Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi

9. ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ KONGRESİ

3-5 Kasım 2022 ÇANAKKALE

BİLDİRİLER KİTABI

9. ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ KONGRESİ
BİLDİRİLER KİTABI

3-5 KASIM 2022 - ÇANAKKALE

© Her hakkı saklıdır. Bu kitabın tamamı ya da bir kısmı, yazarlarının izni olmaksızın, elektronik, mekanik, fotokopi ya da herhangi bir kayıt sistemi ile çoğaltılamaz, yayınlanamaz, depolanamaz. Bu kitaptaki bilgilerin her türlü sorumluluğu yazarına aittir.

Düzenleyen

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi
Siyasal Bilgiler Fakültesi
İşletme Bölümü
Yönetim ve Organizasyon Anabilim Dalı

Eser Adı

9. Örgütsel Davranış Kongresi Bildiriler Kitabı

Editör
Prof. Dr. Pelin KANTEN

Derleyen
Arş. Gör. Hüseyin ORAK

ISBN
978-625-8278-24-8

Elektronik Yayın Formatı
PDF

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Yayınları
Yayın Seri No: 158

İnternet Adresi

www.odkcomu.com

DANIŞMA KURULU

Prof. Dr. Aşkın KESER

Prof. Dr. Ayşegül Asuman AKDOĞAN

Prof. Dr. Ayşe Çiğdem KIREL

Prof. Dr. Azize ERGENELİ

Prof. Dr. Azmi YALÇIN

Prof. Dr. Cavide UYARGİL

Prof. Dr. Deniz ELBER BÖRÜ

Prof. Dr. Dursun BİNGÖL

Prof. Dr. Enver ÖZKALP

Prof. Dr. Güler İSLAMOĞLU

Prof. Dr. İnci ERDEM ARTAN

Prof. Dr. Kadir ARDIÇ

Prof. Dr. Mahmut PAKSOY

Prof. Dr. H. Nejat BASIM

Prof. Dr. Ömür Nezcan ÖZMEN

Prof. Dr. Serpil AYTAÇ

Prof. Dr. Zeyyat SABUNCUOĞLU

DÜZENLEME KURULU

Prof. Dr. Pelin KANTEN

Prof. Dr. Gülten GÜMÜŞTEKİN

Doç. Dr. Yener PAZARCIK

Doç. Dr. Ali Şahin ÖRNEK

Dr. Öğr. Üyesi Abdullah KIRAY

Dr. Elçin BAYRAKTAR KÖSE

Öğr. Gör. Yeşim MONUS

Arş. Gör. Hüseyin ORAK

Arş. Gör. Mert İNAL

Arş. Gör. Murat ÖZKAYA

Benan ARDA

Merve GÖZDE DURMAZ

SEKRETERYA

Arş. Gör. Hüseyin ORAK

Arş. Gör. Mert İNAL

Arş. Gör. Murat ÖZKAYA

Arş. Gör. Melike MUNTAŞ

Dr. Elçin BAYRAKTAR KÖSE

Benan ARDA

Merve GÖZDE DURMAZ

ÖNSÖZ

İnsan ve insanla ilgili türlü konuları kapsamına alan ve geçmişten günümüze önemini artırarak gelen disiplinler; pandemi, savaş gibi olumsuz etkenlere de maruz kalarak kuvvetli bir ivme ile gelişmeye devam etmektedirler. Bu bağlamda ilk olarak 2013 yılında düzenlenen ve günümüze kadar literatüre önemli katkıların sağlanmasına vesile olan Örgütsel Davranış Kongreleri; aynı zamanda genç bilim insanlarının heyecanını paylaşmak, ulusal ve uluslararası literatüre katkı sağlayacak araştırmaların yapılmasını teşvik etmek, alanında öncü bilim insanları ile genç araştırmacıları buluşturarak değerlendirme ve önerilerin bilimsel bir zeminde tartışılmasını sağlamak noktasında önemli bir işleve sahiptir.

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi olarak alanda önemli bir yere sahip olan Örgütsel Davranış Kongresi'nin 9.'suna ev sahipliği yapmanın heyecan ve gururunu yaşamanın yanı sıra alanı besleyecek birçok araştırmanın dinleyicilerle paylaşılmasına, alandaki yeniliklerin tartışılmasına, duayen ve genç bilim insanlarının tanışmasına da vesile olmanın mutluluğunu paylaşıyoruz.

Kongremiz kapsamında kıymetli hakemlerimiz tarafından sunuma layık görülen 91 bildirinin 90'ı dört salonda paralel oturumlarla dinleyicilerle buluşmuştur. Çeşitli üniversitelerden 250'ye yakın bildirili ve bildirisiz katılımcının yer aldığı kongremiz kapsamında ilk gün nitel araştırma yöntemleri, aykırı ve kayıp gözlem verileri, ölçek geliştirme ve SSCI-SCI dergilerde yayın yapma konularında kapsamlı bir çalıştay düzenlenmiştir.

Değerlendirmeler çerçevesinde kongremizin gerçekleştirilmesinde desteklerini esirgemeyen Rektörümüz Prof. Dr. Sedat MURAT başta olmak üzere; üyelerimizin heyecanını paylaşan, deneyim ve değerlendirmeleri ile rehberlik eden saygıdeğer Kongre Danışma Kurulu Üyelerine, kongrenin sorunsuz ve en verimli şekilde gerçekleştirilebilmesi adına büyük bir dayanışma ruhu ile fedakarca çalışan Kongre Düzenleme Kurulu Üyelerine, kıymetli görüşlerini esirgemeyerek bildirileri değerlendiren Hakemlerimize ve katılımcılarımıza en içten teşekkürlerimi ve saygılarımı sunarım.

Prof. Dr. Pelin KANTEN
Kongre Dönem Başkanı

İÇİNDEKİLER

DANIŞMA KURULU ii

DÜZENLEME KURULU iii

SEKRETERYA iii

ÖNSÖZ iv

İÇİNDEKİLER v

KİŞİLİK AÇISINDAN ESNEK ÇALIŞMA DÜZENİ VE TÜKENMİŞLİK ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ 1

ÖRGÜTSEL DEĞİŞİM MESAJLARININ TASARIMINDA ZAMANSAL UZAKLIK, KURGULAMA DÜZEYİ VE DÜZENLEYİCİ ODAĞIN ROLÜ 11

ÇALIŞMA HAYATINDA TEVAZU KAVRAMI ÜZERİNE NİTEL BİR ARAŞTIRMA 19

YENGEÇ SENDROMU, ETİK VE SOSYAL SORUMLULUĞUN GERİ PLANA ATILMASINI TEŞVİK EDER Mİ? UYGULAMALI BİR ARAŞTIRMA 28

ÜRETKENLİK KARŞITI İŞ DAVRANIŞLARINA İLİŞKİN YAPILAN ÇALIŞMALARIN BİBLİYOMETRİK ANALİZİ (2001-2022) 40

ÇALIŞANLARIN KARİYER ARZUSUNUN YENİLİKÇİ İŞ DAVRANIŞINA ETKİSİNİ BELİRLEMEYE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA 53

