

ROL ÇATIŞMASININ VE ROL BELİRSİZLİĞİNİN TÜKENMİŞLİK VE İŞ DOYUMU ÜZERİNDEKİ ETKİLERİNİN İNCELENMESİ

Ebru TOLAY SABUNCUOĞLU*

ÖZET

Bu çalışmada, rol çatışmasının ve rol belirsizliğinin tükenmişlik ve iş doyumunu üzerindeki etkileri, Dokuz Eylül Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi'nde (D.E.Ü. İ.İ.B.F.) görev yapan 71 araştırma görevlisi üzerinde gerçekleştirilen bir araştırma ile incelenmiştir. Bu doğrultuda, değişkenler arasındaki neden-sonuç ilişkilerini incelemek üzere bir model kurulmuş ve modeli test etmek için yol (path) analizinden yararlanılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, rol çatışmasının ve rol belirsizliğinin, tükenmişliğin duygusal yorgunluk ve duyarsızlaşma boyutlarını artırmak suretiyle iş doyumunu azalttığı; dolayısıyla, tükenmişliğin, gerek rol çatışması ile iş doyumunu gerekse rol belirsizliği ile iş doyumunu arasında aracılık etkisinin bulunduğu saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, Tükenmişlik, İş Doyumu

1. Giriş

Rol teorisine göre, hastaneler ve üniversiteler gibi karmaşık örgüt yapılarına sahip işletmelerde çalışanların hem rol sisteminde birden fazla pozisyonda görev alması hem de birden fazla yöneticiye bağlı olması sık karşılaşılan durumlardır. Bu koşullarda çalışan bireylerin ise rol çatışması (role conflict) ve rol belirsizliği (role ambiguity) yaşama olasılığının oldukça yüksek olduğu belirtilmektedir (Rizzo vd.,1970;152-154).

Rol çatışması (RÇ), bir bireyden, birbirleriyle uyumlu olmayan veya çatışan iki ya da daha fazla rolü yerine getirmesinin istenmesi ve kaynakların yetersiz olması sonucunda ortaya çıkan bir durumdur. Rol belirsizliği (RB) ise bireyin görev, yetki ve sorumluluklarının iyi çizilmemiş olması ve bireyden beklenen görev ile ilgili davranışların açık olmaması; bireyin, işin amaçlarının ne olduğunu tam anlamıyla bilmemesi; yaptığı işin bütün içinde ne anlam taşıdığından haberdar olmaması olarak tanımlanmaktadır (Baltaş ve Baltaş, 2000;89; Jones,1993;136; Stordeur vd.,2001).

* Araş.Gör.Dr., Dokuz Eylül Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, (ebru.tolay@deu.edu.tr)

RÇ ve RB'nin iki önemli olumsuz sonucu bulunmaktadır. Bunlardan biri "işteki stres faktörlerine yönelik psikolojik bir tepki" olarak tanımlanan tükenmişlik (Maslach vd.,2001:399), diğeri ise iş doyumsuzluğudur.

Maslach ve arkadaşlarının (2001:399) üç boyutlu bir kavram olarak tanımladığı tükenmişliğin duygusal yorgunluk (emotional exhaustion) boyutu, bireyin duygusal ve fiziksel gücünün tükenmesini; duyarsızlaşma (depersonalization) boyutu, etkileşimde bulunulan kişilere karşı olumsuz ve katı tutum ve davranışlar geliştirmeyi; kişisel başarı (personal accomplishment) boyutu ise bireylerin işlerinde ve insanlarla etkileşimlerinde başarısızlık ve yetersizlik duygularına kapılmalarını ifade etmektedir.

Konu ile ilgili yazında, çeşitli meslek mensuplarının (örneğin; hemşireler, sosyal hizmet çalışanları, akademisyenler, banka ve otel çalışanları vb.) yaşadığı RB, RÇ, tükenmişlik ve iş doyumu arasındaki ilişkileri, ayrı ayrı inceleyen pek çok çalışma bulunmaktadır. Buna karşılık, eğitsel, yönetsel ve akademik görevler gibi çok yönlü rol yükümlülüklerini yerine getirmesi beklenen ve bu nedenle, işlerini yaparken sık sık RB ve RÇ yaşadıkları tahmin edilen araştırma görevlilerinin tükenmişlik ve iş doyumu düzeylerinin bu durumdan nasıl etkilendiğini araştıran çalışmalara rastlanamamıştır.

Yazındaki bu eksikliklerden yola çıkarak, bu çalışmada D.E.Ü. İ.İ.B.F. araştırma görevlilerinin yaşadıkları düşünülen rol belirsizliği ve rol çatışmasının (bağımsız değişkenler), tükenmişlik (ara değişken) ve iş doyumu (bağımlı değişken) üzerindeki etkilerinin araştırılması amaçlanmıştır.

Diğer taraftan, ulaşma kolaylığı nedeniyle sınırlı bir popülasyon üzerinde yapılan bu çalışmanın, bir "ön araştırma niteliğinde" olduğu ve bu bakımdan, Türk ve genel Örgütsel Davranış ve Rol Teorisi yazınlarına katkıda bulunması umulmaktadır. Bunun yanı sıra, çalışmanın, D.E.Ü. İ.İ.B.F. araştırma görevlilerinin RÇ, RB ve tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi ve bu değişkenlerden iş doyumunun yönetilmesinde nasıl yararlanılabileceği konularında fakülte yönetimine yol gösterici olması beklenmektedir.

