çalışanların dahil edilmemesi (Aiken ve Hage, 1966; Sulu vd., 2010), liderlik türü (Banai ve Reisel, 2007)	Başa çıkma stratejisi olarak alkole yönelme (Greenberg ve Grunberg, 1995)
İş özellikleri: çeşitliliği, görev kimliği (Shantz vd., 2015), iş karakteristikleri (Banai ve Reisel, 2007)	Örgüte bağlılık (Sulu vd., 2010)
İş stresi (Sulu vd., 2010; Yadav ve Nagle, 2012; Koçoğlu, 2014), iş	İşten ayrılma niyeti (Chiaburu, 2014)

tatminsizliği, tükenmişlik
(Cheung, 2008)

İşe yabancılaşmaya yol açan etmenler arasında iş tatminsizliği, tükenmişlik (Cheung, 2008), stres ve çalışanın kararlara katılmaması (Sulu vd., 2010) bulunmaktadır. Görev çeşitliliği ve görevin kimliğinin işe yabancılaşmanın öncüllerinden olduğu görülmüştür (Shantz vd., 2015). Bir başka deyişle, çeşitli görevleri yapmaktan zevk duyan ve işini örgütün amaçlarıyla bağdaştırabilen bireylerin işe yabancılaşma olasılığının düşük olmaktadır. Ayrıca iş stresinin işe yabancılaşmayı arttırdığı görülmüştür (Yadav ve Nagle, 2012; Koçoğlu, 2014).

Banai ve Reisel'in (2007) çalışmasında örgütsel koşulların işe yabancılaşmayı nasıl etkilediği incelenmiştir. Yazarlar, destekleyici liderlik ve iş karakteristiklerinin işe yabancılaşmayı etkilediği ve bu etkinin kültürel bağlamda farklılaştığını ortaya koymuşlardır. İşe yabancılaşmayı etkileyen faktörler arasında merkezileşmenin ve biçimselliğin yüksek düzeyde olduğu örgüt yapıları bulunmaktadır. Aiken ve Hage'ye (1966:504)'ye göre, örgüt yapısının hem işe hem de sosyal etkileşime yabancılaşmayı arttırmaktadır. Bununla beraber, kararlara katılımın işe yabancılaşmayı azalttığı görülmüştür. Bir başka deyişle, hiyerarşinin fazla olduğu katı örgüt yapılarında çalışanlar karar alma mekanizmalarına dahil edilmediği için işe yabancılaşma düzeyleri yüksektir. Sarros vd. (2002) ise, liderlik türünün örgüt yapısına göre işe yabancılaşma üzerinde daha belirleyici olduğunu öne sürmüştür. Yazarların bulguları, yöneticilerin işe yabancılaşmayı azaltmak için çalışanları karar alma süreçlerinde sık sık ve eşit şekilde bulundurmaları gerektiğine yöneliktir. İşin gerekliliklerinin açık olması, anlamsızlık ve soyutlanma hislerini azaltmaktadır.

İşe yabancılaşma düzeylerini belirleyen bazı sosyo-demografik göstergeler bulunmaktadır. Bu göstergeler arasında medeni durum (Şimşek vd., 2012), yaş, kıdem (Kasapoğlu, 2015) ve eğitim gibi özellikler bulunmaktadır. Anaş'ın (2016) çalışmasında lise mezunlarının, orta gelir düzeyine sahip çalışanların ve bekarların işe yabancılaşma düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmüştür. Bekarların evlilere göre ve daha fazla kıdemli olanların diğerlerine göre işe yabancılaşma düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmüştür (Celep,2008; Dönmez, 2015;).

İşe yabancılaşmanın bireysel ve örgütsel açıdan olumsuz sonuçları bulunmaktadır. Greenberg ve Grunberg'in (1995) çalışmasında, işe yabancılaşmanın sonucunda çalışanların bu durumla bir başa çıkma stratejisi olarak alkol kullanımına yöneldikleri görülmüştür. Sulu vd.'nin (2010) çalışmasında, işe yabancılaşmanın örgütsel adalet ve örgüte bağlılık arasındaki ilişkide aracı rol oynadığı görülmüştür. Bunun yanı sıra yapılan araştırmalarda bireylerin işe yabancılaşma düzeyleri ile iyi oluş halleri arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu (Coburn, 1979) ve bireylerin işten ayrılma niyetini arttırdığı (Chiaburu, 2014) ortaya çıkmıştır.

Araştırma

Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışmada, algılanan rol belirsizliğinin çalışanların işe yabancılaşmaları üzerindeki etkisinin belirlenmesi ve bu iki değişkenin çeşitli demografik unsurlar açısından farklılık gösterip göstermediğinin incelenmesi amaçlanmıştır. Günümüzde örgüt yapılarının değişmesi, çalışanlardan beklenen rollerin farklılaşmasına dolayısıyla, çalışanların kendilerinden beklenen davranışlara ilişkin belirsizlik içine düşmesine neden olmaktadır. Algılanan rol belirsizliğinin yol açtığı çeşitli olumsuz sonuçlardan birisinin işe yabancılaşma olduğunu öne süren çalışmalar bulunmaktadır. Bu araştırma, rol belirsizliğinin işe yabancılaşma üzerinde etkisini ortaya koyması bakımından önemlidir.

Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmanın amaçları doğrultusunda geliştirilen hipotezler aşağıda sunulmuştur.

H1: Çalışanların algıladıkları rol belirsizliği işe yabancılaşma düzeyleri üzerinde pozitif yönde bir etkiye sahiptir.

H2: Çalışanların algıladıkları rol belirsizliği a)Cinsiyet, b)Medeni durum, c)Yaş, d)Kurum kıdemi, e)Gelir düzeyine göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H3: Çalışanların işe yabancılaşma düzeyleri a)Cinsiyet, b)Medeni durum, c)Yaş, d)Kurum kıdemi, e)Gelir düzeyine göre anlamlı farklılık göstermektedir.

Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini İstanbul'da çalışan beyaz yakalı çalışanlar oluşturmaktadır. Araştırmanın örnekleme yöntemi ise, kolayda örnekleme yöntemi ile seçilen 152 çalışana kapsamaktadır. Örneklemin %47,4'ü kadın, %52,6'sı erkek ve %53,9'u evli, %46,1'i bekar çalışanlardan oluşmaktadır. Katılımcıların %30,9'unun 20-29 yaş arası, %46,1'inin 30-39 yaş arası, %23'ünün ise 40 yaş ve üzeri olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların kurum kıdemleri incelendiğinde, %42,1'inin 1-3 yıl arası, %26,3'ünün 4-6 yıl arası ve %31,6'sının ise 7 yıl ve üzeri kurum kıdemine sahip olduğu görülmüştür. Örneklemin gelir düzeyi incelendiğinde, %40,2'sinin 3400 TL ve altı, %19,4'ünün 3401-4400 TL arası, %19,4'ünün 4401-5400 TL arası ve %20'sinin 5401 TL ve üstü gelire sahip olduğu görülmüştür.

Araştırmanın Sınırlılıkları ve Varsayımları

Araştırmanın sınırlılıklarından birisi yanıtlayıcılara kolayda örnekleme yoluyla ulaşılmasıdır. Araştırmada ele alınan rol belirsizliği ve işe yabancılaşma dışındaki değişkenlerin araştırma modelinde yer almaması bir diğer sınırlılık olarak ifade edilebilir. Anket formundaki tüm soruların katılımcılar tarafından benzer şekilde anlaşıldığı varsayılmıştır.

Araştırmanın Veri Toplama Yöntemi ve Ölçüm Araçları

Bu çalışmada nicel veri toplama araçlarından anket yöntemine başvurulmuştur. Kullanılan anket formunda rol belirsizliğini ölçmek için 5 ifadeden oluşan, Peterson vd.'nin (1995) "Rol Belirsizliği Ölçeği" kullanılmıştır. İşe yabancılaşma düzeyini belirlemek için Kaya ve Serçeoğlu'nun (2013) çalışmalarında kullandıkları 6 ifadeden oluşan "İşe Yabancılaşma Ölçeği"nden yararlanılmıştır. Her iki ölçek de 1: "Kesinlikle katılmıyorum"dan 5:"Kesinlikle katılıyorum"a uzanan 5'li Likert ölçek üzerinde değerlendirilmiştir. Rol belirsizliği ölçeği ifadeleri analiz edilirken ters kodlanmıştır. Anket formunda yanıtlayıcıların demografik özelliklerini belirlemek üzere cinsiyet, yaş, medeni durum, kurum kıdemi ve gelir düzeyine ilişkin sorulara yer verilmiştir. Verilerin analizinde, ölçüm araçlarının geçerlilik ve güvenilirliklerinin belirlenmesinde güvenilirlik analizi ve keşfedici faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Araştırma hipotezlerinin test edilmesinde ise korelasyon ve regresyon analizlerinden faydalanılmış ve ilgili analizler SPSS 21.0 programı aracılığıyla yapılmıştır.

Bulgular

Tanımlayıcı İstatistikler

Araştırma katılımcılarının ölçek ifadelerine verdikleri yanıtlara ilişkin istatistikler Tablo 3.'te gösterilmiştir.

Tablo 3. Araştırmanın Tanımlayıcı İstatistikleri

	N	Minimum	Maksimum	Ort.	Std. Sapma
Rol belirsizliği	152	1,00	5,00	2,71	0,89074
İşe yabancılaşma	152	1,00	5,00	2,33	0,86454

Tablo 3.'te de görüldüğü üzere, katılımcıların algıladığı rol belirsizliğinin 2,71; işe yabancılaşma düzeylerinin ise 2,33'lük bir ortalama ile orta düzeyin altında olduğu ifade edilebilir.

Ölçüm Araçlarının Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri

Rol belirsizliği ölçeğine ilişkin keşfedici faktör analizi sonuçları Tablo 4.'te gösterilmiştir.

