


ROL ÇATIŞMASI VE ROL BELİRSİZLİĞİNİN İŞ YÜKÜ FAZLALIĞI ALGISI ÜZERİNDEKİ ETKİSİNİN İNCELENMESİ

*A STUDY ON THE EFFECT OF ROLE CONFLICT AND ROLE UNCERTAINTY ON THE
PERCEPTION OF WORKLOAD*

Hazal KORAY ALAY 

Dr. Öğr. Üyesi, İstanbul Esenyurt Üniversitesi
İİBF, Yönetim Bilişim Sistemleri
✉ hazalkorayalay@esenyurt.edu.tr

Zehra ÜRÜ ŞİMŞEK 

İstanbul İl Sağlık Müdürlüğü İstanbul 112
Ambulans Servisi
✉ zehrau.simsek@gmail.com

ÖZ

Sağlık hizmetleri yapısı gereği kesintisiz, etkili ve kaliteli sunulması gereken bir örgüt yapılanmasına sahiptir. Bu süreçte ekip çalışması stratejik bir rol üstlenmektedir. Bu doğrultuda yoğun ve stresli çalışma koşullarında ekip çalışması, roller arasında zamansal olarak belirsizlikler ve çatışmalar doğurabilmektedir. Rol belirsizliği ve rol çatışmasının olduğu bir çalışma ortamında çalışanların algılayacakları iş yükünde de farklılıklar oluşabilmektedir. Bu durum sağlık çalışanlarının motivasyonunu etkilediği gibi performansını da etkilemektedir. Bu noktada sağlık çalışanlarının rol belirsizliği ve rol çatışmasının algıladıkları iş yüküne etkisinin incelenmesi önem arz etmektedir. Bu araştırmanın amacı, İstanbul İl Sağlık Müdürlüğüne bağlı İstanbul 112 Acil Sağlık Hizmetleri biriminde çalışan personelin rol belirsizliği ve rol çatışmasının iş yükü fazlalığı algısı üzerindeki etkisini incelemektir. Rol çatışması ve rol belirsizliğinin iş yükü fazlalığı algısına olan etkisi regresyon modeli ile incelenmiştir. Buna göre çalışanların rol belirsizliği ve rol çatışması algısının iş yükü fazlalığı algısını pozitif yönde ve anlamlı şekilde etkilediği tespit edilmiştir. 112 Acil Sağlık hizmetleri çalışanlarının rol belirsizliği ve rol çatışması algısının yükselmesi, iş yükü fazlalığı algısını da arttırmaktadır. Bu bağlamda elde edilen bulgular neticesinde sağlık çalışanlarının rol belirsizliği ve rol çatışmalarını azaltmak için kurumsal iletişim sürecinin güçlendirilmesi gerektiği, belirsizliğin azaltılması için rollerin yeniden tanımlanması, algılanan fazla görev ve sorumluluklarının yeniden yapılandırılması gerektiğine dair bir takım çıkarımlarda bulunulmuştur. Elde edilen araştırma bulgularının sağlık kurumlarının çalışma koşullarını anlama ve çözüm önerileri sunması nedeniyle alan yazına katkı sunması beklenmektedir.

Anahtar kelimeler: Rol Çatışması, Rol Belirsizliği, Algılanan İş Yükü, Sağlık Hizmeti.

ABSTRACT

Due to its structure, health services have an organizational structure that should be provided uninterruptedly, effectively and with high quality. Teamwork plays a strategic role in this process. In this direction, teamwork in intense and stressful working conditions can cause temporal uncertainties and conflicts between roles. In a work environment where there is role ambiguity and role conflict, there may be differences in the workload perceived by the employees. This situation affects the motivation of health workers as well as their performance. At this point, it is important to examine the effect of role ambiguity and role conflict on the perceived workload of healthcare professionals. This research is to examine the effect of role ambiguity and role conflict on the perception of overwork of the personnel working in the 112 Emergency Health Services unit in a public hospital. The universe of the study consisted of personnel working in 112 Emergency Health Services units, and data were obtained from 118 employees with a 95% confidence interval by using the convenience sampling method. The effect of role conflict and role ambiguity on the perception of overwork was examined with the regression model. Accordingly, it has been determined that the perception of role ambiguity and role conflict of the employees positively and significantly affects the perception of overwork. The increase in the perception of role ambiguity and role conflict among 112 Emergency Health Services employees also increases the perception of overwork. As a result of the findings obtained in this context, some inferences were made that the institutional communication process should be strengthened in order to reduce role ambiguity and role conflicts of healthcare professionals, roles should be redefined to reduce ambiguity, and perceived extra duties and responsibilities should be restructured. It is expected that the obtained research findings will contribute to the literature as they understand the working conditions of health institutions and offer solutions.

Keywords: Role Conflict, Role Ambiguity, Perceived Workload, Healthcare service.

Makale Geliş Tarihi / Receiving Date 11.5.2022
Makale Kabul Tarihi / Acceptance Date 9.7.2022

Araştırma Makale/Research Paper

GİRİŞ

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki hızlı değişim ve küreselleşmenin etkisiyle tüm sektörler bir dönüşüm sürecine girmiştir. Sağlık sektörü sunduğu hizmet itibariyle yoğun çaba gerektiren ve insan faktörünün önemli olduğu bir sektördür (Puhl vd., 2021). Sağlıkta hizmet sunumu sırasında yaşanacak bir aksaklığın bedeli ağır olmaktadır. Bu durum sağlık personelinin yaptığı için hayatiliğini göstermektedir. Bu kapsamda sağlık sektörü çalışanlarının etkili ve verimli hizmet sunması için gerekli eğitim, bilgi ve becerilere uygun olarak ekiplere ayrılması görev ve rollerin net bir şekilde tanımlanması önemlidir (Woon vd. 2021). Bu durum çalışanların görevlerini etkili ve eksiksiz bir şekilde yerine getirmeleri için gerekmektedir. Çalışanların doğru ve net bir şekilde tanımlanmamış iş rollerini icra etmesi durumunda rol çatışması ve rol belirsizliği gibi bireysel ve örgütsel etkinliği olumsuz bir şekilde etkileyen durumlarla karşılaşılabilir (Sauvain-Sabé, vd. 2022). Örgüt içinde rol belirsizliği ve rol çatışması yaşayan çalışan yaptığı işi sahiplenmeyerek, bir süre sonra görev tanımı dışındaki rollerin içine girerek, iş yükünün arttığı algısına kapılmaktadır (Butler vd. 2021).

