

-ARAŞTIRMA MAKALESİ-

**SAĞLIK SEKTÖRÜNDE KARŞI KONULAMAZ ZORLANMA  
DURUMUNUN YANSIMASI ROL STRESÖRLERİ: HEMŞİRELER  
ÜZERİNE NİTEL BİR ARAŞTIRMA\***

Merve Gözde DURMAZ<sup>1</sup> & Gülten GÜMÜŞTEKİN<sup>2</sup> & Şeyda DURMAZ  
ÖZCAN<sup>3</sup>

**Öz**

*Çalışma sağlık sektöründe çalışan hemşirelerin rol stresörlerine yönelik algılarının belirlenmesi ve hemşirelerin yaşadıkları olası rol stresörlerinin sonuçlarının tespit edilmesi amaçlanmıştır. Araştırma amacı kapsamında Bursa ve Çanakkale devlet hastanelerinde görev yapan; kıdem, yaş, çalışma birimi gibi farklı kriterler esas alınarak, 24 hemşire ile yarı yapılandırılmış soru formu aracılığıyla mülakatlar gerçekleştirilmiştir. Mülakatlardan elde edilen veriler nitel veri analizi programı MAXQDA kullanılarak kodlanmış ve kategorize edilmiştir. Kodların ve kategorilerin görselleştirilmesinde; frekans analizi ve ilişki analizlerinden faydalanılmıştır. Analiz sonuçlarına göre hemşirelerin rol stresörlerine yönelik algıları; rol çatışması algısı, rol belirsizliği algısı ve aşırı rol yükü etrafında şekillenmiştir. Hemşirelerin algıladıkları rol stresörlerinin olası sonuçlarını; “stres-kaygı”, “yorgunluk”, “mutsuzluk” sinirlilik”, “meslekten soğuma”, “yetersizlik hissi” olarak ifade etmişlerdir. Çalışma sonucunda ulaşılan bulgular, ulusal ve uluslararası alan yazında var olan önceki çalışmalarla birlikte değerlendirilerek araştırmanın özgün değeri belirlenmiştir. Aynı zamanda araştırma kapsamında ele alınan değişkenlerle ilgili olarak gelecekte yapılacak araştırmalara yönelik öneriler sunulmuştur.*

**Anahtar Kelimeler:** Rol Stresörleri, Rol Çatışması, Rol Belirsizliği, Aşırı Rol Yükü.

**JEL Kodları:** J8, C91, D23, D79, D89.

**Başvuru:** 19.10.2024

**Kabul:** 03.02.2026

\* Bu araştırma 3-5 Kasım 2022 tarihleri arasında Çanakkale Onsekiz Mart Üniversite tarafından düzenlenmiş 9. Örgütsel Davranış Kongresinde sözlü olarak sunulan tebliğin gözden geçirilmiş tam metnidir.

<sup>1</sup> Öğr. Gör. Dr., Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi (Çanakkale, Türkiye), [mervegozde.durmaz@comu.edu.tr](mailto:mervegozde.durmaz@comu.edu.tr), <https://orcid.org/0000-0003-1000-8316>

<sup>2</sup> Prof. Dr., Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi (Çanakkale, Türkiye), [ggunustekin@comu.edu.tr](mailto:ggunustekin@comu.edu.tr), <https://orcid.org/0000-0003-0561-1989>

<sup>3</sup> Uzman Hemşire, Dörtçelik Çocuk Hastalıkları Hastanesi (Bursa, Türkiye), [seydadurmaz17@gmail.com](mailto:seydadurmaz17@gmail.com), <https://orcid.org/0000-0001-6340-8431>

## REFLECTION OF THE IRRESISTIBLE STRESS IN THE HEALTH SECTOR ROLE STRESSORS: A QUALITATIVE STUDY ON NURSES <sup>4</sup>

### **Abstract**

*The aim of the study was to determine the perceptions of nurses working in the health sector towards role stressors and to determine the outcomes of possible role stressors experienced by nurses. Within the scope of the research objective, interviews were conducted with 24 nurses working in Bursa and Çanakkale state hospitals using a semi-structured questionnaire based on different criteria such as seniority, age and work unit. The data obtained from the interviews were coded and categorized using the qualitative data analysis program MAXQDA. Frequency analysis and correlation analysis were used to visualize the codes and categories. According to the analysis results, nurses' perceptions of role stressors were shaped around the perception of role conflict, perception of role ambiguity and role overload. The possible outcomes of the role stressors perceived by nurses; They expressed it as "stress-anxiety", "fatigue", "unhappiness", "nervousness", "dislike of the profession", "feeling of inadequacy". The findings obtained as a result of the study were evaluated together with previous studies in the national and international literature and the original value of the research was determined. At the same time, suggestions for future research regarding the variables discussed within the scope of the research were presented.*

**Keywords:** Role Stressors, Role Conflict, Role Ambiguity, Role Overload.

**JEL Codes:** J8, C91, D23, D79, D89.

"Bu çalışma Araştırma ve Yayın Etiğine uygun olarak hazırlanmıştır."

---

<sup>4</sup> The Extended English Summary is located the end of the Article

## 1. GİRİŞ

Lazarus (1966) stresi, "evrensel bir insan ve hayvan fenomeni olarak ifade etmiş ve stresi yoğun, sıkıntılı bir deneyime yol açan, davranış üzerinde büyük bir etkiye sahip bir duygu" olarak tanımlamıştır (Riahi, 2011: 722). Biddle ve Thomas (1966) rolü, "bir pozisyonun üyesi olan işgörenin davranışının ne olması gerektiğini tanımlayan reçeteler kümesi" olarak tanımlamıştır (Schuler vd., 1977: 111). Jackson ve Schuler (1985), Örtqvist ve Wincent (2006); Spector ve Goh (2001) rol stresörlerini, işgörenlerin kendilerine tanımlanan iş rolleri gereği zorlandıkları durumlarda yaşamış oldukları; kayı, gerginlik, öfke ve depresyon ile ilişkilendirilmiştir (Agotnes vd., 2024: 4). Rol stresi, bireyin diğer insanların beklentilerin nasıl algıladıkları ile ilgilidir. Schafer'e (1998) göre, rol stresörleri "kümelenmiş beklentilere sahip sosyal konumlar olmakla birlikte, sosyal rollerle ilişkilidir". Literatürde rol stresörleri üç değişken çerçevesinde incelenmiştir. Bunlar, rol çatışması, rol belirsizliği ve aşırı rol yükü olarak sıralanabilir (Trayambak vd., 2012: 45). Schaubroeck vd. (1993) göre rol çatışması, idareciler veya yöneticilerden gelen uyumsuz beklentilerin, işgörenin yeterlilik ve etkililik hakkındaki öz algısını azaltmasıdır (Agotnes vd., 2024: 4). Rol belirsizliği, işgörenlerin işlerindeki davranışsal beklentileri açık ve net olarak algılayamaması veya eksiklik algılaması nedeniyle ortaya çıkmaktadır. (Addae vd., 2008: 570). Aşırı rol yükü ise, işgörenlerin görevi bitirmek için gereken süre ile kendilerine ayrılan süre arasında tutarsızlık hissettiği durumda ortaya çıkmaktadır (Yongkang vd., 2014: 8). Rol stresörlerinin değişkenleri olan, rol çatışması ve rol belirsizliği işgörenin yaptığı işten veya bulunduğu örgütsel ortamdan psikolojik veya davranışsal olarak geri çekilmesine neden olabilecek, en yaygın olarak incelenen işyeri değişkenlerinden biridir (Bettencourt ve Brown, 2003: 396). Bu nedenle konunun detaylı olarak incelenmesinin önem taşıyacağı düşünülmektedir.

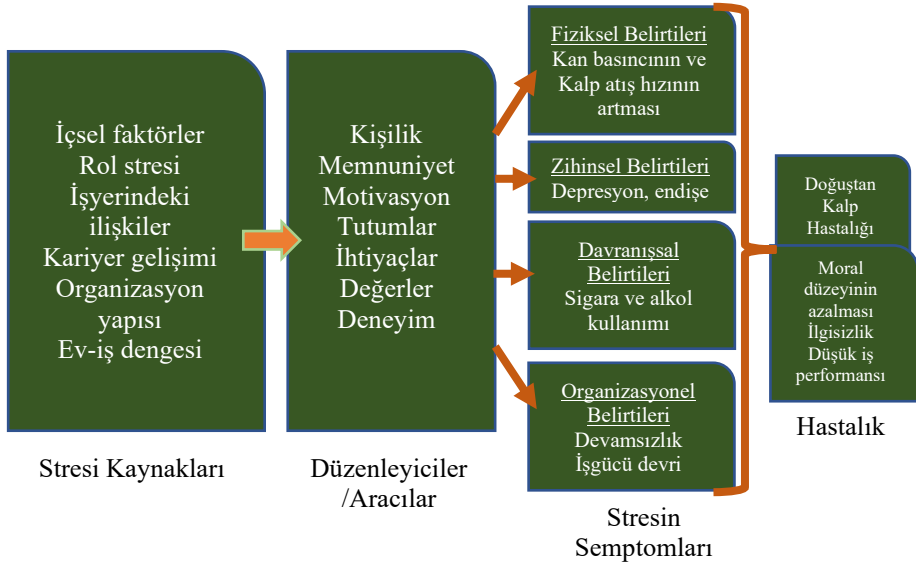
Rizzo vd. (1970) hastaneler ve diğer pek çok örgüt arasında fark bulunduğu üzerinde durmuştur. Rizzo vd. değerlendirmesine göre, hastanelerde gözlemlenen temel sistem çoklu otorite veya çoklu bağlılık sistemidir. Bu temel sistem çerçevesinde hemşirelerin idari ve tıbbi hiyerarşi olmak üzere iki otorite hattı arasında kaldığı ifade edilmiştir. Zawacki (1963) çalışmasında, rol çatışmasının hastanelerin ikili hiyerarşisinden kaynaklandığı, rol çatışmasından etkilenenlerin doktora düşmanca ve resmi kurallara karşı pasif direnişle yanıt verdiği sonucuna ulaşmıştır (Rizzo vd., 1970: 151-152). 1950'lerden günümüze kadar iş stresi kaynakları olarak değerlendirilen rol çatışması, rol belirsizliği ve aşırı rol yükü kavramları olmak üzere rol teorisi üzerine önemli araştırmalar yapılmıştır. Alan yazında Rizzo vd. (1970) geliştirdiği rol belirsizliği ve rol çatışması ölçeği günümüze kadar pek çok çalışmada kullanılmıştır. Gerek ulusal gerekse de uluslararası alan yazında rol stresörlerine yönelik pek çok nicel çalışma olmasına rağmen, sınırlı sayıda nitel çalışma olduğu ve işgörenlerin rol stresörlerine yönelik algılarının oluşmasında belirleyici rol üstlenen durumların yeterince net olarak ortaya konulmadığı gözlemlenmiştir. Bununla birlikte günümüzde gerek sosyal alanda gerek ekonomik koşullarda meydana gelen büyük değişimler nedeniyle işgörenlerin rol stresörlerine yönelik algılarının da değişebileceği, rol stresörlerinin hemşirelerin çalışma yaşamına ve özel hayata

yönelik olası sonuçlarının derinlemesine yapılan görüşmelerle gün yüzüne çıkarılmasının önem taşıdığı düşünülmektedir.

### **1.1. Kavramsal Çerçeve**

Lazarus ve Folkman (1984), LePine vd. (2005) stres etkeninin iki temel boyutta değerlendirildiği üzerinde durmuşlardır. Birinci boyut olan engellenme, örgütsel politika, bürokrasi, rol belirsizliği ve iş güvenliğine yönelik endişeleri içermekle birlikte, stres etkeninin işgörenlerin iş başarısını ne derecede tehdit edici ve engelleyici olarak kabul ettiğini ifade etmektedir. İkinci boyut meydan okuma ise, iş yükü, zaman baskısı, yüksek sorumluluk gibi talepleri içermekle birlikte stres etkeninin potansiyel bir öğrenme ve başarı fırsatı olarak görülme derecesini ifade etmektedir. Lazarus ve Folkman (1984), LePine vd. (2005) tehdit ve engelleme ile ilişkili stres etkeninin ilk boyutu olan (engelleyici stresörler) performansla negatif yönde, potansiyel öğrenme ve başarı ile ilişkisi olan ikinci boyutun (meydan okuyucu stres) ise performansla olumlu yönde ilişkisi olduğu tespit edilmiştir (Eatough vd., 2011: 620; LePine vd., 2005, 765; Gilboa vd., 2008: 229). Hans Seyle (1930) stresi, “herhangi bir canlı organizmanın bir tür gerginlik yaşaması” olarak tanımlamıştır. Lazarus (1966), “stres” teriminin tutarsız ve karışık olduğunu öne sürerek geniş bir tanımlamada bulunmuştur. Monat ve Lazarus (1991), stres kavramına yönelik genel bir tanımın olmadığını vurgulamışlardır. Stresin genel bir tanımının olmamasının temel sebebinin; strese karşı verilen tepkileri kalıplara sığdırılamamasından kaynaklandığını ileri sürmüşlerdir. Örneğin, stresin bir göstergesi olarak artan fizyolojik aktivitenin, yoğun korku anında veya egzersiz yapılması sırasında vb. farklı uyaran koşullardan da kaynaklanabilir (Riahi, 2011: 722). Motowidlo vd. (1986) stresi “korku, endişe, çekinme, gerginlik, kızgınlık, sıkıntı, üzgünlük ve depresyon unsurlarıyla ilişkili olan duygusal deneyim” olarak tanımlamışlardır (Bolino ve Turnley, 2005: 741). Şekil 1’de mesleki stres modeli sunulmuştur:

Şekil 1. Mesleki Stres Modeli



**Kaynak:** Rout, U. R. and Rout, J. K. (2002). Occupational stress. Stress management for primary health care professionals, p. 25-39.

