

İş Rolü Belirsizliğinin İşyerindeki Erteleme Alışkanlığı (Prokrastinasyon) Üzerine Etkisi: Hizmet Sektörüne Yönelik Bir Araştırma

Guzel SADYKOVA

*Kastamonu Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü,
gfsadykova@gmail.com*

Öz

Bu çalışmanın amacı, iş rolü belirsizliğinin işyeri prokrastinasyonu üzerine olan etkisini araştırmaktır. Çalışmada iş rolü belirsizliği; iş yöntemi belirsizliği, iş planlaması belirsizliği ve performans değerlendirme standartlarına ilişkin belirsizlik boyutlarıyla ifade edilmiştir. İşyeri prokrastinasyonu, davranışsal prokrastinasyon ve kararsal prokrastinasyon boyutlarıyla temsil edilmiştir. Araştırmada anket yöntemi kullanılmış olup, anketler hizmet sektörü çalışanlarına uygulanmıştır. Araştırmanın bulgularına göre, iş rolü belirsizliği boyutları ile işyeri prokrastinasyonu boyutları arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki ve iş rolü belirsizliğinin işyeri prokrastinasyonu üzerinde pozitif yönde bir etkisi olduğu anlaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: İş Rolü Belirsizliği, Sosyo-duygusal Belirsizlik, İşyeri Prokrastinasyonu, Erteleme Alışkanlığı.

JEL Sınıflandırma Kodları: L2, L29, M5, M12.

The Effect of Work Role Ambiguity on Workplace Procrastination: A Research on the Service Industry*

Abstract

The aim of this study is to research the effect of work role ambiguity on workplace procrastination. Work role ambiguity was represented with work method ambiguity, work scheduling ambiguity and performance evaluation standards ambiguity aspects in this study. Workplace procrastination was expressed with behavioral procrastination and decisional procrastination aspects. It was used the survey method at this study and the surveys were administered to employees of the service industry. According to the research results, it was proved that there is a positive and significant relationship between the aspects of work role ambiguity and workplace procrastination. Moreover, it was found that there is a positive effect of work role ambiguity on workplace procrastination.

Keywords: Work Role Ambiguity, Socioemotional Ambiguity, Workplace Procrastination, the Habit of Postponing.

JEL Classification Codes: L2, L29, M5, M12.

* Extended abstract is presented at the end of the article.

Atıfta bulunmak için...| Sadykova, G. (2016). İş Rolü Belirsizliğinin İşyerindeki Erteleme
Cite this paper...| Alışkanlığı (Prokrastinasyon) Üzerine Etkisi: Hizmet Sektörüne
Yönelik Bir Araştırma. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İİBF Dergisi*,
6(1), 87-112.

1. Giriş

İş rolü belirsizliği, çalışanın işyerinde kendisine verilen görevde istenen performansı ortaya koyabilmesi için gerekli olan bilgiden yoksun kalmasıdır (Ceylan ve Ulutürk, 2006, 48). İşin amaçlarının yeteri kadar tanımlanmadığı, yetki ve sınırlarının belli olmadığı durumlarda çalışanın üzerinde gerginlik yaratan stres ve baskı ortamı oluşabilmektedir (Khattak vd., 2013, 29). Dubinsky ve arkadaşları (1992) ve Fisher (2001), rol belirsizliğini, rol stresinin temel tetikleyicilerinden biri şeklinde tanımlamışlardır. İş stresinin bir türü olan iş rolü belirsizliği, sorumluluktan kaçınmaya (Jones, 2007), iş memnuniyetsizliğine (Holmström ve Henfridsson, 2002), kaygıya ve depresyona (Muchinsky, 1997), tükenmişliğe (Maslach vd., 2001) ve sonuç olarak performans düşüklüğüne (Srikanth ve Jomon, 2013) sebep olmaktadır.

İlgili alanyazında rol belirsizliği; rol çatışması (Erkenekli vd., 2008; Ram vd., 2011; Rizzo vd., 1970), iş stresi (Jackson ve Schuler, 1985; Kahn vd., 1964; Soltani vd., 2013), iş doyumu ve tükenmişlik (Sabuncuoğlu, 2008; Tunç, 2008), personel devri (Adıgüzel, 2012), iş tatmini ve performans (Ceylan ve Ulutürk, 2006; Onyemah, 2008), örgütsel bağlılık (Judeh, 2011), görev uyumu ve yeterliliği (Eys ve Carron, 2001), rol gerginliği (Beehr vd., 1976) vb. bağlamlarda incelenmiştir.

Prokrastinasyon, bireyin zor ya da istenmeyen olarak algıladığı bir iş/görevi erteleme eğilimi şeklindeki faaliyet düzensizliğidir (Barabanshchikova ve Kaminskaya, 2013, 44). Erteleme alışkanlığının düşük özdeğer, özgüven eksikliği, özdenetim yoksunluğu, mükemmeliyetçilik eğilimi, dürtüsellik, depresyon ve kaygı ile ilişkili olduğu bulunmuştur (Ferrari ve Tice, 2000; Jadidi vd., 2011; Lay, 1986). İşyeri prokrastinasyonu, zaman kaybı, düşük verimlilik, iş stresinin artması (Chu ve Choi, 2005); yüksek oranda mali kayıplar (Barabanshchikova ve Kaminskaya, 2013) vb. sonuçları beraberinde getirmektedir.

İlgili alanyazında prokrastinasyon ağırlıklı olarak iş stresi (Beheshtifar vd., 2011; Flett vd., 1995; Sharma ve Kaur, 2011), performans (Ariely ve Wertenbroch, 2002; Lakshminarayan vd., 2013), zaman yönetimi (Gafni ve Geri, 2010; Gupta vd., 2012; Häfner vd., 2014), mükemmeliyetçilik (Flett vd., 1992; Slaney vd., 2002; Tashchilina, 2014), kişilik (McCown ve Johnson, 1991; Milgram ve Tenne, 2000; Schouwenburg ve Lay, 1995), korku (Rothblum, 1990), tembellik (Varvaricheva, 2010), kontrol odağı (Hampton, 2005) gibi bağlamlarda ele alınmıştır.

İş rolü belirsizliği ile işyeri prokrastinasyonu iş stresinin temel bileşenleri arasında yer almaktadır. Başta bilgi eksikliği ve yetersiz görev, yetki, sorumluluk tanımlamaları olmak üzere iş rolü belirsizliğine neden olan koşullar işyerinde erteleme alışkanlığının artmasına da sebep olmaktadır. Çalışma iş rolü belirsizliğinin işyeri prokrastinasyonu üzerindeki etkisini araştırmayı

amaçlamaktadır. Ayrıca bu araştırma işyerinde prokrastinasyonun azaltılması bakımından iş sürecinin etkin planlanması ve yönetiminin (örneğin, Kısıtlar teorisi (Goldratt, 2006)) önemine dikkat çekmeyi de hedeflemektedir.

2. İş Rolü Belirsizliğinin Kavramsal İçeriği

İş rolü belirsizliği, görev gereksinimlerine ilişkin açık ve spesifik bilginin eksikliğidir (Ram vd., 2011, 114). Çalışanın örgütün diğer üyelerinin onun rolüne ilişkin beklentileri konusundaki belirsizliğidir (Onyemah, 2008). Kahn ve arkadaşları (1964) iş rolü belirsizliği tanımına rol performansı sonuçları boyutunu da eklemiştir (Yongkang, 2014, 9). Beehr ve arkadaşları (1976), Cordes ve Dougherty (1993), Cooper (1991), Dyer ve Quine (1998) ve Ursprung (1986) bireysel bilgi eksikliğinin iş rolü belirsizliğini yarattığını saptamışlardır (Khattak vd., 2013, 32). Her pozisyonda karışıklığı en aza indirmek ve verimliliği artırmak için net görev gereksinimleri olmalı, ancak bazı örgütsel yapılarda görev gereksinimleri belirsizdir (Hamilton, 2002). Görev ve sorumlulukların açıkça tanımlanmadığı ortamda birey herhangi bir davranış ya da faaliyet için sorumluluk almaktan kaçınmaktadır (Jones, 2007; Judeh, 2011, 173).

Kahneman ve Lovallo (1993) iş rolü belirsizliğinin örgütteki belirsiz düzenlemeler, etik ve çalışma kültürünün sonucunda oluştuğunu ifade etmişlerdir (Soltani vd., 2013, 1928). Ancak Meyerson (1991) rol belirsizliğinin örgüt içinde olabildiği gibi, her biri ayrı bir kültürel deneyim sahibi olan bireylerin kendi içlerinde de yaşanabildiğini belirtmektedir. Aynı şekilde farklı bireyler örgüt içinde zaman zaman çeşitli belirsizlik türlerini yaşayabilmektedirler (Khattak vd., 2013, 30).

Kahn vd. (1964) görev belirsizliği ve sosyo-duygusal belirsizlik olmak üzere iki belirsizlik türünü ortaya koymuşlardır (Eys ve Carron, 2001, 357-358). Görev belirsizliği, bireyin kendi rolünü gerçekleştirmek için gerekli olan görevle (performansla) ilgili bilgi eksikliği olduğunda yaşanmaktadır (Beehr, 2014, 62). Görev belirsizliğinin üç alt türü ortaya çıkabilir (Kahn vd., 1964). Bunlar, sorumluluğun (beklentilerin) kapsamında ilgili belirsizlik, davranışsal sorumluluklar (söz konusu beklentileri gerçekleştirme faaliyetleri) ile ilgili belirsizlik ve sorumlulukların hiyerarşisi (beklentileri gerçekleştirme konusundaki öncelikler) ile ilgili belirsizliktir (Bauer ve Simmon, 2000, 45). Sosyo-duygusal belirsizlik, bireysel psikolojik sonuçlar ve konforla ilgili eksik bilginin rol performansını yürütmek için yetersiz olduğu durumlarda görülmektedir (Kahn vd., 1964, 94; Wooten vd., 2010, 76).

