



## Öğretmelerin Rol Belirsizliği Ve Rol Çatışması Durumları İle Uzaktan Eğitime Karşı Tutumlarının İncelenmesi

İsa Kürşad ÜNVER

Zonguldak İl Milli Eğitim Müdürlüğü  
Ortaöğretim Hizmetleri  
isaunver@yahoo.com  
ORCID: 0000-0001-9707-6527

Doç. Dr. Seyithan DEMİRDAĞ

Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi  
Ereğli Eğitim Fakültesi  
seyithandemirdag@gmail.com  
ORCID: 0000-0002-4083-2704

### Özet

Öğretmenlik, geleceğimiz olan gençleri yetiştiren kutsal bir meslektir. Öğretmenlerin kendi görevleri yanı sıra birbirinden çok farklı görevleri olabilmektedir. Bazen kantinci, bazen servis denetçisi, bazen yemek dağıtıcısı, bazen komisyon üyesi, bazen nöbetçi, bazen idareci gibi birbirinden çok farklı roller üstlenmek zorunda kalmaktadır. Bu durumlar, öğretmenlerin rol çatışması yaşamalarına neden olabilmektedir. Bunun yanı sıra öğretmenlere neyi nasıl yapacakları anlatılmadığında, rollerinin ne olduğu net bir şekilde belirtilmediği durumlarda ise öğretmenler rol belirsizliği yaşayabilmektedirler. 21. yüzyılın ilk çeyreğinde yaşanan salgınla birlikte tüm öğretmenler uzaktan eğitime birdenbire geçmek zorunda kalmışlar ve uzaktan eğitimi deneyimlemişlerdir. Mevzuatta örgün eğitimde uzaktan eğitim tekniğinin kullanılması ile ilgili eksiklikler olması, altyapı ve malzeme yetersizliği, öğretmenlerin teknolojik yetersizlikleri gibi durumlar; öğretmenlerin ders müfredatını hangi mevzuata göre nasıl anlatacakları konusunda sıkıntılar yaşamalarına sebep olabilmektedir. Bu durum ise rol belirsizliği ve rol çatışmasına yol açması kuvvetle muhtemeldir. Literatür incelemesi sonucunda ortaya çıkan bu çalışma ile öğretmenlerin rol belirsizliği, rol çatışması ve uzaktan eğitime yönelik tutumları üzerine bilgi veren bir araştırmadır. Derleme türünde yapılan bu araştırmanın, öğretmenlerin rol belirsizliği ve rol çatışması durumları ile uzaktan eğitime karşı tutum düzeylerinin incelenmesi ile ilgili yeni çalışmalar için faydalı bir kaynak olması amaçlanmaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, Uzaktan Eğitim.

**Examination of Teachers' Attitudes towards Distance Education with Role Ambiguity and Role Conflict Situations**

### Abstract

Teaching is a sacred profession that helps students to learn meaningful things. Teachers have very different duties than their own duties. Sometimes, teachers have to take on very different roles such as school service controller, the commission member, the guard, the dorm officer, the school principal. These situations may cause teachers to have role conflicts. In addition, they are not told what and how to do and in cases where their roles are not clearly defined, they may experience role ambiguity. The first quarter of the 21<sup>st</sup> century, all teachers have to provide distance education suddenly and they have experienced distance education. There are deficiencies in the legislation regarding the use of distance education techniques in formal education, lack of internet infrastructure and materials, technology inadequacies of teachers etc. can cause some difficulties about how to explain the course curriculum. These situations are highly likely to lead to role ambiguity and role conflicts. This study, which emerged as a result of the literature reviews, is a research that provides information on teachers' role ambiguity, role conflict and attitudes towards distance education. This study, which is conducted as reviews, is intended to be a useful resource for new studies on teachers' role ambiguity and role conflicts, and their attitudes towards distance education.

**Keywords:** Role Ambiguity, Role Conflict, Distance Learning.

## GİRİŞ

Öğretmenlik, geleceğimiz olan gençleri yetiştiren kutsal bir meslektir. Öğretmenlerin kendi görevleri yanı sıra birbirinden çok farklı görevleri olabilmektedir. Bazen kantinci, bazen servis denetçisi, bazen yemek dağıtıcısı, bazen komisyon üyesi, bazen nöbetçi, bazen belletici, bazen idareci gibi birbirinden çok farklı roller üstlenmek zorunda kalmaktadır. Rol çatışması, bireyin yapması gereken görevlerin birbirinden farklı olması, görevin yapılması için çalışan eksikliği, görevin başarılması amacıyla bazen kurallara uyulmaması, değişik pozisyonlardaki kişilerle iletişim ve çalışana birbiriyle çelişkili görevler verilmesi hallerinde fazlalaşan bir durumdur. Rol belirsizliği ise örgütte bir statüye getirilen bireyler, bu statü için gerekli rol hakkında yeterli bilgiye sahip olmadıklarında o statüde oynamaları gereken rol ile ilgili ne yapacakları konusunda bilgileri olmadığında ortaya çıkar.

21. yüzyılın ilk çeyreğinin uzaktan eğitim çalışmasını deneyimlemesine olanak sağlamıştır. Uzaktan eğitim, ülke eğitim tarihimizde ilk defa bu kadar yaygın olarak kullanılmaya başlamıştır. Tüm öğretmenlerimiz mevcut şartlardan dolayı uzaktan eğitime geçmiş ve bu süreçte uzaktan eğitimi deneyimlemiştir. Mevzuatta örgün eğitimde uzaktan eğitim tekniğinin kullanılması ile ilgili eksiklikler olması, öğretmenlere yeni bir rol verilmesi, öğretmenlerin teknolojik yetersizlikleri gibi durumlar; öğretmenlerin ders müfredatını hangi mevzuata göre nasıl anlatacakları konusunda sıkıntılara düşürmektedir. Bu durumun ise rol belirsizliği ve rol çatışmasına yol açması kuvvetle muhtemeldir. Bununla birlikte, öğretmenlerin uzaktan eğitimi deneyimlemiş olmalarından dolayı uzaktan eğitime yönelik tutumlarının nesnel olacağı düşünülmektedir.