2. Kuramsal Çerçeve

Konu ile ilgili yazın incelendiğinde RB ve RÇ'nin tükenmişlik ve iş doyumu üzerindeki etkilerine yönelik çalışmalar üç başlıkta değerlendirilebilir;

a) RB ve RÇ'nin Tükenmişlik Üzerindeki Etkileri

RÇ, RB ve tükenmişlik ilişkilerini araştıran çalışmalarda, hem RÇ hem de RB tükenmişliğin önemli belirleyicileri olarak ele alınmaktadır. Bu varsayımdan hareket ederek RÇ'nin tükenmişlik üzerindeki etkilerini inceleyen

Rol Çatışmasının ve Rol Belirsizliğinin Tükenmişlik ve İş Doyumu Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi

araştırmalarda farklı sonuçlar elde edilmiştir. Örneğin, bazılarında RÇ yaşayan bireylerde stres ve tükenmişliğin, özellikle, duygusal yorgunluk ve duyarsızlaşma düzeyinin arttığı (Um ve Harrison, 1998; Haj-Yahia vd., 2000; Happell vd., 2003); buna karşılık diğer bazı araştırmalarda ise RÇ'nin duygusal yorgunluk üzerinde anlamlı bir etkisinin bulunmadığı saptanmıştır (Stordeur vd., 2001; Tanova ve Karatepe,2004).

RB'nin tükenmişlik üzerindeki etkilerini inceleyen araştırmaların sonuçları da farklılık göstermektedir. Bazı araştırmalarda RB'nin duygusal yorgunluğu ve duyarsızlaşmayı arttıran (Von Emster ve Harrison,1998; Stordeur vd.,2001; Emmerick,2002; Karatepe ve Tekinkuş,2004; Tanova ve Karatepe,2004) ve kişisel başarıyı azaltan (Haj-Yahia vd.,2000) bir faktör olduğu saptanmıştır. Buna karşılık Um ve Harrison (1998) RB'nin duygusal yorgunluk; Von Emster ve Harrison (1998) ise kişisel başarı üzerinde etkisinin olmadığını bulmuşlardır.

b) Tükenmişliğin İş Doyumu Üzerindeki Etkileri

Tükenmişlik ve iş doyumunu değişkenlerini birlikte veya ayrı ayrı ele alan ve bu değişkenlerin düzeylerini ve nedenlerini saptamaya yönelik çok sayıda çalışma bulunmasına karşılık (bkz. Jayaratne ve Chess,1984; Onyett vd.,1997; Çam,2001; Kluger vd.,2003; Visser vd.,2003) tükenmişliğin iş doyumunu üzerindeki etkilerini inceleyen araştırmaların az sayıda olduğu dikkat çekmektedir. Örneğin, Um ve Harrison (1998) ile Happell ve arkadaşları (2003), tükenmişliğin duygusal yorgunluk boyutu ile iş doyumunu arasında doğrudan ve güçlü bir negatif ilişki bulunduğunu saptamışlardır.

c) RB ve RÇ'nin İş Doyumu Üzerindeki Etkileri

Son olarak, RB ve RÇ'nin iş doyumunu üzerindeki etkilerini inceleyen araştırmalar ise, varsayıldığı üzere, her iki değişkenin de iş doyumunu “doğrudan” ve “negatif yönde” etkilediğini göstermektedir (Keller,1975; Bedeian ve Armenakis, 1981; Benson vd.,1985; Um ve Harrison,1998; Emmerick,2002; Karatepe ve Tekinkuş,2004; Tanova ve Karatepe,2004; Blalack ve Davis,1975).

Görüldüğü üzere, Örgütsel Davranış ve Rol Teorisi yazınlarında, genellikle, RB ve RÇ'nin bireylerin tükenmişliği ve iş doyumları üzerindeki “doğrudan” etkilerini araştıran çalışmalara rastlamak mümkündür. Buna karşılık, RB ve RÇ'nin, tükenmişlik aracılığıyla, iş doyumuna “dolaylı” etkilerini araştıran çok az sayıda çalışmaya rastlanmış olup bu araştırmalarda elde edilen sonuçlar da farklıdır. Örneğin, Karatepe ve Tekinkuş (2004), RB'nin duygusal yorgunluğu artırarak iş doyumunun azalmasına yol açtığını; Bedian ve

Armenakis (1981: 423) ise RB ve RÇ'nin iş doyumunu hem doğrudan hem de, işten kaynaklanan gerilimi artırarak, dolaylı olarak etkilediğini bulmuştur. Buna karşılık Um ve Harrison (1998), duygusal yorgunluğun RB ve RÇ ile iş doyumunu arasında "ara değişken" etkisinin bulunmadığını ve RB ve RÇ'nin tükenmişliği ve iş doyumunu ayrı ayrı ve doğrudan etkilediğini saptamışlardır.

3. Araştırma Modeli

Yol (path) analizi, özellikle, bir grup değişken arasındaki nedensel ilişkilerin sonuçlarını test etmede uygun ve faydalı bir teknik olarak görülmektedir. Yol analizinde araştırma modeli, belirli bir alandaki mevcut kurama dayalı olarak bir grup neden-sonuç ilişkileri biçiminde kurulur (Bedian ve Armenakis,1981;417). Bu bağlamda geliştirilen araştırma modelleri Şekil 1a ve 1b'de gösterilmektedir. Bu modellerde, birbirlerinden bağımsız oldukları varsayılan RB ve RÇ "bağımsız değişkenleri", tükenmişlik boyutları "ara değişkenleri" ve iş doyumunu "bağımlı değişkeni" temsil etmektedir.

