

**TÜRKİYE CUMHURİYETİ
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

**BİR ÜNİVERSİTE HASTANESİNDEKİ HEMŞİRELERİN
ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞ DÜZEYLERİN
BELİRLENMESİ**

Hüseyin GEÇER

**SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**DANIŞMAN
Doç. Dr.Afsun Ezel ESATOĞLU**

2008- ANKARA

Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü
Sağlık Yönetimi Yüksek Lisans Programı
Çerçevesinde yürütülmüş olan bu çalışma, aşağıdaki jüri tarafından
Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Tez Savunma Tarihi : 15.10.2008



Doç.Dr. İsmet ŞAHİN
Hacettepe Üniversitesi
Jüri Başkanı



Doç. Dr. Ezel ESATOĞLU
Ankara Üniversitesi
(Danışman)



Doç. Dr. İsmail AĞIRBAŞ
Ankara Üniversitesi



Yrd.Doç. Dr. Ahmet ACUNER
Ankara Üniversitesi



Yrd.Doç.Dr. Yasemin AKBULUT
Ankara Üniversitesi

İÇİNDEKİLER

Kabul ve Onay	i
İçindekiler	ii
Önsöz	v
Simgeler ve Kısaltmalar	vi
Şekiller	vii
Çizelgeler	viii
1. GİRİŞ	1
1.1 Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Tanımı	2
1.2 Örgütsel Vatandaşlık Davranışıyla İlgili Davranışlar	4
1.2.1 Örgütsel Spontanlık	4
1.2.2 Rol Davranışları	4
1.2.3 Prososyal Örgütsel Davranış	5
1.3 Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle İlgili Teori Ve Araştırmalar	6
1.3.1 Sosyal Alışveriş Teorisi	6
1.3.2 Eşitlik Teorisi	7
1.3.3 Chester Bernard'ın Çalışmaları	7
1.3.4 Roethlisberger ve Dickson'ın Çalışmaları	8
1.3.5 Gouldner'ın Çalışmaları	9
1.3.6 Katz ve Kahn'ın Çalışmaları	10
1.4 Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Boyutları	10
1.4.1 Dennis Organ'ın Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutları	11
1.4.2 Graham'ın Örgütsel Vatandaşlık Boyutları	16
1.4.3 Williams ve Anderson'ın Örgütsel Vatandaşlık Boyutları	17
1.4.4 Podsakoff ve Arkadaşlarının Örgütsel Vatandaşlık Boyutları	18
1.5 Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Bazı Kavramlarla İlişkisi	24
1.5.1 Örgüte Bağlılık	24
1.5.2 Bireyin Ruhsal Durumu	24
1.5.3 Kişilik Özellikleri	25
1.5.4 İşe Karşı Tutumlar ve İş Tatmini	25
1.5.5 Örgütsel Adalet	26

1.5.6	İhtiyaçlar	27
1.5.7	İşin Özellikleri	27
1.5.8	Liderlik	27
1.5.9	Örgütsel Vizyon	28
1.5.10	Karara Katılım	28
1.5.11	Kişİ Örgüt Bütünleşmesi	29
1.5.12	Örgütsel Güven	30
1.5.13	Örgütsel Stres	30
1.5.14	Örgütsel Çatışma	30
1.5.15	Sosyo-Demografik Değişkenler	31
1.6	Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Örgütsel Yararları	33
1.7	Örgütsel Vatandaşlık Davranışı'nın Sağlık Kurumları Açısında Önemi	35
2	GEREÇ VE YÖNTEM	38
2.1	Problem Cümlesi	38
2.2	Amaç	38
2.3	Hipotezler	38
2.4	Kısıtlılıklar	40
2.5	Evren ve Örneklem	40
2.6	Veri Toplama Aracı Ve Uygulama	41
2.7	Verilerin Analizi	42
3	BULGULAR	44
3.1	Genel Bilgilere İlişkin Bulgular	44
3.2	Kategorik Verilerde Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçlarına İlişkin Bulgular	46
3.3	Araştırma Grubunun Sosyo-Demografik Özellikleri ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Boyutları Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular	49
4	TARTIŞMA	56
5	SONUÇ VE ÖNERİLER	63
5.1	Sonuçlar	63
5.2	Bulgulara İlişkin Öneriler	66
5.3	Genel Öneriler	67
	ÖZET	70

SUMMARY	71
KAYNAKLAR	72
EKLER	
EK - 1	76
EK - 2	77
ÖZGEÇMİŞ	78

ÖNSÖZ

Örgütlerin yaşamında örgütteki işgören davranışları son derece önemlidir. Örgütteki işgörenlerin, yapıldığında ödüllendirilen ya da emirle yaptırılan, yapılmadığı takdirde de cezalandırılan davranış planlaması örgütü her zaman başarıya ulaştıramayacağı, yazındaki pek çok araştırmayla bilimsel olarak ortaya konmuştur. Söz konusu planlamanın tamamen dışında yer alan ve sadece örgütün faydasına olan örgütsel vatandaşlık davranışlarının ortaya çıkmasında ne tür değişkenlerin rol oynadığı araştırmaya değer bir konu olarak ele alınmıştır.

İşgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranış düzeylerinin belirlenmesi için yapılan bu araştırma, Karadeniz Teknik Üniversitesi Farabi Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde yapılmıştır.

Araştırma sırasında üstün yardım ve desteğini esirgemeyen danışmanım Sayın Doç. Dr. Afsun Ezel ESATOĞLU'na, öğrenim sürecimde rol alan tüm öğretmenlerime, çalışmalarım sırasında fedakâr tavır ve tutumlarıyla beni güdüleyen değerli eşim Nurdan GEÇER'e, beni büyüten ve bugünlere gelmemde en çok pay sahibi olan değerli aileme, istatistiksel işlemler için yardımını unutamayacağım değerli hocam Sayın Yrd. Doç. Dr. Kenan KÖSE'ye, araştırma sırasında yol açtığım sorunlardan ötürü beni anlayışla karşılayıp desteklerini esirgemeyen değerli iş arkadaşlarıma, anketlerin doldurulması için üstün çaba sarf eden Karadeniz Teknik Üniversitesi Farabi Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nin yönetici hemşirelerine ve diğer çalışan hemşirelerine, İngilizce çeviri konusunda yardımlarını esirgemeyen Funda SAHİLLİOĞLU'na teşekkür eder, saygılarımı sunarım.

Hüseyin GEÇER

SİMGELER ve KISALTMALAR

Simge ya da Kısaltma	Anlamı
%	Yüzde
Akt	Aktaran
ark.	Arkadaşları
SPSS	İstatistik Paket Programı
ÖD	Örgütsel Davranış
ANOVA	Tek Yönlü Varyans Analizi
N / n	Sayı
SS	Standart Sapma
X	Aritmetik Ortalama
P	Önemlilik

ŞEKİLLER

Şekil	Sayfa
1. Prososyal Örgütsel Davranış Kapsamında Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	5

ÇİZELGELER

Çizelge	Sayfa
Çizelge 1.1 İşgörenlerin Göstermiş Olduğu Rol ve Fazladan Rol Performansı Boyutları	23
Çizelge 3.1 Araştırma Grubunun Bağlı Bulundukları Yöneticiler ve Bu Yöneticiler Tarafından Değerlendirilen İşgörenlerin Dağılımı	41
Çizelge 3.2 Araştırma Grubunun Sosyo-Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı	44
Çizelge 3.3. Kategorik Verilerde Doğrulayıcı Faktör Analizi (İlk) Sonuçları	46
Çizelge 3.4 Kategorik Verilerde Doğrulayıcı Faktör Analizi (Yüklenemeyen Maddeler Çıkarıldıktan Sonra) Sonuçları	47
Çizelge 3.5 Araştırma grubu için Faktörlere ilişkin Genel Tanımlayıcı Değerler	49
Çizelge 3.6 Araştırma Grubunun Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutlarının Yaş Gruplarına Göre Dağılımı	50
Çizelge 3.7 Araştırma Grubunun Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutlarının Hastanede Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı	51
Çizelge 3.8 Araştırma Grubunun Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutlarının Görevde Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı	52
Çizelge 3.9 Araştırma Grubunun Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutlarının Medeni Durumlarına Göre Dağılımı	53
Çizelge 3.10 Araştırma Grubunun Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutlarının Öğrenim Durumlarına Göre Dağılımı	54

1. GİRİŞ

İnsan, sosyal bir varlık olarak toplum halinde yaşar. Tarih, insanların örgütlenerek hiçbir insanın tek başına başaramayacağı pek çok başarıya imza attığını göstermiştir. Başarıların temelini örgütlenmiş insanlar teşkil etmektedir. Dinçer'e göre (1996: 297) örgüt, ortak bir amacı gerçekleştirmek için bir araya gelen insanların oluşturduğu yapı, kaide ve süreçler bütünüdür. Daha kapsamlı bir tanım olarak örgüt, bir grup insanın, iş bölümü içinde, otorite ve sorumluluk hiyerarşisi altında; belirli ortak bir amacı veya hedefi gerçekleştirmek amacıyla oluşturdukları, akılcı, planlı ve eşgüdümlü bir yapılanmadır (Oktay, 1996: 257).

Örgütler bir toplumun yapı taşlarıdır. Kıt kaynakların değerlendirilmesi ve toplumun gereksinmelerinin en elverişli biçimde karşılanması örgütler aracılığı ile olur. Örgütlerin etkililiğini artırması, toplumun ekonomik varlığının artmasını sağlar. Bu yüzden de örgütlerin, hem kendi içlerindeki hem de birbirleri arasındaki rollerini ne şekilde yerine getirdikleri incelenmelidir (Başaran, 2000: 14).

Örgütlerde ortaya çıkan problemlerin en önemli nedeni insan ve insan davranışlarından kaynaklanan problemlerdir. Bu nedenle örgütsel insan davranışlarının çözümlenmesi, son derece önemlidir. İşgörenlerin ne zaman, niçin, nasıl, hangi durumlarda ne tür davranışlar sergilediğinin anlaşılması ve irdelenmesi, örgütün işleyişi açısından önem arz etmektedir.

Bir örgütün davranışsal yönünün saptanması örgüt yapısı içerisinde yer alan bireylerin özelliklerinin incelenmesine ve örgütsel yapının bireyleri nasıl etkilediğinin çözümlenmesine bağlıdır. Çünkü, örgütün yapısı bir ölçüde bireylerin davranışlarını, düşünce ve duygularını etkileyecektir. İnsanların örgütlerdeki davranışlarını inceleyen bilime örgütsel davranış bilimi adı verilmektedir. Başka bir deyişle, insanın örgütsel ortamdaki davranışlarını, anlamaya, tanımaya ve betimlemeye çalışan bilim, örgütsel davranış bilimidir (Özkalp, 1997: 3).

Günümüzde, örgütlerin verimliliğini ve etkililiğini artırmak için birçok konuda araştırma yapılmıştır. Araştırmaların büyük bir kısmı örgütsel yapı ve davranışlarla ilgilidir. Son yıllarda örgütsel davranışlarla ilgili yapılan araştırmaların spesifik konularından birisi de, örgütsel vatandaşlık davranışlarıdır. Örgütsel vatandaşlık davranışları; emir vermeye dayalı olmayan, örgütsel fayda sağlayan, biçimsel olmayan davranışları içerir. Aynı zamanda şikayet etme gibi istenmeyen davranışları azaltan, işi zamanında bitirme, yenilikçi olma ve diğerlerine gönüllü yardım etme davranışlarını da kapsamaktadır (Çetin, 2004: 1).

Çalışmanın amacı; örgütsel vatandaşlık davranışını etkileyen sosyo-demografik faktörler ve etkileme derecelerini belirlemektir. Sağlık hizmetleri, insan kaynağına azami seviyede ihtiyaç duyulan bir alandır. Sağlık harcamalarının yarıdan çoğunun insan kaynağına harcaıldığı bilinmektedir. Pek çok alandan işgörenin bulunduğu bu örgütlerde, işgörenlerin yalnızca kendi görevlerini yerine getirmeleri etkili sağlık hizmeti üretimi için yeterli olmayacaktır. En çok kaynak aktarılan insan iş gücünün, etkili kullanılarak etkili örgüt bir yapısı oluşturulmalıdır. Bunun için de, örgütsel vatandaşlık davranışı oluşumuna uygun bir yönetim yaklaşımı gereklidir.

Çalışmanın amacı doğrultusunda; birinci bölümde, örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilgili kavramsal çerçeve, yazındaki gelişimi, örgütsel vatandaşlık davranışının ilişkili olduğu kavram ve alanlarla olan ilişkisinin incelenmektedir. İkinci bölümde, gereç ve yöntemle yönelik bilgiler verilmekte, üçüncü bölümde bulgular, dördüncü bölümde tartışma beşinci bölümde de, sonuç ve önerilere yer verilmektedir.

1.1 Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Tanımı

Örgütlerin etkililiği ve verimliliğinde örgütün hem biçimsel hem de biçimsel olmayan yapısı rol oynamaktadır. Biçimsel yapı, önceden bilinçli olarak ve belirli bir amaç doğrultusunda oluşturulan ilişkiler topluluğunu ifade eder. Örgüt şeması şeklinde de ifade edilebilecek olan bu yapı, örgütteki görevler, yetki ilişkileri gibi unsurları tanımlamaktadır. Biçimsel olmayan örgüt yapısı ise, kendiliğinden,

doğal yollarla ortaya çıkan yapıyı ifade etmektedir. Biçimsel olmayan örgüt yapısı, işgörenlerin birbiriyle olan ilişkileri sonucunda ortaya çıkan, her örgütte bulunan ve örgütlerin başarısı için önem ifade eden yapılardır (Koçel, 2001: 127,128).

Etkili örgütlerdeki işgörenler, resmi iş sorumlulukları ötesinde çalışırlar. Dennis Organ ve arkadaşları tarafından ilk kez 1983 yılında ortaya atılan “Örgütsel vatandaşlık davranışı”, örgütün biçimsel ödül sisteminde doğrudan ve açık bir biçimde tanınmayan, ancak bir bütün olarak ele alındığında örgütün işlevlerini verimli bir biçimde yerine getirmesine yardımcı olan, gönüllülüğe dayalı davranışlardır. Gönüllülük kavramı ile bu davranışın işgörenin rolünün gerektirdiği bir davranış değil; kişisel tercihe bağlı olarak geliştiği anlatılmak istenmektedir (Podsakoff ve ark, 2000: 513; Çetin, 2004: 3-6).

Mecburi olmayan fakat örgütsel fayda sağlayan davranışlar ve hareketler, kurallarla zorunlu kılınmış görevlerden değildir. Örgütsel vatandaşlık davranışı diğerlerinin yanlısını bulma, onlarla tartışma, onları şikayet etme gibi istenmeyen eylemlerden uzak durmak, işi zamanında bitirmek, yenilikçi olmak, diğerlerine yardım etmek ve gönüllü olmak şeklinde ortaya çıkmaktadır (Organ, 1988, Aktaran: Acar, 2006: 2).

İşgörenlerin, bulundukları örgütün kendilerine yüklediği resmi sorumluluklarının ötesinde çalışma istekliliği, etkili örgütler için bir gereklilik olmuştur. Örgütsel vatandaşlık davranışları genelde gerekenin üzerinde yapılan iş davranışları olarak nitelendirilmiştir. Bunlar ne zorunluluktur, ne de emirdir; fakat yine de örgütün işleyişi için çok önemlidir (Podsakoff ve MacKenzie, 1994: 351).

Örgütsel vatandaşlık davranışı, bireyin bir bütün olarak örgütün işleyişini geliştiren faaliyetlerini temsil eder. "Bir bütün olarak" tanımlaması önemli bir nitelendiricidir. Pek çok örgütsel vatandaşlık davranışı tek başına örgütün genel performansını geliştirici nitelikte olmayabilir. Örgütsel vatandaşlık davranışları genellikle önemsiz görünen davranışlardır. Örgütsel vatandaşlık davranışının bu

yönünü oy verme davranışıyla karşılaştırarak daha iyi anlamak mümkün olabilir. Bir tek kişinin verdiği oy, yüzeysel olarak bakıldığında son derece önemsiz görünse de, bir bütün olarak düşünüldüğünde, seçmenlerin oyları demokratik sistemin temelini oluşturmaktadır (Organ, 1988, Aktaran: Podsakoff ve ark, 2000: 513; İşbaşı, 2000: 4).

1.2 Örgütsel Vatandaşlık Davranışıyla İlgili Davranışlar

Yazında örgütsel vatandaşlık davranışının, örgütteki farklı davranış biçimleri ile de ilişkisinin olduğu saptanmıştır (Podsakoff ve ark, 2000: 513; İşbaşı, 2000: 84-87; Çelik, 2007: 99-114). Bu bölümde, örgütsel vatandaşlık kavramı ile ilgili diğer kavramlar irdelenmiştir.

1.2.1 Örgütsel Spontanlık (Kendiliğindenlik)

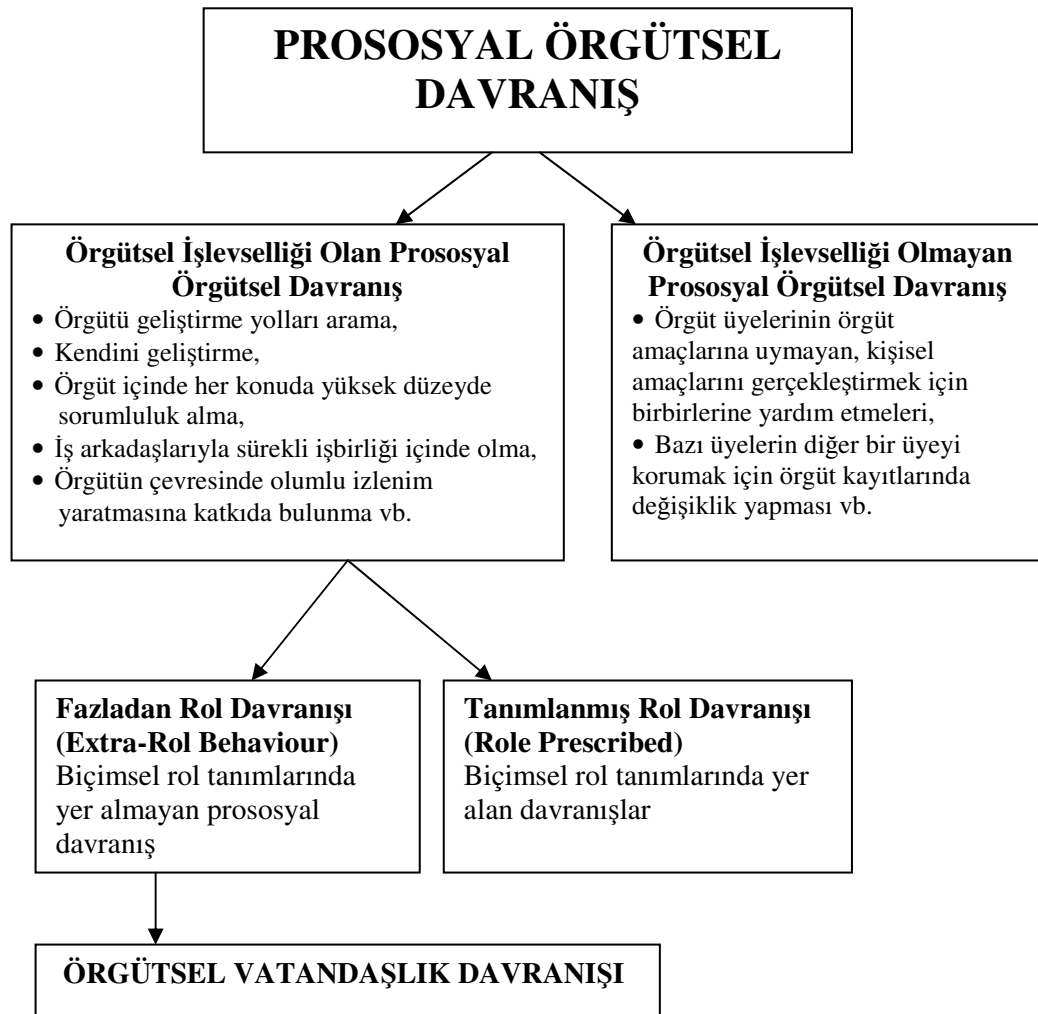
Örgütsel spontanlık, kişinin özgür iradesine dayanan ve gönüllülüğe dayalı olan, rol tanımlarında yer almayan ancak örgütsel hedeflere ulaşmayı destekleyen davranışlardır. Örgütsel spontanlıkta, işgörenler üretim süreci akışında kendi iş tanımları dışında fazladan davranışlar da gösterebilirler. Örgütsel vatandaşlık davranışıyla arasındaki en önemli fark örgütsel vatandaşlık davranışının bilinçli olarak oluşmasıdır. Örgütsel spontanlıkta ise işgören kendiliğinden söz konusu davranışı yerine getirmektedir (Katz, 1964, Aktaran: Türker, 2006: 5, 6).

1.2.2 Rol Davranışları

Rol davranışları, işgörenin, yönetim tarafından belirlenmiş hak ve yükümlülüklerle göre gösterdiği davranışlardır (Esatoğlu ve ark., 2002 : 47). Rol davranışları, işgörenlerin iş tanımlarında yer alan, yapmakla yükümlü oldukları davranışlardır. İş tanımları zaman zaman genel ifadeler içerir. Ancak kimi özel durumlar da işgörenlerin iş tanımları kapsamındadır (İşbaşı, 2000: 16, 34, 35).

1.2.3 Prososyal Örgütsel Davranış (Sosyal Temelli Örgütsel Davranış)

Prososyal örgütsel davranışlar, “fazladan rol” ve “tanımlanmış rol” davranışları şeklinde geniş bir kapsama sahiptir ve örgütsel vatandaşlık davranışları bu kavram içerisinde fazladan rol davranışları kapsamına girmektedir. Prososyal örgütsel davranışlar, bireysel veya örgütsel verimlilikte çok çeşitli davranışları içerir ve örgütsel açıdan son derece önemlidir. Başkalarıyla işbirliği kurma, örgütü geliştirici fikirler ortaya atma, beklenmeyen tehlikelere karşı örgütü koruma vb. prososyal davranışlar örgütün etkinliğini artırır. Ancak, her zaman etkinliği artırıcı nitelik ta-



Şekil 1. Prososyal Örgütsel Davranış ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı (Brief ve Motowidlo, 1986, Aktaran: İşbaşı, 2000: 20).

şımayabilirler. Örneğin, kişilerin birbirlerine yaptıkları kişisel yardımlar, örgütün maliyetini artırarak etkinliğinin azalmasına neden olursa, bu ve buna benzer davranışlar örgüte zarar vereceğinden dolayı işlevselliğinden de söz etmek mümkün değildir (Brief ve Motowidlo, 1986, Aktaran: İşbaşı, 2000: 15).

Örgütsel vatandaşlık davranışları ile prososyal örgütsel davranışlar arasındaki en belirgin fark, prososyal örgütsel davranışın rol davranışlarını da kapsaması ve bazen ilişkide olunan diğer kişilerin çıkarlarını gözeterek örgüte zararlı uygulamalara sebep olabilmesidir. Örgütsel vatandaşlık davranışları ise rol davranışlarını kapsamayıp, her zaman örgüt yararına olan davranışlardır (Kamer, 2001:10).

