

HASTANELERDE ROL ÇATIŞMASI VE ROL BELİRSİZLİĞİ: SAĞLIK BAKANLIĞI HASTANELERİNDE BİR UYGULAMA

A. Ezel ESATOĞLU*, İsmail AĞIRBAŞ*, Yasemin AKBULUT**, Yusuf ÇELİK***

GİRİŞ

Örgütsel davranış, kökeni çok eskilere dayanan fakat, bilim sistematığı içerisinde incelenmesi yeni sayılan bir bilim dalıdır. Örgütsel davranış; örgütteki kişisel davranışları ve grup dinamiklerini konu edinir, personel davranışlarını inceleyerek örgütün etkililiğini yükseltici ve yönetimde insan ilişkilerini geliştirici bilgiler vermeyi amaçlar.

Kahn ve arkadaşları tarafından (1964), rol davranışlarının teorik olarak incelenmeye başlanmasından bu yana, rol çatışması ve rol belirsizliği konuları üzerinde yoğun olarak çalışılmaktadır. Rol çatışması ve rol belirsizliği, örgütsel davranışı etkileyen en önemli değişkenler arasındadır. Günümüzde modern örgütler, katı hiyerarşik yapılanma ve kumanda birliği özellikleri taşımayan açık ve karmaşık sistemlerdir. Örgüt içindeki personel, etkinliklerini içinde buldukları birçok kişi ve grubun farklı beklenti ve talepleri doğrultusunda yürütmeye çalışmaktadır. Görevlere ilişkin rollerin oynanmasında sorunlar yaşanması da, modern örgütler için kaçınılmaz olarak görülmektedir.

Rol kavramı değişik yazarlar tarafından değişik şekilde tanımlanmıştır. Linton'un tanımına göre rol, bir bireyin örgütsel düzlemdeki statünün belirlediği hak ve yükümlülüklerinin toplamıdır.

Rol davranışı ise statünün tanımlamış olduğu hak ve yükümlülüklerin yerine getirilmesini ifade eder. Modern toplum ve işletme yaşamının doğal bir gereği olarak bireyler pek çok örgüt içi ve örgüt dışı rolü aynı anda üstlenmek durumundadırlar. Bu nedenle rol davranışının gereği gibi gerçekleştirilebilmesi için bireyin rol düzlemini ve rolünün içeriğini iyice tanıması ve anlaması gerekir.

Reilly ve Di Angelo (1985), örgütlerin personel için geleneksel iş dizaynlarının ve iş tanımlarının belirlenmesi yanında güven ve güvenlik ortamı sağlama gereksinimleri olduğunu, etkin iletişim, uyum, birlik, ortak kararlar ve ortak kaygıların yanı sıra güven ve güven ortamının da paylaşılması gerektiğini belirtmişlerdir. Güven ortamının yaratılmasında sistem açısından denge, birey açısından ise uyumun sağlanmasında, örgütlerdeki rol sorunlarının aşılmış olması büyük önem taşımaktadır.

Örgütsel davranış konusu ile ilgili literatür incelendiğinde, rol çatışması kavramının benzer şekillerde tanımlandığı görülmektedir. D. Katz ve R.L. Kahn (1977:202), rol çatışmasını; “aynı anda iki veya daha çok rol gönderiminden birisine uymanın, diğerine uymayı güçleştirecek biçimde ortaya çıkması” olarak tanımlamaktadır. Muchinsky'ye göre (1997) rol çatışması; belirli bir iş rolünün kapsamı ve öğelerinin görelî önemi konusuna ilişkin algılama farklarıdır. Kılınç (1991:21-22) ise rol çatışmasını, “aynı anda iki ya da daha fazla rolü yerine getirme durumunda kalan bir rol yükümlüsünün, rol gereklerinden birisine, diğerini güçleştirecek şekilde daha fazla uyması” olarak ifade etmektedir.

Kılınç'a göre (1985:120-121) rol çatışmasının beş nedeni vardır:

- 1- Rolü gönderen kişinin, rolü oynamasını istediği kişiden çelişen ve uyumsuz beklentilerde olması,
- 2- Birden fazla rol göndericinin taleplerinin çakışması ,
- 3- Rol yükümlüsünün yerine getirmesi gereken rollerden birini tercih edememesi,
- 4- Yukarıda belirtilen rol çatışmaları başkalarının beklentileriyle ilgili iken, kişi – rol çatışması olarak nitelenen bireyin rolü ile uyumsuzluğu da rol gereklerindedir.

