



Orman Ürünleri Sanayisinde Rol Belirsizliği ve Rol Çatışmasının İş Tatmini Üzerine Etkisi (Bolu, Düzce ve Bartın İlleri Örneği)

Tarık GEDİK^{1*}, Şeyma ÇET¹

¹Düzce Üniversitesi, Orman Fakültesi, Orman Endüstri Mühendisliği Bölümü, 81620, Düzce, Türkiye.

Öz

Emek yoğun bir sektör olan orman ürünleri sanayi sektöründe çalışanların birbirleri ile uyum içerisinde çalışması büyük önem arz etmektedir. Bolu, Düzce ve Bartın illerinde faaliyette bulunan orman ürünleri sanayi işletmelerinde çalışanların rol stresi olarak tanımlanan rol belirsizlik düzeyleri ve rol çatışması düzeylerinin çalışanların iş tatmin düzeylerine etkisi araştırılması çalışmanın temel amacını oluşturmuştur. Bu temel amaca ulaşmak için 2013 yılında Bolu, Düzce ve Bartın illerinde orman ürünleri sanayisinde 10 ve daha fazla çalışanı olan 173 işletmedeki 4345 kişi çalışmanın evrenini oluşturmuştur. Çalışma kapsamında toplam 280 çalışana ulaşılmış ve anket yardımıyla veri elde edilmiştir. Veri elde etme amacıyla kullanılan ankette çalışanların rol belirsizlik ve rol çatışma düzeyleri irdelenmiş ve katılımcıların iş tatmin düzeyleri ile ilişkili olup olmadığı sorgulanmıştır. Yapılan istatistiksel değerlendirmeler sonucunda katılımcıların iş tatmin düzeylerinin orta düzeyde olduğu belirlenmiştir. Katılımcılarda rol belirsizliğinin rol çatışmasına göre daha yüksek düzeyde görüldüğü tespit edilmiştir. Katılımcıların iş tatmin düzeyleri ile rol belirsizliği ve rol çatışması arasında yapılan korelasyon analizi sonuçlarına göre düşük düzeyde de olsa bir korelasyon olduğu belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Rol belirsizliği, rol çatışması, iş tatmini, orman ürünleri sanayi.

The Effect of Role Ambiguity and Role Conflict on Job Satisfaction in Forest Products Industry (The Case of Bolu, Düzce and Bartın Provinces)

Abstract

Working in harmony with each other in the forest products industry sector, which is a labor-intensive sector, is of great importance. The main purpose of this study was to investigate the effects of role ambiguity levels and role conflict levels defined as the role stress of employee's job satisfaction in forestry industrial enterprises operating in Bolu, Düzce and Bartın provinces. In order to achieve this basic aim, 4345 people in 173 enterprises with 10 or more employees in forest products industry in Bolu, Düzce and Bartın provinces constituted the universe of the study. Within the scope of the study, 280 employees were reached and data were obtained with the by means of survey. In the questionnaire used, for data acquisition, the role ambiguity and role conflict levels of the employees were examined and it was questioned whether the participants were associated with their job satisfaction levels. Because of the statistical evaluations, it was determined that the job satisfaction levels of the participants were at a medium level. It was determined that role ambiguity was higher in the participants compared to role conflict. According to the results of the correlation analysis between the job satisfaction levels of the participants and role ambiguity and role conflict, it was determined that there was a low correlation.

Keywords: Role ambiguity, role conflict, job satisfaction, forest product industry.

*Sorumlu Yazar (Corresponding Author):

Tarık GEDİK (Doç. Dr.); Düzce Üniversitesi, Orman Fakültesi, Orman Endüstri Mühendisliği Bölümü, 81620, Düzce, Türkiye. Tel: +90 (380) 542 1137-3311, E-mail: tarikgedik@duzce.edu.tr, ORCID: 0000-0001-7372-8295

Geliş (Received) : 10.02.2020
Kabul (Accepted) : 11.08.2020
Basım (Published) : 15.08.2020

1. Giriş

İşletmelerin başarılı yönetim sergileyebilmeleri için yönetim kademelerinde şeffaflığa önem vermeleri ve hem yöneticiler hem de diğer çalışanlar arasında uyumun sağlanması gerekmektedir. Uyumun sağlanabilmesi için gerek yöneticilerin gerekse de diğer çalışanların işleri ile ilgili rollerini tam olarak bilmeleri ve kavramaları başarılı bir yönetim için gereklidir.

İşletmede çalışanların her birinin kurumun işleyişi için bir görevi bulunmaktadır. Kurulustaki diğer bireylerin ilgili çalışma alanındaki yetkili kişilerden bazı rolleri üstlenmeleri beklenmektedir ve bu rol beklentilerinin tamamı ilgili bireyin işteki rolünü tanımlamaktadır (Dozier 2005).

Örgütlerde bireylerin iş kapsamında karşılaştığı stres kaynakları rol stresi olarak tanımlanabilir. Rol stresi, rol belirsizliği ve rol çatışması olarak iki kavramda ifade edilebilmektedir (Kaplanoglu 2014). Bireylerin sergiledikleri davranışlar ve bu davranışların sonuçlarını tahmin edilebilme olasılığı ve davranışsal gerekliliklerin varlığı ya da açıklığı rol belirsizliği olarak tanımlanabilmektedir (Rizzo et al. 1970). Rol belirsizliği, bir bireyin çalıştığı örgütte kendisine verilmiş bir görevi istenilen performansta gerçekleştirebilmesi için, gerekli olan bilgiye sahip olmadığı durumlarda ortaya çıkmaktadır. Belirli bir görevde bireyin yapması gereken görevlere ilişkin bilginin yetersiz olması da rol belirsizliğinin ifadesidir. İş gören kendisinden neleri başarmasının beklendiğini ya da nasıl değerlendirileceğini bilmiyorsa, karar verme yetisine sahip değil ise rol belirsizliği yaşanması mümkündür (Yörükoğlu 2008). Yapılan işin özelliğine göre bireye aynı anda birden fazla görev verilmesinden kaynaklı olarak çalışanın bu görevler arasından birisine uymak zorunda kalması ve diğerine uymanın güçleşmesi durumunda rol çatışması kavramı gözlemlenmektedir (Katz ve Kahn 1977). Bireysel anlamda, birbiriyle uyumsuzluk içinde olan iki ya da daha çok güdünün aynı anda bireyi etkilediğinde rol çatışması ile karşılaşmaktadır. Motivasyon türü, şiddeti ve içinde bulunulan ortam rol çatışmasının seyrinde değişiklik göstermektedir. Örgütsel anlamda ise, bir bireyin pozisyonuna göre gerçekleştirmesi gereken ve kendisinden beklenen davranışlar rol çatışması olarak ele alınmaktadır (Yörükoğlu 2008). Rol çatışması yapılan araştırmalara göre temelde birbiriyle uyuşmayan rollerin tek bir birey üzerinde toplanması ya da birbirinin zıttı olan iki durumu kapsayan rollerin yine aynı birey üzerinde toplanması olarak da ifade edilmektedir (Basım ve ark. 2010).