Bu nedenle öğretmenlerin rol belirsizliği ve rol çatışması durumları ile uzaktan eğitime karşı tutum düzeylerinin incelenmesi, eğitim yöneticileri için önemli bir çalışma olacaktır.

### 1. ROL BELİRSİZLİĞİ

Örgütsel ve kişisel faktörler örgütsel rollerin dağıtımında önemli bir nokta olarak gözükmektedir. Roller bireylerin görevleri ile ilintili olarak oluşur. Görevler ise tanımı yapılan ve kontrolü somut olarak yapılabilen işlerdir (Başaran, 2008). Bireyin algısı örgütsel rollerin kabullenilmesi ve sergilenmesi noktasında çok önemlidir (Organ ve Greene, 1974).

Örgüt büyüklüğünden kaynaklanan çeşitli faktörler ve mesaj gönderen ile alan arasındaki etkileşim düşünüldüğünde rolün anlaşılması ve sergilenmesinde bir takım belirsizlikler oluşmaktadır. Bireyin istenilen işi, istenildiği biçimde yapabilmesi için sorumluluk ve yetkilerinin, hedeflerinin tam olarak belirtilmesi gerekmektedir. Bireye ne yapması gerektiği bildirilmeli, hangi işlerden ve kime sorumlu olduğu belirtilmelidir. Birey, hangi davranışları nasıl göstereceğini anlamalıdır (Fisher ve Gitelson, 1996). Bir diğer unsur ise, bireyin işini gerçekleştirme durumunda yaşadığı ikilem de rol belirsizliğine neden olmaktadır (Pearce, 1981). Başka bir deyişle, rol belirsizliği; bireylerin çalışma ortamlarında kendilerinden ne beklenildiğini kavrayamadıklarında ya da yapılmasına inandığı ile yapılması beklenen düşünceleri arasında tezat oluştuğunda görülür (Bernardin, 2010). Bireyden istenilenlerin tam olarak açıklanmadığı ve sorumluluklarının net olarak belirlenmediği zaman ortaya çıkmaktadır (Kalkan, 2015). Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek, ve Rosenthal (1964), rol belirsizliğini çalışanın bilgisi ile rolünü sergilemesi için gerekli olan bilginin birbiri ile uyuşmaması sonucu oluşan durum olarak tanımlar. Örgütte bir statüye getirilen bireyler, bu statü için gerekli rol hakkında yeterli bilgiye sahip olmadıklarında o statüde oynamaları gereken rol ile ilgili ne yapacakları konusunda bilgileri olmadığında ortaya çıkar (Srikanth ve Jomon, 2013). Rol belirsizliği, bireylerin çalışırken ne yapıp ne yapamayacaklarına dair bilgi eksikliğidir (Akdaş, 2015). Çalışanlar statüleri gereği yapacakları davranışlar ile ilgili bilgi eksikliği ya da yokluğundan kaynaklanmaktadır. Bu durumda birey ne beklediğinin anlamaz ve roller için hangi davranışta bulunacaklarını bilemezler (Akdaş, 2015). Yani rol belirsizliği bilgi eksikliği veya yönetici ile çalışan arasındaki işin nasıl yapılacağı konusundaki uyuşmazlıktan meydana gelebilir (Bernardin, 2010 akt. Doğan, Demir ve Türkmen, 2016)

Örgüt içerisindeki bireyin rol belirsizliği, bireyin performansını olumsuz etkiler. Bireyde gerginlik oluşmasına ve çalışanın yanlış kararlar almasına neden olabilir. Rol belirsizliği olan bireyin işe kendini tam olarak vermesi ve iyi bir performans göstermesi oldukça güçtür. Rol belirsizliğinin uzaması örgüt içinde çatışma ve iş doyumsuzluğuna dönüşebilir (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2011).

Rol belirsizliğinin iki farklı sınıflandırması vardır. Bunlar “görev belirsizliği” ve “sosyal duygusal belirsizlik” olarak belirtilmektedir.

1. *Görev Belirsizliği*: Çalışanların görev tanımlarıyla ilgili belirsizlik halidir. Başka bir deyişle, çalışanın yapacağı iş ile ilgili tam olarak bildirilmemesinden kaynaklanan bir durumdur.

2. *Sosyal-Duygusal Belirsizlik*: Bireyin örgüt içerisindeki diğer çalışanlar ve yöneticiler tarafından nasıl değerlendirildiğini bilememesidir (Özkalp ve Kirel, 1999).