Tablo 4. Rol Belirsizliği Ölçeği'nin Keşfedici Faktör Analizi Sonuçları

KMO değeri=0,813	
Barlett Testi sonucu	
Ki-kare=546,638 sd=10	
p=0,000	
Açıklanan Toplam Varyans: %73,954	
İfadeler	Faktör Yükleri
İşimdeki hedefler ve amaçlar açıkça planlanmıştır.	0,812
Benden kesin olarak ne beklediğini bilirim.	0,885
Sorumluluklarımın ne olduğunu bilirim.	0,878
Ne kadar sorumluluğa sahip olduğumu bilirim.	0,875
Sorumluluklarım açıkça tanımlanmıştır.	0,848

Tablo 4.'te görüldüğü üzere, ölçeğe ilişkin KMO değerinin 0,813 ve Bartlett testi sonucunun anlamlı ($p < 0,05$) olduğu belirlenmiştir. Tek faktörden oluşan ölçeğin açıklanan toplam varyansı %73,954'tür. Ölçek ifadelerine ilişkin faktör yüklerinin 0,812 ile 0,885 arasında değiştiği saptanmıştır.

İşe yabancılaşma ölçeğine ilişkin keşfedici faktör analizi sonuçları Tablo 5.'te sunulmuştur.

Tablo 5. İşe Yabancılaşma Ölçeği'nin Keşfedici Faktör Analizi Sonuçları

KMO değeri=0,853	
Barlett Testi sonucu	
Ki-kare=395,161 sd=15	
p=0,000	
Açıklanan Toplam Varyans: %57,798	
İfadeler	Faktör Yükleri
Yaptığım iş kendimden çok başkalarının amaçlarına hizmet etmektedir.	0,594
İşteyken benliğimden uzaklaşmış gibi hissediyorum.	0,859
Yaptığım işte kendime dair bir şey bulmakta zorlanmaktayım.	0,868
Kendimi sadece iş yaşamı dışında kendim olarak görmekteyim.	0,845
Ne kadar çok çalışsam da hedeflerime ulaşamayacağımı düşünüyorum.	0,782
Çalışmama imkânım olsa çalışmam.	0,547

Tablo 5.'te görüldüğü üzere, ölçeğe ilişkin KMO değerinin 0,853 ve Bartlett testi sonucunun anlamlı ($p < 0,05$) olduğu görülmüştür. Tek faktörden oluşan ölçeğin açıklanan toplam varyansı %57,798'dir. Ölçek ifadelerine ilişkin faktör yüklerinin 0,547 ile 0,868 arasında değiştiği saptanmıştır.

Ölçeklere ilişkin güvenilirlik düzeylerinin belirlenmesinde Cronbach alpha katsayılarından yararlanılmıştır. Rol belirsizliği ölçeğinin Cronbach alpha katsayısı 0,907; işe yabancılaşma ölçeğinin ise 0,839 olarak belirlenmiştir. Bu doğrultuda her iki ölçeğin de yüksek düzeyde güvenilir olduğu ifade edilebilir.

Korelasyon ve Regresyon Analizine İlişkin Bulgular

Rol belirsizliği ve işe yabancılaşma arasındaki ilişki Pearson korelasyon analizi aracılığıyla belirlenmiştir. Bu analize ilişkin sonuçlar Tablo 6.'da görülmektedir.

Tablo 6. Korelasyon Analizi Sonuçları

	Rol belirsizliği	İşe Yabancılaşma
Rol belirsizliği	1	
İşe yabancılaşma	0,381**	1

** Korelasyon 0,01 düzeyinde anlamlıdır.

Tablo 6.'da görüldüğü üzere, rol belirsizliği ile işe yabancılaşma arasında orta düzeyde pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır ($r=0,381$, $p < 0,01$).

Rol belirsizliğinin işe yabancılaşma üzerindeki etkisi tekli doğrusal regresyon analizi aracılığıyla belirlenmiştir. İlgili regresyon analizine ait sonuçlar Tablo 7.'de gösterilmektedir.

Tablo 7. Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımlı Değişken: İşe Yabancılaşma						
R	R ²	Düzeltilmiş R ²	F	p	Durbin-Watson	
0,381	0,146	0,140	25,549	0,000	1,968	
			B	Beta	t	p
Sabit			1,792		9,261	0,000
Rol belirsizliği			0,393	0,381	5,055	0,000

Regresyon analizi sonuçlarına göre, modelinin istatistikî olarak anlamlı olduğu ($F=25,549$; $p=0,000 < 0,05$) ifade edilebilir. Rol belirsizliğinin işe yabancılaşma üzerinde anlamlı ve pozitif yönde bir etkisi olduğu görülmüştür ($B=0,393$; $p=0,000 < 0,05$). Rol belirsizliği işe yabancılaşma üzerinde %14,6'lık bir açıklayıcılık oranına sahiptir ($R^2=0,146$). Böylece **H1** hipotezi kabul edilmiştir.

Demografik Özelliklere Göre Farklılık Analizi Sonuçları

Katılımcıların demografik özelliklerine göre dağılımları ile rol belirsizliği ve işe yabancılaşmanın bu özelliklere göre farklılaşıp farklılaşmadığını gösteren analiz sonuçlarına Tablo 8.'de yer verilmiştir. Cinsiyet ve medeni durum açısından farklılığı tespit etmek için bağımsız grup t-testi; yaş, kurum kıdemi ve gelir düzeyi için ise tek yönlü varyans analizi (ANOVA) yapılmıştır.