YÖNETİM LİTERATÜRÜNDEKİ MİNDFULNESS MAKALELERİNİN BİBLİYOMETRİK ANALİZİ 64

ÇALIŞANLARIN ÖRGÜTSEL ADALET ALGILARININ ÖRGÜTSEL SESSİZLİK ÜZERİNE ETKİSİ: YİYECEK-İÇECEK HİZMETİ (CATERING) SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA 74

ÖRGÜTSEL BAĞLAMDA ÇEVRİMİÇİ ETKİLEŞİM ÖLÇEĞİNİN TÜRKÇE GEÇERLİK VE GÜVENİRLİK ÇALIŞMASI 86

İŞ TATMİNİN İŞTEN AYRILMA NİYETİNE ETKİSİNDE PSİKOLOJİK SÖZLEŞMENİN ROLÜ: NİCEL VE NİTEL BİR ÇALIŞMA 96

ALGILANAN YÜKSEK PERFORMANSLI İNSAN KAYNAKLARI UYGULAMALARININ ÇALIŞANLARIN ÖZNEL KARİYER BAŞARISI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ 107

KÜMELEME ANALİZİ İLE ÖĞRETMENLERİN TÜKENMİŞLİK TİPOLOJİLERİNİN BELİRLENMESİ 117

YÖNETİCİ DESTEĞİNİN İŞYERİNDE GELİŞMELERİ KAÇIRMA KORKUSU ÜZERİNDEKİ ETKİSİ 129

"NE KADAR ESNEK?" BİPOLAR BOZUKLUK TANISI ALMIŞ KİŞİLERİN İŞ YAŞAMINDAKİ ESNEKLİK İHTİYACI 140

GÜVENLİK KÜLTÜRÜ ALGISININ İŞTEN AYRILMA NİYETİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİNİN İNCELENMESİ 151

DUYGULAR HAKKINDA KONUŞMA: YÖNETİCİ-ÇALIŞAN DİYALOĞUNA YENİ BİR PERSPEKTİF 162

ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ BİLİMİNDE ORTAK YÖNTEM VARYANSI: YÖK TEZ MERKEZİ VERİ TABANINDAKİ DOKTORA TEZLERİ ÜZERİNE SİSTEMATİK BİR İNCELEME 175

İŞ ÖZERKLİĞİNİN ÇALIŞAN YARATICILIĞINA ETKİSİNDE İÇSEL MOTİVASYONUN ARACILIK ROLÜ 183

HİBRİT ÖRGÜTLERDE DİNAMİK YETENEKLERİN ULUSLARARASILAŞMA SÜRECİNE KATKISI 193

YÖNETİCİ DESTEĞİNİN İŞYERİNDE GELİŞMELERİ KAÇIRMA KORKUSU ÜZERİNDEKİ ETKİSİ 209

İŞ MOTİVASYONU İLE KARİYER BEKLENTİSİ İLİŞKİSİ: X VE Y KUŞAKLARI AÇISINDAN BİR İNCELEME 220

KONFORMİZM (UYMACI DAVRANIŞ): ÖLÇEK GELİŞTİRME ÇALIŞMASI 236

ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞA ETKİSİNDE İŞTE MUTLULUĞUN ROLÜ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA 244

PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK İLE KARİYER DEĞİŞTİRME NİYETİ ARASINDAKİ İLİŞKİDE ALTERNATİFLERİN YETERSİZLİĞİNİN DÜZENLEYİCİ ROLÜ 257

COVID-19 PANDEMİSİ SÜRECİNİN BEYAZ YAKALI ÇALIŞANLAR ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ: YÜZ YÜZE, ÇEVRİMİÇİ VE KARMA ÇALIŞANLARDA ÖRGÜTTE EDİNİMSEL DEĞİŞİM SİNİZMİ, ÖRGÜTSEL DESTEK ALGISI, İŞ-AİLE ÇATIŞMASI, PSİKOLOJİK BELİRTİLER VE İŞE İLİŞKİN İYİ OLUŞ BAKIMINDAN BİR İNCELEME 268

YENİLİKÇİLİĞİ CESARETLENDİRMEDE DENEMEYE AÇIKLIĞI AKTİVİTE EDEN KOŞUL LİDERLİK DAVRANIŞI 279

TEKNOSTRESİN ÇALIŞANLARIN KARAR VERME STİLLERİNE OLAN ETKİSİNDE DUYGUSAL ZEKANIN DÜZENLEYİCİ ROLÜ: HAVAYOLU BAKIM SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA 292

BİYOMİMETİK ORGANİZASYON VE BİYOMİMETİK LİDERLİK ÜZERİNE BİR SİSTEMATİK DERLEME 305

ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ ÇALIŞMALARINDA DOĞRUSALLIK SORUNU: ETKİLEŞİM ADALETİNİN BİREYLER ARASI ÇATIŞMA ÜZERİNDEKİ "DOĞRUSAL OLMAYAN" ETKİSİNDE ADALETE KARŞI DUYARLILIĞIN DÜZENLEYİCİ ROLÜ ÖRNEĞİ 317

ÜNİVERSİTELERDE KURUMSAL İTİBAR: AKADEMİSYENLERİN İTİBAR ALGILARININ BELİRLEYİCİLERİNE YÖNELİK NİTEL BİR ARAŞTIRMA 329

SOSYAL SORUMLU İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ İLE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI ARASINDAKİ İLİŞKİYE YÖNELİK BİR META ANALİZİ 340

KAMU KURUMLARINDA İÇ KONTROLÜN ÖRGÜTSEL SAPMAYA ETKİSİ..... 354

PSİKOLOJİK SERMAYE VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK ARASINDAKİ İLİŞKİ ÜZERİNE BİR META ANALİZİ 362

TOKSİK LİDERLİK İŞ YAŞAMININ VEBASI MI? TOKSİK LİDERLİĞİN ÇALIŞAN DUYGULARI VE İŞ TUTUMLARI ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ VE BAŞ ETME YÖNTEMLERİ..... 372

İŞLETMELERDE ÇEVRE YÖNETİMİ VE İNOVASYON: GÖRGÜL ÇALIŞMALARA YÖNELİK BİR SİSTEMATİK DERLEME..... 385

MUTLULUK VE İNSAN KAYNAKLARI UYGULAMALARI ÜZERİNE BİBLİYOMETRİK BİR ANALİZ..... 395

GELİŞİM KÜLTÜRÜ VE YARATICI TAKIM İKLİMİNİN ÖRGÜTSEL DEĞİŞİME AÇIKLIĞA ETKİSİ: LİDER DESTEĞİNİN ARACILIK ROLÜ 408

AMO MODELİ ÇERÇEVESİNDE İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİNİN İLİŞKİSEL İŞ BECERİKLİLİĞİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ..... 422

