

GAZIANTEP UNIVERSITY JOURNAL OF SOCIAL SCIENCES

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



Araştırma Makalesi • Research Article

Rol Belirsizliği ve Rol Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ile İlişkisi (Ankara İli Bir Kamu Hastane Örneği)¹

Role Ambiguity and Role Conflict are Relationship to Organizational Commitment (A State Hospital Case in Ankara)

Zekai ÖZTÜRK^a Gülizar Gülcan ŞEREMET^{b*}

^a Prof.Dr. Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, Ankara / TÜRKİYE

ORCID: 0000-0003-2569-7249

^b Arş.Gör., Çankırı Karatekin Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi Sağlık Yönetimi Bölümü, Çankırı / TÜRKİYE

ORCID: 0000-0002-5790-2780

MAKALE BİLGİSİ

Makale Geçmişi:

Başvuru tarihi: 2 Mart 2021

Kabul tarihi: 14 Ağustos 2021

Anahtar Kelimeler:

Sağlık personeli,

İşgören,

Rol belirsizliği,

Rol çatışması,

Örgütsel bağlılık

ÖZ

Sağlık hizmeti sunan kurumlar matris örgüt yapılarına sahiptir ve bu yapılarda sağlık hizmetlerinin aksamadan kesintisiz, kaliteli ve etkili bir şekilde sunulabilmesi için ekip çalışmasına ihtiyaç vardır. Ekip çalışmalarının yoğun olduğu kurumlarda çalışanlar, rolleri arasında zaman zaman belirsizlikler ve çatışmalar yaşamaktadır. Bu durum aynı zamanda sağlık çalışanlarının örgüte olan bağlılığını da olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Bu araştırma bir kamu hastanesinde çalışanların rol belirsizliği, rol çatışması ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla yapılmıştır. Çalışmanın evreni 407 sağlık çalışanı ve idari personelden oluşmuş ve %95 güven aralığında 198 çalışandan rastgele örnekleme yöntemi ile veri elde edilmiştir. Çalışmada örgütsel bağlılığın rol belirsizliği ve rol çatışması ile ilişkisinin sosyo-demografik özelliklere göre anlamlı bir farklılık olup olmadığına dair hipotez testleri yapılmıştır. Yapılan hipotez testleri sonucuna göre rol belirsizliği ile örgütsel bağlılık arasında yaş, cinsiyet, eğitim durumu, kuruma geçen süre, çalışma hayatında geçirilen süre, hizmet sınıfı değişkenleri açısından hipotezler kısmen kabul edilirken; rol çatışması ile örgütsel bağlılık arasında yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim, çalışma hayatında geçirilen süre, hizmet sınıfı açısından hipotezleri kısmen kabul edilmiştir. Değişkenler arasındaki korelasyon analizi sonucunda; rol belirsizliği ile örgütsel bağlılığın duygusal ve normatif bağlılık boyutlarında negatif yönlü ilişki; rol çatışması ile örgütsel bağlılık boyutlarının hepsinde ise negatif yönlü ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. İşgörenlerin rol belirsizliği ve rol çatışmalarını en aza indirebilmek için örgüt içi iletişim güçlendirilmeli, iş akışlarını yeniden planlanmalı, çalışanlar üzerindeki fazla görevler ve sorumluluklar azaltılmalıdır. Ayrıca rol belirsizliği ve rol çatışmasının örgütsel bağlılığı azaltmaması adına işgörenlerin örgüt ile özdeşleşmesi sağlanmalı, belirli aralıklarla çalışanların istekleri değerlendirilmeli ve düşüncelerine önem verilmelidir.

ARTICLE INFO

Article History:

Received March 2, 2021

Accepted August 14, 2021

Keywords:

Healthcare professionals,

Worker,

Role ambiguity,

Role conflict,

Organizational commitment

ABSTRACT

Institutions that provide health services have matrix organization structures and teamwork is needed in these structures to provide uninterrupted, high quality and effective health services where teamwork is intense, employees sometimes experience uncertainties and conflicts between their roles. This situation can negatively affect the commitment of healthcare workers to the organization. This study was conducted to determine the relationship between role ambiguity, role conflict and organizational commitment of employees in a 407 healthcare workers public hospital. Administrative personnel, data were obtained from 198 employees with confidence interval of 95% using random sampling method. According to the results of the hypothesis tests, the hypotheses were partially accepted between role ambiguity and organizational commitment in terms of age, gender, educational status, time spent in the institution, time spent in working life, service class; hypotheses between role conflict and organizational commitment in terms of age, gender, marital status, education, time spent in working life service class were partially accepted. As a result of the correlation analysis between variables; negative relationship between role ambiguity and organizational commitment in emotional and normative commitment dimensions; It has been determined that there is negative relationship in all dimensions of role conflict and organizational commitment. In order to minimize the role ambiguity and role conflicts of employees, intra-organizational communication should be strengthened, work flows should be rescheduled, excessive duties and responsibilities on employees should be reduced. In addition, employees should be identified with the organization, employees requests should be evaluated periodically and their opinions should be given importance.

¹ Bu çalışma, Business & Organization Research Conference (BOR)'ta Safranbolu, Karabük'te 12-14 Eylül 2018 tarihleri arasında bildiri olarak sunulmuştur. Bu çalışma, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı Hastane İşletmeciliği Bilim Dalında Doç. Dr. Zekai ÖZTÜRK'ün danışmanlığında hazırlanan "Rol Belirsizliği ve Rol Çatışmasının Örgütsel Bağlılık İle İlişkisi (Ankara İli Bir Kamu Hastane Örneği)" adlı yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

* Sorumlu yazar/Corresponding author.

e-posta: gulcansisman09@gmail.com

EXTENDED ABSTRACT

Institutions providing health services have matrix organizational structures. Teamwork is needed in these matrix organizational structures in order to provide uninterrupted, high quality and effective health services. In organizations where teamwork is intense, uncertainties and conflicts may arise from time to time between the individual roles and the roles they assume within the team. In addition, healthcare professionals' role ambiguities and having role conflicts may negatively affect their commitment to the organization. In this context, the study was conducted to determine the relationship between role ambiguity, role conflict and organizational commitment of healthcare workers in a public hospital. The study was conducted in a public hospital with 407 healthcare professionals and administrative staff, and data were obtained from 198 employees at a 95% confidence interval using random sampling method. In order to measure role ambiguity and role conflict, the 5-point Likert scale, which was developed by Rizzo, House and Lirtzman (1970), was translated into Turkish by Tabakoğlu (2016) and used in the thesis study. In order to measure organizational commitment, the English scale developed by Meyer and Allen (1993) in three dimensions as emotional commitment, continuance commitment and normative commitment was used by Eğilmezkol (2011) and also used the questionnaire used in his thesis study. In line with the information obtained from the analysis of the relevant data, the hypotheses about whether there is a significant difference between organizational commitment and role ambiguity and role conflict have been tested and examined. Among the participants, 31.3% are men, 68.7% are women; single employees are 14.6%, and married employees are 85.4%. While 2% of the participants were between the ages of 18-28, 28.2% between the ages of 29-39, 60.6% of the individuals between the ages of 40-50, 8% of the individuals between the ages of 40-50 and over the age of 51, It constitutes 6 of them. Among the participants in the study, 12.1% of high school graduates, 18.7% of associate degree graduates, 54.5% of undergraduate graduates and 14.6% of graduate graduates. As a result of the hypothesis tests, the significant difference between the role ambiguity and organizational commitment relationship for employees aged 40-50 and over 51 years was accepted for normative commitment. The relationship between role ambiguity and organizational commitment is partially accepted for male employees by gender. While the role ambiguity and organizational commitment of the employees do not differ according to their marital status, their education levels differ significantly for high school and associate degree, and there is no significant difference between the time spent in working life. A significant difference was found between individuals working between 5 years and 6-10 years and according to the service class. In the relationship between role conflict and organizational commitment, a significant difference was found for employees between the ages of 40-50, while a significant difference was found in males when the hypothesis test was examined in terms of gender. It was determined that the normative and emotional loyalty of employees continued in case of role conflict. Similarly, a significant difference was found in all dimensions of organizational commitment of high school graduates. There is a significant difference for the service class. As a result of the correlation analysis between variables; negative relationship between role ambiguity and organizational commitment in emotional and normative commitment dimensions; It has been determined that there is a negative relationship in all dimensions of role conflict and organizational commitment. In order to minimize the role ambiguity and role conflicts of the employees in the organization, intra-organizational communication should be strengthened, work flows should be rescheduled, and excessive duties and responsibilities on employees should be reduced. In the relationship between role conflict and organizational commitment, a significant difference was found for employees between the ages of 40-50, while a significant difference was found in males when the hypothesis test was examined in terms of gender. It was determined that the normative and emotional loyalty of employees continued in case of role conflict. Similarly, a significant difference was found in all dimensions of organizational commitment of high school graduates. There is a significant difference for the service class. As a result of the correlation analysis between variables; negative relationship between role ambiguity and organizational commitment in emotional and normative commitment dimensions; It has been determined that there is a negative relationship in all dimensions of role conflict and organizational commitment. In order to minimize the role ambiguity and role conflicts of the employees in the organization, intra-organizational communication should be strengthened, work flows should be rescheduled, and excessive duties and responsibilities on employees should be reduced. In addition, in order to prevent role ambiguity and role conflict from decreasing organizational commitment, employees should be identified with the organization, employees' requests should be evaluated and their opinions should be given importance at regular intervals. At the same time, the goals and policies of the employees should be clearly and clearly identified, and employees should be identified with their institutions. Should take into account the wishes of the employees. This study includes physiotherapists, nurses, technicians, pharmacists and administrative staff. If the study is applied to different sectors or branches, it may yield different results.

Giriş

İçinde bulunduğumuz yüzyıl, teknolojik bakımdan oldukça ilerlemiş ve bu ilerleme beraberinde iletişim imkânlarını da geliştirmiştir. Bu gelişmelerle birlikte farklı sektörlerden çeşitli iş imkânları ortaya çıkmış, uzmanlaşmanın değeri artarak iş gücünün sıfatı değişmiş ve farklı yeteneklere sahip iş gücüne talep artmıştır. Bu gelişmeler beraberinde insan unsurunun farkındalığını artırmış ve örgütler açısından iş gücü unsurunun önemine işaret etmiştir.

Küreselleşme ve gelişen teknoloji ile birlikte diğer sektörlerle oranla sağlık sektörü çok daha hızlı bir şekilde değişimden geçmektedir (Özer,2018, s.1). Sağlık hizmeti, hastalara hizmet sunumunu yapabilmek için yoğun bir çaba sarf etmeyi gerektiren bir sektördür. Sağlık hizmetlerinde yaşanan problemler, insan iş gücünün başarılı bir şekilde yönetilemeyişi, oldukça yüksek ekonomik maliyetlere ve insan hayatında olumsuz etkilere neden olabilmektedir (Dussault ve Dubois, 2003). Bu kapsamda hizmet sunumunun etkili ve verimli olabilmesi için eğitim, bilgi ve becerilere uygun iş bölümü çerçevesinde sağlık hizmet sunucularının profesyonelce rollerini yerine getirip uygulayabilecekleri ve işgörenlerin örgütte kalma isteğinin devam edebileceği bir iş ortamı gereklidir.

Toplumsal yaşamın hızlı bir şekilde değişmesi yalnızca örgütleri ve yöneticilerini değil aynı zamanda çalışanların rol davranışlarını da değiştirmektedir. Tüm bu değişimler işgörenlerin iş yaşamlarına ilişkin rollerinde, rol belirsizliğine ve rol çatışmasına neden olmaktadır (Fisher, 2001, s.143).

Örgütlerde işgörenler görevlerini etkin ve tam bir şekilde yapmaları, örgüt içerisinde oynayacakları rolleri iyi bilmelerine bağlıdır. Çalışanların iş rollerini bilmemeleri rol belirsizliği ve rol çatışmaları yaşamlarına neden olabilmektedir (Ünsar ve Oğuzhan, 2009, s.244). Örgütte rol belirsizliği ve rol çatışması içerisine düşen çalışan kendisini üzgün ve yalnız hissedecek ve bu durum örgütsel bağlılığını olumsuz yönde etkileyebilecektir. Bu nedenle örgütler açısından bu üç kavram oldukça önemlidir.