Tablo 8. Demografik Özelliklere Göre Farklılık Analizi Sonuçları

Değişken	Grup	N	Rol belirsizliği		İşe yabancılaşma	
			Ortalama	Anlamlılık	Ortalama	Anlamlılık
Cinsiyet	Kadın	72	2,44	0,136	2,71	0,963
	Erkek	80	2,23		2,70	
Medeni durum	Evli	82	2,33	0,971	2,59	0,088
	Bekar	70	2,33		2,84	
Yaş	20-29 arası	47	2,45	0,441	2,88	0,228
	30-39 arası	70	2,32		2,59	
	40 yaş ve üzeri	35	2,21		2,69	
Varyansların Homojenliği				0,051		0,124
Kurum kıdemi	1-3 yıl	64	2,18	0,170	2,83	0,042
	4-6 yıl	40	2,39		2,40	

	7 yıl ve üzeri	48	2,48		2,78	
Varyansların Homojenliği				0,734		0,128
Gelir düzeyi	3400 TL ve altı	61	2,44		2,77	
	3401-4400 TL arası	30	2,27	0,374	2,53	0,681
	4401-5400 TL arası	30	2,12		2,72	
	5401 TL ve üzeri	31	2,37		2,74	
Varyansların Homojenliği				0,739		0,221

Tablo 8.'de belirtildiği üzere, rol belirsizliğinin, cinsiyet ($p>0,05$), medeni durum ($p>0,05$), yaş ($p>0,05$), kurum kıdemine ($p>0,05$) ve gelir düzeyine göre ($p>0,05$) anlamlı farklılıklar göstermediği ortaya çıkmıştır. İşe yabancılaşmanın ise cinsiyet ($p>0,05$), medeni durum ($p>0,05$), yaş ($p>0,05$) ve gelir düzeyine göre ($p>0,05$) anlamlı farklılıklar göstermediği, yalnızca kurum kıdemine göre ($p<0,05$) anlamlı bir farklılık olduğu saptanmıştır. Bu farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için LSD testinden yararlanılmıştır. İlgili analiz sonuçları Tablo 9.'da gösterilmiştir.

Tablo 9. İşe Yabancılaşmanın Kurum Kıdemine Göre Farklılığına İlişkin LSD Sonuçları

Değişken			Ortalama Fark	Anlamlılık
Kurum kıdemine	1-3 yıl	4-6 yıl	0,43021*	0,016
		7 yıl ve üzeri	0,05035	0,764
	4-6 yıl	7 yıl ve üzeri	-0,37986*	0,045

* Ortalama farklar 0,05 düzeyinde anlamlıdır.

Yapılan LSD analizinde, 1-3 yıl arası kurum kıdemine olanların, 4-6 yıl arası kıdemine olanlara göre ($p<0,05$) işe yabancılaşmalarının düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmüştür. Bunun yanı sıra 4-6 yıl arası kıdemine olan çalışanların 7 yıl ve daha fazla süredir kurumda çalışmakta olanlara kıyasla ($p<0,05$) işe yabancılaşma düzeylerinin daha düşük olduğu belirlenmiştir.

Analizler sonucu algılanan rol belirsizliğinin hiçbir demografik özelliğe göre farklılaşmaması nedeniyle **H2a, H2b, H2c, H2d** ve **H2e** hipotezleri reddedilmiştir. İşe yabancılaşmanın yalnızca kurum kıdemine göre farklılaşıp bunun dışında kalan unsurlara göre farklılaşmaması nedeniyle **H3a, H3b, H3c** ve **H3e** hipotezleri reddedilmiş, **H3d** hipotezi kabul edilmiştir.

Sonuç Ve Değerlendirme

Rol belirsizliğinin çeşitli olumsuz bireysel ve örgütsel sonuçlara neden olduğu ifade edilebilir. Bireysel açıdan ortaya çıkan olumsuz sonuçlardan birisi de işe yabancılaşmadır. Bireyin iş ortamında ne yapacağını bilememesi ve kendisinden beklenenler hakkında yetersiz bilgiye sahip olması parçası olduğu iş süreçlerinden uzaklaşmasına neden olmaktadır. Algıladığı rol belirsizliği yüksek olan birey, işinin örgüt için anlamını ve önemini kavramakta zorlanabilmektedir. Bu durum, bireyin yaptığı işin örgütün amaçlarına olan katkısını görmesini engellemekte ve işin birey için anlamsızlaşmasına yol açmaktadır. İşin birey için anlamsız hale gelmesi, bireyin işinden ve örgütünden soyutlanması işe yabancılaşmayı beraberinde getirmektedir. İşe yabancılaşma, bireylerin psikolojik iyi oluşlarını, fizyolojik iyi oluşlarını, örgüte bağlılık olumsuz yönde etkilemekte ve işten ayrılma niyetlerini artırmaktadır. Bu nedenle, algılanan rol belirsizliğinin oldukça önemli bireysel ve örgütsel sonuçları bulunan işe yabancılaşmanın bir öncülü olup olmadığı incelenmiştir.

Bu çalışmanın amacı, çalışanların algılanan rol belirsizliğinin işe yabancılaşma üzerindeki etkisini incelemek ve bu iki değişkenin demografik özelliklere göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemektir. Bu araştırma İstanbul'da çalışan 152 beyaz yakalı çalışan üzerinde gerçekleştirilmiştir. Veri toplama aracı olarak kullanılan anket formunda Peterson vd.'nin (1995) "Rol Belirsizliği Ölçeği" ile işe yabancılaşma düzeyini belirlemek için Kaya ve Sergeoğlu'nun (2013) kullandıkları "İşe Yabancılaşma Ölçeği"nden yararlanılmıştır. Yapılan geçerlilik ve güvenilirlik analizlerinde her iki ölçeğin de orijinalinde olduğu gibi tek faktörden oluştuğu ve yüksek düzeyde güvenilir ölçekler olduğu görülmüştür.