Sağlık hizmet sunucularının görev alanını tam olarak bilmesi ve bu kapsamda hareket etmesi önemlidir. Örgütlerde çeşitli nedenlerden dolayı rol çatışması söz konusu olabilmektedir (Ceylan ve Ulutürk, 2006). Rol çatışması, personellerin gerçekleştirmesi gerekli olan vazifelerin birbirleri ile alakasız olması, başarılı biçimde vazifenin gerçekleştirilebilmesi için kuruluştaki çalışan eksikliğinin bulunması ve bazı durumlarda bu başarı için kuralların çiğnenmesinin gerekli olduğu durumlarda artmaktadır.). Ayrıca rol çatışmasına bağlı olarak, örgütsel performans düşmekte ve çalışanlar arasında uyumsuzluk söz konusu olmaktadır (Tuna, 2021). Sağlık hizmet sunucularının yaşamış olduğu rol çatışması kadar rol belirsizliği de önemli bir konudur. Rol belirsizliği, çalışanın işini tamamlanması için gerekli olarak görülen süreden daha geç bir zaman zarfında tamamlanmasına ve çalışanın işe karşı olan güven duygusunun azalmasına sebebiyet verebilir. Bu güvensizliğin neticesinde çalışanda stres algısı yükselebilir. Bununla beraber çalışanın görev tanımının net bir şekilde yapılması, belirsizliğin azaltılması için önemlidir. Rol belirsizliği sonucunda hem kişi hem de işletme için güvensizlik ortamı, iş tatminsizliği, gerginlik, stres, iletişim problemleri, performans düşüklüğü, işten ayrılmalarda artışlar, motivasyon düşüklüğü ve sağlık sorunları gibi olumsuz sonuçlar ortaya çıktığı vurgulanmaktadır (Sığı, 2007).

Sağlık hizmetleri çalışanlarının yaşadığı rol çatışması ve rol belirsizliğinin önemli çıktılarından biri de algılanan iş yükü fazlalığıdır (Gezgin 2015; Kukkuk 2016; Yazıcıoğlu 2019). İş sırasında gözlemlenen fiziksel ve zihinsel gereksinimlerin toplamı iş yükü olarak ifade edilmektedir. Bu kavram personelin kapasitesi ile alakalı olmaktadır. Bu doğrultuda hizmet veren personel duygusal, zihinsel ve fiziksel sınırları bulunan bir varlık olarak değerlendirilmektedir. Bu durumda önemli olan husus ise personellerin yetenekleriyle iş ihtiyaçlarının uyum göstermesi ve rollerin doğru bir şekilde tanımlanmasıdır (Ghislieri vd. 2021).

Acil sağlık hizmetlerinde görev ve sorumluluklar önemlidir. Görev ve sorumlulukların yerine getirilebilmesinde ise görevlere yönelik rollerin belirgin olması gerekmektedir. Bu araştırmanın amacı sağlık hizmetleri sunucularının rol çatışması ve rol belirsizliğinin algılanan iş yüküne olan etkisinin incelenmesidir. Elde edilen bulgular ile sağlık sektörü için ilgili değişkenlere dair birtakım çıkarımlarda bulunulmuş, sağlık sektörü ile alakalı yapılacak araştırmalara katkı sunduğu düşünülmektedir.



1. YAZIN TARAMASI

Birden fazla kişi, grup ve örgüt amaçlarını, isteklerini veya hedeflerini gerçekleştirmek için sürekli iletişim veya etkileşim halindedirler. Bu iletişim veya etkileşim sırasında aynı veya farklı amaçlara sahip kişilerde farklı roller ortaya çıkabilmektedir (Gökçe ve Şahin, 2003). Bu durum rol çatışmasına neden olabilmektedir. Rol çatışması ve rol belirsizliği kavramına yönelik ilk çalışmalar Kahn ve arkadaşları (1964) tarafından ifade edilmiş ve sistemli bir şekilde araştırma konusu olmuştur. Çalışma yaşamındaki rol temelli faktörlerin ele alındığı rol teorisinde, bireylerin iş ve aile yaşamı içinde yüklendikleri rollerin başkalarının beklentilerini karşılamak üzerine kurulu olduğunu, role uygun davranış sergilemek için hem iş hem aile ortamında birden fazla rol üstlenmek gerektiği vurgulanmıştır. Kahn ve diğerleri (1964), kurum içinde yaşanan çatışmaların en önemli belirleyicilerinin rol belirsizliği ve rol çatışması olduğunu ifade etmektedir. Benzer şekilde iş yükü algısının da bu çatışmayı etkilediği bilinmektedir.

1.1. ROL ÇATIŞMASI

Örgütlerde çeşitli nedenlerden dolayı rol çatışması söz konusu olabilmektedir. Çalışanın iş sorumluluklarını yerine getirmesinde işe yönelik belirsizliğin olması veya sorumluluklarını gerçekleştirirken görev tanımlarının dışına çıkılması rol çatışmasına neden olabilmektedir. Rol çatışması, personellerden beklenmekte olan rollerin hem fazla olması hem de birbirleri ile uyumsuz olması durumunda meydana gelmektedir (Ceylan ve Ulutürk, 2006). Bireysel rol çatışması, birbiriyle çelişen güdülerin aynı anda bireyi etkilediği durumlarda görülür. Bu çatışma bireyin bulunduğu ortama ve güdülerin türüne veya şiddetine göre değişiklik gösterir (Yörükoğlu, 2008; Gümüş vd., 2013).