* Ankara Üniversitesi Sağlık Eğitim Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, Yrd. Doç. Dr.

** Ankara Üniversitesi Sağlık Eğitim Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, Araş.Gör.

*** Hacettepe Üniversitesi, Sağlık İdaresi Yüksek Okulu, Yrd. Doç.Dr.

5- Bireye kaldırabileceğinden fazla rolün yüklenmesi.

Belirli bir görevde olan kişinin yapması gereken görevlere ilişkin bilgisinin yeterli olmaması durumu rol belirsizliği olarak tanımlanmaktadır. Örgütteki personelin yerine getirdiği görevlerle ilgili olarak, kendisinden beklenenlerin belirgin olup olmaması ve bunları davranışa yöneltmesi için kendisine açık bir şekilde ifade edilip edilmemesi, örgüt ortamında oluşabilecek rol belirsizlikleri olarak ifade edilebilir.

Rol çatışması ve rol belirsizliği kavramları, personel ve örgütsel çıktılar üzerindeki değişik uygulamalarda olumsuz etkisi bulunan değişkenlerdir. Dubinsky ve arkadaşları (1992:81), çalışmalarında rol çatışması ve rol belirsizliğinin, iş performansı ve iş doyumu ile ilişkisini ve örgüte yönelik sonuçlarını açıklamıştır. Dubinsky ve arkadaşlarına göre (1992:81); rol çatışması ile rol belirsizliği arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır ve her ikisi de, kendi aralarında pozitif yönlü ilişkili olan iş performansı, iş doyumu ve örgütsel bağlılık ile negatif yönlü bir ilişki göstermektedir.

Rol çatışması ile rol belirsizliği arasındaki pozitif yönlü ilişki, Brief ve Aldag (1976:470)'ın çalışmalarında da saptanmıştır. Jackson ve Schuler (1985) araştırmalarında rol çatışması ile iş doyumu arasında, Abramis (1994) rol belirsizliği ile iş doyumu arasında negatif yönde bir ilişki bulmuşlardır. Keller (1975:61)'in ve Koustelios ve Kousteliou (1998:134)'nun çalışmalarına göre de rol çatışması ve rol belirsizliği ile iş doyumu arasında negatif yönde bir ilişki vardır. Tubre ve Collins (2000:156), stres ile rol çatışması ve rol belirsizliği arasındaki pozitif ilişki bulan daha pek çok araştırmaya da dikkat çekmektedir. Kahn ve ark. (1964) ve House ve Rizzo (1972) ise, rol çatışması ve rol belirsizliğinin; işten ayrılma niyetinde, iş geriliminde ve endişede yükselmeye neden olduğunu belirtmektedir.

Sağlık hizmetinin sunulduğu hastaneler, karmaşık/matriks bir yapılanma gösterir, matriks yapılanmanın da, rol çatışması ve rol belirsizliği yaşanmasına uygun bir ortam oluşturduğu söylenebilir. Personelin rol çatışması ve rol belirsizliği düzeyinin artması, literatürde de belirtildiği gibi olumsuz örgütsel çıktılar ile karşılaşılmasına neden olmaktadır. Hastane personelinin rol çatışması ve rol belirsizliği düzeylerinin belirlenmesine yönelik yapılan çalışmaların, konu ile ilgili olarak hastanelerde karşılaşılan problemlerin çözümüne önemli katkılar sağlayacağı ileri sürülebilir.

Bu kuramsal çerçeveye göre, araştırmada Sağlık Bakanlığı'na bağlı hastanelerde görev yapan başhemsirelerin rol çatışması ve rol belirsizliği düzeylerinin ortaya konması amaçlanmıştır.

MATERYAL VE METOD

Araştırmanın evrenini, Sağlık Bakanlığı tarafından Nisan - Mayıs 2002 tarihlerinde yapılan "yönetim eğitimi" toplantısına Türkiye'nin farklı bölgelerindeki hastanelerinden katılan başhemsireler oluşturmuştur. Araştırmada J.R. Rizzo, R.J. House ve S.I. Lirtzman tarafından geliştirilen ve literatürde yaygın olarak kullanılan Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği Anketi (RÇRBA) kullanılmıştır. Anketler toplantıya katılan ve anket doldurmayı kabul eden 102 başhemsireye uygulanmış, ancak uygun olarak doldurulmadığı tespit edilen 9 anket iptal edilerek toplam 93 anket istatistiksel analize tabii tutulmuştur.