Bu çalışmada, çalışanların algıladığı rol belirsizliğinin işe yabancılaşma düzeyleri ile pozitif ve orta düzeyde bir ilişkisi olduğu saptanmıştır. Dolayısıyla, algılanan rol belirsizliği arttıkça çalışanların işe yabancılaşma düzeylerinin de arttığı söylenebilir. Bunun yanı sıra rol belirsizliğinin işe yabancılaşma üzerinde anlamlı ve pozitif yönde bir etkisi olduğu görülmüş, rol belirsizliğinin işe yabancılaşma üzerinde %14,6'lık bir açıklayıcılığı olduğu saptanmıştır. Bir başka deyişle, algılanan rol belirsizliğinin işe yabancılaşmanın öncüllerinden birisi olduğu ifade edilebilir. Bu araştırmanın odak noktasını oluşturan rol belirsizliğinin işe yabancılaşma üzerindeki etkili olduğunu görülmesi, daha önce yapılan çalışmalar (Organ ve Greene, 1981; Michaels vd., 1988; Chiaburu vd., 2014; Arslan, 2016) ışığında beklenen bir sonuç olmuştur.

Araştırmada rol belirsizliğinin katılımcıların demografik özelliklerine göre (cinsiyet, medeni durum, yaş, kurum kıdemine ve gelir düzeyi) anlamlı farklılıklar göstermediği belirlenmiştir. Elde edilen bu sonuçlar Köktürk (2016) ve Arslan (2016) tarafından yapılan çalışmaların sonuçları ile benzerlik göstermektedir. İşe yabancılaşmanın ise incelenen demografik özelliklerden yalnızca kurum kıdemine göre anlamlı farklılık gösterdiği ortaya çıkmıştır. Yapılan analizde 1-3 yıl arası kurum kıdemine olanların 4-6 yıl arası kıdemine olanlara göre işe yabancılaşma düzeylerinin daha yüksek olduğu, ayrıca 4-6 yıl arası kıdemine olan çalışanların 7 yıl ve daha fazla süredir kurumda çalışmakta olanlara kıyasla işe yabancılaşma düzeylerinin daha düşük olduğu saptanmıştır. İşe yabancılaşma düzeylerinde kıdeme göre farklılaştığını gösteren başka çalışmalar da

bulunmaktadır (Kasapoğlu, 2015). Dolayısıyla araştırma örneklemini çerçevesinde demografik özelliklerin algılanan rol belirsizliği ve işe yabancılaşma üzerinde önemli farklılıklara yol açmadıkları söylenebilir.

Çalışanların işe yabancılaşma düzeylerini azaltması ve böylece, bireysel ve örgütsel olumsuzlukları ortadan kaldırılması için örgütlerde rol belirsizliğinin azaltılmasına yönelik çalışmaların yapılması önerilebilir. Benzer konularda yapılacak olan araştırmalarda işe yabancılaşma üzerinde etkili olabilecek örgüt yapısı, çalışanların kararlara katılım düzeyi, işin özellikleri, rol çatışması ve benzeri değişkenlerin dahil olduğu araştırma modelleri incelenebilir. Bu araştırmanın sonuçları, örneklemini oluşturan katılımcılar ile sınırlı olduğundan, sonuçların genellenebilmesi için farklı demografik özelliklere sahip katılımcılar üzerinde çalışmalar yapılması önerilebilir.