Örgüt içindeki anlaşmazlıklar veya çelişkiler, çalışanlar arasında çatışmaya ve örgüt içi iletişim problemlerine neden olabilir. Anlaşmazlık, bir tarafın davranışının öteki tarafının taleplerine ters düşmesi durumunda ortaya çıkmaktadır. Ayrıca tarafların benimsedikleri değerler arasında bir uyumun bulunmaması halinde de anlaşmazlığın meydana gelmesi muhtemeldir (Köktürk, 2016). Kişi bir durumu diğer duruma tercih etmek zorunda kaldığında ve bu durum kişiyi tedirgin ettiğinde, kişinin bilgi ve becerisinin dışında veya isteği dışında sorumluluk yüklenmesi de rol çatışması yaşanmasına neden olmaktadır (Kaplanoğlu, 2014). Benzer şekilde birey bu farklı alanlardaki rollerden birini diğerine göre daha fazla benimser, bazı rollere daha yatkın olursa rol çatışması yaşama olasılığı yine artacaktır (Erdoğan, 2007). İş yerindeki sorumluluğunu yerine getiren çalışanlar sosyal bir varlık olarak başka rollere de sahiptirler. İş ve aile yaşamında sahip olunan rollerin dönemsel olarak çatıştığı görülmektedir. Örneğin, rütbeli askerin iş yerindeki rolü gereği göstermiş olduğu davranışı aile ortamında da sergilemesi söz konusudur (Doğan vd, 2015).

1.2. ROL BELİRSİZLİĞİ

Rol belirsizliği, çalışanın işini nasıl yapacağı hakkında bilgisinin yetersiz olmasından, işini nasıl yapacağı hususunda kendisine bilgi verilmemesinden veya yanlış yönlendirilmesinden kaynaklı olarak meydana gelebilmektedir. Glissmeyer vd., (2008) rol belirsizliği kavramını, iş konusundaki durumsal deneyimlerdeki net rol beklentileri ve gereksinimlerin, rollere yönelik bilginin eksikliğinden kaynaklanan belirsizlik olarak ifade etmişlerdir. Rol belirsizliği, kişiye tanımlanan iş sürecinden daha fazla bir zaman zarfında işi tamamlamasına ve çalışanların yaptıkları işe karşı



güveninin azalmasına sebebiyet vermektedir. Bu durumun sonucu olarak rol belirsizliği yaşayan kişilerin kendine olan güvenin de azaldığı aynı zamanda iş-aile yaşam kalitesinin azalarak stres seviyesinin artarak depresyona neden olduğu, kişide kaygı, tatminsizlik ve engellenme hissi meydana getirmektedir (Sığırı, 2007; Budak ve Budak, 2004; Eroğlu, 2006).

Örgütlerde verimliliğin yükselmesi ve çalışan performansının olumlu yönde gelişmesinin koşulu, çalışanın kendisinden bekleneni en iyi şekilde anlaması ve gerçekleştirmesi yani çalışanlara yönelik rol ve sorumlulukların açık ve net bir şekilde belirtilmesi gerekmektedir. Yönetici tarafından çalışana verilen sorumluluğun çalışan tarafından anlaşılması, çalışanların iş arkadaşlarıyla uyumlu bir şekilde sorumluluklarını yerine getirmesine imkân tanımaktadır (Arslan, 2016).

1.3. İŞ YÜKÜ FAZLALIĞI

İş yükü, çalışma yaşamı içinde çalışanların görev ve sorumluluklarını belirli bir zaman aralığında ve daha önceden tanımlanmış standartlara göre yerine getirmesi sonucu ortaya çıkan iş miktarı olarak tanımlanmaktadır (Huang vd. 2021). Bireylerin çalışma yaşamı içinde görev ve sorumluluklarını yerine getirirken icra ettikleri iş veya çalışmanın kendisi bir sorun ve endişe kaynağı olmamakla birlikte, görev yoğunluğunu ifade eden iş yükü algısı veya insani sınırları aşan iş talepleri hem çalışanlar hem de işverenler için her zaman bir sorun olmuştur (Lupu, 2021; Altaf ve Awan, 2011). Küreselleşen dünyamızda teknolojik yeniliklere ayak uydurmak, rekabet avantajı elde etme ve devamlılığını sağlamak için örgütler yeni çalışma yöntemleri ve sistemleri uygulamak durumunda kalmıştır. Bu durumun esas amacı performans odaklı üretim olduğu için çalışanlar üzerinde bir baskı oluşmasına neden olmuştur. Örgütsel baskının bir sonucu olarak ortaya çıkan aşırı iş yükü veya iş yükü fazlalığı algısı kavramı çalışanların iş yerinde üstlendiği rollerin normalden fazla olması, kapasitesini zorlayan, fiziksel ve zihinsel olarak yıpratıcı işlerin yapılması şeklinde tanımlanmaktadır (Beyza, 2021; Greenhaus vd. 1989; Kaynak, 2021).