Rol belirsizliği ve rol çatışmasının ortaya çıkması durumlarında hem yöneticinin iş tatminsizliğine, hem de işletme yönetiminin başarısızlığına neden olabilmektedir (Ertem Eray 2017). Literatürde rol çatışması ve rol belirsizliği arasındaki ilişkiyi çeşitli açılardan ele alan birçok araştırma yer almaktadır (Kahn et al. 1964; Brief ve Aldag 1976; Judge et al. 1994; Fisher 2001; Adıgüzel 2012; Polatçı ve Özyer 2015; Doğan ve ark. 2016).

Çalışanların yaptıkları işlerde kendi özelliklerini gösterebilmeleri, işin kendileri için önemli olan nitelikleri barındırması halinde iş tatmini ortaya çıkmaktadır (Fisher 2001). Ters durumda ise yani bir işin her ne sebeple olursa olsun çalışanın yapılan işle ilgili beklentilerini yeterince karşılayamaması durumunda iş tatminsizliği ortaya çıkmaktadır (Ceylan ve Ulutürk 2006). Çalışanlar arasında karşılıklı ve iki yönlü bir iletişim sağlamak çalışanlar arasında iş arkadaşlığını ve işletmeye ait olma duygusunu arttıracaktır. Bu durum da dolaylı olarak çalışanların iş tatmininin belirlenmesinde etkin rol oynayacaktır (Varol 1993). Çalışanların yüksek iş tatminine sahip olması onların özgüvenini, moralini, performans ve verimliliğini arttıracaktır. Çalışanlarda düşük iş tatmini olması durumunda ise çalışanların hastalıkları, iş stresleri, gerginlikleri, endişeleri, işle ilgili şikâyetleri, işe devamsızlıkları ve işten ayrılma isteklerinde artışlar ortaya çıkacaktır (Yammarino ve Dubunsky 1987). İş görenin yaptığı işe ve işletmeye karşı tutumunun pozitif olması başta iş görenin mutluluğunu arttırmakla birlikte, yeterli bir iş tatmin düzeyine ulaşılması durumunda da iş görenin işine bağlanması, daha verimli çalışması, hata ve kayıpların azalması, işgücü devir oranının düşmesi gibi olumlu sonuçları ortaya çıkabilmektedir (Baysal ve Tekarslan 1996; Quarstein et al. 1992; Erdoğan 1991).

Yapılan bu çalışma ile Bolu, Düzce ve Bartın illerinde faaliyette bulunan orman ürünleri sanayi işletmelerinde çalışanların rol stresi olarak tanımlanan rol belirsizlik düzeyleri ve rol çatışması düzeylerinin çalışanların iş tatmin düzeylerine etkisi araştırılmaya çalışılmıştır.

2. Araştırma Yöntemi

Rol belirsizliği ve rol çatışmasının iş tatmini üzerinde etkisinin araştırıldığı bu çalışmada evreni Bolu, Düzce ve Bartın illerindeki orman ürünleri sanayisi çalışanları oluşturmaktadır. 2013 yılı Bolu, Düzce ve Bartın illerindeki Ticaret ve Sanayi Odalarına kayıtlı (Anonim 2013; Anonim 2013a; Anonim 2013b) bulunan 10 ve daha fazla çalışanı olan 173 işletmedeki 4345 çalışan çalışma evrenini oluşturmuştur. Çalışmada %90 güven düzeyi ve %5 hata oranı ile ulaşılması gereken minimum örneklem 255 olarak hesaplanmıştır. Çalışma kapsamında 280 çalışana ulaşılmış ve ulaşılan bu örneklemin istatistiksel olarak evreni temsil ettiği belirlenmiştir (Lemeshow et al. 1990).

Çalışma kapsamında 3 bölüm, 11 farklı soru ve 30 yargıdan oluşan ve çalışma amacına uygun olarak araştırmacılar tarafından tasarlanan bir anketten yararlanılmıştır (Rizzo et al. 1970; Yıldırım 1996; Tunç 2008). Tasarlanan anket formunun birinci kısmında katılımcıların bazı demografik özellikleri 9 farklı soru ile irdelenmiştir. Anket formunun ikinci kısmında katılımcıların iş doyumu düzeyleri 7 soru ile analiz edilmiştir. Anket formunun son kısmında Rizzo ve arkadaşları (1970) tarafından geliştirilen ve 14 sorudan oluşan bir ölçekten yararlanılmıştır. Kullanılan bu ölçekteki 14 sorudan 8 tanesi rol çatışması, 6 tanesi de rol belirsizliği ile ilgilidir. Kullanılan ankette hem açık uçlu hem de likert tarzı sorulara yer verilmiş olup, kullanılan likert ölçeği 5'li likerttir (1: Hiç katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Kararsızım 4: Katılıyorum, 5: Tümüyle katılıyorum).

