



GAZIANTEP UNIVERSITY JOURNAL OF SOCIAL SCIENCES

Journal homepage: <http://dergipark.org.tr/tr/pub/jss>



Araştırma Makalesi • Research Article

Rol Belirsizliğinin İşe Yabancılaşmaya Etkisinde İş Yükü Fazlalığının Düzenleyici Rolü

The Effect Of Role Ambiguity On Alienation From Work: Moderating Role Of Workload

Pınar FAYGANOĞLU^{a*} Rukiye CAN YALÇIN^b Memduh BEĞENİRBAŞ^c

^a Dr. Öğr. Üyesi, Milli Savunma Üniversitesi, Kara Harp Okulu, İşletme ve Yönetim Bilimleri Bölümü, Ankara/TÜRKİYE
ORCID: 0000-0001-9447-4896

^b Dr. Öğr. Üyesi, Milli Savunma Üniversitesi, Kara Harp Okulu, Savunma Yönetimi Bölümü, Ankara/TÜRKİYE
ORCID: 0000-0003-4500-6935

^c Doç. Doktor, Milli Savunma Üniversitesi, Kara Harp Okulu, Savunma Yönetimi Bölümü, Ankara/TÜRKİYE
ORCID: 0000-0003-0917-0973

MAKALE BİLGİSİ

Makale Geçmişi:

Başvuru tarihi: 29 Nisan 2022

Kabul tarihi: 17 Ağustos 2022

Anahtar Kelimeler:

Rol belirsizliği,

İşe yabancılaşma,

İş yükü fazlalığı

ARTICLE INFO

Article History:

Received: April 29, 2022

Accepted: August 17, 2022

Keywords:

Role ambiguity,

Allienation from work,

Workload

ÖZ

Bu çalışmanın amacı, çalışanların rol belirsizliği ile işe yabancılaşma algıları arasındaki ilişkide iş yükü fazlalığının düzenleyici bir rol oynayıp oynamadığının ortaya koyulmasıdır. Bu amaçla, Ankara'da faaliyet gösteren üniversite, banka, sağlık kuruluşları ile güvenlik hizmeti üreten farklı kurumlarda çalışan, 312 kişiden anket yoluyla elde edilen veriler analiz edilmiştir. Analizlerde ilk olarak çalışma kapsamında kullanılan ölçeklere AMOS kullanılarak doğrulayıcı faktör analizi yapılmış olup, ardından değişkenler arası korelasyon analizi ve çalışma bağlamında ortaya koyulan hipotezleri test etmek amacıyla hiyerarşik regresyon analizi yapılmış ve iş yükü fazlalığının düzenleyicilik rolü oynayıp oynamadığını ortaya koyabilmek adına SPSS Process v3.5 Macro yazılımı ile Bootstrap yöntemini esas alan regresyon analizi yapılmıştır. Bulgular neticesinde, çalışanların rol belirsizliği algılarının işe yabancılaşma düzeyini anlamlı ve pozitif olarak etkilediği ve iş yükü fazlalığı algısının rol belirsizliği ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkide düzenleyici bir etkiye sahip olduğu ortaya koyulmuştur.

ABSTRACT

The purpose of this study is to reveal whether the excess workload plays a moderator role in the relationship between the role ambiguity of the employees and their perceptions of work alienation. For this purpose, the data obtained through questionnaires from 312 people working in universities, banks, health institutions and different institutions that produce security services operating in Ankara were analyzed. The scales used in the first works in the analyzes are exact analytic factor analysis as AMOS and can be simply redesigned to be able to play a simple analysis game to predict the choice among the choices and test the possible outcomes to be solved. Regression analysis based on Bootstrap was performed with the software. As a result of the findings, it was revealed that the role ambiguity perceptions of the employees affected the level of work alienation significantly and positively, and the perception of overwork had a moderating effect on the relationship between role ambiguity and work alienation.

EXTENDED ABSTRACT

It can be said that individuals as social beings, spend a significant part of their lives in the organization where they work. Therefore, it can be stated that any positive or negative perception that an individual experiences in the workplace is one of the main factors that constitute his/her in-organization behavior. In this sense, the reflections of these behaviors on the organizational field can manifest themselves in either positive or negative ways. In this framework, in cases where the behaviors, responsibilities and goals expected from the actor within the scope of the work/works that he is responsible for in the organization cannot be adequately conveyed to the individual, the perception of role ambiguity experienced by the individual can become one of the negative behaviors and moreover, it can trigger many other negative perceptions (Maslach & Leiter, 1997). It is considered that the role ambiguity will cause the employee to be uninterested, irrelevant and indifferent to his job after a certain stage (Mischels et al., 1988). In this context, it can be stated that one of the antecedents of the concept referred to as work alienation in the related literature is role ambiguity. In that case, it is considered that the role ambiguity arising from intra-organizational or individual reasons regarding the work that the members of the organization should do will cause the actor to become alienated from his job.

In the literature, the concept of work overload, defined as a workload that exceeds the capacity of the individual (Leiter & Maslach, 2005), refers to the amount of work that must be completed in a certain time period (Gopher & Donchin, 1986; Hart & Wickens, 1990) and emerges as an essential issue for the efficiency of organizations. This is a perception experienced by the individual and can be affected by many variables. In this framework, it can be stated that the role ambiguity experienced by the actor, especially in cases where job descriptions, responsibilities and authority are not clear, will cause the individual to feel under stress and inadequate in his/her job, thus increasing the perception of overwork, even if it is possible to do it. A limited number of empirical studies in the literature reveal that the perception of role ambiguity affects the perception of work overload and reveals that there is a significant and same-sided relationship between the variables (Greenglass, Burke & Fiksenbaum, 2001; Cordes & Dougherty, 1993). Based on these relationships, it is evaluated that the work overload may play a moderating role between the perception of role ambiguity and work alienation according to the different values it can take.

The aim of this study is to determine whether the excess workload plays a moderating role in the relationship between the perceptions of role ambiguities and the level of work alienation of individuals working in the organization.

The participants of the study consist of employees in universities, banks, health institutions and institutions that produce security services in Ankara. The study was carried out on the data of 312 participants. The goodness-of-fit values obtained as a result of the CFA analyzes of the validity studies of all scales and the Cronbach's Alpha coefficients obtained for the reliability studies were found within acceptable limits for the continuation of the study.

The validity of the scales belonging to the variables within the scope of the analyzes was carried out in the form of confirmatory factor analysis (CFA) by using the structural equation model (AMOS). Correlation analysis was used for the relations of the variables with each other, and hierarchical regression analysis was used to test the developed hypotheses. A regression analysis based on the Bootstrap method was conducted with SPSS Process v3.5 Macro software to test the moderator role of work overload in the effect of service sector employees' perceptions of role ambiguity on their work alienation.

As a result of the analyzes, it was determined that role ambiguity was positively and moderately correlated with work alienation and work overload. In addition, it was found that the work overload of the employees was positively related to their alienation from their work.

In the study, hierarchical regression analysis was conducted to measure the effect of role ambiguity on work alienation and to test the developed hypothesis. It was revealed that role ambiguity predicted work alienation positively and significantly and Hypothesis 1 discussed in the study is supported.

It was determined that the regression model created according to the results of the analysis performed to reveal the moderator role of the work overload was statistically significant. In addition, the interactional effect (role ambiguity x work overload) significantly and positively predicted the perception of work alienation. It is understood that R² increased by 1.66% and this increase was significant (R²= 0.0166, F= 1.8090, p<0.05) with the entry of the variable that creates an interactional effect into the model. In other words, work overload explains an additional 1.66% variance in the effect of role ambiguity on work alienation behavior. This result indicates that the work overload has a moderator role between role ambiguity and work alienation behavior and that Hypothesis 2 presented in the study is supported in general.

As a result of the study, it was determined that there is a significant and positive relationship between service sector employees' perceptions of role ambiguity and their level of alienation from work, and the first hypothesis of the study was supported in parallel with other studies on these variables in the literature (Organ and Greene, 1981; Michaels et al., 1988; Chiaburu et al., 2014). Similarly, it was found that the perception of work overload played a moderating role in the relationship between these variables, and the second hypothesis of the study was generally supported.