Kuramsal çerçeveye dayanarak, bu çalışmada, rol belirsizliği ve rol çatışmasının yüksek olmasının, tükenmişliğin duygusal yorgunluk ve duyarsızlaşma boyutlarını artıracığı ve kişisel başarı duygusunu azaltacağı; bunun da iş doyumunu düşüreceği varsayılmaktadır. Diğer bir ifadeyle, RB ve RÇ'nin düşük olması, duygusal yorgunluğu ve duyarsızlaşmayı azaltarak ve kişisel başarı duygusunu artırarak iş doyumunun yüksek olmasını sağlayacaktır. Bu bağlamda, RB ve RÇ'nin iş doyumunu, tükenmişliğin üç boyutu aracılığı ile "dolaylı" olarak etkileyeceği; bir başka deyişle, tükenmişliğin, RB-iş doyumunu ve RÇ-iş doyumunu ilişkisinde aracılık rolünün bulunacağı düşünülmektedir.

4. Araştırma

4.1. Örneklem

Hazırlanan soru formu, D.E.Ü., İ.İ.B.F.'de görev yapan toplam 110 araştırma görevlisine, 2006 Ocak ay'ında elden dağıtılmış ve aynı ay içerisinde, 71 kullanılabilir soru formu (%65,5) toplanmıştır.

Araştırma görevlilerinin 29'unun bayan (%40,8) ve 42'sinin erkek (%59,2) olduğu; 9'unun 20-24 (%12,7), 32'sinin 25-29 (%45,1), 21'inin 30-34 (%29,6) ve 4 kişinin de (%5,6) 35 ve üzeri yaş grubunda olduğu görülmektedir. 5 kişi ise bu soruyu cevapsız bırakmıştır. Araştırma görevlilerinin 34'ü (%47,9) evli iken 37'si (%52,1) bekarıdır.

Eğitim düzeyleri bakımından, 23'ü (%32,4) yüksek lisans öğrencisi ve 42'si (%59,2) doktora öğrencisidir. Araştırmaya katılanların 6'sı (%8,5) ise

Rol Çatışmasının ve Rol Belirsizliğinin Tükenmişlik ve İş Doyumu Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi

doktora eğitimini tamamlamıştır. Araştırma görevlilerinin %15,5'inin çalışma süresi 2 yıldan az iken; %16,9'unun 2-4 yıl arası; %21,1'inin 4-6 yıl arası; %40,8'inin 6-10 yıl arası ve %5,6'sının da 10 yılın üzerinde olduğu görülmüştür.

4.2. Veri Toplama Tekniği

RB ve RÇ'nin tükenmişlik ve iş doyumunu üzerindeki etkilerini ölçmek amacıyla kullanılan soru formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde yer alan 37 ifadeden 6'sı rol çatışmasını, 6'sı rol belirsizliğini, 9'u duygusal yorgunluğu, 5'i duyarsızlaşmayı, 8'i kişisel başarıyı ve 3'ü iş doyumunu ölçmektedir. İkinci bölümde ise, cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi ve çalışma süresini belirlemeye yönelik sorular bulunmaktadır.

Yazında, tükenmişlik olgusunun incelenmesinde ve ölçülmesinde en fazla kabul gören ölçme aracı olduğu ve tükenmişlik olgusu konusunda yapılan birçok çalışmada yararlanıldığı için araştırmada Maslach ve Jackson (1986) tarafından geliştirilen ve Ergin (1992) tarafından Türkçe'ye uyarlanan Maslach Tükenmişlik Envanteri'nden yararlanılmıştır (Birdir ve Tepeci,2003).

RB ve RÇ ise Rizzo, House ve Lirtzman (1970;156) tarafından geliştirilen 30 ifadeli ölçeğin (RHL anketi), Shepherd ve Fine (1995;59) tarafından belirlenen 12 ifadesi kullanılarak ölçülmüştür. Yazında, RÇ ve RB değişkenlerinin araştırıldığı birçok çalışmada RHL anketinin kullanıldığı görülmüştür.

Soru formunda, ayrıca, "bireyin işine yönelik genel tutumu"nu yansıtan iş doyumunu (Robbins,1998;25) ölçmek amacıyla Michigan Örgütsel Değerlendirme Anketi'nin üç ifadeden oluşan alt-ölçeğinden yararlanılmıştır (Bartlett,1999;76).

Araştırmada kullanılan ölçme araçlarına ilişkin güvenilirlik katsayıları (bkz. Tablo 1) duygusal yorgunluk ölçeği için .89, kişisel başarı ölçeği için .76, duyarsızlaşma ölçeği için .63, RÇ ölçeği için .76, RB ölçeği için .80, iş doyumunu ölçeğinin yüksek derecede güvenilir ($.80 \leq \alpha < 1.00$); kişisel başarı, duyarsızlaşma ve RÇ ölçeklerinin ise oldukça güvenilir olduğu söylenebilir.

Soru formunda değişkenlere ilişkin ifadelerde 5'li Likert ölçeği kullanılmıştır. Buna göre katılımcılardan, soru formunda duygusal yorgunluk, kişisel başarı, duyarsızlaşma, RÇ ve RB'ye ilişkin durumlarla karşılaşma sıklıklarını, "1-hiçbir zaman, 2-çok nadir, 3-bazen, 4-çoğu zaman ve 5-her zaman" seçeneklerinden birini işaretleyerek belirtmeleri istenmiştir. Tükenmişlik boyutlarından duygusal yorgunluk ve duyarsızlaşma için yüksek

değerler; kişisel başarı içinse düşük değerler, yüksek düzeyde tükenmişliği ifade etmektedir. RÇ ve RB için ise yüksek değerler, daha yüksek rol çatışmasının ve rol belirsizliğinin yaşandığına işaret etmektedir.