Brun vd. (2009) konu belirsizliği ve kaynak belirsizliği olmak üzere iki belirsizlik türünden bahsetmişlerdir. Konu belirsizliği ürün, piyasa, süreçle ilgiliyken, kaynak belirsizliği örgütsel kaynaklar, yenilik, geçerlilik ve güvenilirlikle ilişkilidir (Hashemi vd., 2015, 1145-1146).

Kahn vd. (1964) rol belirsizliğinin objektif ve sübjektif boyutları arasında önemli bir ayrım yapmışlardır. Objektif rol belirsizliği, bireyin rol sorumluluklarına ilişkin bir netliğin olmamasını ifade etmekte ve çevreyle etkileşim sonucunda oluşmaktadır (Arora, 2000, 387; Bess ve Dee, 2012, 265). Sübjektif rol belirsizliği ise bireyin kendi rolünü yerine getiremeyeceği ile ilgili olumsuz algısı olup, bireyin psikolojik durumuyla ilişkilidir (Eys ve Carron, 2001, 359). Başka bir ifadeyle, sübjektif rol belirsizliği yaşayan kimse kendi rol sorumluluklarını yerine getirdiği halde, kendisinin bu konuda başarısız olduğuna inanabilmektedir. Objektif rol belirsizliği yaşayan birey ise bazı kaynaklara olan sınırlı erişimi nedeniyle rol sorumluluklarını başarma konusunda yetersizdir (Johnson, 2012, 5).

İş rolü belirsizliğinin olumsuz sonuçlarından biri, iş memnuniyetsizliğine yol açmasıdır (Holmström ve Henfridsson, 2002, 2). Jackson ve Schuler (1985), Muchinsky (1997) ve Onwuegbuzie (2004) iş rolü belirsizliğinin olumsuz sonuçları arasında kaygıyı, çaresizliği, karışıklığı ve depresyonu göstermişlerdir. İş rolü belirsizliği, iş stresinin bir türüdür (Larson, 2004). Wall ve arkadaşları (2002) iş rolü belirsizliğini iş istikrarını ve bağımsızlığını bozan unsur olarak değerlendirmişlerdir. Rizzo ve arkadaşları (1970) rol belirsizliğinin kaygıya ve bireyin kendi rolüne ilişkin tatminsizliğinin artmasına ve sonuç olarak performansın azalmasına sebep olduğunu tespit etmişlerdir (Srikanth ve Jomon, 2013, 108; Abdul Rasit ve Isa, 2015, 148).

İş rolü belirsizliğinin nedenleri arasında yetersiz eğitim, zayıf iletişim, çalışma arkadaşı ya da yönetici tarafından yapılan kasıtlı bilgi kısıtlaması ya da bilgi kesintisi gösterilmektedir (Luthans, 1989; Bauer ve Simmon, 2000; Yörükoğlu, 2008; Polatçı ve Özyer, 2015).

Çalışmada iş rolü belirsizliği Breugh ve Colihan (1994) tarafından geliştirilen, çalışanın işini yapma yöntemleri konusundaki belirsizliği, iş planlaması belirsizliği ve performans değerlendirme standartları konusundaki belirsizliği olmak üzere üç boyutu kapsayan ölçekle ölçülmüştür. İş yöntemi belirsizliği, çalışanların işi gerçekleştirmek için kullanabilecekleri yöntemler konusundaki belirsizliğidir. İş planlaması belirsizliği, iş/görevin yerine getirilmesi için gerekli faaliyetler dizisi ve zamanla ilgili belirsizliktir. Performans değerlendirme standartları belirsizliği, çalışanların iş performansını ölçme, tatmin edici olup olmadığını değerlendirme standartları konusundaki belirsizliğini ifade etmektedir (Breugh ve Colihan, 1994; Fortunato vd., 1999; Bauer ve Simmon, 2000; Fields, 2002).

3. İşyerinde Erteleme Alışkanlığı (Prokrastinasyon): Kavramsal Çerçeve

Prokrastinasyon, bireyin bir niyeti uygulamaktan kaçınması, kendisi için belirlediği amaçları çok geç ya da neredeyse çok geç olana kadar ertelemesidir (Zimmeroff ve Hartman, 2001, 16). Prokrastinasyon kelimesi, “ertelemek, geciktirmek, oyalanmak” anlamına gelen Latince kökenli *procrastinatus* (*pro*

(yönelik, için) + *crastinus* (yarın/-a)) kelimesinden türetilmiştir (Gafni ve Geri, 2010, 115). Prokrastinasyon, çalışma yeteneğini olumsuz etkileyen ve gündelik davranışsal düzeni bozan işlevsizlik durumudur (McCown ve Johnson, 1991, 414). Erteleme alışkanlığına sahip bireyler, başarısız olma korkuları ve öz-yönlendirme (Cingöz, 2013, 155) konusunda yaşadıkları zorluklar yüzünden iş/görevlerini yerine getirme sürecinde dışarıdan ek bir motivasyona ihtiyaç duymaktadırlar (Tice ve Baumeister, 1997; Brownlow ve Reasinger, 2000, 18). Burka ve Yuen (1982, 32), prokrastinasyon sorunu yaşayan bireylerin karşılaştıkları zorlukları tembel, disiplinsiz olma, zamanlarını iyi organize edememe gibi kişilik kusurlarına atfetme eğiliminde olduklarını belirtmişlerdir (Senecal vd., 1995, 608).

Milgram ve Tenne (2000), davranışsal ve kararsal olmak üzere iki prokrastinasyon türünü öne sürmüşlerdir (Tashchilina, 2014, 11). Davranışsal prokrastinasyon, yapılması gereken faaliyet/görevlerin ertelenmesini ifade etmektedir (Fernie vd., 2009, 284). Kararsal prokrastinasyon, belirli faaliyetleri gerçekleştirme ya da gerçekleştirilmeme konusunda karar alma sürecini ertelemeyi kastetmektedir (Hampton, 2005, 3; Uzun ve Demir, 2015, 110).

Chu ve Choi (2005), erteleme davranışlarını aktif ve pasif prokrastinasyon olmak üzere iki grupta sınıflandırmışlardır (Beheshtifar vd., 2011, 61). Pasif prokrastinasyon, bireyin kendi kararsızlığı sonucunda planladığı faaliyetleri zamanında gerçekleştirme konusundaki başarısızlığıdır. Aktif prokrastinasyon ise yapılması planlanan davranışları erteleme amaçlı kasıtlı kararlar alma, ancak bununla birlikte planlanan faaliyetleri zamanında sonuçlandırma eğilimidir (Gafni ve Geri, 2010, 116; Kim ve Seo, 2013, 1100). Varvaricheva'nın (2010) yaptığı prokrastinasyon sınıflandırmasında aktif prokrastinasyon zaman baskısı altında heyecan yaşama isteği, pasif prokrastinasyon ise zevk ya da heyecan vermeyen bir işi yapmaktan kaçınma arzusu ile açıklanmaktadır (Tashchilina, 2014, 13). Yapılması gereken işleri "son ana kadar" erteleme, bireye sürenin azalması ile ilgili anın heyecanını (Ilyin, 2011, 175) yaşatmakta, zaman azaldığında, konsantrasyon, zihinsel süreçlerin etkinliği artmakta, dolayısıyla, bireyde zamanı daha etkin kullandığına, olumsuz deneyimlerin riskini azalttığına dair olumlu bir kanı, kendi verimliliği ve potansiyeli ile ilgili geçici bir memnuniyet oluşmaktadır (Chu ve Choi, 2005, 260).

Prokrastinasyon olgusunun nedenlerine ilişkin birkaç yaklaşım bulunmaktadır. Gerilimi azaltma teorisinde (Pervin ve John, 2001, 40) erteleme alışkanlığının doğasına ilişkin bazı açıklamalara rastlamak mümkündür. Düşük öz-saygı, özgüven eksikliği, yapılması gereken iş/faaliyet ile ilgili olumsuz deneyimler, bireyin algısında endişe ve korku uyandırmakta, bu nedenle birey ilgisini çekmediği, hoşuna gitmediği ve aşırı zor olarak algıladığı iş/faaliyet ile ilgili gerilimi üzerinden atmaya çalışmaktadır (Senecal vd., 1995; Tice ve Baumeister, 1997; Milgram ve Rachel, 2000). Dolayısıyla, birey yalnızca iş/görevi zamanında

sonuçlandırmamanın verdiği kaygının iş/görevi yerine getirememeye endişesinden daha ağır bastığı durumlarda söz konusu iş/görevi yerine getirecektir (İlyin, 2011, 176).

Bazı araştırmacılar bireyin önemli iş/faaliyetleri anlık zevk alma arzusu uğruna ertelediğini savunmaktadırlar (Pychyl vd., 2000; Specter ve Ferrari, 2000; Steel, 2007). Ancak diğer araştırmacıların çalışmaları bu kanıyı doğrulamamaktadır (Diaz-Morales vd., 2008; Jackson vd., 2003).