Rol belirsizliği ve rol çatışması örgütte değişik alanlarda ve boyutlarda ortaya çıkabilir. Rol belirsizliği ve rol çatışmasını ölçmek için geliştirilen ve farklı boyutlarda rol belirsizliği veya rol çatışmasını gösteren ölçekleri kullanarak bir örgütte genel olarak rol belirsizliği ve rol çatışması vardır demek bazen yanıltıcı olabilir. Eğer farklı boyutların ağırlıklı ortalaması alınarak böyle bir sonuca ulaşırsa (uygulamada en sık başvurulan yöntem), belirli bir boyutta yaşanan belirsizlik ya da çatışmanın şiddeti diğer boyutları da etkilediği için belirli bir boyutta belirsizlik ve çatışma varken sanki tüm örgütte belirsizlik veya çatışma varmış ya da yokmuş gibi bir tartışma gündeme gelebilir. Bu temel çekinceye dolaylı, bu çalışmada tüm örgütsel seviyede rol belirsizliği veya çatışmayı ortaya koymaktan

ziyade rol belirsizliği ve rol çatışması alt boyutlarında durumun ne olduğu saptanmaya çalışılmış ve bu amaçla analizler değişik rol belirsizliği ve rol çatışması boyutları bazında yapılmıştır.

Verilerin analizinde, ki kare ve korelasyon analizi bilgisayar ortamında SPSS 10.0 programı (Statistical Package for the Social Science) ile yapılmıştır.

BULGULAR VE TARTIŞMA

Tablo 1. Çalışmada kullanılan sürekli nitelikteki bağımsız değişkenler ile rol belirsizliği ve çatışması boyutları arasındaki ilişki dereceleri (Korelasyon Analizi)

	YAS	KIDEM	Bu hasta nede çalışma süreniz	Bu bölümde çalışma süreniz	Hizmet içi eğitim sayısı
Rol belirsizliği boyutları					
1. Ne kadar yetkiye sahip olduğumu biliyorum	0,16	0,19	0,18	0,18	-0,01
2. İşimle ilgili belirgin, planlanmış hedefler ve amaçlar vardır	0,17	0,19	0,11	0,13	0,18
3. Zamanımı uygun bir şekilde planlayabiliyorum	0,31 **	0,30 **	0,23 *	0,27 **	0,11
4. Sorumluluklarımın ne olduğunu biliyorum	0,12	0,09	0,01	-0,05	0,08
5. Benden tam olarak ne beklediğini biliyorum	0,23 *	0,24 *	0,05	0,17	0,24 *
6. Görevimle ilgili olarak ne yapılması gerektiğine ilişkin açıklamalar yeterlidir	0,24 *	0,26 *	0,25 *	0,23 *	-0,07
Rol Çatışması Boyutları					
1. Birbirinden farklı şekillerde yapılması gereken işleri yapmak zorunda kalıyorum	0,00	-0,05	0,02	-0,02	-0,11
2. Herhangi birinin söylemesine gerek kalmadan yada yardımı olmadan da görevimi yapabilirim	0,11	0,10	0,00	0,15	0,08
3. Görevimi başarmak için bazı karar yada kurallara ters hareket etmek zorunda kalıyorum	-0,06	-0,10	-0,15	-0,12	-0,07
4. Birbirinden farklı işlevleri olan iki yada daha çok meslek grubu ile birlikte çalışıyorum	0,25 *	0,27 **	0,17	0,12	-0,07
5. İki yada daha fazla kişiden emirler alabiliyorum	0,22 *	0,21 *	0,16	-0,06	-0,13
6. Biri tarafından kabul edilirken, diğerlerinin kabul edemeyebileceği görevler yapıyorum	-0,01	-0,01	-0,06	-0,12	-0,12
7. İşimle ilgili uygun kaynak ve malzeme olmadan d görevimi yapabilirim	0,15	0,06	0,02	0,01	-0,05
8. Çoğu kez gereksiz işlerle uğraşıyorum	-0,13	-0,10	-0,06	-0,22 *	0,04