Sabuncuoğlu (2016), rol çatışmasının ve rol belirsizliğinin tükenmişlik ve iş doyumu üzerindeki etkilerini incelemiştir. Çalışma 71 araştırma görevlisine yapılmış ve inceleme sonucunda rol çatışmasının ve rol belirsizliğinin iş doyumunu azalttığını saptamıştır. Elmas ve Atay (2017), algılanan rol belirsizliğinin işe yabancılaşma üzerindeki etkisinin ve demografik değişkenlere göre farklılıklarının incelenmesi adlı çalışmasını İstanbul’da 152 beyaz yakalı çalışan üzerinde gerçekleştirilmiştir. Yapılan analizlerde, algılanan rol belirsizliği ile işe yabancılaşma arasında orta düzeyde pozitif bir ilişki olduğu görülmüştür. Arslan ve Üngüren (2017), rol çatışması ve rol belirsizliğinin örgütsel yabancılaşma üzerindeki etkisinin belirlenmesi incelemiştir. Araştırma, Alanya Belediyesinde çalışan 2600 kişi üzerinde, nicel yöntemle gerçekleştirilmiştir. Rol çatışması ve rol belirsizliğinin örgütsel yabancılaşma üzerinde etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Karaköy (2019), lider üye etkileşiminin, işyeri arkadaşlığının, rol belirsizliğinin ve rol çatışmasının işe yabancılaşma üzerine etkisine yönelik bir araştırma yapmıştır. Bu araştırma örneklemini İstanbul’un çeşitli ilçe belediyelerinde çalışan 402 kişidir. Nicel bir araştırma yapılmış ve sonucuna göre işe yabancılaşma ile rol belirsizliği ve rol çatışması arasında pozitif yönlü bir ilişkisi tespit edilmiştir.

Delipoyraz (2019), resmi ortaokullarda öğretmenlerin rol belirsizliği ve rol çatışması ile işe yabancılaşma ilişkisi konusunu incelemiştir. Çalışma ile kamu ortaokullarda çalışan öğretmenlerin içinde buldukları rol belirsizliği, rol çatışması ve işe yabancılaşma düzeylerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. İstanbul Fatih ve Zeytinburnu ilçelerinde görevli toplam 384 öğretmenle yapılmıştır. Öğretmenlerin genellikle rol belirsizliği, rol çatışması ve işe yabancılaşma yaşamadıkları tespit edilmiş, rol çatışması ve rol belirsizliğinin işe yabancılaşmaya etki ettiği belirlenmiştir. Bolat, Olayoğlu ve Koçak (2018), rol belirsizliği ve çatışmasının işte kendini yetiştirme üzerindeki etkileri konusunda çalışma yapmıştır. Yapısal eşitlik modellemesi ile 393 katılımcıdan toplanan verilerle incelenmiştir. Yapılan analizlerde, rol belirsizliğinin çalışanın psikolojik sağlığını olumsuz etkilediğini ve göreve odaklanmasını engellediğini, rol çatışmasının ise çalışana sadece duygusal olarak olumsuz etkilediği görülmüştür. Güğercin ve Sığırcıkoğlu (2019), rol belirsizliği ve sanal kaytarma adlı çalışması özel sektörde çalışan 196 kişi üzerinde anket kullanılarak yapılmıştır. Çalışma sonucunda bireylerin yaşadıkları rol belirsizliği ile sanal kaytarma davranışlarını çoğaltmaktadır. Söğüt (2020), okulda karşılaşılan etkisiz süreçler ve rol belirsizliği konusunda ki araştırması Yalova merkezde, 2019-2020 eğitim-öğretim yılında temel eğitimde çalışan 34 öğretmen ve idareci arasında nitel bir çalışma yapılmıştır. Sonuç olarak, okul yönetim süreçlerinin; mevzuat-bürokrasi ağırlığının çok olduğu, yetki ve sorumluluk dengesinin sağlanamadığı, mevzuatın doğru kavranmadığı, hiyerarşi, rol ve statü çatışmasının ortaya çıktığı görülmüştür. Yüksel (2019), okulda çalışan psikolojik danışmanların iş ve yaşam doyumlarının yordayıcıları olarak rol belirsizliği, rol çatışması ve örgütsel destek konusunda bir çalışma yapmıştır. Çalışma 2018 -2019 eğitim öğretim yılında Ankara ilinde okullarda görevli 350 Psikolojik danışmanla görüşülmüştür. Araştırma sonucunda rol belirsizliği, rol çatışması ve örgütsel destek okulda çalışan psikolojik danışmanların iş ve yaşam doyumu düzeylerini anlamlı düzeyde yordamakta olduğu tespit edilmiştir.

Sonuç olarak öğretmenlerin yaşadığı rol belirsizliğinin, öğretmenlerin işe yabancılaşmasına etki ettiği; psikolojik sağlığını ve göreve odaklanmasını olumsuz etkilediği sonuçları elde edilmiştir. Bu nedenle örgütte bir görev verilen bireyler, bu görev için gerekli rol hakkında yeterli bilgiye sahip olmaları ve ne yapacakları konusunda bilgileri olmalıdır.

## 2. ROL ÇATIŞMASI

Rol çatışması örgütsel alanda ilk defa Kahn ve arkadaşları (1964) tarafından, rol çatışmasını birden rol fazla rol beklentisinin uyuşmama durumu olarak tanımlanmıştır. Örgütte yöneticilerin karşıt sonuçlar doğuran kararlar alması ve çalışanların işleriyle ilgili tatminsizlik yaşamaları rol çatışmasını artırmaktadır (Balaban, 2000). Rol çatışması genellikle büyük ve kompleks örgütlerde ortaya çıkmaktadır. Bunun nedeni ise bu örgütlerde çalıştırılan geçici personel çokluğu ve personellerin çalıştırılmasında birçok yöneticinin görev almasıdır. Bundan dolayı örgütte yaşanan rol çatışması zamanla kişinin iç dünyasında kendisi ile çatışmaya düşmesine sebep olabilir (Seval, 2006).