İlgili alanyazında prokrastinasyonun dışarıdan dayatılan kural ve koşullara karşı koyma isteğinin dışavurumu şeklinde değerlendirilmesi de yer bulmaktadır (İlyin, 2011; Steel, 2007; Varvaricheva, 2010). Bu mekanizma bireyin mevcut sistemden memnun olmadığı, ancak kendi iradesiyle onu değiştiremediği durumlarda devreye girmektedir. Birey iş/görevini erteleyerek kendi bağımsızlığının yanılışına kapılmakta ve bu şekilde kendi iradesini gösteremediği için yaşadığı iç huzursuzluğu ortadan kaldırmaktadır (Andreou ve White, 2010; Burka ve Yuen, 2008).

Başarısızlık endişesi, başarılı olma ve herkesin ilgi odağı haline gelme korkusu (utangaçlık), dikkat çekme ve başkalarında kıskançlık uyandırma çekincesi gibi kişilik faktörlerinin de prokrastinasyonu tetikleyici nitelikte oldukları görülmüştür (Di Fabio, 2006; Pychyl vd., 2000; Schouwenburg ve Lay, 1995).

Bazı araştırmacılar erteleme alışkanlığının olası sebepleri arasında mükemmeliyetçiliği de göstermişlerdir (Ellis ve Knaus, 1977; Flett vd., 1992). Buna karşılık diğer araştırmacılar mükemmeliyetçi olan ve mükemmeliyetçi olmayan insanlar arasında prokrastinasyon oranının aynı olduğunu tespit etmişlerdir (Enns ve Cox, 2002; Slaney vd., 2002). Johnson ve Slaney (1996) mükemmeliyetçiliklerini bir sorun olarak görmeyenlerde daha az, mükemmeliyetçilikleri yüzünden stres ve depresyon yaşayanlarda ise daha fazla oranda prokrastinasyona rastlanıldığını tespit etmişlerdir (Yao, 2009, 43).

Solomon ve Rothblum (1984, 509) erteleme alışkanlığının nedenlerini başlıca 13 grupta toplamışlardır. Bunlar, duruma hâkim olamama endişesi, mükemmeliyetçilik, karar verme zorluğu, başkasına bağımlılık ve dışarıdan yardım arama, belirli görevleri yerine getirmekten kaçınma ve hayal kırıklığına uğratma korkusu, aşırı özgüven/özgüven eksikliği, tembellik, iddia eksikliği, başarı korkusu, tükenmişlik ve kötü zaman yönetimi, kontrole karşı isyan, risk alma unsuru ve akran etkisidir (Ratsameemonthon, 2015, 78; Yockey ve Kralowec, 2015).

İşyerinde kalıcı erteleme alışkanlığına sahip çalışanlar uzun vadeye yönelik görevleri yerine getirmekten çok kısa vadeli hedeflere yönelmektedirler. Oysa ki, çalışanların kendi güç ve enerjilerini örgütsel kaynakları maksimize etme konusunda dengelemeleri şarttır (Gupta vd., 2012, 196). Erteleme alışkanlığına

sahip çalışanlar genellikle en iyi iş performansını sağlayacak yöntemleri değerlendirmeye çok az zaman ayırmaktadırlar. İşyerinde düşük performans sergileyen çalışanlarda prokrastinasyon oranının yüksek olduğu tespit edilmiştir (Ariely ve Wertenbroch, 2002; Ferrari ve Tice, 2000; Van Eerde, 2003). Erteleme alışkanlığı hem örgütsel, hem bireysel verimliliği olumsuz etkilemektedir (Cummins vd., 2006; Gupta vd., 2012).

İşyeri prokrastinasyonunun sebepleri arasında yine başarısızlık korkusu (Cook, 1999; Rothblum, 1990), iş yükü fazlalığı (Harris ve Sutton, 1983), motivasyon eksikliği (Burns, 1989), kötü zaman yönetimi (Häfner vd., 2014), konsantrasyon eksikliği (Ekundayo ve Ajayi, 2009), mükemmeliyetçilik (Morgenstern, 2004), aşırı özgüven (Lay, 1986)/özgüven eksikliği (Senecal vd., 1995), tükenmişlik (Wilson ve Nguyen, 2012) vb. gösterilebilmektedir.

Çalışmada kullanılan işyeri prokrastinasyonu ölçeği, Lay'ın (1986) davranışsal prokrastinasyon ve Mann'ın (1982) kararsal prokrastinasyon ölçekleri temelinde geliştirilmiştir.

4. İş Rolü Belirsizliği ve İşyerinde Erteleme Alışkanlığı (Prokrastinasyon) İlişkisi

İş rolü belirsizliği ve işyeri prokrastinasyonu, örgütsel kaynaklı iş stresinin bileşenleridir. Cooper ve Marshall'ın (1976) iş stresi modelinde stresin kaynakları arasında iş rolü belirsizliği gösterilmiştir (Johnson vd., 2005, 179). Steffy ve Jones (1990) stresin en önemli unsurları arasında prokrastinasyonu belirtmişlerdir (Pathak, 2011, 6).

Eksik eğitim, yetersiz iletişim ya da kasıtlı bilgi saklama gibi nedenlerle yapılması gereken işlerin niteliği, yetki ve sorumluluk sınırları, performans değerlendirme ölçütleri konusunda eksik bilgilendirme iş rolü belirsizliğine sebep olmaktadır (Yörükoğlu, 2008, 27). İş rolü belirsizliğinin kaynaklarından olan söz konusu etkenler çalışma ortamında iş yükü dengesizliği, sorumluluk almaktan kaçınma, özgüven yetersizliği, motivasyon eksikliği, tükenmişlik, kötü zaman yönetimi, depresyon vb. durumlara yol açarak işyerinde erteleme alışkanlığının artmasına neden olmaktadır. İş rolü belirsizliği, işyeri prokrastinasyonunu tetikleyici bir etken ve prokrastinasyonun sebeplerinden biri olarak görülmektedir (Harris ve Sutton, 1983).

5. Yöntem

5.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Çalışma iş rolü belirsizliğinin işyeri prokrastinasyonu üzerindeki etkisini araştırmayı amaçlamaktadır. Araştırma işyeri prokrastinasyonunun tetikleyicilerinden biri olan iş rolü belirsizliğinin doğasını, sosyal ve psikolojik

temellerini öğrenme, giderilmesine ilişkin önlemler alınarak işyerinde sıkça görülen erteleme alışkanlığının azaltılması açısından önem taşımaktadır. Ayrıca bu araştırma hem iş rolü belirsizliğinin, hem işyeri prokrastinasyonunun psikososyal ve yönetilebilir olgular olduklarını uygulayıcılara hatırlatmayı da hedeflemektedir.

5.2. Araştırmanın Evreni, Örnekleme ve Kısıtları

Araştırma 14 Eylül – 10 Kasım 2014 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın evrenini İstanbul'un Kartal ilçesi hizmet sektörü çalışanları oluşturmaktadır. Evrenden basit tesadüfi örnekleme (Delice, 2010) yöntemiyle seçilen 211 hizmet sektörü çalışanı, araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır. Araştırmanın kısıtları, maliyet ve zaman sıkıntısı, sadece bir ilçeye ve o ilçedeki bir sektöre yönelik olmasıdır.

5.3. Araştırmanın Kapsamı ve Yöntemi

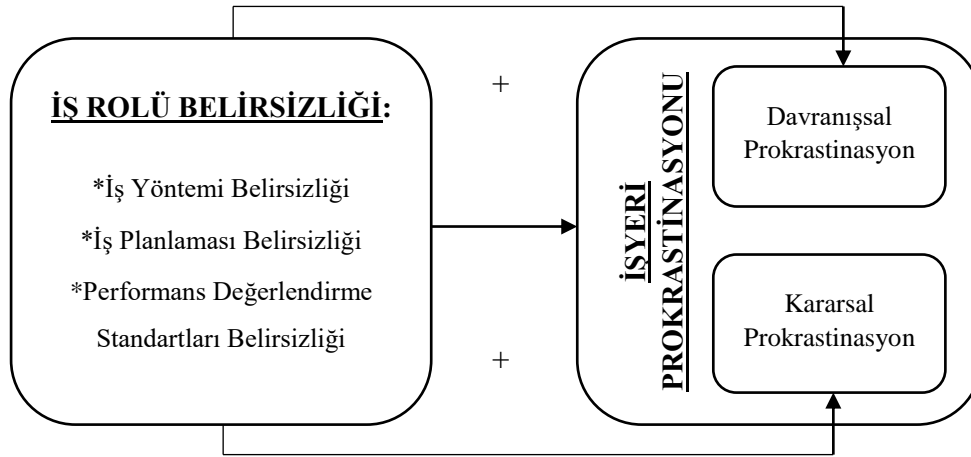
Araştırmada iş rolü belirsizliği ile işyeri prokrastinasyonunu ölçmeye yönelik 23 maddeden oluşan anket formu kullanılmıştır. Anket formunda kullanılan maddeler Lay (1986), Mann (1982), Breugh ve Colihan'ın (1994) çalışmalarından alınmış ve Türkçeye uyarlanmıştır. Ölçeklerin güvenilirlik ve geçerlilik analizleri yapılmıştır. Breugh ve Colihan'ın (1994) tarafından geliştirilen iş rolü belirsizliği ölçeği, iş yapma yöntemleri konusundaki belirsizlik (Cronbach Alfa katsayısı, 0,843), iş planlaması ile ilgili belirsizlik (Cronbach Alfa katsayısı, 0,837) ve performans değerlendirme standartları konusundaki belirsizlik (Cronbach Alfa katsayısı, 0,934) olmak üzere üç boyutu ölçmektedir. Ölçeğin Cronbach Alpha katsayısı, 0,893'tür. İş rolü belirsizliği ölçeğinin faktör yüklerinin 0,582 ile 0,880 arasında olduğu tespit edilmiştir. KMO analizi sonucu 0,862 ve Barlett testi anlamlı ($p=,000$) olarak belirlenmiştir. İş rolü belirsizliği ölçeğinin orijinal versiyonunun güvenilirlik ve geçerlilik analizi bulgularına Breugh ve Colihan'ın (1994) ve Fields'in (2002) çalışmalarından ulaşılabilir.