1.3 Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle İlgili Teori ve Araştırmalar

Örgütsel vatandaşlık davranışının ortaya çıkışı örgütsel yazında geliştirilen pek çok araştırma ve teorinin ürünüdür. Örgütsel vatandaşlık davranışı ortaya konmadan önce ve sonrasında konuyla ilgili değişik yaklaşımlar ortaya çıkmıştır. Bilim adamları, yetişegeldikleri alanların bakış açılarıyla konuya yaklaşmışlar ve sorunlu olsa da ortaya pek çok incelemeye değer teori ortaya çıkmıştır. Gouldner'ın, Blau'nun, Roethlisberger ve Dickson'ın, Adams'ın, Katz ve Kahn'ın, ve Chester Barnard'ın teorileri bunlardan bazılarıdır (Aktaran: İncir, 1990; İşbaşı, 2000; Kamer, 2001; Gürbüz, 2006; Çelik, 2007). Bu bölümde örgütsel vatandaşlık davranışıyla ilgili ortaya atılan teori ve araştırmaları ele alınmıştır.

1.3.1 Sosyal Alışveriş Teorisi

Sosyal alışveriş, sonunda kazanç elde etmeyi umarak güdülenen bireylerin yaptıkları gönüllülüğe dayalı davranışları kapsamaktadır. Sosyal mübadelede ekonomik alışverişten farklı olarak elde edilecek kazanç güvene dayalıdır ve belirsizlik taşımaktadır. Sosyal alışverişe dayalı kazançlarda ekonomik alışverişte olduğu gibi pazarlık söz konusu değildir (Blau, 1964, Aktaran: Kamer, 2001: 5,6).

İşgörenlerin işletmeden kendilerine vaat edileni ya da vaat edilenden fazlasını elde ettiklerinde, işverenlerine olan sadakatlerinin arttığı, bu durumun da işgörenlerin işverenlerle olan ilişkilerini güçlendirmeye ve genişletmeye yönelik faaliyetlerini de arttıracığı ifade edilmektedir. Organ'a göre (1990), işgörenler işveren ile olan çalışma ilişkilerinin adil bir sosyal değişim temeline dayandığını anladıklarında, motive olmakta ve ekstra rol davranışlarında bulunmaktadırlar (Aktaran: Çelik, 2007: 92,93).

1.3.2 Eşitlik Teorisi

Eşitlik teorisi Adams tarafından 1965 yılında geliştirilmiştir. Bireyler kendi katkı ve ödülleri diğer kişilerin katkı ve ödülleri ile karşılaştırırlar. Karşılaştırma sonucunda kendi durumlarında adaletsizlik gören bireylerin algıladıkları eşitsizlik büyüdükçe yakınma ve gerginlikleri artar. Kişiler önce kendi ödülleri artırmak için çaba gösterirler, bunu başaramazlarsa da çalışma hızlarını yavaşlatmak gibi katkılarını azaltma yolunu seçerler (İncir, 1990:13,14).

1.3.3 Chester Bernard'ın Çalışmaları

Bernard, örgütü "toplular işbirliği çabaları" olarak tanımlamıştır. Bernard'a göre bir örgüt meydana getiren kişiler değil, bu kişilerin işbirliğine dayalı ve gönüllü olarak örgüt içinde yaptıkları davranışlardır. Gönüllülük davranışı ile anlatılmak istenen bireylerin işbirliğine yönelik çaba gösterme eğilimleridir. Eğilim, kişilere ve ilişkiye dayalı çekicilikten doğan tatmin düzeyine bağlı olarak değişiklik göstermektedir. Gönüllülüğe bağlı oluşan informel örgüt yapısı da biçimsel otoritenin devamını sağlamaktadır. Kişilerin gönüllülük düzeylerinin yüksek olması formel otoritede yaşanan sorunları azaltarak işgörenlerin bu otorite düzenini kabullenmelerini sağlamaktadır (Bernard, 1976, Aktaran: İşbaşı, 2000: 7,8).

1.3.4 Roethlisberger ve Dickson'ın Çalışmaları

Roethlisberger ve Dickson, "Management and the Worker" (1964) adlı eserde, yönetim ve örgüt teorisinde Beşeri İlişkiler Okulu'nun başlangıcı olarak kabul edilen Hawthorne Araştırmaları'nı değerlendirmişlerdir. Hawthorne Araştırmaları'nda (1924–1932), ışıklandırma, ısıtma, yorgunluk ve fiziksel yerleşim düzeninin işgörenlerin verimliliği üzerindeki etkileri araştırılmaya çalışılmıştır. Yapılan deneyler ve araştırmalar, "ışıklandırma, ısıtma, dinlenme zamanları gibi fiziksel iyileştirmelerin derecesi arttıkça verimlilik de artar," hipotezini doğrulamamıştır. Bazen iyileştirmelere rağmen verimlilik değişmemiş, bazen de herhangi bir iyileştirme olmadan verimlilik artmıştır. Bunun üzerine araştırmacılar dikkatlerini fiziki faktörler yerine sosyal faktörler üzerine çevirmişlerdir. Yeni hipotez, verimlilik artışının ancak işgörenlerin motivasyonu, tatmini, uygulanan kontrol şekli ve aralarındaki ilişkilerle, yani sosyal faktörlerle açıklanabileceği olmuştur (Roethlisberger ve Dickson, 1964, Aktaran: İşbaşı, 2000: 9).

Pek çok firmanın biçimsel örgüt yapısında, sosyal örgütte bulunan çok sayıdaki sosyal ayrımlara yer verilmemiştir. İşletmenin biçimsel planları, iş birimleri arasındaki fonksiyonel ilişkiyi gösterir; ancak bu planlarda sosyal mesafe veya sosyal denge ayrımları yer almaz. Erkeklerin çalışmalarına kadınların çalışmalarından, satıştan sorumlu kişinin çalışmalarına üretim hattındaki kişinin çalışmalarından daha çok önem verilmesi gibi sonuçlara neden olan, kişilere hiyerarşik prestijlerine göre değer verilmesi eğilimi, biçimsel örgüt planlarında ifade edilmez. Hawthorne Araştırmaları'nın çeşitli aşamalarında da kanıtlandığı gibi, "biçimsel örgüt, bireylerin veya birey gruplarının biçimsel olmayan şekilde farklılaşmalarında veya bütünleşmelerinde önemli etkisi olan duygu (sentiments) ve değerleri göz önünde bulundurmaz" (Aktaran: İşbaşı, 2000: 10).

Bireyler kişisel ilişkiler geliştirerek, her bireyin bir pozisyon veya statü kazandığı biçimsel olmayan gruplar oluştururlar. Roethlisberger ve Dickson'a göre (1964), her iş yerinde var olan bu biçimsel olmayan sosyal örgütlerin bir örgütün etkin işbirliği için gerekli olduğu açıktır. Biçimsel olmayan düzeyde daha yüksek

oranda işbirliği doğar ve bu bazen biçimsel örgütün işleyişini kolaylaştırır. Dahası, biçimsel olmayan örgüt en alt kademedен en üst kademeye kadar tüm düzeylerde ortaya çıkar. Yönetici düzeyinde veya iş düzeyindeki biçimsel olmayan örgüt işbirliğini kolaylaştırabilir veya engelleyebilir. Her iki durumda da, örgütün tüm düzeylerinde biçimsel olmayan örgüt, işbirliği için gerekli bir durum olarak varlığını sürdürür (Aktaran: İşbaşı, 2000: 10).

Organ'a göre (1988), Roethlisberger ve Dickson'ın çalışmalarında "örgütsel vatandaşlık" kavramına temel oluşturacak nitelikteki anahtar sözcükler "işbirliği" ve "biçimsel olmayan" sözcükleridir. Roethlisberger ve Dickson'ın ortaya koydukları bir başka sözcük de: "duygular" dır. Duygular (sentiments), biçimsel olmayan örgütlere şekil veren tutumlara, değerlere ve hislere (emotions) temel oluşturur. Duyguların bireysel veya kolektif olarak paylaşımı ve sosyal geçerliliği, biçimsel olmayan örgütün yapısını ve sonuçlarını belirler (Aktaran: İşbaşı, 2000: 10).

1.3.5 Gouldner'in Çalışmaları

Gouldner'e göre kişiler kendilerine yardım edene yardım ederler ve kendilerine yardım edeni incitmezler. Örgütsel vatandaşlık açısından yapılan değerlendirmelerde yöneticilerin adil davranışları ve tutumları karşısında işgörenler karşılık verme ihtiyacı duyarlar. Böylece örgütsel vatandaşlık davranışı ortaya çıkar (Gouldner, 1960, Aktaran: İşbaşı, 2000: 12; Gürbüz, 2006: 53).

Gouldner, karşılıklılık normunun evrensel olduğunu belirtmiş, ancak bu normun koşullara bağlı olarak değişebileceği gerçeği üzerinde de durmuştur. Karşılıklılık normu koşullara bağlı olarak değişmektedir. Çünkü bu normda kişilerin başkaları tarafından kendilerine sağlanan kazançlara bağlı olarak veya bu kazançları dikkate alarak belli yükümlülükleri kabul etmeleri söz konusudur. Elde edilen kazancın değeri, alıcının bu kazanca o anda ne kadar ihtiyaç duyduğuna, vericinin kaynaklarına, vericinin güdülerine ve var veya yok olduğu düşünülen kısıtlara göre değişiklik göstermektedir. Bir arkadaşına ihtiyaç duyduğu anda kişiye gösterilen ilgi, kendisi hasta olduğu halde başkasına yardım eden kişinin fedakarlığı ve hiç kazanç

sağlamayı beklemeden yapılan bir yardım, karşılıklılık normunun doğuşunda etkili olmaktadır. Gouldner (1960), yukarıdaki görüşünü, "kişiler kendilerine yardım edene yardım ederler," ifadesiyle kısaca aktarmaya çalışmıştır. Ona göre, başkalarından yardım görmek isteyen kişinin, öncelikle kendisinin yardım etmesi gerekmektedir (Gouldner, 1960, Aktaran: İşbaşı, 2000: 12; Gürbüz, 2006 : 53).

1.3.6 Katz ve Kahn'ın Çalışmaları:

Katz ve Kahn verimli örgütler için üç önemli davranış kategorisi tanımlamışlardır. Bireyler önce örgüte girmeye ve örgütte kalmaya ikna edilmeli daha sonra biçimsel rollerini yerine getirmeli ve en son olarak da biçimsel rollerinin yanı sıra onlara paralel yenilikçi faaliyetler içine girmelidirler. Yenilikçi faaliyetlerin içine, diğer işgörenlerle birlikte işbirliğine dayalı örgütü koruyucu faaliyetlerde bulunmak, orijinal fikirler ortaya atarak örgütün gelişimine katkı sağlamak, daha fazla katkıda bulunabilmek için kendini eğitmek, olumlu bir örgüt iklimi oluşturarak örgütün dışarıda olumlu bir şekilde tanınmasını sağlamak vb. gibi davranışlar girmektedir (Organ, 1988, Aktaran: İşbaşı, 2000: 11).

Katz ve Kahn; sistem ödülleri üyeler arasındaki işbirliğini arttırabileceğini fakat örgüt içi performanslarını arttırma yönünde güdüleyemediğini söylemişlerdir. İşbirliğinin sağlanabilmesi için de, sistem ödülleri adil olarak algılanması gerekmektedir. Katz ve Kahn, sistem ödülleri vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisini "vatandaşlık duyarlılığı" olarak isimlendirmişlerdir. Vatandaşlık duyarlılığı, iyi bir sivil vatandaşın kanunların ötesinde ülkesi için çalışmasına benzer ki aynı şekilde örgütlerde de bireyler sözleşmelerinin ötesinde bir katkı sağlama yönünde çalışırlar. Fakat kişinin vatandaş gibi davranabilmesi için kendisine vatandaş gibi davranıldığını algılaması gerekmektedir (Organ, 1988, Aktaran: İşbaşı 2000: 11).

1.4 Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Boyutları:

Örgütsel vatandaşlık davranışı, yazında her geçen gün yeni araştırmalara konu olmaktadır. Örgütsel vatandaşlık davranışının teorik olarak açıklanmaya çalışıldığı

günden beri pek çok araştırmacı örgütlerdeki bahse konu olan davranışları incelemiştir. Örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları açıklanmaya çalışılırken farklı yaklaşımlar ortaya çıkmıştır.

Konuyla ilgili yazın incelendiğinde, örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları ile ilgili tam bir uzlaşmanın sağlanamadığı görülmektedir. Bu durumun nedenleri üzerine yapılan geniş bir yazın taraması sonucunda 30 farklı vatandaşlık davranışı tanımlanmış ve örgütsel vatandaşlık davranışının çok boyutlu yapısına dikkat çekilmiştir (Podsakoff ve ark, 2000). Söz konusu tanımlanan rol ve fazladan rol davranışları Çizelge 1.1’de özet olarak gösterilmiştir. Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutları hakkındaki belli başlı çalışmalara aşağıda sunulmuştur.

1.4.1 Dennis Organ’ın Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutları

Örgütsel Vatandaşlık Davranışı konulu 1980’li yıllarda başlayan çalışmalar, örgütsel vatandaşlık davranışının teorisini de oluşturmuştur. Smith, Organ ve Near’ın (1983) işgörenlerin performanslarını geliştirmek için alınması gerekli tedbirleri ortaya koymak amacıyla yapmış oldukları çalışmaların sonucunda, örgütsel vatandaşlık davranışının iki boyutunu ortaya çıkarmışlardır. Bunlar; özverili olma (altruism) ve bilinçli olma (conscientiousness) boyutlarıdır. Daha sonra ise Organ, 1988’de “Organizational Citizenship Behavior The Good Soldier Syndrome” adlı çalışmasında örgütsel vatandaşlık davranışını beş boyutta ortaya koymuştur (Aktaran: Podsakoff ve ark., 2000: 513).

Bunlar;

- Özverili olma (altruism), (özgecilik, yardımseverlik, diğerlerini düşünme),
- Nezaket (courtesy), (nezaketen bilgilendirme),
- Bilinçli olma (conscientiousness), (vicdanlılık),
- Erdemli olma, (civic virtue), (örgütsel erdem, örgütsel katılım, örgütün gelişimine destek verme)
- Centilmenlik (sportmanship), (sportmenlik) dir.

- **Özverili Olma**

Özverili olma, işgörenin örgütle ilgili sorunlarda veya görevlerde diğer örgüt üyelerine yardım etmeyi amaçlayan tüm gönüllü davranışlar olarak tanımlanmaktadır (Podsakoff ve MacKenzie, 1994: 351, 352). Hastalanan bir meslektaşının yerine onun öğrencileriyle ilgilenen bir öğretmenin, işe yeni başlayan tecrübesiz bir kişiye bilgisayar programlarını nasıl daha etkin kullanabileceği konusunda yardımcı olmaya çalışan bir mühendisin veya iş yükü ağır olan ve işiyle ilgili sorun yaşayan bir arkadaşına destek olan bir örgüt üyesinin bu tür davranışları özgeciliğe örnek olarak gösterilebilir. Örgüt üyelerinin iş arkadaşlarına olağan dışı şartlar altında onun işini tamamlayabilmesi için yardımcı olması en çok tekrarlanan özverili olma davranış durumudur. Özverili olma davranışını sadece arkadaşına değil, müşterilere, satıcılara yönelikte olabilmektedir. Bu tür davranışların sergilenmesinde “yardımseverlik” özelliğinin bulunması ve örgütle ilgili olmasından dolayı özverili olma boyutunda ifade edilmesinin başlıca kriterlerinden biridir (Kamer, 2001: 11).

İşgören, kendi iş yükü üzerine ödül veya emir beklemeksizin ve yapmadığı takdirde ceza almayacağını bildiği halde arkadaşının iş yükünü üstlenmektedir. Özverili olma örgüt içindeki üyeler veya iş grupları arasındaki işbirliğine yönelik davranışlarının gönüllü olarak gelişmesine katkıda bulunmaktadır. Dolayısıyla örgüt içerisinde meydana gelebilecek çatışmalar ve gerginlikler azalmakta, böylece kişiler birbirlerine yardım etmekte, birbirleriyle yakın iyi ilişkiler kurmakta ve örgüte yaklaşmaktadırlar. Özverili olma, potansiyel olarak bir örgütün verimliliğinin (efficiency) nasıl arttırılabileceğini açıkça göstermektedir. Bunların yanında örgüt kaynakları, örgütün varlığını koruma ve sürdürmeye yönelik sorunlara aktarılmasından ziyade örgütün üretimini arttıracak amaçlar için kullanılmaktadır (Podsakoff ve ark., 2000: 520-531; Erdem, 2003: 23).

- **Nezaket**

Kurumda işleri gereği sürekli iletişim içinde olmaları gereken, birbirlerinin işlerinden ve kararlarından etkilenen üyelerin birbirlerini önceden haberdar etmeleri,

birbirlerine gerekli hatırlatmaları yapmaları, bilgi aktarmaları ve danışmaları nezakete örnek olarak verilmektedir (Organ, 1988, Aktaran: İşbaşı, 2000: 29).

Özverili olma ve nezaket boyutları “yardımseverlik” temeline dayanarak tanımlandıkları için birbirinden ayırt edilmeleri güç olmaktadır. İki boyut arasındaki en belirgin fark, yardım etme eyleminin gerçekleştiği zamana ilişkindir. Özverili olmada kişilerin birbirlerine bir sorun ortaya çıktıktan sonra, o soruna çözüm bulmak amacıyla yardım etmeleri söz konusudur. Nezaket boyutunda ise, öngörülen sorunun ortaya çıkmasını engellemek veya o sorunun etkilerini azaltmak amacıyla önceden somut adımlar atmayı gerektiren davranışlar vardır (Organ, 1988, Aktaran: Podsakoff ve ark., 2000: 521-531; İşbaşı, 2000: 29).

Poliklinik temizlik saati 12.30–13.30 arası olan bir hastane için, polikliniğe saat 13.45’de hasta çağırılması durumunda, poliklinik sekreterinin temizlik personeline polikliniğin önceden temizlenip kurumaya bırakılmasının iyi olacağını haber vermesi durumu nezaket davranışına örnek olabilir. Islak zemin üzerinde insanların dolaşması, kirliliğe yol açarak, tekrar temizlenmesi gerekecektir. Bu arada geçen sürede, kirlenip sonra kuruyan zeminden kalkacak toz da içerdiği zararlı mikroorganizmaların solunması sonucu yeni hastalıklara kapı aralayacaktır. Bu durum, hastanenin hedeflerine ulaşmasındaki başarısızlığına neden olabilecektir. Bu örnekte temizlikçiye önceden nezaketen bilgi veren sekreterin görev tanımında böyle bir davranış yer almamaktadır. Bu konuda herhangi bir emir almamış, karşılığında da ne ceza; ne de ödül vaat edilmiştir. Böyle olmasına rağmen, sekreter nezaketen temizlik personeline uyarmıştır.

- **Bilinçli Olma**

Bilinçli olma, örgüt üyelerinin bazı rol davranışlarını kendilerinden bekleneni aşan şekilde yerine getirmeleridir. İşe devamlılık, iş yerinde düzenli çalışma, dakiklik, dinlenme zamanlarını yerinde ve suiistimal etmeden kullanma, görevinde kurallara uyma gibi davranışları içermektedir. Bulunduğu örgütte herkesten daha aktif olma, herkesten daha fazla çalışma ve kimsenin istemediği işleri gönüllü olarak

alma davranışları bu boyutta yer almaktadır (Podsakoff ve ark., 2000: 521-531; Mercan, 2006: 6,7).

Örgütsel vatandaşlık davranışının bilinçli olma boyutunun örgütsel etkililiğe (effectiveness) katkısı oldukça fazladır. Örneğin; devamsızlık sorunu göz önüne alındığında örgütteki devamsızlık oranının %3'ten %2'ye düşürülmesi, örgüt fonksiyonlarının etkililiğini artıracaktır. Mesai saatleri içerisindeki devamsızlık nedeniyle oluşan kayıpların azalması, yönetsel zamanın işgörenlerin işlerini yeniden düzenleyip üretimde sürekliliği sağlamaktan ziyade daha farklı işlere ayırabilmesini sağlayacaktır. Benzer bir şekilde, kişilerin su, elektrik, büro malzemeleri, yakıt, para gibi kıt kaynakları gereksiz tüketmesi veya harcamasının önüne geçilerek sistemin marjinal olarak daha etkili hale getirilmesi sağlanacaktır (Erdem, 2003: 23–24).

- **Erdemli Olma**

Erdemli olma, örgütün yaşamına aktif ve sorumlu olarak katılma olarak tanımlanmaktadır. İyi bir örgüt vatandaşı kurumla ilgili tüm konularda fikir geliştirmeye yönelir ve bu fikirleri ifade eder, toplantılara ve tartışmalara düzenli ve aktif olarak katılır, yenilikleri kolay kabul eder, değişimleri yakından izler ve öğrendiklerini paylaşmaktan zevk duyar (Podsakoff ve ark., 2000: 520-531; İşbaşı, 2000: 30).

Erdemli olmanın tanımlanması ile ilgili olarak yapılan çalışmaların merkezi “örgütün politik hayatına sorumluluk alarak katılma” şeklindedir. Erdemli kavramıyla ilgili açıklamalarda yer alan “sorumluluk” kelimesi bu kavramın tanımlanmasında önemli bir belirleyicidir. Diğer bir ifadeyle erdemli olmak, “örgütün politik yaşamına aktif ve sorumlu biçimde katılmayı” ifade etmektedir. Örgüt içerisindeki toplantılara düzenli olarak katılmak, örgüt yararına alınan kararların uygulanmasına yardımcı olmak şeklindeki davranışlar bu boyuta örnek verilmektedir (Podsakoff ve ark., 2000: 520-531 ; Erdem, 2003: 27).

- **Centilmenlik**

Rekabet şartlarının ağırlaştığı günümüzde iş yerlerinde yapılan işler gün geçtikçe farklılaşma ve kas gücü yerine daha fazla bilgiye dayalı yetenekler istemektedir. Bu durum hem işletmelerin yönetim anlayışında, sahip-yönetici anlayışından profesyonel yönetici anlayışına doğru bir değişimi zorlamakta, hem de işgörenlerde ve yöneticilerde gerginliklere neden olmaktadır. İşyerinde, tüm işgörenlerin birbiri ile iletişim halinde olmaları ve yaşanan hızlı değişimler, işgörenlerin kendi aralarında veya yöneticilerle aralarında çatışmalara sebep olmaktadır. Bu şartlarda, tarafların olgun davranışlar sergilemesi, piyeyi deve yapmak yerine sorunlara anlayışla yaklaşmaları büyük önem kazanmaktadır. İşte, işyerinde sakinliğin ve huzurun tesisinde önemli katkılar sağlayan bu tip davranışlar, centilmenlik davranışları olarak nitelendirilmektedir (Podsakoff ve ark., 2000: 532-548; Çelik, 2007: 132,133).

Organ'ın Bateman ile birlikte 1983 yılında yapmış oldukları çalışmalarının sonuçlarını değerlendirerek ortaya koyduğu centilmenlik boyutu; işe ilişkin kaçınılmaz sorunları ya da zorlukları şikâyet etmeden kabul etme istekliliği olarak tanımlanmaktadır (Aktaran: Çelik, 2007: 133).