MÜLTECİLERDE İŞ MUTLULUĞU: ÜLKE KARŞILAŞTIRMALI NİTEL BİR ARAŞTIRMA 436

ADALET ALGISININ ŞEKİLLENMESİNDE ‘ÖTEKİNİN’ KİM OLDUĞU NE KADAR ÖNEMLİ? 447

ÖZEL SEKTÖR ÇALIŞANLARININ ÖRGÜTSEL İKİYÜZLÜLÜK ALGISI ÜZERİNE NİTEL BİR ARAŞTIRMA..... 457

ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEKLE İŞ TATMİNİ ARASINDAKİ İLİŞKİDE ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞMENİN ARACI ROLÜ 468

GİRİŞİMCİ OLMA MOTİVASYONU VE KORKULARININ GİRİŞİMCİ OLMA EĞİLİMİ ÜZERİNE ETKİSİ..... 479

ETİK LİDERLİĞİN İŞGÖREN PERFORMANSI ÜZERİNDEKİ ETKİSİNİ BELİRLEMEDE İŞ TATMİNİNİN ARACI ROLÜ: AKADEMİK VE İDARİ PERSONEL ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA 492

POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYENİN ÖRGÜTSEL BAĞLILIK ÜZERİNDEKİ ETKİSİNİN BANKA ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE İNCELENMESİ 508

İŞ BİÇİMLENDİRMENİN İŞ PERFORMANSINA ETKİSİNDE PSİKOLOJİK İYİ OLUŞUN ROLÜ..... 521

UZAKTAN ÇALIŞMA DÜZENİ İÇİN SANAL EKİP YETKİNLİK MODELİ GELİŞTİRİLMESİ 529

AHLAKİ ÇÖZÜLME KAVRAMINA İLİŞKİN YAPILAN ÇALIŞMALARIN BİBLİYOMETRİK ANALİZİ 541

İŞ GÜVENCESİZLİĞİNİN İŞ PERFORMANSINA ETKİSİ: ARAŞTIRMA GÖREVLİLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA 554

İŞYERİNİN RUHU OLUR MU? İŞYERİ MANEVİYATI LİTERATÜRÜNÜN KAVRAMSAL ANALİZİ 566

DİJİTAL ÖRGÜT KÜLTÜRÜNÜN BOYUTLARI: BİR LİTERATÜR İNCELEMESİ 578

DUYGUSAL DENGESİZLİK VE İZLENİM YÖNETİMİ ARASINDAKİ İLİŞKİDE ALGILANAN YETENEĞİN DÜZENLEYİCİ ROLÜ 590

YALIN LİDERLİK ÇALIŞMALARININ BİBLİYOMETRİK ANALİZ İLE İNCELENMESİ 602

AKADEMİSYENLERİN UZAKTAN EĞİTİMDE MESLEKİ MOTİVASYON UNSURLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA 617

AKADEMİSYENLERİN ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ ALGILARI: METAFORİK BİR ÇÖZÜMLEME 628

DİJİTALLEŞEN İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ: BİBLİYOMETRİK BİR ANALİZ 640

ÜRETKENLİK KARŞITI İŞ DAVRANIŞI: BİBLİYOMETRİK BİR ANALİZ 652

ÖRGÜTSEL KAYIRMACILIK ALGISI (ÖKA) ÖLÇEĞİNİN GEÇERLİLİK VE GÜVENİLİRLİK ÇALIŞMASI 666

KAYIRMACILIK ALGISININ ÖRGÜTSEL SAPMA DAVRANIŞINA ETKİSİNDE ÖZGÜVENİN DÜZENLEYİCİ ROLÜ 676

ETİK İKLİM, LİDERLE ÖZDEŞLEŞME VE GÖREV PERFORMANSI İLİŞKİSİ: ARACILI BİR MODEL 688

PATERNALİST LİDERLİĞİN POZİTİF ÖRGÜTSEL SAPMAYA ETKİSİ: MERMER SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA 699

TÜRKİYE'DE CAM TAVAN ÜZERİNE YAPILMIŞ NİTEL ARAŞTIRMALAR ÜZERİNE BİR META-SENTEZ ÇALIŞMASI 709

MAHALLE BASKISINDAKİ "BASKI "HALA BURADA AMA "MAHALLE" NEREDE? 727

KİMİNLE ÇALIŞMAK İSTİYORUM?: KESİŞİMSELLİK YAKLAŞIMININ İŞ ARKADAŞI VE YÖNETİCİ TERCİHİNE YANSIMASI 735

ÇALIŞAN SESLİLİĞİ (EMPLOYEE VOICE) YARARLI MI ZARARLI MI? İŞE BAĞLANMA VE İŞ PERFORMANSI AÇISINDAN ÇALIŞAN SESLİLİĞİ 748

İŞYERİNDE SURİYELİ SIĞINMACI ÇALIŞAN OLMAK: SOSYAL KİMLİK KURAMI TEMELİNDE BİR ANALİZ 765

GİRİŞİMCİNİN AKLINDAN NE GEÇER? OYUN START-UP'LARINDA LİDERLİK TÜRLERİ 775

ETİK OLMAYAN ÖRGÜT YANLISI DAVRANIŞLARIN GERÇEKLEŞMESİNDE AYDINLIK VE KARANLIK KİŞİLİĞİN ETKİSİ: ÖZ-BELİRLEME TEORİSİNE DAYALI NİTEL BİR ARAŞTIRMA 785

İLETİŞİM İKLİMİ, İŞYERİ YALNIZLIĞI VE TEMEL PSİKOLOJİK İHTİYAÇLARIN TATMİNİ İLİŞKİSİNDE DEĞİŞKENLER ARASI İLİŞKİLERE BAKIŞ 802

HEMŞİRELERİN ROL STRESÖRLERİNE YÖNELİK ALGILARININ VE ROL STRESÖRLERİNİN OLASI SONUÇLARININ BELİRLENMESİ: NİTEL BİR ÇALIŞMA 815

PSİKOLOJİK SÖZLEŞME İHLALİNİN ÜRETKENLİK KARŞITI İŞ DAVRANIŞLARI ÜZERİNE ETKİSİNDE ÖRGÜTSEL SİNİZMİN ARACI ROLÜ 829

İŞYERİ NEZAKETSİZLİĞİNİN SONUÇLARININ BELİRLENMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA 840

ETİK LİDERLİĞİN BİLGİ SAKLAMA DAVRANIŞI ÜZERİNDEKİ ETKİSİNDE PSİKOLOJİK RAHATLIĞIN ARACI ROLÜ 853

ZAMANSAL LİDERLİK KAVRAMINA İLİŞKİN BİR BİBLİYOMETRİK ANALİZ 866

İŞ YERİNDE KUŞAKLARARASI İKLİM İLE ALGILANAN MOTİVASYON İKLİMİNİN İLİŞKİ YÖNELİMLİ LİDERLİK VE İLİŞKİSELLİK İHTİYACI BAĞLAMINDA İNCELENMESİ 883