İşyeri prokrastinasyonu ölçeği, Lay'ın (1986) davranışsal prokrastinasyon (Cronbach Alfa katsayısı, 0,696) ve Mann'ın (1982) kararsal prokrastinasyon (Cronbach Alfa katsayısı, 0,851) ölçeklerinin temelinde geliştirilmiş olup, prokrastinasyonun davranışsal ve kararsal boyutlarını tanımlamaktadır. Ölçeğin Cronbach Alpha katsayısı, 0,863 olarak tespit edilmiştir. Ölçeğin faktör katsayısının 0,400 ile 0,781 arasında olduğu saptanmıştır. KMO analizi sonucu 0,847 ve Barlett testi anlamlı ($p=,000$) olarak bulunmuştur. Davranışsal prokrastinasyon ölçeğinin orijinalinin güvenilirlik ve geçerlilik analizi bulgularına Lay'ın (1986) ve Spatz'ın (2001) çalışmalarından ulaşılabilir. Kararsal prokrastinasyon ölçeğinin orijinal versiyonunun güvenilirliği ve geçerliliği ile ilgili sonuçlara Effert ve Ferrari'nin (1989) ve Ferrari ve arkadaşlarının (1995) çalışmalarından erişilebilir.

İş rolü belirsizliği ve işyeri prokrastinasyonu ölçeği olmak üzere iki bölümden oluşan anket formu 5 dereceli Likert ölçeğine (1=kesinlikle katılmıyorum, 5=kesinlikle katılıyorum) göre düzenlenmiştir. Veriler SPSS 15.0 programıyla analiz edilmiştir. Verilerin analizinde yüzde, frekans, faktör analizi, korelasyon ve regresyon analizleri kullanılmıştır.

5.4. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Araştırmanın amacı doğrultusunda geliştirilen araştırma modeli Şekil 1’de sunulmuştur. İş rolü belirsizliği ile işyeri prokrastinasyonunun etkileşimini gösteren araştırma modeli, iş rolü belirsizliğinin işyeri prokrastinasyonu üzerinde pozitif bir etkisi olduğu varsayımına dayandırılmıştır.



Şekil 1: İş Rolü Belirsizliğinin İşyeri Prokrastinasyonu Üzerindeki Etkisine İlişkin Araştırma Modeli

İş rolü belirsizliği ile işyeri prokrastinasyonu ilişkisinin kuramsal analizi sonucunda aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir:

H1. İş rolü belirsizliği boyutları ile işyeri prokrastinasyonu boyutları arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H2. İş rolü belirsizliğinin işyeri prokrastinasyonu üzerinde pozitif yönlü bir etkisi bulunmaktadır.

6. Araştırmanın Bulguları ve Yorumu

Bu bölümde anket katılımcılarına ilişkin yaş, eğitim, cinsiyet, medeni durum gibi demografik bilgilerin yanı sıra işyeri prokrastinasyonu ve iş rolü belirsizliği algıları ve onların ilişkisel bağları ile ilgili bulgular aktarılmıştır.

Tablo 1: Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Yaş	Değişken	n	%	Eğitim	Değişken	n	%	Cinsiyet	Değişken	n	%
	20-30		93		44,1	Orta Öğretim	37		17,5	Kadın	95
31-40		80	37,9	Meslek Yüksekokulu	33	15,6	Erkek	116	55		
41-50		23	10,9	Fakülte (Lisans)	135	64	Evli	127	60,2		
51 ve üstü		15	7,1	Y. Lisans/ Doktora	6	2,8	Bekâr	84	39,8		
Toplam		211	100,0	Toplam	211	100,0	Toplam	211	100,0		

Araştırmanın örneklemini oluşturan katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin bulgular Tablo 1’de gösterilmiştir.

İş rolü belirsizliği ölçeği, iş yapma yöntemleri konusundaki belirsizlik, iş planlaması belirsizliği ve performans değerlendirme standartları konusundaki belirsizlik olmak üzere 3 faktörden oluşmaktadır. Bu faktörlerin toplam varyansın %74,823’ünü açıkladığı belirlenmiştir. İşyeri prokrastinasyonu ölçeği, davranışsal prokrastinasyon ve kararsal prokrastinasyon olmak üzere 2 faktörü ifade etmektedir. Söz konusu faktörlerin toplam varyansın %61,377’sini açıkladığı görülmüştür.

Tablo 2: İş Rolü Belirsizliği ile İşyeri Prokrastinasyonu Değişkenlerinin Korelasyon Matrisi

Değişkenler	İYB		İPB		PDSB		DP		KP	
	r	p	r	p	r	p	r	p	r	p
İYB	1									
İPB	,613(**)	,000	1							
PDSB	,389(**)	,000	,380(**)	,000	1					
DP	,434(**)	,000	,323(**)	,000	,255(**)	,000				
KP	,294(**)	,000	,209(**)	,002	,193(**)	,005	,426**	,000	1	

**Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlı (2-yönlü)

İş rolü belirsizliği değişkenleri (İYB: iş yöntemi belirsizliği, İPB: iş planlaması belirsizliği, PDSB: performans değerlendirme standartları belirsizliği) ile işyeri prokrastinasyonu değişkenleri (DP: davranışsal prokrastinasyon, KP: kararsal prokrastinasyon) arasındaki korelasyon analizi sonuçları Tablo 2’de belirtilmiştir.

Tablo 2’deki bulgulara göre, iş rolü belirsizliği boyutları ile işyeri prokrastinasyonu boyutları arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. İş yöntemi belirsizliği ile davranışsal prokrastinasyon ($r=0,434$, $p=0,000$) ve kararsal prokrastinasyon ($r=0,294$, $p=0,000$) arasında zayıf düzeyde pozitif ve anlamlı ilişki bulunmuştur. İş planlama belirsizliği ile davranışsal prokrastinasyon ($r=0,323$, $p=0,000$) arasında zayıf düzeyde, kararsal prokrastinasyon arasında ($r=0,209$, $p=0,002$) çok zayıf düzeyde pozitif ve anlamlı ilişki olduğu saptanmıştır. Performans değerlendirme standartları belirsizliği ile

davranışsal prokrastinasyon ($r=0,255$, $p=0,000$) arasında zayıf, kararsal prokrastinasyon ($r=0,193$, $p=0,005$) arasında çok zayıf düzeyde pozitif ve anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Korelasyon analizinin bulguları H1'in kabul edildiğini göstermiştir.

İş rolü belirsizliği ile işyeri prokrastinasyonu arasındaki ilişkinin yönünü ve iş rolü belirsizliği boyutlarının işyeri prokrastinasyonu boyutları üzerindeki açıklayıcılığını (etkisini) tespit etme amaçlı regresyon analizi yapılmıştır.

Tablo 3: İş Rolü Belirsizliği Boyutları ile Davranışsal Prokrastinasyon Arasındaki Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımlı Değişken:	Davranışsal Prokrastinasyon		
Bağımsız Değişkenler	Beta	t değeri	p değeri
İş Yöntemi Belirsizliği	,355	4,409	,000
İş Planlaması Belirsizliği	,072	,893	,373
Performans Değerlendirme Standartları Belirsizliği	,089	1,296	,197
Modelin Özet Değerleri	R=,447; R²=,200; Düzeltilmiş R²=,188; F değeri=17,231; p=,000		

İş rolü belirsizliği boyutları ile davranışsal prokrastinasyon arasındaki regresyon analizi sonuçları Tablo 3'te verilmiştir. Davranışsal prokrastinasyon modelinde iş yöntemi belirsizliğinin davranışsal prokrastinasyon üzerinde %35,5 oranında pozitif yönde anlamlı bir etkisi olduğu bulunmuştur. İş rolü belirsizliği boyutlarının davranışsal prokrastinasyon modeline ilişkin toplam varyansın %20'sini açıkladığı görülmüştür.

Tablo 4: İş Rolü Belirsizliği Boyutları ile Kararsal Prokrastinasyon Arasındaki Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımlı Değişken:	Kararsal Prokrastinasyon		
Bağımsız Değişkenler	Beta	t değeri	p değeri
İş Yöntemi Belirsizliği	,243	2,836	,005
İş Planlaması Belirsizliği	,027	,319	,750
Performans Değerlendirme Standartları Belirsizliği	,088	1,198	,232
Modelin Özet Değerleri	R=,307; R²=,094; Düzeltilmiş R²=,081; F değeri=7,157; p=,000		

İş rolü belirsizliği boyutları ile kararsal prokrastinasyon arasındaki regresyon analizi sonuçları Tablo 4'te gösterilmiştir. Kararsal prokrastinasyon modelinde iş yöntemi belirsizliğinin kararsal prokrastinasyon üzerinde %24,3 oranında pozitif yönlü ve anlamlı bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. İş rolü belirsizliği boyutlarının kararsal prokrastinasyon modeline ilişkin toplam varyansın %9,4'ünü açıkladığı saptanmıştır.