Örgütlerde üretim süreci boyunca birbiriyle ilişkili bölümler ya da işgörenler arasında çatışmaya yol açabilecek durumlar ortaya çıkabilir. Örneğin; bir hastanedeki tomografi bölümünde, randevu sistemiyle çalışılmakta, ancak acil hastalara esnek yaklaşarak ihtiyaç olduğunda onların da tomografisi çekilmektedir. Ayrıca yatan hastalara da, istek yapılmasını takiben 2 gün içerisinde randevu verilmektedir. Randevusuna geç getirilen hastalar olması durumu, tomografi bölümünün işleyişine olumsuz etki etmektedir. Teknikerler, randevusuna geç kalan hastaların çekimlerini bazen yapamamaktadır. Tekniker, randevusuna geç getirilen bir yatan hasta olması durumunda, hastanın çekimini erteleyebilir ve hastasını geç gönderen servisle çatışabilir. Fakat teknikerin, olağanüstü gelişen bu durumu tekrarlanmaması isteği ile görmezden gelerek kendisini zor duruma düşüren servisle diyaloguna eskiden olduğu

gibi etmesi, bu davranışı örgütsel vatandaşlık davranışının centilmenlik boyutuna örnek teşkil edebilir.

1.4.2 Graham'ın Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutları

Örgütsel vatandaşlık davranışlarını, klasik felsefe ve modern politik teori açısından inceleyen Graham, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı'nı 'Aktif Vatandaşlık Sendromu'nu temel alarak boyutlandırmıştır. Aktif vatandaşlık sendromu, karşılıklı ilişkili olduğu belirtilen üç ayrı sivil vatandaşlık sorumluluğu boyutundan oluşmaktadır. Birinci boyut, sorumlu vatandaşların, rasyonel-yasal otoriteyi kabul etmelerini ve kurallara uymalarını ifade eden "itaat'tir (obedience). İkinci boyut, toplumu ve onun değerlerini bir bütün olarak korumayı ifade eden "sadakat'tir (loyalty). Sadık vatandaşlar, toplumlarını korur ve onun sürekliliğini sağlamaya çalışırlar. Üçüncü boyut ise, toplumun kendi kendini yönetmesine yasaların izin verdiği ölçüde aktif ve sorumlu biçimde katılmayı ifade eden "katılım"dır (participation). Sorumlu vatandaşlar, toplumu etkileyen konularda iyi bilgilendirilmek isterler, diğer vatandaşlarla fikir ve bilgi alışverişinde bulunurlar, toplumun kendi kendini yönetme sürecine katkıda bulunurlar ve diğerlerini de katılıma teşvik ederler. Bu bağlamda, vatandaşlık pek çok sorumluluğu beraberinde getirir ve sorumlu bir vatandaş itaat, sadakat ve katılım boyutlarında dengeyi sağlamış kişidir (Dyne ve ark, 1994, Aktaran: Podsakoff ve ark., 2000: 520; İşbaşı, 2000: 32).

Graham, sivil vatandaşlıkla ilgili yukarıdaki politik felsefe yaklaşımını genişletmiş ve itaat, sadakat ve katılım boyutlarını örgütlerde vatandaşlık davranışına uygulamıştır. Buna göre, "örgütsel itaat" (organizational obedience), örgütsel yapıyı, iş tanımlarını ve personel politikalarını belirleyen kuralların ve düzenlemelerin gerekliliğini ve arzu edilir olduğunu kabul etmeyi ifade etmektedir. İşgörenlerin işe devamlılık ve görevlerini tamamlama konularındaki titizlikleri ve dakiklikleri buna örnektir. İkinci boyut olan "örgütsel sadakat" (organizational loyalty), örgüt liderlerine ve örgüte bir bütün olarak bağlılık duymayı ifade etmektedir. Örgütün olumlu imajına katkı sağlamaya çalışmak, örgütün çıkarlarını korumak için iş

arkadaşlarıyla işbirliği içinde hareket etmek ve örgütü beklenmedik tehlikelere karşı savunmak bu tür davranışa örnektir. Graham'ın açıkladığı son boyut olan "örgütsel katılım" (organizational participation) ise, örgütün yönetimine tam ve sorumlu biçimde katılmayı ifade etmektedir. Katılımın zorunlu olmadığı toplantılara katılmaya çalışma, fikirlerini diğer işgörenlerle paylaşma ve grupsal düşünmeyi engelleyecek biçimde olaylara eleştirel şekilde yaklaşmaktan çekinmeme birer örgütsel katılım davranışıdır (Dyne ve ark, 1994, Aktaran: Podsakoff ve ark., 2000: 520; İşbaşı, 2000: 32).

1.4.3 Williams ve Anderson'ın Örgütsel Vatandaşlık Boyutları

Örgütsel vatandaşlık davranışları, sonuçları açısından doğrudan bireylerin ya da örgütün yararına davranışlar olarak ikiye ayrılmaktadır (Williams ve Anderson, 1991; Somech, Drach-Zahavy, 2004, Akt: Türker, 2006). Bunun nedeni, her boyutun ortaya çıkmasında farklı etkenlerin rol oynamasıdır. Williams ve Anderson'a (1991) göre, bireye yönelik örgütsel vatandaşlık davranışı (ör., yardımseverlik davranışları) ödül beklemezsizin yapılan davranışlar; örgüte yönelik örgütsel vatandaşlık davranışı (ör., örgüte uyum sağlama) genellikle ödül beklentisi ile ya da cezadan kaçınmak için yapılan davranışlar olarak ortaya çıkmaktadır (Aktaran: Podsakoff ve ark., 2000: 519-525; Türker, 2006: 15). Genellikle iş arkadaşlarına yardım davranışlarından oluşur. Bireye yönelik örgütsel vatandaşlık davranışı, öncelikle doğrudan yardım edilen kişiye faydası olan, bu yolla da örgüte dolaylı faydası olan davranışlardır (Williams ve Anderson, 1991, Aktaran: Türker, 2006:15).

Doğrudan örgütün bütün olarak işleyişine faydası olan, diğer araştırmacıların örgüte uyum sağlama davranışları olarak ele aldıkları davranışlardır (William ve Anderson, 1991, Aktaran: Türker, 2006: 15). Örneğin; işe gelemeyeceği zaman önceden haber verme, emirleri yerine getirmek için biçimsel olmayan kurallara da uyma bu boyuta giren davranışlardır.

1.4.4 Podsakoff ve Arkadaşlarının Örgütsel Vatandaşlık Boyutları

Örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları ile ilgili Podsakoff ve arkadaşları yaklaşık 30 farklı örgütsel vatandaşlık davranışı türü belirlemiş ancak daha sonra bu davranışları yedi boyutta ortaya koymuşlardır (Podsakoff ve ark, 2000: 516)

- Yardım davranışı (helping behaviour)
- Centilmenlik (sportsmanship)
- Örgütsel sadakat (organizational loyalty)
- Örgütsel uyum / kabullenme (organizational compliance)
- Bireysel inisiyatif (individual Initiative)
- Örgütün gelişimine destek verme (civic virtue)
- Bireysel gelişim (self-development)

- **Yardım Davranışı (Helping Behaviour)**

Kendi mesaisi dışında örgüt içinde yer alan diğer işgörenlere ve yöneticilere yardım etmeyi ve onları işle ilgili ortaya çıkabilecek problemlerden korumayı içeren doğrudan ve gönüllü davranışlardır (Podsakoff ve ark, 2000: 516).

Yardım etme davranışı, bu alanda çalışan hemen herkesin üzerinde anlaştığı bir örgütsel vatandaşlık türüdür. Kavramsal olarak, yardım etme davranışı, diğer kişilere iş ile ilgili problemlerde gönüllü olarak yardım etme veya problemlerin ortaya çıkmasını önleme çabalarını ifade etmektedir. İki bölümde ele alınabilecek bu tür davranışın ilk kısmı olan özverili olma, bir örgütte işgörenlerin sorunlar karşısında doğrudan ve kasıtlı olarak belirli bir kimseye yardım etmesini (ağır iş yükü olan iş arkadaşına yardımcı olmak gibi) ifade etmektedir (Becker ve Randall, 1994, Aktaran: Topaloğlu, 2005: 42).

Yardım etme boyutu tanımının ikinci bölümü ise, iş arkadaşlarının olası problemlerinin doğmasını engellemek için önlemler alarak diğerlerine yardım etmeyi içeren Organ'ın "nezaket" kavramını ifade etmektedir. Nezaket, başkalarını

etkileyebilecek davranışlarında ve kararlarında diğerlerini haberdar ederek ve bilgilendirildiklerinde yararlı olabilecek kişilere bu bilgileri aktararak problemlerin önüne geçmeyi kapsar (Schnake M.E ve Dumler M.P, 2003, Aktaran: Topaloğlu, 2005: 43).

Diğerlerine yardım etme davranışları; kaynakların serbest kalmasını sağladığı için, koordinasyonu artırdığı için ve elverişli bir çalışma iklimi oluşturduğu için önemlidir. Bu davranışlar, oldukça dürüst “iyi asker” ya da “iyi vatandaş” sendromu kapsamına giren doğru ve uygun davranışlar olarak değerlendirilmektedir. İşgörenlerin bu tür davranışları yöneticilerinin kullanacakları faydalı zamanların arttırılmasını sağlayabilir ve gelecekte verimliliğin artması şekliyle çalışan ve yönetim planlarının başarılmasına yardımcı olabilir. Podsakoff’a göre bu tür davranışlar gösteren işgörenler grup içi çatışma ihtimalini azaltarak çatışma yönetimi faaliyetlerine ayrılan zamanı azaltırlar. Böylece denetçilerin diğer işgörenler üzerinde daha fazla çaba harcamaya odaklanmasıyla daha etkili olmalarını yol açacağı için tüm işgörenlerin daha verimli olmasını sağlayacaktır (Podsakoff ve ark, 2000: 516).

- **Centilmenlik (Sportsmanship)**

Gönüllülük ve centilmenlik, lidere ve örgüte bir bütün olarak bağlılığı ifade etmektedir. Genel olarak işgörenlerin ağır yük ve rahatsızlıklara katlanmaya istekli olması, işler yolunda gitmediği zamanlarda bile pozitif tavır sergilemesi ve astlarının ilgilerini örgütün faydası yönünde kullanmasını sağlaması olarak tanımlanabilir (Podsakoff ve ark, 2000: 517). Gönüllülük ve centilmenlik, örgütün itibarını ve hissedarlarını grup dışındaki kimselere karşı savunmayı kapsamaktadır ve daha ziyade önerilen miktar ile değerlendirilir.

İşgörenlerin işletmenin dışarıya karşı imajını korumada istekli olması, piyasalara iyi haberler vermek, yanlış anlaşılanları düzeltmek gönüllülük ve centilmenliğe örnek olarak verilebilir. Yapılan çalışmalarda gönüllülük ve centilmenlik ile örgütsel performans arasındaki ilişkiyi destekleyen olumlu sonuçlar

ortaya konmuştur (Podsakoff ve MacKenzie, 1994: 353; Podsakoff ve ark, 2000: 517).

- **Örgütsel Sadakat (Organizational Loyalty)**

Örgüte karşı yükümlülük altına girmek ve örgütün yüceltilmesi anlamında tanımlanabilmektedir. Örgütsel sadakat, özellikle örgütü dışarıdakilere övmeyi, dış tehditlere karşı korumayı ve savunmayı, ayrıca müsait olmayan koşullar altında dahi örgüte bağlı kalmayı içermektedir (Podsakoff ve ark, 2000: 517). Dışarıdakilere karşı gösterilen bu tip davranışların işgörenler tarafından benimsenerek yerleşmesi örgüt içinde de birliği ve takım ruhunu artırıcı faydalar sağlayacaktır (Acar, 2006: 8).

- **Örgütsel Uyum / Kabullenme (Organizational Compliance)**

Örgütün kurallarına, düzenlemelerine ve usullerine bağlı kalma ve bunları içsel olarak kabullenme isteği olarak tanımlanabilmektedir. Örgütsel Uyum boyutunda, ne bir gözlemci ne de bir denetçi tarafından razı edilmeden örgüte vicdani bağlılık sonucunda örgütün kurallarını, talimatlarını ve prosedürlerini kabul etmesi ve kişinin içselleşmesi gözükmemektedir. Bu davranışın sebebi, herkesin şirketin talimatlarına, kurallarına ve prosedürlerine uyması beklense bile işgörenlerin çoğunun gerçekte yapmadığı vatandaşlık davranışının bir formu olarak ele alınır. Kimse tarafından izlenmediğinde bile düzenli bir şekilde tüm kurallara ve talimatlara uyan işgören özellikle “iyi vatandaş” olarak görülür (Podsakoff ve ark, 2000: 517).

Örgütsel uyum davranışı, örgütsel yapıyı, iş tanımlarını ve personel politikalarını belirleyen kuralların ve düzenlemelerin gerekliliğini ve arzu edilir olduğunu kabul etmeyi ifade eden (Dyne ve ark, 1994, Aktaran: Podsakoff ve ark., 2000: 520; İşbaşı, 2000: 32) "örgütsel itaat" (organizational obedience) kavramıyla eş anlamlı olarak yazında yerini almıştır. İşgörenlerin işe devamlılık ve görevlerini tamamlama konularındaki titizlikleri ve dakiklikleri buna örnektir.

- **Bireysel İnsiyatif (Individual Initiative)**

Bireysel insiyatif boyutu, yaratıcı gönüllü davranışları, örgütün performansını veya görevini geliştirmeye yönelik yeni bakış açısı getirmeyi, işi başarmaya yönelik çabalı ve hevesli olarak ısrarcı olmayı, aşırı sorumluluk almaya gönüllülük ve örgütte diğer işgörenleri de aynı şekilde davranmasını cesaretlendirme gibi davranışları içerir (Podsakoff ve ark, 2000: 514).

Bireysel insiyatif bireyin hedef odaklı davranışlarına bağlıdır eylem odaklıdır ve sorumlu davranışlardır. Diğer yandan yapılan çalışmalar bu davranış türünün iş performansı ile ilgili olduğunu da göstermektedir. Çünkü bireysel insiyatif gösteren işgörenler daha az yönetsel denetime ihtiyaç göstererek yöneticilerin daha fazla sorumluluk devredebilmesine izin verirler (Podsakoff ve ark, 2000: 514).

İnsiyatif kavramı; işgörenlerin bir işe kendiliklerinden başlayabilmeleri, işleri ile ilgili problemleri çözecek kararlar alarak uygulamaları anlamındadır. İnsiyatif kullanmak, herkesin her istediğini yapması ile karıştırılmamalıdır. İşgörenler, insiyatif kullanarak yaptıkları işler konusunda amirlerini ve iş arkadaşlarını genellikle bilgilendirmektedirler. Dolayısıyla, işgörene tamamıyla bir yetki devri söz konusu olmayıp, sadece bir faaliyet ya da proje ile ilgili insiyatif kullanma esnekliği sağlanması söz konusudur. Bir tezgahın bir malın fiyatını belirleme konusunda yetkilendirilmesi ona insiyatif kullanma imkanı sağlamaktadır. Yoksa her seferinde, müşterinin taleplerini yöneticiye ileterek zaman kaybedilmesi, hem yönetimi yormakta hem de müşteriye ve tezgahı sıkıntıya sokmaktadır (Çelik, 2007: 139).

- **Örgütün Gelişimine Destek Verme / Erdemli Olma(Civic Virtue)**

İşgörenlerin örgütün politik yaşamına katılımını, makro seviyede bağlılığı ve ilgiyi gösteren yardımcı faaliyetlerdir. Çalışma grubu ve örgüt ile ilgili konulara sorumlu ve yapıcı bir ilgi ile katılım olarak da tanımlanabilmektedir. Bireysel maliyeti fazla olsa da örgüt yönetiminde aktif katılıma isteklilik, (toplantılara

katılma, örgütün izlemesi gereken stratejiyle ilgili fikir bildirme, izlenecek politikalarla ilgili tartışmalara girmek), örgüt ortamındaki fırsat ve tehditleri gözlemek (faaliyet gösterilen sektörün takibi), örgütün çıkarlarını üstün tutmaya dikkat etmek (yangın tehlikesi durumlarını bildirip kapıları kilitlemek), gibi eylemler bu boyut kapsamındadır (Podsakoff ve ark, 2000: 525). Kısaca örgütün gelişimine destek verme, açıkça konuşmayı ve birim fonksiyonlarının geliştirilmesi için yapıcı önerilerde bulunmayı ifade etmekte ve yönetsel verimliliğe katkıda bulunmaktadır (Acar, 2006: 9).

- **Bireysel Gelişim (Self-development)**

Bireysel gelişim boyutu, işgörenlerin bilgi, beceri ve yeteneklerini geliştirebilmek için gösterdikleri gönüllü davranışları içerir. İleri düzey kursları araştırıp bunlardan faydalanmak, bireysel çalışma alanındaki son gelişmeleri takip etmek, örgüte katkı sağlamak amaçlı yeni beceriler kazanmak bu boyuta verilebilecek örnek davranışlardır. Bireysel gelişim, yazında, görgül olarak teyit edilmese de, teorik olarak diğer boyutlardan farklı görülmekte ve örgütsel etkinliğe daha farklı yollardan katkı sağladığı sanılmaktadır (Podsakoff ve ark, 2000: 525).

Örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları hakkında yazındaki farklı yaklaşımlar Podsakoff ve arkadaşları (2000) tarafından ele alınmıştır. Çalışma sonucunda 30 farklı örgütsel vatandaşlık davranış maddesi ortaya çıkmıştır ve bu maddelerin bir kısmının bazı araştırmacıların çalışmalarında farklı boyutlarda ele alındığı saptanmıştır. Söz konusu 30 maddenin Podsakoff ve arkadaşlarının çalışmasında yukarıda da bahsi geçen yedi boyut altında toplandığı belirlenmiştir. Araştırmacıların bulduğu maddeler ve söz konusu boyutlandırmalar Çizelge 1.1' de sunulmuştur.

Çizelge 1.1 İşgörenlerin Göstermiş Olduğu Rol ve Fazladan Rol Performansı Boyutları

Vatandaşlık Davranışı Boyutu	YARDIMLAŞMA DAVRANIŞI (HELPING BEHAVIOR)	CENTİLMEN LİK (SPORTSMANSHIP)	ÖRGÜTSEL SADAKAT (ORGANIZATIONAL LOYALTY)	ÖRGÜTSEL UYUM (ORGANIZATIONAL COMPLIANCE)	BİREYSEL GİRİŞİM	ERDEMLİ OLMAK (CIVIC VIRTUE)	KENDİ KENDİNİ GELİŞTİRME (SELF DEVELOPMENT)
Smith ve Ark., 1983	Özverili Olmak (Altruism)			Genel Uyum (Generalized Compliance)			
Organ, 1988, 1990	Özverili Olmak (Altruism) Nezaket (Courtesy) Uzlaşmacı Olmak (Peacemaking) Önayak Olmak (Cheerleading)	Centilmen olmak (Sportsmanship)			Bilinçli Olmak (Conscientiousness)	Erdemli Olmak (Civic Virtue)	
Graham, 1989; Moorman ve Blakely, 1995	Kişiler Arası Yardımlaşma Davranışı (Interpersonal Helping)		Örgüt İmajını Dışarıda da Katkı Sağlayacak Derecede Sadakat Duymak (Loyalty Boosterism)		Personel Çalışkanlığı (Personal Industry) Bireysel Girişim (Individual Initiative)		
Graham, 1991			Örgütsel Sadakat (Organizational Loyalty)	Örgütsel İtaat (Organizational Obedience)		Örgütsel Katılım (Organizational Participation)	
Williams ve Anderson, 1991	Bireye Yönelik Örgütsel Vatandaşlık			Örgüte Yönelik Örgütsel Vatandaşlık			
George ve Brief, 1992; George ve Jones, 1997	Çalışma Arkadaşlarına Yardım Davranışı (Helping Coworkers)		İyi Niyeti Sürdürmek (Spreading Goodwill)		Yapıcı Önerilerde Bulunma (Making Constructive Suggestions)	Örgütü Korumak (Protecting The Organization)	
Borman ve Motowidlo, 1993, 1997)	Diğerleriyle Ortaklaşma ve Yardımlaşma (Helping and Cooperating With Others)		Örgütsel Amaçları Açıkça Onaylamak ve Savunmak (Endorsing Supporting and Defending Organizational Objectives)	Örgütsel Kurallara ve Prosedürlere Uymak (Following Organizational Rules And Procedures)	Fazladan Çaba Harcamaya İstekli Olma Ve Bunu Sürdürme (Persisting with Enthusiasm and Extra Effort) Görev Gereklerini Yerine Getirmede Gönüllü Olmak (Volunteering to Carry out Task Activities)		
Van Scotter ve Motowidlo, 1996	Kişilerarası Yardımlaşma Davranışı (Interpersonal Helping)			İşe Kendini Adanmak (Job Dedication)	İşe Kendini Adanmak (Job Dedication)		

Kaynak: (Podsakoff ve ark., 2000, Aktaran: Erdem, 2003: 17).

1.5 Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Bazı Kavramlarla İlişkisi

Yazında örgütsel vatandaşlık davranışına etki eden kavram ve faktörlerin neler olduğunun irdelenmesi örgütsel vatandaşlık davranışını örgütlerde desteklemek ve yükseltmek için son derece önemlidir (Podsakoff, 2000; İşbaşı, 2000; Kamer, 2001, Topaloğlu, 2005; Çelik, 2007) Örgütsel vatandaşlık davranışına etki eden söz konusu faktör ve kavramlardan bazılarına aşağıda yer verilmiştir.

1.5.1 Örgüte Bağlılık

O'Reilly ve Chapman (1986) örgütsel bağlılığın alt boyutları olan örgütle özdeşleşme ve hedefleri içselleştirme boyutlarının örgütsel vatandaşlık davranışlarıyla ilişkili olduğunu bulmuşlardır (Aktaran: Kamer, 2001: 14). Örgütsel bağlılık, bir işgörenin çalıştığı örgüte sadakatinin derecesini ifade eder. Örgütle özdeşleşme, içselleştirme, örgütsel amaçları benimseme, örgütsel amaçlar için fedakârlıkta bulunabilme şeklinde kendini gösteren örgütsel bağlılığın sağlanmasında işgörenlerle örgüt arasındaki paradigmatik uyumun önemli bir rolü vardır. Paradigmatik uyum, işgörenlerle örgüt arasında amaç birliğinin de ötesinde tüm doğru ve yanlışlarda uyumlaşmalarını tanımlar (İbicioğlu, 2000: 13).

Örgüte bağlılığı yüksek olan işgörenlerin, görevlerini yerine getirmede ve örgütsel hedeflere ulaşmada ekstra çaba sarf ettikleri belirlenmekte, ayrıca bu tür işgörenlerin örgüt ile olumlu ilişkiler kurdukları ve daha uzun süre üyeliklerini devam ettirdikleri ifade edilmektedir (Bayram, 2005: 137).