Bu kapsamda yapılan bu araştırma, hastane gibi farklı birçok uzmanlaşmanın ve branşın olduğu, karmaşık organizasyon yapısında yer alan sağlık çalışanlarının rol belirsizliği ve rol çatışmasının örgütsel bağlılık ile ilişkisini anlamak, bu kavramlar hakkında bilgi sahibi olmak ve literatüre katkı sağlamak amaçlanmıştır. Bu doğrultuda aşağıdaki sorulara cevap aranmıştır:

- 1) Sağlık çalışanlarının rol belirsizlikleri ile örgütsel bağlılıkları arasında sosyo-demografik özelliklere göre anlamlı bir ilişki var mıdır?
- 2) Sağlık çalışanlarının rol çatışması ile örgütsel bağlılıkları arasında sosyo-demografik özelliklere göre anlamlı bir ilişki var mıdır?
- 3) Sağlık çalışanlarının rol belirsizlikleri ile örgütsel bağlılık boyutları arasında bir ilişki var mıdır?
- 4) Sağlık çalışanlarının rol çatışması ile örgütsel bağlılık boyutları arasında bir ilişki var mıdır?

Rol belirsizliği ve rol çatışması kavramları literatürde çoğunlukla “tükenmişlik” (Bknz: Tolay Sabuncuoğlu, 2008; Ok, 2004; Doğan vd., 2016) ve “iş tatmini” (Bknz: Ceylan ve Ulutürk, 2006; Akar ve Yıldırım, 2008; Tolay Sabuncuoğlu, 2008) kavramları ile birlikte ele alındığı saptanmıştır. Sağlık sektöründe yukarıda bahsi geçen üç değişken için literatürde ayrı ayrı ele alan çalışmaların var olduğu saptanmıştır. Ancak rol belirsizliği, rol çatışması ve örgütsel bağlılık kavramlarının her üçünü birden sağlık sektörü içerisinde ele alan çalışmaya rastlanılamamasından dolayı bu araştırma öncü çalışmalardan biri olacaktır.

Kavramsal Çerçeve

Türk Dil Kurumuna göre rol, bir iş için bir bireyin yada bir şeyin üzerine düşen görevdir (TDK, 2021). Araştırmada rol belirsizliği, rol çatışması ve örgütsel bağlılık kavramlarına geçmeden önce rol kavramı ile bağlantılı diğer kavramları açıklamakta da yarar vardır. Rol seti çalışanın bulunduğu örgütün üyesi olması nedeni ile sorumlu olduğu faaliyetlerdir. Rol beklentisi ise, örgüt çalışanlarının, örgüt içerisindeki rolleri gereği yapmaması veya yapması gereken tutum ve davranışlar yönergesidir. Rol gönderme/verme bireyden beklenen davranışların bireye bildirilmesi ya da iletilmesidir. Bu süreçler üç adımda ele alınabilmektedir. İlk adım, uygun rol davranışlarının neler olması gerektiği ya da olduğuna ilişkin beklentilerin saptanması, ikinci adım ise talep ve beklentilerden oluşan rol setinin, rolü oynayacak bireye gönderilmesi ve bireyin rol beklentilerine ilişkin algısının ortaya çıkması rolüne ilişkin gerekli bilgileri edinmesidir. Son olarak da rol oynayıcıya iletilen role ilişkin beklentilerin rol davranışına dönüştürülmesinden oluşmaktadır (Kahn vd., 1964, s.2-4,5,6; Walker vd., 1975, s.33).

Diğer bir kavram ise rol stresidir. Bu terim, bireyin kendinden beklenen davranışlar karşısında baskı altında hissetmesi ve bunun sonucunda oluşan olumsuz durumdur (Beehr ve Newman, 1978, s.668). Literatür taramalarına bakıldığında rol stresi kavramının bir alt başlığı olarak rol belirsizliği ve rol çatışmasının birlikte tartışıldığı görülmektedir (Bowling vd., 2017, s.1).

Sürekli gelişen ve değişen sağlık hizmetleri neticesinde sağlık çalışanlarının üstlendikleri roller, yeni rollerin oluşmasına neden olmaktadır. Hizmet sağlayıcılarının üstlendikleri bu roller dinamiktir. Küreselleşme ile yaşanan bu değişimin yansımalarını apaçık bir şekilde sağlık sektöründe de görülmektedir (Özer,2018, s.2).

Rol belirsizliği, rolü oynayan kişiden nelerin beklendiği hususunda netliğin oluşmaması veya göreve ilişkin yeterli ve gerekli bilgilerin aktarımının yapılmaması halinde oluşmaktadır. Genellikle, çalışana verilen iş ve çalışandan istenen performansın sonucunda, işgörenin görev tanımına ilişkin eksiklik veya rolüne ilişkin gereklerin belirsiz olduğu durumlardan oluşmaktadır. (Fisher, 2001, s.143;Glismeyer ve diğerleri, 2007).

Örgütte bir kişinin üstlenmiş olduğu rolleri tam olarak yerine getirebilmesi için (Akt.Bauer ve Simmon; 2000, s.46);

- a) Kendisinden, rolüne ilişkin beklentilerin neler olduğunu
 - b)Üstleneceği rolle birlikte, rolün yerine getirilirken gerekli eylem ve sorumlulukların ne olduğunu,
 - c) Kişinin rol gereklerini yapması ile kendisi, diğer kişiler ve örgütü ile bağlantılı hangi sonuçları doğurabileceğini,
- iyi bilmesi gereklidir.

Rol belirsizliği rolle ilgili bilgilerin kullanılabilirliğini açıklamaktadır. Bir işgörenin gerekli performansı gösterebilmesi için rol göndericilerinin beklentilerine uygun olarak davranmalı ve hangi faaliyetlerin sorumluluğunu uygulayabileceğini bilmelidir. Rol gönderimine ilişkin bilgi eksikliği gerekli bilginin mevcut olmamasından yada mevcut bilginin yetersiz olmasına bağlı olarak iki nedenden kaynaklanmaktadır. Bu bilgi yetersizliği rol belirsizliğine neden olabilmektedir (Ahmad ve Taylor,2009, s.903)

Yukarıdaki bilgiler doğrultusunda rol belirsizliğinin nedenleri farklı şekillerde tanımlanmıştır. Ancak alanyazında rol belirsizliğinin nedenlerini birçok farklı yazar farklı şekilde değerlendirmiştir. Yazarların bakış açılarına ilişkin değerlendirilmelere Tablo 1’de yer

verilmiştir.

Tablo 1: Rol Belirsizliğinin Nedenleri

Bilim İnsanları	Rol Belirsizliğinin Nedenleri
Kahn vd. (1964, s.2-27)	<ul style="list-style-type: none"> • Örgütsel faktörler • Kişisel faktörler • Kişilerarası faktörler
Litchman ve Hunt (1973)' e göre Van Sell vd. (198, s.45)	<ul style="list-style-type: none"> • Görevin yapısı (işin karakteristiği) • Kişisel faktörler (rolün nasıl algılandığı gibi)
Walker (1975, s.38)	<ul style="list-style-type: none"> • Örgütün yapısı • Örgütteki iletişimin niteliği • Örgütteki yöneticilerin tarzı • Örgütte geçirilen süre vb.
Schuler (1977, s.66-67)	<ul style="list-style-type: none"> • İşin yapısı (çok boyutlu olup olmadığı) • Örgütün yapısı (mekanik veya organik) • Teknoloji (birbiri ile etkileşim içinde teknoloji veya bağımsız teknoloji) • Örgütün karmaşıklık derecesi vb.
Capel vd. (1987, s.108)	<ul style="list-style-type: none"> • Üst kademelerden yeterli bilginin gelmemesi • İş tanımlarının yetersiz olması • Performans değerlendirme ölçütlerinin açık olmaması vb.
Muchinsky (1993, s.280-281)	<ul style="list-style-type: none"> • Örgütsel faktörler • Kişisel faktörler
Breaugh ve Colihan (1994, s.192)	<ul style="list-style-type: none"> • Performans değerlendirme ölçütleri hakkında bilgi eksikliği • İş ile ilgili yöntemler ve uygulanacak prosedürler hakkında bilgi eksikliği

	<ul style="list-style-type: none"> • İşin hangi zaman zarfında yapılması gerektiği hakkında bilgi eksikliği vb.
jex (1998)'e göre Kurt (2010, s.80)	<ul style="list-style-type: none"> • İş tanımlarının yetersiz olması • Tanımlanması zor olan işlerin varlığı (çok boyutlu işler) • Örgütün geçirdiği değişim süreci vb.
Carron ve Hausenblas (1998, s.160-162)	<ul style="list-style-type: none"> • İşin yapısına bağlı olarak işin öncelikleri hakkında bilgi eksikliği • Kişilerin eylemlerinin sonuçları hakkında bilgi eksikliği vb.
Yukl (2013, s.170)	<ul style="list-style-type: none"> • İşin önceliklerinin belirsiz olması • İşle ilgili birden fazla performans ölçütünün olması • İşin, iş planlarının ve işle ilgili teknolojilerin sıklıkla değişmesi vb.

Kaynakça: Katı,2020, s.37

Tablo 1'deki bilgiler ışığında rol belirsizliğinin nedenleri iş tanımlarının yetersiz oluşu, örgüt yapısı, örgüt iletişimi gibi örgütsel faktörlerden kaynaklanabileceği gibi, rolün algısı, örgütte geçirilen süre gibi kişisel faktörlerden de kaynaklanabilmektedir. Görüldüğü üzere farklı birçok çalışmada rol belirsizliğine neden olan etmenler konusunda çeşitli sınıflandırmalar yapılmıştır

Örgütlerin karmaşık yapıları örgüt içerisinde çalışanların birbirinden farklı rolleri üstlenmesine neden olabilmektedir. Hastanede bir mühendis asıl çalışmalarının yanında eğitmen olarak görev yapabilmekte, bir doktor hekimlik görevinin yanı sıra idari görevlerde de bulunabilmektedir. Bu durum çalışanların, kendisinden farklı beklenti ve talepler içerisinde olan kişilerin karşısına çeşitli rollerde çıkmasını gerektirebilmektedir (Yılmaz ve Ekici, 2006, s. 37). Sağlık hizmet sektöründe farklı meslek çeşitliliğinin olması, uzmanlaşmış personel sayısının fazla olması, meslek grupları arasında yetki ve sorumlulukların, görevlerin belirsiz oluşu, teknolojinin sürekli gelişmesi ile kompleks bir hal alan sağlık tesisleri, sağlık çalışanlarının büyük bir çatışma ortamına neden olmaktadır (Özer,2018, s.2).

Rol çatışması, işgörenin birbiri ile çelişen beklenti ve taleplerini tecrübe etmesi ile ortaya çıkmaktadır. Çalışan bir beklenti ya da talebi karşılarken, diğer beklenti yada talebi karşılamakta zorluk çekmektedir (Fisher, 2001, s.143).

Rol çatışması, bireysel özellik ve yeteneklerin, gerçekleştirilecek role uyumsuz olmasının yanı sıra bireyin aynı anda birbirinden farklı rolü gerçekleştirmek durumunda kalması ile ortaya çıkabilmektedir (Erdoğan, 1996, s.158). Rol çatışması bireyin rol gereklerinden birisine, diğer rol gereklerinden daha fazla uyum sağlaması durumunda ortaya çıkabilmektedir.

Örgütlerde rol çatışması, işgörenin organizasyon içerisinde faaliyete geçirmesi gereken birbirinden farklı işlerin olması, örgüt içinden belirlenen işi yapacak yeterli sayıda çalışanın bulunmaması, çalışanın kendisine verilmiş olan vazifeleri gerçekleştirebilmek amacıyla zaman zaman örgüt kurallarını yok saymasını gerektiren, örgüt içinde farklı grupların birbiri ile ilişki içinde olması, işgörenin görevlerini yerine getirmesi sırasında işe uygun olmayan taleplerin varlığında artan bir durumdur (Ceylan ve Ulutürk, 2006). Ayrıca, örgütlerin giderek büyümesi ile işgörenlerin iş yükünün artması, uzmanlaşmaya gidilmesi rol çatışmalarına neden olabilmektedir.

Birey birden çok rolü aynı anda üstlenmekte ve bu rollerin gerektirdiği davranışlardan birisini ön plana almaktadır. Bu doğrultuda örgüt yöneticileri işgörenlerin rolleri karşılayabilecek düzeyde olup olmadığını iyi belirlemeli, rolden kaynaklı çatışmalar mevcut ise buna uygun çözümler aramalıdır. Rol belirsizliği ve rol çatışmasının önlenmesi için yönetim tarafından işgörenden neler beklendiği açıkça belirtilmeli ve;

- İşgörenlerin görev tanımları ,
- Çalışanların görevleri ile ilgili iş genişletme,
- İş yükü azaltma,
- İş zenginleştirme,
- İş bölümü vb. faaliyetler uygun bir şekilde yapılmalıdır.

