

İSTANBUL BİLİM ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
Sağlık Kuruluşları Yöneticiliği Anabilim Dalı  
Sağlık Kuruluşları Yöneticiliği Yüksek Lisans Programı

# HEMŞİRELERDE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ İNCELENMESİ

Selin ALICI

Yüksek Lisans Tezi



İstanbul, 2016



HEMŞİRELERDE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK  
DAVRANIŞININ İNCELENMESİ

Selin ALICI

İstanbul Bilim Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü  
Sağlık Kuruluşları Yöneticiliği Anabilim Dalı  
Sağlık Kuruluşları Yöneticiliği Yüksek Lisans Programı

Tez DanıŐmanı:

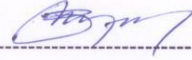
Yrd.Doç.Dr. Neşe ÇAPRAZ

Yüksek Lisans Tezi

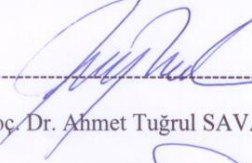
İstanbul, 2016

## KABUL VE ONAY

Selin ALICI tarafından hazırlanan 'Hemşirelerde Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İncelenmesi' başlıklı bu çalışma, 27.05.2016 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.



Prof. Dr. Ayşe Can BAYSAL (Başkan)

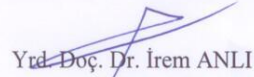


Doç. Dr. Ahmet Tuğrul SAVAS (Üye)



Yrd. Doç. Dr. Neşe ÇAPRAZ (Danışman)

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.



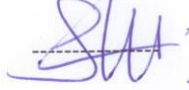
Yrd. Doç. Dr. İrem ANLI  
Enstitü Müdürü

## BİLDİRİM

Hazırladığım tezin tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezimin kağıt ve elektronik kopyalarının İstanbul Bilim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi bildiririm:

- Tezimin / Raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.
- Tezim / Raporum sadece İstanbul Bilim Üniversitesi'nden erişime açılabilir.
- Tezimin / Raporumun 1 yıl süreyle erişime açılmasını istemiyorum. Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezimin/ raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.

27.05.2016



Selin ALICI

## TEŞEKKÜR

Yüksek lisans tez süresince bilgi ve deneyimleriyle bana yol gösteren tez danışmanım ve değerli hocam Yrd.Doç.Dr. Neşe ÇAPRAZ'a,

Çalışmamda bilgilerini ve desteklerini esirgemeyen değerli hocam Prof.Dr. Ayşe Can BAYSAL'a,

Tezimin anket uygulama kısmında yardımlarını esirgemeyen ablam Dr.Yelda BAŞBUĞ TEZEL'e,

Yüksek lisans yapmama önemli katkısı olan, hayatıma sağladığı motivasyon ve manevi desteği nedeniyle kardeşim Dr.Senem BAŞBUĞ AYDIN'a,

Tüm hayatım boyunca beni destekleyen hep yanımda olan sevgili annem Yezdan BAŞBUĞ'a ve babam Altan BAŞBUĞ'a

Her zaman benim yanımda olan her zorluğu ve sevinci birlikte yaşadığım eşim Dr.Tuğrul ALICI'ya, gösterdikleri sabır nedeniyle canım kızlarım Ela ALICI ve Dila ALICI'ya sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Mayıs, 2016

Selin ALICI

## ÖZET

**ALICI, Selin. İstanbul Bilim Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü Sağlık Kuruluşları Yöneticiliği Anabilim Dalı, İstanbul 2016**

Örgütsel vatandaşlık davranışı, organizasyonların fonksiyonlarını verimli bir biçimde yerine getirmesine yardımcı olan gönüllülüğe dayalı davranışlar olarak tanımlanmaktadır. Kısacası, örgütsel vatandaşlık davranışı hiçbir karşılık beklemeden yapılan davranışlardır. Örgütsel vatandaşlık davranışı literatürde temelde özgecilik, vicdanlılık, nezaket tabanlı bilgilendirme, sportmenlik(centilmenlik) ve sivil erdem olmak üzere beş boyutta incelenmiştir.