DİJİTALLEŞMEYE GENEL BİR BAKIŞ: WEB OF SCIENCE VERİ TABANINA DAYALI BİBLİYOMETRİK ANALİZ 899

POZİTİF SAPMA DAVRANIŞININ ÖNCÜLLERİNİ VE ARDILLARINI BELİRLEMEYE YÖNELİK NİTEL BİR ÇALIŞMA 911

KÜÇÜLME SÜRECİNDE BENİMSENEN İK UYGULAMALARININ YÖNETİCİ AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ: NİTEL BİR ÇALIŞMA 925

İLHAM VEREN MOTİVASYON EXTRA ÇABA VE UZAKTAN ÇALIŞMA ADAPTASYONU 933

ÖZEL ÜNİVERSİTELERDE ÇALIŞAN ÖĞRETİM ÜYELERİNİN MARUZ KALDIKLARI ÖĞRENCİ ZORBALIĞI ÜZERİNE NİTEL BİR ARAŞTIRMA 947

PROAKTİF KİŞİLİK İLE ÖRGÜTSEL SESSİZLİK ARASINDAKİ İLİŞKİDE CİNSİYETE YÖNELİK AYRIMCILIK ALGISININ DÜZENLEYİCİ ROLÜ 961

MESLEK AŞKININ ÖNCÜLLERİ VE ARDILLARININ BELİRLENMESİNE YÖNELİK NİTEL BİR ARAŞTIRMA 981

ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI VE ÖRGÜTSEL ADANMIŞLIK ÜZERİNE BİBLİYOMETRİK ANALİZ 996

HEMŞİRELERİN ROL STRESÖRLERİNE YÖNELİK ALGILARININ VE ROL STRESÖRLERİNİN OLASI SONUÇLARININ BELİRLENMESİ: NİTEL BİR ÇALIŞMA

Merve Gözde DURMAZ

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Uluslararası İşletmecilik Bölümü Doktora Öğrencisi

mervegozdedurmaz@gmail.com

Prof. Dr. Gülten GÜMÜŞTEKİN

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi İşletme Bölümü Öğretim Üyesi,

ggumustekin@comu.edu.tr

Şeyda DURMAZ ÖZCAN

Bursa Dörtçelik Çocuk Hastalıkları Hastanesi Hemşire,

seydadurmaz17@gmail.com

Özet

Araştırmada hemşirelerin çalışma ortamından rol stresörlerini nasıl algıladıkları ve rol stresine maruz kalmaları nedeniyle yaşadıkları problemlerin bir model çerçevesinde sunulması amaçlanmaktadır. 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 katılımcıların rol çatışmalarına yönelik algılarının; "çatışan beklentiler", "görev-beklenen iş uyumsuzluğu", "öz değer-iş uyumu", "eğitim-görev uyumsuzluğu", "yetenek-görev uyumsuzluğu", "farklı beklentilerin görevi zorlaştırması" olmak üzere altı ana tema şekillenmiştir. Hemşirelerin rol belirsizliklerine yönelik algıları; "rotasyon", "iş gereği sorumluluk bilgilendirilmesi", "sorumlu olma kriterleri", "rol-görev dengesizliği", "sorumlu değerlendirmesi", "açıkça planlanmış hedefler" ve "resmi bilgilendirme durumu" olmak üzere yedi ana temada ifade edilmiştir. Katılımcıların aşırı rol yüküne yönelik algılarının; "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" olmak üzere dokuz ana temada şekillenmiştir. Hemşirelerin algıladıkları rol stresörlerinin olası sonuçlarının yoğun olarak; "stres-kaygı", "yorgunluk", "mutsuzluk", "sinirlilik", "meslekten soğuma", "yetersizlik hissi", "sorumlulukların ötelenmesi" ile ifade edildiği görülmüştür.

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

1. Giriş

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). Rol stresörleri içerisinde yar alan 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). Rol teorisine göre, işgörenler çatışan talepler algıladıkları zaman veya bir rol beklentisini yerine getirmenin diğerini gerçekleştirmeyi daha zor hale getirdiği zaman rol çatışması yaşamaktadır. Rol belirsizliği, işgörenlerin işlerindeki davranışsal beklentilerin netliğinde 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). Schuler vd. (1977) rol çatışması ve rol belirsizliğinin geçerli yapılar olduğu üzerinde durmakla birlikte, genellikle olumsuz durumlarla (gerilim, devamsızlık, memnuniyette azalma, işe katılımda azalma, beklentilerin azalması, motivasyonun azalması) ilişkili olduğu sonucuna ulaşmışladır (Jackson ve Schuler, 1985: 17).

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. Aynı zamanda 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 stersi 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 yerli gerek yabancı 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.

2. Kavramsal Çerçeve

Motowidlo vd. (1986) stresi "korku, endişe, çekinme, gerginlik, kızgınlık, sıkıntı, üzgünlük, depresyon ve gerginlik unsurlarıyla ilişkili olan duygusal deneyim" olarak tanımlamışlardır. Rol stresi ise, işgörenin birden fazla rolü yerine getirmesi sonucu deneyimlediği stres ve zorlanma olarak ifade edilebilir. Bu kapsamda işgören iş rolünü yerine getirmekle birlikte, inisiyatif kullanarak örgütsel rolünü yerine getirmeye çalışmasıyla yaptığı işlerini stresli bulabilmektedir (Bolino ve Turnley, 2005: 741). Biddle (1986) rol stresörlerini rol çatışması ve rol belirsizliğini olarak tanımlamıştır. Biddle (1986) göre, rol çatışması zaman baskısından bağımsız olarak, iş gereği rolünü yerine getiren işgörene karşı uyumsuz beklentilerin söz konusu olmasıdır. Rol belirsizliği, beklentilerin bireyin rol davranışını yönlendirmek için yeterince açık olmadığı durumlar olarak kavramsallaştırılmıştır (Matthews vd. 2010: 79). Katz ve Kahn (1978) rol belirsizliğini, işgörenlerin kendilerinden ne beklendiği konusunda belirsizlik yaşamaları olarak ifade etmişlerdir. Rol çatışması ise, işgörenlerin görevlerini tamamlamasını zorlaştıran eşzamanlı çelişkilerle karşı karşıya kalması olarak tanımlanmıştır (Eatough vd., 2011: 620). 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).

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). Kahn ve Quinn (1970) rol stresini, birey için olumsuz sonuçlara neden olabilecek örgütsel rolle ilişkili her şey olarak tanımlamıştır (Beehr vd., 1976: 41). Rol teorisi, bir bireyden beklenen davranışların tutarsızlık nedeniyle bir rol çatışmasına maruz kaldığı durumda, bireyin stres yaşayacağını, tatmin olmayacağı ve bireye dayatılan beklentilerin rol çatışası yaşadığı zamanlarda daha az etkili performans sergileyeceği üzerinde durmuştur (Rizzo vd., 1970: 151). Yapılan çalışmalarda hem rol çatışması hem de rol belirsizliğinin psikolojik gerginliğe neden olduğu, işgörenlerin işlerini ve örgütsel sonuçları etkileyebileceği vurgulanmıştır (Addae vd., 2008: 570). 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. Bununla birlikte, aşırı rol yükü ile duygusal tükenme arasındaki ilişkiye iş-aile taşımasının aracılık ettiği görülmüştür (Ahmad, 2010: 266-269). 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). 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 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 yansımasının 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 verilen sorulara yanıt verilmesi oluşturmaktadır:

1) Hemşirelerin çalışma ortamında algıladıkları rol stresörleri nelerdir?