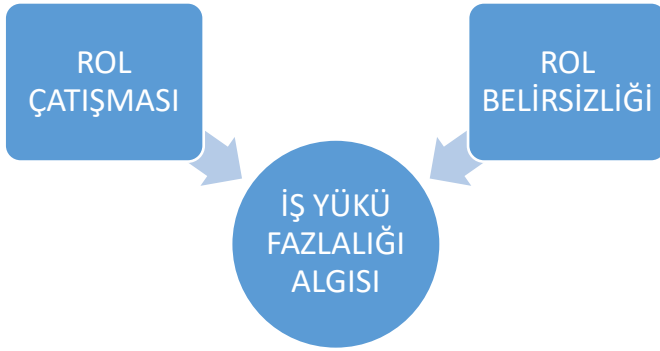
İş yükü, aşırı iş yükü ve az iş yükü olmak üzere iki farklı şekilde meydana gelmektedir. İş yükünün azı ve fazlası daima strese neden olmakta ve personelin verimliliğini düşürmektedir. Belirtilen bu iki kavram niteliksel ve niceliksel olarak iki ayrı şekilde ele alınmaktadır. Maslach ve diğerleri (2017), çalışanların verilen görevi tamamlaması için gerekli yeteneklerinin bulunmadığı hissiyatına kapıldıklarında nitel yükten söz etmektedirler. Nitel yükten kastedilen ise tanımlanan zamandan etkin bir şekilde yararlanamadıklarını hissettikleri durum olarak ifade edilmektedir. İş yükünün sıklıkla karşı karşıya kalınan biçimi ve tükenmişliğin genel nedeni olarak ise aşırı iş yüküdür. Aşırı iş yükü algısı, süre baskısı ve işi tamamlamada bireyin kendini yeterli görmemesi veya işin standartlarının yüksek olması durumunda ortaya çıkmaktadır (Ayrım ve Can, 2018)

2. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

2.1. ARAŞTIRMA MODELİ VE HİPOTEZLERİ

Bu araştırmanın amacı 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarının rol çatışması ve rol belirsizliğinin iş yükü fazlalığı algısı üzerindeki etkisinin incelenmesidir. Bu bağlamda aşağıda yer alan Şekil 1 araştırma modelini tasvir etmektedir.

Şekil 1: Araştırma Modeli



Araştırma modeli kapsamında hipotezler şu şekildedir:

H1: Rol belirsizliği algısı iş yükü fazlalığı algısı üzerinde etkilidir.

H2: Rol çatışması iş yükü fazlalığı algısı üzerinde etkilidir.

H3: Demografik özelliklere göre rol belirsizliği algısı farklılık göstermektedir

H3₁: Yaşa göre rol belirsizliği algısı farklılık göstermektedir.

H3₂: Medeni duruma göre rol belirsizliği algısı farklılık göstermektedir.

H3₃: Çocuk sahibi olup olmamaya durumuna göre rol belirsizliği algısı farklılık göstermektedir.

2.2. EVREN VE ÖRNEKLEM

Çalışmanın evrenini İstanbul İl Sağlık Müdürlüğüne bağlı İstanbul 112 Acil Sağlık Hizmetleri biriminde çalışan 2000 personel oluşturmaktadır. Personel devir hızı yüksek bir birim olan ASH personel sayısına İstanbul İl Sağlık Müdürlüğü, İl Ambulans Servisi Başhekimliği kayıtlarından ulaşılmıştır. %95 güven aralığında 182 çalışandan kolayda örneklem yöntemi ile veri elde edilmiştir.

Verilerin Covid-19 pandemi sürecinde toplanması nedeniyle kolayda örneklem yöntemi ile çevrimiçi ortamda anketler dağıtılmıştır. Pandemi döneminde 112 sağlık personeline ulaşmada yaşanan sorunların yanı sıra sağlık personeli iş yoğunluğu araştırmanın en büyük kısıtıdır.

2.3. VERİ TOPLAMA ARACI

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket formu kullanılmıştır. Anket formu dört bölümden oluşmaktadır. Bunlar; demografik özelliklere yönelik soruları, rol belirsizliği algısını ölçen sorular, rol çatışması algısını ölçen sorular ve iş yükü fazlalığı algısını ölçen sorulardan oluşmaktadır.

Rol Belirsizliği ve Rol Çatışması algısını ölçmek için, Rizzo ve diğerleri (1970) tarafından geliştirilen ve Kara (2010) tarafından Türkçeye uyarlanan ölçekten yararlanılmıştır. Ölçekte toplamda 14 ifade bulunmaktadır. Rol belirsizliği algısını ölçümleyebilmek amacıyla 6 ve rol çatışmasını ölçümleyebilmek amacıyla 8 ifade kullanılmıştır. "Görevimle ilgili olarak ne yapılması gerektiğine ilişkin açıklamalar yeterlidir" ve "Birbirinden farklı işlevleri olan iki ya da daha çok meslek gurubuyla birlikte çalışıyorum" gibi ifadelerin yer aldığı ölçek 5'li Likert (1 = Kesinlikle katılmıyorum – 5 = Kesinlikle katılıyorum) şeklinde katılım düzeyini ölçmektedir. Bu çalışmada güvenilirlik katsayısı olan cronbach's alpha katsayısı 0,812 olarak tespit edilmiştir. İş Yükü Algısını ölçmek için Moisi (1985) tarafından geliştirilen Alam (2016) tarafından Türkçeye uyarlanan

ölçekten yararlanılmıştır. Ölçek 5 ifadeden ve tek boyuttan meydana gelmektedir. Ölçek 5'li Likert (1 = Kesinlikle katılmıyorum – 5 = Kesinlikle katılıyorum) şeklinde katılım düzeyini ölçmektedir. Bu çalışmada güvenilirlik katsayısı olan cronbach's alpha katsayısı 0,78 olarak hesaplanmıştır.

Bu çalışmada rol belirsizliği, rol çatışması ve iş yükü fazlalığı algısına yönelik yapılan geçerlilik ve güvenilirlik analizinde rol çatışması ve rol belirsizliği algısının cronbach's alpha kat sayısı 0,810; iş yükü fazlalığı algısının cronbach's alpha katsayısı 0,820 olarak tespit edilmiştir.

Araştırmanın veri analizi SPSS 21 paket programında yapılmıştır. İlişki analizlerinde normallik varsayımı doğrultusunda test tercihi yapılmıştır. Normallik varsayımı için alt boyutların çarpıklık ve basıklık değerleri dikkate alınmıştır. Çarpıklık ve basıklık değerlerinin -1,96 ile +1,96 arasında olması nedeniyle normallik dağılımı varsayılmıştır. Bu durumda t testi, ANOVA testi, Pearson Korelasyon, regresyon analizi uygulanmıştır. Bulgular yorumlanırken anlamlılık düzeyi $p < 0.05$ olarak alınmıştır.