Rout ve Rout (2002) yaptıkları çalışmada mesleki stres; stresin kaynakları, araçları, semptomları çerçevesinde bir modelle sunulmuştur. Yapılacak araştırma kapsamında mesleki stresin temel kaynaklarından biri olan rol stresi üzerinde durulacaktır. Yaşamımızda birçok mesleğin çeşitli zorlukları bulunmaktadır. Ancak "hemşirelik, doğası gereği yüksek derecede stresle karşılaşılan bir meslektir". Hemşireler günümüzde sınırlı sayıda insanın karşılaştığı şiddetli acı, keder ve ölümlerle sonuçlanan olaylarla, nerdeyse her gün karşılaşmaktadır. Collins (2006) Birleşmiş Milletler ve Dünya Sağlık Örgütü'ne göre, iş stresi dünya çapında bir salgın haline gelmiştir ve hemşirelik rolünün stresli doğasını ortaya çıkarmaya çalışan giderek artan sayıda araştırma bulunmaktadır (Riahi, 2011: 721). Ilıc vd. (2020) sağlık çalışanlarının artan stres seviyesi ile ilgili yaptıkları çalışmada; sağlık çalışanları uzun vadede strese maruz kalmalarına rağmen, yapılan işlerin özgünlüğü, çalışma koşulları, çalışan sayısının yetersizliği, iş hacminin fazlalığı göz önüne alındığında sağlık çalışanlarının beklenenden daha iyi adapte olduklarını tespit edilmiştir. Bununla birlikte çalışmada stres adaptasyonuna en yüksek düzeyde etkiye sahip olan etkenlerin; çalışma saatleri, istihdam yılı, eğitimle olduğu sonuca ulaşılmıştır (Ilıc vd., 2020: 1189). Çin'in Hubei eyaletinin Wuhan şehrinde Kasım 2019 tarihinde Koronavirüs hastalığı 2019 (COVID-19), İkinci Dünya Savaşı'ndan bu yana Dünyanın yaşamış olduğu en büyük sağlık krizi zorluklarından birisidir. Bu dönemde ön saflarda çalışan sağlık personelleri, sürekli olarak COVID-19 enfeksiyonu tehdidiyle uğraştıkları için en savunmasız gruplardan biri haline gelmişlerdir. Pandemi döneminde enfeksiyon riskiyle birlikte, bu kriz sırasında hemşirelerin çalışma koşulları da zorlaşmıştır.

Pandemi döneminde hemşireler, hastaların acısını ve ölümünü gözlemlemenin yarattığı kaygı, korku ve diğer duygusal durumlarla başa çıkmak zorunda kalmışlardır. Bununla birlikte sağlık çalışanları görevlerini yerine getirirken hayatlarını riske atarak fiziksel ve duygusal baskı altında çalışmışlardır. COVID-19 vakalarının en çok arttığı dönemde, hemşirelerin stres faktörleri yoğunlaşmıştır. Sık sık karşılaşılan stres faktörleri (daha fazla hasta, daha uzun çalışma vardiyaları, enfeksiyon riski, vb.) gibi nedenlerle, akut (kronik) hale gelmiş ve şiddetlenmiştir. Buna karşın pandemi döneminde kaynak sıkıntısı (koruyucu ekipman eksikliği, yetersiz tesisler, bu tür durumlar için eğitim veya deneyim eksikliği, vb.) olmuştur (Lorente vd., 2020: 1335-1336). Bakker ve Demerouti, (2014) İş Talepleri-Kaynaklar Modeline göre, yüksek talep seviyeleri ve düşük kaynak seviyeleri sağlık çalışanlarında daha yüksek stres seviyesine ve psikolojik sıkıntının artmasına neden olmaktadır (Lorente vd., 2020: 1336).

Katz ve Kahn (1966) rolün “bireysel ve örgütsel araştırma, teori düzeylerini birbirine bağlamanın başlıca aracı unsuru olduğunu” varsaymışlardır. Bununla birlikte Katz ve Kahn (1966) rol kavramını, “sosyal sistemlerin yapı taşı ve sosyal sistemlerin üyelerinin birbirlerinden bekledikleri gereksinimlerin bir özeti” olarak ifade etmişlerdir (Schuler vd., 1977: 111). Katz ve Kahn (1966), Lichtöan ve Hunt (1971), Homans (1950) tarafından rol teorisi, örgütlerdeki bireylerin davranışlarının incelemek için bir çerçeve olarak önerilmiştir (Addae vd., 2008: 570). Rol stresi ise, işgörenin birden fazla rolü yerine getirmesi sonucu deneyimlediği stres ve zorlanmadır. Bu kapsamda işgören iş rolünü yerine getirmekle birlikte, inisiyatif kullanarak örgütsel rolünü yerine getirmeye çalışmasıyla yaptığı işleri stresli bulabilmektedir (Bolino ve Turnley, 2005: 741). Kahn ve Quinn (1970) rol stresini, birey için olumsuz sonuçlara neden olabilecek örgütsel rolle ilişkili her şey olarak tanımlamıştır. Alan yazında rol stresörlerine yönelik yapılan çalışmalarda genellikle bireylerin genel refah düzeyi ile ilgili sonuçlara ulaşılmıştır. Yapılan çalışmalar iş memnuniyetsizliği, yaşam memnuniyetsizliği, düşük benlik saygısı, depresif ruh hali, tükenmişlik, gerginlik ve kaygı gibi bireysel sonuçlar ve koroner kalp hastalığı gibi çeşitli risk faktörlerinin rol stresiyile ilişkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Beehr vd., 1976: 41).

Biddle (1986) rol stresörlerini; rol çatışması ve rol belirsizliğini olarak tanımlamıştır (Matthews vd. 2010: 79). Rol çatışması ve rol belirsizliği örgütlerde çoğu işgöreni etkileyebilecek rol stresörlerini yansımasıdır. Stresli bir çalışma ortamı başkalarına (hasta, hizmet sunulan müşteri, çalışma arkadaşı, yönetici vb.) karşı olumsuz ve saldırgan davranışlarda bulunan gergin ve hayal kırıklığına uğramış işgörenlerle ilişkilendirilmektedir. Olumsuz ve saldırgan davranışlar, gerginlik ve hayal kırıklığının özellikle çalışma ortamında, çelişkili beklentiler ve talepler olduğunda ortaya çıkacağı düşünülmektedir. Balducci vd. (2012), Bowling ve Beehr (2006) böyle bir ortamda da zorbalığa yol açabilecek çatışmaların gözlemlenme olasılığının varlığına dikkat çekmişlerdir (Agotnes vd., 2024: 4). Fortes-Ferreira vd., (2006) rol stres faktörleri ile fiziksel ve psikolojik iyilik hali arasındaki negatif olduğunu tespit etmişlerdir (Lorente vd., 2020: 1336). Gross vd. (1958), Kahn vd. (1964) rolün, birey ve organizasyon için işlevsel olduğu gibi işlevsel olmayan yönlerinin de bulunduğunu

vurgulamışlardır. Kahn vd. (1964), rol belirsizliği ve rol çatışması kavramlarını kullanarak rollerin işlevsiz kalan yönlerini açıklamışlardır (Schuler vd., 1977: 111).

Kahn vd. (1964), Gross vd. (1958) rol çatışması ve rol belirsizliğinin işlevsiz sonuçlarının; gerginlik, işten ayrılma, tatminsizlik, kaygı ve düşük performans olduğunu ileri sürmüşlerdir. Kahn vd. (1964) hem nesnel hem de algılanan rol çatışması ve rol belirsizliğinin örgütsel anlamda (bireyin işgal ettiği örgütsel pozisyondan), kişisel anlamda (önyargı algısından) etkileneceğini ileri sürmüşlerdir (Schuler vd., 1977: 111). Schuler vd. (1977) rol çatışması ve rol belirsizliğinin geçerli yapılar olduğu üzerinde durmakla birlikte, genellikle olumsuz durumlarla (gerilim, devamsızlık, memnuniyette azalma, işe katılımı azalma, beklentilerin azalması, motivasyonun azalması) ilişkili olduğu sonucuna ulaşmışlardır (Jackson ve Schuler, 1985: 17). Jackson ve Schuler (1985) yaptıkları meta-analiz çalışmasında ise, rol çatışması ve rol belirsizliğine karşı verilen duygusal tepkilerin davranışsal tepkilerden daha fazla olduğu tespit edilmiştir (Jackson ve Schuler, 1985: 44). Alan yazında yapılan çalışmalarda hem rol çatışması hem de rol belirsizliğinin psikolojik gerginliğe neden olduğu, işgörenlerin işlerini ve örgütsel sonuçları etkileyebileceği vurgulanmıştır (Addae vd., 2008: 570). Bununla birlikte yapılan çalışmalarla rol çatışması ve rol belirsizliğinin, iş tatminin ve örgütsel bağlılığın azalmasıyla ilişkisi olduğu ve işgörenlerin psikolojik geri geri çekilmesine neden olduğu görülmüştür (Bettencourt ve Brown, 2003: 396).

Rol teorisine göre, işgörenler çatışan talepler algıladıkları zaman veya bir rol beklentisini yerine getirmenin diğerini gerçekleştirmeyi daha zor hale getirdiği zaman rol çatışması yaşamaktadır (Addae vd., 2008: 570). Rol teorisi, bir bireyden beklenen davranışların tutarsızlık nedeniyle bir rol çatışmasına maruz kaldığı durumda, bireyin stres yaşayacağını, tatmin olmayacağı ve bireye dayatılan beklentilerin rol çatışması yaşadığı zamanlarda daha az etkili performans sergileyeceği üzerinde durmuştur (Rizzo vd., 1970: 151). Biddle (1986) göre, rol çatışması zaman baskısından bağımsız olarak, iş gereği rolünü yerine getiren işgörene karşı uyumsuz beklentilerin söz konusu olmasıdır (Matthews vd. 2010: 79). Kahn vd. (1964), Gross vd. (1958) tarafından rol çatışması, “hedef kişiye uyumsuz olarak tanımlanan roller” olarak tanımlanmıştır (Schuler vd., 1977: 111). Rol çatışmasının işgörenin karar verme özgürlüğünü ve öz kontrol deneyimlerini azaltacağı varsayılmıştır. Bunun sonucunda işgören hem iş görevlerini nasıl yerine getireceğinden hem de bunları ne zaman gerçekleştireceğinden emin olamayabilir. Rol çatışması yaşayan işgörenin hayal kırıklığına uğrayabileceği ve kaygı duyabileceği öne sürülmüştür (Agotnes vd., 2024: 4).

Kahn vd. (1964), Gross vd. (1958) tarafından rol belirsizliği, “hedef kişiye tanımlanan rollerin açık olmaması ve rollerde eksikliğin var olması” olarak tanımlanmıştır (Schuler vd., 1977: 111). Katz ve Kahn (1978) rol belirsizliğini, işgörenlerin kendilerinden ne beklediği konusunda belirsizlik yaşamaları olarak ifade etmişlerdir. Rol çatışması, işgörenlerin görevlerini tamamlamasını zorlaştıran eşzamanlı çelişkilerle karşı karşıya kalması olarak tanımlanmıştır (Eatough vd., 2011: 620). Rol belirsizliği, beklentilerin bireyin rol davranışını yönlendirmek için yeterince açık

olmadığı durumlar olarak kavramsallaştırılmıştır (Matthews vd. 2010: 79). Schaubroeck vd. (1989) göre, rol belirsizliğinin işgörenin stres duymasına sebep olduğu varsayılmıştır. Bu varsayımın temeli, kritik görevlerle nasıl ilerleneceğine dair endişeler ve şüpheler hayal kırıklığına yol açabileceği ve bu durumunda artan gerginlikle sonuçlanabileceğine dayanmaktadır (Agotnes vd., 2024: 4).