Giriş

Sosyal bir canlı olan insanlar hayatlarının neredeyse çok önemli bir bölümünü iş yerlerinde, üyesi oldukları örgütte geçirmektedirler. Dolayısıyla, bir örgüt ortamındaki tüm aktörlerin gerek bireysel gerekse örgüt temelli pek çok faktörden dolayı tecrübe ettikleri her türlü olumlu ya da olumsuz durumun onların davranışlarının da temel belirleyicisi olacağı söylenebilir. Anılan durumlardan özellikle bireyin örgüte karşı geliştirdiği olumsuz tecrübeler, duygular ya da algılar verimlilik gibi önemli çıktılardan da belirleyicisi olarak ortaya çıkmaktadır. Bahse konu olumsuz faktörlerden en çok karşılaşılanın da stres temelli algılar olduğu söylenebilecek olup, rol stresi olarak aktarılan ve temelde rol belirsizliği ve rol çatışması olmak üzere iki temel değişkenden oluşan kavram buna örnek olarak verilebilecektir. İlgili yazında işin doğası gereği içerisinde barındırdığı çok çeşitli iş tanımlarından dolayı hizmet sektörü rol belirsizliğinin en fazla tecrübe edildiği sektörlerden biri olarak ortaya çıkmaktadır. Söz konusu sektörde görev alan iş görenler, insanlar ile dinamik bir etkileşim sürecinde olmalarından dolayı farklı bağlamlarda görevlerini icra etmek durumunda kalabilmekte ve bu durum örgütler tarafından dikkate alınmadığı için net iş tanımları ortaya konulamamaktadır. Bireyin yaptığı işe ilişkin olarak hissettiği her türlü karışıklık, net olmama durumu olarak aktarılan rol belirsizliğinin (Katz & Kahn, 1978) ise, kararlı olamama, güven problemleri, tatminsizlik, yabancılaşma ve hatta iş yükü fazlalığı algısı gibi pek çok olumsuz soruna yol açtığı alan yazındaki çalışmalar doğrultusunda değerlendirilmektedir (Abramis, 1994; Xu ve Tracey, 2014; Yürür ve Sarıkaya, 2012; Chiaburu vd., 2014). Özellikle rol belirsizliğini yoğun olarak tecrübe eden bireylerin hissettikleri yetersizlik ve stres faktörleri aynı zamanda iş yükü fazlalığı algısını da arttıran önemli bir değişken olarak değerlendirilmektedir. Söz konusu ilişkilerden yola çıkarak, rol belirsizliği ve iş yükü fazlalığının aynı anda tecrübe edilmesi durumunun ise ilerleyen zamanlarda birey/bireylerde işe yabancılaşma algısının da artmasına sebebiyet verebileceği ifade edilebilecektir. Bu bağlamda, iş yükü fazlalığının alabileceği farklı değerlere göre rol belirsizliği algısı ile işe yabancılaşma arasında düzenleyici bir rol oynayıp oynamadığını ortaya çıkarmak bu çalışmanın temel amacını oluşturmaktadır. Yazında rol belirsizliği, işe yabancılaşma ve iş yükü fazlalığı algısını ikili ilişkiler bağlamında ele alan farklı çalışmalar bulunmakla beraber değişkenler arası söz konusu ilişkide iş yükü fazlalığı algısını düzenleyici etkisini inceleyen görgül bir çalışmaya ulaşılamamıştır. Söz konusu boşluk göz önünde bulundurulduğunda, çalışmanın alan yazına katkı sağlayacağı değerlendirilmektedir.

Çalışmada öncelikle, araştırmanın temelini oluşturan değişkenlerin açıklamalarına ilişkin olarak kavramsal çerçeve sunulmuş ardından çalışmanın yöntem ve bulguları ortaya koyularak elde edilen sonuçlar tartışılmıştır.

Kuramsal Çerçeve

Rol Belirsizliği

Rol kavramı, belirli bir pozisyonda bulunan ya da belirli bir işlevsel görev atfedilen bir bireyin sergilemesi gereken tutum olarak açıklanmaktadır (Sager, 1994). Banton (1965) bireyde bulunması gereken rollerin temel, genel ve bağımsız roller olmak üzere üç grupta toplandığını ifade etmekte olup ilk olarak aktarılan temel roller, kültürel ayırım gözetmeksizin hemen hemen bütün toplumlarda uzun yıllardır varlığını koruyan ve değişmeyen rolleri ifade etmektedir (anne-baba, çocuk vb.). İkinci grupta aktarılan genel roller ise, mesleki gruplar ile ilgili olup, genel hatlarıyla toplumlar tarafından kabul görmüş rol biçimlerini ifade etmektedir. Üçüncü ve son olarak aktarılan bağımsız roller ise bireyin yalnızca kendi istek ve arzusuyla gerçekleştirdiği roller bütünü olup, bahse konu rollerin gerçekleştirilebilmesi o rolün kazanılmasına bağlı olarak gerçekleşmektedir. Bu bağlamda Banton (1996) rolü, bireyin içerisinde bulunduğu sosyal pozisyonu ile bağlantılı olarak sergilemesi gereken/beklenen davranış/davranışlar bütünü

olarak tanımlamaktadır. Söz konusu sosyal pozisyon ise, bireyin belirlenmiş hak ve yükümlülüklerini içeren sosyal bir sistem içerisinde bulunduğu konumu ifade etmektedir (Merton, 1957; Bauer & Simmons, 2000). Rol kavramının araştırmacılar tarafından farklı disiplinlere ve farklı çalışmalara dahil edilmesiyle birlikte anlam olarak biraz daha genişlemiş ve sosyal pozisyon ve bireyden beklenen davranışa ek olarak bireyin hali hazırda sergilediği davranışı da içermeye başlamıştır (Burke, Brief & George, 1993).

Bireyin kendisinden beklenen role ilişkin sergilemesi gereken davranışlar bağlamında kendisini baskı altında hissetmesi ve bu baskının da bireyde bir stres unsuru oluşturması durumu yazında rol stresi kavramı ile açıklanmakta olup (Beehr & Newman, 1978), söz konusu durumun temel kaynağının rol çatışması ve rol belirsizliği durumları olduğu ileri sürülmektedir (Jackson & Schuler, 1985; Peterson vd., 1995). Buna göre rol çatışması, bireyin sahip olduğu birden fazla rolden kaynaklanan uyumsuzluk durumu olarak tanımlanmaktadır (Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek & Rosenthal, 1964). Rol belirsizliği ise temelde, aktörün örgüt içerisinde kendisinden beklenen görevler, davranış kalıpları, yetkiler, sorumluluklar, işe ilişkin amaçlar ve örgütsel normların yeteri kadar iyi açıklanamaması sonucu bireyin içerisine düştüğü belirsizlik durumunu ifade etmektedir (Jones, 1993; Sager, 1994; Katz & Kahn, 1978; Bobbit, Breinholt & McNaul, 1974).

İlgili yazında bireyin tecrübe ettiği rol belirsizliğinin ortaya çıkmasının temel nedenleri araştırmacılar tarafından açıklanmaya çalışılmıştır. Buna göre Kahn ve arkadaşları (1964), örgüt, birey ve bireylerarası faktörler olmak üzere üç farklı neden öne sürerken Schuler (1977), örgüt içerisinde yapılan işin çok boyutlu olup olmaması, örgüt yapısı, kullanılan teknoloji ve örgütün karmaşıklık derecesi gibi unsurların rol belirsizliğine sebep olduğunu aktarmaktadır. Benzer şekilde Muchinsky (1993) de rol belirsizliğine yol açan faktörleri örgüt ve birey temelli olmak üzere iki grupta toplamaktadır. Buna göre, bireyin üyesi olduğu örgütten kaynaklanan sebepler ile ortaya çıkan rol belirsizliği, işyeri ortamının belirsiz olması, açık ve net bir şekilde oluşturulmayan iş tanımları, yönetici ya da liderlerin belirsiz/algılanamayan tutum ve istekleri ve benzer şekilde çalışma arkadaşlarının karmaşık söz ve eylemleri olarak açıklanabilir (Luthans, 2011; Moorhead & Griffin, 2010). Bahse konu durum özellikle daha karmaşık ve görece büyük örgüt yapılarında bireyler tarafından daha yoğun olarak tecrübe edilmektedir. Benzer şekilde rol teorisi de özellikle karmaşık işleyişe sahip örgüt yapılarında aktörlerin birden fazla pozisyonda görevli olmaları sonucu birden fazla yöneticiye bağlı olduklarında bu durumun doğal bir sonucu olarak bireylerin birden fazla rol sergilemeleri gerektiği üzerinde durmaktadır (Biddle, 1986). Anılan birden fazla rol durumu da birey nezdinde rol belirsizliği yaşanmasına sebep olmakta (Rizzo, House & Lirtzman, 1970) ve bir stres unsuru oluşturmaktadır. Dolayısıyla rol belirsizliği, bireye üyesi olduğu örgüt tarafından kendisinden işiyle ilgili hususlarda tam olarak ne beklenildiğinin ya da istenildiğinin yeteri kadar açık ifade edilemediği durumlarda ortaya çıkmaktadır (Bernardin, 2010; Daft, 2010; Schermerhorn, 2002). Benzer şekilde örgütün yeniden yapılanma süreci içerisinde olması, örgütün içerisinde bulunduğu çevrenin değişim hızı, görev bağımlılığı bulunan personelin yer değiştirmesi ve örgüt içerisinde yöneticilerin bilgi akış sürecini iyi yönetememeleri ya da bireylerin, iş yerinde yapması gereken işlerle ilgili sahip olması gereken bilgiye ulaşamadığı zamanlarda rol belirsizliği içerisinde buldukları öne sürülmektedir (Kahn vd., 1964; Rizzo vd., 1970). Rol belirsizliğine sebep olan birey temelli faktörlerin ise, bireylerin örgüt içerisinde yapılan işle ilgili yeteri kadar bilgi, beceri ve tecrübeye sahip olmamaları gibi durumlar neticesinde ortaya çıktığı aktarılmaktadır (Muchinsky, 1993; Kahn vd., 1964). Rol belirsizliği, örgütsel davranış yazınında tükenmişlik (Kahn vd., 1964; Schwab & Iwanicki, 1982; Brookings, Bolton, Brown & McEvoy, 1985), iş performansı (Abramis, 1994; Tubre & Collins, 2000; Fried, Ben-David,

Tiegs, Avital & Yeverechyahu, 1998); iş yükü fazlalığı (Caplan & Jones, 1975; Yunus & Mahajar, 2015; Orpen, 1982) gibi örgütsel davranış konularıyla ele alınmıştır.

İşe Yabancılaşma

Yabancılaşma kavramı temelde, bireyin kendisini bir bütün olarak hissedememesi ve kendi içinde yaşadığı bu bölünmelerin bir takım davranış ve tecrübeye aktarılmış hali olarak tanımlanmaktadır (Bonjean & Grimes, 1970). Bu bağlamda, yabancılaşma kavramının yönetim alanında birey davranışlarına yansımalarıyla oluşan bir kavram olarak aktarılan işe yabancılaşma da bireyin, kişisel özelliklerinden ziyade bağlı olduğu örgütteki çalışma koşulları ile ilgili olarak ortaya çıkan bir duruma atıfta bulunmaktadır (Michaels, Cron, Dubinsky, & Joachimsthaler, 1988).