1.5.2 Bireyin Ruhsal Durumu

Olumlu psikolojik özelliklere sahip olma bireylerin daha çok örgütsel vatandaşlık davranışları sergilemelerine yardım etmektedir. İşgörenlerin olumlu ruh hallerinin gözlemlendiği durumlarda yardımseverlik davranışlarında artma da gözlenmiştir (Kamer, 2001: 16). Benzer şekilde Organ, insanların duygusal olarak rahat oldukları

durumlarda daha çok örgütsel vatandaşlık davranışları gösterdikleri gözlenmiştir (İşbaşı, 2000: 35-36).

Bireyin ruhsal durumu tüm yaşamı boyunca etkilidir. Dolayısıyla örgüt içerisindeki davranışlarını da etkiler. Dengeli, olumlu davranan, psikolojik durumu olağan bir bireyin örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme düzeyinin yüksek olması beklenir.

1.5.3 Kişilik Özellikleri

Smith, Organ ve Near, dışa dönük kişilik özelliğine sahip kişilerin daha duyarlı oldukları için örgütsel vatandaşlık davranışlarını daha fazla gösterdikleri gözlenmiştir. İçe dönük kişilerin ise, kendi endişeleriyle daha fazla ilgili olmaları sebebiyle başka kişilerin problemleri ve örgütün ihtiyaçlarıyla ilgilenecek önceliğe sahip olamadıklarından örgütsel vatandaşlık davranışlarını gösterememektedirler (Kamer, 2001: 16,17). Baltaş'a göre de (2002: 185), kişilik özellikleri, iş yapmaya ya da sürdürmeye yönelik çabaları etkiler. Başaran (2000: 168), benzer bir ifadeyle, kişilerin iç ve dış denetim odaklı olmaları onların örgüt içindeki bağlılık düzeylerini etkileyebilmekte olduğundan bahsetmektedir.

1.5.4 İşe Karşı Tutum ve İş Tatmini

İş tatmini, örgüt tarafından resmen tanımlanan görevlerle ilgili performansın (görev performansı) yanı sıra resmen tanımlı olmayan ancak örgütün yeterlik ve verimliliği açısından önemli olan örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilişkilidir. İşverenin ya da üstlerinin kendisine davranışından hoşnut olan birey, örgütte kendisi için resmen tanımlanmış olan görevlerden fazlasını yapmaya gönüllü olacaktır. Böylece, bu gönüllülük davranışının doyumu bir sonucu olarak ortaya çıktığı; bağlamsal performansta artış anlamına geldiği ve örgüt performansına katkı sağlayacağı düşünülebilir (Sun, 2002: 6). Örgütlerde iş tatmini sağlamada, işgörenlerin güdülenme durumları en önemli faktörlerden biridir. İnsanları örgütte etkili ve verimli olarak çalıştırabilmek ve başarılı olabilmek için, önce insanları psiko-sosyal

yönden kazanmak ve elde etmek zorunludur. Bu da güdülenme sayesinde mümkün olabilir. Yöneticiler, güdülenme aracını kullanarak, kişilerin yaptıkları işlere konsantre olmalarını, işlerini daha iyi yapmalarını ve dolayısıyla kaynakların en verimli şekilde kullanılmasını sağlamaya çalışırlar (Genç, 2005: 238–241).

Yazında yapılan bazı araştırmalarda, örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş tatmini arasında çift yönlü bir ilişkinin bulunduğu saptanmıştır. İş ortamındaki tatminsizlik kişinin işine karşı göstereceği olumsuz tepkiyle alakalı bulunmuştur. İş tatminsizliği sonucu grevler, işi yavaşlatma, disiplin sorunları, performansı yavaşlatma gibi problemler saptanmıştır. İş tatmininin düştüğü bir işletmede yapılan araştırmada dört yıl içinde personele ait sorunlu davranışların arttığı gözlenmiş ve devamsızlık % 5, iş gücü devri % 70 artmış; yakınmalar % 38, disiplin cezaları % 44 yükselmiştir ve bu problemlerin kaynağı olarak iş tatmini görülmüştür (Davis, 1988, Aktaran: Eronat, 2004: 66). Kişilik boyutları, iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık arasındaki ilişkiyi incelemek için yapılan bir araştırmada da (Organ ve Lingl, 1995), örgütsel vatandaşlık davranışının performansla olan etkisinin, işgörenin tutumuyla ilgisi olmayan örgütsel pek çok faktörden daha güçlü olduğu saptanmıştır.

1.5.5 Örgütsel Adalet

Kurumda çalışanların çalışma ortamındaki adalete ilişkin görüşleri, yapılan araştırmalarda örgütsel vatandaşlık davranışı ile en fazla ilişkilendirilen değişkendir (İşbaşı, 2000: 23). Örgütsel adalet ile ilgili olarak yazında genelde incelenen, örgütte kararların verilmesinde etkili olan süreçlerin ne kadar adil olduğuna ilişkin işgörenlerin algılamasıdır. Süreç ve düzenlemelerin özelliklerini inceleyen “yapısal boyut” ve bunların uygulanmasında işgörene nasıl davranıldığı ile ilgili “kişilerarası boyut” olmak üzere ikiye ayrılan örgütsel adalet algılaması, bazen bir bütün olarak, bazen de iki bölüm halinde incelenmiştir. Farklı araştırmalar birbiriyle çelişen bazı sonuçlar gösterse de, Organ 1993 yılındaki bir çalışmasında, bir bütün olarak bu kavramın örgütsel vatandaşlık davranışının nezaket, centilmenlik ve bilinçli olma boyutlarını tahmin etmede önemli bir faktör olduğunu tespit etmiştir (Aktaran: Köse ve ark, 2003: 6).

Örgütlerde kaynakların adil dağıtılmaması, kamu kesiminde özel sektöre göre daha yıkıcı etkiye sebep olur. Performanslarının karşılığını alamayan kamu işgörenleri ayrılmak yerine memnun olmayan ihmalkâr kimseler haline gelirler. İş yerinde ihmalkâr olmanın bir yönü de, örgütsel vatandaşlık davranışı gibi gönüllü davranışlarla ilgilenme güdüsünün azalmasıdır (Organ, 1993, Aktaran: Köse ve ark, 2003: 6).

1.5.6 İhtiyaçlar

İşgörenler, örgüte girmeden var olan ihtiyaçlara sahiptirler. İhtiyaçları zamanla değişebilir, çeşitlenebilir. Sosyal kabul görme ihtiyacının ve başarı güdüsünün bireyin rol gereklerini aşan vatandaşlık davranışları göstermesine neden olabileceği saptanmıştır (Kamer, 2001: 17). Örgütsel uyumun sağlanabilmesi için işgörenlerin kurdukları ilişkilerin olumluluğunun ve tatmin ediciliğinin önemli olduğu vurgulanmıştır. Bunun için işgörenin sosyal ihtiyaçlarının doyurulması gerekmektedir (Erdoğan, 1994: 63,64).

1.5.7 İşin Özellikleri

Van Dyne, Graham ve Dienesch ile Farh, Podsakoff ve Organ'a göre, kişiye anlamlı gelen görevler, otonomiye izin veren yönetim anlayışı ve sorumluluk veren iş ortamı, içsel motivasyonu artırmakta ve vatandaşlık davranışı ile birlikte örgütsel bağlılığı da artırmaktadır (Aktaran: Kamer, 2001: 19). Podsakoff ve arkadaşlarının (2000) yaptıkları araştırmada da örgütsel vatandaşlık davranışının etkileyen belirleyicilerin den birinin de işin özellikleri olduğunu saptamışlardır.

1.5.8 Liderlik

Liderlik; bir grup insanı belirli amaçlar etrafında toplayabilme ve bu amaçları gerçekleştirmek için onları harekete geçirme bilgi ve yeteneklerinin toplamıdır (Eren,

1991: 357). Liderlik, örgütün amaçlarını gerçekleştirmek için bireyleri ve grupları eşgüdümleme ve güdüleme sanatıdır (Benli ve Özalp, 1994: 84).

Adil yöneticilerin bulunduğu kurumlarda işgörenler karşılık verme düşüncesiyle vatandaşlık davranışlarını sergileme eğiliminde olmaktadır (İşbaşı, 2000: 86–87). Benzer şekilde Smith, Organ ve Near liderin işgörelere karşı destekleyici olmasının örgütsel vatandaşlık davranışının bilinçli olma boyutuyla doğrudan, yardımseverlik boyutuyla da iş tatmini vasıtasıyla dolaylı olarak ilişkili olduğunu saptamışlardır (Smith ve ark, 1983, Aktaran: Kamer, 2001: 20).

1.5.9 Örgütsel Vizyon

Vizyon, somut bir gelecek görüntüsüdür; gerçekleşmesi görülebilecek kadar yakın, ancak yeni bir gerçek için yapılanmanın hayranlığını uyandıracak kadar da uzaktır (Fidan, 1998: 189). Örgütsel vatandaşlık kavramı açısından örgütsel vizyonun niçin önemli olduğunu, örgütsel vizyonun üç işleviyle açıklanmaktadır (Genç, 2005: 307). Bunlar aşağıda verilmiştir.

- Vizyon, işgörenleri teşvik eder, yetkilendirir, geliştirir ayrıca örgütün bütün etkinliklerinin temeli olarak da kabul edilir,
- Vizyonlar, karar vermede bir temel oluşturur. Her karar, örgüt vizyonunu ve stratejisini örgüt içindeki herkese hatırlatma fırsatı sağlar.
- Örgütsel enerjinin ortaya çıkartılması için temel araç olan vizyon, işgörenleri örgütün sürekli geliştirilmesi yönünde teşvik eder.

1.5.10 Karara Katılım

Çağımızda bilgiye ulaşmanın kolaylığı örgütsel ortamlarda farklı birikim ve yeteneklere sahip, olgunluk düzeyi yüksek kişilerden oluşan iş görenlerin varlığını mümkün kılmıştır. Olgunluk düzeyleri yüksek bireylerin, örgütsel yaşam içerisindeki çalışma ortamı ve örgütsel süreçler üzerinde daha fazla etkili olmak isteyeceği kabul gören bir anlayıştır. Talep temelde yönetime katılma istek ve beklentisi olarak

kendisini göstermektedir. Yönetime katılmanın kritik süreci ise örgütsel işleyişte alınan kararlarda söz sahibi olmaktır (Özan, 2004: 2).

İşgörenlerin önemli kararlara katılımının sağlanması, örgüte bağlılığı ve ekstra çaba sarf etmeyi güdülemektedir (Balay, 2000: 88). Bu sayede örgütün hedeflerine ulaşmasında, kritik kararlar alınmasında kendisinin de payı olduğunu düşünen işgörenin fazladan davranış göstermesi beklenir.

1.5.11 Kişi Örgüt Bütünleşmesi

Modern davranış bilimleri kişileri, örgüt içinde birleştirmek ve grup içinde uyumlu kişiliğe sahip olmaları gerektiğini belirtmektedir. Kişi, örgüt içinde gereken sosyal değerlere ne kadar çok uyarsa o ölçüde örgüt ile bütünleşmiş olacaktır. Yöneticinin görevi, aynı özelliklere ve uyuma sahip insanları bir araya getirerek örgütsel kültür ve davranış yönünde yeniden sosyalleştirmek olduğu gibi aynı zamanda kişi-örgüt ilişkileri doğrultusunda da daha verimli ve örgütsel çalışma düzeni ile daha uyumlu bir yönde işgörenleri güdülemektir. Kişi örgüt bütünleşmesi; işgörenler arasındaki etkileşimin arttığı, karşılıklı yardım ve sosyal tatmin derecesinin en üst düzeyde olduğu, işten kaçma ve iş gücü devrinin en alt düzeyde olduğu ve üretim seviyesinin en üst düzeyde gerçekleştiği bir ortam oluşturduğu örgüt açısından son derece önemlidir (Oktay, 1996: 290–291).

Birey ve örgüt arasında yüksek derecede uyum olması halinde, bireyin örgütsel bağlılığı artar, pro-sosyal davranışlarında artışlar görülür, sadakati gelişir ve örgütte daha uzun süreli kalma eğilimi artar. Yüksek etik standartlara sahip örgütlerde çalışanlar, etik standartlara bağlı olarak özgüven geliştirirler, bu özgüven örgüte bağlılığa sebep olur, dolayısıyla örgütün verimliliği artar. Bu durum iş sonuçlarının gelişmesine etki eder. Aynı zamanda örgütün; daha vizyoner ve güçlü yapısı, yüksek etik değerlere sahip donanımlı işgörenleriyle daha büyük hedefleri gerçekleştirme eğilimlerini güçlendirmektedir. Bireysel ve örgütsel değerlerin örtüşmesi, işgörenlerin örgüte karşı olan ilgisini arttıracak ve örgütsel vatandaşlık davranışlarının gelişmesini sağlayacaktır (Sayılı ve Kızıldağ, 2007: 236, 237).

1.5.12 Örgütsel Güven

İşgörenlerin hem kendi aralarında hem de üstlerine karşı duydukları güvenin örgüt işleyişi açısından fayda sağlayacağı saptanmıştır. İşgörenlerin, üstlerine karşı güven duyduklarında rol sınırlarını genişlettikleri, güvensizlik duyduklarında ise sadece tanımlı rollerini yapmakla yetindikleri belirlenmiştir (Deluga, 1995, Aktaran: Çetin, 2004: 49). Sigortacılık alanında, örgütsel güven, örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışlarına etkili konulu araştırmada (Kamer, 2001); örgütsel güven ile örgütsel bağlılık arasında ve örgütsel bağlılık ile örgütsel vatandaşlık arasında olumlu ilişki olduğu bulunmuştur.

1.5.13 Örgütsel Stres

Bireyin içinde bulunduğu ortam ve iş koşullarının onu etkilemesi sonucunda vücudunda özel biyo-kimyasal salgıların oluşarak söz konusu koşullara uyum için düşünsel ve bedensel olarak harekete geçmesi durumu, stres olarak tanımlanmaktadır. İşgörenler ve yöneticiler çok rekabetli, değişken, belirsizlik ve hatta muğlâklığın hâkim olduğu iş ortamlarında çalışmaktadırlar. Özellikle stres yaratan faktörler yönetici ve işgörenlerin kontrol altına alamayacakları nitelikte, yani diğer bir deyimle, yakın ve genel çevre koşullarından kaynaklanmakta ise, yönetici ve işgörenler bu ortamlara özveri ve uyum göstermekte çok zorlanmaktadırlar (Eren, 2004: 292). Örgütsel stresin örgüt iklimine olumsuz etki ettiği, örgütsel adalet ve güven ve örgütsel vatandaşlık davranışını da önemli ölçüde etkilediği belirtilmiştir (Özdevecioğlu, 2002: 96).

1.5.14 Örgütsel Çatışma

Örgütte iki veya daha fazla kişi veya grup arasında kıt kaynakların paylaşılması veya görevlerin dağılımı ile yine bu kişi veya gruplar arasındaki statü, amaç, değer ya da algı farklılıklarından kaynaklanan anlaşmazlık ya da uyuşmazlık olarak tanımlanmaktadır (Şimşek, 2002: 287,288). Örgütlerdeki çatışmaların işgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışlarının görülme düzeylerini etkilediği belirtilmektedir.

Örgütsel çatışma yönetiminin başarısı, işgörenlerin performans ve güdülenmelerini, bağlılıklarını ve iş tatminini etkilemektedir. Bu başarının derecesine göre işgörenlerin kendi görev sorumlulukları dışında davranış gösterme eğilimi değişmektedir (Çetin, 2004: 105).

1.5.15 Sosyo-Demografik Değişkenler

Yazında, örgütsel vatandaşlık davranışına, işgörenlerin bazı sosyo-demografik değişkenlerinin etki ettiği ortaya konmuştur. (Van Dyne ve Graham, 1994; Podsakoff ve MacKenzie, 1994; Podsakoff ve ark, 2000; Erdem, 2003; Köse ve ark, 2003; Çetin ve ark., 2003; Dönder, 2006; Samancı, 2007).

Bunlar;

- Yaş,
- Cinsiyet
- Medeni durum,
- Öğrenim durumu,
- Kurumdaki çalışma süresi
- Mesleki Kıdem

gibi faktörlerden oluşmaktadır.

Yazında yapılan araştırmalarda örgütsel vatandaşlık davranışı ve yaş değişkeni arasında anlamlı ilişki saptanmıştır (Organ ve Lingl, 1995: 346). Örgütsel vatandaşlık davranışı ve yaş arasındaki ilişkinin incelendiği araştırmalarda farklı sonuçlar alınmış, fakat söz konusu ilişkinin, çoğu araştırmada güçlü olduğu belirlenmiştir (Çetin ve ark., 2003: 46; Celep ve ark., 2004: 12,13). Çetin ve arkadaşları (2003), özverili olma ve bilinçli olma boyutunda gençlerin; nezaket ve centilmenlik boyutlarında ise yaşlıların daha eğilimli olduğunu saptamıştır. Celep ve arkadaşları (2004), uyma boyutundaki davranışların gösterilmesine yaşlıların daha eğilimli olduğunu saptamıştır.

Cinsiyet değişkeni ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin incelendiği araştırmalarda da anlamlı ilişki olduğu saptanmıştır (Çetin, 2003: 47; Erdem, 2003: 63; Köse ve ark., 2003: 14). Çetin ve arkadaşları (2003) özverili olma boyutunda kadınların, erdemli olma boyutunda ise erkeklerin daha eğilimli olduğunu saptamıştır. Erdem (2003) bilinçli olma ve nezaket boyutlarındaki davranışlara kadınların daha eğilimli olduğunu saptamıştır. Köse ve arkadaşları (2003), nezaket ve erdemli olma boyutlarında yine kadınların daha eğilimli olduğunu saptamıştır.

Medeni durumla örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin incelendiği araştırmalarda farklı sonuçlar alınmıştır. Erdem'in (2003) araştırmasında örgütsel vatandaşlık davranışı ve medeni durum arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır. Ancak iş tatmini, örgütsel bağlılık gibi örgütsel etkililiği etkileyen faktörlerin saptandığı bir araştırmada (Çelik, 2007), medeni durumun dolaylı yoldan örgütsel vatandaşlık davranışı görülme düzeyini etkilediği saptanmıştır.

Yazında daha önce yapılan araştırmalarda, öğrenim durumu ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında, diğer sosyo-demografik değişkenlerde olduğu gibi anlamlı ilişki saptanmıştır (Celep ve ark., 2004: 14). Celep ve arkadaşları (2004) sadakat, işlevsel katılım ve destekleyici katılım boyutlarında daha az süre öğrenim görenlerin daha eğilimli olduğunu saptamıştır. Kurumdaki çalışma süresi ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin incelendiği bazı araştırmalarda anlamlı farklılık ve ilişki saptanmıştır (Erdem, 2003: 61; Samancı, 2007: 40–50). Üniversitede öğrenim gören öğrenciler üzerinde yapılan bir araştırmada da, öğrencilerin, o okulda öğrenim gördükleri sürenin örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğiliminde etken olduğu saptanmıştır (Özdevecioğlu, 2003: 127). Erdem (2003), özverili olma ve bilinçli olma boyutlarındaki davranışlara kurumdaki çalışma süresi orta seviyede olanların (6–10 yıl) daha eğilimli olduğunu saptamıştır. Samancı da (2007) örgütsel vatandaşlık davranışının ana boyutunda, kurumda daha fazla çalışanların daha eğilimli olduğunu saptamıştır.

Mesleki kıdem değişkeni ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi inceleyen Van Dyne ve Graham'a (1994) göre, kıdemi yüksek olan işgörenler, kuruma karşı kuvvetli bağlar ve aidiyet duygusu geliştirmekte, işlerini yerine getirmede yüksek özveride bulunmaktadır. Bu da vatandaşlık davranışı gösterme ihtimallerini artırmaktadır (Aktaran: Kamer, 2001: 20,21). Yazında, örgütsel vatandaşlık davranışı ve mesleki kıdemi inceleyen bazı araştırmalarda da anlamlı fark veya ilişki saptanmıştır (Erdem, 2003: 62; Çetin ve ark., 2003: 39-54; Celep ve ark, 2004: 13; Dönder, 2006: 28; Samancı, 2007: 40-50). Çetin ve arkadaşları (2003) özverili olma, nezaket ve centilmenlik boyutlarında orta kıdemdekilerin, bilinçli olma boyutunda ise yüksek kıdemdekilerin daha eğilimli olduğunu saptamıştır. Erdem (2003), bilinçli olma ve nezaket boyutlarındaki davranışlara orta düzeyde mesleki kıdemdekilerin (6–10 yıl) daha eğilimli olduğunu saptamıştır. Celep ve arkadaşları (2004), işlevsel katılım boyutundaki davranışların gösterilmesine kıdemlilerin daha eğilimli olduğunu saptamıştır. Dönder (2006), bilinçli olma ve erdemli olma boyutlarında kıdemlilerin daha eğilimli olduğunu saptamıştır. Samancı (2007) da örgütsel vatandaşlık ana boyutunda yine kıdemlilerin daha eğilimli olduğunu saptamıştır.

1.6 Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Örgütsel Yararları

Podsakoff ve arkadaşları (2000: 533) örgütsel vatandaşlık davranışlarının örgütlere olan yararlarını “yönetmel kararlara ve değlerlemelere etkisi” ve “örgüt performansı ve başarısına etkisi” olmak üzere iki ana grupta incelenmiştir. Yöneticilerin örgütsel vatandaşlık davranışına niçin önem verdikleri ve işgörenlerin performanslarını değlerlendirirken niçin örgütsel vatandaşlık davranışını önemsediklerini açıklamaya çalışmışlardır. Açıklanan bazı nedenler; karşılık verme ve adil olma normları ile bazıları yöneticilerin değlerlendirme yolu ile bazıları da hafızada örgütsel vatandaşlık davranışı bilgisinin ayrı ve kolay ulaşılabilir olmasından kaynaklanmaktadır. Altında yatan mekanizma hangisi olursa olsun, görgül kanıtlara göre örgütsel vatandaşlık davranışı, yönetici performans değlerlemelerini ve bunlara ilişkin kararlari etkilemektedir.

Nezaket dışında Örgütsel Vatandaşlık Davranışı'nın tüm boyutlarının, yapılan çalışmaların çoğunda performans değerlemeleri üzerinde önemli etkileri olduğu belirlenmiştir (Podsakoff ve ark, 2000: 534). Yöneticilerin örgütsel vatandaşlık davranışına performans değerlemelerinde yer verirlerken iki noktaya çok dikkat etmeleri önerilir. Birincisi, işgörenlerin bu olayın farkında olup olmadığı, diğeri ise örgütsel vatandaşlık davranışının yönetsel kararlara dahil edilmesinin örgütsel başarıya katkısının ne olduğudur. Bununla beraber, eğer örgütsel vatandaşlık davranışı örgütsel etkililiğe katkıda bulunmuyorsa, yöneticilerin değerlemelerde bu tür davranışlara ağırlık vermemesi gerekir (Podsakoff ve Mackenzie, 1994: 358).