Çalışma amacına uygun olarak rol belirsizliği ve rol çatışmasının iş tatminine etkisinin istatistiksel olarak farklılaşıp farklılaşmadığı parametrik hipotez testlerinin varsayımlarının karşılandığı durumlarda t testleri ve tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ile test edilmiştir. Çalışmada parametrik hipotez testlerinin varsayımlarının karşılanmadığı durumlarda ise parametrik olmayan istatistik tekniklerinden Mann-Whitney U testi ve Kruskal-Wallis sıralamalı tek yönlü varyans analizi testi kullanılmış. Elde edilen istatistiksel sonuçlar %95'lik güven aralığında, $p < 0.05$ anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir.

Araştırma kapsamında kullanılan ölçeğin geçerlilik ve güvenilirlik analizi Cronbach Alpha katsayısı ve örnekleme yeterlilik ölçüsüne bakılarak (KMO) Tablo 1'de gösterildiği gibi hesaplanmıştır. İstatistiksel değerlendirmeler sonucunda alpha katsayısının 0.651 ile 0.845 arasında değiştiği ve tüm ölçeğin alpha değerinin de 0.836 olduğu belirlenmiş ve bu değerlerin güvenilirlik için bir sorun teşkil etmediği sonucuna varılmıştır. Ölçeğin KMO değeri 0.782; Barlett küresellik değeri 2041.380 ve p değeri de 0.000 olarak hesaplanmıştır. Elde edilen bu sonuçların da geçerlilik açısından bir sorun teşkil etmediği sonucuna varılmıştır (Özdamar 2002; Kalaycı 2009).

Tablo 1. Geçerlilik ve güvenilirlik analizi sonuçları

Alt Boyutlar	Güvenilirlik	Geçerlilik
İş tatmini	0.845	0.782
Rol belirsizliği	0.651	
Rol çatışması	0.672	
Ölçek toplamı	0.836	

3. Bulgular

3.1. Katılımcıların Bazı Demografik Özellikleri

Çalışmaya katılan katılımcıların bazı demografik özellikleri Tablo 2'de gösterildiği gibidir. Emek yoğun bir sektör olan orman ürünleri sanayisinde ağırlıklı olarak erkeklerin çalıştığı görülmektedir. Çalışmaya ağırlıklı olarak işçi statüsünde çalışanların katıldığı belirlenmiştir. Katılımcıların minimum 19 maksimum ise 59 yaşında oldukları ve ortalama yaşın da 33.79 olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların ağırlıklı olarak (%50.7) 26-35 yaş aralığında olduğu görülmektedir.

Çalışmaya katılan katılımcıların ağırlıklı olarak lise (%45.5) mezunu olduğu ve katılımcıların mesleki deneyimlerinin 1 yıl ile 45 arasında değiştiği ve ortalama mesleki deneyimin de 10.5 yıl olduğu hesaplanmıştır. Katılımcıların aynı işletmede çalışma süreleri irdelendiğinde minimum 1 yıl maksimum 39 yıl ve ortalama olarak da 5.9 yıldır aynı işletmede çalıştıkları belirlenmiştir.

Çalışma kapsamında katılımcıların %56.4'ünün çalıştıkları işletmede herhangi bir eğitim aldıklarını belirttikleri belirlenmiştir.

Tablo 2. Katılımcıların bazı demografik özellikleri

Seçenekler	Sıklık	Yüzde	
Çalışılan pozisyon	Operatör	28	10.1
	İşçi	167	59.6
	Yönetici	20	7.1
	Usta	19	6.8
	Şef/amir	27	9.6
	Büro elemanı	19	6.8
Cinsiyet	Kadın	27	9.6
	Erkek	253	90.4
Medeni durum	Evli	187	66.7
	Bekâr	92	32.9
	Kayıp veri	1	0.4
Yaş gruplaması	25 ve daha az yaşta	36	12.9
	26-35 arası yaşta	142	50.7
	36-45 arası yaşta	75	26.8
	46 ve daha fazla yaşta	27	9.6
Eğitim düzeyi	İlkokul	50	17.9
	Ortaokul	45	16.1
	Lise	127	45.4
	Ön lisans	19	6.8
	Lisans	36	13.8
Mesleki deneyim	5 yıl ve daha az	103	36.8
	6-10 yıl arası	73	26.1
	11-20 yıl arası	67	23.9
	21 yıl ve daha fazla	37	13.2
Aynı işletmede çalışma süresi	5 yıl ve daha az	184	65.7
	6-10 yıl arası	50	17.9
	11-20 yıl arası	32	11.4
	21 yıl ve daha fazla	14	5.0
Eşin çalışıp çalışmaması	Eş alışıyor	63	22.5
	Eş alışmıyor	128	45.7
	Kayıp veri	89	31.8
Çocuğunun olup olmaması	Çocuğı var	151	53.9
	Çocuğı yok	43	15.4
	Kayıp veri	86	30.7
İşletmede eğitim alıp almama	Eğitim alınmış	158	56.4
	Eğitim alınmamış	119	42.5
	Kayıp veri	3	1.1

3.2. Rol Belirsizliği ve Rol Çatışmasının İş tatminine Etkisine Yönelik İstatistiksel Analizler

Bolu, Düzce ve Bartın illerinde faaliyette bulunan orman ürünleri sanayi işletmelerinde çalışanların rol belirsizliği, rol çatışması ve iş tatminlerine ait katılma dereceleri Tablo 3’de gösterilmiştir.