Bu araştırmanın amacı; İstanbul'daki kamu hastanesinde görev yapan hemşirelerin örgütsel vatandaşlık düzeyini ölçmek, kişisel ve mesleki özelliklere göre örgütsel vatandaşlık davranışının ve alt boyutlarının farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için analiz etmektir. Veriler anket yoluyla toplanmıştır. Niceliksel verilerin karşılaştırılmasında iki grup arasındaki fark Mann-Whitney U testi ve ikiden fazla grup arasındaki fark Kruskal-Wallis testi uygulanmıştır.

Yapılan araştırmanın sonucunda, kamu hastanesinde çalışan hemşirelerin örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyinin yüksek olduğu, kişisel ve mesleki özelliklerden cinsiyete, eğitime ve çalışma pozisyonuna göre örgütsel vatandaşlık davranışı ve bazı alt boyutlarının anlamlı farklılık gösterdiği görülmüştür. Ayrıca örgütsel vatandaşlık davranışı alt boyutlarından en çok özgecilik, vicdanlılık ve nezaket tabanlı bilgilendirme boyutu görüldüğü belirlenmiştir.

Yapılan araştırmanın sonucundan elde edilen bulgular yorumlanarak hemşirelerin örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilgili önerilere yer verilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Özgecilik, Vicdanlılık, Nezaket Tabanlı Bilgilendirme, Sportmenlik, Sivil Erdem.

## ABSTRACT

**ALICI, Selin. İstanbul Bilim Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü Sağlık Kuruluşları Yöneticiliği Anabilim Dalı, İstanbul 2016**

Organizational citizenship behavior is defined as behavior on a voluntary basis to help organizations fulfill their functions efficiently. In short, they are made without any expectations of behavior, organizational citizenship behavior. Organizational citizenship behavior in the literature basically altruism, conscientiousness, courtesy based information, sportsmanship and studied in five dimensions, including civic virtue.

The aim of this study is to measure the level of organizational citizenship of nurses working in public hospitals in Istanbul according to the personal and professional characteristics which was analyzed to determine whether they differ in size and took organizational citizenship behavior. Data were collected through questionnaires. The difference between the two groups Mann-Whitney U test for comparison of quantitative data and the difference between more than two groups Kruskal-Wallis test was used.

As a result of this survey, public hospitals in the high organizational citizenship behavior level of nurses, personal and professional characteristics of gender, organizational citizenship behavior based on the training and working position and observed a significant difference in some dimensions. In addition, most of altruism dimensions of organizational citizenship behavior, conscientiousness and courtesy-based information has been shown that size.

The results were obtained from the research was interpreted and some suggestions were made on nurses organizational citizenship behavior.

**Keywords:** Organizational Citizenship Behavior, Altruism, Conscientiousness, Courtesy, Sportsmanship, Civic Virtue.



# İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY.....	İ
BİLDİRİM.....	İİ
TEŞEKKÜR.....	İİİ
ÖZET.....	İV
ABSTRACT.....	V
İÇİNDEKİLER.....	VI
KISATLMALAR DİZİNİ.....	İX
ŞEKİLLER DİZİNİ.....	X
TABLOLAR DİZİNİ.....	Xİ
GİRİŞ.....	1
<b>BİRİNCİ BÖLÜM.....</b>	<b>2</b>
1. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI KAVRAMI.....	2
1.1. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK KAVRAMININ KURAMSAL GELİŞİMİ.....	6
1.1.1. Chester Barnard'ın Çalışmaları.....	6
1.1.2. Katz ve Kahn'ın Çalışmaları.....	7
1.1.3. Roethlisberger ve Dickson'un Çalışmaları.....	8
1.1.4. Peter Blau'nun Çalışmaları.....	9
1.1.5. Dennis Organ'ın Çalışmaları.....	10
1.2. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI İLE İLGİLİ KAVRAMLAR.....	11