2) Hemşireler algıladıkları rol stresörlerinin bireysel sonuçları nelerdir?

3) Hemşireler algıladıkları rol stresörlerinin örgütsel sonuçları nelerdir?

3. Araştırmanın Yöntemi

3.1. Araştırmanın Amacı ve Yöntemi

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 28 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.

3.2. Araştırma Örneklemi

Araştırmanın örneklemini Çanakkale ilindeki Mehmet Akif Ersoy 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). 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								

3.3. 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 29 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.

3.4. Verilerin Analizi

Bu 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). Araştırmanın güvenilirlik ve geçerliliğinin sağlanması için Lincoln ve Guba (1985) ve Guba ve Lincoln (1989) ortaya koyduğu dört kriter; güvenilirlik (depanbality), aktarılabilirlik (transferability), inanırlık (credibility) ve doğrulanabilirlik (confirmability) çerçevesinde araştırma sonuçları değerlendirilmiştir (Kalof vd., 2008: 162).

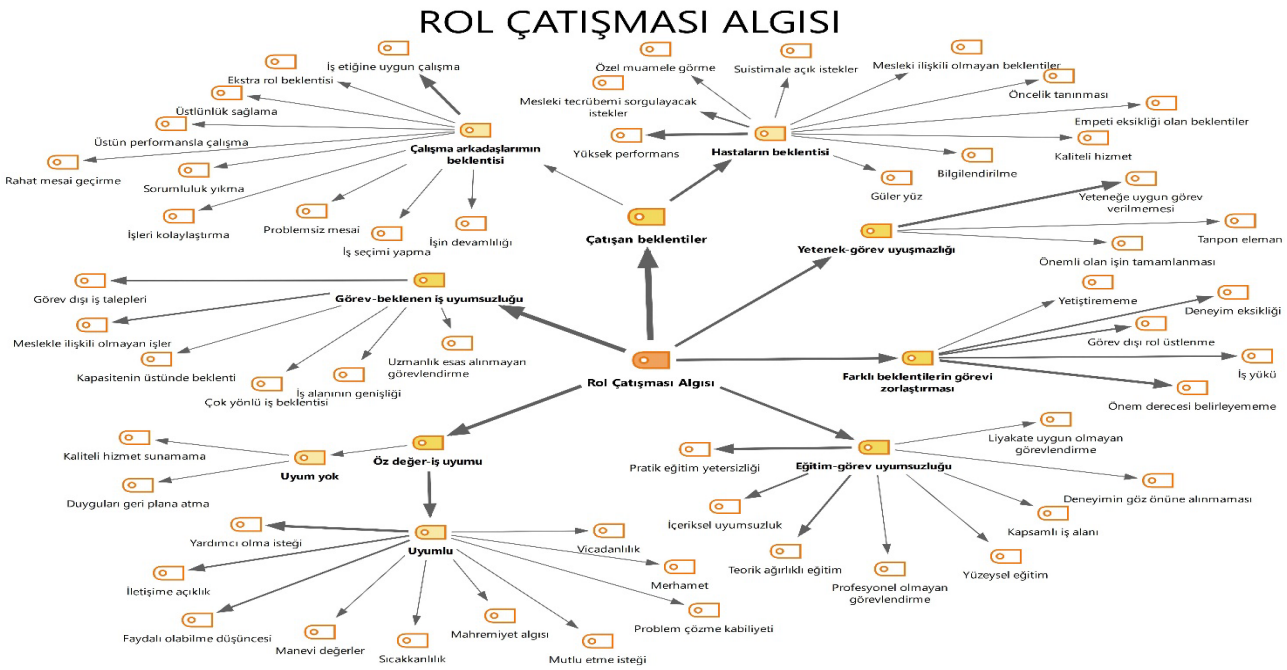
4. Bulgular

Araştırmada elde edilen verilerden yola çıkarak, rol stresörleri algılarına yönelik kodlar oluşturulmuştur. Kodlar arasındaki ilişkilerin oluşturduğu yapı içerisinde 4 adet kategori (rol çatışması algısı, rol belirsizliği algısı, aşırı rol yükü ve rol stresörlerinin sonuçları) olmak üzere 240 açık kod belirlenmiştir. Bu kodların görselleştirilmesinde frekans (f) tablo ve kod haritaları kullanılmıştır.

Katılımcıların Rol Çatışması Algılarının Belirlenmesine Yönelik Bulgular

Hemşirelerin mesleklerini icra ederken rol çatışmalarına yönelik algılarının belirlenmesine yönelik ifadeler ilişkin kodlar "çatışan beklentiler", "görev-beklenen iş uyumsuzluğu", "öz değer-iş uyumu", "eğitim-görev uyumsuzluğu", "yetenek-görev uyuşmazlığı", "farklı beklentilerin görevi zorlaştırması" olmak üzere altı ana tema çerçevesinde ele alınarak, ana temalar ile alt faktörleri içeren ilişki haritası çıkarılmıştır. Buna göre Şekil 1'de hemşirelerin rol çatışması algıları ana unsurlar ve alt faktörler çerçevesinde özetlenmeye çalışılmıştır.