Rollerin net olarak çizilmediği durumlarda çalışanlarda rol çatışması gözükabilir. Rol çatışması; görevi yerine getirecek kişinin ya da rolü veren kişinin rolü nasıl yapacağını net olmamasından dolayı ortaya çıkan karasızlık durumudur (Yılmaz ve Ekici, 2006). Rol çatışması, çalışandan sergilemesi beklenen görev, çalışanın kendisine bildirilen görevi algılaması ve çalışanın görevi yerine getirmesinde bir uyuşmazlık durumu olması halinde ortaya çıkmaktadır (Özer, 2008). Rol çatışması, bireyin yapması gereken görevlerin birbirinden farklı olması, görevin yapılması için çalışan eksikliği, görevin başarılması amacıyla bazen kurallara uyulmaması, değişik pozisyonlardaki kişilerle iletişim ve çalışana birbiriyle çelişkili görevler verilmesi hallerinde fazlalaşan bir durumdur (Ceylan ve Ulutürk, 2006).

Çalışanların kendilerine verilen bir rol ile ilgili görevlerini yaparlarken göstermeleri gereken davranış ile başka bir rol için göstermeleri gereken davranışlar arasında tutarsızlık olabilir. Komuta kademesindeki bir askerin rolünden dolayı işte gösterdiği davranışı, evinde aile ortamında da göstermesi örnek olabilir (Doğan, Demir ve Türkmen, 2016). Birden fazla çalışan veya kümenin olduğu örgütte, kişi ya da grubun birbirinden farklı isteklerinin uyuşmaması, rol çatışmasına neden olabilir. Çatışmanın özünü anlaşmazlıklar oluşturur. Bireylerin ve bireylerin olduğu grupların etkileşimde bulunduğu her ortamda çatışma ortaya çıkar. Bireylerin ya da grupların rol davranışları diğer tarafın isteğiyle uyuşmuyorsa anlaşmazlık oluşur (Köktürk, 2016). Rol çatışması türleri aşağıda maddeler halinde ayrıntılı olarak açıklanmaktadır (Yörükoğlu 2008).

*Rol göndericinin kendi içinde çatışması:* Üstü tarafından çalışana çelişkili görevler verilmesi ile oluşur. Çalışan bu durumda ne yapacağı konusunda tereddütte düşer ve rol çatışması içinde kendisini bulabilir. Çalışan bu görevlerden bir tanesini yapabilirken diğerini gerçekleştirememektedir (Kılınç, 1991). Yöneticinin çalışandan örgüt kurallarına ters düşen görevleri yapmasını istediği ve çalışandan çelişkili rolleri yapmasını beklediği durumlarda ortaya çıkar (Köktürk, 2016).

*Rol göndericiler arasında çatışma:* Yöneticilerin çalışana birbiri ile tutarsız görevler vermesi durumda meydana gelen çatışma türüdür. Yöneticilerin farklı ve tutarsız beklentileri çalışanın çatışmaya düşmesi noktasına getirebilir (Kılınç, 1985). Yöneticilerin pozisyonları aynı olduğu durumlarda çalışan oldukça güç bir duruma düşerek ne yapacağını bilemez hale gelir (Başaran, 2000).

*Roller arası çatışma:* Roller arası çatışma, sosyal bir canlı olan bireyin sosyal hayat ve mesleki çalışmalarında birden çok rolü vardır, kişinin sosyal hayatı ile mesleki hayattaki rolleri arasında ya da meslekte birden fazla rolü olması durumunda da gerçekleşebilir (Turunç ve Çelik, 2010).

*Kişî rol çatışması:* Çalışan bireyin değer yargıları ile çalışanın iş rolünün gerekleri arasında oluşan ikilemdir (Ertekin, 199). Örgütün çalışana karakteri ile uyumsuz türde bir görev verdiğinde ortaya çıkan çatışma türüdür. Örneğin, barışçıl bir kimya mühendisinin kimyasal silah üretiminde yer alması, ya da hayatını kazanmak için böyle bir işte çalışması rol uyuşmazlığına örnektir. Bireylerin işe alınırken

ilgi ve yeteneklerine göre seçilmemesi kişi rol çatışmasına neden olabilmektedir (Pehlivan, 1995). Bireyin sergilemesi gereken rolün kişinin yeteneğinden farklı olması kişi rol çatışmasına neden olabilir. Bireyin eğitimi ile yeteneği uyuşmuyorsa meslekte rol çatışması oluşabilir (Doğan, 2000).

*Aşırı rol yüklemesi:* Bireye çok fazla rol verilmesi halinde, çalışan yöneticiden gelen istekleri süresinde bitiremeyeceğini düşünmekte ve görevlerden bazısını tercih etmektedir (Erkenekli, Tabak ve Polat, 2008). Çalışana kapasitesinin üzerinde rol verilmesi rol çatışması yaşamasına neden olabilir. Çalışan verilen görevin istenilen zaman ve özelliklerde yapılmasının olasılığını düşük görür. Öğretmenin sınav kâğıtlarını değerlendirme amacı ile eve götürmesi, kişiye aşırı rol yüklemeye örnek olabilir (Kundakçı, 2003).

#### *Rol Çatışmasının Nedenleri*

*Genel faktörler:* Rol çatışmanın meydana gelmesinin genel unsurları (Yavuz, 2011):

- a. Çalışanın rolünün zamanla değişime uğraması nedeni ile çalışanın eski rolü ile yeni rolü arasında kalması
- b. Rolün çalışanın karakterine uygun bir nitelikte olmaması
- c. Çalışma süreci boyunca bireye verilen rollerin birbirinin devamı olmaması ya da alakası olmaması
- d. Yöneticilerin çalışanlara verdikleri görevlerin çelişkili olması
- e. Yöneticilerin verdiği görevlerin birbirleri ile örtüşmemesi
- f. Çalışanın kendisine verilen roller arasında herhangi bir tanesini tercih etmede kararsız kalması
- g. Çalışana bilgi ve yeteneğinden farklı görev verilmesi ve aşırı rol tanımlanması
- h. Çalışanın sosyal hayat ve iş hayatındaki rollerinin birbiri ile çatışması durumunda

*Örgütsel faktörler:* Örgütsel faktörlerden kaynaklanan rol çatışması üç boyutta incelenmesi mümkündür (Kılınç, 1988).