Örgütlerde işgörenlerin çalışmalarını iyi biçimde yürütebilmeleri için işin hedefleri, işgörenin kendisinden beklenmeyen ve beklenenleri, işgörenin yapması gereken işleri, işin kapsamını ve işin önemini neler olduğunu çalışanın bilmesi gerekmektedir. İşgörenlerin, iş tanımlarında belirsizlik olması rol belirsizliğine neden olmaktadır (Tabakoğlu, 2016, s.37). Üst yönetim tarafından astlara yeterli bilgi akışının olmaması ve bilgi aktarımında tutucu davranılması, örgüt yönetim sistemlerinin işlevsel ve yeterince oluşturulmaması ve buna bağlı olarak çalışanların görevleri hakkında yeterli bilgiyi elde edememesi rol belirsizliğini etkilemektedir (Erkenekli, 2000, s.43).

Sağlık hizmetlerinin kesintisiz, verimli ve etkili şekilde yerine getirilmesinde sağlık çalışanlarının işe yönelik rolleri ve örgüte bağlılıkları önem arz etmektedir. Rol belirsizliği ve rol çatışması ve örgütsel bağlılık kavramları birbiri ile bağlantılı kavramlar olup bu kavramlar birbirlerini olumlu ya da olumsuz etkileyebilmektedir. Bu iki kavram arasındaki ilişkinin pozitif ya da negatif olması örgüt yöneticileri tarafından uygulanacak olan yönetim stratejilerine bağlıdır.

Bir örgütün varlığını sürdürebilmesi kuşkusuz insan gücüne bağlıdır. İnsan gücü kurumların yapıtaşını oluşturmakta ve örgütler için ayrılmaz bir bütündür. Kurumların devamlılığı insan gücünün etkin bir şekilde yönetilmesine bağlıdır. Birçok sektörde olduğu gibi insan emeğinin oldukça yoğun kullanıldığı sektörlerden biri de sağlık sektörüdür. Emek yoğun sektörlerde teknolojinin gelişmesi ve artan küresel rekabet koşulları ile birlikte çalışanların işe yönelik davranışlarının ve tutumlarının en iyi şekilde yönetilebilmesi gerekmektedir. Bu doğrultuda kurumların işgörenlerini en iyi şekilde elde tutabilmeleri için farklı yönetim stratejileri uygulamaları gereklidir. Bu yönetim stratejilerinden birisi de örgütsel bağlılıktır.

İşe uygun işgöreni örgüte kazandırma ve işgörenin örgütte tutulmasını sağlamak oldukça zor ve zahmetli bir iştir. İşgörenlerin, örgütten ekonomik beklentisinin yanında iş doyumu, çalışma koşulları, kişisel ihtiyaç ve deneyim kazanma gereksinimleri ve benzer birçok beklentileri vardır. İşverenin tüm bu ihtiyaçları karşılayabilmesi kolay değildir. Böyle bir durum ancak örgütsel bağlılık ile gerçekleştirilebilir (Ada vd.,2008).

Örgütsel bağlılık kavramı olarak ilk kez Harold Guetzkov tarafından ele alınmış ve ona göre bağlılık; kişiyi belli gruba, belli bir şahsa veya belli bir fikre yönlendiren eylem olarak tanımlanmaktadır. Bu eylem yada davranış, hedefe devamlılık kazandıran hisler ve hedefe ulaşılmasını sağlayan hareketler ile biçimlenmektedir (Yazıcıoğlu ve Topaloğlu, 2009).

Örgütsel bağlılık ile ilgili çeşitli tanımlamalar yapılmış olup bu tanımlamaları kapsayan üç esas faktör şu şekilde sıralanabilir (Balcı, 2003, s.27);

- a. Örgütün amaç ve değerlerine güçlü bir inanç ve kabul gösterme.
- b. Örgüt adına anlamlı çaba göstermeye isteklilik gösterme.
- c. Örgütte üyeliğin sürdürülmesine güçlü bir arzu duyma.”

Bir yere ait olma hissi olan bağlılık, kendimizden üstün hissettiğimiz bir şahıs, fikir ya da bir şeye karşı hissettiğimiz zorunluluktur. Örgütte çalışan bir kişi içinse, bir yere ait olma isteği ise o kişinin nihai ihtiyacıdır (Balay, 2000, s.14). İşgörenin iş ile özdeşleşmesi, işe olan uyumluluğu ve işe olan sadakati olarak tanımlanan örgütsel bağlılık kavramı, çalışanın işe ilişkin davranış ve tutumlarını içeren bir durumdur (Demirel, 2009, s.116).

Literatür taramalarına bakıldığında araştırmacılar, örgütsel bağlılığın çeşitleri konusunda farklı boyutlar ortaya koymuşlardır. Allen ile Meyer, ilk olarak örgütsel bağlılığı 1984 yılında duygusal ve devam bağlılığı olarak ikiye ayırsa da; 1990 yılında yapılacak doğru şeyin bu olduğu inancından kaynaklanan, örgütte kalma zorunluluğu olarak tanımladığı normatif bağlılığı literatüre eklemiştir. Bu üç bileşen ayrımını yaparken literatürdeki ilgili tüm tanımları yansıttığını düşünerek duygusal, devam ve zorunlu bağlılık kavramlarını ortaya koymuştur.

Örgütsel bağlılığın ilk boyutu olan duygusal bağlılık, işgörenin örgütü ile özdeşleşmesi, örgütü ile ilgilenmesi ve örgüte üye olmaktan memnun olmasıdır (Allen ve Meyer,1990). Diğer bir bağlılık boyutu devam bağlılığı ise işgörenin kazanç ve maliyet değerlemesiyle ilgilidir. İşgörenin, işinden ayrılması durumunda katlanacağı maliyetlerin, işine devam etmesi durumunda katlanacağı maliyetlerden daha yüksek olması durumunda, işine devam etme eğiliminde bulunmaktadır (Kanter, 1968). Ayrıca bu boyutta örgütten ayrılmama düşüncesinde duygunun önemi yoktur. Son olarak örgütsel bağlılık alt boyutlarından biri olan normatif bağlılık, işgörenlerin örgüte devam etmesine ilişkin örgüte duyduğu minnet ve sadakat hissini esas almaktadır (Swales, 2004; Yousef, 2000).

Çalışanlar örgüt içi fedakarlıkta bulunma, örgütün değer ve amaçlarını benimseme, örgütle özdeşleşebilme ve örgüte ait üyeliğinin devamını sağlamak adına kuvvetli bir istek duyma gibi farklı davranış biçimlerinde de örgüte olan bağlılıklarını gösterebilmektedirler (Ada, Alver, Atlı, 2008). Ayrıca örgütsel bağlılık düzeyi yüksek olan işgörenlerin örgütsel motivasyon düzeylerinin de yüksek olması beklenmektedir. Örgütü ile özdeşleşen bireylerin örgüt yararlarını maksimum düzeye çıkarması ve aynı doğrultuda kurumun çıkarlarını kendi çıkarlarının da üzerinde tutması beklenmektedir. İşgörenlerin örgütüne bağlılık duymaları hem örgüte hem de bireyin kendisine olumlu sonuçları olabilmektedir. Örgüte yüksek bağlılık duyan bireylerin kurumda daha verimli, üretken ve çalışkan olması beklenmektedir.

İşgörenlerin örgütsel amaç ve değerler ile özdeşleşmesinde örgütsel bağlılık kilit rol

almaktadır (Kılıç ve Öztürk,2010). Böylelikle örgütü ile özdeşleşen bir işgörenin örgütün yararlarını en üst düzeyde tutması gerekmektedir (Yalçın ve İplik, 2007).

Örgütsel bağlılık aracılığı ile örgütün verimliliği, etkililiği de artmaktadır. İşgörenin kendi isteği ile örgütte kalmaya devam etmesi ancak örgütsel bağlılık ile mümkün kılınmaktadır (Ada vd., 2008). İşgörenin alanında uzman, nitelikli ve örgütsel bağlılığın olması, örgütte işine devam etmesi, örgüt için pozitif sonuçlar yaratmakta ve örgütün rekabet ortamında yarışabilmesi açısından da olumlu sonuçlar doğurmaktadır (Poyraz ve Kama, 2008).

Kişi, örgütün amaçları ile özdeşleştiğinde, işten duyduğu memnuniyet derecesi artmaktadır. İşini severek çalışan kaliteli ve üretken iş davranışları sergileme eğilimindedir. Örgütüne bağlı bir çalışan, işine severek gidip geleceğinden dolayı devamsızlığı da azalmaktadır. Bağlılığın yüksek olduğu örgütlerde iş gücü devir oranı da düşüktür. Bu durum örgüt açısından üretime doğrudan katkısı olmayan pek çok giderin azalması anlamına gelmektedir. Organizasyonlarda örgütsel bağlılık düzeyi yüksek olan işgörenlerin, motivasyon düzeylerinin de yüksek olması beklenmektedir. Bir organizasyonda örgütsel bağlılığın var olması, örgütün başarısı ve işgörenlerin terfi ve yükselme olanakları açısından da öneme sahiptir.

Örgütsel bağlılığın yeterli düzeyde olmadığı durumda işgörenlerin işe devamsızlık yapması ya da işten ayrılması veya personel devir hızının yüksek çıkması gibi negatif sonuçlar doğuracak durumlar ortaya çıkabilmektedir (Kılıç ve Öztürk, 2010).

Yöntem

Araştırmanın ana kütesini bir kamu hastanesinde 407 idari çalışan ve sağlık personeli oluşturmuştur. Çalışmanın örnekleme aşağıda belirtilen formül ile hesaplanmıştır. (Büyüköztürk, 2016, s.96):

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0 - 1}{N}}$$

$$n_0 = (t^2 PQ) / d^2$$

N : İncelenen olayda evren büyüklüğü

n₀: İncelemeye alınacak örneklem büyüklüğü

p: Olayın görülüş sıklığı (gerçekleşme olasılığı)

q: Olayın görülmemiş sıklığı (gerçekleşmeme olasılığı)

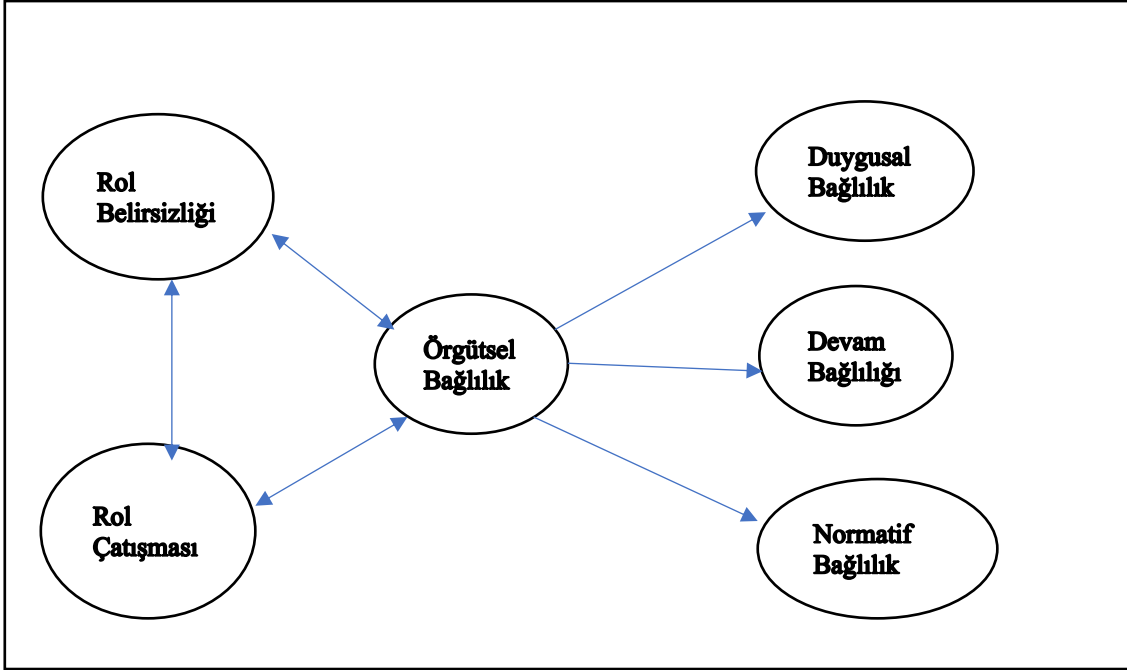
t: Belirlenmiş anlamlılık düzeyinde, t tablosuna göre bulunan teorik değer

d: İncelenen olayın evren tahini için standart sapma miktarıdır.