Yönetim ve örgütsel araştırmalar yazınında işe yabancılaşma kavramı, bireyin ve işine/çalışmaya karşı ilgisiz ve alakasız kalması (Hirschfeld & Field, 2000) olup, bireyin psikolojik durumu ile ilgili olarak gelişen örgütün sunduğu normlara ve hedeflere ulaşmada yaşadığı uyumsuzluk sürecine atıfta bulunmaktadır (Tonks & Nelson, 2008). Benzer bir ifadeyle kavram, çalışanın hali hazırda yapmakta olduğu işe karşı ilgi seviyesinin ve enerjisinin düşük olması (Michaels vd., 1988), bireyin yaptığı işe bir anlam atfedememesi, örgüt içerisinde yer alan diğer bireylerle iletişimde yaşadığı sorunlar, geleceğe yönelik umut kaybı ve bunlardan dolayı bireyin içinde hissettiği güçsüzlük ve yetersizlik algısı olarak aktarılmaktadır (Tokmak, 2014). Bu çerçevede, bireyin örgüt içerisinde yaptığı işe karşı geliştirdiği yabancılaşma duygusu, düşük enerji ve az ilgi hissetmesi gibi unsurları içeren bir duygu durum olarak tanımlanan işe yabancılaşma, bireylerin psikolojik durumları ile ilgili olarak geliştiğinden örgütsel ve bireysel anlamda pek çok olumsuz davranışı da tetiklemektedir (Aslan, 2018).

Bireylerin tecrübe ettiği işe yabancılaşma algısına ilişkin olarak örgütsel ve çevresel bir takım etki faktörlerinin olduğu aktarılmaktadır (Turan & Parsak, 2011). Buna göre örgütün büyüklüğü, işletmenin yapısı, yönetim tarzı, işletme içerisinde gerçekleşen bilginin dağılımı, iş yeri koşulları, örgütsel adalet gibi unsurlar örgütsel faktörler olarak sayılabilirken, işletmenin dış çevresinde yer alan yasal, politik, ekonomik, teknolojik, sosyokültürel, demografik çevre faktörleri de çevresel etkiler olarak aktarılmaktadır.

İş Yükü Fazlalığı

Örgüt içerisinde bireylerin günlük iş rutinleri gereği sorumlu oldukları işlerin, çalışanların sınırlarını aşacak kadar yoğun olduğu durumlar hem çalışan hem de örgüt açısından birtakım sorunlar doğurmaktadır. Özellikle günümüzün rekabetçi, iletişim ve bilgi teknolojilerinin yoğun olarak kullanıldığı iş dünyasında örgütler hayatta kalabilmek için iç ve dış yapılarında birtakım değişiklikler yapmak ve performanslarını sürekli artıracak hamleler yapmak durumunda bırakmıştır. Örgüt nezdinde söz konusu performansı artıracak en önemli unsurun da çalışanlar olduğu göz önünde bulundurulduğunda, bahse konu durum çalışan üzerindeki sorumluluğu ve baskıyı artırmaktadır (Basch & Fisher, 1998; Suharti & Susanto, 2014). Yönetim ve örgütsel araştırmalar yazınında söz konusu durum iş yükü olarak tanımlanmakta olup, temelde bireyin örgüt içerisindeki performansı ve davranışları üzerinde etkili olan baskılara ve belirli bir zaman içerisinde tamamlanması gereken işe atıfta bulunmaktadır (Altaf & Awan, 2011; Bash & Fisher, 1998). İş yükü olarak aktarılan kavram iş yükü fazlalığı ve iş yükü azlığı olmak üzere iki boyutta ele alınmakta olup, iş yükü azlığı, örgüt içerisinde bireyin yapması gereken iş yükünün oldukça az olduğu durumlara atıfta bulunurken, iş yükü fazlalığı bireyin belirli bir zaman dilimi içerisinde kapasitesini aşan yükte iş ile karşılaşması durumunu açıklamaktadır (Weaver, 2015). İş yükü fazlalığının oluşmasında, bireyin yaptığı iş için ihtiyaç duyduğu zamanın yetersiz olması, farklı içerik ve kapsamdaki işlerin aynı personele verilmesi, işin fiziki olarak yorucu olması ya da işi gerçekleştiren bireyin

iş yapmak için yeterli beceriye sahip olmaması durumlarının yarattığı stres faktörü etkin rol oynamaktadır (Hancock & Meshkati,1988; Spector & Jex, 1998). Başka bir ifadeyle iş yükü fazlalığı çalışanların örgütsel baskıları yoğun olarak hissettikleri durumlarda ortaya çıkmakta olup, uzun ve fazla mesailer, yetersiz molalar, bireyin yaptığı iş ve kapasitesiyle ters orantıda performans beklentisi ya da rol belirsizliği gibi unsurları kapsadığı aktarılmaktadır (Huey& Wickens, 1993).

İş yükü fazlalığına ilişkin olarak yazında gerçekleştirilen çalışmalarda kavramın, niceliksel ve niteliksel iş yükü fazlalığı olmak üzere iki boyutta ele alındığı aktarılmaktadır (Özkalp & Kırel, 2013; Cam, 2004). Bahse konu boyutlandırmadan ilki olarak tanımlanan niceliksel iş yükü fazlalığı, örgüt üyesi bireyin yapması gereken/sorumlu olduğu işi gerçekleştirebilmek için ihtiyaç duyduğu zamanın yeterli olmaması durumunu ifade etmektedir. Söz konusu boyutta birey, iş yapmak için yeterli bilgi ve beceriye sahip olsa dahi üzerinde yoğun olarak bir zaman baskısı hissetmekte ve bu durumun da birey nezdinde istenmeyen bazı olumsuz davranışlara yol açtığı öne sürülmektedir (Gilbert & Ivancevich, 1999; Hancock & Matthews, 2019). Ayrıca, bireyin aynı zaman zarfında birden fazla farklı içerikte çeşitli işleri yapmakla sorumlu olması, işin karmaşıklık derecesi, işin görece yoğun teknik bilgi ve tecrübe gerektirmesi gibi durumlar da yine çalışan üzerinde bir baskı unsuru oluşturmakta olup, bireyin niceliksel iş yükü fazlalığını artırdığı kaydedilmektedir (Yılmaz & Ekici, 2006). Niteliksel iş yükü fazlalığı olarak tanımlanan ikinci boyut ise temelde, bireyin iş yerinde sorumlu olduğu iş ve kişisel özellikleri arasındaki tutarsızlık durumunu vurgulamakta olup, birey tarafından hissedilen bu tutarsızlık/dengesizlik durumunun ise bireyin, iş yerinde yapması en basit işleri bile daha karmaşık algılamasına ve performans düşüşüne neden olduğu aktarılmaktadır (Cam, 2004). Bu bağlamda, birey zaman algısı/sınırlaması olmadan yerine getirmesi gereken işe ilişkin yeterli bilgi ve donanımına sahip olmadığı algısını hissetmektedir (Yüksel, 2003).

İş yükü fazlalığı algısı, çalışan personeli hem zihinsel hem de fiziksel olarak bir takım olumsuz etkiler altında bırakmakta olup, iş yerindeki performansını, verimini hatta sağlığını bile etkilemektedir (Karwowski & Yates, 1986). Bu çerçevede kavram, zihinsel ve fiziksel olmak üzere iki farklı boyutta da ele alınmaktadır (Atik, 2015). Zihinsel iş yükü fazlalığı, bireyin iş yerinde yapması gereken işler için ihtiyaç duyduğu karar verme, harekete geçme, araştırma yapma gibi zihinsel becerilerine atıfta bulunurken, bahse konu zihinsel iş yükünün birey açısından aşıldığı durumlarda yapılan işin uzaması, işe ilişkin belirgin hatalar ve düşük performans gibi çıktılarının olabileceği belirtilmektedir (Schermerhorn, 2002; Huey & Wickens, 1993). Fiziksel iş yükü fazlalığı olarak aktarılan diğer boyut ise, bireyin yapması gereken işe ilişkin olarak sahip olması gereken fiziki yetkinlikleri tanımlamakta olup, çalışanın yapması gereken iş için ihtiyaç duyduğu enerjinin aşılması durumuna atıfta bulunmaktadır (Kramer, Humphrey, Sirevaag & Mecklinger, 1990). İş yükü fazlalığı, bireylerin yaptıkları işe karşı güdülenme seviyelerini düşüren, devamsızlık, düşük performans ve düşük iş tatmini gibi bir takım olumsuz davranışları da beraberinde getirmekte olup, kavramın ortaya çıkmasında, işin içeriği, rol çatışması ve rol belirsizliği algılarının önemli bir rol oynadığı da aktarılmaktadır (Arroba & James, 1990).