Kişilik boyutları, iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık arasındaki ilişkiyi incelemek için yapılan bir araştırmada da (Organ ve Lingl, 1995), örgütsel vatandaşlık davranışının performansa olan etkisinin, işgörenin tutumuyla ilgisi olmayan örgütsel pek çok faktörden daha güçlü olduğu saptanmıştır. Podsakoff ve MacKenzie, örgütsel vatandaşlık davranışının promosyon kararlarındaki etkisinin örgütün üst kademelerine çıkıldıkça arttığını iddia etmiştir. Buna neden olarak da, örgütte yüksek kademelerde rolle ilgili beklentilerin daha karmaşık olması ve yönetim pozisyonlarının örgütün teknik özüne doğrudan katkıda bulunmamasını vermişlerdir (Podsakoff ve Mackenzie, 1999, Aktaran: Köse ve ark, 2003: 10).

Örgütsel vatandaşlık davranışının çalışma gruplarının ve/veya örgütün performansını yukarı çekmesinin altında yatan ve yukarıda açıklanan potansiyel nedenler özetle şunlardır (Podsakoff ve ark, 2000: 545,546):

- Örgütsel vatandaşlık davranışı, bir arada çalışanların verimliliğini artırır.
- Yönetsel verimliliği artırır.
- Örgütsel vatandaşlık davranışı, kaynakların daha verimli amaçlar için serbest kalmasına imkan tanır.
- Örgütsel vatandaşlık davranışı, kıt kaynakların tamamen yürütme faaliyetlerine aktarılması ihtiyacını azaltır.
- Örgütsel vatandaşlık davranışı, takım çalışanları ve çalışma grupları arasındaki faaliyetleri eşgüdümleyen etkili bir yöntem olarak hizmet verir.

- Örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütü çalışılacak daha çekici bir yer haline getirerek örgütün en iyi insanları etkileme ve işe alma becerisini geliştirir.
- Örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel performanstaki durağanlığı harekete geçirir.
- Örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütün değişen çevresel koşullara uyum sağlama becerisini geliştirir.

1.7 Örgütsel Vatandaşlık Davranışı'nın Sağlık Kurumları Açısından Önemi

Herhangi bir sanayi kuruluşundaki yanlış yönetsel kararlar en fazla üretim düşüklüğü ya da parasal zarar ile sonuçlanır iken, sağlık yönetimindeki yanlış kararlar, insan hayatının kalitesinde düşme, toplumun sağlık düzeyinde bozulma ile sonuçlanmaktadır. Diğer sektörlerden farklı olarak sağlık sektöründeki kötü yönetimin bedeli insan hayatı ile ödenmektedir (Hayran, 1998: 175). Hastaneye sadece kontrol için gelen bir kişinin (hasta değil), sunulan hizmetteki en küçük kusur sonucu sağlığını hatta yaşamını yitirebileceği göz önünde bulundurulduğunda, örgütün son derece etkili işlemesi gerekmektedir. Sağlık kurumlarında verilen hizmet ertelenemez, depolanamaz ve acildir. Sağlık kurumuna gelen insanları geri çevirmek bilimsel, hukuksal ve etik açıdan olanaklı değildir. Verilen hizmetin ölçümü ya da tanımlaması da oldukça güçtür. Hizmetin çıktısı tam olarak ne zaman değerlendirilecektir belli değildir (Kavuncubaşı, 2000: 52–56).

Sağlık kurumlarında çok disiplinli örgüt yapısı hakimdir. Sağlık kurumları, amaçlarına etkin olarak ulaşabilmeleri için eğitim ve deneyimleri birbirinden oldukça farklı bu işgören gruplarının eş zamanlı faaliyetlerini örgütlemek ve yönetmek zorundadırlar (Şahin, 2007: 1). Tıp biliminin gelişmesi, teknolojik gelişmeler gibi nedenlerden ötürü sağlık kurumlarındaki çok disiplinli yapıyı her geçen gün daha da karmaşık ve spesifize bir hale sokmaktadır (Kavuncubaşı, 2000: 52). Tıp biliminin gelişmesiyle birlikte her geçen gün yeni yan dalların ortaya çıkması; tıbbi teknolojinin gelişmesiyle de yeni uzmanlık alanlarının hastanelerin faaliyet

alanlarıyla kesişmesine yol açmıştır. İşlevsel bağlılık, bir işgörenin ya da bir birimin iş yapabilmesi için bir başka işgören veya birime gereksinme duyması olarak tanımlanmaktadır (Thompson, 1967, Aktaran: Kavuncubaşı, 2000: 52).

Bir sağlık kurumuna başvuran hastaya, çok fazla sayıda birim ve kişi hizmet vermeye başlamaktadır. Bir sağlık kurumuna başvurulandan itibaren hekimlerin tanı ya da tedavi hizmetlerini, sağlık teknisyenlerinin teşhis hizmetlerini bizlere sağladığını kolayca saptanabilir. Bununla birlikte varlığı kolayca farkına varılamayacak kişiler de insanların yararlanacağı hizmetleri üretmektedir. Mutfakta, ev idaresinde, teknik atölyelerde ve yönetim birimlerinde görevli kişiler, beslenme, temizlik, aydınlatma, havalandırma hizmetlerini sağlamaktadır. Sağlık kurumlarında bir kişi veya birimin işlerinin aksamaması (elektriğin kesilmesi, röntgen cihazının bozulması, laboratuarlarda malzeme bulunmaması) tüm sağlık kurumunu olumsuz yönde etkilemektedir (Kavuncubaşı, 2000: 52, 53).

Sağlık kurumlarında hizmet veren işgörenlerin, örgüte girmeden önce başlayan ve girdikten sonra da devam eden, hatta farklılaşıp çeşitlenen mesleki hedefleri vardır. İşgörenler, hedeflerine ulaşmak için bazen örgüt hedeflerinden bile uzaklaşabilmekte, örgütte bulunma nedenini bile unutabilmektedir. Sağlık kurumlarında matriks otorite yapısı söz konusudur. Uzmanlaşmanın çok olmasının, işgörelere özerkleşme sağlaması ve yapının karmaşık olmasından da kaynaklanan çatışma sorunlarına yol açmaktadır (Kavuncubaşı, 2000: 54).

Sağlık kurumları, harcamalarının neredeyse yarısından fazlasını insan kaynağına yapmaktadır. Zira örgütlerin temeli insan faktörüdür. Sağlık kurumları, verdiği hizmetin kritik nitelikleri, matriks örgüt yapıları, her geçen gün hızla gelişen ve uzmanlık gerektiren meslek grupları barındırmaları, yüksek düzeyde eşgüdüm gerektirmeleri, hizmet sundukları bireyler ile çok yönlü ve karmaşık bir ilişki içinde olmaları, sundukları hizmetin çok kritik özelliklere sahip olması nedeniyle üretim sürecinde sorunlarla çokça karşılaşılır (Kavuncubaşı, 2000: 52–56). Sorunların çoğu öngörülemez olduğu için örgüt içinde sakın bir akış kolay kolay mümkün olmaz. Her sorunun çözümü için adeta bir kriz yönetimi gerektirecek kadar kritik olabilmektedir.

Hastane örgütlerindeki insan unsurunun hastane yönetimi için en etkin seviyede fayda sağlaması istenir. Örgütlerinde kendi görev tanımlarının üstünde davranışlar sergileme eğiliminde olan, olumsuz durumları görmezden gelmeye hatta bu durumları ortadan kaldırmaya eğilimli işgören tam da yukarıda bahsedilen, etkili hastane örgütü için gerekli işgören tipidir. Başarılı olmak isteyen hastane yöneticilerinin, işgörenlerini örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme konusunda teşvik edici yani bu davranışların oluşması için gerekli ortamı hazırlamak adına istekli olmaları gerekmektedir. Tüm yüksek maliyetlere rağmen sağlık sektöründe yine de istenen başarı bugüne kadar yakalanabilmiş değildir.

Sağlık kurumlarındaki işgörenler arasındaki ilişkide işgörenlerin özverili davranması, işini yerine getiremeyecek bir işgörenin işinin aksamaması demektir. Özverili davranışlar, sağlık hizmetinin başarılı sunumunda önemli yer tutarlar. Sağlık kurumlarındaki işgörenler arasındaki işlevsel bağlılıktan ötürü işgörenlerden birinin yaptığı iş, diğerinin faaliyetlerini etkilemektedir. Nezaket davranışları diğer işgörenlerin etkilenebileceği durumlarda proaktif bir hazırlık oluşması için önem arz etmektedir. Sağlık kurumlarında bir yeri ya da bir malzemeyi pek çok işgören ortak kullanmaktadır. Faaliyetler yürütülürken, saniyeler bile hayati öneme sahiptir. Bilinçli olma davranışları gösteren işgörenler, ortak kullanılan malzemelere ve çalışma saatlerine uymaya özen gösterir, çalıştığı yeri bulduğu gibi bırakacak şekilde çalışır. Bu sayede süreçte aksama olmasını engelleyerek örgütsel sinerjinin de ortaya çıkması için faydalı davranışlar sergilemiş olurlar. Sağlık kurumlarındaki ileri teknoloji bağımlılığı ve tıp bilimindeki uygulamalarda her geçen gün hızla artan yeni uygulamaları takip eden, kurum yararına araştırmalara katılan ve yeni durumlara ilk adapte olan işgörenler, sağlık kurumlarındaki verimliliğe ve rekabet gücüne yararlı olacaktır. Her an bir örgütsel çatışmanın yaşanabileceği sağlık kurumlarında, küçük problemleri sorun etmeyen, yalnızca kurum yararını gözeterek aynı performans ve güdülenmeyle çalışmasına devam eden işgörenler, kaynakların sorun çözme için değil daha yararlı alanlara aktarılmasına katkıda bulunurlar.

2 GEREÇ VE YÖNTEM

2.1 Problem Cümlesi

“Eğitim ve araştırma hastanesinde çalışan hemşirelerin örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğilimleri sosyo-demografik faktörlere göre değişiklik göstermekte midir ?” sorusu araştırmanın problem cümlesini oluşturmaktadır.

2.2 Amaç

Örgütlerde en önemli üretim unsuru olarak tanımlanan “insan”ın üretim süreci boyunca sadece tanımlı rolleri değil; örgüt için mecburiyete yakın gereklilik arz eden, fazladan ve daima faydalı olan bir takım davranışları da yerine getirdiği belirlenmiştir. Hastane örgütlerinde de, örgüt için aslında çok önem arz eden davranışlarda bulunulması hayati önem taşımaktadır. Bu tür davranışların örgüt başarılarına olan katkısının sağlanabilmesi için, belirlenen davranışların ölçülmesi, işgörenlerin mevcut durumunun belirlenmesi ve ölçüm düzeyine göre iyileştirme planlarının da yapılması önemlidir.

Çalışmanın amacı; örgütsel vatandaşlık davranışını etkileyen sosyo-demografik faktörler ve etkileme derecelerini belirlemektir.

2.3 Hipotezler

2.3.1 Hastanede çalışan hemşirelerin yaş gruplarına göre örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğilimleri,

2.3.1.1 Özverili olma,

2.3.1.2 Nezaket,

2.3.1.3 Bilinçli olma,

2.3.1.4 Erdemli olma,

2.3.1.5 Centilmenlik boyutlarında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark göstermektedir.

2.3.2 Hastanede çalışan hemşirelerin hastanede çalışma sürelerine göre örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğilimleri,

2.3.2.1 Özverili olma,

2.3.2.2 Nezaket,

2.3.2.3 Bilinçli olma,

2.3.2.4 Erdemli olma,

2.3.2.5 Centilmenlik boyutlarında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark göstermektedir.

2.3.3 Hastanede çalışan hemşirelerin o görevde çalışma sürelerine göre örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğilimleri,

2.3.3.1 Özverili olma,

2.3.3.2 Nezaket,

2.3.3.3 Bilinçli olma,

2.3.3.4 Erdemli olma,

2.3.3.5 Centilmenlik boyutlarında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark göstermektedir.

2.3.4 Hastanede çalışan hemşirelerin medeni durumlarına göre örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğilimleri,

2.3.4.1 Özverili olma,

2.3.4.2 Nezaket,

2.3.4.3 Bilinçli olma,

2.3.4.4 Erdemli olma,

2.3.4.5 Centilmenlik boyutlarında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark göstermektedir.

2.3.5 Hastanede çalışan hemşirelerin öğrenim durumlarına göre örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğilimleri,

2.3.5.1 Özverili olma,

2.3.5.2 Nezaket,

2.3.5.3 Bilinçli olma,

2.3.5.4 Erdemli olma,

2.3.5.5 Centilmenlik boyutlarında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark göstermektedir.

2.4 Kısıtlılıklar

- Bu araştırma, yalnızca belli bir hastanede çalışan hemşireler üzerinde yapıldığı için sonuçlarının diğer hastanelerde çalışan hemşirelere genellenmesi mümkün değildir.
- Bu araştırma, yalnızca hastanedeki hemşireler için yapıldığından diğer işgörenlere genellenmesi de mümkün değildir.

2.5 Evren ve Örneklem

Araştırmanın uygulama alanı, Karadeniz Teknik Üniversitesi Farabi Eğitim ve Araştırma Hastanesi olarak seçilmiştir. Trabzon-Çamlık'ta 225 yataklı bir binada 1980 yılında hizmet vermeye başlayan hastane, 1986 yılında merkez kampus alanı içinde tamamlanan 600 yatak kapasiteli yeni binasında faaliyetlerine devam etmiştir. Kapasite artırımı için 1993 yılında ek bina yapımına başlanmış ve 2004 yılında 308 yatak kapasiteli ek hastane hizmete sunulmuştur. KTÜ Farabi Hastanesi toplam 63.000 m² klinik ve poliklinik hizmet alanı ile; Trabzon, Artvin, Rize, Bayburt, Gümüşhane, Giresun ve Ordu illeri ile bu illerin ilçelerindeki yaklaşık 3,5 - 4 milyon nüfusa sağlık hizmeti sunmaktadır.

Araştırmanın evrenini Karadeniz Teknik Üniversitesi Farabi Hastanesi'nde çalışan 426 (37'si yönetici hemşire) hemşire oluşturmuştur. Örneklem seçilmemiştir. Yıllık izin, hastalık, rapor gibi nedenlerden dolayı hastanede çalışan 380 hemşire değerlendirmeye tabi tutulmuştur. Araştırma için 37 yönetici hemşire ile görüşülmüş, bu yöneticilerden 4'ü farklı nedenlerden dolayı araştırma dışında kalmıştır (4 yönetici hemşireye bağlı 30 hemşire ile henüz yeni işe başlayan 10 hemşire değerlendirme dışında kalmıştır). Anket çalışmasına katılmayı kabul eden 33 yönetici

hemşireye, kendilerine bağlı hemşireleri (evrenin % 90,4'ü) değerlendirmeleri amacıyla anket formu dağıtılmış ve doldurulan tüm anketler analize tabi tutulmuştur.

2.6 Veri Toplama Aracı Ve Uygulama

Araştırmada, veri toplama aracı olarak olarak belirlenen örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyini tanımlayabilecek Konovsky ve Organ tarafından (1996) geliştirilen ve Türkçe formuna Erdem (2003) tarafından çevrilip uygulanan bir anket kullanılmıştır. Erdem'in çalışmasında anketin güvenirlik analizi Cronbach $\alpha = 0,93$ olarak saptanmıştır.

Anketler, araştırmacı tarafından yönetici hemşirelere dağıtılmış ve kendilerine bağlı hemşireler hakkında doldurmaları istenmiştir (Çizelge 3.1). Anketler uygulanmadan önce yönetici hemşirelere anket uygulaması hakkında eğitim verilmiş ve ön uygulama (3 yönetici hemşireye bağlı 15 hemşire üzerinde) yapılmıştır. Araştırmanın anket uygulama kısmı, 10.05.2008 tarihinde başlayıp 01.07.2008 tarihinde bitirilmiştir.

Çizelge 3.1 Araştırma Grubunun Bağlı Bulundukları Yöneticiler ve Bu Yöneticiler Tarafından Değerlendirilen İşgörenlerin Dağılımı

Yönetici Hemşire	Sayı	Araştırmaya Katılan Yönetici Hemşire	Sayı	Araştırmada Değerlendirilen Hemşire	Sayı
Başhemşire	2	Başhemşire	2	Servis Sorumlu Hemşiresi	33
Servis Sorumlu Hemşiresi	35	Servis Sorumlu Hemşiresi	33	Servis Hemşiresi	347
TOPLAM					380

Araştırmada, 380 hemşire (33 servis sorumlu hemşiresi ve 347 servis hemşiresi) değerlendirilmeye tabi tutulmuştur. Başhemşireler (2), hastanede yönetici hemşire (37) ve bu yöneticilerden araştırmaya katılmayı kabul eden 33 yönetici hemşire ile bunlar tarafından değerlendirilen 347 hemşirenin sayısal olarak dağılımı Çizelge 3.1 de sunulmuştur. Her ast tek bir yönetici tarafından değerlendirilmiştir.

Servis hemşiresini servis sorumlu hemşiresi, servis sorumlu hemşiresini başhemşire değerlendirmiştir. Hastanede görevli 2 başhemşire araştırma dışında tutulmuştur.

Ankette bulunan sorularla her bir işgörenin yaşı, öğrenim durumu, medeni durumu, meslekteki ve hastanedeki çalışma süresine ilişkin bilgiler elde edilmiştir. Ayrıca, yönetici hemşirelerin sorumluluğu altındaki her bir işgören için örgütsel vatandaşlık davranışı eğilimleri hakkındaki fikirleri öğrenilmeye çalışılmıştır. Araştırmada kullanılan ankette 32 adet örgütsel vatandaşlık davranışı maddesi ve 5 adet sosyo-demografik bilgi maddesi (görevdeki çalışma süresi, bu hastanedeki çalışma süresi, yaşı, öğrenim durumu ve medeni durumu) yer almaktadır.

2.7 Verilerin Analizi

Hastane çalışanları üzerinde 2003’de Ümmühan ERDEM tarafından yapılan tez çalışmasında elde edilen faktörler ile bu çalışmada elde edilen sonuçların uyumunu araştırmak için “Kategorik Verilerde Doğrulamalı Faktör Analizi” uygulanmıştır. Bunun için MPLUS Version 4.1 İstatistik Paket Programı’ndan yararlanılmıştır. Bu analiz sonucunda elde edilen faktörlere göre karşılaştırmalarda iki ortalama arasındaki farkın önemlilik testi (t testi) ve tek yönlü varyans analizi- Bon-Ferroni testi’nden yararlanılmıştır. Verilerin değerlendirilmesinde, kategorik verilerde doğrulamalı faktör analizi, iki ortalama arasındaki farkın önemi testi ve varyans analizi kullanılmıştır.

Faktör analizi birbiriyle ilişkili değişkenlerin bir araya getirilerek, az sayıda yeni (ortak) ilişkisiz değişken bulmayı amaçlar. Faktör analizi sonucunda değişken sayısı kadar faktör türetilmektedir. Ancak toplam varyansın açıklanmasında etkili olan faktörlerin belirlenmesi gereklidir. Bunun için uygulamada öz değeri 1 'den büyük olan faktörler, varyansın önemli kısmının açıklanmasını sağlamaktadır. Bütün faktörler çözümlemede dikkate alınırsa, faktör analizi işlemini yapmanın fazlaca yararı olmaz. Öz değerler, bir faktörün açıkladığı varyans miktarının değişken sayısına bölümü, o faktörün açıklandığı varyans yüzdesini verir (Şahin, 1999, Aktaran: Erdem, 2003: 48).

Araştırmada kullanılan örgütsel vatandaşlık davranışı anketindeki olumsuz nitelikteki 3 sorunun(29. soru: "Yönetimin getirdiği her türlü ' değişiklik hakkındaki hislerini, söylenerek ifade eder", 30. soru: "Örgütün yaptıkları ile ilgili daima bir kusur bulur", 32. soru: "Sadece kendi işiyle ilgili sorunları düşünür, başkalarının işe ilgili sorunlarını düşünmez") skorları ters dönüşüme tabi tutularak hesaplanmıştır.

Örgütsel vatandaşlık davranışı anketinde yer alan boyutların toplandığı toplam 5 faktör içinde yer alan sorulara verilen yanıt değerleri toplamı her bir birey ve faktör için bir skor hesaplaması şeklinde elde edilmiştir. Bu istatistiksel işlemlerin ve testlerin yapılmasında Statistical Package for Social Science for Windows (SPSSWIN) paket programı kullanılmıştır.

3 BULGULAR

Araştırma bulguları iki bölüm halinde sunulmuştur. Birinci bölümde işgörenlere ait tanımlayıcı bilgilere; ikinci bölümde ise araştırmanın alt problemlerine ait bulgulara yer verilmiştir.

3.1 Genel Bilgilere İlişkin Bulgular

Araştırma grubundaki işgörenlerin çalışma hayatı ve sosyo-demografik özelliklerine ait bilgileri tanımlayan bulgulara bu bölümde yer verilmektedir. Araştırma grubunun sosyo-demografik özelliklerine göre dağılımı Çizelge 3.2 'de sunulmuştur.

Çizelge 3.2 Araştırma Grubunun Sosyo-Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı

İşgörenlerin Sosyo-Demografik Özellikleri	N	%
Yaş Grupları		
< 30 Yaş	171	45
=> 30 Yaş	209	55
Medeni Durum		
Evli	240	63,2
Bekar	112	29,5
Dul veya Boşanmış	28	7,4
Öğrenim Durumu		
Yüksek Öğretim	190	50
Lise ve Altı	190	50
Hastanedeki Çalışma Süresi		
<= 5 Yıl	180	47,3
6 - 10 Yıl	88	23,1
> 10 Yıl	112	29,4
Görevdeki Çalışma Süresi		
<= 5 Yıl	127	33,4
6 - 10 Yıl	69	18,1
11 + Yıl	184	48,4
TOPLAM	380	100

Araştırma grubu, yaş grupları açısından incelendiğinde, % 45'i (n=171) 30 yaş altı, % 55' i (n=209) 30 yaş ve üzerindedir.

Araştırma grubu, medeni durumları açısından incelendiğinde; % 63,2'sinin (n=240) evli, % 29,5'inin (n=112) bekar, % 7,4'ünün (n=28) dul veya boşanmış olduğu belirlenmiştir.

Araştırma grubu, öğrenim durumuna göre incelendiğinde; % 50'si (n=190) lise ve dengi okul mezunu, % 50'si (n=190) üniversite mezunu olduğu belirlenmiştir.

Araştırma grubu, hastanedeki çalışma süresine göre incelendiğinde % 47,3'ü (n=180) beş ve beş yıldan az, % 23,1'i (n=88) 6–10 yıl arası ve % 29,4'ünün de (n=112) 11 yıl ve daha üzeri süredir bu hastanede çalışmaktadırlar.

Görevdeki çalışma süresine göre incelendiğinde araştırma grubunun %33,4'ü (n=127) beş yıl ve daha az süredir, % 18,1'i (n=69) 6–10 yıl arası ve % 48,4'ü (n=184) 11 yıl ve üzeri bir süredir bulundukları görevde çalıştığı belirlenmiştir.