** : p < 0.01

* : p < 0.05

Tablo 1'de rol çatışması ve rol belirsizliğini etkilediği kabul edilen bazı bağımsız değişkenlerle başhemsşirelere ait bazı özellikler arasında korelasyon incelenmiştir. İstatistiksel olarak anlamlı olan korelasyon katsayılarına ve onların işaretlerine bakıldığı zaman, artan yaş ve çalışma tecrübesi ile bazı rol çatışması ve belirsizliği göstergeleri arasında bir ilişki olduğu saptanmıştır. Artan yaş, kıdem, başhemsşirelerin mevcut durumda çalıştığı hastanenedeki ve bölümdeki çalışma süreleri arttıkça, rol belirsizliğini gösteren 'zamanı uygun bir şekilde planlayabilme', 'kendisinden tam olarak ne beklenildiğini bilme' ve 'görevle ilgili olarak ne yapılması gerektiğine ilişkin açıklamaların yeterli olması' değişkenleri açısından rol belirsizliğinin azaldığı, ayrıca rol çatışmasını gösteren 'birbirinden farklı işlevleri olan iki ya

da daha çok meslek grubu ile birlikte çalışmak' ve 'iki ya da daha fazla kişiden farklı emirler alma' gibi rol çatışmasını gösteren unsurların da azaldığı görülmüştür. Buna göre yaş ve hastanede çalışma tecrübesi arttıkça rol belirsizliği ve çatışmasının azaldığını göstermektedir. Tablo 1'de gösterilen sonuçlara göre, üzerinde durulması gereken iki önemli nokta vardır. Bunlardan birisi aynı bölümde çalışma süresi ve rol çatışmasını gösteren 'çoğu kez gereksiz işlerle uğraşma' arasında negatif ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin varlığıdır. Bir diğer deyişle aynı bölümde çalışma süresinin artması gereksiz işlerle uğraşıyorum düşüncesini azaltmaktadır. Bu beklenen bir bulgudur çünkü aynı bölümde çalışma süresi arttıkça kişiler işleri öğrenmekte ve sevmeye başlamaktadır. Diğer bir sonuç ise hizmet içi eğitim sayısının artması ile başhemsirelerin kendilerinden ne beklenildiğini bilmeleri arasındaki anlamlı ilişkidir. Buna göre daha fazla hizmet içi eğitim almış olan başhemsireler işyerinde kendilerinden ne beklenildiğini daha iyi bilmekte, buna göre işlerini yürütmekte ve bu da işlerindeki rol belirsizliği ve çatışmasını azaltmaktadır. Ayrıca literatürde sunulan bulgularla tutarlı bir diğer bulgu ise, genel olarak işteki rol belirsizliğinin artması veya azalması ile rol çatışması arasındaki ilişkidir. Bu çalışmada da, azalan rol belirsizliği ile azalan rol çatışması arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 2. Hizmet içi eğitim alan ve almayanların rol belirsizliği ve rol çatışması skorlarının karşılaştırılması

<i>Rol belirsizliği boyutları</i>		Sayı	Ort.	St. Sapma	St. Hata	t	SD	Sig.
İşimle ilgili belirgin, planlanmış hedefler ve amaçlar vardır	Hayır	60	3,98	1,08	0,14	-2,36	91	0,02
	Evet	33	4,48	0,76	0,13			
Benden tam olarak ne beklediğini biliyorum	Hayır	60	4,12	1,03	0,13	-2,23	91	0,02
	Evet	33	4,58	0,79	0,14			

Tablo 2. hizmet içi eğitim alanlar ve almayanlar arasında rol belirsizliği ve çatışması boyutları arasında anlamlı bir fark olup olmadığını göstermektedir. Yapılan iki ortalama arasındaki farkın önemlilik testi sonuçlarına göre en az bir defada olsa hizmet içi eğitim almış olan başhemsireler rol belirsizliği boyutu olan 'işle ilgili belirgin, planlanmış hedefler ve amaçlara sahip olma' ve 'kendisinden tam olarak ne beklenildiğini bilme' açısından daha az rol belirsizliğine sahiptir ve aralarındaki fark istatistiksel olarak anlamlıdır. Başka bir deyişle en bir defa da olsa hizmet içi eğitim almış olan başhemsireler hizmet içi eğitim almamış olan başhemsirelerle karşılaştırıldığında işlerinde belirgin, planlanmış hedefler ve amaçların olduğunu, kendilerinden ne beklenildiğini bildiklerini ifade etmişlerdir.