Değişkenler Arası İlişkiler

Sosyal bir varlık olan bireylerin hayatlarının önemli bir bölümünü çalıştıkları kurum içerisinde geçirdikleri söylenebilecektir. Dolayısıyla bireyin iş yerinde deneyimlediği olumlu ya da olumsuz her türlü algının onun örgüt içi davranışlarını oluşturan temel faktörlerin başında geldiği de belirtilebilecektir. Bu anlamda söz konusu davranışların örgüt alanına yansımaları da ya olumlu (yüksek performans, motivasyon, iş tatmini, örgütsel vatandaşlık davranışı vb.) ya olumsuz (düşük iş tatmini, düşük performans, işe yabancılaşma, işten ayrılma niyeti vb.) şekillerde kendisini göstereceği ifade edilebilecek olup, özellikle aktörün olumsuz davranışları

ya da algıları makro anlamda bütün örgütü sarmalayan son derece önemli bir husus olarak ortaya çıkmaktadır. Bu çerçevede, aktörün örgüt içerisinde yapmaktan sorumlu olduğu iş/işler kapsamında kendisinden beklenen davranışlar, sorumluluklar, amaçlar gibi hususların bireye yeteri kadar aktarılamadığı durumlarda bireyin tecrübe ettiği rol belirsizliği algısı söz konusu olumsuz davranışlar arasında sayılabilecek ve diğer pek çok olumsuz algıyı tetikleyecek önemli bir durum olarak aktarılabilecektir (Maslach & Leiter, 1997). Çalışanın iş yerinde yaptığı iş ve işin gereklilikleri olan sorumluluklara ilişkin olarak yeteri kadar iyi tanımlanmamış görev formlarının yol açtığı rol belirsizliği durumunun bir yerden sonra çalışanın işine karşı ilgisiz, alakasız ya da başka bir ifadeyle kayıtsız kalmasına yol açacağı değerlendirilmektedir (Mischaels vd., 1988). Bu bağlamda, ilgili yazında işe yabancılaşma olarak aktarılan kavramın öncüllerinden birinin rol belirsizliği olduğu ifade edilebilecektir.

O halde, örgüt üyesi bireylerin yapması gereken işlere ilişkin olarak örgüt içi ya da bireysel sebeplerden ortaya çıkan rol belirsizliğinin aktörün işine yabancılaşmasına sebep olacağı değerlendirilmekte olup, çalışmanın birinci hipotezi aşağıdaki gibi oluşturulmuştur.

Hipotez1: Çalışanların rol belirsizliği algıları onların işe yabancılaşmalarını pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

Yazında bireyin, iş yerinde yapması gereken iş için belirli bir niteliğe sahip olması ya da belirli bir zaman dilimi içerisinde yapılması gereken iş miktarına atıfta bulunan (Leiter & Maslach, 2005) farklı bir ifadeyle bireyin yapabileceğinden daha üst seviyede, kapasitesini aşan iş yükü olarak tanımlanan iş yükü fazlalığı kavramı (Gopher & Donchin, 1986; Hart & Wickens, 1990) örgütlerin verimliliği açısından son derece elzem bir husus olarak ortaya çıkmaktadır. Ancak bahse konu kavramın sadece aktöre verilen fazla iş durumlarında ortaya çıkmadığı aynı şekilde yapılan işin miktarının az olduğu durumlarda da kendisini gösterdiğinden yukarıda söz edilmişti. Bu çerçevede birey, bağlı olduğu örgüt içerisinde karşılaştığı niteliksel ya da niceliksel bağlamdaki iş yükü fazlalığı algısıyla yapmış olduğu işten psikolojik ya da fiziksel olarak kopmakta, kontrol kaybı yaşamakta başka bir ifadeyle işe yabancılaşma durumunu tecrübe edeceği değerlendirilmektedir (DiPietro & Pizam, 2008). İş yerinde artan görevler, yönetilemeyen işler, zor ve problemlili müşteriler (hizmet sektörü), bireyin niteliklerini aşan işler gibi birtakım unsurlar bireyde bazı stres unsurları yaratmakta olup, bunlardan en çok tecrübe edileni iş yükü fazlalığı algısı olarak aktarılmaktadır (Kim & Stoner, 2008). Bahse konu durum, bireyin tecrübe ettiği bir algı olup, pek çok değişkenden etkilenen bir yapıda bulunmaktadır. Bu çerçevede, özellikle aktörün iş yerinde yaptığı işe ilişkin olarak görev tanımlarının, sorumluluk ve yetkinin net olmadığı durumlarda tecrübe ettiği rol belirsizliği, bireyin yapması mümkün olsa dahi kendisini stres altında ve işinde yetersiz hissetmesine dolayısıyla iş yükü fazlalığı algısının artmasına sebep olacağı ifade edilebilecektir. Yönetim ve örgütsel davranış yazınında bireylerin iş yerinde karşılaştıkları rol belirsizliği algısının bireyin yapması gereken işin gerekliliği olarak gösterilmesi gereken gayreti ifade eden iş yükü fazlalığı algısını etkilediğini ortaya koyan az sayıda da olsa görgül çalışmalar bulunmakta olup (Greenglass, Burke & Fiksenbaum, 2001; Cordes & Dougherty, 1993), söz konusu çalışmalar rol belirsizliği ile iş yükü fazlalığı algısı arasında anlamlı ve aynı yönlü bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır.

Yukarıda aktarılanlar ışığında, iş yerinde yaşanan stres faktörlerinden biri olduğu aktarılan iş yükü fazlalığı algısının da rol belirsizliği (Yürür & Sarıkaya, 2012; Bowling, Alarcon, Bragg & Hartman, 2015; Purwaningsih, Eliyana & Sridadi, 2019) ve işe yabancılaşma (Organ & Greene, 1981; Ramaswami, Agarwal & Bhargava, 1993; Chiaburu, Thundiyil & Wang, 2014) ile pozitif ve anlamlı bir ilişkide olduğu aktarılmaktadır. Söz konusu ilişkilerden yola çıkarak, bireyin yüksek rol belirsizliği ve aynı zamanda iş yükü fazlalığı hissettiği durumlarda, bireyin işe yabancılaşma algısının da artabileceği sonucuna varılabilecektir. Başka

bir ifadeyle iş yükü fazlalığı alabileceği farklı değerlere göre rol belirsizliği algısı ile işe yabancılaşma arasında düzenleyici bir rol oynayabileceği değerlendirilmektedir.

Hipotez2: Rol belirsizliği algısının çalışanların işlerine yabancılaşmalarındaki etkisinde iş yükü fazlalığının düzenleyici rolü vardır.

Yöntem

Çalışma Grubu

Bu çalışmada genel olarak hizmet sektörü çalışanlarının (eğitim, finans, sağlık, güvenlik) rol belirsizlik algılarının işe yabancılaşmalarındaki etkisi ve bu etkide iş yükü fazlalığının düzenleyici rolü araştırılacağından araştırma katılımcılarını Ankara'da bulunan üniversite, banka, sağlık kuruluşları ile güvenlik hizmeti üreten kurumlarda çalışanlar oluşturmaktadır. Örnekleme olarak seçilen sektörün (hizmet) belirlenmesinde, diğer sektörlere oranla çalışanların görece fazla iş yüküne sahip olmaları düşüncesi temel oluşturmuş ancak ele alınan sektörlerdeki çalışanlar arasındaki olası statü farklılıkları çalışma kapsamı dışında bırakılmıştır. Kolayda örnekleme yöntemi kullanılarak katılımcılara ölçekler elektronik veya elle ulaştırılarak gönüllü olarak doldurmaları istenmiştir. Gönderilen ve dağıtılan 522 ölçek formlarının 363'ünden geri dönüş gelmiş olup eksik veya yanlış işaretlemelemlerde bulunan 51 ölçek analizlere dâhil edilmeyerek çalışma 312 katılımcıya ait veriler üzerinden devam ettirilmiştir. Katılımcıların demografik bilgilerine yönelik betimleyici istatistikler Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1: Katılımcılara Ait Betimleyici İstatistikler

Demografik Özellik	Kategori	Frekans (N)	%
Eğitim	Lise	165	52,9
	Lisans	78	25,0
	Yüksek Lisans ve üzeri	69	22,1
Yaş	20-29 arası	63	20,2
	30-39 arası	135	43,3
	40-49 arası	81	26,0
	50 ve üstü	33	10,6
Cinsiyet	Erkek	126	40,4
	Kadın	186	59,6
Hizmet Süresi (Yıl)	1'den daha az	72	23,1
	1-5 arası	60	19,2
	6-10 Arası	135	43,3
	11 ve üstü	45	14,4
Medeni Durum	Evli	241	77,2
	Bekâr	71	22,8

Kurum	Kamu	276	88,5
	Özel	36	11,5
Sektör	Eğitim	81	26,0
	Sağlık	165	52,9
	Finans	34	10,9
	Güvenlik	32	10,2

Veri Toplama Araçları

Çalışmada kullanılan tüm ölçeklere ait bilgiler (güvenilirlik ve geçerlilik analizleri ile bulgular) aşağıda yer almaktadır. Tüm ölçeklerin geçerlilik çalışmalarına ilişkin yapılan DFA analizleri neticesinde elde edilen uyum iyiliği değerleri ile güvenilirlik çalışmalarına yönelik elde edilen Cronbach Alfa katsayıları çalışmanın devamına yönelik kabul edilebilir sınırlar içerisinde bulunmuştur. Ölçeklerdeki sorulara verilen yanıtların normal dağılım gösterip göstermediği basıklık ve çarpıklık (Kurtosis & Skewness) değerlerine bakılarak belirlenmiştir. Bu kapsamda Rol Belirsizliği Ölçeğine ait basıklık ve çarpıklık değerleri sırasıyla 0,490 ve 0,819, İŖe Yabancılaşma Ölçeğine ait basıklık ve çarpıklık değerleri sırasıyla 0,665 ve 0,589, İŖ Yükü Fazlalığı Ölçeğine ilişkin basıklık ve çarpıklık değerleri ise sırasıyla -0,928 ve -0,184 olarak tespit edilmiştir. Özellikle sosyal bilimlerdeki parametrik testlerde basıklık ve çarpıklık değerlerinin +1,5 ile -1,5 arasında yer alması normal dağılım için yeterli görülmektedir (Tabachnick & Fidell, 2013). Bu kapsamda araştırmada kullanılan ölçeklere katılımcılar tarafından verilen cevapların normal dağılıma uyduğu söylenebilecektir.