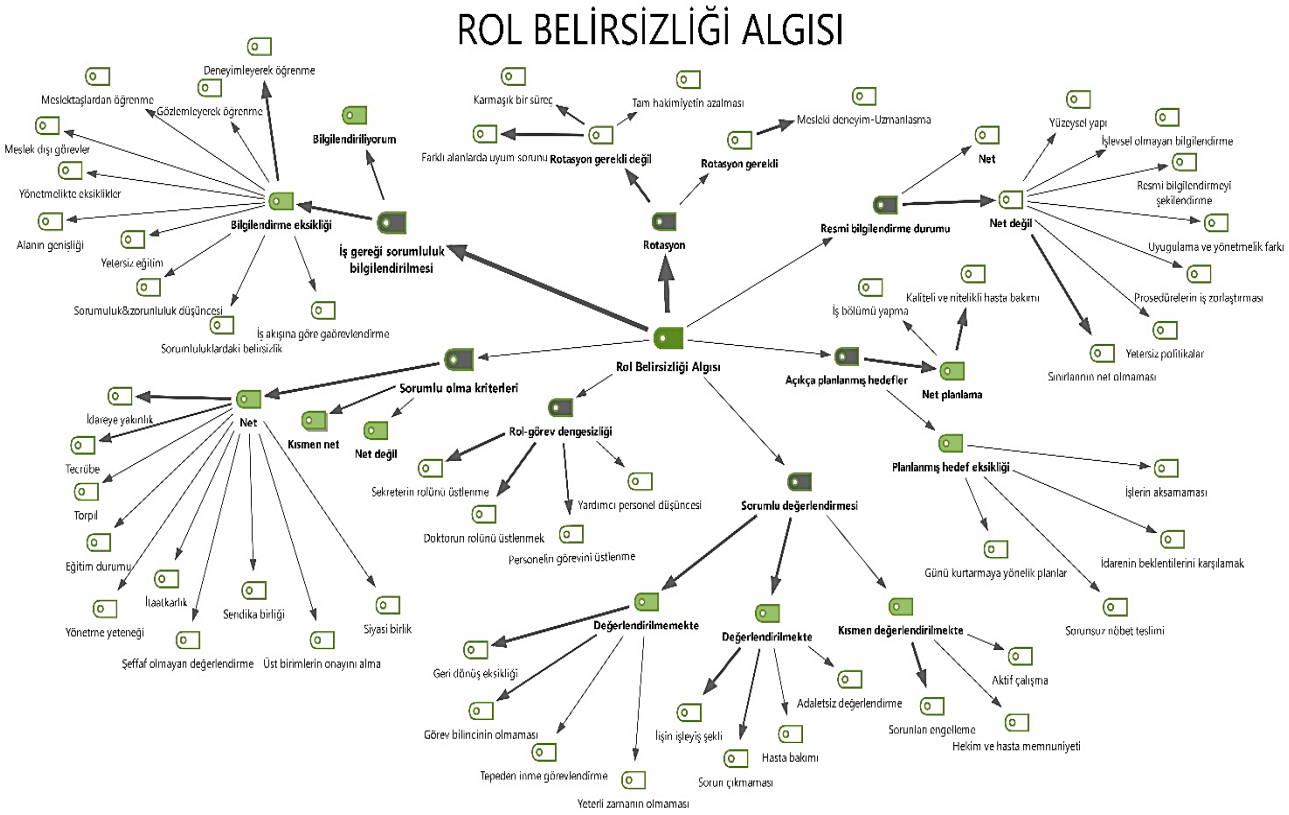
Şekil 1: Hemşirelerin Rol Çatışması Algılarının Belirlenmesine Yönelik Model Önerisi



Katılımcıların Rol Belirsizliği Algılarının Belirlenmesine Yönelik Bulgular

Hemşirelerin mesleki sorumluluklarını yerine getirirken hissettikleri rol belirsizliklerine yönelik algılarının belirlenmesine yönelik ifadeler ilişkin kodlar "rotasyon", "iş gereği sorumluluk bilgilendirilmesi", "sorumlu olma kriterleri", "rol-görev dengesizliği", "sorumlu değerlendirmesi", "açıkça planlanmış hedefler" ve "resmi bilgilendirme durumu" olmak üzere yedi ana tema çerçevesinde ele alınarak, ana temalar ile alt faktörleri içeren ilişki haritası çıkarılmıştır. Buna göre Şekil 2'de hemşirelerin rol belirsizliği algılarının ana unsurlar ve alt faktörler çerçevesinde özetlenmeye çalışılmıştır.

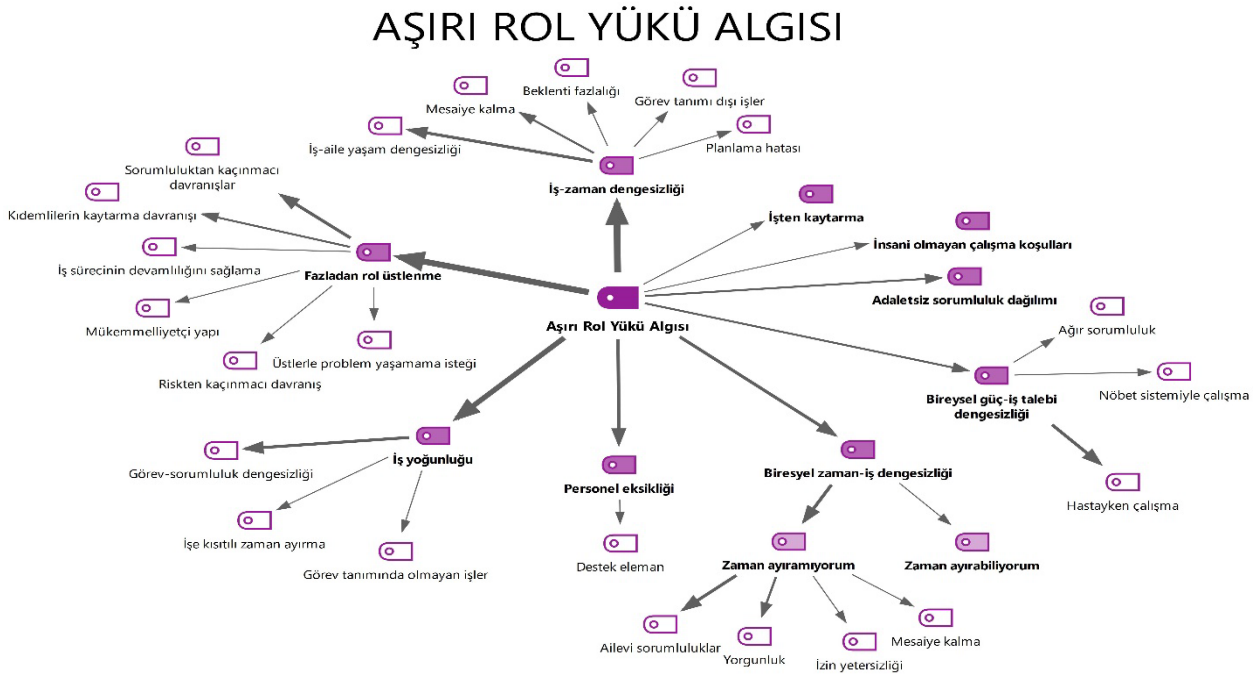
Şekil 2: Hemşirelerin Rol Belirsizliği Algılarının Belirlenmesine Yönelik Model Önerisi



Katılımcıların Aşırı Rol Yükü Algılarının Belirlenmesine Yönelik Bulgular

Hemşirelerin iş sorumlukları gereği işlerini yerine getirirken aşırı rol yüküne yönelik algılarının belirlenmesine yönelik ifadeler ilişkin kodlar "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" olmak üzere dokuz ana tema çerçevesinde ele alınarak, ana temalar ile alt faktörleri içeren ilişki haritası çıkarılmıştır. Buna göre Şekil 3'te hemşirelerin aşırı rol yükü algısının ana unsurlar ve alt faktörler çerçevesinde özetlenmeye çalışılmıştır.