3.2 Kategorik Verilerde Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçlarına İlişkin

Bulgular

CFI (Comparative Fit Index / Karşılaştırmalı Uyum İndeksi) **0.759**

TLI (Tucker-Lewis Index) **0.818**

RMSEA (Yaklaşımın Hata Kareler Ortalaması Karekökü)

Estimate **0.244**

Çizelge 3.3. Kategorik Verilerde Doğrulayıcı Faktör Analizi(İlk) Sonuçları

Maddeler	Residual(Kalan) Varyans	R-Square
1	0,148	0,852
2	0,485	0,515
3	0,786	0,214
4	0,543	0,457
5	0,668	0,332
6	0,374	0,626
7	0,487	0,513
8	0,436	0,564
9	0,006	0,994
10	0,234	0,766
11	0,512	0,488
12	0,233	0,767
13	0,483	0,517
14	0,225	0,775
15	0,421	0,579
16	0,527	0,473
17	0,279	0,721
18	0,436	0,564
19	0,219	0,781
20	0,315	0,685
21	0,736	0,264
22	0,324	0,676
23	0,370	0,630
24	0,820	0,180
25	0,717	0,283
26	0,587	0,413
27	0,424	0,576
28	0,407	0,593
29	0,864	0,136
30	0,468	0,532
31	0,488	0,512

CFI (Comparative Fit Index / Karşılaştırmalı Uyum İndeksi) **0.865**
 TLI (Tucker-Lewis Index) **0.814**

RMSEA (Yaklaşımın Hata Kareler Ortalaması Karekökü)
 Estimate **0.110**

Çizelge 3.4. Kategorik Verilerde Doğrulamalı Faktör Analizi (Yüklenemeyen Maddeler Çıkarıldıktan Sonra) Sonuçları

Maddeler	Residual(Kalan) Varyans	R-Square
1	0,233	0,767
2	0,341	0,659
4	0,388	0,612
6	0,429	0,571
7	0,207	0,793
8	0,389	0,611
9	0,353	0,647
10	0,335	0,665
11	0,346	0,654
12	0,239	0,761
13	0,434	0,566
14	0,189	0,811
15	0,403	0,597
16	0,294	0,706
17	0,277	0,723
18	0,367	0,633
19	0,233	0,767
20	0,293	0,707
22	0,328	0,672
23	0,429	0,571
26	0,302	0,698
27	0,385	0,615
28	0,328	0,672
30	0,322	0,678
31	0,253	0,747

Hastane çalışanları üzerinde 2003’de Ümmühan ERDEM tarafından yapılan tez çalışmasında, ilgili örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğine ilişkin 5 adet faktör tanımlanmıştır. Yapılan kategorik verilerde doğrulamalı faktör analizi sonucunda, ilgili faktörlerden oluşan ölçekte bu çalışma ile uyum sağlanamamıştır. Buna ilişkin sonuçlar Çizelge 3.3.’te verilmektedir. Çizelge incelendiğinde karşılaştırmalı uyum indeksi (CFI) ve Tucker-Lewis (TLI) 0,9’dan küçük olması ve yaklaşımın hata kareler ortalaması karekökünün (RMSEA) 0,5’ten büyük olması nedeniyle kabul

edilebilir bir uyum söz konusu değildir (Fliege ve ark., 2005, Muthen ve Muthen, 2006, Suhr, 2006, Şimşek, 2007: 91).

Faktör analizi sonucunda ilgili faktörlere yeterli bir şekilde yüklenemeyen ve Çizelge 3.3'te R-Square olarak adlandırılan bölümdeki faktörler ile soru maddeleri arasındaki ilişkiyi gösteren değerler 0,40 ve üstünde olması gerekmektedir. Analiz sonucunda bu değerler incelendiğinde Faktör 1'i (Özverili Olma) oluşturan maddelerden 3. ve 5. maddeler, Faktör 2'yi (Nezaket) oluşturan maddelerden 21. madde, Faktör 3'ü (Bilinçli Olma) oluşturan maddelerden 24. madde, Faktör 4'ü (Erdemli Olma) oluşturan maddelerden 25. madde, Faktör 5'i (Centilmenlik) oluşturan maddelerden 29. madde ve ayrıca Ümmühan ERDEM'in tez çalışmasında da çıkarılan 32. madde çıkarılmıştır.

Daha sonra yapılan analizde, diğer soru maddelerinin faktörlerle uyumlu olduğu tespit edilmiştir. Buna göre; Faktör 1 (Özverili Olma), 1, 2, 4, 6, 7, 8 no'lu maddelerden; Faktör 2 (Nezaket), 10, 12, 14, 15, 17, 19, 20, 22, 23, 31 no'lu maddelerden; Faktör 3 (Bilinçli Olma), 11, 13, 16, 18 no'lu maddelerden; Faktör 4 (Erdemli Olma), 26, 27, 28 no'lu maddelerden; Faktör 5 (Centilmenlik), 9 ve 30 no'lu maddelerden oluşmaktadır (Çizelge 3.4).

Doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına dayanarak 7 soru maddesi çıktıktan sonra yapılan güvenirlik analizinde Cronbach $\alpha = 0,94$ olarak saptanmış ve örgütsel vatandaşlık davranışını tanımlayan 5 faktör aşağıdaki gibi oluşmuştur. Bu faktörler;

1. Özverili olma,
2. Nezaket,
3. Bilinçli olma,
4. Erdemli olma,
5. Centilmenlik şeklinde sıralanmaktadır.

3.3 Araştırma Grubunun Sosyo-Demografik Özellikleri ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Boyutları Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular

Araştırma grubu için örgütsel vatandaşlık davranışı faktörlerine ilişkin tanımlayıcı değerler Çizelge 3.5'te sunulmaktadır.

Çizelge 3.5. Araştırma Grubu için Faktörlere İlişkin Genel Tanımlayıcı Değerler

FAKTÖRLER	Madde Sayısı	N	X	SS	Min.	Max.
Faktör 1 Özverili Olma	6	380	4,11	4,36	7,00	30,00
Faktör 2 Nezaket	10	380	4,13	8,16	16,00	50,00
Faktör 3 Bilinçli Olma	4	380	4,10	2,62	7,00	20,00
Faktör 4 Erdemli Olma	3	380	3,97	2,54	5,00	15,00
Faktör 5 Centilmenlik	2	380	3,70	2,09	2,00	10,00
TOPLAM	25	380	4,07	16,57	48,00	125,00

Faktör 1'e (Özverili Olma) ait 7 soru maddesinden min. 7, max. 35 ; Faktör 2'ye (Nezaket) ait 10 soru maddesinden min. 10, max. 50 ; Faktör 3'e (Bilinçli Olma) ait 4 soru maddesinden min. 4, max. 20 ; Faktör 4'e (Erdemli Olma) ait 3 soru maddesinden min. 3, max. 15 ; Faktör 5'e (Centilmenlik) ait 2 soru maddesinden min.2, max. 10 ve ölçek için 25 soru maddesinden min. 25, max. 125 puan elde edilmiş ve değerlendirmeler buna göre yapılmıştır.

Araştırma grubunun yaş durumları ile örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları arasındaki ilişkiye ait bulgular Çizelge 3.6.'da sunulmaktadır.

Hastane yönetici hemşirelerinin, hemşirelerin yaş gruplarına göre örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları hakkında yaptıkları değerlendirmeler incelendiğinde; yaş grupları arasındaki farkın faktör ortalaması açısından özverili olma, nezaket ve erdemli olma boyutları açısından anlamlı olduğu ($p<0,05$) belirlenmiştir. Yaş değişkenine göre örgütsel vatandaşlık davranışını tanımlayan

faktörlerden bilinçli olma, centilmenlik faktörleri ve toplam örgütsel vatandaşlık davranışı boyutu anlamlı bulunmamıştır ($p > 0,05$). Hipotez 2.1.1.1, 2.1.1.2, 2.1.1.4 kabul edilmiştir. Hipotez 2.1.1, 2.1.1.3, 2.1.1.5 reddedilmiştir.

Çizelge 3.6 Araştırma Grubunun Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutlarının Yaş Gruplarına Göre Dağılımı

FAKTÖRLER	Madde Sayısı	Yaş Grupları	N	X	SS	t	p
Faktör 1 Özverili Olma	6	< 30 Yaş	171	4,02	5,11	1,99	0,04
		=>30 Yaş	209	4,17	3,60		
Faktör 2 Nezaket	10	< 30 Yaş	171	4,25	7,00	2,55	0,01
		=>30 Yaş	209	4,03	8,90		
Faktör 3 Bilinçli Olma	4	< 30 Yaş	171	4,08	2,58	0,61	0,53
		=>30 Yaş	209	4,12	2,66		
Faktör 4 Erdemli Olma	3	< 30 Yaş	171	3,82	2,84	3,19	0,00
		=>30 Yaş	209	4,10	2,19		
Faktör 5 Centilmenlik	2	< 30 Yaş	171	3,81	2,08	1,82	0,06
		=>30 Yaş	209	3,61	2,08		
TOPLAM	25	< 30 Yaş	171	4,08	17,05	0,37	0,70
		=>30 Yaş	209	4,06	16,20		

$P < 0,05$

Araştırma grubunun örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarının hastanede çalışma sürelerine göre dağılımına ilişkin bulgular Çizelge 3.7’de sunulmaktadır.

Hemşire yöneticilerin hemşirelerin hastanede çalışma süresine göre örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları hakkında yaptıkları değerlendirmeler incelendiğinde, varyans analizi sonuçlarına göre nezaket, centilmenlik ve toplam örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarında gruplar arasında anlamlı fark bulunmaktadır ($p < 0,05$). Diğer boyutlarda (Özverili olma, erdemli olma ve bilinçli olma) anlamlı fark bulunmamaktadır (Çizelge 3.7), ($p > 0,05$). Hipotez 2.1.2, 2.1.2.2 ve 2.1.2.5 kabul edilmiştir. Hipotez 2.1.2.1, 2.1.2.3 ve 2.1.2.4 reddedilmiştir.

Çizelge 3.7 Araştırma Grubunun Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutlarının Hastanede Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı

FAKTÖRLER	Madde Sayısı	Hastanede Çalışma Süresi	N	X	SS	F	p
Faktör 1 Özverili Olma	6	<= 5 Yıl	180	4,04	5,19	1,98	0,13
		6 -10 Yıl	88	4,22	2,92		
		11 + Yıl	112	4,12	3,76		
Faktör 2 Nezaket	10	<= 5 Yıl	180	4,25	7,34	15,63	0,00
		6 -10 Yıl	88	4,33	7,19		
		11 + Yıl	112	3,78	9,08		
Faktör 3 Bilinçli Olma	4	<= 5 Yıl	180	4,11	2,67	0,14	0,87
		6 -10 Yıl	88	4,07	2,73		
		11 + Yıl	112	4,12	2,48		
Faktör 4 Erdemli Olma	3	<= 5 Yıl	180	3,89	2,90	2,36	0,09
		6 -10 Yıl	88	4,13	1,81		
		11+Yıl	112	3,98	2,35		
Faktör 5 Centilmenlik	2	<= 5 Yıl	180	3,68	2,11	13,07	0,00
		6 -10 Yıl	88	4,14	1,38		
		11 + Yıl	112	3,40	2,29		
TOPLAM	25	<= 5 Yıl	180	4,08	17,49	5,74	0,00
		6 -10 Yıl	88	4,22	13,73		
		11 + Yıl	112	3,91	16,39		

P<0,05

Örgütsel vatandaşlık toplam boyut için yapılan Bonferroni analizi sonucu istatistiksel olarak anlamlı bulunan gruplar arası farklılıkta fark yaratan 6-10 yıldır çalışanlar olduğu saptanmıştır.

Nezaket faktörü için yapılan Bonferroni analizi sonucu istatistiksel olarak anlamlı bulunan gruplar arası farklılıkta fark yaratan gruplar beş yıl ve daha az süredir çalışanlarla 6 - 10 yıldır çalışanlar olduğu saptanmıştır.

Centilmenlik faktörü için yapılan Bonferroni analizi sonucu istatistiksel olarak anlamlı bulunan gruplar arası farklılıkta fark yaratan grupların beş yıl ve daha az süredir çalışan grup ve 10 yıldan fazla süredir çalışanlar olduğu saptanmıştır.

Araştırma grubunun örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarının görevde çalışma sürelerine göre dağılımına ilişkin bulgular Çizelge 3.8’de sunulmaktadır.

Çizelge 3.8 Araştırma Grubunun Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutlarının Görevde Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı

FAKTÖRLER	Madde Sayısı	Görevde Çalışma Süresi	N	X	SS	F	p
Faktör 1 Özverili Olma	6	≤ 5 Yıl	127	4,02	5,43	1,23	0,29
		6 -10 Yıl	69	4,17	4,00		
		11 + Yıl	184	4,14	3,59		
Faktör 2 Nezaket	10	≤ 5 Yıl	127	4,38	5,94	10,81	0,00
		6 -10 Yıl	69	4,15	7,80		
		11 + Yıl	184	3,95	9,14		
Faktör 3 Bilinçli Olma	4	≤ 5 Yıl	127	4,14	2,64	0,52	0,59
		6 -10 Yıl	69	4,14	2,35		
		11 + Yıl	184	4,07	2,72		
Faktör 4 Erdemli Olma	3	≤ 5 Yıl	127	3,82	3,08	3,40	0,03
		6 -10 Yıl	69	4,03	2,18		
		11 + Yıl	184	4,06	2,18		
Faktör 5 Centilmenlik	2	≤ 5 Yıl	127	3,72	2,21	1,96	0,14
		6 -10 Yıl	69	3,91	1,74		
		11 + Yıl	184	3,62	2,10		
TOPLAM	25	≤ 5 Yıl	127	4,13	17,17	1,79	0,16
		6 -10 Yıl	69	4,12	15,35		
		11 + Yıl	184	4,00	16,51		

P<0,05

Hemşire yöneticilerinin hemşirelerin bulundukları görevde çalışma süresine göre örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları hakkında yaptıkları değerlendirmeler incelendiğinde varyans analizi sonucuna göre, nezaket ve erdemli olma boyutları arasında faktör ortalaması açısından istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmaktadır ($p<0,05$). Diğer boyutlarda (Özverili olma, bilinçli olma, centilmenlik ve toplam örgütsel vatandaşlık davranışı boyutu) anlamlı fark bulunmamaktadır ($p>0,05$), (Çizelge 3.8). Hipotez 2.1.3.2, 2.1.3.4 kabul edilmiştir. Hipotez 2.1.3, 2.1.3.1, 2.1.3.3, 2.1.3.5 reddedilmiştir.

Nezaket faktörü için yapılan Bonferroni analizi sonucu istatistiksel olarak anlamlı bulunan gruplar arası farklılıkta fark yaratan grubun 10 yıldan uzun süredir çalışanlar olduğu saptanmıştır.

Erdemli olma faktörü için yapılan Bonferroni analizi sonucu istatistiksel olarak anlamlı bulunan gruplar arası farklılıkta fark yaratan grubun 10 yıldan uzun süredir çalışanlar olduğu saptanmıştır.

Araştırma grubunun örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarının medeni durumlarına göre dağılımına ilişkin bulgular Çizelge 3.9’da sunulmaktadır.

Çizelge 3.9 Araştırma Grubunun Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutlarının Medeni Durumlarına Göre Dağılımı

FAKTÖRLER	Madde Sayısı	Medeni Durum	N	X	SS	F	p
Faktör 1 Özverili Olma	6	Evli	240	4,19	3,90	5,52	0,00
		Bekar	112	3,92	5,45		
		Dul-Boşanmış	28	4,12	1,64		
Faktör 2 Nezaket	10	Evli	240	4,02	8,99	6,64	0,00
		Bekar	112	4,30	6,62		
		Dul-Boşanmış	28	4,42	2,55		
Faktör 3 Bilinçli Olma	4	Evli	240	4,14	2,74	1,01	0,36
		Bekar	112	4,04	2,55		
		Dul-Boşanmış	28	4,05	1,72		
Faktör 4 Erdemli Olma	3	Evli	240	4,08	2,33	6,47	0,00
		Bekar	112	3,74	2,99		
		Dul-Boşanmış	28	4,00	1,58		
Faktör 5 Centilmenlik	2	Evli	240	3,73	2,21	0,30	0,73
		Bekar	112	3,64	1,98		
		Dul-Boşanmış	28	3,75	1,20		
TOPLAM	25	Evli	240	4,06	17,2	0,48	0,61
		Bekar	112	4,04	16,6		
		Dul-Boşanmış	28	4,18	7,79		

$P < 0,05$

Örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları ve medeni durum arasındaki ilişki istatistiksel olarak incelendiğinde; özverili olma, nezaket ve erdemli olma boyutları ile medeni durum arasında anlamlı fark bulunmaktadır ($p < 0,05$). Bilinçli olma, centilmenlik ve toplam örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarıyla medeni durum arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ($p > 0,05$), (Çizelge 3.9). Hipotez 2.1.4.1, 2.1.4.2, 2.1.4.4 kabul edilmiştir. Hipotez 2.1.4, 2.1.4.3, 2.1.4.5 reddedilmiştir.

Özverili olma faktörü için yapılan Bonferroni analizi sonucu istatistiksel olarak anlamlı bulunan gruplar arası farklılıkta fark yaratan grubun bekar işgörenler olduğu saptanmıştır.

Nezaket faktörü için yapılan Bonferroni analizi sonucu istatistiksel olarak anlamlı bulunan gruplar arası farklılıkta fark yaratan grupların bekar ve dul-boşanmışlar olduğu saptanmıştır.

Erdemli olma faktörü için yapılan Bonferroni analizi sonucu istatistiksel olarak anlamlı bulunan gruplar arası farklılıkta fark yaratan grubun bekar işgörenler olduğu saptanmıştır.

Araştırma grubunun örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarının öğrenim durumlarına göre dağılımına ilişkin bulgular Çizelge 3.10'da sunulmaktadır.

Çizelge 3.10 Araştırma Grubunun Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutlarının Öğrenim Durumlarına Göre Dağılımı

FAKTÖRLER	Madde Sayısı	Öğrenim Durumu	N	X	SS	t	p
Faktör 1 Özverili Olma	6	Lise	190	4,22	3,61	3,03	0,00
		Yüksekokul	190	3,99	4,92		
Faktör 2 Nezaket	10	Lise	190	4,10	8,81	0,68	0,49
		Yüksekokul	190	4,16	7,46		
Faktör 3 Bilinçli Olma	4	Lise	190	4,12	2,67	0,46	0,64
		Yüksekokul	190	4,09	2,59		
Faktör 4 Erdemli Olma	3	Lise	190	4,17	2,19	4,57	0,00
		Yüksekokul	190	3,78	2,72		
Faktör 5 Centilmenlik	2	Lise	190	3,72	2,19	0,39	0,69
		Yüksekokul	190	3,68	1,98		
TOPLAM	25	Lise	190	4,11	16,6	1,26	0,20
		Yüksekokul	190	4,02	16,4		

P<0,05

Örgütsel vatandaşlık ve öğrenim durumu arasındaki ilişki incelendiğinde, özverili olma ve erdemli olma boyutları ile öğrenim durumu arasında faktör

ortalaması açısından anlamlı fark bulunmaktadır ($p<0,05$). Nezaket, bilinçli olma, centilmenlik ve toplam örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarıyla öğrenim durumu açısından anlamlı fark bulunmamaktadır ($p>0,05$), (Çizelge 3. 10). Hipotez 2.1.5.1, 2.1.5.4 kabul edilmiştir. Hipotez 2.1.5, 2.1.5.2, 2.1.5.3, 2.1.5.5 reddedilmiştir.

4 TARTIŞMA

Bu bölümde hastanede çalışan hemşirelerin, örgütsel vatandaşlık davranışını etkileyen sosyo-demografik faktörler ve etkileme derecesine ilişkin bulgular sunulmuştur. Sağlık kurumlarında örgütsel vatandaşlık davranışı ve sosyo-demografik faktörlerin incelendiği araştırma sayısının kısıtlı olması sebebiyle araştırma bulguları öncelikle Erdem (2003)'in “tüm hastane çalışanları üzerinde” yaptığı araştırma ile daha sonra ise farklı sektörlerde yapılan araştırmalarla tartışılmıştır (Özdevecioğlu, 2003; Köse ve ark., 2003; Çetin ve ark., 2003; Celep ve ark, 2004; Dönder, 2006; Samancı, 2007).

Araştırma grubunun % 45'i (n=171) 30 yaş altı, % 55 ' i (n=209) 30 yaş ve üzerindedir. Araştırma grubu, medeni durumları açısından incelendiğinde; %63,2'sinin (n=240) evli, % 29,5'inin (n=112) bekar, % 7,4'ünün (n=8) dul veya boşanmış olduğu belirlenmiştir.

Araştırma grubu, öğrenim durumuna göre incelendiğinde; % 50'si (n=190) lise ve dengi okul mezunu, % 50'si (n=190) üniversite mezunu olduğu belirlenmiştir.

Araştırma grubu, hastanedeki çalışma süresine göre incelendiğinde % 47,3'ü (n=180) 5 ve 5 yıldan az, % 23,1'i (n=88) 6–10 yıl arası ve % 29,4'ünün de (n=112) 11 yıl ve daha üzeri süredir bu hastanede çalışmaktadırlar.

Görevdeki çalışma süresine göre incelendiğinde araştırma grubunun % 33,4'ü (n=127) 5 yıl ve daha az süredir, % 18,1'i (n=69) 6–10 yıl arası ve % 48,4'ü (n=184) 11 yıl ve üzeri bir süredir bulundukları görevde çalıştığı belirlenmiştir.

Araştırma sonucu araştırma grubundaki örgütsel vatandaşlık davranışları beş faktörle açıklanmıştır:

1. Özverili olma,
2. Nezaket,
3. Bilinçli olma,

4. Erdemli olma,
5. Centilmenlik.

Araştırma grubu için faktörlere ilişkin puanlar incelendiğinde, özverili olmanın 4,11 puan ortalamasına; nezaketin 4,13 puan ortalamasına; bilinçli olmanın 4,10 puan ortalamasına; erdemli olmanın 3,97 puan ortalamasına ve centilmenliğin 3,70 puan ortalamasına sahip olduğu saptanmıştır.

Hastane yönetici hemşirelerinin, hemşirelerin yaş gruplarına göre örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları hakkında yaptıkları değerlendirmeler incelendiğinde; yaş grupları arasındaki farkın faktör ortalaması açısından özverili olma, nezaket ve erdemli olma boyutları açısından anlamlı olduğu belirlenmiştir. Yaş değişkenine göre örgütsel vatandaşlık davranışını tanımlayan faktörlerden bilinçli olma, centilmenlik faktörleri ve toplam örgütsel vatandaşlık davranışı boyutu anlamlı bulunmamıştır. Hipotez 2.1.1.1, 2.1.1.2, 2.1.1.4 kabul edilmiştir. Hipotez 2.1.1, 2.1.1.3, 2.1.1.5 reddedilmiştir.

Araştırma bulgularına göre, 30 yaş ve daha yaşlı hemşireler özverili olma, nezaket ve erdemli olma boyutlarına uyan davranışları daha fazla sergilemekte oldukları saptanmıştır. Yardımseverlik temelli özverili olma boyutuna uyan davranışları daha ileri yaştaki hemşirelerin gösteriyor olmasının nedeni olarak, yaşla olgunluk düzeylerinin artışı gösterilebilir. Erdemli olma boyutuna uyan davranışlar, sorumluluk üstlenen, kendisini örgütün asli parçasıymış gibi hissetmeye eğilimli hemşireler tarafından gösterilen davranışlardandır. Bu gruba giren hemşireler, örgüt yararına toplantılara katılmak gibi sorumluluk gerektiren davranışları göstermede daha eğilimli olmaktadır.