2.4. ARAŞTIRMA BULGULARI

Araştırmaya katılan çalışanların demografik ve çalışma durumu özelliklere yönelik bulgular incelendiğinde; araştırmaya katılanların %54,4'ü kadın, %37,9'u 26-35 yaş arasında, %52,7'si evli ve %40,7'si lisans mezunudur. r. Katılımcıların %78'i acil tıp teknisyeni /teknikeridir. Araştırmaya katılan 112 Acil Sağlık Personelinin %47,3'ü yapılan işlerin iş akışında yazdığını belirtmiştir. %69,2'si görev ve pozisyonla ilgili yetkinliklerin yazılı ve önceden belirlenmiş olduğunu ifade etmiştir. Araştırmaya katılan 112 Acil Sağlık personelinin %83,5'i işin amir, yönetici veya denetçi tarafından denetlendiğini belirtmiştir. %74,7'si işle ilgili hedef ve ödüllendirmenin olmadığını ifade etmiştir. Ayrıca %47,3'ü yöneticiyle olan iletişimin veya çatışma durumunun terfi veya ödüllendirmeye etkili olduğunu belirtmiştir.

Rol belirsizliği, rol çatışması ve iş yükü fazlalığı algısına yönelik ölçeklerin tanımlayıcı istatistikleri incelendiğinde rol belirsizliği algısının ortalaması $3,94 \pm 0,56$; rol çatışması algısının ortalaması $3,46 \pm 0,55$; iş yükü fazlalığı algısının ortalaması $3,42 \pm 0,93$ olarak tespit edilmiştir.

Rol çatışması, rol belirsizliği ve iş yükü fazlalığı değişkenleri arasındaki ilişki Pearson Korelasyon testi ile incelenmiştir. Test sonuçlarına göre rol çatışması, rol belirsizliği, iş yükü fazlalığı algısı arasında anlamlı ve pozitif yönlü ilişki tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Rol çatışması ve rol belirsizliği arasında zayıf bir ilişki varken, rol çatışması ve iş yükü fazlalığı arasında orta düzeyde ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 1: Pearson Korelasyon Testi

		Rol çatışması	İş yükü fazlalığı
Rol belirsizliği	r	,171*	,095
	p	,024	,212
	N	173	176
Rol çatışması	r	1	,357**
	p		,000
	N	174	173

Rol çatışması ve rol belirsizliğinin iş yüküne etkisi regresyon modeli ile incelenmiştir. Buna göre rol belirsizliği ve rol çatışması algıları, iş yükü fazlalığı algısını pozitif yönde ve anlamlı şekilde

etkilemektedir ($p < 0,05$). 112 Acil Sağlık hizmetleri çalışanlarının rol belirsizliği ve rol çatışması algılarının yükselmesi, iş yükü fazlalığı algılarını arttırmaktadır. R2 değeri 0,151 olarak tespit edilmiştir. 112 Acil Sağlık hizmetleri çalışanlarının iş yükü fazlalığı algılarının %15,1'i rol belirsizliği ve rol çatışması algıları ile açıklanmaktadır. Ayrıca F değeri incelendiğinde, modelin anlamlı olduğu tespit edilmiştir ($p < 0,05$).

Tablo 2: Regresyon Modeli

Model	Standardize Olmayan Katsayı		Standardize Katsayı	t	p.
	B	Std. Hata	Beta		
Sabit	2,212	,575		3,848	,000
Rol belirsizliği	,262	,118	,160	-2,220	,028
Rol çatışması	,645	,121	,382	5,315	,000
R ² : 0,151 F:15,021 p:0,000					

Yaş göre rol belirsizliği algısı incelendiğinde, katılımcıların yaşlarına göre anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Elde edilen farklılık durumunun hangi değişken üzerinden kaynaklandığını saptayabilmek amacıyla PostHoc testlerinden Tukey testi uygulanmıştır. Test sonuçlarına göre en yüksek rol belirsizliği algısına 26-35 yaş (4,12±0,49) arasındaki çalışanlar olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 3: Yaş Durumuna göre Rol belirsizliği Algısı

		Ortalama	Std. Sapma	F	p
Rol Belirsizliği	18-25	4,03	0,45	6,689	0,000
	26-35	4,12	0,49		
	36-45	3,76	0,54		
	46 ve üzeri	3,57	1,03		
Rol Çatışması	18-25	3,36	0,50	0,601	0,615
	26-35	3,51	0,54		
	36-45	3,45	0,58		
	46 ve üzeri	3,51	0,71		
İş Yükü Fazlalığı	18-25	3,43	0,84	2,572	0,056
	26-35	3,22	1,07		
	36-45	3,65	0,78		
	46 ve üzeri	3,17	0,92		

Medeni duruma göre rol belirsizliği algısı incelendiğinde, katılımcıların medeni durumlarına göre anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$). Test sonuçlarına göre en yüksek rol belirsizliği algısına bekar ($4,07\pm 0,46$) çalışanların sahip olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 4: Medeni Duruma göre Rol belirsizliği Algısı

		Ortalama	Std. Sapma	t	p
Rol Belirsizliği	Evli	3,83	0,62	2,886	0,004
	Bekar	4,07	0,46		
Rol Çatışması	Evli	3,49	0,58	0,755	0,452
	Bekar	3,42	0,53		
İş Yükü Fazlalığı	Evli	3,45	0,86	0,600	0,549
	Bekar	3,36	1,01		

Çocuk sahibi olup olmama durumuna göre rol belirsizliği algısı incelendiğinde, katılımcıların çocuk sahibi olup olmama durumlarına göre anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$). Test sonuçlarına göre en yüksek rol belirsizliği algısına çocuğu olmayan ($4,08\pm 0,43$) çalışanların sahip olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 5: Çocuk Sahibi Olup Olmama Durumuna Göre Rol Belirsizliği Algısı

		Ortalama	Std. Sapma	t	p
Rol Belirsizliği	Evet	3,81	0,64	3,276	0,001
	Hayır	4,08	0,43		
Rol Çatışması	Evet	3,48	0,57	0,572	0,568
	Hayır	3,43	0,54		
İş Yükü Fazlalığı	Evet	3,52	0,83	1,403	0,162
	Hayır	3,32	1,02		

Yapılan analizler neticesinde araştırma hipotezlerinin desteklendiği tespit edilmiştir.