Tablo 3. Rol belirsizliği, rol çatışması ve iş tatmin düzeylerine katılma dereceleri ve aralarındaki ilişki düzeyleri

Seçenekler	N	X	SS	İş tatmini	Rol belirsizliği	Rol çatışması
İş tatmini	278	3.70	0.826	1		
Rol belirsizliği	274	4.04	0.609	0.487**	1	
Rol çatışması	274	3.42	0.666	0.317**	0.397**	1

**p<0.01; Likert ölçek: 1 Hiç katılmıyorum, 3 Kararsızım, 5 Tümüyle katılıyorum

Yapılan istatistiksel değerlendirmeler sonucunda katılımcıların iş tatmin düzeylerinin orta düzeyde olduğu söylenilebilirken, rol belirsizliğinin rol çatışmasına göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Katılımcıların işlerini yaparken kendilerinden tam olarak nelerin beklendiğini anlamadıkları söylenilebilir. Başka bir ifade ile çalışanlar kendilerinden beklenen görev ve sorumlulukların farkında olmadıkları söylenilebilir. Ertem Eray (2017) tarafından yapılan çalışmada rol çatışmasının rol belirsizliğine göre daha yüksek oranda yaşandığı belirtilmiştir. Öztürk (2017) tarafından yapılan çalışmada rol belirsizliğinin 0.355 korelasyon katsayısıyla rol çatışmasına neden olduğu hesaplanmıştır. Aynı çalışmada rol çatışmasının 0.609 korelasyon katsayısıyla iş stresine neden olduğu tespit edilmiştir. Basım ve arkadaşları (2010) tarafından yapılan çalışmada da rol belirsizliği yaşayan katılımcıların 0.410 korelasyon katsayısıyla rol çatışması yaşadığı belirlenmiştir. Tolay Sabuncuoğlu (2008) tarafından yapılan çalışmada ise rol belirsizliği ve rol çatışması arasında pozitif yönlü 0.419 korelasyon katsayısına sahip bir ilişki tespit edilmiştir. Canbek (2017) tarafından yapılan çalışmada rol belirsizliği ile rol çatışması arasında pozitif yönlü, anlamlı ve orta düzeyde güçlü bir korelasyon belirlenmiştir.

Katılımcıların iş tatmin düzeyleri ile rol belirsizliği ve rol çatışması arasında yapılan korelasyon analizi sonuçlarına göre düşük düzeyde de olsa bir korelasyona sahip oldukları görülmektedir. Rol belirsizliği yaşayan katılımcıların düşük korelasyon düzeyinde rol çatışması da yaşadığı belirlenmiştir (Tablo 3). Tolay Sabuncuoğlu (2008) tarafından yapılan çalışmada katılımcıların rol belirsizliği ve rol çatışması düzeyleri arttıkça iş tatmin düzeylerinin azaldığına dair sonuçlar elde edilmiştir.

Çalışma kapsamında katılımcıların çalıştıkları pozisyon ile rol belirsizliği, rol çatışması ve iş tatmin düzeyleri arasındaki karşılaştırmaları Tablo 4’de gösterilmiştir.

Tablo 4. Rol belirsizliği, rol çatışması ve iş tatmin düzeylerinin çalışılan pozisyon açısından karşılaştırılması

	Pozisyon	N	X	SS	HG	H	P
İş tatmini	Operatör	28	3.63	0.903	a	16.237	0.006
	İşçi	165	3.60	0.821	a		
	Yönetici	20	4.35	0.599	b		
	Usta	19	3.80	0.775	a		
	Şef/amir	27	3.85	0.817	a		
	Büro elemanı	19	3.65	0.749	a		
Rol belirsizliği	Operatör	28	3.97	0.756	a	7.149	0.210
	İşçi	161	3.99	0.623	a		
	Yönetici	20	4.32	0.419	a		
	Usta	19	4.06	0.459	a		
	Şef/amir	27	4.17	0.563	a		
	Büro elemanı	19	4.11	0.558	a		
Rol çatışması	Operatör	28	3.02	0.513	a	13.455	0.019
	İşçi	161	3.48	0.697	b		
	Yönetici	20	3.28	0.373	ab		
	Usta	19	3.39	0.632	ab		
	Şef/amir	27	3.44	0.694	b		
	Büro elemanı	19	3.58	0.652	b		

Likert ölçek: 1 Hiç katılmıyorum, 3 Kararsızım, 5 Tümüyle katılıyorum

Katılımcıların çalıştıkları pozisyon ile iş tatmini ve rol çatışması düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($p < 0.05$). Katılımcıların çalıştıkları pozisyon ile rol belirsizliği düzeyi arasında ise istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir ($p > 0.05$). İstatistiksel değerlendirmeler sonucunda yönetici konumunda çalışan katılımcıların en yüksek iş tatmin düzeyine sahip oldukları ve farklılaştıkları belirlenmiştir. Katılımcıların çalıştıkları pozisyonlara göre operatör pozisyonunda çalışan katılımcıların en düşük düzeyde rol çatışması yaşadıkları, işçi, şef/amir ya da büro elemanı pozisyonunda çalışan katılımcıların ise en yüksek düzeyde rol çatışması yaşadıkları belirlenmiştir.

Katılımcıların cinsiyetlerine göre rol belirsizliği, rol çatışması ve iş tatmini karşılaştırılması Tablo 5’de gösterilmiştir.

Tablo 5. Rol belirsizliği, rol çatışması ve iş tatmin düzeylerinin cinsiyet değişkeni açısından karşılaştırılması

	Cinsiyet	N	X	SS	Z	U	P
İş tatmini	Kadın	27	3.77	0.810	-0.507	3187.5	0.612
	Erkek	251	3.69	0.829			
Rol belirsizliği	Kadın	27	4.12	0.773	-1.312	2824	0.190
	Erkek	247	4.03	0.589			
Rol çatışması	Kadın	27	3.42	0.713	-0.256	3234.5	0.798
	Erkek	247	3.42	0.662			

Likert ölçek: 1 Hiç katılmıyorum, 3 Kararsızım, 5 Tümüyle katılıyorum

Yapılan istatistiksel analizler sonucunda katılımcıların cinsiyetlerine bağlı olarak iş tatmini, rol belirsizliği ve rol çatışması düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir ($p>0.05$). Literatürde katılımcıların cinsiyetlerine göre rol belirsizliği ve rol çatışması yaşamadıklarına dair istatistiksel sonuçlar yer almaktadır (Topuz 2006; Özkan 2008; Şahin 2009; Akdaş 2015; Öztürk 2017). Literatürde katılımcıların cinsiyetlerine göre rol belirsizliği ve rol çatışması yaşandığına dair bulgular da yer almaktadır (Ünsar ve Oğuzhan 2009; Güleç 2013; Canbek 2017).