Formülde ilgili değerler yerine konduğunda araştırmanın yapıldığı kamu hastanesinde 407 çalışan için örneklem büyüklüğü 198 bulunmuştur. Çalışmada basit rastgele örneklem yöntemi kullanılmıştır. Araştırmada 198 kişiye ulaşılmıştır. Araştırma, hemşire, sağlık teknikeri, iş ve uğraşı terapisti, fizyoterapist, eczacı, sağlık memuru, fizik tedavi teknikeri gibi çeşitli branşlarda görev yapan sağlık çalışanlarından; veri hazırlama ve kontrol işletmeni, memur ve yöneticilerinde içinde bulunduğu idari çalışanlardan oluşmaktadır.

Çalışanların rol belirsizliği, rol çatışması ve örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişki incelenip saptanmaya çalışılmıştır. Araştırmanın modeli betimsel ilişkisel tarama modelidir. Model Şekil 1'de gösterilmiştir. Araştırma modelindeki her kavramın birbiri ile ilişkisi mevcuttur. Rol belirsizliği rol çatışması ile ilişkilidir. Bu iki kavramda oluşabilecek bir değişim

diğer kavramı da etkilemektedir. Rol belirsizliği ve rol çatışması aynı zamanda örgütsel bağlılık ile ilişkilidir.



Şekil 1:Araştırma Modeli

Zaman ve maliyet unsurları göz önünde alındığında çalışma Ankara ilinde bir kamu hastanesi ile sınırlandırılmıştır. Araştırma betimsel ilişkisel tarama modelidir.

İşgörenin örgütte sahip olduğu pozisyona bağlı olarak kendisinden beklenen beklentilerin net olmaması ve aynı zamanda belirsizlik içermesi halinde yaşayabileceği rol belirsizliği (Keller, 1975, s.57 ve örgüt içerisinde kendisinden beklenenin farklılaşması ve çatışma içermesi halinde yaşayabileceği rol çatışması (Keller, 1975, s. 57; Walker vd., 1975, s. 33) işgörenin işine ilişkin olarak örgütte yaşayabileceği sorunlardandır.

Örgüt içerisindeki üstlendikleri rollere ilişkin yaşadıkları olumlu yada olumsuz durumlar çalışanların örgüte karşı besledikleri duyguları etkileyebilmektedir. Bu duygu durumlarından biri de örgütsel bağlılıktır. Bu açıklamalar ışığında araştırmaya yönelik hipotezleri aşağıdaki gibi geliştirmek olasıdır:

H1: Rol belirsizliği ile örgütsel bağlılık arasında sosyo-demografik özelliklere göre anlamlı bir ilişki vardır.

H1.1: Rol belirsizliği ile örgütsel bağlılık ilişkisi yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H1.2: Rol belirsizliği ile örgütsel bağlılık ilişkisi cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H1.3: Rol belirsizliği ile örgütsel bağlılık ilişkisi medeni duruma göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H1.4: Rol belirsizliği ile örgütsel bağlılık ilişkisi eğitim düzeyine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H1.5: Rol belirsizliği ile örgütsel bağlılık ilişkisi çalışma yaşamında geçirilen toplam süreye göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H1.6: Rol belirsizliği ile örgütsel bağlılık ilişkisi kurumda geçirilen süreye göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H1.7: Rol belirsizliği ile örgütsel bağlılık ilişkisi hizmet sınıfına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H2: Rol çatışması ile örgütsel bağlılık arasında sosyo-demografik özelliklere göre anlamlı bir ilişki vardır.

H2.1: Rol çatışması ile örgütsel bağlılık ilişkisi yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H2.2: Rol çatışması ile örgütsel bağlılık ilişkisi cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H2.3: Rol çatışması ile örgütsel bağlılık ilişkisi medeni duruma göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H2.4: Rol çatışması ile örgütsel bağlılık ilişkisi eğitim düzeyine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H2.5: Rol çatışması ile örgütsel bağlılık ilişkisi çalışma yaşamında geçirilen toplam süreye göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H2.6: Rol çatışması ile örgütsel bağlılık ilişkisi kurumda geçirilen süreye göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H2.7: Rol çatışması ile örgütsel bağlılık ilişkisi hizmet sınıfına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H3: Rol belirsizliği ile örgütsel bağlılık boyutları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H4: Rol çatışması ile örgütsel bağlılık boyutları arasında anlamlı bir ilişki vardır

Çalışmaya ilişkin hipotez testlerinin yapılmasından önce örgütsel bağlılık, rol belirsizliği ve rol çatışması ölçeğinde yer alan ifadelerin anlamlı hale getirilip sadeleştirilmesi için keşfedici faktör analizi uygulanmıştır. Bu analiz yapılırken temel bileşenler analizi ve varimax rotasyon yöntemi kullanılmış olup analiz sonucunda üç faktörlü bir yapıya ulaşılmış ve sonuçlar Tablo 2’de sunulmuştur. Rol belirsizliği ölçeğinde yer alan önermeler “RB”; rol çatışması ölçeğinde yer alan önermeler “RÇ” ve Örgütsel bağlılık ölçeğinde yer alan önermeler “ÖB” olarak kısaca ifade edilmiştir. Örgütsel bağlılık ölçeğindeki 8. ifadenin (Eğer bu kuruma kendimden bu kadar çok şey katmamış olsaydım, başka bir yerde çalışmayı göz önünde bulundurabilirdim.) faktör yükü 0,40’ın altında olduğundan çıkarılmıştır.

Tablo 2: İfadelere ilişkin keşifsel faktör analizi sonuçları

İfade No	İfadeler	Faktör Yüğü
RB1	Benden ne istendiğini her zaman çok iyi anlıyorum.	,689
RB2	Zamanımı doğru yönettiğimden eminim.	,724
RB3	İşimle ilgili, ne kadar yetkimin olduğunu biliyorum.	,546
RB4	Yapılacak işlerle ilgili aldığım açıklamalar yeterince anlaşılır değil.	,838
RB5	İşime yönelik sorumluluklarımın neler olduğunu farkındayım.	,642
RB6	İşimle ilgili açık ve net hedefler vardır.	,712

RÇ1	Bazen, işimi yapılması gerekenden farklı biçimde yapmak zorunda kalıyorum.	,649
RÇ2	Sonuç almak için bazen kurum politika ve kurallarını görmezden gelmek durumunda kalıyorum.	,502
RÇ3	Bazen, üstlerimden eksik bilgiye dayalı talepler geliyor.	,574
RÇ4	Yaptığım işler üstlerimin bazıları için yeterli bazıları için de yetersiz olabiliyor.	,684
RÇ5	Bazen gereksiz işlere zaman ayırmak durumunda kalıyorum.	,802
RÇ6	Birbirinden farklı gruplar içinde görev alarak çalışmak durumunda kalıyorum.	,696
RÇ7	İşimde yeterli eleman desteği sağlanmadan görev aldığım oluyor.	,724
ÖB1	Kariyer hayatımın geri kalan kısmını bu kurumda tamamlamaktan mutluluk duyuyorum.	,639
ÖB2	Bu kurumun karşılaştığı her problemi kendi problemim gibi hissederim.	,577
ÖB3	Bu kurumda çalışmanın benim için özel (kişisel) bir anlamı var.	,746
ÖB15	Çalıştığım kuruma karşı güçlü bir aitlik duygusu hissetmiyorum.	,743
ÖB16	Bu kuruma karşı duygusal bir bağlılık hissetmiyorum.	,809
ÖB17	Çalıştığım kurumda kendimi ailenin bir parçası gibi hissetmiyorum.	,770
ÖB18	Şimdiki yöneticilerimle birlikte çalışma zorunluluğu hissetmiyorum	,760
ÖB4	Şu an için çalıştığım kurumda kalmamın nedeni istediğim için olduğu kadar gereklilik de olmasıdır.	,776
ÖB5	İstesem bile şu an için çalıştığım kurumdan ayrılmak benim için çok zor olurdu.	,716
ÖB6	Şimdi işimden ayrılmak istediğime karar verirsem, hayatımda birçok şey altüst olurdu.	,763
ÖB7	Bu kurumdan ayrılmayı göze alamayacak kadar az alternatifim olduğunu hissediyorum.	,568
ÖB9	Bu kurumdan ayrılmanın negatif sonuçlarından birisi de uygun alternatiflerin az olmasıdır.	,560
ÖB10	Ayrılmak benim için avantajlı da olsa, şu an kurumumdan ayrılmanın doğru olduğunu düşünmüyorum.	,614
ÖB11	Eğer şimdi kurumumdan ayrılırsam kendimi suçlu hissederim.	,777
ÖB12	Bu kurum benim sadakatimi hak ediyor.	,818
ÖB13	Bu kurumdaki insanlara olan sorumluluklarım nedeniyle şu an işten ayrılmazdım.	,841
ÖB14	Çalıştığım kuruma çok şey borçluyum.	,678

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO): ,736

Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square =370,047 (sign=,000)

Çalışmada verileri elde etmek için anket yöntemi kullanılmıştır. İlgili anketin birinci bölümünde sosyo-demografik özelliklerini belirleyebilmek amacı ile çalışanların yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, medeni durum, çalışma yaşamında geçirilen süre, iş yerinde geçirilen süre, istihdam durum ve çalışanların hizmet sınıfına ilişkin çeşitli sorular sorulmuştur.

Anketin ikinci bölümünde rol belirsizliği ve rol çatışmasını belirlemek için Rizzo, House ve Lirtzman (1970) tarafından geliştirilen Ece Zeynep Tabakoğlu (2016) tarafından Türkçe çevirisi yapılan ve yüksek lisans tezinde kullanılan ve geçerliliği kanıtlanmış ölçek kullanılmıştır.

Anketin üçüncü bölümünde ise örgütsel bağlılık algısını ölçmek amacıyla Meyer ve Allen'in 1993 yılında duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık olarak üç boyutta geliştirdikleri İngilizce ölçeğin, Güneş Eğilmezkol (2011) tarafından Türkçe çevirisi yapılan yüksek lisans tezinde kullanılan ve geçerlilik ve güvenilirlikleri kanıtlanmış örgütsel bağlılık ölçeği kullanılmıştır. Ayrıca araştırmada rol belirsizliği, rol çatışması ve örgütsel bağlılığa ilişkin önermeler için keşfedici faktör analizi yapılmıştır. Rol belirsizliği ve rol çatışmasına

ilişkin ifadelerin faktör yükleri yüksek olduğu sonuca ulaşılmıştır. Ancak örgütsel bağlılığa ilişkin ifadelerden faktör yükü yeterince yüksek olmayan bir ifade çıkarılmıştır.

Araştırma sonucunda elde edilen veriler bilgisayar ortamına aktarılmış ve istatistiksel analizler SPSS aracılığıyla gerçekleştirilmiştir. Çalışmadan elde edilen veriler normal dağılım göstermemiştir. Araştırmada verileri analiz etmek için uygulanan istatistiksel testler şunlardır; İfadelerin değerlendirilmesine ilişkin frekans analizi, faktör analizi, güvenilirlik analizi yapılmıştır. Rol belirsizliği, rol çatışmasının örgütsel bağlılık ile ilişkisi incelenirken sosyo-demografik özellikler arası ilişkiler incelenmiştir. Rol belirsizliği, rol çatışması ile örgütsel bağlılık boyutlarının ilişkileri ikili korelasyonlar arası incelendiğinden dolayı çalışma da Spearman's rho Korelasyon testi ile test edilmiştir. Elde edilen bulgular %95 güven aralığında, %5 anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir. Yapılan analizler ve sonuçlar sonraki bölümlerde açıklanmıştır.

Rol belirsizliği ve rol çatışmasının örgütsel bağlılık ile ilişkisi incelemek amacıyla Spearman's Rho Korelasyon analizi yapılmıştır.

Korelasyon katsayısı, iki sürekli değişkenin doğrusal ilişkisinin derecesinin ölçümünde kullanılır. Bu analizde, iki değişken arasında anlamlı bir ilişki var mıdır sorusunun cevabı aranır. Korelasyon katsayısı r ile gösterilir ve -1 ile +1 arasında değerler alır.

$r=-1$ ise; Negatif doğrusal ilişki vardır. Bir değişken artarken diğer değişken azalır.

$r=1$ ise; Pozitif doğrusal ilişki vardır. Bir değişken artarken diğer değişken de artmaktadır.