Rol Belirsizliği Ölçeği: Çalışmada hizmet sektörü çalışanlarının rol belirsizliği algısını ölçmek için Rizzo, House ve Lirtzman (1970) tarafından geliştirilen, 6 madde içeren ve tek boyutlu olan ölçek kullanılmıştır. Türkçe uyarlaması Doğan, Demir ve Türkmen (2016) tarafından yapılmıştır. Ölçek beşli Likert tipinde olup ifadeler yüksek puanların rol belirsizlik düzeyinin fazla olduğunu ifade etmesi maksadıyla ters kodlanmıştır. Ölçek öncelikle ters kodlamadan dolayı analiz için uygun hale getirilmiş ve daha önceki çalışmalarda kullanıldığı için sadece DFA'ya tabi tutulmuştur. DFA sonucunda elde edilen uyum iyiliği değerleri ($\Delta\chi^2=9,742$, $sd=5$, $\Delta\chi^2/ sd=1,948$, $RMSEA=0,055$, $CFI=0,989$, $GFI=0,990$, $AGFI=0,957$) ölçeğin tek faktörlü yapısını doğrulamaktadır. Ölçeğin güvenilirliği kapsamında Cronbach alfa değeri 0,72 olarak bulunmuştur.

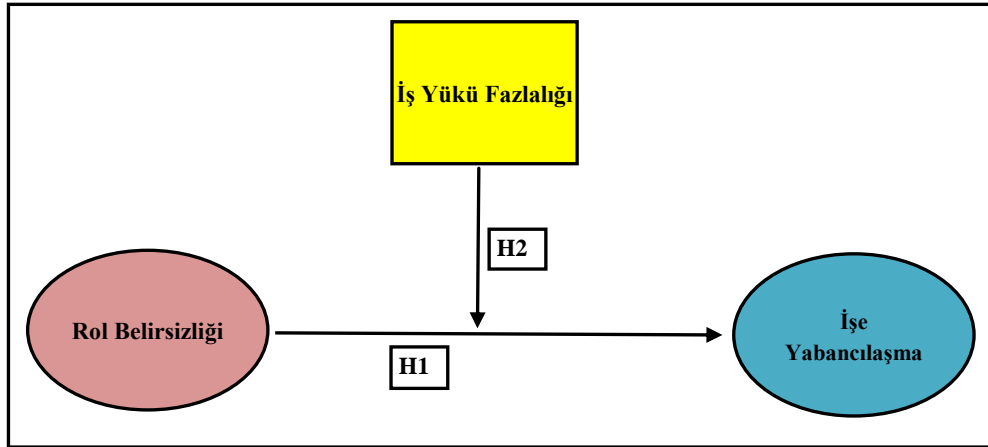
İŖe Yabancılaşma Ölçeği: Çalışmada katılımcıların işe yabancılaşma algılarını ölçmek için Hirschfeld, Field ve Bedeian (2000) tarafından geliştirilen ve Özbek (2011) tarafından Türkçe'ye uyarlaması yapılan ölçekten istifade edilmiştir. Ölçek tek faktörlü bir yapıya sahip olup toplam 10 maddeden oluşmaktadır. İfadelere verilen cevaplar beşli Likert tipindedir. Ölçek daha önceki çalışmalarda kullanılmış olduğundan tek faktörlü yapısını doğrulamak maksadıyla DFA'ya tabi tutulmuştur. Yapılan DFA neticesinde tek faktörlü model için uyum iyiliği değerleri ($\Delta\chi^2=70,043$, $sd=28$, $\Delta\chi^2/ sd=2,502$, $RMSEA=0,069$, $CFI=0,958$, $GFI=0,960$, $AGFI=0,921$) kabul edilebilir sınırlar içinde bulunmuştur. Özbek (2011) tarafından yapılan çalışmada ölçeğin Cronbach Alpha katsayısı 0,71 olarak bulunmuş iken bu çalışmada güvenilirlik kapsamındaki Cronbach Alfa değeri 0,82 olarak tespit edilmiştir.

İŖ Yükü Fazlalığı Ölçeği: Çalışmada, Imoisili (1985) tarafından geliştirilen ve Alam (2016) tarafından kısa formu oluşturulan ölçek Erdem, Kılınç ve Demirci (2016) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. Ölçek tek boyutlu olup 5 maddeden oluşmaktadır. Maddelere karşılık gelen cevaplar beşli Likert tipinde alınmıştır. Daha önceki çalışmalarda kullanılan ölçek için bu çalışmada tek faktörlü yapısını doğrulamak için DFA yapılmış ve uyum iyiliği değerlerinin

($\Delta\chi^2=4,970$, $sd=3$, $\Delta\chi^2/sd=1,657$, $RMSEA=0,046$, $CFI=0,998$, $GFI=0,994$, $AGFI=0,968$) kabul edilebilir sınırlar içerisinde olduğu görülmüştür. Ölçeğin güvenilirliği kapsamında Cronbach alfa değeri 0,91 olarak bulunmuştur.

Verilerin Analizi

Çalışmada değişkenler arasındaki nedensel ilişkiyi ele almak maksadıyla korelasyonel araştırma modelinden faydalanılmıştır. Bu kapsamda çalışmada yer alan değişkenlere yönelik etki testlerinin yapılabilmesi (Büyüköztürk, Çakmak, Akgün, Karadeniz & Demirel, 2008) için ölçekler ile kolayda örnekleme yönteminden istifade edilerek katılımcılardan veriler toplanılmıştır. Araştırmada kullanılan model ve model içerisinde geliştirilen hipotezlere şekil 1'de yer verilmiştir.



Şekil 1: Araştırmanın Modeli ve Geliştirilen Hipotezler

Analizler kapsamında değişkenlere ait ölçeklerin geçerlilikleri ölçeklerin daha önce başka çalışmalarda da kullanılmış olmasından dolayı yapısal eşitlik modeli (AMOS) kullanılarak doğrulamalı faktör analizi (DFA) şeklinde yapılmıştır. Değişkenlerin birbiri ile olan ilişkileri korelasyon analizi, geliştirilen hipotezleri test etmek için ise hiyerarşik regresyon analizine başvurulmuştur. Hizmet sektörü çalışanlarının rol belirsizliklerine yönelik algılarının onların işe yabancılaşmalarına olan etkisinde iş yükü fazlalığının düzenleyici rolünü test etmek için SPSS Process v3.5 Macro yazılımı ile Bootstrap yöntemini esas alan regresyon analizi yapılmıştır. Bootstrap yönteminde, orijinal veri setindeki gözlemler yinelenerek birbirinden farklı yeni bir gözlem seti oluşturularak istatistiksel hesaplamalar bu yeni veri setleri ile yapıldığından daha iyi sonuç verdiği öne sürülmektedir (Hayes, 2018).

Bulgular

Katılımcılardan elde edilen veriler doğrultusunda ilk önce rol belirsizliği, işe yabancılaşma ve iş yükü fazlalığı değişkenlerine ait ortalamalara ve standart sapmalara bakılmış müteakiben söz konusu değişkenlerin birbirleri ile olan korelasyonlarına yer verilmiştir. Analiz sonuçları Tablo 2'de görülmektedir.

Tablo 2: Ortalama, Standart Sapma ve Değişkenler Arası Korelasyon Değerleri

Değişkenler	Ort.	Ss.	RB	İY	İYF
Rol Belirsizliği (RB)	2,081	,578	(0,72)		
İşe Yabancılaşma (İY)	3,144	1,130	,368**	(0,82)	

İş Yükü Fazlalığı (İYF) 2,499 ,796 ,361** ,253** (0,91)

*p<0,05, **p<0,01, **Not:** Cronbach Alfa güvenirlik katsayıları parantez içinde verilmiştir.

Tablo 2’de değişkenler arasındaki ilişkilere bakıldığında rol belirsizliğinin (RB) işe yabancılaşma (İY) ($r = 0,368$, $p < 0,01$) ve iş yükü fazlalığı (İYF) ($r = 0,361$, $p < 0,01$) ile pozitif ve orta düzeyde ilişkili olduğu görülmektedir. Ayrıca çalışanların iş yükü fazlalığının onların işlerine yabancılaşmalarıyla olumlu yönde ilişkili olduğu sonucu bulgulardan anlaşılmaktadır ($r = 0,253$, $p < 0,01$).

Çalışmada, rol belirsizliğinin hizmet çalışanlarının işe yabancılaşmalarına olabilecek etkisini ölçmek ve geliştirilen hipotezi sınamak amacıyla hiyerarşik regresyon analizi yapılmıştır. Analizler esnasında demografik değişkenlerin muhtemel etkilerini kontrol altında tutmak için ilk etapta bahsi geçen demografik değişkenler, daha sonra ise bağımsız değişken olan rol belirsizliği değişkeni modele dâhil edilerek, bağımlı değişken olan işe yabancılaşma üzerindeki etkisine bakılmıştır. Yapılan regresyon analizlerine ait sonuçlar Tablo 3’tedir.