Şekil 3: Hemşirelerin Aşırı Rol Yükü Algısının Belirlenmesine Yönelik Model Önerisi



Katılımcıların Algıladıkları Rol Stresörlerinin Sonuçlarına Yönelik Bulgular

Çalışmanın son aşamasında hemşirelerin algıladıkları rol stresörlerinin olası sonuçları belirlenmeye çalışılmıştır. Elde edilen veriler rol stresörlerinin sonuçlarının otuz beş farklı şekilde iş çevresinde kendisini gösterdiği ortaya koymaktadır. Buna göre rol stresörlerinin olası sonuçları en yüksek düzeyde (%7,1) "stres-kaygı" ve (%6) "yorgunluk" ile kodlandığı, bunu sırasıyla (%5,6) "mutsuzluk", (%5,2) "meslekten soğuma", (%4,5) "sorumlulukların ötelenmesi", (%4,1) "gerginlik", (%3,7) "değersizlik hissi", (%3,7) "sinirlilik" ve (%3,5) "yetersizlik hissi" kodlarının izlediği görülmektedir. Tablo 2'de rol stresörlerinin sonuçlarına ilişkin frekans ve yüzde dağılımları verilmektedir.

Tablo 2: Katılımcıların Algıladıkları Rol Stresörlerinin Olası Sonuçları

	Frekans	Yüzde
Stres-Kaygı	33	7,1
Yorgunluk	28	6,0
Mutsuzluk	26	5,6
Meslekten soğuma	24	5,2
Sorumlulukların ötelenmesi	21	4,5
Gerginlik	19	4,1
Değersizlik hissi	17	3,7
Sinirlilik	17	3,7
Yetersizlik hissi	16	3,5
Mesleki tercihin sorgulanması	14	3,0
Verimlilikte azalma	13	2,8
Bakım ve eğitimde eksiklik	13	2,8
Tükenmişlik	13	2,8

Çalışma isteğinde azalma	12	2,6
Kullanılmışlık hissi	10	2,2
İşi yetiştirememe kaygısı	10	2,2
Rol karmaşası yaşama	9	1,9
Dikkat dağınıklığı	9	1,9
İş kalitesinde azalma	8	1,7
Performansın azalması	8	1,7
Fiziksel semptomlar	8	1,7
Hata yapma	8	1,7
Motivasyonun azalması	7	1,5
Deneyim	7	1,5
Yeterli zamanı ayıramama	7	1,5
Kaos ve çatışma ortamı	6	1,3
Özsaygının azalması	6	1,3
İş baskısı	6	1,3
Mesleki ilişkilerin zedelenmesi	6	1,3
İş doyumunda artış	6	1,3
Meslektaşlara karşı olumsuz düşünceler	5	1,1
Meslekten ayrılma isteği	5	1,1
İş-yaşam dengesizliği	4	0,9
Yetkinliğin sorgulanması	4	0,9
Uyku bozukluğu	4	0,9
İş tatmininde azalma	4	0,9
Mesleğin itibarsızlaşması	3	0,6
İşe yabancılaşma	3	0,6
İşi işte bırakmama	3	0,6

5. Sonuç ve Tartışma

Araştırmamız sonuçlarına göre, hemşirelerin çalışma ortamında rol çatışması algıladıkları belirlenmiş ve bir model önerisi yardımıyla görselleştirilmiştir. Hemşirelerin ifadelerine göre rol çatışması algısı yoğun olarak "çatışan beklentilerin", "görev-beklenen iş uyumsuzluğunun" varlığıyla ortaya çıktığı görülmüştür. Hemşirelerin yoğun olarak hastaların (yüksek performans, mesleki tecrübeyi sorgulayacak istekler, özel muamele görme beklentisi, meslekle ilişkili olmayan beklentiler, suiistimale açık istekler ve öncelik tanınması) ve çalışma arkadaşlarının (iş etiğine uygun çalışma, üstünlük sağlama, ekstra rol beklentisi, sorumluluk yıkma, üstün performansla çalışma) çatışan beklentilerine maruz kaldığı ifade edilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre, hemşirelerin kendi iş sorumlukları dışında yoğun olarak gerek meslekle ilişkili olmasına rağmen görev tanımı dışında olan, gerekse de meslekle ilişkili olmayan talepler nedeniyle rol çatışmasına maruz kaldığı; bununla birlikte hemşirelerden istenen kapasitenin üstünde ve çok yönü beklentilerin de rol çatışmasını daha yoğun olarak hissetmelerine neden olan durumlar olduğu görülmektedir. Bununla birlikte, hemşirelerin görevini tamamlamasını zorlaştıran; görev dışı iş taleplerin, meslekle ilişkili olmayan işlerin, kapasitenin üstünde beklentilerin ve çok yönlü iş beklentilerinin eş zamanlı olarak ortaya çıktığı ve

hemşerinin iş rolüyle ilgili çatışma algılamasına neden olacağı düşünülebilir. Hemşirelerin lisans düzeyinde aldıkları eğitim yeterli olmasına rağmen uygulamaya yönelik eğitimin, öğrenci sayısının fazlalığı ve staj eğitimi sırasında yeterli deneyimi edinilememesi nedeniyle eğitim-görev arasında uyumsuzluk algılamalarına neden olduğu; ders içeriği ile pratik uygulamalar arasındaki uyumsuzluk, teorik ağırlıklı eğitimin havada kalması ve görevlendirmede profesyonelliğin ikinci plana atılmasının da eğitim-görev arasında uyumsuzluk yaşanmasında etkili olabileceği ifade edilebilir. Hemşirelerin görev dağılımı esnasında yeteneğin ikinci plana atıldığı önceliğin iş süreçlerinin devamlılığının sağlanması olduğu, bakım ve tedavinin kilit anahtarı konumunda olan hemşirelerin bir meslek dalı yerine tampon eleman olarak görülmesinin de yetenek-görev uyumsuzluğu algısı yaşamalarında önemli rol üstlendiği düşünülmektedir.

Çalışmamız kapsamında hemşirelerin rol belirsizliği algıladıkları belirlenmiş ve bir model önerisi yardımıyla algıları ifadelendirilmiştir. Hemşirelerin ifadelerine göre rol çatışması algısı yoğun olarak "iş gereği sorumluluk bilgilendirmesi", "rotasyon" ve rol-görev dengesizliğinin varlığıyla ortaya çıktığı görülmüştür. Araştırmamız çerçevesinde hemşirelerin gerek birim dalında görevlendirmeleri sırasında, gerekse de rotasyon sonrası veya öncesinde eksik bilgilendirmeyle karşı karşıya kaldıkları ifade edilebilir. Hemşireler kurum ve yöneticiler tarafından verilen bilgilendirmedeki eksikliği kapatmak için iş süreci içerinde deneyimleyerek ve gözlemleyerek öğrenmeye çalıştıkları, meslektaşlarına danışarak eksikliği gidermek istedikleri söylenebilir. Hemşirelerin rol belirsizliği algısının oluşmasında önemli rol üstlenen "rol-görev dengesizliğinin"; "sekreter, doktor, personel rolü üstlenme" ve "yardımcı personel "olarak değerlendirilme nedeniyle algılandığı ifade edilmiştir. Diğer sağlık çalışanları ve personellerin rolünü üstlenmesinin hemşirelerin işlerindeki davranışsal beklentileri azaltabileceği ve diğer rol beklentilerinin bireyin davranışını yönlendirmede bilgi eksikliği nedeniyle yetersiz kalacağı düşünülmektedir. Araştırma sonuçlarına göre hemşirelerin her ne kadar rolleri konusunda belirsizlik yaşasalar bile hasta bakımının her şeyin önünde tuttuğu, bireysel duyguları geri planda bırakarak prososyal odaklı iş süreçlerinin devamlılığının sağlandığı ifade edilebilir.