$r=0$ ise; Değişkenler arasında ilişki yoktur.

İlişki sonucunda, iki değişken arasında korelasyon katsayısının yorumu aşağıdaki gibi yapılır (Kalaycı, 2016, s.116).

<u>R</u>	İlişki
0,00 - 0,25	Çok Zayıf
0,26 - 0,49	Zayıf
0,50 - 0,69	Orta
0,70 - 0,89	Yüksek
0,90 - 1,00	Çok Yüksek

Bu bilgiler ışığında rol belirsizliği ve rol çatışması ile örgütsel bağlılık faktörleri arasındaki ilişkinin yaş gruplarına göre açıklanması için Spearman's Rho Korelasyon testi yapılmıştır.

Bulgular

Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirliği hesaplanmış olup aşağıda verilmiştir.

Tablo 3: Çalışmada Kullanılan Ölçeklerin Bilgisi ve Cronbach Alpha Değerleri

Ölçeğin Adı	Ölçek Geliştirici	İfade Sayıları	Boyutlar	Cronbach's Alpha Katsayısı
Rol Çatışması Ölçeği	Rizzo, House, Lirtzman (1970)	8 İfade	Tek Boyut	0,812
Rol Belirsizliği Ölçeği	Rizzo, House, Lirtzman (1970)	6 İfade	Tek Boyut	0,714
Örgütsel Bağlılık	Meyer ve Allen (1993)	18 İfade	Duygusal Bağlılık, Devam Bağlılığı, Normatif Bağlılık	0,873

Tablo 3'te ifade edilen rol çatışmasını ölçmek için kullanılan anket sorularının güvenilirliği 0,812 iken; rol belirsizliği anketi için sorulan anket sorularının güvenilirliği ise 0,714'dür. Örgütsel bağlılık anketi için sorulan anket sorularının güvenilirliği 0,873'tür ve elde edilen değerlere göre anket yüksek derecede güvenilir ve kabul edilebilirdir.

Araştırmada 198 katılımcının sosyo-demografik özelliklerini değerlendirmek amacı ile elde edilen verileri Tablo 4'de sunulmuştur.

Tablo 4: Katılımcıların Sosyo-Demografik Değişkenlere İlişkin Dağılımları

Özellikler		Örneklem	
		N	(%)
Cinsiyet	Kadın	136	68,7
	Erkek	62	31,3
Medeni Durum	Evli	169	85,4
	Bekar	29	14,6
Yaş	18-28 yaş	4	2
	29-39 yaş	57	28,2
	40-50 yaş	120	60,6
	51 ve üzeri yaş	17	8,6
Eğitim Düzeyi	Lise	24	12,1
	Ön lisans	37	18,7
	Lisans	108	54,5
	Lisansüstü	29	14,6
Çalışma Yaşamında Geçirilen Süre	5 yıla kadar	10	5
	6-10 yıl	20	10,2
	11-15 yıl	27	13,6
	15 yıldan fazla	141	71,2
Kurumda Geçirilen Süre	5 yıla kadar	34	17,2
	6-10 yıl	76	38,4
	11-15 yıl	34	17,2
	15 yıldan fazla	54	27,3
İstihdam Durumu	Sözleşmeli	3	1,5
	Kadrolu	195	98,5
Hizmet Sınıfı	İdari Personel	56	28,3
	Sağlık Personeli	142	71,7
Toplam		198	100

Katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine bakıldığında; %68,7'sinin kadın,%31,3'ü ise erkek bireylerden oluştuğu görülmektedir. Sağlık kurum ve kuruluşlarında çalışan bireylerin çoğunluğu kadınlardan oluşmaktadır. Araştırmada katılımcıların %14,6'sının bekar, %85,4'ünün ise evli olduğu saptanmıştır. Katılımcıların %2'si 18-28 yaş arası,%28,2'si 29-39 yaş arası,%60,6'sı 40-50 yaş arası,%8,6'sı da 51 ve üzeri yaşıdadır. Araştırmada yer alan katılımcıların eğitim düzeyine bakıldığında %12,1'i lise mezunu, %18,7'si önlisans mezunu,%54,5'i lisans mezunu ve %14,6'sı ise lisansüstü mezundur. Elde edilen veriler ışığında sağlık kurum ve kuruluşları, işinde uzman kişiler tarafından hizmet verilen yerler olduğundan önlisans, lisans ve lisansüstü mezun çalışan bireylerin daha fazla olduğu görülmüştür. Katılımcıların meslekte çalışma sürelerine bakıldığında 5 yıla kadar çalışanlar %5'ini, 6-10 yıl arasında çalışanlar %10,2'sini, 11-15 yıl arasında çalışanlar %13,6'sını ve 15 ve daha üzeri yıl çalışanlar %71,2'sini oluşturmaktadır. Katılımcıların şu anki buldukları kurumda çalışma sürelerine bakıldığında ise 5 yıla kadar çalışanlar %17,2'sini, 6-10 yıl arasında çalışanlar %38,4'ünü, 11-15 yıl arasında çalışanlar %17,2'sini ve 15 ve daha üzeri yıl çalışanlar %27,3'ünü oluşturmaktadır. Kurumda çalışanların %1,5'i sözleşmeli %98,5'i ise kadrolu olarak çalışmaktadır. Katılımcıların %28,3'ü idari personel %71,7'si ise sağlık personelidir.

Tablo 5: Rol Belirsizliği - Örgütsel Bağlılık Yaş İlişkisi: Korelasyon Testi

	Yaş grupları	N	Duygusal Bağlılık		Devam Bağlılığı		Normatif Bağlılık	
			r	Sig.	r	Sig.	r	Sig.
Rol Belirsizliği	18-28 yaş	4	-,949	,051	-,816	,184	-,632	,368
	29-39 yaş	57	-,178	,185	-,237	,076	-,279	,520
	40-50 yaş	120	-,159	,084	,207	,023	,069	,045
	51 yaş ve üzeri	17	-,239	,377	,172	,036	,033	,010

Çalışanların rol belirsizliği ve örgütsel bağlılığa ilişkin vermiş oldukları cevaplara bakıldığında 40-50 yaş ile 51 yaş ve üzerindeki katılımcıların örgüte olan bağlılık ile rol belirsizlikleri arasındaki ilişki anlamlı bir farklılık göstermektedir ($p < 0,05$). Bu sonuçlar ışığında 40-50 yaş ile 51 yaş ve üzerindeki çalışanlar örgütte rol belirsizliği yaşasalar bile devam bağlılığı ve normatif bağlılıkları devam etmektedir. Kısaca değinmek gerekirse çalışanların yaşının artması ile örgüte olan devam ve normatif bağlılığında arttığı görülmektedir. Yaşın ilerlemesi ile alternatif iş olanaklarının azalması, örgüte sadakat ve minnet duygusunun artması işgörenlerin normatif ve devam bağlılığını arttırdığı söylenebilir. Elde edilen sonuçlara göre “H1.1: Rol belirsizliği ile örgütsel bağlılık ilişkisi yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.” hipotezi 40-50 yaş ve 51 yaş ve üzeri çalışanlar için kısmen kabul edilmiştir.

Tablo 6: Rol Çatışması- Örgütsel Bağlılık Yaş İlişkisi: Korelasyon Testi

	Yaş grupları	N	Duygusal Bağlılık		Devam Bağlılığı		Normatif Bağlılık	
			r	Sig.	r	Sig.	r	Sig.
Rol Çatışması	18-28 yaş	4	-,400	,600	-,258	,742	-,800	,200
	29-39 yaş	57	-,040	,766	-,129	,340	-,153	,257
	40-50 yaş	120	,371	,000	,229	,012	,020	,832
	51 yaş ve üzeri	17	,033	,090	,203	,435	-,344	,176

Analiz sonuçlarına göre rol çatışması ile örgütsel bağlılık ilişkisinde yaş grupları arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. 18-28 yaş ve 29-39 yaş grupları için $p > 0,05$ olduğundan bu iki grup arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Çalışanların rol çatışması ve örgütsel bağlılığa ilişkin vermiş oldukları cevaplara bakıldığında 40-50 yaş arasındaki katılımcıların örgütsel bağlılıkları ile rol çatışması arasındaki ilişki anlamlı bir farklılık göstermektedir. Bu sonuçlar ışığında 40-50 yaş arasındaki çalışanların örgütte rol çatışması yaşasalar bile örgütsel bağlılıkları; duygusal bağlılık ve devam bağlılığı devam etmektedir. 40-50 yaş arasındaki işgörenlerin yaşlarının artması ile duygusal bağlılık ve devam bağlılığı da doğru orantılıdır. Veriler ışığında çalışanların yaşının ilerlemiş olması, örgüte olan duygusal ve devam bağlılığını da artırmaktadır. 40-50 yaş arasındaki işgörenlerin örgütte zaman geçirdikçe örgüte olan duygusal bağı artmakta, örgütü daha çok benimseyip özümsemiği görülmektedir. İşgörenin yaşın ilerlemesi ile alternatif iş olanakları azalmakta buna bağlı olarak örgüte devam ettiği düşünülmektedir. Elde edilen sonuçlara göre “H2.1: Rol çatışması ile örgütsel bağlılık ilişkisi yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.” hipotezi 40-50 yaş için kısmen kabul edilmiştir.

Rol belirsizliği ve rol çatışması ile örgütsel bağlılık faktörleri arasındaki ilişkinin cinsiyete göre açıklanması için Spearman's Rho Korelasyon Testi yapılmıştır.

Tablo 7: Rol Belirsizliği - Örgütsel Bağlılık Cinsiyet İlişkisi: Korelasyon Testi

	Cinsiyet	N	Duygusal Bağlılık		Devam Bağlılığı		Normatif Bağlılık	
			r	Sig.	r	Sig.	r	Sig.
Rol Belirsizliği	Kadın	136	-,058	,504	-,126	,143	-,007	,932
	Erkek	62	,394	,002	,100	,438	,277	,029

Rol belirsizliği ve örgütsel bağlılık ilişkisinde, kadın işgörenler için $p>0,05$ olduğundan anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Ancak çalışanların rol belirsizliği ve örgütsel bağlılığa ilişkin vermiş oldukları cevaplara bakıldığında erkek işgörenlerin örgüte bağlılıkları; duygusal bağlılık ve normatif bağlılık ile rol belirsizliği arasındaki ilişki anlamlı bir farklılık göstermektedir. Bu sonuçlar ışığında erkek işgörenler, örgütte rol belirsizliği yaşasalar bile örgütsel bağlılıkları; duygusal ve normatif bağlılıkları devam etmektedir. Erkek işgörenlerde örgütsel bağlılık; duygusal bağlılık ve normatif bağlılıkları rol belirsizliği ile doğru orantılıdır. Erkek işgörenlerin ailesine bakmakla sorumlu olmaları, örgütten ayrılmaları durumunda yaşayabilecekleri psikolojik çöküntüler, mevcut alternatif iş olanaklarının az olması normatif ve duygusal bağlılık boyutunda anlamlı bir farklılık olmasına neden olabilmektedir.

Elde edilen sonuçlara göre “H1.2: Rol belirsizliği ile örgütsel bağlılık ilişkisi cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.” hipotezi erkek işgörenler için kısmen kabul edilmiştir.

Tablo 8: Rol Çatışması - Örgütsel Bağlılık Cinsiyet İlişkisi: Korelasyon Testi

	Cinsiyet	N	Duygusal Bağlılık		Devam Bağlılığı		Normatif Bağlılık	
			r	Sig.	r	Sig.	r	Sig.
Rol Çatışması	Kadın	136	-,177	,136	-,108	,209	-,014	,868
	Erkek	62	-,228	,074	,139	,000	,320	,011

Yapılan analiz sonucuna göre rol çatışması ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkide cinsiyetler arasında anlamlı bir farklılık vardır. Rol çatışması ve örgütsel bağlılık ilişkisinde kadın bireyler için $p>0,05$ olduğundan anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Çalışanların rol çatışması ve örgütsel bağlılığa ilişkin vermiş oldukları cevaplara bakıldığında erkek işgörenlerin devam bağlılığı ve normatif bağlılıkları ile rol çatışması arasındaki ilişki anlamlı bir farklılık vardır. Bu sonuçlar ışığında erkek işgörenler, örgütte rol çatışması yaşasalar bile devam bağlılığı ve normatif bağlılıkları mevcuttur. Elde edilen bu sonuçlara göre örgütsel bağlılığın iki boyutunda rol belirsizliği yaşayan erkek işgörenlerin rol çatışması da yaşadıkları görülmektedir. Benzer şekilde erkek işgörenlerin ailesine bakmakla sorumlu olmaları, yaşamak için para kazanmanın zorunlu oluşu, mevcut alternatif iş olanaklarının az olması gibi nedenlerle devam bağlılığı boyutunda anlamlı bir farklılığın olduğu düşünülmektedir. Elde edilen sonuçlara göre “H2.2: Rol çatışması ile örgütsel bağlılık ilişkisi cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.” hipotezi erkek işgörenler için kısmen kabul edilmiştir.