Kaynakça

- Abramis, D. J. (1994). Work Role Ambiguity, Job Satisfaction, and Job Performance: Meta-Analyses and Review. *Psychological Reports*, 75(3), 1411-1433. doi: 10.2466/pr0.1994.75.3f.1411
- Aiken, M., Hage, J. (1966). Organizational Alienation: A Comparative Analysis. *American Sociological Review*, 31(4), 497-507. <http://www.jstor.org/stable/2090773>
- Akdaş, E. (2015). Hemşirelerde Rol Çatışması ve Rol Belirsizliğinin Tükenmişlik ve İş Doyumuna Etkisi. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Beykent Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul. https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/TezGoster?key=WY5CM7tPNE2z_YM6pBu0t7_SULeCaPOctD4Guqsg-oNiky9BIU6L6L_RIYvfj6iU
- Anaş, K. (2016). Vakıf Üniversitesi Çalışanlarında Örgütsel Sinizm Tutumunun İşe Yabancılaşma Üzerine Etkisi. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/TezGoster?key=OykDDeWBWTL9-Wm52sZBrNDJ0JlSkULWcEwJJK7h3M98JHlvHnuo6ULJcv9hKvG>
- Arslan, S. (2016). Rol çatışması ve rol belirsizliğinin örgütsel yabancılaşmaya etkisi: Alanya Belediyesi'nde bir uygulama. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Akdeniz Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/TezGoster?key=OykDDeWBWTL9-Wm52sZBrA2coAWI3ggnwm20IMqZPG4Loa3leeCQOObAalXyizqh>
- Banai, M., Reisel, W. D. (2007). The Influence of Supportive Leadership and Job Characteristics on Work Alienation: A Six-Country Investigation. *Journal of World Business*, 42(4), 463-476. doi: 10.1016/j.jwb.2007.06.007
- Basım, H. N., Erkenekli, M. ve Şeşen, H. (2010). Birey Davranışındaki Kontrol Odağının Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği Algısı ile İlişkisi: Kamu Sektöründe Bir Araştırma. *Amme İdaresi Dergisi*, 43(1), 145-165.
- Beehr, T. A. ve Gupta, N. (1978). A Note on the Structure of Employee Withdrawal. *Organizational Behavior and Human Performance*, 21(1), 73-79. doi:10.1016/0030-5073(78)90040-5
- Bowling, N. A., Khazon, S., Alarcon, G. M., Blackmore, C. E., Bragg, C. B., Hoepf, M. R., Barelka, A., Kennedy, K., Wang, Q., Li, H. (2017). Building Better Measures of Role Ambiguity and Role Conflict: The Validation of New Role Stressor Scales. *Work & Stress*, 31(1), 1-23. doi: 10.1080/02678373.2017.1292563
- Breaugh, J. A. ve Colihan, J. P. (1994). Measuring Facets of Job Ambiguity: Construct Validity Evidence. *Journal of Applied Psychology*, 79(2), 191-202. doi: 10.1037/0021-9010.79.2.191
- Celep, B., (2008). İlköğretim Öğretmenlerinin İşe Yabancılaşması (Kocaeli örneği). (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Kocaeli Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli. https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/TezGoster?key=UPP_Zu9isEmWGFYFCBYasZr12Sk9jDdDZ8LMmhZ63CG-Jal-b82piGc3kvmZlqUV
- Cheung, C. K. (2008). Lagged Harm of Work Restructuring and Work Alienation to Work Commitment. *International Journal of Employment Studies*, 16(2), 170-207. <http://search.informit.com.au/documentSummary?dn=704953555605770.res=IELBUS>
- Chiaburu, D. S., Thundiyil, T. ve Wang, J. (2014). Alienation and Its Correlates: A Meta-analysis. *European Management Journal*, 32(1), 24-36. doi: 10.1016/j.emj.2013.06.003
- Coburn, D. (1979). Job Alienation and Well-being. *International Journal of Health Services*, 9(1), 41-59. doi: 10.2190/L743-W4EV-2F8J-C1K0
- Diestel, S., 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 & Stress*, 23, 60-79. doi: 10.1080/02678370902846686
- Dönmez, (2015). Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerde İşe Yabancılaşmayı Yordayan Değişkenlerin İncelenmesi. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Celal Bayar Üniversitesi/Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Manisa. https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/TezGoster?key=DPTyuy3wRPq_qvCPSqUB6-fqsO9LUDyALBDI661_SU8NZEvu7Q4fW43eBL6_Xead
- Erenler, E. (2013). Gruplar ve Grup Davranışları, Paksoy, M. (Ed.). *Davranış Bilimleri*, içinde (ss. 232-248). Elma Basım:İstanbul.
- Garrosa, E., Moreno-Jimenez, B., Liang, Y., Gonzalez, J. L. (2008). The Relationship Between Socio-Demographic Variables, Job Stressors, Burnout, and Hardy Personality in Nurses: An Exploratory Study. *International Journal of Nursing Studies*, 45(3), 418-427. doi: 10.1016/j.ijnurstu.2006.09.003
- Greenberg, E. S., Grunberg, L. (1995). Work Alienation and Problem Alcohol Behavior. *Journal of Health and Social Behavior*, 36(1), 83-102. <http://www.jstor.org/stable/2137289>