Barnett vd. (1991) De Clercq ve Belausteguigoitia (2019), Kahn (1964), Kirmeyer ve Dougherty (1988), Sofyan vd. (2023), Sonnentag ve Bayer (2005) araştırmalarına 1960'lardan günümüze kadar yaptıkları çalışmalarda iş yükü fazlalığı, “çok az zamanda çok fazla şey yapmakla eşdeğer” tutulmuştur. İş Talepleri ve İş Kaynakları Modeli, aşırı iş yükünün, çalışanların enerjisini azaltan ve potansiyel kötü sonuçlara yol açan bir iş talebi olduğunu vurgulamıştır. Spector ve Jex (1998) göre, iş yükü fazlalığı, iş yüküyle başa çıkamama algısını ifade etmektedir. Aşırı iş yükü işgörenler tarafından daha hızlı bir tempoda veya daha uzun saatler boyunca çalışmalarını gerektiren bir zaman baskısıyla deneyimlenir (Mosquera ve Soares 2024: 2112-2113). Kahn (1980) aşırı rol yükünü, daha fazla iş yapmak için hissedilen baskı, sıradan bir günlük işi bir günde tamamlayamamanın verdiği his ve işin niceliğinin işin niteliğine müdahale ettiği hissi olarak tanımlamıştır (Bacharach vd., 1990: 201-202). Alan yazında aşırı rol yükü (aşırı iş yükü veya iş yükü fazlalığı) olarak da ifade edilmiştir. Literatürdeki araştırmalar sonucunda rol yükü ile duygusal tükenme arasında ilişki olduğu tespit edilmiştir. Ahmad (2010) yaptığı çalışmada ise, aşırı rol yükü ile iş-aile çatışması ve duygusal tükenme arasında pozitif yönde ilişki olduğu tespit edilmiştir (Ahmad, 2010: 266-269). Abdel-Halim (1978) çalışmasında, rol stresörleri; rol çatışması ve belirsizliği, aşırı iş yükü ile rol gereği işgörenin verdiği tepkiler; iş tatmini, iş süreçlerine katılma ve kaygı arasındaki ilişkide işin özelliklerinin düzenleyici rol oynadığı tespit edilmiştir (Han vd. 2020: 523).

Sağlık sektöründe ulusal ve uluslararası alan yazında rol stresörlerine yönelik çeşitli araştırmalar yapılmıştır. Ulusal alan yazında; Özcanarşlan 2009 yılında yaptığı yüksek lisans tezinde hemşirelerin iş ortamında yaşadığı stresörlerinin belirlenmesi amacıyla üç değişik statüde hizmet veren hastanede 187 hemşire ile yapılan anket uygulamalı araştırma sonuçlarında hemşirelerde sıklıkla görülen stres kaynakları sırasıyla; aldığı ücretin yetersiz olması, servisin işlemlerini sağlayacak yeterli personelin olmaması, kaba hastalarla ilgilenmek zorunda kalma, sağlık ve güvenlik tehlikelerine maruz kalma, nöbetli çalışma, küfürbaz hastalarla ilgilenmek zorunda kalma, hastanın ölümü, çalışırken düzenli yemek yiyememe, çalışma ortamındaki fiziksel şartların uygun olmaması sekreterlik işleri gibi çok fazla hemşirelik dışı işlemlerin istenmesi olarak belirlenmiştir (Özcanarşlan, 2009: 67-68). Polatçı ve Özyer 2015 yılında yaptıkları araştırmada hemşirelerin rol stresörleri ile tükenmişlik arasında pozitif yönlü ve güçlü ilişki olduğu tespit etmişlerdir (Polatçı ve Özyer, 2015: 37). Akkoç vd. (2020) yaptıkları araştırmada hemşirelerin tükenmişlik düzeylerinin rol çatışması ve rol belirsizliği anlamlı yönde etkilediği tespit edilmiştir (Akkoç vd., 2020: 583).

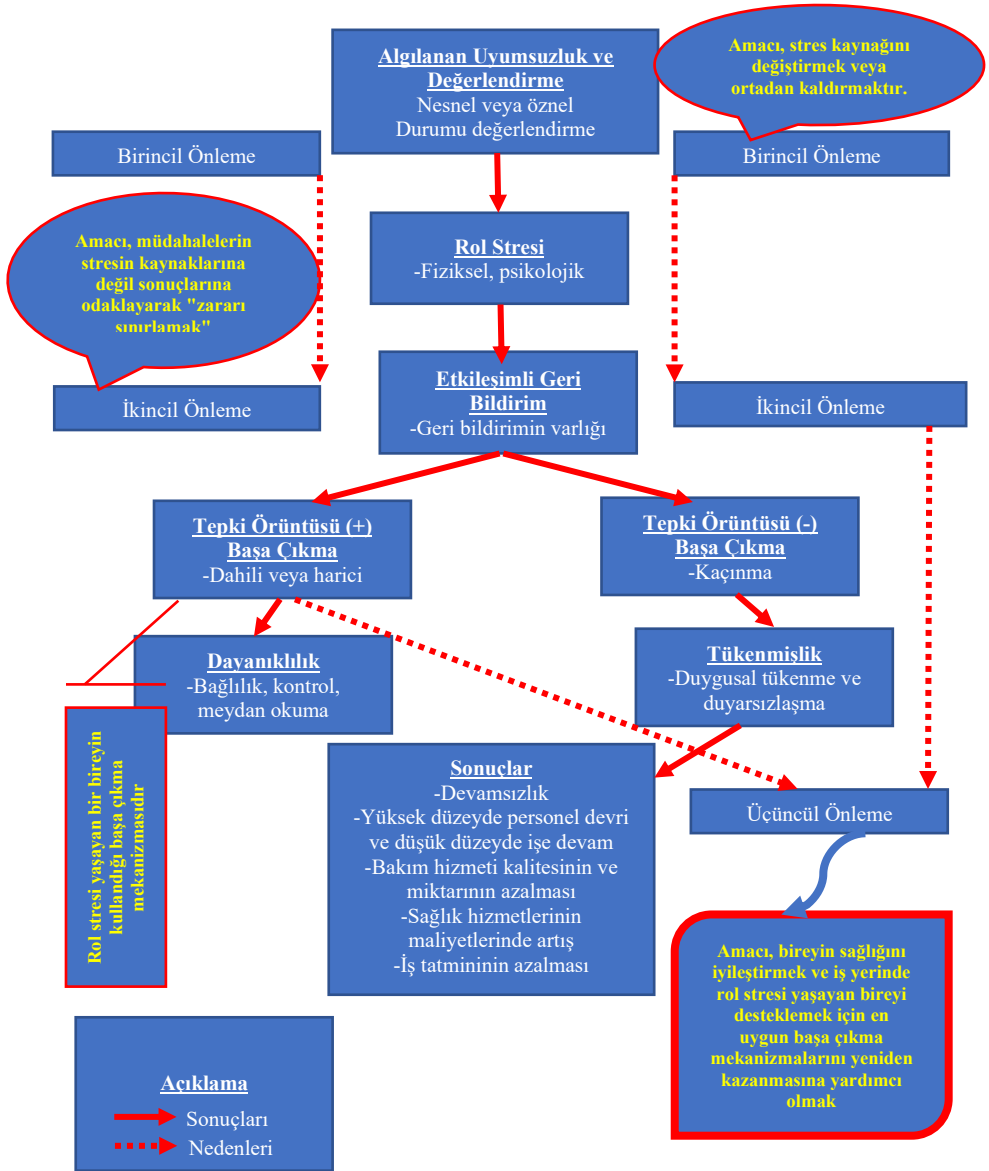
Chang vd. 2005 yılında hemşirelerde rol stresiyle ilgili faktörlerin ve ileriye yönelik stratejilerin incelenmesi üzerine yaptıkları araştırmada; rol stresi faktörleri içinde



yer alan iş yükünün, hemşirelerin iş gücünden ayrılmasının başlıca nedenlerinden biri olduğu üzerinde durmuşlardır (Chang vd. 2005: 63). Chen vd. 2007 yılında hemşireler üzerinde yaptıkları araştırma bulgularına göre; rol stresi değişkenlerinde olan özellikle (rol belirsizliği ve aşırı rol yükünün), işgörenin iş tatmininin önemli belirleyicilerinden biri olduğu tespit etmişlerdir (Chen vd. 2007: 506). Addae vd., (2008) 220 genç kadın doktorlar ile yaptığı çalışmada; rol çatışması ve rol belirsizliği ile duygusal bağlılık arasında negatif yönde; rol çatışması ve rol belirsizliği ile normatif bağlılık arasında da negatif yönde ilişki olduğu sonucuna ulaşmışlardır (Addae vd., 2008: 575). Karimi vd. 2014 yılında hemşireler üzerinde yaptığı araştırmaya göre; rol çatışması ve rol belirsizliği ile mesleki stres arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir (Karimi vd. 2014: 37). Han vd. 2015 yılında hemşirelerde yaptıkları araştırmaya göre; rol stresinin altında temel faktörlerden biri olan rol çatışmasının rol stresi üzerinde önemli bir etkisi olmadığı tespit edilmiştir. Yapılan araştırmada rol belirsizliğinin örgütsel bağlılığı azalttığı görülmüştür. Bununla birlikte çalışmada rol çatışması ve rol belirsizliği tükenmişlik düzeyini artırdığı tespit edilmiştir (Han vd. 2015: 287). Layali vd. (2019) hemşirelerde yaptıkları araştırmada hemşirelerin iş stersinin yaşam kalitelerini etkilediğini tespit etmişlerdir (Layali vd. 2019). Udod vd. (2017) bireysel faktörlerin, örgütsel uygulamaların ve yapıların yönetici hemşirelerin stresini etkilediği sonucuna varmışlardır (Udod vd. 2017: 29). Ilic vd. (2020) yaptıkları araştırmada sağlık çalışanlarının hem çalışma koşullarına hem de çalışanların kişisel özelliklerine bağlı olarak artan bir stres düzeyine sahip oldukları tespit edilmiştir (Ilic vd., 2020: 1189).

Şekil 2’de işyerinde hemşirelerin rol stresi modelin rol stresinin nitelikleri, öncülleri ve sonuçları özetlenmiştir.

Şekil 2. İşyerinde Hemşirelerin Rol Stresi Modeli



**Kaynak:** Riahi, S. (2011). Role stress amongst nurses at the workplace: concept analysis. *Journal of Nursing Management*, 19(6), 721-731. Cooper C.L. and Cartwright S. (1997) An intervention strategy for workplace stress. *Journal of Psychosomatic Research* 43 (1), 7-16.

Riahi (2011) yaptığı çalışmada, alan yazında yapılmış ampirik araştırmalardan yola çıkarak hemşirelerin rol stresi kavramını temsil eden bir model sunmuştur. Bu model; hemşirelerin rol stresi modelin rol stresinin nitelikleri, öncülleri ve sonuçlarını özetlemek amacıyla çeşitli terimler kullanılarak biçimlendirilmiştir. Modeldeki terimler, şu anlamlara gelmektedir (Riahi, 2005: 724-727):

- Birincil önleme düzeyi, işyerindeki bireyler üzerindeki olumsuz etkiyi azaltmayı amaçlar. Bu nedenle birincil önleme, sağlıklı çalışma ortamları, liderlik desteği ve etkinliği ve hemşirelik müfredatının yeniden değerlendirilmesi gibi öncülleri içerebilen en az stres faktörüne sahip bir ortam yaratmayı içerir. Hemşirelik disiplini içerisinde stresin ölçülmesine yönelik geliştirilmiş değerlendirme araçlarının oluşturulması, birincil önlemlere katkı sağlaması ve stres kaynaklarının değerlendirilmesine olanak sağlaması önerilmektedir.
- İkincil önlemler daha çok yaşanan stresin saptanması ve stresle baş edilebilmesine yöneliktir. AbuAlRub ve Al-Zaru (2008), literatürde stres yönetimi programlarının kısa vadeli etkiler üreten ikincil önlemler olarak tanımlanmasına rağmen, stresin olumsuz etkilerinin azaltılmasına yardımcı olması ve uzun vadede yardımcı olabilecek etkili başa çıkma mekanizmalarını teşvik etmesi nedeniyle öneminin hala devam ettiğini kabul etmektedirler. Chang vd. (2005), hemşirelerin iş yükünü azaltmak için daha fazla personel almanın ideal bir ikincil önlem olacağını belirtmektedir.
- Cooper ve Cartwright (1997) danışmanlık hizmetlerinin bir bireyin refahı için çok etkili bir üçüncül önleme yöntemi olduğuna inanılmaktadır. Üçüncül önlemler, tükenmişlik gibi stres sonucu ciddi sağlık sorunları yaşayanlar için tedavi, rehabilitasyon ve iyileşme süreçlerine odaklanır. Odak, refahı sağlamak için liderlikten artan düzeyde destekle işe kademeli olarak geri dönüş olacaktır.
- Tepki örüntüsü, rol stresi yaşayan bir bireyin kullandığı başa çıkma mekanizmasını tanımlar. Başa çıkma, hemşirelikte rol stresine yanıt verme süreci olarak tanımlanır. Bir tepki örüntüsü, rol stresi yaşayan bir bireyin kullandığı başa çıkma mekanizmasını tanımlar. Başa çıkma, hemşirelikte rol stresine yanıt verme süreci olarak tanımlanır. İçsel başa çıkma sorun merkezlidir; sorun çözme veya bilgi sorgulama gibi strese neden olan sorunları yönetmeye veya değiştirmeye odaklanır. Dışsal başa çıkma duygusal sıkıntıyı azaltmaya odaklanır ve bu başkalarının arkadaşlığını arama, gerçek durumu reddetme ve iyimser düşünme gibi davranışları içerebilir.

Farklı alanlar ve servislerde birbirinden oldukça farklı bakım ve tedavi işleri ile ilgilenen hemşirelerin, birden fazla rol sorumluluğunu yerine getirmenin verdiği yüklerle birlikte rol stresine maruz kalacağı düşünülmektedir. Literatürde işgörenlerin uyumsuz, belirsiz ve aşırı rol beklentileri nedeniyle rol stresi yaşadıkları, rol stresinin işgörenlerin çalışma yaşamını ve özel hayatını olumsuz yönde etkilediği görülmüştür. Bu doğrultuda, çalışmada hemşirelerin çalışma ortamından rol stresörlerini nasıl

algıladıkları ve rol stresine maruz kalmaları nedeniyle yaşadıkları problemler derinlemesine yapılan mülakatlarla ortaya çıkarılmaya çalışılacaktır.