Katılımcıların medeni durumlarına bağlı olarak rol belirsizliği, rol çatışması ve iş tatmini düzeylerinin karşılaştırılması Tablo 6'da gösterilmiştir.

Tablo 6. Rol belirsizliği, rol çatışması ve iş tatmin düzeylerinin medeni durum değişkeni açısından karşılaştırılması

	Medeni durum	N	X	SS	Z	U	P
İş tatmini	Evli	186	3.69	0.842	-0.344	8248	0.731
	Bekâr	91	3.75	0.758			
Rol belirsizliği	Evli	183	4.03	0.618	-0.549	7900	0.583
	Bekâr	90	4.06	0.587			
Rol çatışması	Evli	183	3.36	0.651	-1.711	7188	0.047
	Bekâr	90	3.54	0.685			

Likert ölçek: 1 Hiç katılmıyorum, 3 Kararsızım, 5 Tümüyle katılıyorum

Katılımcıların medeni durumları ile iş tatmini ve rol belirsizliği düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilemezken ($p>0.05$), rol çatışması düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($p<0.05$). Medeni durumu bekâr olan katılımcıların evlilere göre daha yüksek oranda rol çatışması yaşadığı belirlenmiştir. Öztürk (2017) tarafından yapılan çalışmada katılımcıların medeni durumlarına göre rol belirsizliğinde istatistiksel olarak farklılık olduğu ve evlilerin daha yüksek oranda rol belirsizliği yaşadıkları belirlenmiştir. Güleç (2013) ve Canbek (2017) tarafından yapılan çalışmada ise katılımcıların medeni durumlarına göre rol belirsizliği yaşama arasında istatistiksel olarak bir farklılık belirlenmemiştir.

Ok (2004) tarafından yapılan çalışmada iş doyumunun, rol belirsizliği ve rol çatışmasını kontrol etmede çalışanların cinsiyet, hizmet süresi ve çalıştıkları statüye göre istatistiksel olarak farklılaştığı görülmüştür. Aynı çalışmada medeni durum ve yaşa göre istatistiksel olarak anlamlı olmadığı ortaya çıkarılmıştır.

Katılımcıların yaş gruplaması ile rol belirsizliği, rol çatışması ve iş tatmin düzeylerinin karşılaştırılması Tablo 7'de gösterilmiştir.

Katılımcıların yaş gruplaması değişkeni ile iş tatmini ve rol belirsizliği düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($p<0.05$). Rol çatışması düzeyleri ile katılımcıların yaş gruplaması değişkeni arasında ise istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir ($p>0.05$). Yaş gruplamasında yaşı 26-35 arasında olan katılımcıların iş tatmin düzeyleri en düşük düzeyde belirlenirken, 46 ve daha büyük yaşta olan katılımcıların en yüksek iş tatmin düzeyine sahip oldukları belirlenmiştir. Katılımcıların rol belirsizliği düzeylerinde ise 25 yaş ve daha düşük yaşta olanlar ile 36-45 arası yaşta olanların en yüksek düzeyde rol belirsizliği yaşadığı, 46 ve daha büyük yaşta olanların ise en düşük düzeyde rol belirsizliği yaşadığı tespit edilmiştir. Öztürk (2017) tarafından yapılan çalışmada katılımcıların yaşları arttıkça rol çatışması yaşama eğilimlerinin azaldığı belirlenmiştir. Literatürde katılımcıların yaş gruplamalarına göre rol belirsizliği düzeyleri

arasında istatistiksel olarak farklılık olmadığına dair bulgular yer almaktadır (Topuz 2006; Yörükoğlu 2008; Yeşilyurt 2009; Canbek 2017)

Tablo 7. Rol belirsizliği, rol çatışması ve iş tatmin düzeylerinin yaş gruplaması değişkeni açısından karşılaştırılması

	Yaş Gruplaması	N	X	SS	HG	H	P
İş tatmini	25 ve daha az yaşta	36	3.81	0.823	ab	14.258	0.003
	26-35 arası yaşta	141	3.53	0.827	a		
	36-45 arası yaşta	74	3.84	0.778	ab		
	46 ve daha fazla yaşta	27	4.08	0.766	b		
Rol belirsizliği	25 ve daha az yaşta	36	4.10	0.520	a	15.481	0.001
	26-35 arası yaşta	138	3.93	0.602	ab		
	36-45 arası yaşta	74	4.10	0.613	a		
	46 ve daha fazla yaşta	26	4.36	0.630	b		
Rol çatışması	25 ve daha az yaşta	36	3.53	0.757	a	5.909	0.116
	26-35 arası yaşta	138	3.36	0.634	a		
	36-45 arası yaşta	74	3.53	0.654	a		
	46 ve daha fazla yaşta	26	3.22	0.682	a		

Likert ölçek: 1 Hiç katılmıyorum, 3 Kararsızım, 5 Tümüyle katılıyorum

Katılımcıların eğitim düzeyleri ile rol belirsizliği, rol çatışması ve iş tatmini düzeylerinin karşılaştırılması Tablo 8'de gösterilmiştir.