Dolayısıyla, regresyon analizi sonuçları H2'nin her iki prokrastinasyon boyutunda doğrulandığını göstermiştir.

7. Sonuç ve Öneriler

Örgüt çalışanları, zamanlarının önemli bir bölümünü işyerinde geçirmekte ve birçok psikososyal ve kültürel etkileşimlere maruz kalmaktadırlar. Örgüt bünyesinde maruz kaldıkları etkileşimler, çalışanların bireysel tecrübeleri, algıları ve beklentileri süzgecinden geçip, iş yaşamlarına ilişkin bilinçli tercihler oluşturmalarına zemin hazırlamaktadır. Bu anlamda iş sürecinin etkin yönetilmesi ve çalışanlarla etkili bir iletişimin sağlanması, onların buldukları örgüt ortamını emniyetli ve kendileri için uygun olarak algılamalarına, potansiyellerini örgütsel amaçlar doğrultusunda kullanma eğilimlerinin artmasına ve örgütsel toplumsallaşmaya (Özkalp vd., 2006) sebep olacaktır. Bu süreçlerin sağlıklı bir biçimde gerçekleştirilmediği durumlarda iş rolü belirsizliği ve işyeri prokrastinasyonu gibi örgütsel stres boyutlarının ortaya çıkması olasıdır. İş rolü belirsizliği, örgütsel yapı ve politikalar ile ilgili stres kaynaklarından biri olup (Soysal, 2009, 341), çalışanın rolünü etkin biçimde yapması için gereksinim duyduğu bilgiden yoksun olmasının sonucudur (Basım vd., 2010, 150). Başlıca kayıtsızlık, sorumluluğu başkalarına yükleme eğilimi, iş memnuniyetsizliği, tükenmişlik vb. sonuçlara yol açan iş rolü belirsizliği, çalışanlarda hem davranışsal, hem kararsal temelde yapmaları gereken iş/faaliyetleri erteleme, zamanlarını etkin planlayamama, motivasyon eksikliği gibi işyeri prokrastinasyonu belirtilerinin ortaya çıkmasını tetikleyebilmektedir.

Araştırmada iş rolü belirsizliği ile işyeri prokrastinasyonunun ilişkisel niteliği, iş rolü belirsizliğinin işyerindeki erteleme alışkanlığı üzerine olan etkisi incelenmiştir. Araştırma bulguları iş rolü belirsizliği ile işyeri prokrastinasyonu boyutları arasında pozitif ve anlamlı bir ilişkinin olduğunu göstermiştir. Bilginin kasıtlı olarak gizlendiği, bilgi paylaşımının ve etkin bir iletişimin olmadığı, işin niteliği ve uygulanmasına ilişkin net düzenlemelerin yapılmadığı, yetki ve sorumlulukların kesin olarak tanımlanmadığı bir ortamda çalışanların yapmaları gereken iş/faaliyetlere yönelik olumsuz bir kanı geliştirmeleri, işlerini yapma konusunda ek motivasyona ihtiyaç duymaları, özgüven eksikliği ve tükenmişlik yaşamaları, özdenetim ve zamanı iyi organize etme konusunda isteksizlik sergilemeleri olağandır.

Araştırmanın sonuçları iş rolü belirsizliğinin işyerindeki erteleme alışkanlığı üzerinde pozitif yönlü bir etkisi bulunduğunu ortaya koymuştur. Bu bağlamın etkileşimsel niteliği, iş rolü belirsizliğini en aza indirgeyerek işyerindeki prokrastinasyon olgusunu azaltma yöntemlerini araştırma açısından önem taşımaktadır. İş rolü belirsizliği, işyerindeki erteleme alışkanlığının sebeplerinden biridir (Rizzo vd., 1970). Göreve ilişkin belirsizlik çalışanlarda düşük öz-saygı, özgüven yetersizliği, motivasyon eksikliği, kayıtsızlık, kaygı, depresyon, manevi tükenme, iş tatminsizliği, dürtüsellik gibi sonuçlara neden olmakta (Chen vd.,

2012), örgütle bütünleşmelerini engellemekte, çalışanların örgütsel bağlılıklarını, örgütsel sadakatlerini olumsuz etkilemekte ve sonuç olarak düşük verimlilik sergilemektedir. Dolayısıyla, işyerinde yetki ve sorumlulukların kesin tanımlanması, etkin iletişimin sağlanması, örgüt içi sosyal etkileşim aktivitelerinin artırılması (Jackson vd., 2003), örgütsel amaç ve hedefler konusundaki önceliklerin düzgün sıralanması (Burka ve Yuen, 2008), etkin zaman yönetimi konusunda destek sağlama (Knaus, 2010), iş/görevle ilgili ek motivasyon kaynaklarını araştırma (Cao, 2012), bireysel çalışma kurallarını oluşturmaya teşvik etme (Chandler, 2011), işyerinde erteleme alışkanlığı ile ilgili iş stresi boyutunun ortadan kalkmasına, çalışanlarda özdenetimin oluşması ve gelişmesine, potansiyellerini örgütsel başarı odaklı kullanmaları ve inisiyatif alma konusunda bilinçlenmelerine yol açacaktır.

İş rolü belirsizliği ile işyeri prokrastinasyonu doğrusal bir etkileşim içerisindedirler. İş rolü belirsizliği ile işyeri prokrastinasyonunun kaynak ve sonuçları birçok açıdan benzer olup, çalışanların yaşadığı örgütsel stresin en aza indirgenmesi ve örgütün sağlıklı var olması açısından etkin yönetilmeleri ve niteliksel açıdan daha detaylı araştırılmaları gerekmektedir.

Daha sonraki araştırmalar için prokrastinasyonun durumsal ve bireysel etkenlerini inceleme, prokrastinasyonu farklı boyut ve ölçeklerle ele alma, diğer mesleki/sektörel gruplara yönelme ve farklı psikososyal bağlamlar içerisinde irdeleme önerilebilir. Bunlarla birlikte işyeri prokrastinasyonunun ilgili alanyazında örgütsel performansı olumsuz etkileyen bir olgu olarak değerlendirilmesine rağmen, bazı durumlarda erteleme alışkanlığının çalışanlarda inisiyatif almayı ve yaratıcılığı tetikleme, işi yapma yöntemlerini çeşitlendirme, işin uygulanış biçimine ilişkin sistemsel bütünlüğü sağlama gibi konularda olumlu etkilerinin de olabileceği düşünülmektedir. Bu anlamda prokrastinasyonun örgütsel verimliliğe olan olumlu etkisini incelemek, işyerindeki erteleme alışkanlığının niteliği ve yönetilmesi konusunda çok yönlü bakış açısı ve uygulamalı bilgiler (örneğin, yapılandırılmış prokrastinasyon stratejisi (Perry, 2012)) kazandırması yönünden yararlı olacaktır.

Kaynakça

- Abdul Rasit, Z. ve Isa, C.R. (2015). Decision Facilitating Role of Comprehensive Performance Measurement System (CPMS) and Job Performance: Influence of Role Ambiguity and Locus of Control. *Pertanika Journal of Social Sciences and Humanities*, 23, 145-160.
- Adıgüzel, O. (2012). İşle İlgili Stres, Rol Çatışması ve Rol Belirsizliğinin Beklenen Personel Devri Üzerine Etkisi: Hemşireler Üzerinde Bir Uygulama. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 4(3), 163-169.

- Andreou, C. ve White, M.D. (2010). *The Thief of Time: Philosophical Essays on Procrastination*. UK: Oxford University Press.
- Ariely, D. ve Wertenbroch, K. (2002). Procrastination, Deadlines, and Performance: Self-Control by Precommitment. *Psychological Science*, 13(3), 219-224.
- Arora, R. (2000). *Encyclopaedic Dictionary of Organization Behaviour*. New Delhi: Sarup & Sons.
- Barabanshchikova, V.V. ve Kaminskaya, Y.O. (2013). Fenomen Prokrastinatsii v Deyatel'nosti Chlenov Virtual'nyh Proyektnyh Grup. *Natsional'nyy Psihologicheskiy Jurnal*, 2(10), 43-51.
- Basım, N.H., 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.
- Bauer, J.C. ve Simmon, P.R. (2000). Role Ambiguity: A Review and Integration of The Literature. *Journal of Modern Business*, 3(1), 41-47.
- Beehr, T.A. (2014). *Psychological Stress in The Workplace (Psychology Revivals)*. Hove (UK) and NY: Routledge.
- Beehr, T.A., Walsh, J.T. ve Taber, T.D. (1976). Perceived Situational Moderators of The Relationship Between Subjective Role Ambiguity and Role Strain. *Journal of Applied Psychology*, 61(1), 35-40.
- Beheshtifar, M., Hoseinifar, H. ve Moghadam, M.N. (2011). Effect Procrastination on Work-Related Stress. *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, 38, 59-64.
- Bess, J.L. ve Dee, J.R. (2012). *Understanding College and University Organization: Theories for Effective Policy and Practice*. Sterling, Virginia: Stylus Publishing.
- Breaugh, J.A. ve Colihan, J.P. (1994). Measuring Facets of Job Ambiguity: Construct Validity Evidence. *Journal of Applied Psychology*, 79(2), 191-202.
- Brownlow, S. ve Reasinger, R.D. (2000). Putting Off Until Tomorrow What is Better Done Today: Academic Procrastination as A Function of Motivation Toward College Work. *Journal of Social Behavior & Personality*, 15(5), 15-34.