Araştırmamız kapsamında hemşirelerin iş süreçlerini yerine getirirken aşırı rol yükü algıladıkları belirlenmiş ve bir model önerisi yardımıyla görselleştirilmiştir. Hemşirelerin ifadelerine göre aşırı rol yükü algısının yoğun olarak "iş-zaman dengesizliği", "fazladan rol üstlenme" ve "iş yoğunun" varlığıyla ortaya çıktığı görülmüştür. Hemşirelerin "iş-zaman dengesizliği" algısının oluşmasında; "iş-aile yaşamı dengesizliğinin", "mesaiye kalmanın", "beklentilerin fazlalığının" ve "görev tanımı dışı işlerin" varlığının rol üstlendiği görülmüştür. Katılımcılar hem ailelerine hem de işlerine yeterli derecede zaman ayıramadıkları durumlarda, mesaiye kalmanın getirdiği fazla sorumlulukla, gerek hastalar gerekse de çalışma arkadaşları tarafından yoğun beklentilere maruz kalma durumuyla, rol

gereklilikleri dışında görev tanımlarıyla ilişkili olmayan işlerin kendilerinden beklenmeleri nedeniyle yoğun olarak iş yükü hissettikleri düşünülmektedir. Hemşirelere verilen sorumluktan fazla görev yapmaları istediği durumlarda bunu iş yoğunluğu olarak algıladıkları ve kendi sorumlukların ötesinde görev tanımında olmayan işlerin tamamlanması gerekliliği nedeniyle yoğun çalıştıkları düşünülmektedir. Personel yetersizliği, destek eleman düşüncesi hemşirelerin iş yükünün artmasında önemli rol üstlenmekle birlikte; iş süreçlerinin devamlılığını sağlanması ve işlerin aksamaması gibi durumlarla da eksik personelin varlığının yoğun olarak hissedildiği düşünülmektedir. Hemşireler "bireysel zaman-iş dengesizliğinde" yoğun olarak kendilerine bireysel "zaman ayıramadıklarını" ifade etmişleridir. Hemşirelerin iş sorumlukları ile birlikte "ailevi sorumlukların" da üstlenilmesi gerekliği, yoğun ve stresli çalışma nedeniyle hissettikleri "yorgunluk", "izinlerin yeterli olmaması", "personel yetersizliği" veya çalışma arkadaşının bireysel nedenlerle rapor alması gibi nedenlerle "mesaiye kalma" zorunluluğu nedeniyle kendilerine bireysel zaman ayıramadıkları düşünülmektedir. Nöbet sistemiyle çalışma, beklenmedik durumlar nedeniyle mesai kalma, işi işte bırakamama ve hasta yoğunluğunun her gün bir kat daha artması gibi nedenler çerçevesinde insani olamayan çalışma koşullarının aşırı iş yüküne neden olduğu düşünülmektedir

Çalışmamız kapsamında hemşirelerin algıladıkları rol stresörlerinin olası sonuçları belirlenmiş ve bir model önerisi yardımıyla algıları ifadelendirilmiştir. Buna göre hemşirelerin rol stresi nedeniyle yoğun olarak; stres-kaygı, yorgunluk, mutsuzluk hissettikleri, rol stresinin sinirlenmelerine neden olduğu, meslekten soğuma ve yetersizlik hissi yaşadıkları, sorumluluklarını öteledikleri, gerginlik, bakım ve eğitimde eksiklere neden olduğu, değersizlik hissi yaşadıkları, çalışma isteğinde azalma, verimlilikte azalma, kullanılmışlık hissi, mesleki tercihin sorgulanmasına neden olabileceği, fiziksel semptomlara, işi yetiştirme kaygısına, tükenmişliğe vd. neden olduğu yoğun olarak ifade edilmiştir. 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.

Hemşirelerin algıladıkları rol stresörlerinin gerek bireysel yaşamlarında refah düzeylerini olumsuz yönde etkileyecek, gerekse de iş yaşamlarında tükenmişlik, meslekten soğuma, tatminsizlik gibi olumsuz sonuçlara yol açabilecek çeşitli çıktıları bulunmaktadır. Dolayısıyla sağlık sektörünün yoğun temposu içinde hemşirelerin algıladıkları rol çatışması, rol belirsizliği ve aşırı iş yükünün azaltılması için sağlık kuruluşlarına; hemşirelerin yardımcı eleman olarak değerlendirmesinin önüne geçilerek çalışma koşullarının iyileştirilmesi, kuruluştaki tüm personelin (doktor, sekreter, yardımcı personel)

görev tanımı ve sınırlarının net bir şekilde belirtilerek her personelin üstüne düşen sorumluluğu yerine getirmesi için önlemlerin alınması, kıdemli veya yeni mezun meslektaşlar dahil olmak üzere her bir sağlık görevlisi için adaletli sorumluluk dağılımına gidilmesi, yetenek ve deneyimlerine uygun alanlarda görevlendirme yapılması, mesleki anlamda uzmanlaşmanın önünün açılması, hemşirelerin sorumlukları ve iş yapma şekilleri hakkında net bir şekilde bilgilendirme yapılması, sorumlulardan geri dönüş alabilecekleri bir değerlendirme sisteminin oluşturulması, yaşadıkları iş yaşam dengesizliğinin önüne geçilmesi için nöbet ve izinler anlamında gerekli düzenlemelerin hayata geçirilmesi önerilebilir. Bununla birlikte, araştırmacılara ilerdeki çalışmalarda rol stresörlerine neden olan öncüllerin (iş-yaşam dengesizliği, iş-aile yaşamı dengesizliği vb.) ampirik bir araştırma ile test edilmesi önerilebilir.

Araştırmamız örneklem açısından sınırlılık içermektedir. Çalışmamızda Türkiye'nin tek bir ilinin devlet hastanesinde çalışmakta olan hemşireler dahil edildiği için sınırlılık bulunmaktadır. Araştırma sonuçlarının değerlendirilmesinde bu sınırlılığın göz önünde bulundurulması önem taşımaktadır.

Kaynakça

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.

Ahmad, A. (2010). Work-family conflict among junior physicians: Its mediating role in the relationship between role overload and emotional exhaustion. Journal of Social Sciences, 6(2), 265-271.

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.

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). A Pearson Education Company: California State University, Long Beach.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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(01), 8.

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.

Kalof, L., Dan, A. and Dietz, T. (2008). EBOOK: Essentials of Social Research. McGraw-Hill Education (UK).