1.3. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ İLİŞKİLİ OLDUĞU TEORİLER.....	17
1.3.1. Sosyal Değişim Teorisi.....	17
1.3.2. Eşitlik Teorisi.....	18
1.3.3. Lider-Üye Değişim Teorisi.....	19
1.3.4. Bekleyiş Teorisi.....	20
1.4. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI TÜRLERİ.....	20
1.4.1. Hedeflerine Göre Örgütsel Vatandaşlık Davranışları.....	21
1.4.2. Davranış Tarzına Göre Örgütsel Vatandaşlık Davranışları.....	22
1.4.3. Diğer Örgütsel Vatandaşlık Davranış Türleri.....	22
1.5. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞINA ETKİ EDEN FAKTÖRLER...24	
<b>İKİNCİ BÖLÜM.....</b>	<b>29</b>
2.1. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ BOYUTLARI.....	29
2.1.1. Dennis Organ Tarafından Ortaya Konulan ÖVD Boyutları.....	29
2.1.1.1. Özgecilik (Diğerlerini Düşünme).....	30
2.1.1.2. Vicdanlılık (İleri Görev Bilinci).....	30
2.1.1.3. Nezaket Tabanlı Bilgilendirme.....	31
2.1.1.4. Sivil Erdem (Organizasyonun Gelişimine Destek Verme).....	32
2.1.1.5. Sportmenlik (Centilmenlik).....	33
2.1.2. Graham Tarafından Belirlenen Boyutlar.....	34
2.1.3. William ve Anderson Tarafından Belirlenen Boyutlar.....	36
2.1.4. Van Dyne, Graham ve Dienesch Tarafından Belirlenen Boyutlar.....	36

2.1.5. Podsakoff, MacKenzie, Paine ve Bachrach Tarafından Belirlenen Boyutlar...	37
2.2. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ YÜKSEK OLMASININ YARARLARI .....	39
2.3. SAĞLIK HİZMETLERİNDE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI.....	43
2.4. LİTERATÜRDE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI İLE İLGİLİ YAPILAN ÇALIŞMALAR.....	46
<b>ÜÇÜNCÜ BÖLÜM.....</b>	<b>52</b>
<b>UYGULAMA.....</b>	<b>52</b>
3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ.....	52
3.2. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI.....	54
3.3. ARAŞTIRMANIN VERİ VE YÖNTEMİ.....	55
3.4. BULGULAR VE YORUMLAR.....	61
<b>TARTIŞMA.....</b>	<b>96</b>
<b>SONUÇ VE ÖNERİLER.....</b>	<b>98</b>
<b>EK TABLOLAR.....</b>	<b>102</b>
<b>KAYNAKÇA.....</b>	<b>105</b>

## KISALTMALAR DİZİNİ

a.g.e: Adı geçen eser

KMO: Kaiser-Meyer-Olkin Testi

n: Frekans

Ort: Ortalama

ÖVD: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

SPSS: Statistical Package for Social Sciences

Ss: Standart sapma

## ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1. Psikolojik Sözleşmenin Doğal Yapısı.....	13
Şekil 2. Prososyal Örgütsel Davranış Kapsamında Örgütsel Vatandaşlık Davranışı....	16
Şekil 3. Organ'ın Örgütsel Vatandaşlık Boyutları.....	29
Şekil 4. Graham'a Göre Örgütsel Vatandaşlık Modeli.....	34
Şekil 5. Örgütsel Vatandaşlık Ölçeği Dağılımına İlişkin Box Plot Grafiği.....	57
Şekil 6. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Cinsiyete Göre Dağılımı.....	62
Şekil 7. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Yaşa Göre Dağılımı.....	62
Şekil 8. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Eğitim Durumuna Göre Dağılımı.....	63
Şekil 9. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Sağlık Sektöründe Çalışma Süresine Göre Dağılımı.....	64
Şekil 10. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Hastanede Çalışma Süresine Göre Dağılımı .....	65
Şekil 11. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Kurumdaki Pozisyonuna Göre Dağılımı .....	66
Şekil 12. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Çalıştıkları Birimlere Göre Dağılımı.....	67
Şekil 13. ÖVD ve Alt Boyutlarının Cinsiyete Göre Dağılımı.....	75
Şekil 14. Sivil Erdem Alt Boyutunun Eğitim Durumuna Göre Dağılımı.....	80
Şekil 15. ÖVD Çalışma Pozisyonuna Göre Dağılımı.....	86
Şekil 16. Özgecilik Boyutunun Çalışma Pozisyonuna Göre Dağılımı.....	87
Şekil 17. Vicdanlılık Boyutunun Çalışma Pozisyonuna Göre Dağılımı.....	88
Şekil 18. Nezaket Tabanlı Bilgilendirme Boyutunun Çalışma Pozisyonuna Göre Dağılımı .....	89
Şekil 19. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Alt Boyutlarının Dağılımı.....	95