- Brun, E., Saetre, A.S. ve Gjelsvik, M. (2009). Classification of Ambiguity in New Product Development Projects. *European Journal of Innovation Management*, 12(1), 62-85.
- Burka, J. ve Yuen, L. (1982). Mind Games Procrastinators Play. *Psychology Today*, 44, 32-37.
- Burka, J. ve Yuen, L. (2008). *Procrastination: Why You Do It, What to Do About It Now*. 2nd Edition. Boston, MA: Da Capo Lifelong Books.
- Burns, D.D. (1989). *The Feeling Good Handbook*. NY: William Morrow and Company.
- Cao, L. (2012). Differences in Procrastination and Motivation Between Undergraduate and Graduate Students. *Journal of the Scholarship of Teaching and Learning*, 12(2), 39-64.
- Ceylan, A. ve Ulutürk, Y.H. (2006). Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, İş Tatmini ve Performans Arasındaki İlişkiler. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 7(1), 48-58.
- Cingöz, A. (2013). Politik Yetenekler ve Öz Yönlendirmenin (Kendini Kurgulamanın) Algılanan Kariyer Başarısı Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 26, 153-179.
- Chandler, S. (2011). *Time Warrior: How to Defeat Procrastination, People-pleasing, Self-doubt, Over-commitment, Broken Promises and Chaos*. Kindle Edition. Florida: Maurice Bassett.
- Chen, C.Y., Mao, H.Y. ve Hsieh, A.T. (2012). Role Ambiguity, Employee Gender, and Workplace Friendship. *Psychological Reports*, 110(3), 719-730.
- Chu, A.H. ve Choi, J.N. (2005). Rethinking Procrastination: Positive Effects of "Active" Procrastination Behavior on Attitudes and Performance. *The Journal of Social Psychology*, 145(3), 245-264.
- Cook, M. (1999). *Streetwise Time Management*. Avon, MA: Adams Media Corporation.
- Cooper, C.L. ve Marshall, J. (1976). Occupational Sources of Stress: A Review of The Literature Relating to Coronary Heart Disease and Mental Ill Health. *Journal of Occupational Psychology*, 49(1), 11-28.
- Cooper, C.L. (1991). Stress in Organizations. In M. Smith (Ed.). *Analysing Organizational Behaviour*. London: MacMillan.

- Cordes, C.L. ve Dougherty, T.W. (1993). A Review and Integration of Research on Job Burnout. *Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.
- Cummins, A., Chong, J. ve Nicholas, M. (2006). *Fight That Sinking Feeling: Overcome Procrastination!*. Perth: Curtin University of Technology.
- Delice, A. (2010). Nicel Araştırmalarda Örneklem Sorunu. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri/Educational Sciences: Theory & Practice*, 4(10), 1969-2018.
- Di Fabio, A. (2006). Decisional Procrastination Correlates: Personality Traits, Self-Esteem or Perception of Cognitive Failure?. *International Journal For Educational and Vocational Guidance*, 6(2), 109-122.
- Diaz-Morales, J.F., Cohen, J. ve Ferrari, J.R. (2008). An Integrated View of Personality Styles Related to Avoidant Procrastination. *Personal and Individual Differences*, 45(6), 554-558.
- Dubinsky, A.J., Michaels, R.E., Kotabe, M., Lim, C.U. ve Moon, H.C. (1992). Influence of Role Stress on Industrial Salespeople's Work Outcomes in The United States, Japan, and Korea. *Journal of International Business Studies*, 23(1), 77-99.
- Dyer, S. ve Quine, L. (1998). Predictors of Job Satisfaction and Burnout Among the Direct Care Staff of A Community Learning Disability Service. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 11(4), 320-332.
- Effert, B.R. ve Ferrari, J.R. (1989). Decisional Procrastination: Examining Personality Correlates. *Journal of Social Behavior and Personality*, 4(1), 151-156.
- Ekundayo, H.T. ve Ajayi, I.A. (2009). Towards Effective Management of University Education in Nigeria. *International NGO Journal*, 4(8), 342-347.
- Ellis, A. ve Knaus, W.J. (1977). *Overcoming Procrastination*. New York: Signet Books.
- Enns, M.W. ve Cox, B.J. (2002). The Nature and Assessment of Perfectionism: A Critical Analysis. G. Flett, P. Hewitt (eds.). *Perfectionism: Theory, Research and Treatment*. Washington, DC: Amer. Psychol. Assoc., 33-62.
- Erkenekli, M., Tabak, A. ve Polat, M. (2008). Modern Yaklaşımlar Işığında Örgütlerde Rol Çatışması ile Belirsizliği Arasındaki İlişki ve Çözüm Önerileri. *Kara Harp Okulu Bilim Dergisi*, 18(1), 52-71.

- Eys, M.A. ve Carron, A.V. (2001). Role Ambiguity, Task Cohesion, and Task Self-Efficacy. *Small Group Research*, 32(3), 356-373.
- Fernie, B.A., Spada, M.M., Nikcevic, A.V., Georgiou, G.A. ve Moneta, G.B. (2009). Metacognitive Beliefs About Procrastination: Development and Concurrent Validity of a Self-Report Questionnaire. *Journal of Cognitive Psychotherapy: An International Quarterly*, 23(4), 283-293.
- Ferrari, J.R., Johnson, J.L. ve McCown, W.G. (1995). *Procrastination and Task Avoidance: Theory, Research, and Treatment*. NY: Plenum Press.
- Ferrari, J.R. ve Tice, D.M. (2000). Procrastination as a Self-Handicap For Men and Women: A Task-Avoidance Strategy in a Laboratory Setting. *Journal of Research in Personality*, 34(1), 73-83.
- Fields, D.L. (2002). *Taking The Measure of Work: A Guide to Validated Scales For Organizational Research and Diagnosis*. CA: SAGE Publications.
- Fisher, R.T. (2001). Role Stress, The Type A Behavior Pattern, and External Auditor Job Satisfaction and Performance. *Behavioral Research in Accounting*, 13(1), 143-170.
- Flett, G.L., Blankenstein, K.R., Hewitt, P.L. ve Koledin, S. (1992). Components of Perfectionism and Procrastination in College Students. *Social Behavior And Personality*, 20(2), 85-94.
- Flett, G.L., Blankstein, K.R. ve Martin, T.R. (1995). Procrastination, Negative Self-Evaluation, and Stress in Depression and Anxiety. *Procrastination and Task Avoidance*, The Springer Series in Social Clinical Psychology, US: Springer, 137-167.
- Fortunato, V.J., Jex, S.M. ve Heinisch, D.A. (1999). An Examination of The Discriminant Validity of The Strain-Free Negative Affectivity Scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 72(4), 503-522.
- Gafni, R. ve Geri, N. (2010). Time Management: Procrastination Tendency in Individual and Collaborative Tasks. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge and Management*, 5, 115-125.
- Goldratt, E.M. (2006). *Kriticheskaya Tsep' [Critical Chain]* (E. Fedurko, Çev.). Moskva: TOS Tsentr. (Orijinal çalışma basım tarihi 1997).
- Gupta, R., Hershey, D.A. ve Gaur, J. (2012). Time Perspective and Procrastination in The Workplace: An Empirical Investigation. *Current Psychology*, 31(2), 195-211.

- Häfner, A., Oberst, V. ve Stock, A. (2014). Avoiding Procrastination Through Time Management: An Experimental Intervention Study. *Educational Studies*, 40(3), 352-360.
- Hamilton, P.C. (2002). *A Comparison of Faculty Role Ambiguity and Role Conflict at Freestanding and Component Community and Technical Colleges in West Virginia*. Doctor of Education Dissertation, Morgantown, WV: West Virginia University.
- Hampton, A.E. (2005). Locus of Control and Procrastination. *Epistimi*, 2(1), 3-5.
- Harris, N.N. ve Sutton, R.I. (1983). Task Procrastination in Organizations: A Framework For Research. *Human Relations*, 36(11), 987-996.
- Hashemi, S.M., Jusoh, J., Kiumarsi, S. ve Mohammadi, S. (2015). Exploring The Role of Stress on Organizational Commitment Among Employees in Hospitality Industry: The Mediating Role of Job Satisfaction. *International Journal of Information Research and Review*, 2(9), 1144-1150.
- Holmström, H. ve Henfridsson, O. (2002). Customer Role Ambiguity in Community Management. *Proceedings of The 35th Hawaii International Conference on System Sciences*, 1-8.
- Jadidi, F., Mohammadkhani, S. ve Tajrishi, K.Z. (2011). Perfectionism and Academic Procrastination. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 2nd World Conference on Psychology, Counselling and Guidance, 30, 534-537.
- Jackson, S.E. ve Schuler, R.S. (1985). A Meta-Analysis and Conceptual Critique of Research on Role Ambiguity and Role Conflict in Working Stress. *Organizational Behaviour and Human Decision Processes*, 36(1), 16-78.
- Jackson, T., Weiss, K.E., Lundquist, J.J. ve Hooper, D. (2003). The Impact of Hope, Procrastination and Social Activity on Academic Performance of Midwestern College Student. *Education*, 124(2), 310-320.
- Johnson, S., Cooper, C., Cartwright, S., Donald, I., Taylor, P. ve Millet, C. (2005). The Experience of Work-related Stress Across Occupations. *Journal of Managerial Psychology*, 20(2), 178-187.
- Johnson, D.P. ve Slaney, R.B. (1996). Perfectionism: Scale Development and A Study of Perfectionistic Clients in Counseling. *Journal of College Student Development*, 37(1), 29-41.