Rol stresörleri (rol belirsizliği, rol çatışması, aşırı rol yükü) yaşayan hemşirelerin fiziksel ve zihinsel anlamda olumsuz sonuçlarla karşı karşıya kaldığı, bu olumsuz sonuçların işgörenlerin başta iş süreçleri olmak üzere özel yaşamlarına da negatif yansımalarının olası olacağı ifade edilebilir. Bu kapsamda çalışmamızda çalışma süreci içerisinde hemşirelerin rol stresörlerine yönelik algılarının belirlenmesi, rol stresörlerinin çalışma yaşamı ve özel yaşama yönelik olası sonuçlarının ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. Belirlenen amaç doğrultusunda, araştırmanın temelini aşağıda 29 adet açık uçlu sorudan özetlenmiş olan sorulara yanıt verilmesi oluşturmaktadır:

- 1) Bireysel yetenek ve alına eğitim ile rol arasındaki uyumun düzeyi nedir?
- 2) Hemşirelik rolü gereklilikleri ve çalışılan kurum beklentileri arasındaki uyum düzeyi nedir?
- 3) Hemşirelik görev gerekliliği nelerdir?
- 4) Hemşirelik görev gerekliliği ile göreve tanımlanan zaman uyumu hakkındaki düşünceleriniz nelerdir?
- 5) Yapılan iş değerlendirilmekte midir?
- 6) Rotasyonla karşılaşma düzeyiniz nedir? Rotasyonun yansımaları nelerdir?
- 7) Çalışırken iş-aile yaşam dengesini kurabilmekte misiniz?
- 8) Yapılan görev gereği, sizden çalışma arkadaşlarınızın ve ailelerin beklentileri nelerdir?
- 9) İş yoğunluğu yaşam durumu hakkındaki düşünceleriniz nelerdir? İş yoğunluğunun olası sonuçları nelerdir?

## **2. YÖNTEM**

### **2.1. Araştırmanın Önemi, Amacı ve Yöntemi**

Ulusal ve uluslararası alan yazında hemşirelerin rol stresörlerine yönelik yapılmış olan çeşitli çalışmalar bulunmaktadır. Ancak alan yazında hemşirelerin rol stresörlerine yönelik algılarının ve rol stresörlerinin olası sonuçlarının bütünsel olarak ele alındığı ve hemşirelerle yapılan derinlemesine mülakatlar sonucu konunun genel çerçevesinin, sonuçlarının ve olası çözüm önerilerinin bir arada verildiği herhangi bir araştırmaya rastlanılmamıştır. Bu açıdan araştırma önem arz etmektedir.

Riahi (2011) alan yazındaki ampirik araştırmalardan yola çıkarak hemşirelerin maruz kaldıkları rol stresörlerini ve rol stresörlerinin sonuçlarını özetleyen bir model sunmuştur. Yapılacak araştırmada katılımcılarla derinlemesine görüşmeler yapılarak her bir rol stresörlerinin her bir değişkenine ilişkin ayrı ve detaylı modeller sunulması amaçlanmıştır. Bu kapsamda araştırmanın amacı, hemşirelerin rol stresörlerine (rol çatışması, rol belirsizliği, aşırı rol yükü) algılarının belirlenmesi ve rol stresörlerinin gerek çalışma hayatına gerekse de özel yaşama olan olası etkilerinin belirlenmesidir. Çalışma, nitel araştırma desenlerinden fenomenolojik yaklaşıma (olgu bilime)

dayanmaktadır. Nitel bir araştırma yaklaşımı olarak fenomenoloji, ilk olarak Husserl (1931) tarafından ortaya konulmuştur. Husserl (1931) bireylerin (araştırmaya katılan katılımcıların) 'yaşanmış deneyimlerinin' bağlamını ve deneyimlerinin anlamını anlamlandırmanın bir yolu olarak yaklaşımı kavramsallaştırmıştır (Alase, 2017: 10). Bu kapsamda, rol stresörlerinin hemşirelerin görev yaptıkları süre içerisinde yoğun olarak mücadele ettikleri bir olgu olarak değerlendirilmesi mümkündür. Bununla birlikte hemşirelerin çalışma ortamında rol stresörlerini nasıl algıladıkları, yoğun olarak hangi rol stresörüne maruz kaldıkları, rol stresörlerinin öncelikle çalışma hayatı olmak üzere özel yaşama olası etkilerinin derinlemesine incelenmesi amacıyla fenomenolojik araştırma deseninden yararlanılmıştır. Bu kapsamda alan yazında işgörenlerin yoğun olarak hissettikleri rol stresörlerine yönelik çok yönlü olarak algılarının belirlenmiş ve rol stresörlerinin olası sonuçları ele alınmıştır. Araştırmada veriler yarı yapılandırılmış mülakat formuyla, katılımcılarla görüşmeler sırasında bire bir not tutularak elde edilmiştir. Görüşme formunun hazırlanması aşamasında literatür incelenmiş ve mülakat formu oluşturulmuştur. Yarı yapılandırılmış mülakat formunda hemşirelerin rol stresörlerine yönelik algılarının belirlenmesi amacıyla 29 adet açık uçlu soru ile 6 adet demografik soru hazırlanmıştır. Görüşmeler 15 Ağustos- 17 Eylül 2022 tarihleri arasında 35-45 dakika sürede mesai molaları ve iş çıkışında yapılmıştır.

## 2.2. Araştırma Örneklemi

Araştırmanın örneklemini Çanakkale ve Bursa illerinde devlet hastanesinde görev yapmakta olan 24 hemşire oluşturmaktadır. Cresswel'in (1998) nitel araştırmalarda örneklem büyüklüğünün 10-30 arasında değişebileceğini öne süren görüşünden yola çıkarak; örneklem büyüklüğünün belirlenmesinde veri doygunluğu ve veri yeterliliği kriterleri dikkate alınmıştır. Bununla birlikte belirli türdeki bireylerin veya belirli özellikleri sergileyen kişilerin çalışmaya dahil edilmesini sağlamak için, amaçlı örnekleme yönteminden yararlanılmıştır (Berg, 2001: 32). Araştırmanın güvenilirliği sağlamak amacıyla; güncel rapor ve istatistiklerden yararlanılarak kuvvetli bir kavramsal çerçeveye oturtulmuş, verilerde betimsel yaklaşım kullanılmış, araştırmada ulusal ve uluslararası akademik çalışmalardan yararlanılmış, verilerin analizinde alanında uzman bir araştırmacıya kategorileştirme işlemi yaptırılmış, elde edilen kategoriler ile araştırmacının oluşturduğu kategorilerin karşılaştırılmasına başvurulmuştur. Bu doğrultuda, rol stresi algılarına yönelik duygu ve düşüncelerini çekinmeden ifade etmesi mümkün olan hemşireler örnekleme dahil edilmiştir. Aynı zamanda örneklem seçiminde hemşirelerin yaş, meslekteki kıdem, görev yaptığı birim gibi farklı kriterler de dikkate alınmıştır. Tablo 1'de katılımcılara ilişkin detaylı bilgi yer almaktadır.

**Tablo 1. Katılımcılara Ait Bilgiler**

| Cinsiyet | Kişi S. | Çalışılan Servis | Kişi S. | Mesleki Deneyim | Kişi S. | Yaş         | Kişi S. | Medeni Hal | Kişi S. | Çocuk Sayısı | Kişi S. |
|----------|---------|------------------|---------|-----------------|---------|-------------|---------|------------|---------|--------------|---------|
| Kadın    | 21      | Acil             | 13      | 0-7             | 12      | 25-32       | 15      | Bekar      | 11      | Çocuk yok    | 12      |
| Erkek    | 3       | Kanser Kayıt     | 2       | 8-15            | 4       | 33-40       | 2       | Evli       | 13      | 1            | 4       |
|          |         | Poliklinik       | 2       | 16-23           | 3       | 41-48       | 7       |            |         | 2            | 7       |
|          |         | Cerrahi          | 3       | 24-31           | 5       | 49 ve üzeri | 0       |            |         | 3            | 1       |
|          |         | Yoğun Bakım      | 2       |                 |         |             |         |            |         |              |         |
|          |         | Enjeksiyon       | 1       |                 |         |             |         |            |         |              |         |
|          |         | Kan Transfüzyon  | 1       |                 |         |             |         |            |         |              |         |

### 2.3. Veri Toplama Tekniği

Araştırma çerçevesinde veriler yarı-yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılarak, yüz yüze ve tele-görüşme yöntemleriyle elde edilmiştir. Görüşme formunun hazırlanmasında yabancı ve yerli literatür çerçevesinde mevcut çalışmalar incelenerek sorular oluşturulmuş; soru formunun geçerliliği farklı alanlarda çalışan katılımcılar örnekleme dahil edilerek, kullanılan bütün prosedürler açıkça ifade edilerek ve uzman görüşüne başvurularak sağlanmıştır. Mülakat formu rol stresörleri ile ilgili 28 açık uçlu soru ile cinsiyet, yaş, mesleki deneyim, çalışılan servis, medeni durum ve çocuk sayısı olmak üzere 6 demografik sorudan oluşmaktadır. Katılımcılar ile görüşmeler 15 Ağustos- 15 Eylül 2022 tarihleri arasında 35-45 dakika arasında bir sürede gerçekleştirilmiş, veriler konunun hassasiyeti nedeniyle ses kayıt cihazı kullanılmadan, yazılı olarak kayıt altına alınmıştır.

### 2.4. Verilerin Analizi

Çalışmada, elde edilen verilerin değerlendirilmesinde MAXQDA programından ve içerik analizi yönteminden yararlanılmıştır. Holsri (1968) içerik analizi, “katılımcı ifadelerinin anlam ve özellikleri sistematik ve nesnel olarak belirleyerek çıkarımlar yapmaya yönelik bir teknik” olarak tanımlamıştır (Berg, 2001: 240). İçerik analizi kapsamında öncelikli olarak elde edilen verilerin kavramsallaştırılması, kavramlara uygun temaların oluşturulması ve bulguların ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. Bu kapsamda araştırma verilerinin analizinde not tutularak elde edilen veriler satır satır incelenerek, araştırma amacına uygun olarak açık kodlar oluşturulmuştur. Açık kodlamaların ardından ana kategoriler ve alt kategoriler oluşturularak, birbiriyle ilişkili kodlar bir araya getirilmiştir. Seçici kodlama yapılarak, alt kodlarda ana kategorilerle uyumlu olacak şekilde daraltma yapılmıştır. Son aşamada ise, bulgular yorumlanarak, sonuçlara ulaşılmıştır. Araştırmanın güvenilirlik ve geçerliliğinin sağlanması için Lincoln ve Guba (1985), Guba ve Lincoln (1989)’ün kullanmış olduğu dört değerlendirme ölçütünden yararlanılmıştır. Birincisi güvenilirlik; verilerin doğru bir şekilde sunulması, verilerin toplanması, araştırmanın nasıl yürüttüğü konusunda eksiksiz bilgi sunulması, verilerin sunumunda dürüst olunmasıdır. İkinci değerlendirme ölçütü aktarılabilirlik; araştırma sonucunda elde

edilen bulguların başka ortamlara veya durumlara uygulanabilmesidir. Üçüncü ölçüt inanırılık; verileri toplarken birden fazla kaynaktan yararlanılmasıdır. Son değerlendirme ölçütü doğrulanabilirlik; araştırmacının, araştırma verilerini (örneğin; kaynakları, ayrıntılı notları, transkriptleri, kayıtları, tarihleri) dikkatlice belgelendirmesi ölçütleri göz önünde bulundurularak araştırma sonuçları raporlanmıştır (Kalof vd., 2008: 162-164).

### 3. BULGULAR

Bu bölümde, araştırma kapsamında elde edilen veriler yorum ve literatürle ilişkilendirme yapılmaksızın sunulmaktadır. Bulgular, katılımcı ifadelerinden elde edilen kodlar ve bu kodların oluşturduğu temalar çerçevesinde yapılandırılmıştır. Analiz sonucunda rol stresörlerine ilişkin dört ana kategori belirlenmiştir: (i) rol çatışması algısı, (ii) rol belirsizliği algısı, (iii) aşırı rol yükü algısı ve (iv) rol stresörlerinin algılanan sonuçları. Toplamda 240 açık kod elde edilmiş ve bu kodlar MAXQDA programı kullanılarak analiz edilmiştir.

#### 3.1. Katılımcıların Rol Çatışması Algılarının Belirlenmesine Yönelik Bulgular

Katılımcı ifadeleri doğrultusunda rol çatışması algısının altı ana tema etrafında şekillendiği belirlenmiştir. Bu temalar; çatışan beklentiler, görev–beklenen iş uyumsuzluğu, öz değer–iş uyumu, eğitim–görev uyumsuzluğu, yetenek–görev uyumsuzluğu ve farklı beklentilerin görevi zorlaştırmasıdır.

**Çatışan beklentiler** teması, çalışma arkadaşları ve hastalardan kaynaklanan beklentiler olmak üzere iki alt boyutta ortaya çıkmaktadır. Çalışma arkadaşlarından kaynaklanan beklentiler; ekstra rol üstlenme, sorumluluk yıkma ve üstün performans beklentisi şeklinde ifade edilmiştir. Hastalardan kaynaklanan beklentiler ise özel muamele talebi, öncelik beklentisi ve meslek dışı talepler olarak kodlanmıştır.