*Rolün örgütsel sınırları aşmayı gerektirmesi:* Örgütte çalışan bireyin rol kümesi dış çevre ve diğer örgütlerle etkileşiminin bir bütünüdür. Başka örgütlerle etkileşim içinde bulunan çalışanların, rol çatışmasını daha şiddetli hissederler. Örgüt içi rol kümesi çalışanın etkilediği ya da etkilendiği örgütsel yapılardır; örgüt dışı rol kümesi ise bireyin etkileşimde bulunduğu müşteriler ve diğer örgütlerdir. Çalışanın rol kümesinin büyüklüğünden dolayı değişik beklentilerin oluşması rol çatışmasını mutlak hale getirecektir (Çimen, 2000).

*Rolün yenilik getirici ve yaratıcı bir nitelik taşıması:* Çalışanın örgütteki pozisyonu dinamik ve yaratıcı rolü gerektiriyorsa, örgüt içindeki gelenekçilerle problem yaşamasına neden olabilir Örgüt içinde değişimi savunanalar, muhafazakârların bulunduğu bir örgütte sıkıntı yaşamaları muhtemeldir (Aslan ve Vural, 2001).

*Bireyler arası ilişkiler:* Örgütler dinamik yapılardır ve çevreye göre kendilerini yenilerler ve üyelerden oluşurlar. Örgütler kendilerini yenilerken çalışanların görev tanımlarında birden fazla üyeden oluşur ve değişen çevre koşullarına göre yeniden yapılırken çalışanların görev, yetki ve sorumluluklarında da bir takım yenilenmeler olur. Bu durumda örgütte bulunan bireyler arasında ki ilişki de etkilenir. Bu durum da rol çatışmasını ortaya çıkarır (Özkalp ve Kirel, 2003).

Öğretmenlerin yapması gereken görevlerin birbirinden farklı olması, görevin yapılması için çalışan eksikliği, görevin başarılması amacıyla bazen kurallara uyulmaması, değişik pozisyonlardaki kişilerle iletişim ve çalışana birbiriyle çelişkili görevler verilmesi hallerinde rol çatışması ortaya çıkmaktadır.

### 3. UZAKTAN EĞİTİM

Mektupla öğretim uygulamalarıyla 18.yüzyılda başlayan uzaktan eğitim, teknolojinin ilerlemesi ile gelişimini devam ettirmiş, bilişim teknolojisindeki ilerleme ile günümüzdeki anlamına gelmiştir (Özbay, 2015). Uzaktan eğitimin başlangıcı 18. asırda mektupla öğretimle başlar, teknolojiye dayanan uzaktan eğitim ise 20. yüzyılın başlangıcından itibaren görsel işitsel malzemelerin okullarda kullanılması ile başladığı bilinmektedir. Uzaktan eğitim beş döneme ayrılmıştır. Mektupla öğretimden önce olan dönem ile başlamıştır, iletişim ve internet araçları ile bireylere uzaktan eğitim verilmektedir (İşman, 2011). Bireylere kendi kendine öğrenebilme olanaklarının verildiği, normal eğitimden daha esnek ve birey koşullarına uygulanabilir eğitim türüdür (İşman, 2011). Son asırdaki okuryazarlık oranındaki yükselişle birlikte öğrenme olanakları da artmıştır. Birbirlerinden çok farklı coğrafyalarda, farklı gelir gruplarındaki insanların öğrenme arzuları, eğitimdeki sosyal adaletin ve buna bağlı olarak fırsat eşitliği imkânının sağlanması, engelli bireylerin eğitim alma istekleri, teknolojik gelişmelerin bireylere olan etkisinden dolayı hayat boyu öğrenmenin gerçekleştirilmesinde uzaktan eğitimin önemli bir faydası vardır (Gündüz, 2013).

ABD’de bilgi iletişim teknolojilerinin gelişmesi sonucu bazı firmaların uzaktan eğitime ilgisini çekmiştir. ABD’de bazı şirketler ve üniversiteler bir araya gelerek uzaktan eğitimde öncü olmuşlar, eğitimde yeni öğretim modellerinin oluşması ve metod ve tekniklerin ilerlemesini sağlamıştır. Bu ilerleme ile dersler uydu, video konferans ve bilgisayar vasıtaları ile yapılmaya başlanmıştır. ABD’de 1990’ların sonlarında Kentucky Sanal Üniversitesi, Western Governors, Pennsylvania ve Güney Carolina Üniversiteleri uzaktan eğitim vermek amacıyla kurulmuştur. Yine aynı zamanda Clyde Sanal Üniversitesi İngiltere’de açılmıştır. Bununla birlikte Open Learning Agency of Australia (OLA) kapsamında uzaktan eğitim veren yedi üniversite bulunmaktadır. United Kingdom Open University (UKOU) ise sadece uzaktan eğitim için kurulmuş İngiltere’nin en büyük üniversitelerinden biridir (Kurt, 2006).