Rol belirsizliği ve rol çatışması ile örgütsel bağlılık faktörleri arasındaki ilişkinin medeni duruma göre açıklanması için Spearman's Rho Korelasyon Testi yapılmıştır.

Tablo 9: Rol Belirsizliği - Örgütsel Bağlılık Medeni Durum İlişkisi: Korelasyon Testi

	Medeni Durum	N	Duygusal Bağlılık		Devam Bağlılığı		Normatif Bağlılık	
			r	Sig.	r	Sig.	r	Sig.
Rol Belirsizliği	Evli	169	-,001	,994	-,103	,596	-,138	,475
	Bekar	29	-,119	,538	-,027	,891	-,084	,665

Yapılan analiz sonucuna göre rol belirsizliği ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkide medeni duruma göre anlamlı bir farklılık yoktur. Rol belirsizliği ve örgütsel bağlılık ilişkisi

için, evli ve bekar işgörenler için $p>0,05$ olduğundan anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Elde edilen sonuçlara göre “H1.3: Rol belirsizliği ile örgütsel bağlılık ilişkisi medeni duruma göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.” hipotezi red edilmiştir.

Tablo 10: Rol Çatışması- Örgütsel Bağlılık Medeni Durum İlişkisi: Korelasyon Testi

	Medeni Durum	N	Duygusal Bağlılık		Devam Bağlılığı		Normatif Bağlılık	
			r	Sig.	r	Sig.	r	Sig.
Rol Çatışması	Evli	169	,296	,000	,166	,031	-,086	,267
	Bekar	29	-,306	,107	-,194	,314	-,362	,053

Bekar işgörenler örgütsel bağlılığın tüm boyutlarında $p>0,05$ olduğundan anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Çalışanların rol çatışması ve örgütsel bağlılığa ilişkin vermiş oldukları cevaplara bakıldığında evli işgörenlerin örgüte bağlılıkları; duygusal bağlılık ve normatif bağlılıkları ile rol çatışması arasındaki ilişki anlamlı bir farklılık göstermektedir. Bu sonuçlar ışığında evli işgörenler, örgütte rol çatışması yaşasalar bile örgütsel bağlılıkları; duygusal bağlılık ve devam bağlılıkları mevcuttur. Evli işgörenlerde örgütsel bağlılık; duygusal bağlılık ve normatif bağlılık rol çatışması ile doğru orantılıdır. Evli işgörenlerin ailesine bakmakla yükümlü olmaları örgütsel bağlılığı boyutlarında anlamlı bir farklılık olmasına neden olabilmektedir. Elde edilen sonuçlara göre “H2.3: Rol çatışması ile örgütsel bağlılık ilişkisi medeni duruma göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.” hipotezi evli işgörenler için kısmen kabul edilmiştir.

Rol belirsizliği ve rol çatışması ile örgütsel bağlılık faktörleri arasındaki ilişkinin eğitim düzeyine göre açıklanması için Spearman’s Rho Korelasyon Testi yapılmıştır.

Tablo 11: Rol Belirsizliği- Örgütsel Bağlılık Eğitim Düzeyi İlişkisi: Korelasyon Testi

	Eğitim Düzeyi	N	Duygusal Bağlılık		Devam Bağlılığı		Normatif Bağlılık	
			r	Sig.	r	Sig.	r	Sig.
Rol Belirsizliği	Lise	26	,775	,000	-,327	,119	,670	,000
	Önlisans	56	,532	,001	-,074	,664	-,320	,054
	Lisans	123	-,085	,384	-,019	,846	-,051	,601
	Lisansüstü	44	-,501	,068	-,396	,134	-,260	,173

Yapılan analiz sonucuna göre rol belirsizliği ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkide eğitim düzeyine göre anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Lisans ve lisansüstü mezun işgörenlerin örgütsel bağlılığın tüm boyutlarında $p>0,05$ olduğundan anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Rol çatışması ve örgütsel bağlılık ilişkisi için; lise mezunlarının duygusal ve normatif bağlılıkları; önlisans mezunlarının duygusal bağlılıkları için anlamlı bir farklılık bulunmuştur ($p<0,05$). Bu sonuçlar ışığında lise mezunu çalışanlar örgütte rol belirsizliği yaşasalar bile duygusal bağlılık ve normatif bağlılıkları; önlisans mezunları için ise yalnızca duygusal bağlılıkları devam ettiği görülmektedir. Çalışanların eğitim düzeyinin azalması ile örgüt ile özdeşleşme sonucunda örgütten memnun olmaları, bireylerin belirli bir alanda yeteri kadar uzmanlaşmama sonucuna bağlı olarak örgütte kalmaya devam etme eğiliminde bulunmaları sonuçların bu yönde çıkmasına neden olduğu söylenebilir. Elde edilen sonuçlara göre “H1.4: Rol belirsizliği ile örgütsel bağlılık ilişkisi eğitim düzeyine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.” hipotezi lise ve önlisans mezunu işgörenler için kısmen kabul edilmiştir.

Tablo 12: Rol Çatışması- Örgütsel Bağlılık Eğitim Düzeyi İlişkisi: Korelasyon Testi

	Eğitim Düzeyi	N	Duygusal Bağlılık		Devam Bağlılığı		Normatif Bağlılık	
			r	Sig.	r	Sig.	r	Sig.
Rol Çatışması	Lise	26	-,079	,715	,260	,219	-,009	,968
	Önlisans	56	-,411	,012	,283	,089	-,284	,088
	Lisans	123	-,294	,002	-,040	,683	-,220	,022
	Lisansüstü	44	-,361	,055	-,508	,006	-,287	,131

Yapılan analiz sonucuna göre rol çatışması ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkide çalışanların eğitim düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır. Lise mezun işgörenlerin örgütsel bağlılığın tüm boyutlarında $p>0,05$ olduğundan anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Rol çatışması ve örgütsel bağlılık ilişkisi için; lisans ve önlisans mezunlarının yalnızca duygusal bağlılıkları; lisansüstü mezunlarının ise yalnızca devam bağlılıkları için anlamlı bir farklılık bulunmuştur ($p<0,05$). Negatif yönde doğru orantılı bir ilişki mevcuttur. Çalışanların eğitim düzeyinin azalması ile alternatif iş olanaklarının azalması, örgütte değiştirmeleri için seçeneklerin az olmasına bağlı olarak örgütte uzun süre kalmış olmanın getirisi ile örgüt ile özdeşleşme, hem bireylerin belirli bir alanda uzmanlaşamamaları hem de bunun sonucunda görevde yükselme şanslarının kısıtlı olmasının etkili olduğu düşünülebilir. Elde edilen sonuçlara göre “H2.4: Rol çatışması ile örgütsel bağlılık ilişkisi eğitim düzeyine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.” hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

Rol belirsizliği ve rol çatışması ile örgütsel bağlılık faktörleri arasındaki ilişkinin çalışma yaşamında geçirilen süreye göre ilişkisinin açıklanması için Spearman's Rho Korelasyon Testi yapılmıştır.

Tablo 13: Rol Belirsizliği- Örgütsel Bağlılık Çalışma Yaşamında Geçirilen Süre İlişkisi: Korelasyon Testi

	Çalışma yaşamında geçirilen süre	N	Duygusal Bağlılık		Devam Bağlılığı		Normatif Bağlılık	
			r	Sig.	r	Sig.	r	Sig.
Rol Belirsizliği	1-5 yıl	10	-,179	,053	-,060	,058	-,119	,706
	6-10 yıl	20	-,126	,680	-,289	,453	-,033	,253
	11-15 yıl	27	-,326	,079	-,191	,313	-,042	,824
	15 yıldan fazla	141	-,101	,616	-,362	,362	-,175	,383

Yapılan analiz sonucuna göre rol belirsizliği ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkide çalışma yaşamında geçirilen süreye göre anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Tüm gruplarda $p>0,05$ olduğundan anlamlı bir farklılık yoktur. Bu sonuçlar ışığında çalışma yaşamında geçirilen süre ile rol belirsizliği ve örgütsel bağlılık ilişkisine göre anlamlı bir farklılık yoktur. Elde edilen sonuçlara göre “H1.5: Rol belirsizliği ile örgütsel bağlılık ilişkisi çalışma yaşamında geçirilen toplam süreye göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.” hipotezi örgütsel bağlılığın tüm boyutları için red edilmiştir.

Tablo 14: Rol Çatışması- Örgütsel Bağlılık Çalışma Yaşamında Geçirilen Süre İlişkisi: Korelasyon Testi

	Çalışma yaşamında geçirilen süre	N	Duygusal Bağlılık		Devam Bağlılığı		Normatif Bağlılık	
			r	Sig.	r	Sig.	r	Sig.
Rol Çatışması	1-5 yıl	10	-,590	,063	-,023	,946	-,579	,376
	6-10 yıl	20	-,127	,103	-,022	,953	-,012	,986
	11-15 yıl	27	-,387	,035	-,274	,143	-,525	,003
	15 yıldan fazla	141	-,352	,072	-,361	,064	-,301	,127

Çalışma yaşamında 1-5 yıl, 6-10 yıl ve 15 yıldan fazla süre geçiren işgörenlerin örgütsel bağlılığın tüm boyutlarında $p>0,05$ olduğundan bu gruplar arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Çalışanların rol çatışması ve örgütsel bağlılığa ilişkin vermiş oldukları cevaplara bakıldığında 11-15 yıl arasında çalışan işgörenlerin duygusal ve normatif bağlılıkları ile rol çatışması arasında ters orantı mevcuttur. Meslekte 11-15 yıl çalışmış işgörenlerin, belirli bir zaman geçirmelerine bağlı olarak meslekte yıpranma yorulma buna bağlı olarak minnet duygusunda azalma olduğu söylenebilir. Elde edilen sonuçlara göre “H2.5: Rol çatışması ile örgütsel bağlılık ilişkisi çalışma yaşamında geçirilen toplam süreye göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.” hipotezi çalışma yaşamında 11-15 yıl çalışmış işgörenler için kısmen kabul edilmiştir.

Rol belirsizliği ve rol çatışması ile örgütsel bağlılık boyutları arasındaki ilişkinin işgörenlerin buldukları kurumda geçirmiş oldukları süreye göre ilişkisinin anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini açıklanması için Spearman's Rho Korelasyon Testi yapılmıştır.

Tablo 15: Rol Belirsizliği- Örgütsel Bağlılık Şu Anki Kurumda Geçirilen Süre İlişkisi: Korelasyon Testi

	Kurumda geçirilen süre	N	Duygusal Bağlılık		Devam Bağlılığı		Normatif Bağlılık	
			r	Sig.	r	Sig.	r	Sig.
Rol Belirsizliği	1-5 yıl	34	-,392	,089	-,570	,000	-,132	,325
	6-10 yıl	76	-,557	,001	-,070	,692	-,234	,183
	11-15 yıl	34	-,053	,649	-,080	,494	-,109	,347
	15 yıldan fazla	54	,036	,838	-,090	,452	-,231	,190

Yapılan analiz sonucuna göre rol belirsizliği ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişki işgörenlerin buldukları kurumda geçirmiş oldukları süreye göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Bu farklılık örgütte 1-5 yıl ve 6-10 yıl arasında çalışan işgörenlerden kaynaklanmaktadır ($p<0,05$). Çalışanların rol belirsizliği ve örgütsel bağlılığa ilişkin vermiş oldukları cevaplara bakıldığında 1-5 yıl arasında şimdiki örgütünde çalışmış işgörenlerin devam bağlılıkları;6-10 yıl arasında şimdiki örgütünde çalışmış katılımcıların ise duygusal bağlılıkları ile rol belirsizlikleri arasındaki ilişki ters orantılıdır. Şimdiki örgütte 1-5 yıl ve 6-10 yıl arasında zaman geçirmiş ve rol belirsizliği yaşayan bireylerin, örgütte geçirmiş oldukları sürenin az olması ile birlikte örgüt ile özdeşleşememe ortaya konan misyon, vizyon, strateji ve değerleri paylaşamama, kurumun amaç ve değerlerini benimseyememelerinden dolayı örgüte olan duygusal bağlılıklarının azması ve belirli amaçlar doğrultusunda işe girmesi (maddi kazanç) sonuçların bu şekilde çıkmasına neden olduğu söylenebilir.