Tablo 3. Görevle ilgili eğitim alan ve almayanların rol belirsizliği ve rol çatışması skorlarının karşılaştırılması

<i>Rol belirsizliği boyutları</i>		Sayı	Ort.	St. Sapma	St. Hata	t	SD	Sig.
İşimle ilgili belirgin, planlanmış hedefler ve amaçlar vardır	Hayır	83	4,10	1,03	0,11	-3,18	21	0,01
	Evet	10	4,70	0,48	0,15			
Zamanımı uygun bir şekilde planlayabiliyorum	Hayır	83	3,96	1,14	0,13	-3,73	24	0,00
	Evet	10	4,70	0,48	0,15			
Benden tam olarak ne beklediğini biliyorum	Hayır	83	4,23	1,00	0,11	-2,50	20	0,02
	Evet	10	4,70	0,48	0,15			
<i>Rol çatışması boyutları</i>								
Birbirinden farklı şekillerde yapılması gereken işleri yapmak zorunda kalıyorum	Hayır	83	4,40	0,84	0,09	2,25	91	0,03
	Evet	10	3,70	1,49	0,47			

Görevle ilgili eğitim almış olanlarla almamış olanların rol belirsizliği ve rol çatışması durumları arasındaki farkın anlamlı olup olmadığına bakıldığında görevle ilgili eğitim almış

olanların ‘işle ilgili belirgin, planlanmış hedefler ve amaçlara sahip olma’, ‘zamanı uygun bir şekilde planlayabilme’ ve ‘kendisinden tam olarak ne beklenildiğini bilme’ rol belirsizliği boyutları açısından daha az rol belirsizliğine, ayrıca rol çatışmasını gösteren ‘birbirinden farklı şekillerde yapılması gereken işleri yapmak zorunda kalmak’ boyutu açısından ise daha az rol çatışmasına sahip oldukları görülmüştür (Tablo 3). Bu boyutlar açısından, gruplar arasındaki farklar istatistiksel olarak anlamlıdır.

Tablo 4. Eğitim Düzeyine göre rol belirsizliği ve rol çatışması skorlarının karşılaştırılması

<i>Rol belirsizliği boyutları</i>		Sayı	Ort.	St. Sapma	St. Hata	F	Sig.
Zamanımı uygun bir şekilde planlayabiliyorum	Lise	25	3,76	1,42	0,28	3,58	0,03
	Önlisans	49	4,33	0,80	0,11		
	Lisans	19	3,68	1,20	0,28		

Eğitim durumu göre yapılan analizlerde sadece bir boyut (zamanı uygun bir şekilde planlayabilme) açısından ön lisans derecesine sahip olan başhemşireler daha az rol belirsizliğine sahiptir. Diğer boyutlar açısından lise, ön lisans veya lisans derecesine sahip olmanın rol belirsizliği ve rol çatışmasında herhangi bir farklılık göstermemiştir (Tablo 4).

Tablo 5. Yaş gruplarına göre rol belirsizliği ve rol çatışması skorlarının karşılaştırılması

<i>Rol belirsizliği boyutları</i>		Sayı	Ort.	St. Sapma	St. Hata	F	Sig.
Zamanımı uygun bir şekilde planlayabiliyorum	35 yaş ve altı	35	3,60	1,14	0,19	4,84	0,01
	36-40 yaş	25	4,28	0,89	0,18		
	41 yaş ve üstü	33	4,33	1,11	0,19		
Görevimle ilgili olarak ne yapılması gerektiğine ilişkin açıklamalar yeterlidir	35 yaş ve altı	35	3,23	1,44	0,24	3,41	0,04
	36-40 yaş	25	3,72	1,70	0,34		
	41 yaş ve üstü	33	4,15	1,28	0,22		
<i>Rol çatışması boyutları</i>							
İki yada daha fazla kişiden emirler alabiliyorum	35 yaş ve altı	35	2,37	1,54	0,26	3,33	0,04
	36-40 yaş	25	3,16	1,84	0,37		
	41 yaş ve üstü	33	3,36	1,65	0,29		
İşimle ilgili uygun kaynak ve malzeme olmadan görevimi yapabilirim	35 yaş ve altı	35	2,60	1,65	0,28	3,30	0,04
	36-40 yaş	25	3,20	1,66	0,33		
	41 yaş ve üstü	33	3,58	1,44	0,25		