- Halbesleben, J. R., Clark, S. K. (2010). The Experience of Alienation Among Temporary Workers in High-Skill Jobs: A Qualitative Analysis of Temporary Firefighters. *Journal of Managerial Issues*, 22(4), 531-545. <http://www.jstor.org/stable/25822529>
- Horowitz, I.L. (1966). On Alienation and the Social Order. *Philosophy and Phenomenological Research*, 27(2), 230-237. doi: 10.2307/2105361
- Jackson, S. E., R. S. Schuler. (1985). 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), 16-78. doi: 10.1016/0749-5978(85)90020-2
- 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: John Wiley & Sons.
- Kalbers, L. P., Cenker, W. J. (2008). The Impact of Exercised Responsibility, Experience, Autonomy, and Role Ambiguity on Job Performance in Public Accounting. *Journal of Managerial Issues*, 20(3), 327-347. <http://www.jstor.org/stable/40604614>
- Kanungo, R. N. (1992). Alienation and Empowerment: Some Ethical Imperatives in Business. *Journal of Business Ethics* 11(5/6), 413-422. doi: 10.1007/BF00870553
- Karagöz-Yerdelen, B., Özkan, A. (2013). Toplum, Toplumsal Yapı ve Toplumsallaşma. Paksoy, M. (Ed.). *Davranış Bilimleri*, içinde (ss. 72-88). Elma Basım:İstanbul.
- Kasapoğlu, S., (2015). İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin İşe Yabancılaşma Düzeyleri ile Örgütsel Adalet Algıları Arasındaki İlişki. (Yayınlanmamış Yüksek lisans tezi). Yıldız Teknik Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul. https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/TezGoster?key=WbC656i315e2eV6-EZV1ov04SlhdFyagzb9DgMK1kCH7Ys_9CrqhAlyh2EdeOcuu
- Kaya, U., Serçeoğlu, N. (2013). Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma. *Çalışma ve Toplum*, 36(1), 311-346. <http://calismatoplum.org/sayi36/kaya-serceoglu.pdf>
- Koçoğlu, M. (2014). Cynicism as a Mediator of Relations between Job Stress and Work Alienation: A Study from a Developing Country-Turkey. *Global Business and Management Research*, 6(1), 24-36. <http://www.academia.edu/download/33518865/CynicismKocoglu.pdf>
- Korman, A.K., Wittig Berman, U., Lang, D. (1981), Career Success and Personal Failure: Alienation Among Professionals and Managers, *Academy of Management Journal*, 24(2), 342-360. doi: 10.2307/255846
- Köktürk, A. (2016). Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği ile Değişime Direnme Düzeylerine İlişkin Öğretmen Görüşleri. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Abant İzzet Baysal Üniversitesi/Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Bolu. https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/TezGoster?key=WY5CM7tPNE2z_YM6pBu0t_jPvn3_1cYg-ynf6e-nUQmueSz-cP7FVKyP1HVrY7IM
- Maslach, C., Jackson, S. E., Leiter, M. P. (1997). Maslach Burnout Inventory. *Evaluating stress: A Book of Resources*, 3, 191-218.
- Michaels, R. E., Cron, W. L., Dubinsky, A. J., Joachimsthaler, E. A. (1988). Influence of Formalization on the Organizational Commitment and Work Alienation of Salespeople and Industrial Buyers. *Journal of Marketing Research*, 25(4), 376-383. doi: 10.2307/3172948
- Nair, N., Vohra, N. (2009). Developing a New Measure of Work Alienation. *Journal of Workplace Rights*, 14(3), 293-309. doi: 10.2190/WR.14.3.c
- Organ, D. W., Greene, C. N. (1981). The Effects of Formalization on Professional Involvement: A Compensatory Process Approach. *Administrative Science Quarterly*, 26(2), 237-252. doi: 10.2307/2392471
- Özkalp, E., Kirel, Ç. (2013). Örgütsel Davranış. Ekin Basın Yayın Dağıtım. 6. Baskı. Bursa.
- Pearce, J. L. (1981). Bringing Some Clarity to Role Ambiguity Research. *Academy of Management Review*, 6(4), 665-674. doi: 10.5465/AMR.1981.4285727
- Peterson, M. F., Smith, P. B., Akande, A., Ayestaran, S., Bochner, S., Callan, V., Cho, N. G., Jesuino, J. C., D'Amorim, M., Francois, P.-H., Hofmann, K., Koopman, P. L., Leung, K., Lim, T. K., Mortazavi, S., Munene, J., Radford, M., Ropo, A., Savage, G., Setiadi, B., Sinha, T. N., Sorenson, R., Viedge, C. (1995). Role Conflict, Ambiguity, and Overload: A 21-nation Study. *Academy of Management Journal*, 38(2), 429-452. doi: 10.2307/256687
- Rai, S., Kumar, V. A. (2012). Five Factor Model of Personality & Role Stress. *Indian Journal of Industrial Relations*, 48(2), 341-353. doi: <http://www.jstor.org/stable/23509843>
- Rizzo, J. R., House, R. J., Lirtzman, S. I. (1970). Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations. *Administrative science quarterly*, 15(2), 150-163. doi: 10.2307/2391486
- Sakires, J., Doherty, A., Misener, K. (2009). Role Ambiguity in Voluntary Sport Organizations. *Journal of Sport Management*, 23(5), 615-643. doi: 10.1123/jism.23.5.615
- Sarros, J. C., Tanewski, G. A., Winter, R. P., Santora, J. C., Densten, I. L. (2002). Work Alienation and Organizational Leadership. *British Journal of Management*, 13(4), 285-304. doi: 10.1111/1467-8551.00247
- Schmidt, S., Roesler, U., Kusserow, T., Rau, R. (2014). Uncertainty in the Workplace: Examining Role Ambiguity and Role Conflict, and Their Link to Depression—a Meta-analysis. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 23(1), 91-106. doi: 10.1080/1359432X.2012.711523
- Seeman, M. (1959). On the meaning of alienation. *American sociological review*, 24(6), 783-791. <http://www.jstor.org/stable/2088565>