Nezaket boyutuna uyan davranışları, 30 yaş altı hemşireler daha çok gösterme eğilimindedirler. Bu gruba giren hemşireler, davranışlarının etkilerini gözeterek önceden diğer hemşireleri uyarmak gibi davranışları yapmaya daha eğilimlidirler. Genç hemşireler yaşlılara oranla daha az yılgın, iş heyecanını kaybetmemiş, kariyer tutkusu olan hemşirelerdir.

Hastane çalışanları üzerine Erdem'in (2003) yaptığı çalışmada, hastanede yaş ile özverili olma, nezaket ve bilinçli olma boyutlarında gruplar arasında anlamlı fark bulunmuştur. Erdem'in çalışmasında da özverili olma ve nezaket boyutlarında anlamlı farklılık olması, bu çalışmanın sonucunu desteklemektedir.

Yaş değişkeni ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif bir ilişki olduğu yazında daha önce yapılan araştırmalarla ortaya konmuştur (Celep ve ark., 2004:12). Öğretmenlerin örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğilimleri ve yaşları üzerine yapılan bir araştırmada da yaş ile örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarında farklılık gösteren bir ilişki saptanmıştır (Çetin ve ark., 2003: 39-54). Bir üniversitede yapılan örgütsel vatandaşlık davranışı ve tutuma ilişkin araştırmada da, yaşla örgütsel vatandaşlık görülme düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır (Köse ve ark., 2003: 14). Örgütsel vatandaşlık davranışı ile öğrencilerin demografik bazı özelliklerinin incelendiği bir araştırmada ise öğrencilerin yaşları arttıkça örgütsel vatandaşlık görülme eğilimi düşmektedir (Özdevecioğlu, 2003: 126). İlköğretim okullarındaki öğretmenlerin örgütsel güvenleri ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkiyi inceleyen bir araştırmada da, yaş ile örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir (Samancı, 2007: 40-50).

Hemşire yöneticilerin hemşirelerin hastanede çalışma süresine göre örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları hakkında yaptıkları değerlendirmeler incelendiğinde, varyans analizi sonuçlarına göre nezaket, centilmenlik ve toplam örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarında gruplar arasında anlamlı fark bulunmaktadır. Diğer boyutlarda (özverili olma, erdemli olma ve bilinçli olma) anlamlı fark bulunmamaktadır. Hipotez 2.1.2, 2.1.2.2 ve 2.1.2.5 kabul edilmiştir. Hipotez 2.1.2.1, 2.1.2.3 ve 2.1.2.4 reddedilmiştir.

Hastane çalışanları üzerine Erdem'in (2003) yaptığı çalışmada, hastanede çalışma süresi ile özverili olma ve bilinçli olma boyutlarında gruplar arasında anlamlı fark bulunmuştur. Erdem'in ulaştığı sonuçlar bu çalışmayı destekler nitelikte

değildir. Bir üniversitede yapılan örgütsel vatandaşlık davranışı ve tutuma ilişkin araştırmada da kurumda çalışma süresi ile örgütsel vatandaşlık görülme düzeyleri arasında anlamlı fark yalnızca bilinçli olma boyutunda ortaya çıkmıştır (Köse ve ark., 2003: 14). Yazındaki bazı araştırmalarda kıdem değişkeni ile örgütsel sadakatin arttığı gözlenmiş, bu da örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğilimi yükselten bir etken olarak ortaya konmuştur (Celep ve ark, 2004: 13). Bir başka araştırmada, üniversitede öğrenim gören öğrencilerden ilk sınıflarda olanların daha fazla örgütsel vatandaşlık davranışları gösterdikleri saptanmıştır (Özdevecioğlu, 2003: 127). İlköğretim okullarındaki öğretmenlerin örgütsel güvenleri ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkiyi inceleyen bir araştırmada da, aynı okuldaki çalışma süresi ile örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir (Samancı, 2007: 40–50).

Hastanede çalışma süresiyle örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki istatistiksel farklılık durumu incelendiğinde, nezaket ve centilmenlik boyutuna uyan davranışları 10 yıl ve üzeri süredir hastanede çalışan hemşirelerin daha az göstermeye eğilimli oldukları anlaşılmaktadır. Hemşirelerin uzun süredir aynı hastanede çalışmaları, uzun süredir örgütsel sorunlarla karşılaşılıyor olmaları, monotonluğa kapılmış olmaları, enerji ve ideallerinde azalmaya neden olmasıyla açıklanabilir.

Hemşire yöneticilerinin hemşirelerin bulundukları görevde çalışma süresine göre örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları hakkında yaptıkları değerlendirmeler incelendiğinde varyans analizi sonucuna göre, nezaket ve erdemli olma boyutları arasında faktör ortalaması açısından istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmaktadır. Diğer boyutlarda (özverili olma, erdemli olma, centilmenlik ve toplam örgütsel vatandaşlık davranışı boyutu) anlamlı fark bulunmamaktadır. Hipotez 2.1.3.2, 2.1.3.4 kabul edilmiştir. Hipotez 2.1.3, 2.1.3.1, 2.1.3.3, 2.1.3.5 reddedilmiştir.

Nezaket boyutuna uyan davranışların temelinde, davranışlarının diğerlerini etkileyebileceğini düşünerek önceden nezaketen bilgilendirme düşüncesi yatmaktadır. beş yıl ve daha az süredir hemşirelik mesleğini yapan hemşirelerin bu

boyuta uyan davranışları gösterme eğilimi daha yüksektir. Bu gruptaki hemşirelerin idealizmi yüksek, çalışırken iş yaşamının inceliklerine önem verecek kadar iş heyecanı olan, mesleğini severek icra eden özelliklerinin etkili olduğu söylenebilir.

Bilinçli olma boyutuna uyan davranışları, beş yıl ve daha az süredir hemşirelik yapan hemşireler, diğer görevde çalışma süre gruplarına göre daha yüksek seviyede gösterme eğilimi sergilemektedirler. Örgütün kaynaklarını korumada, zamanlamada hassas olma gibi davranışlar bilinçli olma boyutuna uyan türde davranışlardır. beş yıl ve daha az süredir hemşirelik yapanlar, daha genç ve dinamik, çalışmaya daha istekli, idealleri sağlam ve işe karşı tutumları daha güçlü olduğu için bilinçli olma boyutuna uyan davranışları gösterme eğilimleri yüksektir denilebilir.

Daha önce yapılan bazı araştırmalarda da benzer bulgulara ulaşılmış, kıdemın örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyinde etkili olduğu, yaş grupları ile benzer sonuçlar verebileceği saptanmıştır (Celep ve ark, 2004: 13). Yaş gruplarında anlamlı bulunan nezaket ve erdemli olma boyutlarının kıdemde de anlamlı olduğu belirlenmiştir. Öğretmenlerin örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğilimleri ve mesleki kıdemleri üzerine yapılan bir araştırmada da, mesleki kıdem ile örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğilimleri arasında farklılık saptanmıştır (Çetin ve ark., 2003: 39-54). İlköğretim okullarındaki öğretmenlerin örgütsel güvenleri ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkiyi inceleyen bir araştırmada da, kıdem ile örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir (Samancı, 2007: 40-50). İlköğretim okulu öğretmenlerinin görüşlerine göre ilköğretim okullarında örgütsel vatandaşlık davranışlarına bürokrasinin etkisini inceleyen bir araştırmada (Dönder, 2006: 28) ise öğretmenlerin kıdemi arttıkça örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğilimlerinin de arttığı gözlenmiştir. Erdem'in çalışmasında da nezaket ve bilinçli olma boyutlarında anlamlı farklılık olması, bu çalışmanın sonucunu desteklemektedir

Davis (1983) ve Kidder ve McLeans (1993) tarafından yapılan araştırmada örgütsel kıdem ve örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulamamıştır (Podsakoff ve ark., 2000: 532).

Örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları ve medeni durum arasındaki ilişki istatistiksel olarak incelendiğinde; özverili olma, nezaket ve erdemli olma boyutları ile medeni durum arasında anlamlı fark bulunmaktadır. Bilinçli olma, centilmenlik ve toplam örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarıyla medeni durum arasında anlamlı fark bulunmamaktadır. Hipotez 2.1.4.1, 2.1.4.2, 2.1.4.4 kabul edilmiştir. Hipotez 2.1.4, 2.1.4.3, 2.1.4.5 reddedilmiştir.

Erdem'in (2003) yaptığı çalışmada medeni durum ile örgütsel vatandaşlık davranışı boyutları arasında gruplar arasındaki faktör ortalaması açısından anlamlı fark bulunmamıştır. Sonuçlara göre, Erdem'in araştırması bu araştırmayı destekler nitelikte değildir.

Özverili olma ve erdemli olma boyutlarına uyan davranışları sergilemede evli hemşirelerin daha istekli olduğu saptanmıştır. Yardımseverlik ve sorumluluk temelli bu tarz davranışları evlilerin daha çok göstermesinin nedeni olarak; bir arada yaşamamanın ve evlilik kurumunun sorumluluğunu yaşıyor olmanın getirdiği yaşam alışkanlıkları, daha düzenli yaşam verilebilir.

Nezaket boyutuna uyan davranışları sergilemede dul-boşanmış grubun diğer gruba göre daha eğilimli olduğu gözlemlenmektedir. Daha önce evlilik yaşamında bir takım problemler yaşamış olmalarının ya da eşlerini kaybetmiş olmalarının bu gruptaki hemşireleri daha duyarlı davranmaya ittiği söylenebilir.

Örgütsel vatandaşlık ve öğrenim durumu arasındaki ilişki incelendiğinde, özverili olma ve erdemli olma boyutları ile öğrenim durumu arasında faktör ortalaması açısından anlamlı fark bulunmaktadır. Nezaket, bilinçli olma, centilmenlik ve toplam örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarıyla öğrenim durumu açısından anlamlı fark bulunmamaktadır. Hipotez 2.1.5.1, 2.1.5.4 kabul edilmiştir. Hipotez 2.1.5, 2.1.5.2, 2.1.5.3, 2.1.5.5 reddedilmiştir.

Erdem'in (2003) yaptığı çalışmada öğrenim durumu ile örgütsel vatandaşlık davranışı boyutları arasında gruplar arasındaki faktör ortalaması açısından anlamlı fark bulunmamıştır. Sonuçlara göre, Erdem'in araştırması bu araştırmayı destekler nitelikte değildir. Bunun sebebi, araştırma grubuna tüm meslek grupları ve erkeklerin de dahil olması olabileceği düşünülmektedir.

Ortaöğretim okullarındaki öğretmenlerin örgütsel vatandaşlık tutumları incelendiğinde de iki veya üç yıllık yüksekokul mezunu öğretmenlerin fakülte mezunu öğretmenlere nazaran örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğilimlerinin yüksek olduğu saptanmıştır (Celep ve ark., 2004: 14).

Örgütsel bağlılık ve öğrenim durumu arasında negatif ilişkinin bulunduğunu ortaya koyan araştırmalar mevcuttur (Özkaya ve ark, 2006: 87). İş tatmini konusunda da öğrenim durumunun negatif bir ilişki gösterdiği bilinmektedir.

5 SONUÇ ve ÖNERİLER

Bu bölümde hastanede çalışan hemşirelerin, örgütsel vatandaşlık davranışını etkileyen sosyo-demografik faktörler ve etkileme derecelerine ilişkin sonuç ve öneriler sunulmuştur.

5.1 Sonuçlar

Araştırmada öncelikle örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları araştırılmış ve bu boyutların neler olduğu ortaya konulmuştur. Daha sonra örgütsel vatandaşlık davranışının boyutlarının çalışanın yaş grubuna, bu hastanede çalışma süresine, bu görevde çalışma süresine, öğrenim durumuna ve medeni durumuna göre farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir. Bu incelemenin yapılabilmesi amacıyla hastane yöneticileri tarafından çalışanlar hakkında doldurulan anket formlarındaki veriler bilgisayar ortamına aktarılarak, örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları ve bunu etkileyen faktörlerin belirlenebilmesi amacıyla faktör analizi uygulanmıştır. Faktör analizi çalışması sonucunda örgütsel vatandaşlık davranışı beş faktör (Özverili olma, nezaket, bilinçli olma, erdemli olma ve centilmenlik) altında toplanmıştır.

Araştırma kapsamındaki hemşirelerin % 45'i (n=171) 30 yaş altı, % 55' i (n=209) 30 yaş ve üzerinde olduğu saptanmıştır. Araştırma grubundaki hemşirelerin % 63,2'sinin (n=240) evli, % 29,5'inin (n=112) bekar, % 7,4'ünün (n=28) dul veya boşanmış olduğu belirlenmiştir. Araştırma grubundaki hemşirelerin % 50'si (n=190) lise ve dengi okul mezunu, % 50'si (n=190) üniversite mezunu olduğu belirlenmiştir. Araştırma grubundaki hemşirelerin % 47,3'ü (n=180) 5 ve 5 yıldan az, % 23,1'i (n=88) 6–10 yıl arası ve % 29,4'ünün de (n=112) 11 yıl ve daha üzeri süredir bu hastanede çalıştığı saptanmıştır. Araştırma kapsamındaki hemşirelerin % 33,4'ü (n=127) 5 yıl ve daha az süredir, % 18,1'i (n=69) 6–10 yıl arası ve % 48,4'ü (n=184) 11 yıl ve üzeri bir süredir bulundukları görevde çalıştığı belirlenmiştir.

Hastane yönetici hemşirelerinin, hemşirelerin yaş gruplarına göre örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları hakkında yaptıkları değerlendirmeler

incelendiğinde; yaş grupları arasındaki farkın faktör ortalaması açısından özverili olma, nezaket ve erdemli olma boyutları açısından anlamlı olduğu ($p<0,05$), diğerlerinin (bilinçli olma ve centilmenlik) ise anlamlı olmadığı belirlenmiştir($p>0,05$).

Hemşire yöneticilerin hemşirelerin hastanede çalışma süresine göre örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları hakkında yaptıkları değerlendirmeler incelendiğinde, varyans analizi sonuçlarına göre nezaket ve centilmenlik boyutlarında gruplar arasında anlamlı fark bulunmuştur ($p<0,05$). Diğer boyutlarda (Özverili olma, erdemli olma ve bilinçli olma) anlamlı fark bulunmamıştır ($p>0,05$).

Nezaket faktörü için yapılan Bonferroni analizi sonucu istatistiksel olarak anlamlı bulunan gruplar arası farklılıkta fark yaratan gruplar beş yıl ve daha az süredir çalışanlarla 6 - 10 yıldır çalışanlar olduğu saptanmıştır.

Centilmenlik faktörü için yapılan Bonferroni analizi sonucu istatistiksel olarak anlamlı bulunan gruplar arası farklılıkta fark yaratan grupların beş yıl ve daha az süredir çalışan grup ve 10 yıldan fazla süredir çalışanlar olduğu saptanmıştır.

Hemşire yöneticilerinin hemşirelerin bulundukları görevde çalışma süresine göre örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları hakkında yaptıkları değerlendirmeler incelendiğinde varyans analizi sonucuna göre, nezaket ve erdemli olma boyutları arasında faktör ortalaması açısından istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur ($p<0,05$). Diğer boyutlarda (Özverili olma, bilinçli olma ve centilmenlik) anlamlı fark bulunmamıştır ($p>0,05$).

Nezaket faktörü için yapılan Bonferroni analizi sonucu istatistiksel olarak anlamlı bulunan gruplar arası farklılıkta fark yaratan grubun 10 yıldan uzun süredir çalışanlar olduğu saptanmıştır.

Erdemli olma faktörü için yapılan Bonferroni analizi sonucu istatistiksel olarak anlamlı bulunan gruplar arası farklılıkta fark yaratan grubun 10 yıldan uzun süredir çalışanlar olduğu saptanmıştır.

Örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları ve medeni durum arasındaki ilişki istatistiksel olarak incelendiğinde; özverili olma, nezaket ve erdemli olma boyutları ile medeni durum arasında anlamlı fark bulunmuştur ($p<0,05$). Bilinçli olma ve centilmenlik boyutlarıyla medeni durum arasında anlamlı fark bulunmamıştır ($p>0,05$).

Özverili olma faktörü için yapılan Bonferroni analizi sonucu istatistiksel olarak anlamlı bulunan gruplar arası farklılıkta fark yaratan grubun bekar çalışanlar olduğu saptanmıştır.

Nezaket faktörü için yapılan Bonferroni analizi sonucu istatistiksel olarak anlamlı bulunan gruplar arası farklılıkta fark yaratan grupların bekar ve dul-boşanmışlar olduğu saptanmıştır.

Erdemli olma faktörü için yapılan Bonferroni analizi sonucu istatistiksel olarak anlamlı bulunan gruplar arası farklılıkta fark yaratan grubun bekar çalışanlar olduğu saptanmıştır.

Örgütsel vatandaşlık ve öğrenim durumu arasındaki ilişki incelendiğinde, özverili olma ve erdemli olma boyutları ile öğrenim durumu arasında faktör ortalaması açısından anlamlı fark bulunmuştur ($p<0,05$) Nezaket, bilinçli olma ve centilmenlik boyutlarıyla öğrenim durumu açısından anlamlı fark bulunmamıştır ($p>0,05$).

5.2 Bulgulara İlişkin Öneriler

- Hastanede çalışan hemşirelerin farklı yaş gruplarında olması, tutum ve davranışlarında farklılığa neden olabilmektedir. Hastane örgüt yöneticileri ve insan kaynakları birimleri tarafından genç hemşirelerin özverili tutumlarını artırmak için başkalarını düşünme, yardımseverlik gibi konularda seminerler düzenlenmesi yolu ile örgüt yöneticilerinin daha yaşlı hemşirelerin özverili olma davranışları pekiştirilebilir. Daha yaşlı hemşirelere de, sağlık hizmetinin ekip çalışması gerektiğinin vurgulanması ve hatırlatılması için hizmet içi eğitim tasarlanabilir.
- Örgütsel vatandaşlık davranışının kuruma yerleştirilmesi, örgüt içerisindeki her yaş grubuna yönelik pek çok olumlu örneğin ortaya çıkmasını sağlayabilir. Örgütteki sosyalleşmenin, yaş grupları arasındaki örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme düzeyindeki dengesizlikleri de kaldırmaya yönelik fayda sağlayacağı söylenebilir. Bölümlerin bir arada katılabileceği parti, piknik gibi faaliyetler aracılığıyla yöneticilerle hemşirelerin ve diğer bölümlerde çalışan hemşirelerin ilişkilerinin pekiştirilmesi sağlanabilir.
- Uzun süredir aynı hastanede çalışan hemşirelerin monotonluktan, kronik örgütsel problemlerden kaynaklanan sorunlarına çözümler üretilerek nezaket davranışları güçlendirilebilir. Örneğin hemşireleri görev alanlarını göz önünde tutarak iş rotasyonuna tabi tutmak bu çözümlerden birisi olabilir.
- Uzun süredir aynı meslekte çalışan hemşirelerin nezaket davranışları ilk yıllardaki kadar canlı olamayabilir. Yönetici hemşireler, daha duyarlı yaklaşımlarla hemşirelere yaklaşarak, iş konusundaki değişiklikleri önceden bilgilendirme yoluyla, hemşirelerin nezaket davranışlarına örnek olabilirler. Hemşireler bu sayede belki de mesleğin ilk yıllarında sahip oldukları nezaket duyarlılığına yaklaştırılabilirler.

- Yöneticiler, bekar hemşirelerin özverili olma ve erdemli olma davranışlarını artırmak için sorumluluk artırıcı yaklaşımlara başvurabilirler. Örneğin, bekar hemşirelere yetki devri yapılarak daha fazla sorumluluk yüklenebilir ve bu sayede özverili ve erdemli davranışların artırılması mümkün olabilir.
- İş tatmininin örgütsel vatandaşlık davranışlarını artırdığı bilinmektedir (Sun, 2002). Yüksekokul mezunu hemşirelerde özverili olma ve erdemli olma davranışlarının görülme sıklığını artırmak için, iş tatmini düzeylerine yönelik bir araştırma yapılabilir. Yüksekokul mezunu hemşirelerin lise mezunu hemşirelerle aynı statüde çalışmaları ve aynı haklara sahip olmaları tatminsizliğe yol açmış olabilir. Bu yönde çeşitli uygulamaların hayata geçirilmesi ile iş tatminlerinin yükseltilmesi yoluna gidilebilir. Örneğin, yüksekokul bitiren hemşirelerden eğitim faaliyetleri hazırlamaları istenebilir. Böylece yüksekokulda aldıkları eğitimi değerlendirebildiklerini düşünmeleri sağlanabilir.

5.3 Genel Öneriler

- Hastane yönetiminde durumsal yaklaşım göz önünde bulundurularak, gerekli görülen bazı birimler için modern yönetim tekniklerine geçilebilir. Hastanelerde kurumsallaşmaya yönelik planlar yapılarak, örgüt yapısı ve örgüt kültürünün de bu tür bir değişim içerisine girmesi için çaba harcanabilir. Klasik yönetim anlayışlarında örgütün, yapısal yönlerine ağırlık verilmesinin, yöneticilerin informal örgüt yapısını görmezden gelmesine neden olduğu belirtilmektedir. Örgütsel başarıda, en az formel örgüt yapısı kadar informal örgüt yapısı da rol oynamaktadır. Formel yapıdaki pozisyonlardan kaynaklanan resmi ilişkiler, informal yapı göz önünde bulundurularak daha esnek bir forma sokulabilir. Örneğin, işgörenlerle yönetim sınıfı ile diğer işgörenler ortak yemekhanede yemek yiyebilir.
- Güdülenme, örgütsel bağlılık, iş tatmini gibi hemşireleri işine karşı daha canlı ve ilgili bir duruma getirebilecek, yaptığı işi daha anlamlı bulmasını

sağlayabilecek ve böylece iş akışı sırasında oluşabilecek boşluk ve sorunların üstlenilmesi için hemşirelere yarar sağlayabilecek faktörlerin iyileştirilmesi için sürekli arayış içerisinde olunabilir. Örneğin, bazı sağlık kurumlarında hemşireler günü kutlamalarının düzenlenmesi uygulamaları son derece olumlu etkiler yapabilmektedir. Grubu bir araya getirmek için yılbaşı, bayram gibi özel günler değerlendirilebilir.