Tablo 8. Rol belirsizliği, rol çatışması ve iş tatmin düzeylerinin katılımcıların eğitim düzeylerine göre karşılaştırılması

	Eğitim düzeyi	N	X	SS	HG	H	P
İş tatmini	İlkokul	49	3.91	0.899	a	6.968	0.138
	Ortaokul	44	3.51	0.799	a		
	Lise	127	3.66	0.794	a		
	Ön lisans	19	3.75	0.956	a		
	Lisans	36	3.75	0.772	a		
Rol belirsizliği	İlkokul	48	4.19	0.713	a	5.975	0.201
	Ortaokul	43	4.04	0.588	a		
	Lise	125	3.98	0.614	a		
	Ön lisans	19	4.00	0.509	a		
	Lisans	39	4.08	0.501	a		
Rol çatışması	İlkokul	48	3.56	0.718	a	10.768	0.030
	Ortaokul	43	3.54	0.660	a		
	Lise	125	3.34	0.586	ab		
	Ön lisans	19	3.11	0.551	b		
	Lisans	39	3.53	0.666	a		

Likert ölçek: 1 Hiç katılmıyorum, 3 Kararsızım, 5 Tümüyle katılıyorum

Katılımcıların eğitim düzeyleri ile iş tatmini ve rol belirsizliği düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmezken ($p>0.05$), rol çatışması düzeyleri ile katılımcıların eğitim düzeyleri arasında ise istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($p<0.05$). Yapılan analizler sonucunda ön lisans mezunu katılımcıların en düşük düzeyde rol çatışması yaşadığı, lisans, ilkokul ve ortaokul mezunu katılımcıların da en yüksek oranda rol çatışması yaşadığı belirlenmiştir. Literatürde katılımcıların öğrenim durumlarına göre rol belirsizliğinde ve rol çatışmasında istatistiksel olarak farklılıklar yaşanmadığına dair sonuçlar yer almaktadır (Topuz 2006; Özkan 2008; Yörükoğlu 2008; Şahin 2009; Yeşilyurt 2009; Narin 2010; Öztürk 2017; Canbek 2017).

Katılımcıların mesleki deneyimleri ile rol belirsizliği, rol çatışması ve iş tatmin düzeylerinin karşılaştırılması Tablo 9'da gösterilmiştir.

Tablo 9. Rol belirsizliği, rol çatışması ve iş tatmin düzeylerinin mesleki deneyim değişkeni açısından karşılaştırılması

	Mesleki deneyim	N	X	SS	HG	H	P
İş tatmini	5 yıl ve daha az	103	3.72	0.813	a	6.007	0.111
	6-10 yıl arası	72	3.58	0.767	a		
	11-20 yıl arası	67	3.65	0.896	a		
	21 yıl ve daha fazla	36	3.99	0.801	a		
Rol belirsizliği	5 yıl ve daha az	102	4.01	0.521	a	8.532	0.036
	6-10 yıl arası	69	4.07	0.606	a		
	11-20 yıl arası	66	3.92	0.723	a		
	21 yıl ve daha fazla	37	4.29	0.558	b		
Rol çatışması	5 yıl ve daha az	102	3.46	0.710	a	4.016	0.260
	6-10 yıl arası	69	3.48	0.658	a		
	11-20 yıl arası	66	3.35	0.578	a		
	21 yıl ve daha fazla	37	3.32	0.701	a		

Likert ölçek: 1 Hiç katılmıyorum, 3 Kararsızım, 5 Tümüyle katılıyorum

Katılımcıların mesleki deneyimleri ile iş tatmini ve rol çatışması düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmezken ($p>0.05$), rol belirsizliği düzeyleri ile katılımcıların mesleki deneyimleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($p<0.05$). Mesleki deneyimi 21 yıl ve daha yüksek olan katılımcıların daha yüksek oranda rol belirsizliği yaşadıkları belirlenmiştir. Literatürde katılımcıların mesleki deneyimlerine göre rol belirsizliği yaşanması durumunun istatistiksel olarak farklılaşmadığına dair çalışmalar bulunmaktadır (Topuz 2006; Yörükoğlu 2008; Narin 2010; Öztürk 2017; Canbek 2017).

Katılımcıların çalıştıkları işletmede herhangi bir eğitim alıp almamaları ile rol belirsizliği, rol çatışması ve iş tatmin düzeylerinin karşılaştırılması Tablo 10'da gösterilmiştir.

Tablo 10. Rol belirsizliği, rol çatışması ve iş tatmin düzeylerinin işletmede eğitim alıp almama durumuna göre karşılaştırılması

	Eğitim alma	N	X	SS	Z	U	P
İş tatmini	Alınmış	157	3.88	0.757	-4.151	6558	0.000
	Alınmamış	118	3.46	0.867			
Rol belirsizliği	Alınmış	156	4.12	0.529	-1.756	7926.5	0.079
	Alınmamış	116	3.96	0.671			
Rol çatışması	Alınmış	156	3.51	0.674	-2.490	7454	0.013
	Alınmamış	116	3.30	0.639			

Likert ölçek: 1 Hiç katılmıyorum, 3 Kararsızım, 5 Tümüyle katılıyorum

Yapılan istatistiksel analizler sonucunda katılımcıların çalıştıkları işletmede herhangi bir eğitim alıp almaması ile iş tatmini ve rol çatışması düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($p<0,05$). Katılımcıların işletmelerinde herhangi bir eğitim alıp almaması ile rol belirsizliği düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir ($p>0.05$). İşletmelerinde herhangi bir eğitim alan katılımcıların almayan katılımcılara göre daha yüksek iş tatmin düzeyine sahip oldukları belirlenmiştir. İşletmelerinde herhangi bir eğitim alan katılımcıların almayan katılımcılara göre daha yüksek oranda rol çatışması yaşadıkları tespit edilmiştir.

4. Sonuç ve Öneriler

Literatür incelendiğinde rol belirsizliği ve rol çatışması ile iş tatminine ilişkin yapılmış ve çalışma sonuçları ile uyumlu sonuçlara rastlanmaktadır.

Bolu, Düzce ve Bartın illeri orman ürünleri sanayisinde çalışanların rol belirsizliği ve rol çatışmasının iş tatmini üzerinde etkisinin araştırıldığı bu çalışmada katılımcıların iş tatmin düzeylerinin orta düzeyde olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların rol belirsizliğinin rol çatışmasına göre daha yüksek olduğu görülmüştür. Çalışanlar kendilerinden beklenen görev ve sorumlulukların farkında olmadıkları söylenilebilir. Çalışanlara neleri yapmaları neleri yapmamaları ve nasıl yapmaları konusunda talimatlarla rol belirsizliği ve rol çatışması azaltılabilir.