Tablo 3: İşe Yabancılaşmayı Yordayan Rol Belirsizliğinin Hiyerarşik Regresyon Analiz Sonuçları

Bağımsız Değişkenler	İşe Yabancılaşma (İY)	
	β	ΔR^2
Demografik Değişkenler		,065
Eğitim	-,019	
Yaş	-,075	
Cinsiyet	,093	
Hizmet Süresi	,149	
Medeni Durum	-,028	
Kurum	,066	
Sektör	,195*	
ΔF	3,020*	
2. Rol Belirsizliği (RB)	,429**	,164
ΔF	64,504**	

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

Tablo 3 incelendiğinde, tüm demografik değişkenlerin bir arada genel olarak işe yabancılaşma üzerindeki etkilerinin anlamlı olduğu ve işe yabancılaşma üzerindeki toplam varyansın % 6,5’ini anlamlı olarak açıkladığı görülmektedir ($\Delta R^2 = 0,065$, $\Delta F = 3,020$, $p < 0,05$). Ancak demografik değişkenler tek tek ele alındığında sadece “Sektör” demografik değişkeni işe yabancılaşmayı anlamlı olarak etkilemektedir ($\beta = 0,195$; $p < 0,05$). Tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ile yapılan analizler sonucunda da çalışanların işe yabancılaşmaya ilişkin algı ortalamalarının sektörlere göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir [$F_{(3;308)} = 5,433$; $p < 0,05$]. Bu kapsamda finans ve sağlık çalışanlarının işe yabancılaşma algı puan ortalamalarının eğitim ve

güvenlik sektörü çalışanlarına göre daha fazla olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu bulgu, özellikle son zamanlarda COVID-19 salgınında yaşanan belirsizlik ve gelişmelerin dünyada hem sağlık hem de finans sektörünü derinden etkilediği ve normal ve alışık olunmayan bu durumun söz konusu iki sektör çalışanlarının işlerine karşı yabancılaşmalarında etkili olabileceği şeklinde değerlendirilmektedir.

Ayrıca analiz neticesinde, rol belirsizliğinin ($\beta = 0,429$, $p < 0,01$) işe yabancılaşmayı pozitif ve anlamlı olarak yordadığı tespit edilmiştir. Bu kapsamda işe yabancılaşmanın toplam varyansının % 16,4'ünün ($\Delta R^2 = 0,164$, $\Delta F = 64,504$, $p < 0,01$) rol belirsizliği tarafından açıklandığı söylenebilir. Bu bulgu, hizmet sektörü çalışanlarının görevlerine yönelik ne yapacaklarını tam olarak bilememeleri ve görev tanımlarındaki belirsizliklerin onların yaptıkları işe karşı yabancılaşmalarına sebep olabileceği şeklinde yorumlanabilir. Söz konusu bu tespit ve değerlendirme çalışmada ele alınan Hipotez 1'in desteklendiğini göstermektedir.

Hizmet sektörü çalışanlarının rol belirsizliği algısının onların işe yabancılaşmaları üzerindeki etkisinde iş yükü fazlalığının düzenleyici rolüne ilişkin analizlerde SPSS Process v3.5 Macro kullanılmıştır. Analizde Hayes (2018) tarafından düzenleyici (moderatör) etki için oluşturulan 1. Model kullanılmış ve bootstrap yöntemi kullanılarak program tarafından oluşturulan 5000 daha küçük örneklem üzerinden analizler gerçekleştirilmiştir. Ulaşılan bulgular Tablo 4'te verilmiştir.

Tablo 4: İş Yükü Fazlalığının Düzenleyicilik Rolüne İlişkin Model Özeti

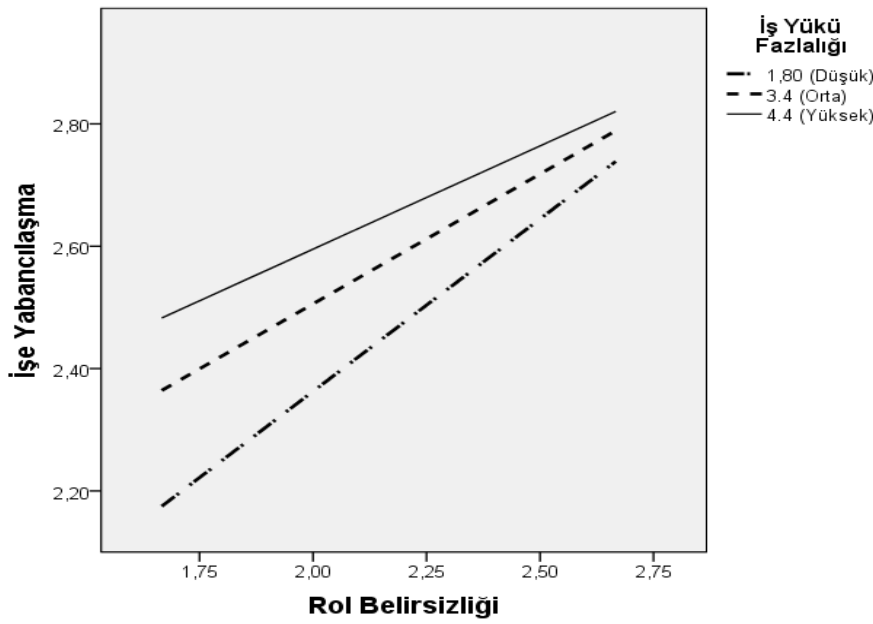
Model Özeti						
R	R ²	Std. Hata	F	df1	df2	p
,3961	,1569	,5396	19,1060	3,0000	308,0000	,0000
Model						
Değişkenler	β	Std. Hata	t	p	LLCI	ULCI
Sabit	2,5195	,0443	56,8972	,0000	2,4324	2,6066
RB	,2584**	,0448	5,7632	,0000	,1702	,3466
İYF	,0931*	,0464	2,0049	,0358	,0017	,1844
Int_1	,0901*	,0423	1,9796	,0345	,0140	,1263
Düşük	,4061**	,0623	8,7948	,0000	,7492	,5624
Orta	,3597*	,0522	7,4606	,0128	,6348	,4027
Yüksek	,3328*	,0510	5,3133	,0233	,5548	,2118
RB x İYF	ΔR^2	F	df1	df2	p	
	,0166	1,8090	1,0000	308,0000	,0227	

* $p < 0,05$ ** $p < 0,01$; RB=Rol Belirsizliği, İYF=İş Yükü Fazlalığı, Int_1=Etkileşimsel Etki, LLCI=Lower Level of Confidence Interval, ULCI=Upper Level of Confidence

İş yükü fazlalığının düzenleyici rolünü ortaya koymak için analiz sonuçlarına göre oluşturulan ve Tablo 4'te model özetinde görülen regresyon modelinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu anlaşılmaktadır ($R = 0,3961$, $R^2 = 0,1569$, $F = 19,1060$, $p < 0,01$). Ayrıca etkileşimsel etkinin (rol belirsizliği x iş yükü fazlalığı) anlamlı ve pozitif bir şekilde işe yabancılaşma algısını yordadığı ($\beta = 0,0901$, $t = 1,9796$, $p < 0,05$, CI [0,0140;0,1263]) ve etkileşimsel etki yaratan değişkenin modele girmesi ile R^2 nin %1,66 arttığı ve bu artışın

anlamli olduğu ($\Delta R^2=0,0166$, $F = 1,8090$, $p<0,05$) anlaşılmaktadır. Yani iş y¼k¼ fazlalığı, rol belirsizliğinin işe yabancılaşma davranışına etkisinde %1,66’lık ilave bir varyansı açıklamaktadır. Bu sonuç, iş y¼k¼ fazlalığının rol belirsizliği ile işe yabancılaşma davranışı arasında d¼zenleyici rol¼ olduğunu ve çalışmada ortaya konulan Hipotez 2’nin genel olarak desteklendiğine işaret etmektedir.

Çalışmada ele alınan hizmet sekt¼r¼ çalışanlarının rol belirsizliği ve iş y¼k¼ fazlalığının birlikte işe yabancılaşma ¼zerine etkisinin biçimini ve y¼n¼n¼ belirlemek için; d¼ř¼k, orta ve y¼ksek d¼zeydeki algılanan iş y¼k¼ fazlalığına g¼re rol belirsizliğinin işe yabancılaşma ¼zerindeki etkisi grafiksel olarak şekil 2’de g¼sterilmiřtir.



Şekil 2: İş Yükü Fazlalığının Düzenleyici Etkisi

Şekil 2, işe yabancılaşma ¼zerinde rol belirsizliğ ve iş y¼k¼ fazlalığı algılamasının birlikte etkisinin var olduğunu g¼stermektedir. şekil 2 ve Tablo 4’e bakılırsa, d¼ř¼k ($\beta=0.4061$, $p<0.01$), orta ($\beta=0.3597$, $p<0.05$) ve y¼ksek ($\beta=0.3328$, $p<0.05$) iş y¼k¼ fazlalığı algılayan çalışanlar için rol belirsizliği ile işe yabancılaşma arasındaki ilişki anlamli ve pozitif y¼nl¼d¼r ancak d¼ř¼kten y¼kseđe doğru iş y¼k¼ fazlalığının rol belirsizliğinin işe yabancılaşmaya olan etkisindeki d¼zenleyici rol¼ anlamli ve pozitif y¼nl¼ olmakla birlikte daha zayıflamaktadır. Bu sonuçlara g¼re, iş y¼k¼ fazlalığı çoğaldıkça rol belirsizliğinin işe yabancılaşma ¼zerindeki etkisi g¼rece zayıflamaktadır.