İş doyumuna yönelik 3 ifadeye ise seçenekler, “1-hiç katılmıyorum, 2-az katılıyorum, 3-kısmen katılıyorum, 4-oldukça katılıyorum ve 5-tamamıyla katılıyorum” biçiminde sıralanmıştır. Yüksek değerler, yüksek iş doyumunu ifade etmektedir.

4.3. Analiz Yöntemi

Soru formu yardımı ile toplanan veriler SPSS 10.0 istatistiksel veri analizi paket programına yüklenerek gerekli analizlerin yapılmasına hazır hale getirilmiştir.

Araştırmaya katılanların demografik özelliklerine ilişkin veriler, frekans ve yüzde analizleri kullanılarak değerlendirilmiştir. Ayrıca katılımcıların işlerinde yaşadıkları RB ve RÇ ile tükenmişlik ve iş doyumunu düzeylerini belirlemek amacıyla ortalama ve standart sapma değerleri; değişkenler arasındaki ilişkileri göstermek için de korelasyon değerleri hesaplanmıştır (bkz. Tablo 1).

Bilindiği üzere, korelasyon katsayıları, değişkenler arasındaki ilişkinin gücünü göstermekle birlikte, ilişkinin yönü hakkında bir fikir vermemektedir. Bu nedenle, hem RB'nin ve RÇ'nin tükenmişlik ve iş doyumunu üzerindeki etkilerini; hem de tükenmişlik boyutlarının, bu ilişkide aracılık (mediation) etkisinin olup olmadığını belirlemek amacıyla yol (path) analizinin yapılması uygun görülmüştür.

Bu doğrultuda, öncelikle, “çoklu regresyon analizi” yapılarak “standardize edilmiş regresyon katsayıları” bulunmuştur. Bu katsayılar, bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerinde yapmış olduğu etkinin derecesini gösteren “path katsayılarına” eşittir.

Bununla birlikte, SPSS programı ile yapılan regresyon analizi sonucunda bulunan path katsayıları, sadece doğrudan etkileri vermektedir. Dolaylı etkiler ise path diyagramının yapısına göre Tablo 2’de gösterilen yaklaşımla hesaplanır. Buna göre, RÇ ve RB'nin iş doyumunu üzerine yapmış olduğu “dolaylı etkiler”, “RB-tükenmişlik” ve “RÇ-tükenmişlik” arasındaki

Rol Çatışmasının ve Rol Belirsizliğinin Tükenmişlik ve İş Doyumu Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi

path katsayıları ile “tükenmişlik boyutları-iş doyumunu” arasındaki path katsayılarının çarpılması ile bulunmuştur•.

Bu katsayılardan hareketle, RÇ'nin ve RB'nin, iş doyumunu üzerindeki doğrudan etkileri ile DY, D ve KB aracılığı ile yapmış oldukları dolaylı etkiler toplanarak “toplam etki” değerlerine ulaşılmıştır. Etki değerlerinin toplam etkiye göre yüzdesi alınarak da, RÇ'nin ve RB'nin, doğrudan ve dolaylı olarak, iş doyumunun yüzde kaçını açıkladığı saptanmıştır

4.4. Bulgular

Tablo 1'de her bir ölçeğe ilişkin güvenilirlik katsayısı, ortalama ve standart sapma değerleri ile değişkenler arasındaki korelasyonlara yer verilmektedir.

Araştırmaya katılanların duygusal yorgunluk ve duyarsızlaşma düzeyleri, sırasıyla $\bar{X}=2,29$ ve $\bar{X}=1,74$ 'tür. Buna göre katılımcıların, duygusal yorgunluk ve duyarsızlaşma boyutları açısından, tükenmişlik düzeylerinin düşük olduğu söylenebilir. Kişisel başarı düzeyinin ise $\bar{X}=3,72$ gibi, ortanın üzerinde bir değer aldığı görülmektedir. Bu değer, araştırmaya katılanların kişisel başarı algılarının yüksek olduğunu; dolayısıyla tükenmişliğin bu boyut açısından da düşük olduğunu göstermektedir.

Tablo 1: Değişkenlere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler ve Korelasyonlar

<i>Değişkenler</i>	<i>α</i>	<i>\bar{X}</i>	<i>σ</i>	<i>r</i>				
				<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
1. RÇ	.76	2.58	.65	-	-	-	-	-
2. RB	.80	2.10	.63	.419**	-	-	-	-
3. DY	.89	2.29	.77	.257*	.513**	-	-	-
4. D	.63	1.74	.56	.186	.441**	.523**	-	-
5. KB	.76	3.72	.55	.095	-.307**	-.401**	-.618**	-
6. İşD.	.81	4.00	.87	-.319**	-.510**	-.738**	-.546**	.333**

** p= .01 * p= .05

* Path analizinde, doğrudan ve dolaylı etkilerin hesaplanması konusunda daha detaylı bilgi için bkz. Şahinler, S., Görgülü, Ö. (2000). Path analizi ve Bir Uygulama. MKÜ Ziraat Fakültesi Dergisi, 5 (1-2), 87-102.

Katılımcıların RÇ ve RB düzeyleri incelendiğinde ise (sırasıyla $\bar{X}=2,58$ ve $\bar{X}=2,10$), bu değerlerin de düşük olduğu söylenebilir. Buna ek olarak, araştırmaya katılanların iş doyumunu düzeylerinin oldukça yüksek olduğu ($\bar{X}=4,00$) görülmektedir.