Katılımcıların iş tatmin düzeyleri ile rol belirsizliği ve rol çatışması arasında yapılan korelasyon analizi sonuçlarına göre düşük düzeyde de olsa bir pozitif yönlü bir korelasyona sahip oldukları belirlenmiştir. Çalışma sonucunda rol belirsizliği yaşayan katılımcıların düşük korelasyon düzeyinde rol çatışması da yaşadıkları görülmüştür.

Çalışma sonucunda yönetici konumunda çalışan katılımcıların diğer konumda çalışan katılımcılara göre daha yüksek iş tatmin düzeyine sahip oldukları belirlenmiştir. Katılımcıların çalıştıkları pozisyonlara göre operatör pozisyonunda çalışan katılımcıların yaptıkları işlerin monotonluğundan kaynaklı olduğu düşünülen en düşük rol çatışması yaşadıkları, işçi, şef/amir ya da büro elemanı pozisyonunda çalışan katılımcıların ise daha karmaşık işlerle uğraşmalarından kaynaklı olduğu düşünülen yüksek düzeyde rol çatışması yaşadıkları belirlenmiştir.

Çalışma sonucunda katılımcıların cinsiyetlerine göre iş tatmini, rol belirsizliği ve rol çatışması yaşamalarında istatistiksel olarak farklılık tespit edilemezken medeni duruma göre ise iş tatmini ve rol belirsizliği yaşamada istatistiksel farklılık tespit edilemezken, rol çatışması yaşamada bekârların evlilere göre daha yüksek oranda rol çatışması yaşadıkları belirlenmiştir.

Çalışma sonucunda katılımcıların mesleki deneyimlerine göre 21 yıl ve daha uzun süredir çalışanların rol belirsizliğini 20 ve daha kısa süredir çalışan katılımcılardan daha yüksek oranda yaşadıkları belirlenmiştir.

Çalışma sonucunda ön lisans mezunu katılımcıların en düşük düzeyde rol çatışması yaşadığı belirlenirken; lisans, ilköğretim ve ortaokul mezunu katılımcıların ise en yüksek oranda rol çatışması yaşadığı belirlenmiştir.

Çalışma sonucunda katılımcıların çalıştıkları işletmede herhangi bir eğitim alıp almaması ile iş tatmini ve rol çatışması düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilirken, rol belirsizliği düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. İşletmelerinde herhangi bir eğitim alan katılımcılar almayan katılımcılara göre daha yüksek iş tatmin düzeyine sahiptirler. Aynı şekilde işletmelerinde herhangi bir eğitim alan katılımcıların almayan katılımcılara göre daha yüksek oranda rol çatışması yaşadıkları belirlenmiştir.

Literatürde rol belirsizliği ve rol çatışmasının katılımcıların iş tatminlerini olumsuz yönde etkilediğine dair çalışmaların yer almasından kaynaklı olarak yaşanacak rol belirsizliği veya rol çatışmasının gerek bireysel gerekse de örgütsel düzeyde çeşitli olumsuz yansımaları ortaya çıkabilir. Bu nedenle hem rol belirsizliği hem de rol çatışmasının muhtemel nedenleri üzerinde çalışmalar yapılmalı ve bunların olumsuz sonuçları en az düzeye indirilmelidir. Bunun için işletmelerde çalışanların rollerinin açık ve net bir şekilde tanımlanması önerilmektedir. İşletmelerde çalışanların rollerinin tam olarak tanımlanması, rol çatışmalarının azalmasına ve iş tatmin düzeylerinin artırılmasına yardımcı olacağı unutulmamalıdır.

Bilgilendirme

Bu çalışma, Şeyma ÇET tarafından hazırlanan, Düzce Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Orman Endüstri Mühendisliği Anabilim Dalı'nda "Orman Ürünleri Endüstrisinde Örgütsel Çatışmanın Öncülleri ve Sonuçları (Bolu, Düzce Ve Bartın İli Örneği)" isimli yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

Kaynaklar

1. **Adıgüzel, O. (2012).** İşle ilgili stres, rol çatışması ve rol belirsizliğinin beklenen personel devri üzerine etkisi: hemşireler üzerinde bir uygulama. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 4 (3): 163-169.
2. **Akdaş, E. (2015).** Hemşirelerde Rol Çatışması ve Rol Belirsizliğinin Tükenmişlik ve İş Doyumuna Etkisi (İstanbul Bayrampaşa Devlet Hastanesi ve İstanbul Avicenna Hospital Özel Hastanesi Karşılaştırmalı Örneği). Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, İstanbul, Türkiye, 140 s.
3. **Anonim, (2013).** Bartın Ticaret ve Sanayi Odası, Üye kayıtları listesi.