Sonuç ve Tartışma

Bu çalışmanın amacı, örg¼t içerisinde çalışan bireylerin rol belirsizlikleri algıları ile işe yabancılaşma d¼zeyleri arasındaki ilişkide iş y¼k¼ fazlalığının d¼zenleyicilik rol¼ oynayıp oynamadığını tespit etmektir. Çalışmada elde edilen bulgular sonucunda, hizmet sekt¼r¼ çalışanlarının rol belirsizliği algıları ile işe yabancılaşma d¼zeyleri arasında anlamli ve pozitif y¼nl¼ bir ilişki olduğu saptanmış ve yazında s¼z konusu değişkenler ile ilgili olarak yapılan diğer çalışmalarla da paralel olarak çalışmanın birinci hipotezi desteklenmiştir (Organ ve Greene,1981; Michaels vd., 1988; Chiaburu vd., 2014). Benzer şekilde, s¼z konusu değişkenler arası ilişkide iş y¼k¼ fazlalığı algısının ise d¼zenleyicilik rol¼ oynadığı çalışmada bulgulanmış ve çalışmanın ikinci hipotezi de genel anlamda desteklenmiştir. İş y¼k¼ fazlalığı algısının

çalışma kapsamında ele alınan değişkenler arasındaki ilişkide düzenleyicilik rolüne ilişkin yazında herhangi bir çalışmaya ulaşılamamış olup, iş yükü fazlalığı algısının düzenleyicilik rolüne ilişkin ulaşılabilen tek çalışmada ise (Dwomoh, Gyamfi ve Luguterah, 2019), örgütsel vatandaşlık davranışı ile çalışan performansı arasındaki ilişkide söz konusu değişkenin düzenleyicilik rolü oynadığını tespit edilmiştir. Düzenleyicilik etkisine ilişkin olarak bu çalışmada yapılan analizler neticesinde elde edilen bulgulara göre, çalışanların iş yükü fazlalığı algılarının, belirli bir noktaya kadar işe yabancılaşma algısını yükselttiği ancak yüksek doyum noktasından sonra, çalışanların işe yabancılaşma algılarında aynı derecede artışın görülmediği tespit edilmiştir. Söz konusu durum, yüksek seviyede iş yükü fazlalığı algısının bir noktadan sonra çalışanlarda bir atalet durumu yaratması ve bu sebeple de işe yabancılaşma algısına karşı duyarsızlık geliştirmelerine sebebiyet vererek işe yabancılaşmalarında kısmi azalışlara neden olabileceği şeklinde değerlendirilebilecektir.

Yönetim ve örgütsel araştırmalar yazınında bu çalışma kapsamında ele alınan değişkenler arası ilişkilerin aynı model ile ele alındığı herhangi bir çalışmaya ulaşılamamıştır. Günümüz hizmet sektörü yönetim anlayışının müşteri memnuniyetini sağlamaya odaklandığı göz önünde bulundurulduğunda hizmet sektörü çalışanları için müşteri beklentilerini karşılamaya yönelik hızlı karar verme ve esnek hizmet anlayışı gerekliliği söz konusu çalışanlar için hem rol belirsizliğine hem de iş yükünde fazlalığı beraberinde getirmektedir (Brunetto, Farr-Wharton, & Shacklock, 2011). Bu çalışma sonucunda da Brunetto, Farr-Wharton, & Shacklock (2011) tarafından yukarıda bahsedilen hususla uyumlu olarak özellikle iş tanımlarının, görev, yetki, amaç ve sorumlulukların belirsiz olduğu sektörlerde daha çok hissedilebileceği değerlendirilen rol belirsizliği algısının, çalışanların zaman içerisinde işe yabancılaşmalarına sebebiyet verebilecek önemli bir olgu olduğu görülmüştür. Bu bağlamda atıf teorisine göre (Fiske & Taylor, 1991), çalışanlar olayların nedensel açıklamasında bilgi işleme süreçlerini kullanmaktadırlar. Diğer bir ifadeyle, çalışanlar davranışları ve olayları açıklarken nedensel bir muhakeme süzgecinden geçirmektedirler. Bu çalışmada da Onyemah (2008) tarafından yapılan tespitle uyumlu olarak çalışanların işini yaparken net bilgiye sahip olmadıkları algısını ifade eden rol belirsizliği kavramının, kendilerini çaresiz hissetmelerine ve yaptıkları işe karşı yabancılaşmalarına neden olabildiği görülmüştür.

Bu çalışmada yapılan analizler neticesinde elde edilen bulgular dahilinde ileride yapılacak çalışmalar için birtakım önerilerde bulunulabilir. İlgili yazında çalışanların iş yükü fazlalığı algılarına ilişkin olarak pek çok çalışma bulunmasına rağmen, iş yükü fazlalığı algısının rol belirsizliği ve işe yabancılaşma değişkenleri arasındaki ilişkide düzenleyicilik rolünün ele alındığı bütüncül bir çalışma bulunmamaktadır. Bu noktada, söz konusu değişkenlerin hem beraber hem de ilişkili diğer değişkenler ile ilişkileri bağlamında ve farklı sektörlerde yapılacak çalışmaların konu ile ilgili genellemeler yapılmasına katkı sağlayabileceği değerlendirilmektedir. Ayrıca, mevcut çalışma kolayda örnekleme yöntemi ile ulaşılan örneklemden elde edilen anket sonuçlarını yansıtmakta olup, ileride yapılacak çalışmalarda nitel yöntemlerin de araştırmalara dahil edilmesinin de yazına değerli katkılar sunacağı düşünülmektedir.

Çalışma ile ilgili belirtilmesi gereken bazı sınırlılıklar ve varsayımlar da bulunmaktadır. İlk olarak, bu çalışmada elde edilen bulgular Ankara ilinde hizmet sektöründe görev yapan katılımcıların özellikleri ile sınırlıdır. Ayrıca çalışmada ele alınan sektör çalışanları arasında statü farklılıkları olmadığı varsayılmıştır. Diğer yandan, veriler katılımcıların kendi değerlendirmelerini yansıtmakta olup bu bağlamda, sonuçlar ile ilgili değerlendirmeler yapılırken ortak yöntem varyansı ve sosyal beğenilirlik faktörleri değerlendirmeye alınmalıdır.

Kaynakça

- Abramis, D. J. (1994). Work role ambiguity, job satisfaction, and job performance: Meta-analyses and review. *Psychological reports*, 75(3), 1411-1433.
- Agarwal, S. (1993). Influence of formalization on role stress, organizational commitment, and work alienation of salespersons: A cross-national comparative study. *Journal of International Business Studies*, 24(4), 715-739.
- Alam, M. A. (2016). Techno-stress and productivity: survey evidence from the aviation industry. *Journal of Air Transport Management*, 50(1), 62-70.
- Altaf, A., & Awan, M. A. (2011). Moderating affect of workplace spirituality on the relationship of job overload and job satisfaction. *Journal of business ethics*, 104(1), 93-99.
- Arroba, T., & James, K. (1990). Reducing the cost of stress: an organisational model. *Personnel Review*.
- Aslan, H. (2018). *Duygusal emek ile işe yabancılaşma ilişkisinde psikolojik sermayenin etkisi: Otel işletmelerinde bir alan araştırması*. Hasan Kalyoncu Üniversitesi.
- Atik, E. (2015). *Otel işletmelerinde iş yükü algısı ve iş yükünün insan kaynakları yönetiminde kullanımı*. Yüksek lisans tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- Banton, M. (1965). *Roles: An introduction to the study of social relations*. New York: Basic Books, Inc.
- Baron RM, Kenny DA (1986) The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic, and statistical considerations. *J Pers Soc Psychol*, 51:1173-82
- Basch, J., & Fisher, C. D. (1998). *Affective events-emotions matrix: A classification of work events and associated emotions*, (1-20). Bond University.
- Bauer, J. C., & Simmons, P. R. (2000). Role ambiguity: A review and integration of the literature. *Journal of Modern Business*, 3, 41-47.
- Beauchamp, M. R., Bray, S. R., Eys, M. A., & Carron, A. V. (2003). The effect of role ambiguity on competitive state anxiety. *Journal of Sport and Exercise Psychology*, 25(1), 77-92.
- Beehr, T. A., & Newman, J. E. (1978). Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis, model, and literature review 1. *Personnel psychology*, 31(4), 665-699.
- Bernardin, H. J. (2010). *Human Resource Management: An experiential approach* (5th ed.). New York: The McGraw-Hill Companies Inc.
- Biddle, B. J. (1986). Recent developments in role theory. *Annual review of sociology*, 12(1), 67-92.
- Bobbitt H. R., Breinholt R. R, McNaul J. (1974), *Organizational Behavior: Understanding and Prediction*, Prentice Hall Inc., New Jersey.
- Bowling, N. A., Alarcon, G. M., Bragg, C. B., & Hartman, M. J. (2015). A meta-analytic examination of the potential correlates and consequences of workload. *Work & Stress*, 29(2), 95-113.
- Brookings, J.B., B. Bolton, C.E. Brown and A. McEvoy (1985). Self reported job burnout among female human service professionals. *J. Occup.Behav.*, 6, 143–50.
- Brunetto, Y., Farr-Wharton, R., & Shacklock, K. (2011). Supervisor-nurse relationships, teamwork, role ambiguity and well-being: Public versus private sector nurses. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 49(2), 143-164.
- Bonjean, C. M., & Grimes, M. D. (1970). Bureaucracy and alienation: A dimensional approach. *Social Forces*, 48(3), 365-373.