3. TARTIŞMA

Bu çalışmada 112 Acil Sağlık Personelinin rol belirsizliği, rol çatışması ve iş yükü fazlalığı algıları incelenmiştir. Rol belirsizliği, rol çatışması ve iş yükü fazlalığı algısına yönelik tanımlayıcı istatistikler incelendiğinde rol belirsizliği algısının ortalaması $3,94\pm 0,56$; rol çatışması algısının ortalaması $3,46\pm 0,55$ ve iş yükü fazlalığının algısının ortalaması $3,42\pm 0,93$ olarak tespit edilmiştir. Bu sonuç literatürde konuyla alakalı daha önce yapılmış araştırma sonuçları ile uyusmaktadır. Rol çatışması algısı Polatçı ve Özyer (2015)'in hemşireler üzerinde yaptıkları çalışmalarında ($2,30\pm 0,86$) olarak belirlenmiş; Solgun vd., (2018)'nin çalışmalarında da ($2,92\pm 0,99$), Özbozkurt ve Özbozkurt (2019)'un sağlık çalışanları üzerine yürüttükleri çalışmalarında ($3,18\pm 0,78$); Boz (2019)'un hemşireler üzerinde yapmış olduğu çalışmada ($3,35\pm 0,73$) olarak tespit etmişlerdir. Rol belirsizliği algısı ise Özbozkurt ve Özbozkurt (2019)'un sağlık çalışanları üzerine yürüttükleri

çalışmada (3,51±0,87), Solgun vd., (2018)'nin hemşireler ile yaptıkları araştırmada (2,20±0,58), Tarrant ve Sabo (2010)'nun hemşire yöneticiler üzerinde yapmış olduğu çalışmada (2,91±0,79); Boz (2019)'un hemşirelerin katılımıyla yapmış olduğu çalışmada (2,52±0,70) olarak tespit edilmiştir.

Yaşa göre rol belirsizliği algısı incelendiğinde, katılımcıların yaşlarına göre anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir. Test sonuçlarına göre en yüksek rol belirsizliği algısına 26-35 yaş (4,12±0,49) arasındaki çalışanlar sahiptir. Bu sonuç Ünsar ve Oğuzhan (2009) tarafından yapılan çalışanların yaşının rol belirsizliğini ve rol çatışmasını üzerindeki etkisini inceleyen çalışmanın sonuçları ile uyusmaktadır. Ayrıca Kara ve Kıbrıs (2016) rol belirsizliği ile yaş faktörü arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğunu bildirilmiştir.

Medeni duruma göre rol belirsizliği algısı incelendiğinde, katılımcıların medeni durumlarına göre anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir. Test sonuçlarına göre en yüksek rol belirsizliği algısına bekar (4,07±0,46) çalışanların sahip olduğu tespit edilmiştir. Akbulut (2013) sağlık çalışanlarının rol belirsizliği ile rol çatışması ile medeni durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığını belirtirken, Boz (2019)'un hemşirelerin katılımıyla yaptığı çalışmada da medeni durum değişkeni ile rol çatışması algısı arasında anlamlı bir fark bulunmuş ve bu farklılık bekâr katılımcılarda daha yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir.

Çocuk sahibi olup olmama durumuna göre rol belirsizliği algısı incelendiğinde, katılımcıların çocuk sahip olup olmama durumlarına göre anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir. Test sonuçlarına göre en yüksek rol belirsizliği algısına çocuğu olmayan (4,08±0,43) çalışanlar sahiptir. Zheng (2022) tarafından yapılan çalışmanın sonuçlarında ise tersi bir sonuç elde edilmiştir. Evli ve çocuk sahibi olan sağlık hizmeti sunucularının rol çatışması, tükenmişlik ve depresyon değişkenlerine göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.

Rol çatışması ve rol belirsizliğinin iş yükü fazlalığı algısı üzerindeki etkisi regresyon modeli ile incelenmiştir. Buna göre rol belirsizliği ve rol çatışması algıları, iş yükü fazlalığı algısını pozitif yönde ve anlamlı şekilde etkilemektedir. Bu bulgu literatürde konuyla alakalı daha önce yapılmış çalışmalar ile uyusmaktadır. Öztürk ve Şeremet (2021) rol belirsizliği ve rol çatışmasının örgütsel bağlılık üzerindeki etkisini incelediği çalışmada rol çatışması ve rol belirsizliği azaltmak için iş görenlerin iş yükünün azaltılması gerektiğini vurgulamaktadır. Boz (2019) hemşirelerin iş yükü, rol belirsizliği ve rol çatışması algısını incelediği çalışmada çalışanların iş yükü fazlalığının tükenmişlik sendromuna neden olduğunu tespit etmiştir. Arslan ve Üngören (2017) tarafından yapılan çalışmada ise rol belirsizliği ve rol çatışması algısının iş yerinde genel iyi olma hali ile ilişkisinde yöneticilerin ve çalışma arkadaşlarının desteğine vurgu yapılmıştır.