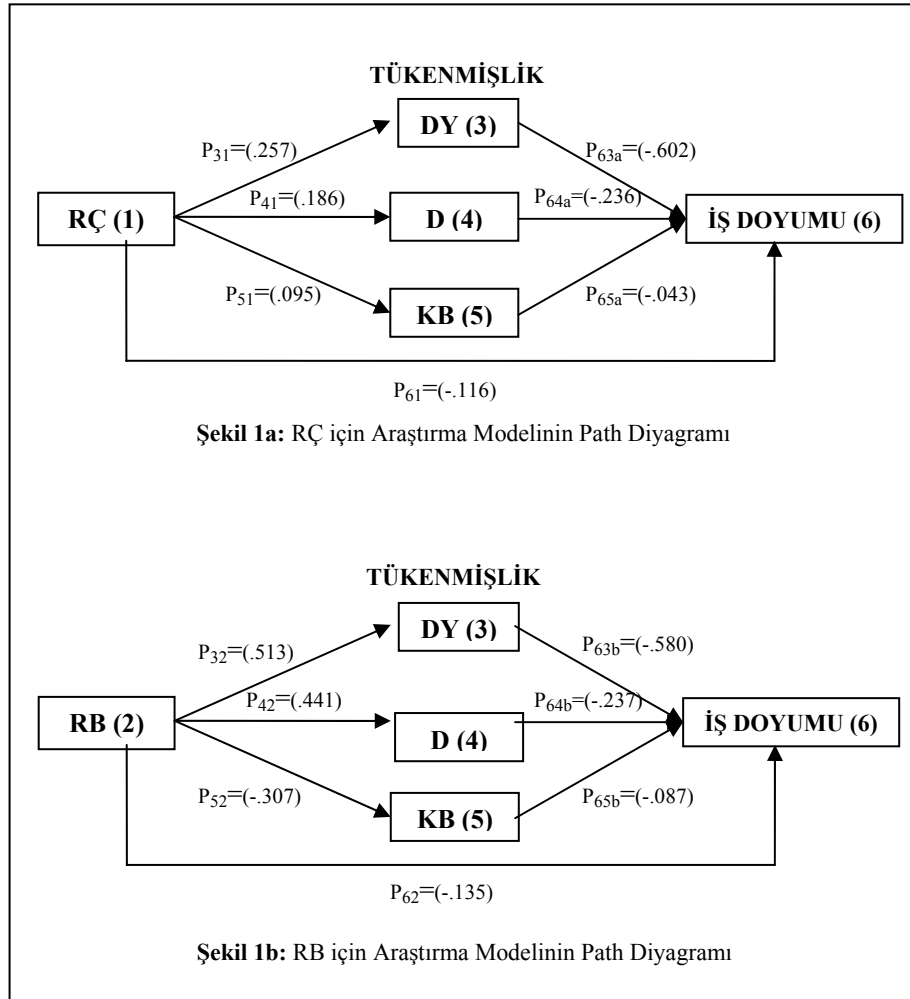
Korelasyon matrisi incelendiğinde ise RÇ ile duyarsızlaşma ve RÇ ile kişisel başarı arasında anlamlı bir ilişkinin bulunmadığı dikkat çekmektedir. Ayrıca RÇ ve duygusal yorgunluk arasında çok yüksek olmayan fakat anlamlı bir ilişki ($r=.257$, $p=.05$) olduğu görülmektedir. Bunların dışındaki tüm korelasyonların, öngörülen araştırma modeli ile tutarlı ve $p=.01$ düzeyinde anlamlı olduğu söylenebilir.

RÇ ve RB'nin tükenmişlik boyutları ve iş doyumunu üzerindeki etkilerini belirlemek amacıyla oluşturulan path diyagramlarındaki (bkz. Şekil 1a, 1b) "P" değerleri, regresyon analizi sonucunda elde edilen path katsayılarını (standartlaştırılmış β) göstermektedir.

Şekil 1a'da P31 ve P64a katsayılarının önem düzeyleri $p=.03$; P63a katsayısının önem düzeyi ise $p=.000$ 'dir. Bunların dışındaki katsayıların ise anlamlı olmadığı saptanmıştır. Bu verilere dayanarak, RÇ'nin DY'yi pozitif yönde; DY ve D'nin de iş doyumunu negatif yönde ve anlamlı bir şekilde etkilediği söylenebilir.

Şekil 1b'ye göre ise P32, P42 ve P63b katsayılarının önem düzeyleri $p=.000$ iken; P52 ve P64b katsayılarının önem düzeyleri ise, sırasıyla, $p=.009$ ve $p=.03$ 'tür. Bu bağlamda, RB'nin, DY ve D üzerinde pozitif, KB üzerinde ise negatif ve anlamlı bir etkisi olduğu; ayrıca, DY ve D'nin de iş doyumunu üzerinde negatif ve güçlü bir etkisinin olduğu söylenebilir. Buna göre, Şekil 1b'de gösterilen araştırma modelinin, KB ile iş doyumunu arasındaki path katsayısı dışında, araştırmanın varsayımlarını destekler nitelikte olduğu görülmektedir.

Rol Çatışmasının ve Rol Belirsizliğinin Tükenmişlik ve İş Doymu Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi



RÇ: Rol Çatışması, DY: Duyusal Yorgunluk, D: Duyarsızlaşma, KB: Kişisel Başarı, RB: Rol Belirsizliği

Burada dikkat çeken hususlardan biri, her iki modelde de, RÇ ve RB'nin iş doymu üzerindeki doğrudan etkisinin, istatistiksel olarak anlamlı çıkmamasıdır. Oysa, Tablo 1'e bakıldığında, RÇ ile iş doymu arasında ($r=-.319$, $p=.007$)'lik ve RB ile arasında ($r=-.510$, $p=.000$)'lük bir ilişki bulunduğu görülmektedir. Buna karşılık, Şekil 1a ve 1b'de, tükenmişlik boyutlarının aracılık etkisi ile hem ilişki miktarında önemli bir düşüş olduğu hem de ilişkinin

anlamlılığını kaybettiği gözlemlenmiştir. Şimşek (2007;23-25) bu durumu, tükenmişliğin “tam aracılığının” (full mediation) bir göstergesi olarak açıklamaktadır. Bir başka ifadeyle, bu tür bir eşitlik ile ara değişkenin iki değişken arasındaki ilişkiye tamamen aracılık ettiği kanıtlanmış olmaktadır.