- Burke, M. J., Brief, A. P., & George, J. M. (1993). The role of negative affectivity in understanding relations between self-reports of stressors and strains: a comment on the applied psychology literature. *Journal of Applied psychology*, 78(3), 402.
- Büyüköztürk, S., Çakmak, E. K., Akgün, Ö., Karadeniz, S., & Demirel, F. (2008). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- Cam, E. (2004). Çalışma yaşamında stres ve kamu kesiminde kadın çalışanlar. *Journal of Human Sciences*, 1(1) 1-10.
- Caplan, R. D., & Jones, K. W. (1975). Effects of work load, role ambiguity, and type A personality on anxiety, depression, and heart rate. *Journal of applied psychology*, 60(6), 713
- Chenhall, R. H., & Brownell, P. (1988). The effect of participative budgeting on job satisfaction and performance: Role ambiguity as an intervening variable. *Accounting, Organizations and Society*, 13(3), 225-233.
- Chiaburu, D. S., Thundiyil, T., & Wang, J. (2014). Alienation and its correlates: A meta-analysis. *European Management Journal*, 32(1), 24-36.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of management review*, 18(4), 621-656.
- Crank, J. P., Regoli, R., Hewitt, J. D., & Culbertson, R. G. (1995). Institutional and organizational antecedents of role stress, work alienation, and anomie among police executives. *Criminal Justice and Behavior*, 22(2), 152-171.
- Daft, R. L. (2010). *New era of management*, 9th Edition, South-Western, Cengage Learning, Canada.
- DiPietro, R. B., & Pizam, A. (2008). Employee alienation in the quick service restaurant industry. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 32(1), 22-39.
- Doğan, A., Demir, R., Türkmen, E. (2016). Rol Belirsizliğinin, Rol Çatışmasının Ve Sosyal Desteğin Tükenmişliğe Etkisi: Devlet Ve Vakıf Üniversitelerinde Çalışan Akademik Personelin Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 30(1), 37-67.
- Dwomoh, G., Gyamfi, L. A., & Luguterah, A. W. (2019). Effect of organizational citizenship behaviour on performance of employees of kumasi technical university: Moderating role of work overload. *Journal of Management and Economic Studies*, 1(2), 18-34.
- Erdem, H., Kılınç, E. ve Demirci, D. (2016). Çalışanlarda İş Yükü Fazlalığının Algılanan İstihdam Edilebilirlik Üzerine Etkisi, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(58), 772-784.
- Fiske, S. T., & Taylor, S. E. (1991). *Social cognition*. McGraw-Hill Book Company.
- Fried, Y., Ben-David, H. A., Tieg, R. B., Avital, N., & Yeverechyahu, U. (1998). The interactive effect of role conflict and role ambiguity on job performance. *Journal of occupational and organizational psychology*, 71(1), 19-27.
- Greenglass, E. R., Burke, R. J., & Fiksenbaum, L. (2001). Workload and burnout in nurses. *Journal of community & applied social psychology*, 11(3), 211-215.
- Gopher, D., & Donchin, E. (1986). *Workload: An examination of the concept*.
- Hancock, P. A., & Meshkati, N. (Eds.). (1988). *Human mental workload* (139-183). Amsterdam: North-Holland.
- Hancock, P. A., & Matthews, G. (2019). Workload and performance: Associations, insensitivities, and dissociations. *Human factors*, 61(3), 374-392.
- Hirschfeld, R. R., & Feild, H. S. (2000). Work centrality and work alienation: Distinct aspects of a general commitment to work. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 21(7), 789-800.

- Hirschfeld, R. R., Feild, H. S. ve Bedeian, A. G. (2000). Work Alienation As An Individual Difference Construct For Predicting Workplace Adjustment: A Test In Two Samples, *Journal of Applied Social Psychology*, 30 (9), 1880-1902.
- Hart, S. G., & Wickens, C. D. (1990). *Workload assessment and prediction*. In Manprint (257-296). Springer, Dordrecht.
- Hayes, A.F. (2018). Partial, conditional, and moderated moderated mediation: Quantification, inference, and interpretation. *Communication Monographs*, 85, 4-40.
- Huey, B. M., & Wickens, C. D. (1993). *Workload transition: Implications for individual and team performance*. National Research Council Washington DC.
- Imoisili, O. A. (1985). Task complexity, budget style of evaluating performance and managerial stress: An empirical Investigation. Doktora Tezi, University of Pittsburgh.
- Jones ML (1993). Role conflict: Cause of burnout or energizer? *Soc. Work*, 38: 136-141.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*.
- Karwowski, W., & Yates, J. W. (1986). Reliability of the psychophysical approach to manual lifting of liquids by females. *Ergonomics*, 29(2), 237-248.
- Katz, D. & Kahn, R. L. (1978). *The social psychology of organizations* (second edition). New York: John Wiley.
- Kim, H., & Stoner, M. (2008). Burnout and turnover intention among social workers: Effects of role stress, job autonomy and social support. *Administration in Social work*, 32(3), 5-25.
- Kramer, A., Humphrey, D., Sirevaag, E., & Mecklinger, A. (1990). *Real-time measurement of mental workload: A feasibility study*. In NASA, Lyndon B. Johnson Space Center, Third Annual Workshop on Space Operations Automation and Robotics.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2005). 36 A mediation model of job burnout. *Research companion to organizational health psychology*, 544.
- Luthans, F. (2011). *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach*. Boston: McGraw-Hill Irwin.
- Maslach, C. & Leiter, M. P. (1997). *The Truth about Burnout*. New York, NY: Jossey-Bass.
- Merton, Robert King. (1957). *Social theory and social structure*. New York: Free Press.
- 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.
- Moorhead, G. & Griffin, R. W., (2010). *Organisational behavior: Managing people and organisations*, 9th Edition, South-Western, Cengage Learning, China.
- Muchinsky, Paul M. (1993). *Organizational Behavior*, McGraw-Hill, New York.
- 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.
- Organ, D. W., & Greene, C. N. (1981). The effects of formalization on professional involvement: A compensatory process approach. *Administrative Science Quarterly*, 237-252.
- Orpen, C. (1982). Type A personality as a moderator of the effects of role conflict, role ambiguity and role overload on individual strain. *Journal of Human Stress*, 8(2), 8-14.
- Özbek, M.F. (2011). Örgüt içerisindeki Güven ve İşe Yabancılaşma İlişkisinde Örgüte Uyum Sağlamanın Aracı Rolü, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(1), 231-248.
- Özkalp, E., & Kirel, Ç. (2013). *Örgütsel Davranış*, Bursa: Ekin Yayınevi

- Peterson, M. F., Smith, P. B., Akande, A., Ayestaran, S., Bochner, S., Callan, V., ... & Viedge, C. (1995). Role conflict, ambiguity, and overload: A 21-nation study. *Academy of Management Journal*, 38(2), 429-452.
- Purwaningsih, A., Eliyana, A., & Sridadi, A. R. (2019). Understanding Workload Pressure, Role Ambiguity and Job Satisfaction. *Int. J. Trend Sci. Res. Dev*, 3, 1162-1168.
- Ramaswami, S. N., Agarwal, S., & Bhargava, M. (1993). Work alienation of marketing employees: Influence of task, supervisory, and organizational structure factors. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21(3), 179-193.
- Rizzo, J. R., House, R. J. ve Lirtzman, S. I. (1970). Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations, *Administrative Science Quarterly*, 15(2), 150-163.
- Sager, J. K., (1994), A Structural Model Depicting Salespeople's Job Stress; *Journal of the Academy of Marketing Science*, 22, 74-64.
- Schermerhorn, John R., Jr. (2002). *Management*, 7th Ed., John Wiley & Sons, Inc., New York, NY.
- Schuler, R. S. (1977). Role conflict and ambiguity as a function of the task—structure—technology interaction. *Organizational Behavior and Human Performance*, 20(1), 66-74.
- Tokmak, İ. (2014). Duygusal emek ile işe yabancılaşma ilişkisinde psikolojik sermayenin düzenleyici etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(3), 134-156.
- Schwab, R. L., & Iwanicki, E. F. (1982). Perceived role conflict, role ambiguity, and teacher burnout. *Educational administration quarterly*, 18(1), 60-74.
- Spector, P. E., & Jex, S. M. (1998). Development of four self-report measures of job stressors and strain: interpersonal conflict at work scale, organizational constraints scale, quantitative workload inventory, and physical symptoms inventory. *Journal of occupational health psychology*, 3(4), 356.
- Suharti, L., & Susanto, A. (2014). The impact of workload and technology competence on technostress and performance of employees. *Indian Journal of Commerce and Management Studies*, 5(2), 1.
- Tabachnick, B. G. ve Fidell, L. S. (2013). *Using multivariate statistics* (6. Edition). Boston: Allyn & Bacon/Pearson Education.
- Tonks, G. R., & Nelson, L. G. (2008). HRM: A contributor to employee alienation?. Research and practice: *Human resource management*, 16(1), 1-17.
- 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.
- Turan, M., & Parsak, G. (2011). Yabancılaşma ve iş tatmini ilişkisi: Bir devlet üniversitesi idari personeli üzerinde araştırma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20(2), 1-20.
- Weaver Jr, C. P. (2015). Perceived organizational support and job overload as moderators on the relationship between leadership effectiveness and job satisfaction. *Emerging Leadership Journeys*, 8(1), 79-100.
- Xu, H., & Tracey, T. J. (2014). The role of ambiguity tolerance in career decision making. *Journal of Vocational Behavior*, 85(1), 18-26.
- Yılmaz, A. & Ekici, S. (2006). Örgütsel yaşamda kamu çalışanlarının örgütsel stres kaynakları üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(1), 31-58.
- Yunus, J. B. M., & Mahajar, A. J. B. (2015). Work overload, role ambiguity and role boundary and its effect on burnout among nurses of public hospitals in Malaysia. *International Journal of Research*, 18.

-
- Yüksel, İ. (2003). İş stresi, işe bağlılık ve iş doyumunu arasındaki ilişkinin analizi (Teknisyenlere yönelik bir uygulama). *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 17, 213-224.
- Yürür, S., & Sarıkaya, M. (2012). The effects of workload, role ambiguity, and social support on burnout among social workers in Turkey. *Administration in Social Work*, 36(5), 457-478.
-