Çalışmada araştırmaya katkıda bulunan başhemşireler yaşlarına göre üç ayrı grupta toplanmış ve rol belirsizliği ve rol çatışması açısından gruplar arasında fark olup olmadığı varyans analizi yapılarak test edilmiştir. Varyans analizi sonuçlarına göre rol belirsizliğini gösteren unsurlardan olan ‘zamanı uygun bir şekilde planlayabilme’, görevle ilgili olarak ne yapılması gerektiğine ilişkin açıklamaları yeterli görme’ ve ‘toplam rol belirsizliği skoru’, ayrıca rol çatışmasını gösteren unsurlardan ‘iki yada daha fazla kişiden farklı emirler alma’ ve ‘işle ilgili uygun kaynak ve malzeme olmadan görevi yapabilme’ değişkenleri açısından yaş grupları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (Tablo 5). Sonuçlara göre artan yaş rol belirsizliği ve rol çatışmasını bazı boyutlarda azaltmaktadır. Ancak burada rol belirsizliği ve rol çatışması ile artan yaş arasında nedensel bir ilişki kurmak yanlış olabilir. Artan yaş aynı zamanda artan iş tecrübesinin en önemli göstergesidir. Sonuç olarak artan yaş işyeri tecrübesini, iş yeri tecrübesi de rol belirsizliği ve rol çatışmasını etkilemektedir.

Tablo 6. Aynı hastanede çalışma süresine göre rol belirsizliği ve rol çatışması skorlarının karşılaştırılması

<i>Rol belirsizliği boyutları</i>		Sayı	Ort.	St. Sapma	St. Hata	F	Sig.
	Beş yıl ve altı	22	3,91	1,11	0,24		

Ne kadar yetkiye sahip olduğumu biliyorum	6-10 yıl arası	17	3,35	1,41	0,34	5,38	0,00
	11-20 yıl arası	39	4,51	0,68	0,11		
	21 yıl ve üstü	14	4,07	1,14	0,31		
Rol çatışması boyutları							
Görevimi başarmak için bazı karar yada kurallara ters hareket etmek zorunda kalıyorum	Beş yıl ve altı	22	3,82	1,10	0,23	2,78	0,05
	6-10 yıl arası	17	3,24	1,48	0,36		
	11-20 yıl arası	39	3,85	1,06	0,17		
	21 yıl ve üstü	14	2,93	1,33	0,35		

İş tecrübesi ile rol belirsizliği ve rol çatışması arasındaki ilişkiyi test etmek için bu çalışmada kullanılan bir başka değişken ise aynı hastanede çalışma süresidir. Buna göre çalışmaya katılan başhemşireler dört gruba ayrılmıştır. Yapılan varyans analizi sonuçlarına göre rol belirsizliğini gösteren ‘ne kadar yetkiye sahip olduğumu biliyorum’ değişkenine aynı hastanede 11 yıl ve daha fazla çalışan başhemşireler 11 yıldan daha az çalışan hemşirelere göre daha fazla olumlu cevap vermişlerdir. Yine aynı şekilde rol çatışmasını gösteren ‘görevimi başarmak için bazı karar yada kurallara ters hareket etmek zorunda kalıyorum’ değişkeninin ortalaması aynı hastanede daha kısa süre çalışanlar arasında daha yüksektir. Daha uzun süre aynı hastanede çalışma, çalışanlara örgütlerini tanıma ve iş ilişkilerini anlama fırsatı vermekte bu da rol belirsizliği ve rol çatışmasını azaltmaktadır (Tablo 6).