Tablo 2: Değişkenler Arasındaki Etkilerin Değerleri ve Bu Etkilerin Toplam Korelasyondaki Payı

	Etki Değerleri	Toplamdaki Payı (%)
Rol Çatışması – İş Doymu		
1. Doğrudan etki (P ₆₁)	-.116	36.7
2. DY üzerinden dolaylı etki (P ₃₁ .P _{63a})	-.155	48.6
3. D üzerinden dolaylı etki (P ₄₁ .P _{64a})	-.044	13.8
4. KB üzerinden dolaylı etki (P ₅₁ .P _{65a})	-.004	1.3
TOPLAM ETKİ (r[*]₁₆)[*]	-.319	100
Rol Belirsizliği – İş Doymu		
1. Doğrudan etki (P ₆₂)	-.135	26.5
2. DY üzerinden dolaylı etki (P ₃₂ .P _{63b})	-.297	58.2
3. D üzerinden dolaylı etki (P ₄₂ .P _{64b})	-.104	20.4
4. KB üzerinden dolaylı etki (P ₅₂ .P _{65b})	.026	-5.1
TOPLAM ETKİ (r[*]₂₆)^{**}	-.510	100

^{*} r^{*}₁₆ = P₆₁ + P₃₁.P_{63a} + P₄₁.P_{64a} + P₅₁.P_{65a}

^{**} r^{*}₂₆ = P₆₂ + P₃₂.P_{63b} + P₄₂.P_{64b} + P₅₂.P_{65b}

Değişkenler arasındaki etkilerin değerleri ve bu etkilerin toplam korelasyondaki payları, Tablo 2’de gösterildiği gibidir. Bu değerlerin hesaplanması ile ilgili olarak belirtilmesi gereken önemli bir husus, değişkenler arasındaki doğrudan ve dolaylı etkilerin toplamının, iki değişken arasındaki korelasyona eşit olması gerektiğidir. Buna göre, Tablo 2’de RÇ ile iş doymu arasındaki toplam etki değerinin (r^{*}₁₆=-.319), Tablo 1’deki korelasyon katsayısına (r₁₆=-.319, p=.01); benzer şekilde, RB ile iş doymu arasındaki toplam etki değerinin de (r^{*}₂₆=-.510), Tablo 1’deki korelasyon katsayısına (r₂₆=-.510, p=.01) eşit olduğu görülmektedir. Bu tür bir eşitlik, değişkenler arasındaki etkilerin tamamının dikkate alındığını ifade etmektedir (Şahinler ve Görgülü,2000;99).

Tablo 2’de, RÇ’nin iş doymu üzerindeki doğrudan etkisinin negatif ve bu etkinin toplam korelasyondaki payının %36.7 olduğu görülmektedir. Diğer

Rol Çatışmasının ve Rol Belirsizliğinin Tükenmişlik ve İş Doyumu Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi

tarafından, RÇ'nin DY üzerinden iş doyumuna etkisi de negatiftir ve bu etkinin toplam korelasyondaki payı oldukça yüksektir (%48,6). Buna karşılık, RÇ'nin D ve KB üzerinden dolaylı etkileri ise oldukça düşüktür (sırasıyla %13,8 ve %1,3). Bu verilere dayanarak, RÇ'nin, iş doyumunu üzerindeki dolaylı etkilerinin toplamının, doğrudan etkisinden daha fazla olduğu ve özellikle, tükenmişliğin DY boyutunun aracılık etkisinin oldukça yüksek olduğu ifade edilebilir.

RB'nin iş doyumunu üzerindeki doğrudan etkisine bakıldığında ise bu değer de negatif olduğu ve toplam korelasyondaki payının %26,5 olduğu görülmektedir (bkz. Tablo 2). Bunun yanı sıra, RB'nin iş doyumunu, DY üzerinden %58 gibi çok yüksek bir oranda etkilediği dikkat çekmektedir. Ayrıca RB, iş doyumunu duyarsızlaşma üzerinden %20 etkilerken; KB üzerinden etkisinin çok düşük olduğu (%5,1) görülmektedir. Bu bağlamda, RB'nin de iş doyumunu üzerindeki, tükenmişlik aracılığı ile etkilerinin, doğrudan etkilerinden çok daha fazla olduğu belirtilebilir. Özetle, tükenmişliğin (özellikle DY ve D boyutlarının), hem RÇ-iş doyumunu hem de RB-iş doyumunu ilişkilerini yordayan önemli bir ara değişken olduğu sonucuna varılabilir.

5. Sonuç Ve Öneriler

Araştırmanın sonuçlarına göre, araştırma görevlilerinin yaşadıkları RÇ, RB, DY ve D düzeylerinin düşük; KB'nin ise ortalamanın üzerinde olduğu görülmüştür. Bunun yanı sıra, katılımcıların iş doyumunu düzeyleri de oldukça yüksektir.