4. **Anonim, (2013a).** Bolu Ticaret ve Sanayi Odası, Üye kayıtları listesi.
5. **Anonim, (2013b).** Düzce Ticaret ve Sanayi Odası, Üye kayıtları listesi.
6. **Basım, H. N., Erkenekli, M., Şeşen, H. (2010).** Birey davranışındaki kontrol odağının rol çatışması ve rol belirsizliği algısı ile ilişkisi: Kamu sektöründe bir araştırma. *Amme İdaresi Dergisi*, 43(1): 145-165.
7. **Baysal, A.C., Tekarslan, E. (1996).** Davranış bilimleri. 2. Baskı, İstanbul.
8. **Brief A.P., Aldag R.J. (1976).** Correlates of role indices. *Journal of Applied Psychology*, 61 (4): 468-472.
9. **Canbek, M., 2017.** Rol Belirsizliği ve Rol Çatışmasının, İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Duygusal Zekanın Düzenleyici Rolü, Doktora Tezi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi. Tokat, Türkiye, 164 s.
10. **Celan, A., Ulutürk, Y.H. (2006).** Rol belirsizliği, rol çatışması, iş tatmini ve performans arasındaki ilişkiler. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 7(1): 48-58.
11. **Doğan, A., Demir, R., 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.
12. **Dozier, D.M. (2005).** İletişim ve halkla ilişkiler uygulayıcılarının örgütsel rolleri, James E. Grunig (ed), Halkla ilişkiler ve iletişim yönetiminde mükemmellik. Elif Özsayar (çev), Rota Yayınları, İstanbul (Türkçe).
13. **Erdoğan, İ. (1991).** İşletmelerde davranış. İ.Ü. İşletme Fakültesi Yayın No: 242, İstanbul.
14. **Ertem Eray, T. (2017).** Rol çatışması, rol belirsizliği ve iş tatmini arasındaki ilişkiler: iletişim fakültesi dekanları üzerine bir uygulama. *Akdeniz Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, 27: 201-203.
15. **Fisher, R.T. (2001).** Role stress, the type a behaviour pattern, and external auditor job satisfaction and performance. *Behavioral Research in Accounting*. 13(1): 143-170.
16. **Güleç, R. (2013).** Rol Çatışması ve Rol Belirsizliğinin Tükenmişliğe Etkisi ve Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi. İstanbul, Türkiye, 147 s.
17. **Judge, T., Boudreau, J., Bretz, R. (1994).** Job and life attitudes of male executives. *Journal of Applied Psychology*, 75: 738-742.
18. **Özdamar, K. (2002).** Paket Programlar İle İstatistiksel Veri Analizi. Kaan Kitabevi, Ankara, (Türkçe).
19. **Kaplanoglu, E. (2014).** Mesleki stresin temel nedenleri ve muhtemel sonuçları: Manisa ilindeki SMMM'ler üzerine bir araştırma. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*. 64: 131-150.
20. **Katz, D., Kahn, R.L. (1977).** Örgütlerin Toplumsal Psikolojisi, Çev. Halil Can ve Yavuz Bayar, Doğan Basımevi, Ankara, (Türkçe).
21. **Narin, Y. (2010).** İstanbul İlinde Bir Eğitim Araştırma Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Rol Çatışması, İş Doyumu Ve Stres Düzeylerinin Belirlenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi. İstanbul, Türkiye, 129 s.
22. **Ok, S. (2004).** Banka çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin iş doyumunu, rol çatışması, rol belirsizliği ve bazı bireysel özelliklere göre incelenmesi. *Türk PDR (Psikolojik Danışma ve Rehberlik) Dergisi*. 21(III): 57-67.
23. **Özkan, Ş. (2008).** Rol çatışması ve rol belirsizliğinin hekim ve hemşirelerin tükenmişlik düzeyleri üzerine olan etkileri. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi. Ankara, Türkiye, 113 s.
24. **Öztürk, M.H. (2017).** Acil Servis ve 112'de Çalışan Sağlık Personelinin Yaşadığı Rol Çatışması ve Rol Belirsizliğinin İş Stresi Üzerine Etkisi. Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi. Aydın, Türkiye, 98 s.
25. **Polatçı, S., Özyer, K. (2015).** Rol stresörlerinin tükenmişlik üzerindeki etkilerine yönelik bir araştırma. *The Journal of Academic Social Science Studies*. 33(1): 29-40.
26. **Quarstein, V.A., McAfee, B.R., Glassman, M. (1992).** The situational occurrences theory of job satisfaction. *Human Relations*. 45: 859-873.
27. **Rizzo, J.R., House, R.J., Lirtzman, S.I. (1970).** Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*. 15(2): 150-163.
28. **Lemeshow, S., Hosmer, Jr.D.W., Janelle, K., Lwanga, S.K. (1990).** *Adequacy of Sample Size in Health Studies*, Published by World Health Organization. Tiptree, Colchester, ISBN: 0 471 92517 9, Courier International Ltd.
29. **Kalaycı, Ş. (2009).** SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri. Asil Basın Yayın Dağıtım, Ankara, Türkiye.
30. **Şahin, D. (2009).** Ankara Keçiören Eğitim ve Araştırma Hastanesi Hemşirelerinin Rol Çatışması-Rol Belirsizliği ve Tükenmişlik Durumları. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara, Türkiye, 163 s.
31. **Tolay Sabuncuoğlu, E., (2008).** Rol çatışmasının ve rol belirsizliğinin tükenmişlik ve iş doyumunu üzerindeki etkilerinin incelenmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23(1): 35-49.

32. **Topuz, A.(2006).** Hemşirelerin Rol Çatışması Rol Belirsizliği ve İş Stresi ile Aralarındaki İlişkinin Belirlenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi, Sivas, Türkiye, 72 s.
33. **Tunç, T. (2008).** Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ile Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği Arasındaki İlişki: Bir Üniversite Hastanesi Örneği. Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sakarya, Türkiye, 186 s.
34. **Ünsar, S., 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): 243-262.
35. **Varol, M. (1993).** Örgüt Sosyolojisine Giriş. A.Ü. İletişim Fakültesi Yayınları, Ankara, Türkiye.
36. **Yammarino, F.J., Dubinsky, A.J. (1987).** On Job satisfaction: It's the relationships that count. *The Journal of Risk and Insurance*. 54(4): 804-809.
37. **Yeşilyurt, T. (2009).** Hemşirelerde Rol Çatışması ve Rol Belirsizliğinin İş Stresi ve İş Doyumuna Etkisi. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul, Türkiye, s 66.
38. **Yıldırım, F. (1996).** Banka Çalışanlarında İş Doyumu ve Algılanan Rol Çatışması ile Tükenmişlik Arasındaki İlişki. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara, Türkiye, 83 s.
39. **Yörükoğlu, S. (2008).** Özel Bir Hastanede Çalışan Sağlık Personelinin Rol Çatışması, Rol Belirsizliği ve Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi, İstanbul, Türkiye, 93 s.