*Uzaktan Eğitimin Avantajları:* Uzaktan eğitim öğretmen ve öğrencinin aynı mekânda bulunma zorunluluğunun olmadığı, kişinin öğrenme sorumluluğunu kendi üstüne aldığı, bireylere eğitim ihtiyaçları için çok sayıda seçenek sunan bir sistemdir. Uzaklarda yaşayan bireylerin ulaşım sorunlarını ortadan kaldırması, bireylerin günlük rutinini bozmadan zamanlarını kullanımını sağlaması ortaya çıkarması, sosyal adalet gereği eğitimde fırsat eşitliğini ortaya çıkarması, bireylerin kendi eğitimlerini eğitimi sağlamasına katkıda bulunması, uzaktan eğitimin gelişimini sağlamaktadır (Kaya ve Önder, 2002). Uzaktan eğitim bireyin eğitim ihtiyacını karşılar, çalışanlar için eğitimlerine devam etme imkânı verir, bireye fırsat eşitliği sağlar, eğitim programlarına standart getirir, ihtiyaçlara göre şekillendirilmiş eğitim verir, geleneksel eğitim süreçleri ile bütünleşerek, zenginleşmesini sağlar öğrenme gereksinimlerini karşılayabilmelerine olanak sağlar. (Uşun, 2006). Doğan (2014), uzaktan eğitimin, eğitimde bireylerin aynı zaman ve mekânda bulunması şartını ortadan kaldırması, fırsat eşitliğini ortaya çıkarması, teknolojinin faydalarından yararlanılması, hayat boyu öğrenmeye yardımcı olması, bireylere farklı öğrenme ortamları göstermesi ve öğrencilere kendilerine uygun hızda öğrenme fırsatı vermesidir. Kaya ve Önder (2002), uzaktan eğitimi geliştirilen yazılımlar sayesinde, geleneksel yöntemlere göre daha kısa bir sürede öğretimi sağlayabildiğini açıklamışlardır.

*Uzaktan Eğitimin Dezavantajları:* Ağır (2007), uzaktan eğitimin dezavantajlarını, bireylerin anti sosyalleşmesi, yüz yüze etkileşimin nerdeyse hiç olmaması, uygulama derslerinde sıkıntılar yaşanması ve iyi bir öğrenmenin gerçekleşmemesi, birey ve öğretici motivasyonu sağlamanın zorluğu, derslere hazırlık için daha çok zaman ve çaba gerektirmesi, teknolojiye hâkim olamayan bireyler için problemlerin ortaya çıkması, becerilerin geliştirilmesine olanak sağlamaması ve öğrenciyle iletişimde ortaya çıkan sınırlılıkların olması olarak belirtmiştir. Uşun (2006), uzaktan eğitimin dezavantajlarını; duyuşsal ve psiko-motor davranışların kazandırılmasında etkisiz kalması, kendi kendine çalışma ve öğrenme alışkanlığı olamayanlar için yeterince etkili olamaması şeklinde açıklamışlardır. Ek olarak, çalışan yetişkinlerin dinlenme zamanlarının bir kısmını ya da hepsini uzaktan eğitim çalışmalarına

harcamaları, bireylerin sosyalleşmesinin önüne geçmesi, öğrencilerin ile öğretmenler arasında sistem kaynaklı iletişim sıkıntıları ortaya çıkması, kullanılan hizmet, teknoloji ya da materyallere ulaşılmasında sıkıntılar yaşanması, etkileşim sıkıntılarının ortaya çıkması da bu dezavantajlardan sayılabilir.

Uzaktan eğitim sisteminin bir takım dezavantajları olsa da, günden güne kullanım oranı artıp, yaygınlaşmaktadır. Bunun sebebi eğitim sistemlerindeki bazı problemler için çözüm olması ve eğitim sistemi içerisinde eğitim alamayan insanlara fırsat eşitliği sağlamasıdır (Umurhan, 2014).

## SONUÇ

Rol belirsizliği, çalışanlar statüleri gereği yapacakları davranışlar ile ilgili bilgi eksikliği ya da yokluğundan kaynaklanmaktadır. Bu durumda birey ne beklediğinin anlamaz ve roller için hangi davranışta bulunacaklarını bilemezler (Akdaş, 2015).

Eğitim yöneticilerinin, öğretmenlerin yönetim, akademik ve eğitim (uzaktan eğitimde dâhil olmak üzere) görevlerindeki rollerini net olarak tanımlamaları; görev, yetki ve sorumluluklarının içerikleri ve kendilerinden beklenenler belirtilmeli ve gerekli kaynakları sağlayarak öğretmenlerin işlerini iyi yapabilmelerini sağlamaları önerilebilir.

Rol çatışması, bireyin yapması gereken görevlerin birbirinden farklı olması, görevin yapılması için çalışan eksikliği, görevin başarılması amacıyla bazen kurallara uyulmaması, değişik pozisyonlardaki kişilerle iletişim ve çalışana birbiriyle çelişkili görevler verilmesi hallerinde fazlalaşan bir durumdur (Ceylan ve Ulutürk, 2006).

Eğitim yöneticileri; öğretmenlere görevler verirken bunların birbirleri ile uyumlu olmasına, okullardaki çalışan eksikliklerinin giderilmesine, çalışmalarda her zaman mevzuatlara uyulmasına dikkat ederek rol çatışması olasılığını azaltabilmektedirler.

Rol belirsizliğinin veya rol çatışması durumlarını yaşayan öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin arttığı belirtilmektedir. İş yükünün azaltılması, okullarda ki bireysel çatışmaların önüne geçilmesi, birbirine ters beklentiler arasında uyumsuzluğu ortaya çıkaracak durumların önüne geçilmesi, yönetimlerin önemsemesi gereken diğer konulardır. Bu çalışmalar, öğretmenlerin rol çatışması ve rol belirsizliği yaşamaları önlenabilir ve iş doyumlarının artması sağlanabilir.