(K7): “Bazen herkes kendi işini bize yüklüyor, itiraz edince sorun çıkaran ben oluyorum.”

**Görev–beklenen iş uyumsuzluğu** teması, katılımcılar tarafından görev tanımı dışında işler, kapasitenin üzerinde beklentiler ve meslekle ilişkili olmayan talepler şeklinde ifade edilmiştir.

(K12): “Hemşirelik dışında her işi yapar hale geliyoruz, bu da kafamı çok karıştırıyor.”

**Öz değer–iş uyumu** teması, katılımcıların yaptıkları iş ile kişisel değerleri arasındaki ilişkiyi yansıtmaktadır. Bazı katılımcılar bu uyumu yardım etme isteği ve manevi tatmin üzerinden ifade ederken, bazı katılımcılar duygularını geri plana atmak zorunda kaldıklarını belirtmiştir.

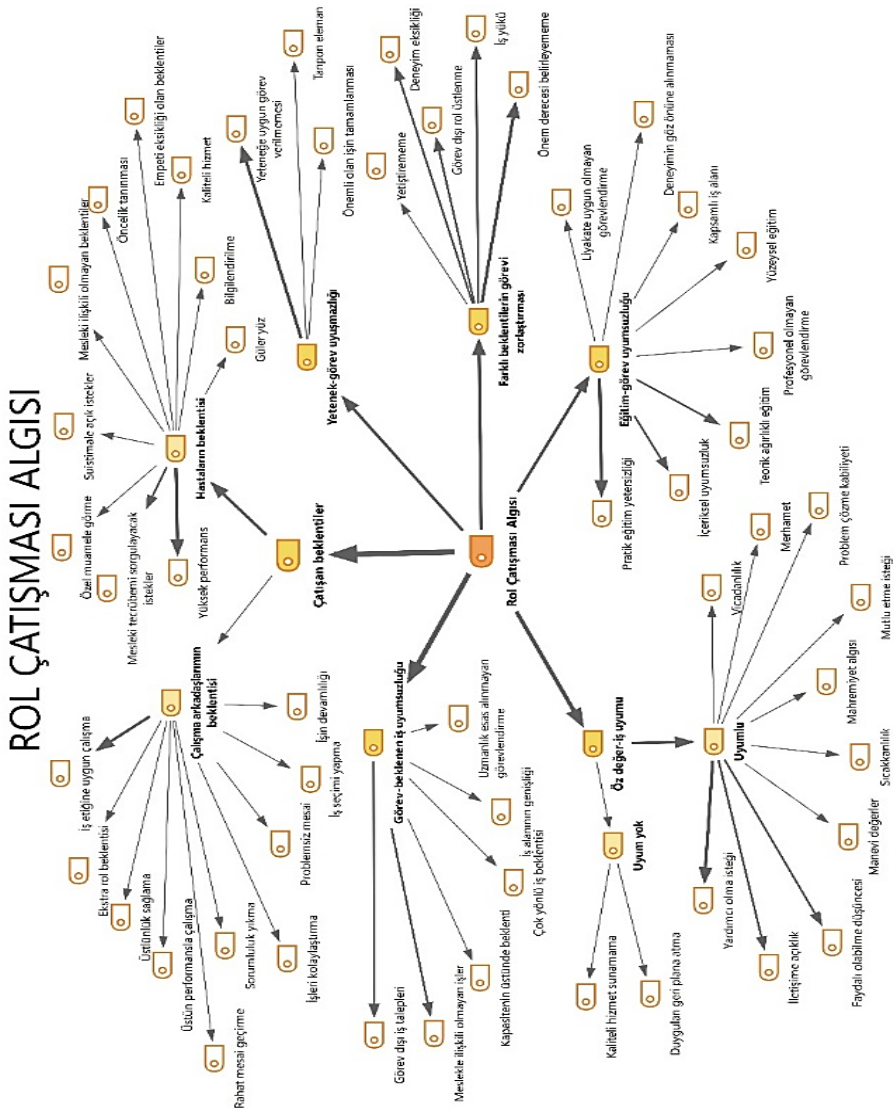
**Eğitim–görev uyumsuzluğu**, pratik eğitimin yetersizliği ve teorik ağırlıklı eğitim nedeniyle yaşanan zorluklar kapsamında kodlanmıştır.

**Yetenek–görev uyumsuzluğu** teması, yeteneğe uygun görev verilmemesi ve işin yalnızca tamamlanmasına odaklanılması şeklinde ortaya çıkmıştır.

**Farklı beklentilerin görevi zorlaştırması** teması ise görev önceliklerinin belirlenememesi, deneyim eksikliği ve yoğun iş yükü ile ilişkilendirilmiştir.

Bu temalar arasındaki ilişkiler Şekil 3'te sunulmaktadır:

**Şekil 3. Hemşirelerin Rol Çatışması Algılarına Yönelik Model Önerisi**





### 3.2. Katılımcıların Rol Belirsizliği Algılarının Belirlenmesine Yönelik Bulgular

Katılımcı ifadeleri doğrultusunda rol belirsizliği algısının yedi ana tema etrafında şekillendiği belirlenmiştir: rotasyon, iş gereği sorumluluk bilgilendirilmesi, sorumlu olma kriterleri, rol-görev dengesizliği, sorumlu değerlendirmesi, açıkça planlanmış hedefler ve resmi bilgilendirme durumu.

Katılımcılar rotasyon uygulamalarını gerekli ve gerekli olmayan şeklinde değerlendirmiştir. Gerekli olduğunu düşünen katılımcılar mesleki deneyim kazanımını vurgularken, gerekli olmadığını düşünenler uyum sorunları yaşadıklarını ifade etmiştir.

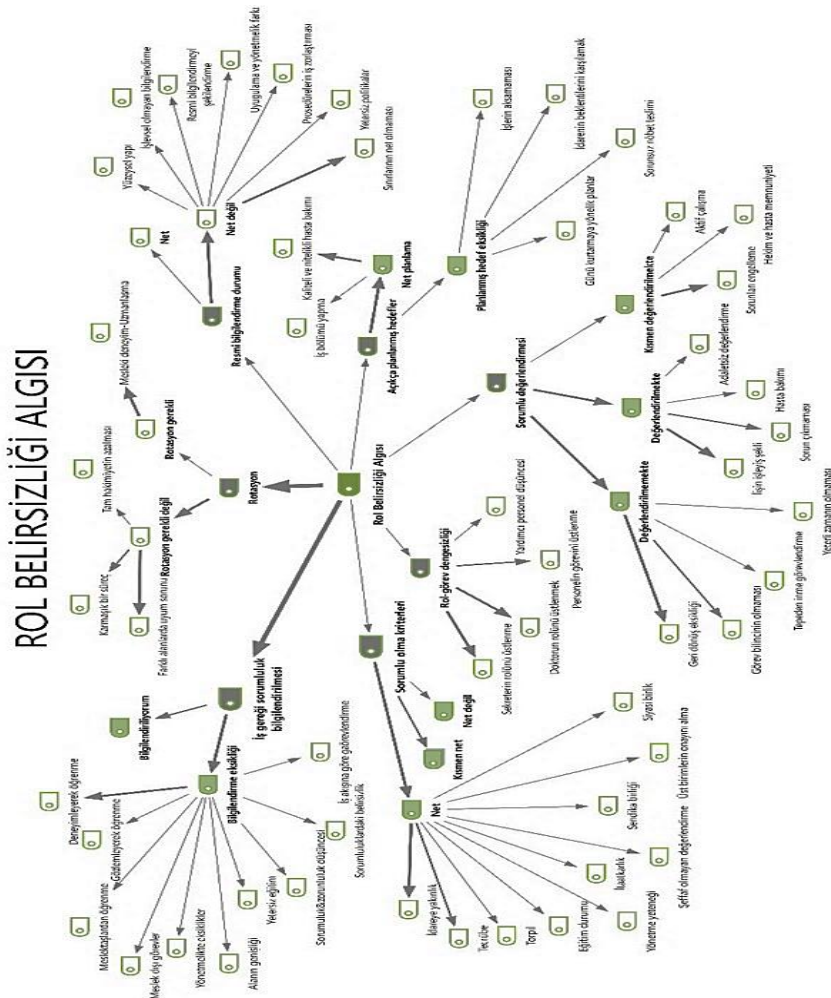
(K3): “Rotasyonla gittiğim yerde ne yapacağım tam belli değildi, öğrenene kadar zorlandım.”

Rol belirsizliği algısında öne çıkan bir diğer tema **rol-görev dengesizliği** olup, sekreterlik ve doktor görevlerinin üstlenilmesi şeklinde ifade edilmiştir.

Hemşirelerin “rotasyon” deneyimlerine ilişkin algıları “rotasyon gereklidir” ve “rotasyon gerekli değildir” olmak üzere iki alt faktörde incelenmiştir. Buna göre “rotasyon gereklidir” algıları; “mesleki deneyim ve uzmanlaşma” olarak ifade edilmiştir. Hemşirelerin “rotasyon gerekli değildir” algıları ise, “farklı alanlarda uyum sorunu”, “karmaşık bir süreç” ve “tam hakimiyetin azalması” ifadeleriyle dile getirilmiştir. Hemşirelerin rol belirsizliğine yönelik algıları “sorumlu olma kriterleri” çerçevesinde ağırlıklı olarak “kısmen net” olarak ifade edilmiştir. Katılımcıların rol belirsizliğine yönelik algıları “sorumlu olma kriterleri” çerçevesinde “net”; idareye yakınlık, tecrübe, torpil, eğitim durumu, sendika birliği, itaatkarlık ve şeffaf olmayan değerlendirme olarak ifade edilmiştir. Hemşirelerin rol belirsizliğine yönelik algıları “sorumlu olma kriterleri” çerçevesinde diğer değerlendirmelerle karşılaştırıldığında sınırlı sayıda katılımcının “net değil olarak ifade ettiği görülmüştür. Katılımcıların “rol-görev dengesizliği”; “sekreterin rolünü üstlenme”, “doktorun rolünü üstlenme”, “personelin görevini üstlenme”, “yardımcı personel düşüncesi” çerçevesinde şekillenmektedir. Hemşirelerin rol belirsizliği kapsamında “sorumlu değerlendirilmesi” sırasıyla; “değerlendirilmekte”, “değerlendirilmemekte” ve “kısmen değerlendirilmekte” olarak ifade edilmiştir. Katılımcıların “sorumlu değerlendirilmemekte” algısı; “görev bilincinin olmaması”, “geri dönüş eksikliği”, “yeterli zamanın olmaması” ve “tepeden inme görevlendirme” kapsamında şekillenirken; “sorumlu değerlendirilmekte” algısı, “işin işleyiş şekli”, “sorun çıkmaması” ve hasta bakımı” ile kendisini göstermektedir. Hemşirelerin “sorumlu kısmen değerlendirilmekte” algısının oluşmasında; “sorunları engelleme”, “hekim ve hasta memnuniyeti” ve “aktif çalışma” ile ifadeleri etkilidir. Katılımcıların rol belirsizliği algısının oluşmasında önemli bir ana tema da “açıkça planlanmış hedefler”; “planlanmış hedef eksikliği” ve “net planlama” olarak kendisini göstermektedir. Hemşirelerin açıkça planlanmış hedefleri, “planlanmış hedef eksikliği” çerçevesinde algılamasında; “günü kurtarmaya yönelik planların” varlığı ağırlıklı olarak ifade edilirken; katılımcıların açıkça planlanmış hedefleri “net

planlama” olarak değerlendirmesinde “kaliteli ve nitelikli hasta bakımı” yoğun olarak ifade edilmiştir. . Katılımcıların rol belirsizliği algısının oluşmasında etkili olan ana temalardan bir diğeri de “resmi bilgilendirme durumu” olarak ifade edilmiştir. Hemşirelerin “resmi bilgilendirme durumu”; “net değil” ve “net” olarak alt faktörler çerçevesinde incelenmiştir. Hemşirelerin “resmi bilgilendirme durumunu” yoğun olarak “net değil” olarak algılamasında; “sınırların net olmaması”, “yetersiz politikalar”, “resmi bilgilendirmeyi şekillendirebilme”, “prosedürlerin işin zorlaştırması”, “uygulama ve yönetmelik farkı” ve “işlevsel olmayan bilgilendirme” etkili olmuştur. Buna göre Şekil 4’te hemşirelerin rol belirsizliği algılarının ana unsurlar ve alt faktörler çerçevesinde özetlenmeye çalışılmıştır.