- Johnson, K.E. (2012). Role Ambiguity and Team Cohesion in Division One Athletes. *Communication Studies Undergraduate Publications And Presentations*, paper 9.
- Jones, G.R. (2007). *Organizational Theory, Design, and Change*. Fifth Edition. New Jersey: Pearson Education, Inc..
- Judeh, M. (2011). Role Ambiguity and Role Conflict as Mediators of The Relationship Between Socialization and Organizational Commitment. *International Business Research*, 4(3), 171-181.
- Ilyin, Y.P. (2011). *Rabota i Lichnost'. Trudogolizm, Perfeksionizm, Len'*. Sankt-Peterburg: Izdatel'skiy Dom "Piter".
- Kahn, R.L., Wolfe, D.M., Quinn, R.P., Snoek, J.D. ve Rosenthal, R.A. (1964). *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity*. New York: John Wiley.
- Kahneman, D. ve Lovallo, D. (1993). Timid Choices and Bold Forecasts: A Cognitive Perspective on Risk Taking. *Management Science*, 39(1), 17-31.
- Khattak, M.A., Quarat-ul-ain ve Iqbal, N. (2013). Impact of Role Ambiguity on Job Satisfaction, Mediating Role of Job Stress. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 3(3), 28-39.
- Kim, E. ve Seo, E.H. (2013). The Relationship of Flow and Self-Regulated Learning to Active Procrastination. *Social Behavior and Personality*, 41(7), 1099-1114.
- Knaus, W. (2010). *End Procrastination Now!: Get it Done With a Proven Psychological Approach*. 1st edition. NY: McGraw-Hill.
- Lakshminarayan, N., Potdar, S. ve Reddy, S.G. (2013). Relationship Between Procrastination and Academic Performance Among a Group of Undergraduate Dental Students in India. *Journal of Dental Education*, 77(4), 524-528.
- Larson, L.L. (2004). Internal Auditors and Job Stress. *Managerial Auditing Journal*, 19(9), 1119-1130.
- Lay, C.H. (1986). At Last, My Research Article on Procrastination. *Journal of Research in Personality*, 20(4), 474-495.
- Luthans, F. (1989). *Organizational Behavior*. 5th Ed., USA: McGraw-Hill Inc..

- Mann, L. (1982). Flinders Decision-Making Questionnaire II. Unpublished Questionnaire, School of Social Sciences, The Flinders University of South Australia.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B. ve Leiter, M.P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- McCown, W.G. ve Johnson, J.L. (1991). Personality and Chronic Procrastination by University Students During an Academic Exam Period. *Personality and Individual Differences*, 12(5), 413-415.
- Meyerson, D.E. (1991). *Normal Ambiguity? A Glimpse of An Occupational Culture*. In Frost, P.J., Moore, L.F., Reis Louis, M., Lundberg, C.C. and Martin, J. (Eds). *Reframing Organizational Culture*. CA: Sage.
- Milgram, N. ve Tenne, R. (2000). Personality Correlates of Decisional and Task Avoidant Procrastination. *European Journal of Personality*, 14(2), 141-156.
- Morgenstern, J. (2004). *Time Management From Inside Out: The Foolproof System For Taking Control of Your Schedule and Your Life*. Second Edition. NY: Holt Paperbacks.
- Muchinsky, P.M. (1997). *Psychology Applied to Work: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology*. 5th Ed.. CA: Brookes/Cole Publishers.
- Nishina, H. (2012). The Effects of Task Ambiguity and Individual Differences on Personal Internet Use at Work. *Theses, Dissertations, and Other Capstone Projects*, paper 165.
- Onwuegbuzie, A.J. (2004). Academic Procrastination and Statistics Anxiety. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 29(1), 3-19.
- Onyemah, V. (2008). Role Ambiguity, Role Conflict, and Performance: Empirical Evidence of an Inverted-U Relationship. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 28(3), 299-313.
- Özkalp, E., Kirel, Ç., Sungur, Z. ve Cengiz, A.A. (2006). Örgütsel Toplumsallaşma Sürecinde Mentorluk ve Mentor'un Yeri ve Önemi: Anadolu Üniversitesi Araştırma Görevlileri Üzerine Bir İnceleme. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(2), 55-70.
- Pathak, M. (2011). Leveraging Stress Level. *Economics of Knowledge*, 3(1), 2-8.

- Perry, J. (2012). *The Art of Procrastination: A Guide to Effective Dawdling, Lollygagging and Postponing*. 1st edition. NY: Workman Publishing Company.
- Pervin, L.A. ve John, O.P. (2001). *Psihologiya Lichnosti: Teoriya i Issledovaniya*. (M. S. Zhamkochyan, pod red. V. S. Maguna, Çev.). Moskva: Aspekt Press. (Orijinal çalışma basım tarihi 1999).
- Polatçı, S. ve Özyer, K. (2015). Rol Stresörlerinin Tükenmişlik Üzerindeki Etkilerine Yönelik Bir Araştırma. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 33, 29-40.
- Pychyl, T.A., Lee, J.M., Thibodeau, R. ve Blunt, A. (2000). Five Days of Emotion: An Experience Sampling Study of Undergraduate Student Procrastination. *Journal of Social Behavior and Personality*, 15(5), 239-254.
- Ram, N., Khoso, I., Shah, A.A., Chandio, F.R. ve Shaikih, F.M. (2011). Role Conflict and Role Ambiguity As Factors in Work Stress Among Managers: A Case Study of Manufacturing Sector in Pakistan. *Asian Social Science*, 7(2), 113-118.
- Ratsameemonthon, L. (2015). Understanding and Managing Procrastination among Thai College Students. *Hatyai Journal*, 13(1), 75-83.
- Rizzo, J.R., House, R.J. ve Lirtzman, S.I. (1970). Role Conflict and Role Ambiguity in Complex Organization. *Administrative Science Quarterly*, 15(2), 150-163.
- Rothblum, E.D. (1990). Fear of Failure/The Psychodynamic, Need Achievement, Fear of Success, and Procrastination Models. In Leitenberg, H. (Ed.). *Handbook of Social and Evaluation Anxiety*. NY: Plenum Press, 497-537.
- Sabuncuoğlu, E.T. (2008). Rol Çatışmasının ve Rol Belirsizliğinin Tükenmişlik ve İş Doyumunu Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23(1), 35-49.
- Senecal, C., Koestner, R. ve Vallerand, R.J. (1995). Self-Regulation and Academic Procrastination. *The Journal of Social Psychology*, 135(5), 607-619.
- Schouwenburg, H.C. ve Lay, C.H. (1995). Trait Procrastination and Big-Five Factors of Personality. *Personality and Individual Differences*, 18(4), 481-490.

- Sharma, M. ve Kaur, G. (2011). Gender Differences in Procrastination and Academic Stress Among Adolescents. *Indian Journal of Social Science Researches*, 8(1-2), 122-127.
- Slaney, R.B., Rice, K.G. ve Ashby, J.S. (2002). A Programmatic Approach to Measuring Perfectionism: The Almost Perfect Scales. Flett, G., Hewitt, P. (eds.). *Perfectionism: Theory, Research and Treatment*. Washington: Americ. Psychol. Assoc., 63-88.
- Solomon, L.J. ve Rothblum, E.D. (1984). Academic Procrastination: Frequency and Cognitive-Behavioral Correlates. *Journal of Counseling Psychology*, 31(4), 503-509.
- Soltani, I., Hajatpour, S., Khorram, J. ve Nejati, M.H. (2013). Investigating The Effect of Role Conflict and Role Ambiguity on Employees Job Stress: Articulating The Role of Work-Family Conflict. *Management Science Letters*, 3(7), 1927-1936.
- Soysal, A. (2009). Farklı Sektörlerde Çalışan İşgörenlerde Örgütsel Stres Kaynakları: Kahramanmaraş ve Gaziantep'te Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(2), 333-359.
- Spatz, D. (2001). Psychological Variables in Relation to Academic Success in Developmental Math Courses. *Psi Chi Journal of Undergraduate Research*, 6(2), 75-78.
- Specter, M.H. ve Ferrari, J.R. (2000). Time Orientations of Procrastinators: Focusing on The Past, Present or Future?. *Journal of Social Behavior and Personality*, 15(5), 197-202.
- Srikanth, P.B. ve Jomon, M.G. (2013). Role Ambiguity and Role Performance Effectiveness: Moderating The Effect of Feedback Seeking Behaviour. *Asian Academy of Management Journal*, 18(2), 105-127.
- Steel, P. (2007). The Nature of Procrastination: A Meta-Analytic and Theoretical Review of Quintessential Self-Regulatory Failure. *Psychological Bulletin*, 133(1), 65-94.
- Steffy, B.D. ve Jones, J.W. (1990). Differences Between Full-time and Part-time Employees in Perceived Role Strain and Work Satisfaction. *Journal of Organizational Behavior*, 11(4), 321-329.