Elde edilen sonuçlara göre “H1.6: Rol belirsizliği ile örgütsel bağlılık ilişkisi kurumda geçirilen süreye anlamlı bir farklılık göstermektedir.” hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

Tablo 16: Rol Çatışması- Örgütsel Bağlılık Şu Anki Kurumda Geçirilen Süre İlişkisi: Korelasyon Testi

	Kurumda geçirilen süre	N	Duygusal Bağlılık		Devam Bağlılığı		Normatif Bağlılık	
			r	Sig.	r	Sig.	r	Sig.
Rol Çatışması	1-5 yıl	34	-,214	,058	,062	,241	,019	,078
	6-10 yıl	76	-,069	,699	-,172	,330	-,035	,843
	11-15 yıl	34	-,407	,104	,121	,297	-,228	,158
	15 yıldan fazla	54	-,285	,102	,285	,102	-,181	,304

Yapılan analiz sonucuna göre rol çatışması ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişki kurumda geçirilen çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Tüm gruplarda $p>0,05$ olduğundan anlamlı bir farklılık yoktur. Elde edilen sonuçlara göre “H2.6: Rol çatışması

ile örgütsel bağlılık ilişkisi kurumda geçirilen süreye göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.” hipotezi red edilmiştir.

Rol belirsizliği ve rol çatışması ile örgütsel bağlılık faktörleri arasındaki ilişkinin hizmet sınıfına göre ilişkisinin açıklanması için Spearman’s Rho Korelasyon Testi yapılmıştır.

Tablo 17: Rol Belirsizliği- Örgütsel Bağlılık Hizmet Sınıfı İlişkisi: Korelasyon Testi

	Hizmet Sınıfı	N	Duygusal Bağlılık		Devam Bağlılığı		Normatif Bağlılık	
			r	Sig.	r	Sig.	r	Sig.
Rol Belirsizliği	İdari Personel	56	-.452	,000	-.117	,389	-.292	,029
	Sağlık Personeli	142	-.082	,329	,130	,124	-.452	,596

Yapılan analiz sonucuna göre rol belirsizliği ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişki hizmet sınıfına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Rol belirsizliği ve örgütsel bağlılık ilişkisinde, sağlık personeli için $p>0,05$ olduğundan anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Örgütsel bağlılığın duygusal bağlılık boyutunda idari personel için anlamlı bir farklılık bulunmuştur ($p<0,05$). Çalışanların rol belirsizliği ve örgütsel bağlılığa ilişkin vermiş oldukları cevaplara bakıldığında idari personelinin duygusal bağlılıkları ile rol belirsizlikleri arasında negatif yönde ters orantılı bir ilişki vardır. Bu sonuçlar ışığında idari personelin matris örgüt yapısına sahip karmaşık yapı kurumlarda işleri yönetmenin zor olmasına bağlı olarak kurum politik, amaç ve değerlerini yeterince benimseyememe, işleri yürütebilmek için çalışanların stres altında olması ve buna bağlı olarak örgütle uyum sağlayamama sonuçlarının bu yönde çıkmasına neden olduğu düşünülmektedir. Elde edilen sonuçlara göre “H1.7 Rol belirsizliği ile örgütsel bağlılık ilişkisi hizmet sınıfına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.” hipotezi idari personel için kısmen kabul edilmiştir.

Tablo 18: Rol Çatışması- Örgütsel Bağlılık Çalışma Yaşamında Geçirilen Süre İlişkisi: Korelasyon Testi

	Hizmet Sınıfı	N	Duygusal Bağlılık		Devam Bağlılığı		Normatif Bağlılık	
			r	Sig.	r	Sig.	r	Sig.
Rol Çatışması	İdari Personel	56	-.269	,045	,092	,502	-.311	,020
	Sağlık Personeli	142	-.283	,001	,114	,178	-.045	,592

Çalışanların rol çatışması ve örgütsel bağlılığa ilişkin vermiş oldukları cevaplara bakıldığında sağlık personelinin duygusal bağlılığı ve idari personelinin duygusal bağlılık ve normatif bağlılıkları ile rol belirsizlikleri arasında negatif yönde ters orantılı bir ilişki vardır ($p<0,05$). Bu sonuçlar ışığında idari personelin matris örgüt yapısına sahip karmaşık yapı kurumlarda işleri yönetmenin zor olmasına bağlı olarak kurum politik, amaç ve değerlerini yeterince benimseyememe, işleri yürütebilmek için çalışanların stres altında olması ve buna bağlı olarak örgütle uyum sağlayamaması, sağlık personelinin ise örgüt ile özdeşleşememesi, kurum politika ve hedeflerin açık ve net olmaması sonuçlarının bu yönde çıkmasına neden olduğu düşünülmektedir. Elde edilen sonuçlara göre “H2.7: Rol çatışması ile örgütsel bağlılık ilişkisi hizmet sınıfına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.” hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

Rol belirsizliği ve rol çatışması ile örgütsel bağlılık faktörleri arasındaki ilişkinin çalışma yaşamında geçirilen süreye göre ilişkisinin açıklanması için Spearman’s Rho Korelasyon testi yapılmıştır.

Tablo 19: Rol Belirsizliği İle Rol Çatışması ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi

		Rol Çatışması	Duygusal Bağlılık	Devam Bağlılığı	Normatif Bağlılık
Rol Belirsizliği	r	,348**	-,258**	,034	-,179**
	Sig	,000	,000	,595	,005
	N	198	198	198	198

Rol belirsizliği ile rol çatışması arasında pozitif yönde anlamlı ancak zayıf yönde bir ilişki bulunmuştur ($r=0,348$; $p=0,000$). Elde edilen verilere göre rol belirsizliğine ilişkin ortalama arttıkça rol çatışması da artmaktadır. Rol çatışması ile duygusal bağlılık ($r=-,258$; $p=0,000$) ve normatif bağlılık ($r=-,179$; $p=0,000$) arasında zayıf derecede negatif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu sonuçlar ışığında rol çatışmasına ilişkin ortalama arttıkça örgütsel bağlılığın duygusal ve normatif bağlılık boyutları azalmaktadır. Bu sonuçlara göre “H3: Rol belirsizliği ile örgütsel bağlılık boyutları arasında ilişki vardır.” hipotezi duygusal ve normatif bağlılık boyutunda kabul edilmiştir.

Tablo 20: Rol Çatışması İle Rol Belirsizliği Ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi

		Rol Belirsizliği	Duygusal Bağlılık	Devam Bağlılığı	Normatif Bağlılık
Rol Çatışması	r	,348**	-,333**	-,113**	-,195**
	Sig	,000	,000	,076	,002
	N	198	198	198	198

Rol çatışması ile duygusal bağlılık ($r=-,333$; $p=0,000$), devam bağlılığı ($r=-,113$; $p=0,000$) ve normatif bağlılık ($r=-,195$; $p=0,000$) arasında zayıf derecede negatif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu sonuca göre rol çatışmasına ilişkin ortalama arttıkça örgütsel bağlılık boyutları azalmaktadır. Genel olarak rol çatışması ile rol belirsizliği arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki bulunmuştur. Rol belirsizliği ile örgütsel bağlılık alt boyutları arasında negatif yönde ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu sonuçlara göre rol çatışması arttıkça rol belirsizliği de artmaktadır. Rol çatışması arttıkça örgütsel bağlılığın alt boyutları olan duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılığı azalmaktadır. Bu sonuçlara göre “H4 :Rol çatışması ile örgütsel bağlılık boyutları arasında ilişki vardır.” hipotezi örgütsel bağlılığın duygusal ve normatif bağlılık boyutlarında kısmen kabul edilmiştir.

Sonuç ve Öneriler

Çalışmada hastanelerdeki sağlık çalışanlarının rol belirsizliği ve rol çatışmasının örgütsel bağlılık ile ilişkisi araştırılmıştır. Bu kapsamda, bağımlı değişken olan rol belirsizliğinin örgütsel bağlılık ilişkisinde yaşa göre 40 ve üzeri yaş gruplarında; rol çatışması ile örgütsel bağlılık ilişkisinde ise 40-50 yaş arasında anlamlı farklılık gösterdiği görülmüştür. Aynı zamanda hem rol belirsizliğinin hem de rol çatışmasının örgütsel bağlılık ilişkisinde erkek adayların rol belirsizliği arttıkça örgütsel bağlılıkları da doğru orantılı olarak artmaktadır.

Rol belirsizliğinin örgütsel bağlılık ilişkisinde medeni durumuna göre anlamlı bir farklılık bulunamamışken rol çatışması ile örgütsel bağlılık ilişkisinde ise evli bireylerin rol çatışması arttıkça örgütsel bağlılıklarının arttığı belirlenmiştir. Alanyazın taramalarında rol belirsizliği ve rol çatışmasının örgütsel bağlılık ile ilişkisini kapsayan bir çalışma bulunamadığından benzer çalışmalar yalnızca rol belirsizliği ve rol çatışması ile yürütülmüştür. Bu kapsamda yapılan çalışmalara bakıldığında, Öztürk'ün (2017) Denizli ilinde acil sağlık hizmetlerinde çalışan sağlık çalışanlarına yönelik yaptığı çalışma sonuçlarına göre evli kişilerde rol çatışmasının daha çok yaşandığı tespit edilmiştir. Aynı zamanda Akbolat vd., 'nin (2011), Elmas Atay ve Gerçek'in (2017), Öztürk'ün (2017) yapmış olduğu çalışmada rol belirsizliği

ile medeni durum arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Araştırmamızda bulunan bu sonuç literatür ile uyumludur.

Rol belirsizliğinin örgütsel bağlılık ilişkisinde eğitim duruma göre lise, önlisans eğitim düzeyinde; rol çatışması ile örgütsel bağlılık ilişkisinde ise önlisans, lisans, lisansüstü düzeyde pozitif ilişki saptanmıştır.

Rol belirsizliğinin örgütsel bağlılık ilişkisinde çalışma yaşamında geçirilen süreye göre anlamlı bir farklılık bulunamamışken rol çatışması ile örgütsel bağlılık ilişkisinde ise çalışma yaşamında 11-15 yıl geçiren bireylerin rol çatışması ile örgütsel bağlılıkları negatif ilişkilidir. Narin(2010) ve Yörükoğlu (2008) 'nun yapmış olduğu çalışmalarda da mesleki sorumluluk ve görev bilgisine kısmen sahip bireylerin diğer bireylere oranla daha fazla rol belirsizliği yaşadıkları tespit edilmiştir.

Rol belirsizliğinin örgütsel bağlılık ilişkisinde kurumda geçirilen süreye göre 1-5 yıl ile 6-10 yıl arasında süre geçirenlerin örgütsel bağlılıkları ile rol belirsizlikleri negatif ilişkili iken; rol çatışması ile örgütsel bağlılık ilişkisinde kurumda geçirilen süreye göre yapılan analizinde anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Alanyazın taramalarında rol belirsizliği ve rol çatışmasının örgütsel bağlılık ile ilişkisini kapsayan bir çalışma bulunamadığından benzer çalışmalar yalnızca rol belirsizliği ve rol çatışması ile yürütülmüştür. Bu kapsamda yapılan çalışmalara bakıldığında, Alıcı (2019, s.73) ve Öztürk'ün (2017) acil sağlık hizmetlerinde çalışan sağlık çalışanlarına yönelik yaptığı çalışma sonuçlarına göre buldukları kurumda 1 yıldan az çalışan sağlık çalışanlarının rol belirsizliği daha yüksek düzeyde bulunmuştur.

Rol belirsizliğinin örgütsel bağlılık ilişkisinde hizmet sınıfına göre idari personel için negatif ilişki saptanmışken; rol çatışması ile örgütsel bağlılık ilişkisinde ise hizmet sınıfına göre sağlık ve idari personel için rol çatışması arttıkça örgütsel bağlılığın azaldığı tespit edilmiştir.