4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Sağlık hizmet sunucuları, insan yaşamında önemli bir yere sahiptir, bu nedenle sağlık sektörü çalışanlarına önemli görevler düşmektedir. Dolayısıyla görev tanımlarının sağlıklı biçimde tanımlanması, çalışanın da bu bilinçle hareket etmesi gerekmektedir. Rol çatışması ve rol belirsizliği birçok farklı sebepten kaynaklı olarak yaşanabilmektedir. Acil Sağlık Hizmetleri çalışanları için en önemli konulardan biri rol belirsizliğidir. Rol belirsizliği, çalışanın işini bitirmesi gereken süreden daha geç bir zaman zarfında tamamlamasına ve kişinin işine karşı güveninin azalmasına sebebiyet verebilir. Bu güvensizlik sonucunda ise personelin stres algısının artması muhtemeldir. Fakat iş tanımı hakkındaki bilginin çalışana doğru biçimde iletilmesi durumunda hem rol belirsizliği ortadan kalkacak hem de muhtemel rol çatışmaları önlenmiş olacaktır. Rol çatışması ve rol belirsizliğinin yaratmış olduğu algılanan iş yükü fazlalığı, Acil Sağlık Hizmetleri personellerinin yaşamak durumunda kaldığı en mühim problemlerden bir diğeri olarak karşımıza çıkmaktadır. Sağlık personeli tanımlı görevini yerine getirmek için belli bir kapasiteye sahiptir, bu kapasitenin üzerindeki görev ve sorumluluklar algılanan iş yükü fazlalığına neden olmaktadır.



Bu noktada çalışanların rol belirsizliği ve rol çatışmalarını en aza indirerek algıladıkları iş yükü fazlalığını azaltmaya yönelik bir takım öneriler aşağıda sıralanmıştır:

- Örgüt içi iletişim süreçlerinin geliştirilmesine yönelik güçlendirme kültürünün oluşturulması
- İş akışı planlaması ile yeniden yapılanma sürecine girilmesi
- Yönetici ve çalışan ilişkisi geliştirmek için dönemsel toplantılar düzenlemek
- Fazla sorumluluk üstlenmiş çalışanların durumu tespit etmek ve hızlı çözümler üretmek
- İş-yaşam dengesini etkileyen rol çatışmasını önlemek için çalışanlara alan tanımak
- Evli ve çocuk sahibi çalışanların rolleri arasında denge sağlaması için mentorluk sağlamak
- Kriz merkezleri oluşturarak dönemsel olarak gerekli görülmesi durumunda rotasyon yapmak
- Örgüt içi strateji, politika ve uygulamaların net bir şekilde ifade edilmesi
- Çalışanların sergiledikleri performansı karşılığını alması
- Çalışanların bağlılığını artırmaya yönelik çalışan beklenti ve isteklerinin karşılanması

KAYNAKÇA

- Akbulut, A. B. (2013). Ankara Üniversitesi hastaneleri hemşirelerinde işe bağlı gerginlik düzeyi ve rol çatışması- rol belirsizliği durumu ve diğer etmenler Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Alam, M. A. (2016). "Techno-Stress and Productivity: Survey Evidence From the Aviation Industry", *Journal of Air Transport Management*, 2016/50 (1), 62-70.
- Ataf, 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.
- Arslan, S. (2016). Rol çatışması ve rol belirsizliğinin örgütsel yabancılaşmaya etkisi: Alanya Belediyesi'nde bir uygulama. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Arslan, S., Üngüren, E., (2017). "Rol Çatışması ve Rol Belirsizliğinin Örgütsel Yabancılaşmaya Etkisi: Alanya Belediyesi'nde Bir Araştırma", ÇYYD,
- Ayrim, Y. ve Can, G. F. (2018). İş Yükü Minimizasyonunu Hedefleyen Bir İşçi Atama Modeli Önerisi. *Mühendislik Bilimleri Ve Tasarım Dergisi*, 6, 148-158.
- Beyza, E. R. E. R. (2021). Covid-19 sürecinde hastane çalışanlarının yaşadığı duygusal tükenme algıladıkları aşırı iş yükü ile açıklanabilir mi?. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 23(2), 680-693.
- Boz, F., (2019). "Hemşirelerde İş Yükü, Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği ile Psikolojik Taciz Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Sakarya Kamu Hastaneleri Örneği", Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi İşletme Enstitüsü, Sakarya.
- Budak, G. ve Budak, G. (2004). İşletme yönetimi. İzmir: Hayat Yayıncılık.
- Butler, C. R., Wong, S. P., Vig, E. K., Neely, C. S., & O'Hare, A. M. (2021). Professional roles and relationships during the COVID-19 pandemic: a qualitative study among US clinicians. *BMJ open*, 11(3), e047782.
- Ceylan, A., Ulutürk, Y. (2006). Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, İş Tatmini ve Performans Arasındaki İlişkiler, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, İstanbul.
- Doğan, A., Demir, R. ve Türkmen, E. (2015). 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).
- Doğan, C.D., Uluman, M., (2016). "İstatistiksel Veri Analizinde R Yazılımı ve Kullanımı", *Elementary Education Online*.
- Erdoğan, İ. (2007). İşletmelerde davranış. İstanbul: Beta Basım Dağıtım
- Eroğlu, F., (2006). Davranış Bilimleri (7. Baskı), Beta Basım Yayım Digital, İstanbul