Araştırmada elde edilen önemli sonuçlardan biri, RÇ'nin KB ve KB'nin de iş doyumunu üzerindeki doğrudan etkilerini gösteren path katsayıları dışında, araştırma modelinin (Şekil 1a), çalışmanın varsayımlarını desteklemesidir. Bu bağlamda, RÇ'nin duygusal yorgunluğu ve duyarsızlaşmayı artırıcı; duygusal yorgunluğun ve duyarsızlaşmanın ise iş doyumunu azaltıcı etkileri söz konusudur.

RB'ye ilişkin path diyagramına (Şekil 1b) bakıldığında ise, KB'nin iş doyumunu üzerindeki etkisini gösteren path katsayısı dışında, tüm ilişkilerin güçlü ve anlamlı olduğu ve araştırmanın varsayımlarını desteklediği görülmektedir. Buna göre, RB'nin tükenmişliğin her üç boyutunu; DY ve D'nin ise iş doyumunu öngörülen yönde ve doğrudan etkilediği ifade edilebilir.

Yapılan yol analizi sonuçlarına göre ise RÇ'nin iş doyumunu üzerinde doğrudan, negatif ve güçlü bir etkisi olduğu; buna karşılık, duygusal yorgunluk aracılığı ile dolaylı etkisinin çok daha yüksek olduğu saptanmıştır. Bu durum, rol çatışmasının, bireylerde öncelikle duygusal bir yorgunluğa yol açmak suretiyle iş doyumlarını azalttığı bir göstergesi olarak yorumlanabilir. Bunun yanı sıra, RÇ'nin, duyarsızlaşma aracılığı ile iş doyumuna dolaylı etkisinin

düşük olduğu; KB'nin ise RÇ-iş doyumunu ilişkisinde aracılık etkisinin bulunmadığı söylenebilir.

Diğer taraftan, RB'nin iş doyumunu, tükenmişliğin DY ve D boyutları üzerinden dolaylı olarak, güçlü bir şekilde etkilediği ve bu etkinin toplam korelasyondaki payının çok yüksek olduğu tespit edilmiştir. Buna göre RB'nin bireylerde önce duygusal yoğunluğa ve duyarsızlaşmaya yol açtığı ve bunun da onların iş doyumunu azalttığı söylenebilir.

Analiz sonuçlarına dayanarak, rol belirsizliğinin iş doyumunu üzerindeki dolaylı etkisinin, doğrudan etkisinden daha fazla olduğu; ayrıca, tükenmişliği ve iş doyumunu, rol çatışmasına kıyasla, daha fazla etkilediğini de ifade etmek mümkündür.

Genel bir değerlendirme yapılacak olursa, araştırma sonuçlarının kuramsal varsayımları “kısmen” destekledikleri söylenebilir. Buna göre, bireylerin yaşadıkları rol belirsizliği ve rol çatışmasının, onların duygusal yorgunluk ve duyarsızlaşma düzeylerini artırmak suretiyle iş doyumlarını azaltacağı varsayımı kabul edilmiştir. Bir başka ifadeyle, araştırma görevlilerinin yaşadıkları rol çatışması ve rol belirsizliği düzeylerinin düşük olması, onların duygusal yorgunluk ve duyarsızlaşma düzeylerini azaltmakta ve böylece iş doyumları artmaktadır. Diğer yandan, tükenmişliğin kişisel başarı boyutunun, bu tür bir aracılık etkisinin bulunmadığı saptanmıştır.

Bu sonuçlara dayanarak, yöneticilerimize, araştırma görevlilerinin yönetsel, akademik ve eğitsel görevlerindeki rollerini açık bir biçimde tanımlamaları; görev, yetki ve sorumluluklarının neler olduğunu; kendilerinden beklenenleri bildirmeleri ve işlerini iyi bir şekilde yapabilmeleri için gerekli kaynakları tam olarak sağlamaları önerilebilir. Böylece, rol çatışması ve rol belirsizliği yaşamalarının önüne geçilerek duygusal yorgunluk ve duyarsızlaşma gibi olumsuz duygulara kapılmaları önlenabilir ve sonuçta, iş doyumlarının yüksek olması sağlanabilir.

Araştırma yapılırken karşılaşılan en önemli kısıt, araştırmanın sadece D.E.Ü. İ.İ.B.F.'deki araştırma görevlileri üzerinde uygulanabilmesidir. Daha önce de belirtildiği üzere, ulaşma kolaylığı nedeniyle sınırlı bir populasyon üzerinde yapılan bu çalışma, bir ön araştırma niteliğindedir. Araştırma bulgularının genelleştirilebilmesi için, farklı üniversitelerde ve fakültelerde görev yapan araştırma görevlileri üzerinde ilgili varsayımların ölçülmesinin faydalı olacağı düşünülmektedir.

ABSTRACT

EXAMINING THE EFFECTS OF ROLE CONFLICT AND ROLE AMBIGUITY ON BURNOUT AND JOB SATISFACTION

In this study, the effects of role conflict and role ambiguity on burnout and job satisfaction are examined with a survey whose respondents are 71 research assistants working in the Faculty of Economics and Administrative Sciences at Dokuz Eylül University. Therefore, a model was developed in order to determine the cause-effect relationships among variables and the path analysis was utilized to test the model. According to the results of this study, it was determined that role conflict and role ambiguity reduce job satisfaction by means of increasing the emotional exhaustion and depersonalization which are burnout dimensions, and thus there is mediating effect of burnout between role conflict-job satisfaction and role ambiguity-job satisfaction.