**Şekil 4.** Hemşirelerin Rol Belirsizliği Algılarına Yönelik Model Önerisi



### 3.3. Katılımcıların Aşırı Rol Yükü Algılarının Belirlenmesine Yönelik Bulgular

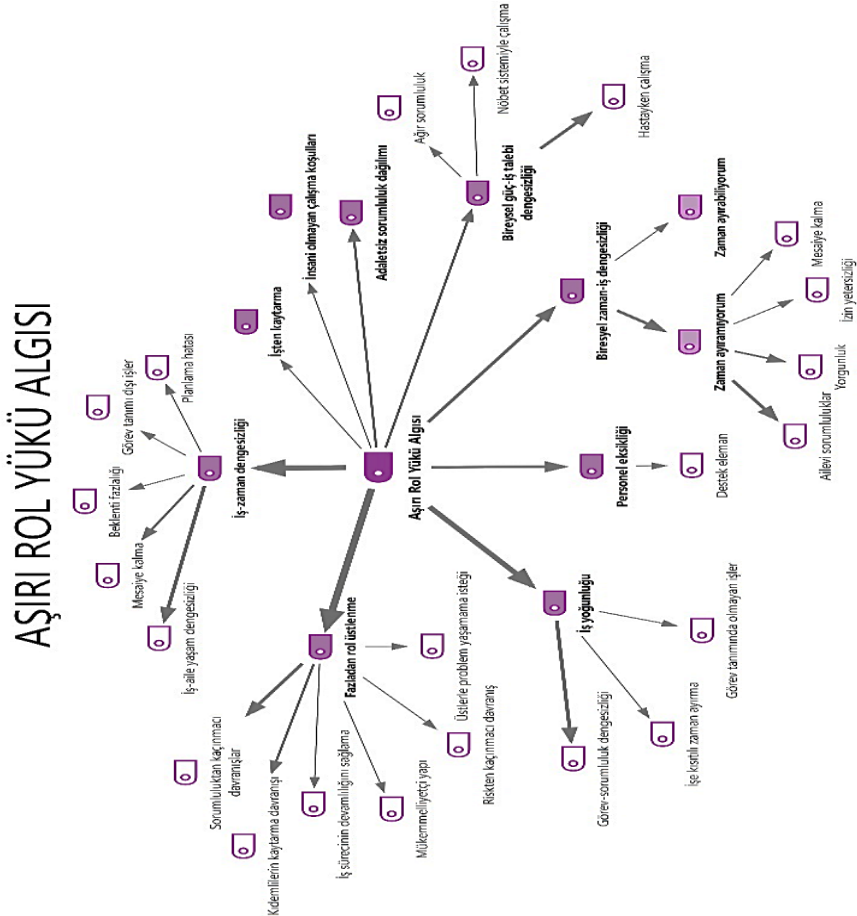
Aşırı rol yükü algısı dokuz ana tema altında toplanmıştır. Bunlar; iş–zaman dengesizliği, fazladan rol üstlenme, iş yoğunluğu, personel eksikliği, bireysel zaman–iş dengesizliği, bireysel güç–iş talebi dengesizliği, adaletsiz sorumluluk dağılımı, insani olmayan çalışma koşulları ve işten kaytarma olarak belirlenmiştir.

(K18): “İzin almayı bile düşünemiyoruz, çünkü yük başkasına kalıyor.”

Hemşirelerin “aşırı rol yükü” kapsamında deneyimledikleri “iş-zaman dengesizliği” algısı; “iş-aile yaşam dengesizliği”, “mesaiye kalma”, “beklenti fazlalığı”, “görev tanımı dışı işler” çerçevesinde şekillendiği görülmektedir. Katılımcıların “fazladan rol üstlenme” algısının oluşmasında; “sorumluluktan kaçınmacı davranışlar”, “kıdemlilerin kaytarma davranışı”, “iş sürecinin devamlılığını sağlama”, “mükemmeliyetçi yapı” ifadelerinin etkin rol üstlendiği görülmektedir. Hemşirelerin “aşırı rol yükü” algısının oluşmasında rol oynayan “iş yoğunluğunun”; “görev-sorumluluk dengesizliği”, “işe kısıtlı zaman ayırma” ve “görev tanımında olmayan işlerin” çerçevesinde şekillendiği ifade edilebilir.

Katılımcıların “aşırı rol yükü” algısının oluşmasında etkin olan bir diğer ana tema da “personel eksikliği” dir. Hemşirelerin “aşırı rol yükü” kapsamında deneyimledikleri “bireysel zaman-iş dengesizliği” katılımcılar tarafından yoğun olarak “zaman ayıramıyorum” olarak ifade edilmekle birlikte; katılımcıların “zaman ayıramıyorum” algısının oluşmasında “ailevi sorumlulukların”, “yorgunluğun”, “izin yetersizliğinin” ve “mesaiye kalmanın” etkili olduğu görülmektedir. Katılımcıların “bireysel güç-iş talebi dengesizliği” algısının oluşmasında; “hastayken çalışma”, “nöbet sistemiyle çalışma” ve “ağır sorumlulukların” rolü olduğu ifade edilebilir. Bununla birlikte, “adaletsiz sorumluluk dağılımı”, “insani olmayan çalışma koşulları” ve “işten kaytarma” ana temalarının da “aşırı rol yükü” algısının oluşmasında etkin olduğu görülmüştür. Buna göre Şekil 5’te hemşirelerin aşırı rol yükü algısının ana unsurlar ve alt faktörler çerçevesinde özetlenmeye çalışılmıştır.

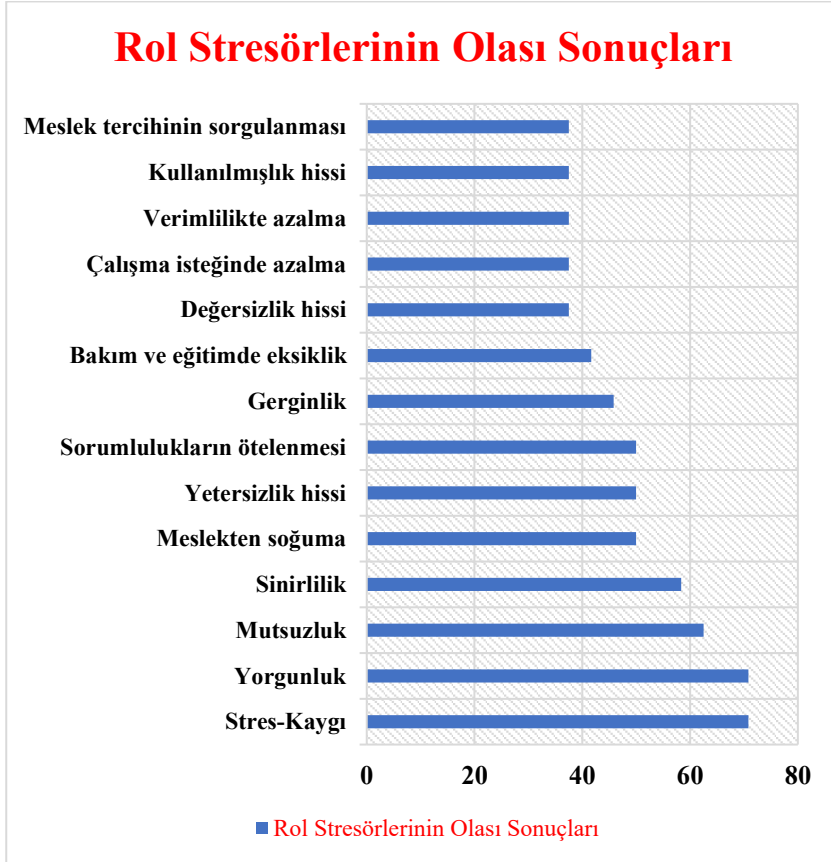
Şekil 5. Hemşirelerin Aşırı Rol Yükü Algılarına Yönelik Model Önerisi



### 3.4. Katılımcıların Algıladıkları Rol Stresörlerinin Sonuçlarına Yönelik Bulgular

Katılımcılar rol stresörlerinin sonuçlarını stres-kaygı, yorgunluk, mutsuzluk, sinirlilik, meslekten soğuma ve yetersizlik hissi başta olmak üzere çok sayıda olumsuz duygu ve davranışla ifade etmiştir. Bu sonuçlara ilişkin frekans ve yüzde dağılımları Tablo 2’de sunulmaktadır

**Tablo 2.** Katılımcıların Algıladıkları Rol Stresörlerinin Olası Sonuçları



#### 4. TARTIŞMA

Toplum içerisinde yaşayan birey çeşitli sorumluluklar üstlenmekle birlikte, bu sorumlulukları yerine getirecek rolleri de hayatın her alanında üstlenmeye çalışmaktadır. Bireyler ailevi sorumlulukları yerine getirebilecek ebeveyn ve eş rolü üstlenirken; çalışma yaşamında iş sorumluluklarının yerine getirebilecek lider, yönetici, işgören gibi roller üstlenmektedir. Hayat akışı içerisinde her şey beklenildiği gibi devam etmemekte ve her yeni gün değişimlerle birlikte yeni sorumluluklarda getirmektedir. Bu çerçevede bireyler hem yaşamın getirdiği değişimlere ayak uydurma hem de kendilerinden beklenen sorumlulukları yerine getirme aşamasında stres duygusuyla karşı karşıya kalabilmektedir. Stres, hayatın her alanında kendini göstermekle birlikte bireyin gerek sosyal yaşamını gerekse de iş hayatında olumsuz sonuçlara neden olabilecek önemli faktörlerden biridir. Özellikle sağlık sektöründe, hastanın sağlığına kavuşturulması ve yaşamsal bulgularının korunması esnasında sağlık çalışanları yoğun stresle iş rolleri yerine getirmektedir. Bu kapsamda

hemşireler rol sorumluluklarını yerine getirirken karşılaştıkları rol stresörlerine yönelik algılarının belirlenmesi çalışmamızın odak noktasıdır.

Rol çatışması, özellikle farklı aktörlerden gelen (hastalar, yöneticiler, çalışma arkadaşları) uyumsuz beklentiler nedeniyle belirginleşmiştir. Katılımcı ifadeleri, hem görev tanımı dışı taleplerin hem de mesleki kimlikle çelişen beklentilerin rol çatışmasını artırdığını göstermektedir. Literatürde rol çatışmasının iş doyumsuzluğu, tükenmişlik ve stresle ilişkili olduğu bilinmektedir ve bu çalışmanın bulguları söz konusu ilişkiyi desteklemektedir. Bu çalışmada elde edilen bulgularda ise, söz konusu ilişkileri desteklemekle birlikte, rol çatışmasının yalnızca iş yükü artışıyla değil, hemşirelerin mesleki kimlikleriyle kurdukları ilişki üzerinden de deneyimlendiğini ortaya koymaktadır. Özellikle öz değer–iş uyumu temasında ortaya çıkan bulgular, rol çatışmasının bireyin mesleki anlam dünyasında yarattığı gerilime işaret etmektedir.

Rol belirsizliği ise çoğunlukla rotasyon uygulamalarındaki belirsizlik, sorumluluk kriterlerinin net olmaması, rollerin açık biçimde tanımlanmaması ve resmi bilgilendirmedeki eksiklikler üzerinden deneyimlenmiştir. Rol belirsizliğinin özellikle örgütsel tutarsızlıklar ve rol–görev sınırlarının belirsiz olması üzerinden olduğu görülmektedir. Bu durum performansı, psikolojik iyi oluşu ve algılanan mesleki kontrolü olumsuz etkilemektedir. Bu çalışmanın bulguları da rol belirsizliğinin yalnızca bilgi eksikliğinden değil, örgütsel uygulamaların tutarsızlığından beslendiğini göstermektedir. Katılımcıların sekreterlik veya doktor görevlerini üstlenmek zorunda kalmaları, rol–görev dengesizliğinin rol belirsizliği algısını derinleştirdiğine işaret etmektedir.

Aşırı rol yükü, hemşirelerin çalışma ortamlarında en yoğun hissettikleri stresörlerden biri olarak ortaya çıkmıştır. Personel eksikliği, adaletsiz sorumluluk dağılımı, iş–zaman uyumsuzluğu ve insani olmayan çalışma koşulları bu algıyı güçlendirmektedir. Aşırı iş yükü literatürde tükenmişlik, stres ve iş–aile çatışması ile ilişkilendirilmektedir; bu çalışmanın bulguları söz konusu sonuçlarla büyük ölçüde örtüşmektedir. Ancak bu çalışmada aşırı rol yükü algısının yalnızca görev sayısının fazlalığıyla sınırlı olmadığı, aynı zamanda insani olmayan çalışma koşulları ve bireysel kapasite sınırlarının zorlanmasıyla da ilişkilendirildiği görülmektedir. Bu bulgu, aşırı rol yükünün yapısal bir sorun olmanın ötesinde, örgütsel adalet ve etik bağlamında da ele alınması gerektiğini göstermektedir.

Katılımcıların rol stresörlerine ilişkin sonuç olarak ifade ettikleri stres, kaygı, yorgunluk, sinirlilik ve meslekten soğuma gibi durumlar, rol stresörlerinin yalnızca iş süreçlerini değil, bireylerin genel yaşam doyumunu da etkilediğini göstermektedir. Bu çalışma, hemşirelerin rol stresörlerini yalnızca yapısal rol talepleri üzerinden değil, etik, duygusal ve kişilerarası beklentiler çerçevesinde de değerlendirdiklerini ortaya koyarak literatüre nitel bir katkı sunmaktadır. Bu bağlamda, rol stresörlerinin uzun vadede hem bireysel hem de örgütsel çıktılar üzerinde dönüştürücü bir etki yarattığı söylenebilir.

Bu çalışma, rol stresörlerini sağlık sektörü bağlamında nitel bir perspektifle ele alarak literatüre katkı sunmaktadır. Özellikle kamu hastanelerinin çoklu otorite yapısı ve yoğun iş temposu dikkate alındığında, rol stresörlerinin hemşireler tarafından nasıl anlamlandırıldığını ortaya koyması bakımından önemlidir. Nicel çalışmaların ötesine geçilerek, rol stresörlerinin deneyimsel boyutlarının açığa çıkarılması, rol teorisinin bağlamsal uygulanabilirliğini güçlendirmektedir.