- Seeman, M. (1967). On the Personal Consequences of Alienation in Work. *American Sociological Review*, 32(2), 273-285. <http://www.jstor.org/stable/2091817>
- Seeman, M. (1975). Alienation Studies. *Annual review of sociology*, 1(1), 91-123. 10.1146/annurev.so.01.080175.000515
- Shantz, A., Alfes, K., Bailey, C., Soane, E. (2015). Drivers and Outcomes of Work Alienation: Reviving a Concept. *Journal of Management Inquiry*, 24(4), 382-393. doi: 10.1177/1056492615573325
- Sulu, S., Ceylan, A., Kaynak, R. (2010). Work Alienation as a Mediator of the Relationship Between Organizational Injustice and Organizational Commitment: Implications for Healthcare Professionals. *International Journal of Business and Management*, 5(8), 27-38. <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.1026.4098&rep=rep1&type=pdf>
- Şimşek, H., Balay, R., Şimşek, A. S. (2012). İlköğretim Sınıf Öğretmenlerinde Mesleki Yabancılaşma. *Eğitim Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 2(1), 53-72. http://www.academia.edu/download/35968360/10-ilkogretim_Sinif_Ogretmenlerinde_Mesleki_Yabancilasma.pdf
- Tubre, T. C., Collins, J. M. (2000). Jackson and Schuler (1985) revisited: A Meta-analysis of the Relationships Between Role Ambiguity, Role Conflict, and Job Performance. *Journal of Management*, 26(1), 155-169. doi: 10.1177/014920630002600104
- Von Emster, G. R., Harrison, A. A. (1998). Role Ambiguity, Spheres of Control, Burnout, and Work-related Attitudes of Teleservice Professionals. *Journal of Social Behavior and Personality*, 13(2), 375-383. <http://search.proquest.com/openview/529723d93145255bb771340c777e34a0/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1819046>
- Yadav, G. K., Nagle, Y. K. (2012). Work alienation and occupational stress. *Social Science International*, 28(2), 333-344. <http://search.proquest.com/openview/f46b4a7e546eef338e4af55bf02ea8b/1?pq-origsite=gscholar&cbl=506333>
- Yang, Y., Lee, P. K., Cheng, T. C. E. (2015). Operational Improvement Competence and Service Recovery Performance: The Moderating Effects of Role Stress and Job Resources. *International Journal of Production Economics*, 164, 134-145. doi: 10.1016/j.ijpe.2015.03.014
- Yun, S., Takeuchi, R., Liu, W. (2007). Employee Self-enhancement Motives and Job Performance Behaviors: Investigating the Moderating Effects of Employee Role Ambiguity and Managerial Perceptions of Employee Commitment. *Journal of Applied Psychology*, 92(3), 745-756. doi: 10.1037/0021-9010.92.3.745

Summary

The concept of role ambiguity, which refers to the inadequacy of information about the individual's responsibilities and duties, got involved in the literature of organizational psychology at the end of the 1950's and has since become subject to various empirical studies (Sakires et al., 2009). Role ambiguity indicates that there is a lack of knowledge about the performance standards, targets, responsibilities, duties, job conditions, etc. of the employees (Yun, Takeuchi and Liu, 2007: 746).

Organizations may choose to change their structures in order to gain competitive advantage. There are some alternatives such as delayering and outsourcing to reduce costs which may cause increases in the workload of the current workforce. In addition, lack of employee participation in the decision mechanisms can lead to negative effects on the employees. In this context, the concept of work alienation arises, which means that the employee becomes distant from of the products or services, as well as from colleagues and workplace (Halbesleben and Clark, 2010: 532). In the researches carried out, some negative individual and organizational consequences such as increasing the intention to leave the work (Chiaburu, 2014) and decreasing the level of organizational commitment (Sulu, Ceylan and Kaynak, 2010) were found to be related with work alienation. Among the factors leading to alienation are job dissatisfaction, burnout (Cheung, 2008), stress and being unable to participate in employee decisions (Sulu et al., 2010), task diversity (Shantz et al., 2015), work stress (Yadav and Nagle, 2012;). Besides, it can be said that one of the possible premises of work alienation is role ambiguity. Meta-analysis by Chiaburu et al (2014) revealed that role ambiguity is a antecedent to work alienation. Similarly, in the study of Arslan (2016), the role ambiguity was found to have an effect on alienation. In this study, it was aimed to determine the effect of perceived role ambiguity on the work alienation. Today, changes in organizational structures may cause the expected roles of employees to differ, thus causing employees to fall into uncertainty about their expected behaviors. There are studies suggesting that one of the various negative consequences of this perceived uncertainty is work alienation.

The sample of the study includes 152 white-collar workers working in Istanbul who were selected by convenience sampling method. In this study, questionnaire method was applied as the data collection tool. "Role Uncertainty Scale" (Peterson et al., 1995) was used to measure role ambiguity. In order to determine the levels of work alienation, "Work Alienation Scale" which was developed by Kaya and Serçeoğlu (2013) was used.

In this study, it was determined that the perceived role ambiguity had a positive and moderate relationship with the levels of work alienation. Therefore, it can be said that as the perceived role ambiguity increases, the level of work alienation of the employees increases. In addition, role ambiguity was found to have a significant and positive effect on work alienation. It was determined that role ambiguity had 14.6% explanatory power on work alienation. In other words, the perceived role ambiguity is one of the antecedents of work alienation.

It was determined that the role ambiguity did not show any significant differences according to the demographic variables (sex, marital status, age, institutional seniority and income level). It was found out that the work alienation showed significant difference only according to the institutional seniority. According to the analysis, the level of work alienation

is higher than that of those who have aged 1-3 years, and those who have aged 4-6 years have a lower level of work alienation than those who work 7 years or more respectively. It may be advisable to reduce the level of work alienation of workers by reducing the role ambiguity in organizations. Further research may include variables that can be effective on work alienation such as the organizational structure, the level of involvement of employees in decisions, job characteristics and role conflict.