- Sağlık kurumlarında, çatışma yönetimine önem verilmesinin uygun olabileceği düşünülmektedir. Karmaşık ilişkiler, çokdisiplinli ve farklı eğitim almış pek çok insanın çalıştığı hastanelerde çatışma ortamını asgariye indirmenin yolları aranması gerektiği söylenebilir. Hizmet içi eğitim yoluyla da hastanede çalışanlara konuyla ilgili eğitim programları düzenlenebilir.
- Örgüt kültürü, örgütsel adalet ve liderlik gibi örgütün etkinliğine yönelik çalışmalar artırılabilir. İşgörenler, yöneticilerinin adil davrandıklarına inandıklarında ve hem örgüt içi hem de örgüt dışında örgüt hakkında olumlu düşüncelere tanık olduklarında, örgütsel vatandaşlık davranışı göstermeye eğilimli olabilirler. Başhekim ve diğer yöneticilerin sık sık bölümleri ziyaret etmesi ve hemşirelerle yakın diyaloglar kurması son derece uygun olabilir.
- Hastane yöneticileri, hastanelerde çalışma ortamının hem idealist yeni hemşirelerin ideallerini gerçekleştirebilmeleri için elverişli, hem de uzun süredir kurumda çalışan hemşireler için isteklendirici hale getirilmesine yönelik fikirler üretmelidir. Hastanede uzun zamandır çalışan hemşirelerden komisyon, kurul, kalite çemberleri gibi üretim sürecine etki eden mekanizmalar yoluyla yönetime katılmaları sağlanmalıdır. Örgütsel bağlılığı yükseltmek için adımlar atılmalıdır. İşe yeni başlayan hemşireler olumlu ortamlar içerisine sokulup işe heveslendirilerek, örgütsel vatandaşlık bilincinin oluşma sürecinin hızlandırılması sağlanabilir.
- Hastane içinde bölümler arası sosyal iletişim güçlendirilmeli, sosyal faaliyetler aracılığı tüm hemşirelere ulaştırılmalı, sosyal hayatın içinde yer

almaları için ortam hazırlayıcı eylemlerde bulunulmalıdır. Sosyal iletişimin yüksek olduğu örgütlerde yardımseverlik, nezaket gibi davranışların gelişimi çok daha kolay sağlanabilir.

ÖZET

Bir Üniversite Hastanesindeki Hemşirelerin Örgütsel Vatandaşlık Davranış Düzeylerinin Belirlenmesi

Bu araştırmanın amacı, örgütsel vatandaşlık davranışını etkileyen sosyo-demografik faktörler ve etkileme derecelerini belirlemektir. Araştırmanın evrenini Karadeniz Teknik Üniversitesi Farabi Hastanesi'nde çalışan hemşireler oluşturmaktadır. Araştırmada örneklem seçilmemiş, anketler 380 hemşirenin (evrenin % 90,4'ü) sorumlu hemşireleri tarafından doldurulmuştur. Araştırmada, Konovsky ve Organ tarafından (1996) geliştirilen ve Türkçe'ye Erdem (2003) tarafından çevrilip uygulanan örgütsel vatandaşlık davranış anketi kullanılmıştır. Araştırmanın anket uygulama kısmı, 10.05.2008 tarihinde başlayıp 01.07.2008 tarihinde bitirilmiştir. Elde edilen verilerin istatistiksel analizi ile örgütsel vatandaşlık davranışını tanımlayan beş boyut ortaya çıkmıştır. Bunlar; özverili olma, nezaket, bilinçli olma, erdemli olma ve centilmenliktir.

Özverili olma ve nezaket ve erdemli olma boyutundaki davranışlarda yaş değişkeninin istatistiksel fark yarattığı belirlenmiştir. Özverili olma ve erdemli olma boyutundaki davranışları göstermeye yaşlı hemşirelerin; nezaket boyutundaki davranışları göstermeye ise genç hemşirelerin daha fazla eğilimli olduğu saptanmıştır. Hastanede çalışma süresi değişkeni ile örgütsel davranış ana boyutu, nezaket ve centilmenlik boyutları arasında istatistiksel anlamlı fark belirlenmiştir. Bu boyutlardaki davranışları göstermede, 6–10 yıl arası süredir hastanede çalışan hemşirelerin daha eğilimli olduğu saptanmıştır. Görevde çalışma süresi değişkeni ile nezaket ve erdemli olma boyutları arasında istatistiksel anlamlı farklılık belirlenmiştir. Nezaket boyutundaki davranışları beş yıl ve daha az süredir çalışan hemşirelerin; erdemli olma boyutundaki davranışları ise 11 yıl ve daha üzeri süredir çalışan hemşirelerin göstermeye daha eğilimli olduğu saptanmıştır. Medeni durum değişkeni ile özverili olma, nezaket ve erdemli olma boyutlarındaki davranışlar arasında istatistiksel anlamlı farklılık belirlenmiştir. Özverili olma ve erdemli olma boyutundaki davranışları göstermeye evli hemşirelerin; nezaket boyutundaki davranışları göstermeye ise dul-boşanmış hemşirelerin daha eğilimli olduğu saptanmıştır. Öğrenim durumu değişkeni ile özverili olma ve erdemli olma boyutlarındaki davranışlar arasında istatistiksel anlamlı farklılık belirlenmiştir. Her iki boyuttaki davranışları göstermede, lise mezunu hemşirelerin yüksekokul mezunu hemşirelere nazaran daha eğilimli oldukları saptanmıştır.

Örgütsel vatandaşlık davranışını, işgörenlerin sosyo-demografik özelliklerinin etkilediği saptanmıştır. Örgütsel vatandaşlık davranış görülme düzeyinin yükseltilmesi için tasarlanan uygulamalarda sosyo-demografik özelliklerin (yaş, kurum kıdemi, mesleki kıdem, medeni durum, öğrenim durumu) etkisinin göz önünde bulundurulmasının yararlı olabileceği düşünülmektedir.

Anahtar Sözcükler: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Hastane Yönetimi, Örgütsel Davranış, Sağlık İdaresi.

SUMMARY

Determination of the Level of Organizational Citizenship Behaviours of the Nurses at a University-run Hospital

The aim of this study is to determine socio-demographic factors affecting organizational citizenship behaviour and their strength. The nurses at Karadeniz Technical University Farabi Hospital constitutes the central of the study. Basically, there is no sampling and the survey was filled in by the advisers of 380 nurses. (%90.4). In this study the survey of organizational citizenship behaviour which was developed by Konovsky ve Organ (1996) and translated into Turkish as civic virtue by Erdem (2003) is used. The survey part of the study starts on 10.05 2008 and lasts until 01.07.2008. The statistical analysis of the data and the five dimensions that define the organizational citizenship behaviour follow as; altruism, courtesy, conscientiousness, civic virtue and sportsmanship.

It was determined that the age-related variation creates statistical distinction. It was also determined that the elder nurses are more likely to reflect behaviours at the dimension of altruism and civic virtue, similarly younger nurses has a tendency to reflect behaviours at the dimension of courtesy. It was found out that there is a statistical difference between the variant of working hours at the hospital, main dimension of organizational citizenship behaviour, and the dimension of courtesy and sportsmanship. As to the reflecting of these behaviours, it was determined that nurses working at the hospital between 6-10 years has a more tendency to reflect the behaviours. Another finding is that there is a statistical difference between the variant of the working hours of the duty and the dimension of courtesy and civic virtue. Accordingly, for the behaviours at the courtesy dimension the nurses working for five or less years and for the behaviours at the civic virtue dimension the nurses working for 11 or more years have a more tendency to reflect the behaviours. Another difference was found out between the dimensions of marital status and altruism, courtesy and civic virtue. It was also found out that married nurses have a tendency to reflect behaviours at the dimensions of altruism and civic virtue; and the divorced or widowed nurses have a more tendency to reflect the behaviours at the civic virtue dimension. Another statistical difference was found out between the variant of educational background and the dimensions of altruism and civic virtue. For the behaviours at both dimension it was determined that high school graduate nurses are more likely to reflect the behaviours than the college graduate nurses.

It was found out that the employees' socio-demographic qualities affect the organizational citizenship behaviour. At the applications in order to increase the rate of organizational citizenship behaviour it is believed that not to consider the effect of socio-demographic qualities would be more beneficial.

Keywords: Organizational citizenship behaviour, hospital management, organizational behaviour, health administration.

KAYNAKLAR

- ACAR, A., Z. (2006).** Örgütsel Yurttaşlık Davranışı: Kavramsal Gelişimi ile Kişisel ve Örgütsel Etkileri. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, **7 (1)**: 1-14.
- BALAY, R. (2000).** Özel ve Resmi Liselerde Öğretmenlerin Örgütsel Bağlılığı (Ankara İli Örneği). Yayınlanmamış Doktora Tezi. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- BAŞARAN, İ. (2000).** Örgütsel Davranış; İnsanın Üretim Gücü. Ankara: Umut Yayın Dağıtım.
- BALTAŞ, A. (2002).** Değişimin İçinden Geleceğe Doğru Ekip Çalışması ve Liderlik. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- BAYRAM, L. (2005).** Yönetimde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Bağlılık. *Sayıştay Dergisi*: **59**:125.
- BENLİ, D., ÖZALP, H. (1994).** Sağlık Hizmetlerinde Yönetim. Ankara: Somgür Yayıncılık.
- CELEP, C., POLAT, S., ELBİR, N., YAPICI, E. (2004).** Ortaöğretim Okullarındaki Öğretmenlerin Örgütsel Vatandaşlık Tutumları, Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı Bildiri Kitabı, No: 123, Malatya.
- ÇAKIROĞLU, E. (2006).** Sağlık Kurumlarında Yönetim ve Liderlik. Yayınlanmamış Dönem Projesi. Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- ÇELİK, M. (2007).** Örgüt Kültürü ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı – Bir Uygulama. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- ÇETİN, M., Ö., (2004),** Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- ÇETİN, M., YEŞİLBAĞ, Y., AKDAĞ, B. (2003).** Öğretmenlerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı. *Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*: **17**: 39, İstanbul.
- DİNÇER, Ö. (1996).** Stratejik Yönetim ve İşletme Politikası. İstanbul: Beta Yayınları.
- DÖNDER, H. H. (2006).** Öğretmenlerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları ve Bürokrasi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- ERONAT, Z. (2004).** İşletmelerde İş Tatmini ve İşgücü Devir Hızı Problemlerinin Çözümünde Bir Faktör Olarak İletişim; Kobi’lerde Ampirik Bir Uygulama. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü.
- ERDEM, Ü. (2003).** Örgütsel Vatandaşlık Davranışı: Hastane Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- ERDOĞAN, İ. (1994).** İşletmelerde Davranış. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- EREN, E. (1991).** Yönetim ve Organizasyon , İşletme Fakültesi, Yayın No : 236, İstanbul.
- EREN, E. (2004).** Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi. İstanbul: Beta Basım Dağıtım.
- ESATOĞLU, A. E., AĞIRBAŞ, İ., AKBULUT, Y., ÇELİK, Y.** Hastanelerde Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği: Sağlık Bakanlığı Hastanelerinde Bir Uygulama, 5. Ulusal Sağlık Kuruluşları ve Hastane Yönetimi Sempozyumu Bildiri Kitabı, Osmangazi Üniversitesi Basımevi, Eskişehir.
- FLIEGE, H., BECKER, J., WALTER, O.B, BJORNER, J.B., KLAPP, B.F., ROSE, M. (2005).** Development of a CAT for Depression (D-CAT). *Qual Life Res*, **14 (10)**: 2277-91
- GENÇ, N. (2005).** Yönetim ve Organizasyon - Çağdaş Sistemler ve Yaklaşımlar. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- GÜRBÜZ, S. (2006).** Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Duygusal Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, Bahar 2006, 1 (3)*: 46
- HAYRAN, O. (1998).** Sağlık Hizmetleri, Sağlık Hizmetleri El Kitabı (Ed: Osman Hayran, Haydar Sur). İstanbul: Yüce Yayınları.
- İBİCİOĞLU, H. (2000).** Örgütsel Bağlılıkta Paradigmatik Uyumun Yeri. *D.E.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi*, **1 (15)**: 13-22
- İNCİR, G. (1990).** Çalışanların İş Doyumu Üzerine Bir İnceleme, Milli Produktivite Merkezi Yayınları. No: 401, Ankara.
- İŞBAŞI, J. Ö. (2000).** Çalışanların Yöneticilerine Duydukları Güvenin ve Örgütsel Adaletle İlişkin Algılamalarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Oluşumundaki Rolü: Bir Turizm Örgütünde Uygulama. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- KAMER, M. (2001).** Örgütsel Güven, Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Etkileri. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- KOÇEL, T. (2001).** İşletme Yöneticiliği (8. Baskı). İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- KONOVSKY, M.A., ORGAN, D.W. (1996).** Dispositional and Contextual Determinants of Organizational Citizenship Behavior, *Journal of Organizational Behavior*, **17**: 253-266.
- KÖSE, S., KARTAL B., KAYALI, N. (2003).** Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Tutuma İlişkin Faktörlerle İlişkisi Üzerine Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, **20**: 1-19
- MERCAN, M. (2006).** Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık Örgütsel Yabancılaşma ve Örgütsel Vatandaşlık. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- MUTHEN ve MUTHEN (2006).** MPlus , Version 4. 1. Los Angeles, CA .
- OKTAY, M. (1996).** İşletmeciler İçin: Davranış Bilimlerine Giriş İstanbul: Der Yayınları, No:187.
- ORGAN D. W., LINGL A. (1995)** Personality, Satisfaction, and Organizational Citizenship Behavior. *The Journal of Social Psychology*, **135(3)**: 339-350.
- ÖZAN, M., B. (2004).** Karara Katılmada Yönetici Tutumları. XIII. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı Bildiri Kitabı, No: 94.
- ÖZDEVECİOĞLU, M. (2002).** Krizin İşletmelerin Yönetimsel ve Örgütsel Yapısı Üzerindeki Olumsuz Etkileri ve Kayseri Sanayi İşletmelerinde Yapılan Bir Araştırma, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, **19**: 93-114
- ÖZDEVECİOĞLU, M. (2003).** Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Üniversite Öğrencilerinin Bazı Demografik Özellikleri ve Akademik Başarıları Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, **20**:117–135.
- ÖZKALP, E. (1997).** Örgütlerde Davranış. Anadolu Üniversitesi Yayınları. No:116, Eskişehir.
- ÖZKAYA, M. O., KOCAKOÇ, İ.D., KARAA, E. (2006).** Yöneticilerin Örgütsel Bağlılıkları ve Demografik Özellikleri Arasındaki İlişkileri İncelemeye Yönelik Bir Alan Çalışması. *Yönetim Ve Ekonomi*, **2(13)**: 77-96.

- POSDAKOFF P.M., MACKENZİE, S.B. (1994).** Organizational Citizenship Behaviors And Sales Unit Effectiveness. *Journal of Marketing Research*, August, **31(3)**: 351-363.
- PODSAKOFF P. M., MACKENZİE S. B., PAINE J. B., BACHRACH D. G. (2000).** Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research. *Journal of Management*, **26(3)**: 513-563.
- SAYLI, H., KIZILDAĞ, D. (2007).** Yönetisel Etik Ve Yönetisel Etiğin Oluşmasında İnsan Kaynakları Yönetiminin Rolünü Belirlemeye Yönelik Bir Analiz. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* , **1 (9)**: 232.
- SAMANCI, G. (2007).** Örgütsel Güven ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- SUHR, D. D. (2006).** Exploratory or Confirmatory Factor Analysis
Erişim: [<http://www2.sas.com/proceedings/sugi31/200-31.pdf>],
Erişim Tarihi: 24.12.2007
- SUN, H. O. (2002).** İş Doyumu Üzerine Bir Araştırma: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü. Uzmanlık Yeterlilik Tezi. Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü.
- ŞAHİN, Ü. (2007).** Hastanelerde İşgören Yönetimi,
Erişim: [www.sitetky.com/frameset/iky/ikydocs/iky06.doc]
Erişim Tarihi : 26.01. 2007
- ŞİMŞEK, Ö. F. (2007).** Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş: Temel İlkeler ve LISREL Uygulamaları. İstanbul: Ekinoks Yayıncılık.
- ŞİMŞEK, M., Ş. (2002).** Yönetim ve Organizasyon. Konya: Günay Ofset.
- TOPALOĞLU, G. (2005).** Dönüştürücü Liderlik ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki. Yayınlanmamış Bilim Uzmanlık Tezi. Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- TÜRKER, M. (2006).** Çalışanların Rol Tanımlamalarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi. Yayınlanmamış Bilim Uzmanlık Tezi. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- YÜCEL, G. F. (2006).** Öğretmenlerde Mesleki Tükenmişlik ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı. Yayınlanmamış Bilim Uzmanlık Tezi. Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

EK-1

Sayın Yönetici,

Bu anket, “Bir Üniversite Hastanesindeki Hemşirelerin Örgütsel Vatandaşlık Davranış Düzeylerinin Belirlenmesi ” isimli bilim uzmanlık tezinin veri toplama aracıdır. **İşgörenler hakkında vereceğiniz tüm cevaplar kesinlikle gizli tutulacaktır.** Her bir işgören için bu anketteki soruları dikkatlice okuyup, işgörenin davranış düzeylerini en iyi belirtecek şıkları eksiksizce doldurmanız araştırmanın doğruluğu, güvenliği dolayısıyla amacına en iyi şekilde hizmet edebilmesi için büyük önem taşımaktadır.

Araştırmamız için ayırdığınız zaman ve harcadığınız emekten ötürü teşekkürü bir borç bilir, saygılar sunarım.

Hüseyin GEÇER

Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü

Sağlık Yönetimi Bölümü Yüksek Lisans Öğrencisi

İŞGÖRENLERE AİT GENEL BİLGİLER

Formu Dolduran Yöneticinin:

Adı - Soyadı:

Görevi :

Birimi :

İşgörenin:

1. Adı Soyadı (Gizlilik için kodlayarak yazılabilir) :

2. Bu Görevdeki Çalışma süresi (Yıl) :

3. Bu Hastanedeki Çalışma Süresi (Yıl) :

4. Yaşı (Yıl) :

5. En Son Bitirdiği Okul :

☐İlköğretim

☐Lise

☐Üniversite

☐Yüksek Lisans

☐Doktora

6. Medeni Durumu:

☐Evli

☐Bekar

☐Dul-Boşanmış

EK-2

ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI ANKETİ

Aşağıdaki sorular ile "ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI" saptanmaya çalışılmaktadır. Lütfen bu soruları işgörenin davranışlarını en iyi ifade edecek biçimde ☒ işaretleyiniz.

SORULAR		Hic Katılmıyorum (1)	Pek Katılmıyorum (2)	Kararsızım (3)	Biraz Katılmıyorum (4)	Kesinlikle Katılmıyorum (5)
1	Her zaman işini zamanında bitirir.	☐	☐	☐	☐	☐
2	İş yükü ağır olanlara yardım eder.	☐	☐	☐	☐	☐
3	Verilen işi bitirdiğinde yapacak başka bir iş arar.	☐	☐	☐	☐	☐
4	Diğer çalışanların üretkenliklerinin artmasına yardımcı olur,	☐	☐	☐	☐	☐
5	Görevi başında olmayanların içinin yapılmasına yardım eder.	☐	☐	☐	☐	☐
6	Zorunlu olmadığı halde kurumun olumlu imaj yaratmasına yardımcı olacak faaliyetlerde hazır bulunur.	☐	☐	☐	☐	☐
7	Kendisinden istenmemesine rağmen işe yeni başlayanların işe uyum sağlamalarına yardımcı olur.	☐	☐	☐	☐	☐
8	Bölümün gelişmesi için yenilikçi önerilerde bulunur.	☐	☐	☐	☐	☐
9	Önemsiz konular hakkında çok fazla şikayet etmez.	☐	☐	☐	☐	☐
10	Kurumun mallarını özenle kullanır.	☐	☐	☐	☐	☐
11	İşe gelemeyeceği durumlarda önceden haber verir.	☐	☐	☐	☐	☐
12	Kendisine tanınan hak ve ayrıcalıkları asla suiistimal etmez.	☐	☐	☐	☐	☐
13	Her zaman dakiktir.	☐	☐	☐	☐	☐
14	Sorunlar olduğunda bile yapabileceğinin en iyisini yapmaya çalışır.	☐	☐	☐	☐	☐
15	Eğer işlerini yapmalarına yardımcı olacaksa kendisine ait malzemeleri vs. diğerleriyle paylaşır.	☐	☐	☐	☐	☐
16	Örgütün ve bölümün koyduğu kurallara her zaman uyar.	☐	☐	☐	☐	☐
17	Çalışma arkadaşları için problem yaratmaktan kaçınır.	☐	☐	☐	☐	☐
18	Her zaman yapması istenenden fazlasını yapar.	☐	☐	☐	☐	☐
19	Başkalarının haklarına ve görevleri nedeniyle sahip olduğu ayrıcalıklara saygı gösterir.	☐	☐	☐	☐	☐
20	Hareketlerinin çalışma arkadaşlarının üzerinde yaratabileceği etkiyi göz önünde bulundurur.	☐	☐	☐	☐	☐
21	Bir işi yaparken kararlarından veya davranışlarından etkilenebilecek kişilere ya da bana danışır.	☐	☐	☐	☐	☐
22	Önemli herhangi bir faaliyetle bulunmadan önce beni bilgilendirir.	☐	☐	☐	☐	☐
23	Ara sıra güçlükler meydana geldiğinde hoşgörü gösterebilir.	☐	☐	☐	☐	☐
24	İşe devamlılığı ortalamanın üzerindedir.	☐	☐	☐	☐	☐
25	Örgütteki gelişmeler hakkında her zaman bilgi sahibidir.	☐	☐	☐	☐	☐
26	Örgüt hakkında bilgi sağlayan duyuruları, mesajları ve yazılı materyalleri sürekli izler ve okur	☐	☐	☐	☐	☐
27	İş yerinin temiz kalmasına özen gösterir.	☐	☐	☐	☐	☐
28	Kurumu ilgilendiren toplantılara katılır.	☐	☐	☐	☐	☐
29	Yönetimin getirdiği her türlü değişiklik hakkındaki hislerini söylenerek ifade eder.	☐	☐	☐	☐	☐
30	Örgütün yaptıkları ile ilgili daima bir kusur bulur.	☐	☐	☐	☐	☐
31	Kendisinden yapması istenen işlerden şikayet etmez.	☐	☐	☐	☐	☐
32	Sadece kendi işiyle ilgili sorunları düşünür başkalarının işle ilgili sorunlarını düşünmez.	☐	☐	☐	☐	☐

ÖZGEÇMİŞ

A. Bireysel Bilgiler

Adı Soyadı	: Hüseyin GEÇER
Doğum Yeri ve Tarihi	: Yenimahalle - 1980
Uyruğu	: Türkiye Cumhuriyeti
Medeni Durumu	: Evli
Yabancı Dil	: İngilizce
E-Posta	: huseyingecer@yahoo.com

B. Eğitimi

Ankara Üniversitesi Sağlık Eğitim Fakültesi	2004
Gazi Üniversitesi Sağlık Hizmetleri M.Y.O.	2001
Anafartalar Anadolu Ticaret Meslek Lisesi	1998
Yüzüncü Yıl İlköğretim Okulu	1994

C. Mesleki Deneyim

Karadeniz Teknik Üniversitesi Farabi Hst.	-Radyoloji Teknikeri	2006-Halen
Gümüşsuyu Asker Hastanesi	-Sağlık Asteğmen	2005-2006
Türkiye Kızılay Derneği M.D.Y. Tıp Merkezi	-Radyoloji Teknikeri	2003-2005
Özel Çankaya Hastanesi	-Radyoloji Teknikeri	2003-2005