Doğan (2014), uzaktan eğitimi; eğitimde bireylerin aynı zaman ve mekânda bulunması şartını ortadan kaldırması, fırsat eşitliğini ortaya çıkarması, teknolojinin faydalarından yararlanılması, hayat boyu öğrenmeye yardımcı olması, bireylere farklı öğrenme ortamları göstermesi ve öğrencilere kendilerine uygun hızda öğrenme fırsatı vermesi olarak tanımlar.

Uzaktan eğitimde başarı elde etmek isteyen yöneticiler, öncelikle öğretmenlerin ve okul idarecilerini uzaktan eğitimin nasıl yapılacağı konusunda bilgilendirmelidirler. Bu eğitim sınıf ortamında hizmet içi kurslarla ya da çevrimiçi toplantılarla başarılabılır. Teknoloji kullanımında eksiklikleri olan öğretmen ve idarecilerin eksiklikleri giderilmeli, çevrimiçi eğitim konusunda hangi araçların, nasıl kullanılacağı öğretilmeli ve öğretmenlerin materyal eksiklikleri giderilmelidir. Tüm bunlar yapıldığı takdirde uzaktan eğitim yapan öğretmenlerde rol belirsizliği ve rol çatışması olasılığının azalabileceği belirtmek mümkün olacaktır.

## KAYNAKÇA

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*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). İstanbul Beykent Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Ağır, F. (2007). *Özel Okullarda Ve Devlet Okullarında Çalışan İlköğretim Öğretmenlerinin Uzaktan Eğitime Karşı Tutumlarının Belirlenmesi*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Balıkesir Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Balıkesir.

- Arslan, S. ve Üngüren, E. (2017). Rol Çatışması Ve Rol Belirsizliğinin Örgütsel Yabancılaşmaya Etkisi: Alanya Belediyesi'nde Bir Araştırma. *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 26(4), 43-84.
- Aslan Ö. ve Vural H. (2001). *Yönetici Hemşirelerin Çalıştıkları Ortamda Karşılaştıkları Çatışma Nedenlerinin Ve Kullandıkları Çatışma Yönetim Yaklaşımlarının Belirlenmesi*, Hemşirelik Forumu, 4(4-5), 42-48.
- Balaban, J. (2000). Temel Eğitimde Öğretmenlerin Stres Kaynakları Ve Başa Çıkma Teknikleri. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 7(7), 188-195.
- Başaran, İ.E. (2000). *Örgütsel Davranış İnsanın Üretim Gücü*. Ankara: Bilim Kitap Kırtasiye.
- Başaran, İ. E. (2008). *Örgütsel Davranış İnsanın Üretim Gücü*. Ankara: Ekinoks Eğitim Danışmanlık.
- Bernardin, H. J. (2010 ). *Human Resource Management: An Experiential Approach* (5<sup>th</sup> ed.). New York: The McGraw-Hill Companies Inc.
- Bolat, Ö., Alayoğlu, N. ve Koçak, Ö. E. (2018). Rol Belirsizliği Ve Çatışmasının İşte Kendini Yetiştirme Üzerindeki Etkileri. *Adam Akademi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(2), 347-370.
- Ceylan, A. ve Ulutürk, Y. H. (2006). Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, İş Tatmini Ve Performans Arasındaki İlişkiler. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 7(1), 48-58.
- Çimen, M. (2000). *Sağlık Personeli İçin Önemli Bir Sorun, Rol Çatışması Ve Rol Belirsizliği*. 3. Ulusal Sağlık ve Hastane Yönetimi Sempozyumu'nda sunulmuş bildiri, Ankara.
- Delipoyraz D. F. (2019). *Resmi Ortaokullarda Öğretmenlerin Rol Belirsizliği Ve Rol Çatışması İle İşe Yabancılaşma İlişkisi*.(Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, İstanbul.
- Doğan, İ. (2000). Sosyoloji kavramlar ve sorunlar. İstanbul: Sistem Yayıncılık San. Tic. Aş.
- Doğan, H. G. B. (2014). *Uzaktan Eğitim Ve Yaşam Boyu Öğrenme*. Erişim için <http://www.egitimde-teknoloji.com/uzaktan-egitim-yasam-boyuogrenme-nedir/>
- Doğan, A., Demir, R. ve Türkmen, E. (2016). Rol Belirsizliğinin, Rol Çatışmasının Ve Sosyal Desteğin Tükenmişliğe Etkisi: Devlet Ve Vakıf Üniversitelerinde Çalışan Akademik Personelin Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 30(1), 37-67.
- Elmas Atay, S., ve Gerçek, M. (2017). Algılanan Rol Belirsizliğinin İşe Yabancılaşma Üzerindeki Etkisinin Ve Demografik Değişkenlere Göre Farklılıklarının İncelenmesi. *Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 7(2), 321-322.
- Erkenekli, M., Tabak, A. ve Polat, M. (2008). Modern Yaklaşımlar Işığında Örgütlerde Rol Çatışması İle Belirsizliği Arasındaki İlişki Ve Çözüm Önerileri. *Kara Harp Okulu Bilim Dergisi*, 18(1), 52-71.
- Ertekin, Yücel (1993). *Stres Ve Yönetim*. Ankara: TODAİE Yayınları.
- Fisher, C. D. ve Gitelson, R. (1983). A Meta-Analysis Of The Correlates Of Role Conflict An Ambiguity. *Journal of Applied Psychology*, 68(2) 20-330.
- Güğerçin, U. ve Sığircıkoğlu, E. (2019). Rol Belirsizliği Ve Sanal Kaytarma: Görgül Bir Araştırma. *Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi (AKAD)*, 11(20), 152-161. DOI:10.20990/kilisiibfakademik.532421
- Gündüz, A. Y. (2013). *Öğretmen Adaylarının Uzaktan Eğitim Algısı*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Sakarya Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Sakarya
- İşman, A. (2011). *Uzaktan Eğitim*. (4.Baskı). Ankara: Pegem Akademi.



- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., ve Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational Stress: Studies In Role Conflict And Ambiguity*. New Jersey:John Wiley.
- Kalkan, B. (2015). *Öğretmenlerde Rol Belirsizliği Ve Rol Çatışmasının Tükenmişliğe Etkisi*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Okan Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.
- Karaköy D. (2019). *Lider Üye Etkileşiminin, İşyeri Arkadaşlığının, Rol Belirsizliğinin Ve Rol Çatışmasının İşe Yabancılaşma Üzerine Etkisine Yönelik Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.
- Kaya, Z. ve Önder, H. (2002). İnternet Yoluyla Öğretimde Ergonomi. *The Turkish Online Journal of Educational Technology* October.
- Kılınç, T. (1985). Örgütlerde Çatışma: Mahiyeti Ve Nedenleri. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 14(1), 103-124.
- Kılınç, T. (1988). Satış Elemanlarının Rol Çatışmasını Belirleyen Etkenler Üzerine Sektörel Bir Araştırma. *İ. Ü İşletme Fakültesi Dergisi*, 17(2), 107-111.
- 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.
- Köktürk, A. (2016). *Rol Çatışması Ve Rol Belirsizliği İle Değişime Direnme Düzeylerine İlişkin Öğretmen Görüşleri*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Bolu.
- Kundakçı, H. A. (2003). *Ankara Numune Eğitim Ve Araştırma Hastanesi Hekimlerinin Ve Hemşirelerinin Rol Çatışması Ve Rol Belirsizliği Düzeylerinin İncelenmesi*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Kurt, M. (2006). *Sanal Yükseköğretim Kurumlarının Karşılaştırılmalı Olarak İncelenmesi*. (Yayımlanmamış doktora tezi). Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Organ, D. W. ve Greene, C. N. (1974). Role Ambiguity, Locus Of Control And Work Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 59(1), 101-102.
- Özer, M.A. (2008). *21. Yüzyılda Yönetim Ve Yöneticileri*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Özbay, Ö. (2015). Dünya’da Ve Türkiye’de Uzaktan Eğitimin Güncel Durumu. *Uluslararası Eğitim Bilimleri Dergisi*, 5, 377-394. Erişim için [http://www.inesjournal.com/Makaleler/2097601777\\_26-id-174-.pdf](http://www.inesjournal.com/Makaleler/2097601777_26-id-174-.pdf)
- Özkalp, E., ve Kirel, Ç. (1999). *Örgütsel Davranış*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi İşletme Fakültesi Ders Kitapları.
- Özkalp, E. ve Kirel, Ç. (2003). *Örgütsel Davranış*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayınları.
- Pearce, J. L. (1981). Bringing Some Clarity To Role Ambiguity Research. *Academy of Management Review*, 6(4), 665-674.
- Pehlivan, İ. (1995). *Yönetimde Stres Kaynakları*. Ankara: Pegem Yayınları.
- Sabuncuoğlu, E. (2016). Rol Çatışmasının Ve Rol Belirsizliğinin Tükenmişlik Ve İş Doyumu Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23 (1), 35-49. Retrieved from <https://dergipark.org.tr/tr/pub/deuibfd/issue/22743/242751>
- Seval, H. (2006). Çatışmanın Etkileri Ve Yönetimi. *Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(15), 245-254.

Söğüt E. (2020). *Okulda Karşılaşılan Etkisiz Süreçler Ve Rol Belirsizliği*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Erbakan Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Konya.

Srikanth, P. B. ve Jomon, M. G. (2013). Role Ambiguity And Role Performance Effectiveness: Moderating The Effect Of Feedback Seeking Behaviour. *Asian Academy Of Management Journal*, 18(2), 105-127.

Şimşek M. ve Çelik A., Akgemci T. ve Fettahlıoğlu T. (2006 ). Örgütlerde Yabancılaşma Yönetiminin Araştırılması. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15, 569- 587.

Turunç, Ö. ve Çelik, M. (2010). Algılanan Örgütsel Desteğin Çalışanların İş-Aile, Aile İş Çatışması, Örgütsel Özdeşleşme Ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Savunma Sektöründe Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 209- 232.

Umurhan, H. (2014). *Öğretim Elemanlarını Uzaktan Eğitime Teşvik Eden Unsurlar: Gazi Üniversitesi Örneği*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Gazi Üniversitesi, Bilişim Enstitüsü, Ankara.

Uşun, S. ( 2006). *Uzaktan Eğitim*. (1.Baskı). Ankara: Nobel Yayınları.

Yavuz, N. (2011). *Eğitim Sektöründe Çalışan Kadın Yöneticilerin Rol Çatışması: Kocaeli İli Örnekleme*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Erciyes Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Kayseri.

Yılmaz, A. ve Ekici, S. (2006). Örgütsel Yaşamda Kamu Çalışanlarının Örgütsel Stres Kaynakları Üzerine Bir Araştırma. *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2), 1-20.

Yörükoğlu, S. (2008). *Özel Bir Hastanede Çalışan Sağlık Personelinin Rol Çatışması, Rol Belirsizliği Ve Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi*. (Yayımlanmamış bilim uzmanlığı tezi). Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Yüksel G.A. (2019). *Okulda Çalışan Psikolojik Danışmanların İş Ve Yaşam Doyumlarının Yordayıcıları Olarak Rol Belirsizliği, Rol Çatışması Ve Örgütsel Destek*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Ankara.