Çalışmamızda rol belirsizliği ve rol çatışmasının örgütsel bağlılık ile negatif yönde ilişkisi olduğu görülmüştür. Terzioğlu'nun (2014) 112 çalışan üzerinden yapmış olduğu yüksek lisans tezinde, rol çatışması ile rol belirsizliği arasında olumlu bir ilişkinin olduğunu ($r=40$; $p<.001$) örgütsel bağlılık ve rol çatışması arasında olumsuz bir ilişkinin olduğunu ($r=-.41$; $p<.001$) ayrıca rol belirsizliğinin örgütsel bağlılık ile korelasyon katsayısının $r=.55$ ($p<.001$) sonuçlarına ulaşmıştır. İlgili analiz sonuçları doğrultusunda rol belirsizliğinin artması rol çatışmasını da arttırmakta iken örgütsel bağlılığı azalttığı görülmektedir. Çalışma sonuçları araştırmamızın sonuçları ile paralellik göstermektedir

Analiz sonuçlarından elde edilen bulgulara göre; çalışanların rol belirsizliği ve rol çatışmalarını örgütte en aza indirebilmek için örgüt içi iletişimi güçlendirilmeli, iş zenginleştirme faaliyetlerinde bulundurulmalı, gerekirse iş akışlarının yeniden planlanması yapılmalıdır. Örgüt içi iletişimi artırmak adına uyum, rotasyon, sosyal etkinlikler, törenler gibi çeşitli etkinliklerin yapılmalıdır. Zaman zaman idareciler ile çalışanlar bir araya gelerek varsa örgütsel sorunlar tartışılmalıdır.

Rol belirsizliği ve rol çatışması konusunda çalışanlar üzerindeki fazla sorumluluklar ve görevler azaltılmalıdır. Çalışanlar için kurum politika ve hedeflerin açık ve net şekilde belirlenmelidir. Yönetim tarafından çalışanların örgütsel bağlılıklarını arttırmak için belirli aralıklarla çalışanların istekleri değerlendirilerek gerekirse rotasyon yapılmalıdır. İşgörenlere yüklenen rollerin açık ve net bir biçimde verilmesi halinde rol çatışmanın yaşanması beklenen bir durum değildir.

Aynı zamanda çalışanların terfileri kıdem ve getirilecekleri pozisyona uygun eğitime sahip çalışanlar arasından yapılmalıdır. Kanun ve yönetmeliklerde yasal düzenlemeler ile çalışanların görev tanımları açıkça belirtilmesine rağmen işgörenlerin örgütlerde rol belirsizliği

ve rol çatışması yaşayabildikleri görülmektedir.

Çalışma hemşire, sağlık teknikeri, iş ve uğraş terapisti, fizyoterapist, eczacı, fizik tedavi teknikerliği, veri hazırlama ve kontrol işletmeni ve yönetici pozisyonlarında bireyleri kapsamaktadır. Çalışmanın çeşitli sektörlere, farklı kişilere ya da farklı hastanelere uygulanması farklı sonuçlar verebilecektir. Araştırma sağlık sektöründe farklı meslek gruplarında(hekim, hemşire, sağlık memuru) yer alan bireylere de uygulanabilir. Çalışmada, araştırma belirli denekler üzerinde yapıldığından sonuçlar literatüre katkıda bulunmaktadır.

Kaynakça

- Ada, N., Alver, İ. ve Atlı, F.(2008). Örgütsel iletişimin örgütsel bağlılık üzerine etkisi: Manisa organize sanayi bölgesinde yer alan ve imalat sektörü çalışanları üzerinde yapılan bir araştırma, *Ege Akademik Bakış Dergisi*,8(2), 487-518.
- Ahmad, Z. ve Taylor, D. (2009). Commitment to independence by internal auditors: the effects of role ambiguity and role conflict. *Managerial Auditing Journal*, 24(9): 899-925.
- Akar, C. ve Yıldırım, Y. Tansoy. (2008). Yöneticilerin örgütsel bağlılık, iş tatmini ve rol stres kaynakları arasındaki ilişkiler: yapısal denklem modeliyle beyaz et sektöründe bir alan uygulaması. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2), 97-113.
- Akbolat, M. Işık, O. Uğurluoğlu, Ö.(2011). Sağlık çalışanlarının kontrol odağı, iş doyumu, rol belirsizliği ve rol çatışmasının karşılaştırılması. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 29(2), ss. 23- 48.
- Alıcı, H.(2019). *Rol çatışması ve rol belirsizliği algısının takım çalışmasına etkisi: Kahramanmaraş 112 acil sağlık çalışanlarında bir araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Kahramanmaraş
- Allen, N.J. ve Meyer, J.P.(1990). The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63 (1), 1-18.
- Balay, R.(2000).*Yönetici ve öğretmenlerde örgütsel bağlılık*.Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Balcı, A.(2003). *Örgütsel sosyalleşme kuram strateji ve taktikler*. Ankara: Pegem A Yayıncılık.
- Bauer, J. C. ve Simmons, P. (2000). Role ambiguity: A review and integration of the literature. *Journal of Modern Business*, 3, 41-47.
- Beehr, T. A. ve Newman, J. E. (1978). job stress, employee health, and organizational effectiveness: a facet analysis, model, and literature review, *Personnel Psychology*, 31(4), 665-699.
- Bowling, N. A. Khazon, S. Alarcon, G. M. Blackmore, C. E. Bragg, C. B. Hoepf, M. R. Barelka, A. Kennedy, K. Wang, Q. ve Li, H. (2017). Building better measures of role ambiguity and role conflict: the validation of new role stressor scales. *Work & Stress*, 31(1), 1-23. doi: 10.1080/02678373.2017.1292563.
- Breaugh, J. A. ve Colihan, J. P. (1994). Measuring facets of job ambiguity: construct validity evidence. *Journal of Applied Psychology*, 79(2), 191-202.
- Büyüköztürk, Ş.(2016).*Bilimsel araştırma yöntemleri* (Yirminci baskı). Ankara: Pegem Akademi.
- Capel, S. A. Sisley, B. L. ve Desertrain, G. S. (1987). The relationship of role conflict and role ambiguity to burnout in high school basketball coaches. *Journal of Sport and Exercise Psychology*, 9(2), 106-117.
- Carron, A. V. Ve Hausenblas, H. A. (1998). *Group dynamics in sport*. 2. Baskı. Fitness Information Technology: Morgantown.
- Ceylan, A. ve Ulutürk, Y. H.(2006).Rol belirsizliği, rol çatışması, iş tatmini ve performans arasındaki ilişkiler, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 7 (1), 48-58.
- Demirel, Y.(2009).Örgütsel bağlılık ve üretkenlik karşıtı davranışlar arasındaki ilişkiye

- kavramsal yaklaşımı, *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(15), 115-132.
- Doğan, A. Demir, R. ve Türkmen, E. (2016). Rol belirsizliğinin, rol çatışmasının ve sosyal desteğin tükenmişliğe etkisi: devlet ve vakıf üniversitelerinde çalışan akademik personelin tükenmişlik düzeylerinin karşılaştırılması. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 30(1): 37-67.
- Dussault, G., ve Dubois, C.A. (2003). Human resources for health policies: a critical component in health policies. *Human Resources For Health*, 1(1), 1.
- Eğilmezkol, G. (2011). *Çalışma yaşamında örgütsel adalet ve örgütsel bağlılık: bir kamu bankasındaki çalışanların örgütsel adalet ve örgütsel bağlılık algılayışlarının analizine yönelik bir çalışma*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Elmas Atay, S. ve Gerçek, M. (2017). “algılanan rol belirsizliğinin işe yabancılaşma üzerindeki etkisinin ve demografik değişkenlere göre farklılıklarının incelenmesi. *Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 7(2), ss. 321-332.
- Erdoğan, İ. (1996). *İşletme yönetiminde örgütsel davranış (Birinci baskı)*. İstanbul: Avcıol Basım-Yayın.
- Erkenekli, M. (2000). *Rol çatışması ve rol belirsizliğinin işgören tatmini üzerine etkilerinin değerlendirilmesi: Bilişim sektöründe uygulamalı bir araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Fisher, R.T. (2001). Role stress, the type a behaviour pattern, and external auditor job satisfaction and performance, *Behavioral Research in Accounting*, Vol.13 p.143
- Glismeyer, M., Bishop, J. W. ve Fass, R. D. (2007). Role conflict, role ambiguity and intention to quit the organization: the case of law enforcement officers. *In Decision Sciences Institute Annual Conference 38th Southwest*.
- Kahn, R. L. Wolfe, D. M. Quinn, R. P. Snoek, J. D. ve Rosenthal, R. A. (1964). Organizational stress: studies in role conflict and ambiguity. *John Wiley*.
- Kalaycı, Ş. (2010). Faktör Analizi. SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri içinde (ss. 321-331). 5. Baskı, Asil Yayın Dağıtım: Ankara.
- Kanter, R. M. (1968). Commitment and social organization: A study of commitment mechanisms in utopian communities, *American Sociological Review*, 33(4), 499-517.
- Katı, Y. (2020). *Örgüt kültürü ve iş tatmini ilişkisinde rol belirsizliği ve kuşak farklılıklarının etkisi*. Doktora Tezi Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Balıkesir.
- Keller, Robert T. (1975). Role conflict and ambiguity: Correlates with job satisfaction and values. *Personnel Psychology*, 28(1): 57-64.
- Kılıç, G. ve Öztürk, Y. (2010). Kariyer yönetim sistemi ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişki: Beş yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma, *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 10(3), 981-1011.
- Narin, Y. (2010). *İstanbul İlinde bir eğitim araştırma hastanesinde çalışan hemşirelerin rol çatışması, iş doyumu ve stres düzeylerinin belirlenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. İstanbul.
- Özer, T. (2018). *Rol Çatışması Ve Rol Belirsizliğinin Kamuda Çalışan Sağlık Personellerinin Tükenmişliklerine Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul
- Öztürk, M.H. (2017). *Acil servis ve 112’de çalışan sağlık personelinin yaşadığı rol çatışması ve rol belirsizliğinin iş stresi üzerine etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Aydın.
- Poyraz, K. ve Kama, B. (2008). Algılanan iş güvencesinin, iş tatmini, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerinin incelenmesi, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(2), 143-164.

- Rizzo, J. R. House R, J. ve Lirtzman, S, I.(1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations, *Administrative Science Quarterly*, 15(2),150-163.
- Schuler, R. S. (1977). Role conflict and ambiguity as a function of the taskstructure-technology interaction. *Organizational Behavior and Human Performance*, 20(1), 66-74.
- Swales, S.(2004). Commitment to Change:Profiles of Commitment and in-role swales performance, *Personnel Review*, 33(2),187-204.
- Tabakoğlu, E.Z.(2016). *İşgörenlerin rol çatışması ve rol belirsizliği algısının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisi: Adana ilindeki bir sağlık kurumu çalışanları üzerine bir araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Terzioğlu, Ö.F.(2004). Doğu Akdeniz gıda işletmelerinde işgörenin rol çatışması ve rol belirsizliği algısının iş tatmini ve örgütsel bağlılık üzerine etkisi, Yüksek Lisans Tezi, Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Tolay Sabuncuoğlu, E. (2008).Rol Çatışmasının ve Rol Belirsizliğinin Tükenmişlik ve İş Doyumu Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi.*Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23(1): 35-49
- Türk Dil Kurumu (TDK) Erişim tarihi: 30.06. 2021, <https://sozluk.gov.tr/>
- Ünsar, S ve, Oğuzhan, A. (2009). İmalat Sektöründe Çalışanların Bazı Değişkenler Açısından Rol Çatışması ve Rol Belirsizliğini Belirlemeye Yönelik Bir Alan Araştırması, *Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(2), ss. 243-262.
- Walker, O. C. Churchill, G. A. ve Ford, N. M. (1975). organizational determinants of the industrial salesman's role conflict and ambiguity. *The Journal of Marketing*, 39(1), 32-39.
- Yalçın, A. ve İplik, F,N.(2007). A grubu seyahat acentalarında çalışanların örgütsel bağlılıklarını etkileyen faktörlerin belirlenmesine yönelik bir araştırma: Adana ili örneği. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*,483-500.
- Yazıcıoğlu, İ. ve Topaloğlu, G.(2009). Örgütsel adalet ve bağlılık ilişkisi: konaklama işletmelerinde bir uygulama, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 1 (1), 3-16.
- Yılmaz, A. Ekici, S. (2006). Örgütsel yaşamda kamu çalışanlarının örgütsel kaynakları üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(1): 31-58.
- Yousef, D,A,(2000).Organizational commitment:a mediator of the relationships of leadership behaviour with job satisfaction and performance in a non-western country, *Journal of Managerial Psychology*,15(1),6-24.
- Yörükoğlu, S. (2008). Özel bir hastanede çalışan sağlık personelinin rol çatışması, rol belirsizliği ve tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi. Yüksek Lisans Tezi .Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. İstanbul.
- Yukl, G. (2013). Leadership in organizations. 8. Baskı, Pearson: New York.