Tablo 7. Çalışmaya katılan başhemşirelerin kıdemlerine göre rol belirsizliği ve rol çatışması skorlarının karşılaştırılması

Rol belirsizliği boyutları		Sayı	Ort.	St. Sapma	St. Hata	F	Sig.
Ne kadar yetkiye sahip olduğumu biliyorum	10 yıl ve altı	14	3,36	1,28	0,34	4,02	0,02
	10-20 yıl	47	4,23	0,96	0,14		
	21 yıl ve üstü	32	4,22	1,10	0,19		
İşimle ilgili belirgin, planlanmış hedefler ve amaçlar vardır	10 yıl ve altı	14	3,57	1,16	0,31	4,23	0,02
	10-20 yıl	47	4,13	1,03	0,15		
	21 yıl ve üstü	32	4,47	0,76	0,13		
Zamanımı uygun bir şekilde planlayabiliyorum	10 yıl ve altı	14	3,36	1,34	0,36	3,83	0,03
	10-20 yıl	47	4,06	0,96	0,14		
	21 yıl ve üstü	32	4,31	1,12	0,20		

Çalışmada kullanılan bir başka iş tecrübesi değişkeni ise kıdemdir. Çalışmaya katılan başhemşireler kıdemlerine göre üç grupta toplanmış ve aynı meslekte uzun ya da kısa süre çalışmanın rol çatışması ve belirsizliği üzerine etkileri varyans analizi ile test edilmiştir (Tablo 7). Sonuçlara göre kıdem rol çatışmasından çok rol belirsizliğini daha fazla açıklayan bir değişken olarak bulunmuştur. Buna göre daha fazla kıdeme sahip olan başhemşireler arasında rol belirsizliğini gösteren ‘ne kadar yetkiye sahip olduğumu bilebilme’ işle ilgili belirgin, planlanmış hedef ve amaçlara sahip olma’ ve ‘zamanı uygun bir şekilde planlayabilme’ değişkenlerinin ortalamaları, daha düşük kıdeme sahip olan hemşirelere göre daha yüksektir. Bu sonuçlar da artan kıdem rol belirsizliğini azalttığını göstermektedir.

Tablo 8. Aynı bölümde çalışma süresine göre rol belirsizliği ve rol çatışması skorlarının karşılaştırılması

Rol belirsizliği boyutları		Sayı	Ort.	St. Sapma	St. Hata	F	Sig.
Zamanımı uygun bir şekilde planlayabiliyorum	Beş yıl ve altı	55	3,82	1,23	0,17	3,78	0,03
	6-10 yıl	20	4,15	0,81	0,18		
	11 yıl ve üstü	18	4,61	0,78	0,18		

Tablo 7’de yapılan yorumları destekleyen bir başka sonuç da, aynı bölümde çalışma süresi ile rol belirsizliği arasındaki ilişkidir. Bulgulara göre aynı bölümde çalışma süresi arttıkça rol belirsizliğini gösteren ‘zamanı uygun bir şekilde planlayabilme’ değişkeni arasında olumlu bir ilişki vardır (Tablo 8). Aynı bölümde uzun süre çalışanlar zamanlarını daha uygun bir şekilde planlayabilmekteler ve bu da rol belirsizliğinin azalmasına neden olmaktadır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Hastanelerin verimlik , etkililik dolayısıyla performansları üzerinde rol belirsizliği ve rol çatışmasının önemli etkisi bulunmaktadır. Bu nedenle rol belirsizliği ve rol çatışmasının ortadan kaldırılması veya asgari düzeyde tutulması önemli görülmektedir. Bu çalışma hastane başhemsirelerini kapsamakla birlikte, başhemsirelerin hastane yönetiminde üstlendikleri rol göz önünde bulundurularak hastanenin geneline yönelik önerilerde bulunulmasının yararlı olacağı düşünülmüştür. Bu çerçevede aşağıdaki önerilerde bulunulabilir,

- 1- Genel işletmelerin özellikleri ile birlikte pek çok farklı özelliği bulunan hastanelerin yönetim yapılarının bilimsel yönetim ilkelerine uygun olarak düzenlenmesinin,
- 2- Hastaneler matriks yapılanma gösterdiklerinden hizmet sunumunda ve diğer süreçlerde sorun yaşanmaması için tüm meslek gruplarına ilişkin görev, yetki ve sorumlulukların yazılı olarak açık ve net biçimde belirlenmesinin,
- 3- Hastanede göreve başlayan herkese görev, yetki ve sorumlulukları ile ilgili eğitim verilmesinin,
- 4- Gelişmelerin izlenebilmesi ve değişimin yönetilebilmesi için düzenli hizmet içi eğitim programları uygulanmasının,
- 5- Çalışanların görevleri ile ilgili olarak rotasyona tabi tutularak hastane düzlemini tanımalarının yararlı olacağı söylenebilir.