## SONUÇ

Rol stresi, işgörenin iş gereği beklenen sorumlulukları algılama konusunda yaşadıkları uyumsuzluğu, belirsizliği ve aşırı yükü ifade eden önemli bir kavramdır. Bu çalışmada, hemşirelerin rol stresörlerine ilişkin algıları nitel bir perspektifle ele alınmış ve rol çatışması, rol belirsizliği ve aşırı rol yükü bağlamında çok katmanlı bir yapı ortaya konmuştur. Bulgular, rol teorisi çerçevesinde ele alındığında, hemşirelerin yalnızca yapısal rol talepleriyle değil, aynı zamanda etik, duygusal ve kişilerarası beklentilerle de karşı karşıya kaldıklarını göstermektedir.

Araştırmada geliştirilen model önerileri, hemşirelerin rol stresörlerini şu ana unsurlar üzerinden deneyimlediğini göstermektedir:

**Rol çatışması modeli:** Çatışan beklentiler, görev-beklenti uyumsuzluğu, yetenek-görev uyumsuzluğu.

**Rol belirsizliği modeli:** Rotasyon belirsizliği, sorumluluk kriterlerinin net olmaması, rol-görev sınırlarının tutarsızlığı.

**Aşırı rol yükü modeli:** Personel eksikliği, iş-zaman dengesizliği, adaletsiz sorumluluk dağılımı.

Bu üç modelin birleşimi, hemşirelerin iş süreçlerinde yüksek düzeyde stres deneyimlemesine ve bunun da tükenmişlik, doyumsuzluk ve motivasyon kaybı gibi sonuçlara yol açmasına neden olmaktadır.

Bulgular, rol stresörlerinin yalnızca işin yapısal özelliklerinden değil; örgütsel uygulamalar, çoklu beklentiler ve mesleki sınırların belirsizliği gibi faktörlerden beslendiğini göstermektedir. Beehr vd. (1976) üzerinde durduğu gibi rol stresörlerinin bireyin genel refah düzeyini olumsuz yönde etkilediği, Addae vd. (2008) ifade ettiği üzere hem rol çatışması hem de rol belirsizliğinin psikolojik gerginliğe neden olduğu tespit edilmiştir. Jackson ve Schuler (1985) yaptıkları meta-analiz çalışmasında, rol çatışması ve rol belirsizliğine karşı verilen duygusal tepkilerin davranışsal tepkilerden daha fazla olduğu tespit edilmiş bu sonuç araştırma bulgularımızla paralellik göstermektedir. Araştırma bulgularına göre, hemşirelerin çalışma süreçlerinde yoğun olarak rol stresine maruz kaldıkları ve rol stresinin olumsuz pek çok sonuca neden olmasının yanında; hemşirelerin rol belirsizliği algısı çerçevesinde deneyimledikleri rotasyonun yalnızca olumsuz sonuçlara neden olmadığı, rotasyonun mesleki anlamda işgören gelişimine ve uzmanlaşmasına katkı sağladığı, mesleğe karşı saygının artmasına yardımcı olduğu, yeni meslektaşlar tanışılmasına vesile olduğu kimi

katılımcılar tarafından ifade edilmiştir. Bununla birlikte hemşirelerden bazıları rol stresörlerinin azaltılması çerçevesinde başta meslek dalında uzmanlaşmayı, mesleği icra etmenin çıktısı olarak onura edilmeyi, donanımına sahip sorumlu değerlendirmesini ve çalışma koşullarının iyileştirilmesini önermektedir.

### **Kuramsal Katkılar**

Bu çalışma, rol teorisine nitel bir katkı sunarak rol stresörlerinin sağlık sektörü bağlamında nasıl anlamlandırıldığını ortaya koymaktadır. Özellikle rol çatışmasının yalnızca görev çakışmalarından değil, mesleki değerler ile örgütsel beklentiler arasındaki uyumsuzluktan da kaynaklandığı gösterilmiştir. Bu bulgu, rol teorisinin bireyin anlam üretme sürecini içerecek şekilde genişletilebileceğine işaret etmektedir. Ayrıca rol belirsizliği ve aşırı rol yükünün, örgütsel yapı ve uygulamaların tutarsızlığıyla derinleştiği görülmüştür. Bu durum, rol stresörlerinin yalnızca bireysel uyum sorunu olarak değil, örgütsel tasarım ve yönetim sorunu olarak ele alınması gerektiğini ortaya koymaktadır.

### **Uygulamaya Yönelik Öneriler**

Araştırma bulguları doğrultusunda sağlık kurumları ve yöneticiler için aşağıdaki öneriler geliştirilebilir:

- **Rol Tanımlarının Netleştirilmesi:** Hemşirelerin görev, yetki ve sorumluluklarının yazılı ve erişilebilir biçimde tanımlanması, rol belirsizliği algısını azaltacaktır.
- **Rotasyon Uygulamalarının Yapılandırılması:** Rotasyon süreçleri planlı, bilgilendirici ve destekleyici şekilde yürütülmeli; çalışanlara uyum süresi tanınmalıdır.
- **İş Yükü ve Personel Planlaması:** Aşırı rol yükünün önlenmesi amacıyla iş–zaman dengesi gözetilmeli ve personel eksikliği yapısal bir sorun olarak ele alınmalıdır.
- **Adaletli sorumluluk dağılımı:** Personel eksikliklerinin giderilmesi ve sorumlulukların kıdem ve yetkinliklere uygun biçimde dağıtılması önemlidir.
- **Mesleki Sınırların Korunması:** Hemşirelerin meslek dışı görevleri üstlenmelerinin önüne geçilerek mesleki rollerin aşınması engellenmelidir.
- **Psikososyal Destek Mekanizmaları:** Rol stresörlerinin yarattığı duygusal yükün azaltılması için psikolojik danışmanlık ve destek programları geliştirilmelidir.
- **Resmi bilgilendirmenin güçlendirilmesi:** Politika, prosedür ve görev değişikliklerinin açık bir iletişim mekanizmasıyla bildirilmesi gerekmektedir.
- **Çalışma koşullarının iyileştirilmesi:** Fazla mesai, iş–aile uyumsuzluğu ve yoğun iş yükünü azaltacak düzenlemeler yapılmalıdır.

### **Politika ve Eğitim Alanına Yönelik Öneriler**

Sağlık politikaları ve mesleki eğitim süreçleri açısından elde edilen bulgular, hemşirelik eğitiminin uygulama boyutunun güçlendirilmesi gerektiğini



göstermektedir. Eğitim-görev uyumsuzluğunun azaltılması amacıyla müfredatların saha gerçeklikleriyle uyumlu hale getirilmesi ve hizmet içi eğitimlerin süreklilik kazanması önerilmektedir. Aynı zamanda sağlık politikalarının oluşturulmasında çalışanların rol stresörlerine ilişkin deneyimlerinin dikkate alınması, sürdürülebilir ve insan odaklı sağlık hizmeti sunumu açısından önem taşımaktadır.

### **Araştırmanın Sınırlılıkları ve Gelecek Çalışmalar İçin Öneriler**

Bu çalışma, nitel araştırma desenine dayalı olması ve belirli bir örneklem grubuyla yürütülmesi nedeniyle genellenebilirlik açısından sınırlılıklar taşımaktadır. Ancak elde edilen bulgular, gelecekte yapılacak nicel ve karma yöntemli çalışmalar için önemli bir zemin sunmaktadır. Gelecek araştırmalarda:

- Nicel çalışmalarla rol stresörlerinin etkisi daha geniş örneklemelerde test edilebilir.
- Farklı hastane türlerinde (üniversite, özel, eğitim araştırma) karşılaştırmalı analizler yapılabilir.
- Rol stresörlerinin örgütsel vatandaşlık davranışı, hizmet kalitesi ve hasta güvenliği üzerindeki etkileri incelenebilir.

## **REFLECTION OF THE IRRESISTIBLE STRESS IN THE HEALTH SECTOR ROLE STRESSORS: A QUALITATIVE STUDY ON NURSES**

### **1. INTRODUCTION**

Lazarus (1966) defined stress as "a universal human and animal phenomenon and defined stress as an emotion that leads to an intense, distressing experience and has a great impact on behavior" (Riahi, 2011: 722). Biddle and Thomas (1966) defined role as "a set of prescriptions that define what the behavior of an employee who is a member of a position should be" (Schuler et al., 1977: 111). Jackson and Schuler (1985), Örtqvist and Wincent (2006); Spector & Goh (2001) associated role stressors with anxiety, tension, anger and depression experienced by employees in situations where they are forced by the work roles defined for them (Agotnes et al., 2024: 4). Role overload occurs when employees feel inconsistency between the time required to complete the task and the time allocated to them (Yongkang et al., 2014: 8). Role stressors, such as role conflict and role ambiguity, are among the most widely studied workplace variables that can cause employees to withdraw psychologically or behaviorally from their work or the organizational environment they are in (Bettencourt and Brown, 2003: 396). Therefore, it is thought that it would be important to examine the subject in detail.

### **2. METHODS**

Riahi (2011) presented a model that summarizes the role stressors that nurses are exposed to and the consequences of role stressors based on empirical studies in the literature. In the study to be conducted, it is aimed to present separate and detailed models for each role stressor variable by conducting in-depth interviews with the participants. In this context, the aim of the study is to determine the perceptions of nurses regarding role stressors (role conflict, role ambiguity, role overload) and to determine the possible effects of role stressors on both work life and private life. The study is based on the phenomenological approach (phenomenology), one of the qualitative research designs. Phenomenology, as a qualitative research approach, was first put forward by Husserl (1931). Husserl (1931) conceptualized the approach as a way of making sense of the context and meaning of the 'lived experiences' of individuals (participants in the study) (Alase, 2017: 10).

### **3. RESULTS**

Based on participant statements, the perception of role conflict was determined to be shaped around six main themes. These themes are: conflicting expectations, task-expected job mismatch, self-esteem-job fit, education-task mismatch, ability-task mismatch, and differing expectations making the job more difficult. Based on participant statements, the perception of role ambiguity was determined to revolve around seven main themes: rotation, job-related information on responsibilities, criteria for being responsible, role-task imbalance, evaluation of those responsible, clearly planned goals, and the status of formal communication. The perception of

excessive role overload has been grouped under nine main themes. These are: work-time imbalance, taking on extra roles, workload, staff shortages, individual time-work imbalance, individual power-work demand imbalance, unfair distribution of responsibilities, inhumane working conditions, and shirking.

#### **4. DISCUSSION**

Life doesn't always go as planned, and each new day brings changes along with new responsibilities. In this context, individuals may face stress as they try to adapt to life's changes and fulfill their expected responsibilities. Stress manifests itself in every aspect of life and is a significant factor that can lead to negative consequences in both an individual's social and professional life. In the healthcare sector, in particular, healthcare professionals perform their duties under intense stress while working to restore a patient's health and maintain their vital signs.

#### **CONCLUSION**

Role stress is a significant concept that refers to the incompatibility, uncertainty, and overload experienced by employees in their perception of the expected responsibilities of their job. This study, which examines employees' perceptions of role stressors from a qualitative perspective, revealed a multi-layered structure in the relationships between role conflict, role ambiguity, and role overload. The findings indicate that role stressors stem not only from the structural characteristics of the job but also from factors such as organizational practices, multiple expectations, and the ambiguity of professional boundaries.

## KAYNAKÇA

- AbuAlRub R.F. and Al-Zaru I.M. (2008) Job stress, recognition, job performance and intention to stay at work among Jordanian hospital nurses. *Journal of Nursing Management*, 16, 227–236.
- Addae, H. M., Parboteeah, K. P. and Velinor, N. (2008). Role Stressors and Organizational Commitment: Public Sector Employment in St Lucia. *International Journal of Manpower*, 29(6), 567-582.
- Ågotnes, K. W., Nielsen, M. B., Skogstad, A., Gjerstad, J. and Einarsen, S. V. (2024). The role of leadership practices in the relationship between role stressors and exposure to bullying behaviours—a longitudinal moderated mediation design. *Work & Stress*, 38(1), 44-72.
- Ahmad, A. (2010). Work-Family Conflict among Junior Physicians: It's Mediating Role in the Relationship between Role Overload and Emotional Exhaustion. *Journal of Social Sciences*, 6(2), 265-271.
- Akkoç, İ., Okun, O., and Türe, A. (2021). The Effect of Role-Related Stressors on Nurses' Burnout Syndrome: The Mediating Role of Work-Related Stress. *Perspectives in Psychiatric Care*, 57(2), 583-596.
- Alase, A. (2017). The Interpretative Phenomenological Analysis (IPA): A Guide to a Good Qualitative Research Approach. *International Journal of Education and Literacy Studies*, 5(2), 9-19.
- Bacharach, S. B., Bamberger, P., and Conley, S. C. (1990). Work Processes, Role Conflict, and Role Overload: The Case of Nurses and Engineers in the Public Sector. *Work and Occupations*, 17(2), 199-228.
- Bakker, A. B. and Demerouti, E. (2014). Job demands-resources theory. In P. Y. Chen, & C. L. Cooper (Ed.), *Wellbeing: A complete reference guide. Work and wellbeing* (pp. 37–64). Wiley-Blackwell.
- Balducci, C., Cecchin, M. and Fraccaroli, F. (2012). The impact of role stressors on workplace bullying in both victims and perpetrators, controlling for personal vulnerability factors: A longitudinal analysis. *Work & Stress*, 26(3), 195–212. <https://doi.org/10.1080/02678373.2012.714543>.
- Barnett, R.C., Davidson, H. and Marshall, N.L. (1991), “Physical symptoms and the interplay of work and family roles”, *Health Psychology*, 10(2), 94-101, doi: 10.1037/0278-6133.10.2.94.
- Beehr, T. A., Walsh, J. T., and Taber, T. D. (1976). Relationships of Stress to Individually and Organizationally Valued States: Higher Order Needs as a Moderator. *Journal of Applied Psychology*, 61(1), 41–47.
- Berg, B. (2001). *Qualitative Research Methods for the Social Sciences* (Fourth Edition), California State University, Long Beach: A Pearson Education Company.
- Bettencourt, L. A. and Brown, S. W. (2003). Role Stressors and Customer-Oriented Boundary-Spanning Behaviors in Service Organizations. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 31(4), 394-408.
- Biddle, B. J. (1986). Recent Developments in Role Theory. *Annual Review of Sociology*, 12, 67–92.