Key Words: Role Ambiguity, Role Conflict, Burnout, Job Satisfaction

KAYNAKÇA

- BALTAŞ, Acar., ve Z.BALTAŞ (2000). *Stres ve Başa Çıkma Yolları*, İstanbul: Remzi Kitabevi.
- BARTLETT, K. R. (1999). “*The Relationship Between Training and Organizational Commitment in the Health Care Field*”, Degree of Doctor of Philosophy, University of Illinois, Urbana, Illinois.
- BEDEIAN, A. G. ve A. A.ARMENAKIS, (1981). “A Path-Analytic Study of the Consequences of Role Conflict and Ambiguity”, *Academy of Management Journal*, 24(2), 417-424.
- BENSON, P. G., E. R.KEMERY, W. I. SAUSER ve K. E. TANKESLEY (1985). “Need for Clarity as a Moderator of the Role Ambiguity- Job Satisfaction Relationship”, *Journal of Management*, 11(3), 125-130.
- BİRDİR, K., ve M.TEPECİ (2003). “Otel Genel Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişliğin Genel Müdürlerin İşlerini Değiştirme Eğilimlerine Etkileri”, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 14(2), 93-106.
- BLALACK, R. O. ve H. J DAVIS (1975). “Role Ambiguity, Job-Related Tension and Job Satisfaction”, *Journal of Management*, 1(1), 31-37.

- EMMERIK, H. (2002). "Gender Differences in the Effects of Coping Assistance on the Reduction of Burnout in Academic Staff", *Work & Stress*, 16(3), 251-263.
- HAY-YAHIA, M. M., D.BARGAL ve N. B.GUTERMAN, (2000). "Perception of Job Satisfaction, Service Effectiveness and Burnout Among Arab Social Workers in Israel", *International Journal of Social Welfare*, 9, 201-210.
- HAPPELL, B., T. MARTIN, ve J.PINIKAHANA (2003). "Burnout and Job Satisfaction: A Comparative Study of Psychiatric Nurses From Forensic and a Mainstream Mental Health Service", *International Journal of Mental Health Nursing*, 12, 39-47.
- JAYARATNE, S. ve W. A.CHESS, (1984). "Job Satisfaction, Burnout, and Turnover: A National Study", *Social Work*, September-October, 448-453.
- JONES, M. L. (1993). "Role Conflict: Cause of Burnout or Energizer?", *Social Work*, 38(2), 136-141.
- KARATEPE, O. M. ve M.TEKİNKUŞ (2004). "İş-Aile Çatışması, Duygusal Yorgunluk ve Hizmet İyileştirme Performansı: Sınır Birim İşgörenlerine Yönelik Bir Araştırma", *12. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı*, 194-199, Bursa.
- KELLER, R. T. (1975). "Role Conflict and Ambiguity: Correlates With Job Satisfaction and Values", *Personnel Psychology*, 28, 57-64.
- KLUGER, M. T., K. TOWNEND, ve T. LAIDLAW (2003). "Job Satisfaction, Stress and Burnout in Australian Specialist Anaesthetists", *Anaesthesia*, 58, 339-345.
- MASLACH, C., W. B. SCHAUFELI, ve M. P.LEITER (2001). "Job Burnout", *Annual Review Psychology*, 52, 397-422.
- ÇAM, O. (2001). "The Burnout in Nursing Academicians in Turkey", *International Journal of Nursing Studies*. 38(2), 201-207.
- ONYETT, S., T.PILLINGER, ve M.MUIJEN (1997). "Job Satisfaction and Burnout Among Members of Community Mental Health Teams", *Journal of Mental Health*, 6(1), 55-67.
- RIZZO, J. R., R. J. HOUSE, ve S. I. LIRTZMAN (1970). "Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations", *Administrative Science Quarterly*, 15, 150-163.

Rol Çatışmasının ve Rol Belirsizliğinin Tükenmişlik ve İş Doyumu Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi

- ROBBINS, S. P. (1998). *Organizational Behavior*, International Edition, New Jersey, USA: Prentice-Hall International, Inc.
- ŞAHİNLER, S., ve Ö.GÖRGÜLÜ (2000). "Path analizi ve Bir Uygulama". *MKÜ Ziraat Fakültesi Dergisi*, 5 (1-2), 87-102.
- SHEPHERD, C. D., ve L. M.FINE (1994), "Role Conflict and Role Ambiguity Reconsidered", *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 14(2), 57-65. Scaling and Measurement, Editor: James M. COMER.
- STORDEUR, S., W.D'HOORE, C.VANDENBERGHE (2001). "Leadership, Organizational Stress, and Emotional Exhaustion Among Hospital Nursing Staff", *Journal of Advanced Nursing*, 35(4), 533-542.
- ŞİMŞEK, ÖMER F. (2007). Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş: Temel İlkeler ve LISREL Uygulamaları, Ekinoks yayınları, Ankara.
- TANOVA, C., ve T.KARATEPE (2004). "Sınır Birim İşgörenleri ve Duygusal Yorgunluk: K.K.T.C. Konaklama Sektörü Üzerinde Görgül Bir Çalışma", *12. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı*, 194-199, Bursa.
- UM, M., ve D. F HARRISON (1998). "Role Stressors, Burnout, Mediators, and Job Satisfaction: A Stress-Strain-Outcome Model and An Empirical Test", *Social Work Research*, 22(2), 100-116.
- VISSER, M. R. M., E. M. A. SMETS, F. J. OORT, ve H. C. J. M HAES (2003). "Stress, Satisfaction and Burnout Among Dutch Medical Specialists", *CMAJ*, 168(3), 271-275.
- VON EMSTER, G. A., ve A.A.HARRISON (1998). "Role Ambiguity, Spheres of Control, Burnout, and Work-Related Attitudes of Teleservice Professionals", *Journal of Social Behavior & Personality*, 13(2), 375-386.