KAYNAKLAR

- 1- Basaran, İ.E. (1991). *Örgütsel Davranış-İnsanın Üretim Gücü*. “İkinci bası”, Ankara: Gül Yayınevi, Birinci Bölüm.
- 2- Brief, A.P., Aldag, R.J. (1976). Correlates of Role Indices. *Journal of Applied Psychology*, 61(4): 468-472.
- 3- Bumin, B., Şengül, A. (2000). *İnsan Kaynaklarının Değerliliği ve Organizasyonlarda Role Dayalı Stres Kaynakları Üzerine Bir Araştırma*. 8.Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi – Bildiriler, Nevşehir: Erciyes Üniv. s: 571-579.
- 4- Çimen, M. (2000). *Türk Silahlı Kuvvetleri Sağlık Personelinin Tükenmişlik, İş Doyumu, Kuruma Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetlerine İlişkin Bir Alan Araştırması*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, T.C. Genelkurmay Başkanlığı Gülhane Askeri Tıp Akademisi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- 5- Dubinsky, A.J., Michaels, R.E., Kotabe, M., Lim, C.U., Moon H.C. (1992). Influence of Role Stress on Industrial Salespeople’s Work Outcomes in the United States, Japan and Korea. *Journal of International Business Studies*, 23(1): 77-99.
- 6- Katz, D., Kahn, R.L. (1977). *Örgütlerin Toplumsal Psikoloji*. Çev: Halil Can, Yavuz Bayar, Doğan Basımevi, Ankara
- 7- Keller, R.T. (1975). Role Conflict and Ambiguity: Correlates with Job Satisfaction and Values. *Personnel Psychology*, 28(1): 57-64.
- 8- Kılınç, T.(1985). Örgütlerde Çatışma: Mahiyeti ve Nedenleri. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 14(1): 103-124.
- 9- Kılınç, T. (1991). Rol Çatışmasını Belirleyen Örgütsel Faktörler ve Satış Elemanlarına Yönelik Sektörel Bir Araştırma. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 20(1-2): 19-34.
- 10- Kılınç, T. ve Mishal. A (1998). Hemşirelerde Rol Çatışmasını Belirleyen Örgütsel Etmenler Üzerine Bir Araştırma, *Modern Hastane Yönetimi*; Yıl:2, Sayı: 4.

- 11- Koustelios, A., Kousteliou, I. (1998). Relations Among Measures of Job Satisfaction, Role Conflict and Role Ambiguity for a Sample of Greek Teachers. *Psychological Reports*, 82(1): 131-136.
- 12- Morgan, C.(1967). *Psikolojiye Giriş*, Çev: Hüsnu Arıcı ve diğ., Ankara: Hacettepe Üniv. Psikoloji Bölümü Yayını, No:1
- 13- Nelson, D.L., Quick, J.C. (1997). *Organizational Behavior – Foundations, Realities and Challenges*. West Publishing Company.
- 14- Randolph, W.A., Posner, B.Z. (1981). Explaining Role Conflict and Role Ambiguity Via Individual and Interpersonal Variables in Different Job Categories. *Personnel Psychology*, 34(1): 89-102.
- 15- Özkalp, E. ve Sabuncuoğlu, Z. (1997). *Örgütlerde Davranış 2*. Fasikül A.Ü Açık Öğretim Fakültesi Ders Kitapları Yayın No: 424, Eskişehir.
- 16- Rizzo, J.R., House, R.J., Lirtzman, S.I. (1970). Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15(2): 150-163.
- 17- Schuler, R.S. (1977). Role Conflict and Ambiguity as a Function of the Task – Structure – Technology Interaction. *Organizational Behavior and Human Performance*, 20: 66-74.
- 18- Tubre, T.C., Collins, J.M. (2000). Jackson and Schuler (1985) Revisited: A Meta-Analysis of the Relationships Between Role Ambiguity, Role Conflict and Job Performance. *Journal of Management*, 26(1): 155-169.
- 19- Van Sell, M., Brief, A.P., Schuller, R.S. (1981). Role Conflict and Role Ambiguity: Integration of the Literature and Directions for Future Resarch. *Human Relations*, 34(1): 43-71.