- Bolino, M. C. and Turnley, W. H. (2005). The Personal Costs of Citizenship Behavior: The Relationship between Individual Initiative and Role Overload, Job Stress, and Work-Family Conflict. *Journal of Applied Psychology*, 90(4), 740.
- Bowling, N. A. and Beehr, T. A. (2006). Workplace harassment from the victim's perspective: A theoretical model and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 91(5), 998–1012. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.91.5.998>.
- Catton, H. (2020). Global challenges in health and health care for nurses and midwives everywhere. *International Nursing Review*, 67(1), 4–6. <https://doi.org/10.1111/inr.12578>.
- Chang, E. M., Hancock, K. M., Johnson, A., Daly, J. and Jackson, D. (2005). Role Stress in Nurses: Review of Related Factors and Strategies for Moving Forward. *Nursing & Health Sciences*, 7(1), 57–65.
- Chen, Y. M., Chen, S. H., Tsai, C. Y., and Lo, L. Y. (2007). Role Stress and Job Satisfaction for Nurse Specialists. *Journal of Advanced Nursing*, 59(5), 497–509.
- Choi, K. R., Skrine Jeffers, K. and Logsdon, M. C. (2020). Nursing and the novel coronavirus: Risks and responsibilities in a global outbreak. *Journal of Advanced Nursing*, 76, 1486–1487. <https://doi.org/10.1111/jan.14369>.
- Clegg, A. (2001) Occupational stress in nursing: a review of the literature. *Journal of Nursing Management*, 9, 101–106.
- Collins, M. (2006) Taking a lead on stress: rank and relationship awareness in the NHS. *Journal of Nursing Management*, 14, 310–317.
- Cooper C.L. and Cartwright S. (1997) An intervention strategy for workplace stress. *Journal of Psychosomatic Research*, 43 (1), 7–16.
- De Clercq, D. and Belausteguigoitia, I. (2019), “Reducing the harmful effect of work overload on creative behaviour: buffering roles of energy-enhancing resources”. *Creativity and Innovation Management*, 28(1), 5-18, doi: 10.1111/caim.12278.
- Eatough, E. M., Chang, C. H., Miloslavic, S. A. and Johnson, R. E. (2011). Relationships of Role Stressors with Organizational Citizenship Behavior: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 96(3), 619.
- Fortes-Ferreira, L., Peiró, J. M., González-Morales, M. G. And Martin, I. (2006). Work-related stress and well-being: The roles of direct action coping and palliative coping. *Scandinavian Journal of Psychology*, 47, 293–302. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9450.2006.00519>.
- Gilboa, S., Shirom, A., Fried, Y. and Cooper, C. (2008). A Meta-Analysis of Work Demand Stressors and Job Performance: Examining Main and Moderating Effects. *Personnel Psychology*, 61(2), 227–271.
- Gross, N., Mason, W. S. and McEachern, A. W. (1958). *Explorations in role analysis: Studies of the school superintendency role*. New York: Wiley.
- Han, S. S., Han, J. W., An, Y. S. and Lim, S. H. (2015). Effects of Role Stress on Nurses' Turnover Intentions: The Mediating Effects of Organizational Commitment and Burnout. *Japan Journal of Nursing Science*, 12(4), 287–296.
- Han, S.H., Oh, E.G. and Kang, S.P. (2020). The Link between Transformational Leadership and Work-Related Performance: Moderated-Mediating Roles of Meaningfulness and Job Characteristics, *Leadership & Organization Development Journal*, 41(4), 519–533.

- Ilić, R., Popović, J., Marković, V., Nemec, V. and Milošević, M. (2020). Work-related stress among primary healthcare workers. *Vojnosanitetski Pregled*, 77(11), 1184-1191.
- Jackson, S. E. and Schuler, R. S. (1985). A Meta-Analysis and Conceptual Critique of Research on Role Ambiguity and Role Conflict in Work Settings. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 36(1), 16-78.
- Kahn, R. (1980). Conflict, Ambiguity, and Overload: Three Elements in Job Stress. In D. Katz, R. Kahn, & J. Adams (Eds.), *The Study of Organizations*. (Pp. 418-428). San Francisco: Jossey-Bass.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D. and Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. New York: Wiley.
- Kahn, R.L. (Ed.) (1964), *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity*, Repr, John Wiley & Sons, New York.
- Kahn, R.L. and Quinn, R.P. (1970). Role Stress: A Framework for Analysis in A. Mclean (Ed.), *Occupational Mental Health*. New York: Rand McNally.
- Kalof, L., Dan, A. and Dietz, T. (2008). EBOOK: *Essentials of Social Research*. McGraw-Hill Education (UK).
- Karimi, R., Omar, Z. B., Alipour, F. and Karimi, Z. (2014). The Influence of Role Overload, Role Conflict, and Role Ambiguity on Occupational Stress among Nurses in Selected Iranian Hospitals. *International Journal of Asian Social Science*, 4(1), 34-40.
- Katz D. and Kahn, R.L. (1978). *The Social Psychology of Organizations*. New York: Wiley.
- Kirmeyer, S.L. and Dougherty, T.W. (1988), "Work load, tension, and coping: moderating effects of supervisor support". *Personnel Psychology*, 41(1), 125-139
- Layali, I., Ghajar, M., Abedini, E. and Emadian, S. O. (2019). Role of job stressors on quality of life in nurses. *Journal of Mazandaran University of Medical Sciences*, 29(180), 129-133.
- Lazarus R.S. (1966) *Psychological Stress and the Coping Process*. McGraw-Hill Book Company, New York, NY.
- Lazarus R.S. and Folkman S. (1984). *Stressor, Appraisal, and Coping*. New York: Springer.
- Lepine, J. A., Podsakoff, N. P. and Lepine, M. A. (2005). A Meta-Analytic Test of the Challenge Stressor–Hindrance Stressor Framework: An Explanation for Inconsistent Relationships among Stressors and Performance. *Academy of Management Journal*, 48(5), 764-775.
- Matthews, R. A., Bulger, C. A. and Barnes-Farrell, J. L. (2010). Work Social Supports, Role Stressors, and Work–Family Conflict: The Moderating Effect of Age. *Journal of Vocational Behavior*, 76(1), 78-90.
- Mcgrath A., Reid N. and Boore J. (2003) Occupational stress in nursing. *International Journal of Nursing Studies*, 40, 555–565.
- Mosquera, P. and Soares, M. E. (2024). Dealing with work overload in the IT industry. *Management Decision*, 62(7), 2111-2135.

- Motowidlo, S. J., Packard, J. S. and Manning, M. R. (1986). Occupational Stress: Its Causes and Consequences for Job Performance. *Journal of Applied Psychology*, 71, 618 – 629.
- Mulhall, A. (1996) Cultural discourse and the myth of stress in nursing and medicine. *International Journal of Nursing Studies*, 33 (5), 455–468.
- Olofsson, B., Bengtsson, C. and Brink, E. (2003) Absence of response: a study of nurse's experience of stress in the workplace. *Journal of Nursing Management*, 11, 351–358
- Örtqvist, D. and Wincent, J. (2006). Prominent consequences of role stress: A meta-analytic review. *International Journal of Stress Management*, 13(4), 399. <https://doi.org/10.1037/1072-5245.13.4.399>.
- Özcanarslan, N. (2009). Hemşirelerin İş Ortamındaki Stresörlerinin Belirlenmesi, Çukurova Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Adana.
- 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.
- Riahi, S. (2011). Role stress amongst nurses at the workplace: concept analysis. *Journal of nursing management*, 19(6), 721-731.
- Rizzo, J. R., House, R. J. and Lirtzman, S. I. (1970). Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15(2), 150-163.
- Rout, U. R. and Rout, J. K. (2002). Occupational stress. *Stress management for primary health care professionals*. (pp. 25-39). Springer Science & Business Media.
- Schaubroeck, J., Cotton, J. L. and Jennings, K. R. (1989). Antecedents and consequences of role stress: A covariance structure analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 10(1), 35–58. <https://doi.org/10.1002/job.4030100104>.
- Schaubroeck, J., Ganster, D. C., Sime, W. E. and Ditman, D. (1993). A field experiment testing supervisory role clarification. *Personnel Psychology*, 46(1), 1–25. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1993.tb00865.x>.
- Schaufeli, W.B. (2017), “Applying the job demands-resources model”. *Organizational Dynamics*, 46(2), 120-132, doi: 10.1016/j.orgdyn.2017.04.008.
- Schuler, R. S., Aldag, R. J. and Brief, A. P. (1977). Role conflict and ambiguity: A scale analysis. *Organizational Behavior and Human Performance*, 20(1), 111-128.
- Sofyan, Y., De Clercq, D. and Shang, Y. (2023), “Detrimental effects of work overload on knowledge hiding in competitive organisational climates”. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 61(2), 324-354, doi: 10.1111/1744-7941.12317.
- Sonnentag, S. and Bayer, U.-V. (2005), “Switching off mentally: predictors and consequences of psychological detachment from work during off-job time”. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(4), 393-414, doi: 10.1037/1076-8998.10.4.393.

- Spector, P. E. and Goh, A. (2001). The role of emotions in the occupational stress process. In P. Perrewe, & D. Ganster (Eds.), *Exploring theoretical mechanisms and perspectives* (pp. 195–232). Emerald Group Publishing Limited.
- Spector, P.E. and 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), 356-367, doi: 10.1037/1076-8998.3.4.356.
- Trayambak, S., Kumar, P. and Jha, A. N. (2012). A Conceptual Study on Role Stressors, Their Impact and Strategies to Manage Role Stressors. *IOSR Journal of Business and Management*, 4(1), 44-48.
- Udod, S., Cummings, G. G., Care, W. D. and Jenkins, M. (2017). Role stressors and coping strategies among nurse managers. *Leadership in Health Services*, 30(1), 29-43.
- Yongkang, Z., Weixi, Z., Yalin, H., Yipeng, X. and Liu, T. (2014). The Relationship among Role Conflict, Role Ambiguity, Role Overload and Job Stress of Chinese Middle-Level Cadres. *Chinese Studies*, 3(1), 8-11.
- Zawacki, J. S. (1963). A System of Unofficial Rules of a Bureaucracy: A Study of Hospitals. Doctoral Dissertation, University of Pittsburg.



| <b>KATKI ORANI /<br/>CONTRIBUTION RATE</b>                            | <b>AÇIKLAMA /<br/>EXPLANATION</b>                                                                                                                                  | <b>KATKIDA<br/>BULUNANLAR /<br/>CONTRIBUTORS</b>              |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Fikir veya Kavram /<br><i>Idea or Notion</i>                          | Araştırma hipotezini veya<br>fikrini oluşturmak / <i>Form<br/>the research hypothesis or<br/>idea</i>                                                              | Merve Gözde DURMAZ<br>Şeyda ÖZCAN DURMAZ<br>Gülten GÜMÜŞTEKİN |
| Tasarım / <i>Design</i>                                               | Yöntemi, ölçeği ve deseni<br>tasarlamak / <i>Designing<br/>method, scale and pattern</i>                                                                           | Merve Gözde DURMAZ                                            |
| Veri Toplama ve İşleme /<br><i>Data Collecting and<br/>Processing</i> | Verileri toplamak,<br>düzenlenmek ve raporlamak<br>/ <i>Collecting, organizing and<br/>reporting data</i>                                                          | Merve Gözde DURMAZ<br>Şeyda ÖZCAN DURMAZ                      |
| Tartışma ve Yorum /<br><i>Discussion and<br/>Interpretation</i>       | Bulguların<br>değerlendirilmesinde ve<br>sonuçlandırılmasında<br>sorumluluk almak / <i>Taking<br/>responsibility in evaluating<br/>and finalizing the findings</i> | Merve Gözde DURMAZ<br>Şeyda ÖZCAN DURMAZ                      |
| Literatür Taraması /<br><i>Literature Review</i>                      | Çalışma için gerekli<br>literatürü taramak / <i>Review<br/>the literature required for<br/>the study</i>                                                           | Merve Gözde DURMAZ                                            |