- Gezgin, M. F. (2015). Türkiye'de 112 Acil Yardım Ambulanlarında Görev Yapan Sağlık Personellerinin Hasta ve Hasta Yakınlarıyla Yaşadıkları Sorunlar ve Çözüm Önerileri, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Ghislieri, C., Molino, M., Dolce, V., Sanseverino, D., & Presutti, M. (2021). Work-family conflict during the Covid-19 pandemic: Teleworking of administrative and technical staff in healthcare. An Italian study. *La Medicina del lavoro*, 112(3), 229.
- Glissmeyer, M., Bishop J.W., Fass, R.D., (2008). "Role Conflict, Role Ambiguity And Intention To Quit The Organization: The Case Of Law Enforcement Officers", *Academy of Management Journal*,
- Gökçe, O. ve Şahin, A. (2003). Yönetimde rol kavramı ve yönetsel roller. *Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*.
- Greenhaus, J. H., Parasuraman, S., Granrose, C. S., Rabinowitz, S., & Beutell, N. J. (1989). Sources of work-family conflict among two-career couples. *Journal of vocational Behavior*, 34(2), 133-153.
- Gümüş, S., Öngör, N., Gümüş Bilim, H.G., (2013). Sağlık İşletmelerindeki Çatışmaların Hizmetlerin Pazarlanmasına Etkileri, Hiperlink Yayınları, İstanbul
- Huang, H., Xia, X., Zhao, W., Pan, X., & Zhou, X. (2021). Overwork, job embeddedness and turnover intention among Chinese knowledge workers. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 59(3), 442-459.
- Imoıslı, O.A., (1985). Task Complexity, Budget Style of Evaluating Performance and Managerial Stress: an Empirical Investigation. Ph.D. dissertation. University of Pittsburgh.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. New York: Wiley.
- Kaplanoğlu, E., (2014). "Mesleki Stresin Temel Nedenleri ve Muhtemel Sonuçları: Manisa İlindeki SMMM'ler Üzerine Bir Araştırma", *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, Ekim 2014.
- Kara, S.D., ve Kıbrıs, Ş. (2016). Sağlık Kurumlarında Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği: Hemşireler Üzerine Bir Uygulama. *Verimlilik Dergisi*, 4(4), 33-50.
- Kara, N. (2010). Rol belirsizliği ve rol çatışmasının çalışanların iş tatmini üzerine etkisinin araştırılması (Doctoral dissertation, Marmara Üniversitesi (Turkey)).
- Kaynak, İ. (2021). İş Güvencesizliğinin Tükenmişliğe Etkisinde İş Yükü Algısının Rolü. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 13(2), 1907-1922.
- Köktürk, A. (2016). Rol çatışması ve rol belirsizliği ile değişime direnme düzeylerine ilişkin öğretmen görüşleri. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi. Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Bolu.
- Kukkuk, S. (2016). Acil Servislerde Hasta Hakları ve Mersin İli Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Zirve Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
- Lupu, I. (2021). An autoethnography of pregnancy and birth during Covid times: Transcending the illusio of overwork in academia? *Gender, Work & Organization*, 28(5), 1898-1911.

- Özbozkurt, O. B., ve Özbozkurt, N. (2019). Rol belirsizliği ve rol çatışmasının iş performansına etkisinde iş tatmininin aracılık rolü: Mersin ilinde faaliyette bulunan özel hastaneler üzerine bir araştırma. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(4), 307-314.
- Öztürk, Z., ve Şeremet, G. G. (2021). Rol Belirsizliği ve Rol Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ile İlişkisi (Ankara İli Bir Kamu Hastane Örneği). *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 20(4), 1805-1829.
- Polatçı, S., ve Özyer, K. (2015). Rol Stresörlerinin Tükenmişlik Üzerindeki Etkilerine Yönelik Bir Araştırma. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 33(1), 29-40.
- Puhl, R. M., Lessard, L. M., Himmelstein, M. S., & Foster, G. D. (2021). The roles of experienced and internalized weight stigma in healthcare experiences: Perspectives of adults engaged in weight management across six countries. *PloS one*, 16(6), e0251566.
- Rizzo, J. R., House, R. J., ve Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 150-163.
- Sauvain-Sabé, M., Congard, A., Kop, J. L., Weismann-Arcache, C., & Villieux, A. (2022). The mediating roles of affect and coping strategy in the relationship between trait mindfulness and burnout among French healthcare professionals. *Canadian Journal of Behavioural Science/Revue canadienne des sciences du comportement*.
- Şıgri, Ü. (2007). Kamu ve Özel Sektördeki Kişisel ve Örgütsel Değerlerin Uyumlaştırılması Üzerine Karşılaştırmalı Bir Çalışma, *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı: 18, Muğla.
- Solgun, C., Tarsuslu, B., Çulhacık, G. D. ve Durat, G. (2018). Yoğun bakım ünitelerinde çalışan hemşirelerin örgütsel stres düzeyleri ile benlik savunma mekanizmaları arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Journal of Human Rhythm*, 4(2), 126-133.
- Tarrant, T., & Sabo, C. E. (2010). Role conflict, role ambiguity, and job satisfaction in nurse executives. *Nursing administration quarterly*, 34(1), 72-82.
- TUNA, H. (2021). Sağlık Kurumlarında Rol Belirsizliği Ve Rol Çatışması. *Sağlık Kurumları Penceresinden Negatif Örgütsel Davranış*, 67.
- Ünsar, S., ve Oğuzhan, A. (2009). İmalat Sektöründe Çalışanların Bazı Değişkenler Açısından Rol Çatışması Ve Rol Belirsizliğini Belirlemeye Yönelik Bir Alan Araştırması. *Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(2), 243-262.
- Woon, L. S. C., Mansor, N. S., Mohamad, M. A., Teoh, S. H., & Leong Bin Abdullah, M. F. I. (2021). Quality of life and its predictive factors among healthcare workers after the end of a movement lockdown: the salient roles of COVID-19 stressors, psychological experience, and social support. *Frontiers in psychology*, 12, 652326.
- Yazıcıoğlu, N. (2019). Kurum içi etkin iletişim ortamı ile örgütsel sinizm arasındaki ilişki, *İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi*, İstanbul.



Yörükoğlu, S. (2008). Özel Bir Hastanede Çalışan Sağlık Personelinin Rol Çatışması, Rol Belirsizliği ve Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi, Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Zheng, G., Lyu, X., Pan, L., & Chen, A. (2022). The role conflict-burnout-depression link among Chinese female health care and social service providers: the moderating effect of marriage and motherhood. BMC Public Health, 22(1), 1-13.