- Tashchilina, Y.A. (2014). *Issledovaniye Prokrastinatsii i Perfeksionizma u Studentov Universiteta Razlichnyh Napravleniy Podgotovki*. Magisterskaya Dissertatsiya, Yekaterinburg: Ural'skiy Federal'nyy Universitet, Institut Sotsial'nyh i Politicheskikh Nauk.
- Tice, D.M. ve Baumeister, R.F. (1997). Longitudinal Study of Procrastination, Performance, Stress and Health: The Costs and Benefits of Dawdling. *Psychological Science*, 8(6), 454-458.
- Tunç, T. (2008). *Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ile Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği Arasındaki İlişki: Bir Üniversite Hastanesi Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya: Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ursprung, A.W. (1986). Incidence and Correlates of Burnout in Residential Service Settings. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 29(4), 225-239.
- Uzun, B. ve Demir, A. (2015). Erteleme: Türleri, Bileşenleri, Demografik Etkenler ve Kültürel Farklılıklar. *Ege Eğitim Dergisi*, 16(1), 106-121.
- Van Eerde, W. (2003). Procrastination at Work and Time Management Training. *The Journal of Psychology*, 137(5), 421-434.
- Varvaricheva, Y.I. (2010). Fenomen Prokrastinatsii: Problemy i Perspektivy Issledovaniya. *Voprosy Psihologii*, 3, 121-131.
- Wall, T.D., Cordery, J.L. ve Clegg, C.W. (2002). Empowerment, Performance and Operational Uncertainty: A Theoretical Integration. *Applied Psychology- An International Review*, 51(1), 146-169.
- Wilson, B.A. ve Nguyen, T.D. (2012). Belonging to Tomorrow: An Overview of Procrastination. *International Journal of Psychological Studies*, 4(1), 211-217.
- Wooten, N.R., Fakunmoju, S.B., Kim, H.J. ve LeFevre, A.L. (2010). Factor Structure of The Job-Related Tension Index Among Social Workers. *Research on Social Work Practice*, 20(1), 74-86.
- Yao, M.P. (2009). *An Exploration of Multidimensional Perfectionism, Academic Self-Efficacy, Procrastination Frequency, and Asian American Cultural Values in Asian American University Students*. Dissertation, Graduate Program in Psychology, OH: The Ohio State University.

- Yockey, R.D. ve Kralowec, C.J. (2015). Confirmatory Factor Analysis of The Procrastination Assessment Scale For Students. *SAGE Open*, 1-5, <http://sgo.sagepub.com/content/spsgo/5/4/2158244015611456.full.pdf> (Erişim Tarihi: 19 Ekim 2015)
- Yongkang, Z., Weixi, Z., Yalin, H., Yipeng, X. ve Liu, T. (2014). The Relationship Among Role Conflict, Role Ambiguity, Role Overload and Job Stress of Chinese Middle-Level Cadres. *Chinese Studies*, 3(1), 8-11.
- Yörükoğlu, S. (2008). *Özel Bir Hastanede Çalışan Sağlık Personelinin Rol Çatışması, Rol Belirsizliği ve Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Zimberoff, D. ve Hartman, D. (2001). Four Primary Existential Themes in Heart-Centered Therapies. *Journal of Heart-Centered Therapies*, 4(2), 15-16.

The Effect of Work Role Ambiguity on Workplace Procrastination: A Research on the Service Industry

Extended Abstract

1. Introduction

Work role ambiguity is the lack of clear and specific information regarding work role requirements (Ram, et al., 2011, 114). It is an employee's uncertainty about the expectations of different members related to his/her role set (Onyemah, 2008). Beehr et al. (1976), Cordes & Dougherty (1993), Cooper (1991), Dyer & Quine (1998) and Ursprung (1986) found that role ambiguity occurs when the individual lacks information which is needed to effectively fulfill a role (Kahn, et al., 1964; Khattak et al., 2013). In the environment, when a person's tasks or authorities are not clearly defined, the person becomes afraid to act on or take responsibility for anything (Jones, 2007; Judeh, 2011).

Kahn et al. (1964) identified two general types of role ambiguity (Eys & Carron, 2001, 357-358). The first type of role ambiguity, named task ambiguity, is arisen when the individual lacks necessary task-related (performance) information to conduct his/her role (Beehr, 2014). Three subtypes of task ambiguity can be defined like (a) scope of responsibility (knowing exactly what the expectations are), (b) behavioral responsibilities (knowing what activities will lead to the accomplishment of those expectations), and (c) hierarchy of responsibilities (knowing what the priorities are in terms of fulfilling or not fulfilling multiple expectations) (Bauer & Simmon, 2000; Eys & Carron, 2001). The second type of role ambiguity, termed socioemotional ambiguity, occurs when the individual lacks information concerning the psychological consequences and personal comfort associated with the failure to carry out role performance (Kahn, et al., 1964).

Procrastination defines as avoidance of the implementation of an intention, frustrates an individual's stated purposes by simply putting it off until it's too late or nearly too late (Zimmeroff & Hartman, 2001). It is considered to be chronic or dysfunctional when such behavior disrupts everyday functioning by imprinting on the ability to work (McCown & Johnson, 1991).

Milgram & Tenne (2000) has shown that there are two types of procrastination (Tashchilina, 2014): behavioral procrastination, which is the delay of the completion of major and minor tasks, and decisional procrastination, described as the purposive delay in making decisions within some specific time frame (Fernie, et al., 2009, 284).

Solomon & Rothblum (1984) identify 13 factors to procrastination as following: 1) evaluation anxiety, 2) perfectionism, 3) difficulty making decisions, 4) dependency and help-seeking, 5) aversiveness of the task and low frustration tolerance, 6) lack of self-confidence, 7) laziness, 8) lack of assertion, 9) fear of success, 10) tendency to feel overwhelmed and poorly manage time, 11) rebellion against control, 12) risk-taking and 13) peer influence (Beheshtifar, et al., 2011, 61).

Work role ambiguity and workplace procrastination are among the main components of work-related stress. The conditions causing of work role ambiguity, including lack of information, uncertainty of tasks, authorities and responsibilities etc., increase procrastination in the workplace. This study aims to research the effect of work role ambiguity on workplace procrastination.

2. Method

The sample of this study is 211 employees of the service industry, working in Kartal district of Istanbul. The participants were selected by simple random sampling method (Delice, 2010).

For data collection, it was used a questionnaire with 5-point Likert scale consisting of 23 items measuring work role ambiguity and workplace procrastination. Job role ambiguity scale, which developed by Breugh & Colihan (1994), measures three dimensions, including work method ambiguity, work scheduling ambiguity and performance evaluation standards ambiguity. Workplace procrastination scale, which was developed on the basis of Lay's (1986) behavioral procrastination scale and Mann's (1982) decisional procrastination scale, describes behavioral and decisional dimensions of workplace procrastination.

The analysis of data was performed on Statistical Package for Social Sciences (SPSS 15.0). Frequency, factor analysis, correlation and regression analysis techniques were used in the process of data analyzing.

3. Results and Discussion

The findings of the research showed that there is a positive and significant relationship between the dimensions of work role ambiguity and workplace procrastination. It was found that there is a weakly positive and significant relationship between: a) work method ambiguity and behavioral procrastination ($r=0,434$, $p=0,000$) and b) work method ambiguity and decisional procrastination ($r=0,294$, $p=0,000$). It was determined that there is a weakly positive and significant relationship between work scheduling ambiguity and behavioral procrastination ($r=0,323$, $p=0,000$) and a very weakly positive and significant relationship between work scheduling ambiguity and decisional procrastination ($r=0,209$, $p=0,002$). Also, it was revealed that there is a weakly positive and significant relationship between performance evaluation standards ambiguity and behavioral procrastination ($r=0,255$, $p=0,000$) and a very weakly positive and significant relationship between performance evaluation standards ambiguity and decisional procrastination ($r=0,193$, $p=0,005$). The intentional concealment of information, the absence of effective communication, information sharing, precisely defined authorities and responsibilities make the regular negative attitude of employees to their job/task/activities, lack of self-confidence, burnout syndrome and unwillingness to self-regulation and effective time management.

The empirical results of this research indicated that there is a positive effect of work role ambiguity on the workplace procrastination. Task uncertainty causes low self-esteem, lack of self-confidence and motivation, apathy, anxiety, spiritual burnout, job satisfaction and impulsivity in employees (Chen et al., 2012). It handicaps identification of employees with their organization and negatively affects their organizational commitment and loyalty. Therefore, precisely defined tasks, authorities and responsibilities, effective communication, social activities within organization (Jackson et al., 2003), clear organizational goals and objectives (Burka & Yuen, 2008), support for effective time management (Knaus, 2010), investigation of additional sources of work motivation (Cao, 2012), and encouraging the creation of individual working rules (Chandler, 2011) give rise to development of self-regulation in employees and awareness to using their potentials focused on organizational success.

4. Conclusion

Work role ambiguity and workplace procrastination are similar in terms of resources and results. In this context, it is important to investigate the qualitative aspects of these conceptions to reduce the work-related stress of employees and to have healthy work environment.

The suggestions for further studies can include the following: to examine these conceptions in other professional/sectoral groups, in different psychosocial contexts; to research the procrastination as the factor affecting initiative-taking skills and creativity of employees, work methods diversification, systematic improvement of work methods and organizational performance.