## TABLolar DİZİNİ

<b>Tablo 1.</b> Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Örgütsel Spontanlık ve Prososyal Örgütsel Davranışın Davranışsal Boyutları.....	12
<b>Tablo 2.</b> ÖVD'nin Örgüt Etkinliğini Etkileyebilme Nedenleri.....	41
<b>Tablo 3.</b> Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Normal Dağılım Testi.....	56
<b>Tablo 4.</b> Örgütsel Vatandaşlık Ölçeği Yapı Geçerliliği (Faktör Analizi) ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları.....	59
<b>Tablo 5.</b> Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Kişisel ve Mesleki Özelliklere Göre Dağılımı.....	61
<b>Tablo 6.</b> Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği İfadelerine Verdiği Cevapların Dağılımları.....	68
<b>Tablo 7.</b> Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Alt Boyutlarının Cinsiyete Göre Ortalamaları.....	73
<b>Tablo 8.</b> Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Alt Boyutlarının Yaşa Göre Ortalamaları.....	76
<b>Tablo 9.</b> Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Alt Boyutlarının Eğitim Durumuna Göre Ortalamaları.....	78
<b>Tablo 10.</b> Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Alt Boyutlarının Sağlık Sektöründe Çalışma Süresine Göre Ortalamaları.....	81
<b>Tablo 11.</b> Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Alt Boyutlarının Hastanede Çalışma Süresine Göre Ortalamaları.....	83
<b>Tablo 12.</b> Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Alt Boyutlarının Çalışma Pozisyonuna Göre Ortalamaları.....	85
<b>Tablo 13.</b> Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Alt Boyutlarının Çalıştıkları Birime Göre Ortalamaları.....	90

**Tablo 14.** Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Alt Boyutlarının İlişkisinin İncelenmesi...92

**Tablo 15.** Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Alt Boyutlarının İç Analizleri.....94



## GİRİŞ

Son zamanlarda global rekabetin örgütsel yenilik, verimlilik ve değişen çevre koşullarına uyum gibi faktörlerin önemini artırması doğrultusunda, örgütsel vatandaşlık davranışı gibi uzun zamanlı örgütsel başarı sağlayan davranışlara ilgi artmıştır. Örgütsel vatandaşlık davranışı gönüllü ve ekstra rol davranışlarıdır. Örgütsel vatandaşlık davranışı literatüre girdiğinden beri araştırmacılar tarafından büyük ilgi görmüştür. Araştırmacılar örgütün etkinliğini artıran örgütsel vatandaşlık davranışını araştırmışlardır.

Bu çalışmada kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerin gösterdiği örgütsel vatandaşlık davranışı ve alt boyutlar ile kişisel ve mesleki özellikleri arasındaki ilişki belirlenmeye çalışılmıştır. Çalışmanın birinci bölümünde örgütsel vatandaşlık davranışını kavramı açıklanmış, örgütsel vatandaşlık davranışı kuramsal gelişimi, benzer kavramlarla ilişkisi, türleri üzerinde durulmuştur.

İkinci bölümünde, örgütsel vatandaşlık davranışının araştırmacılar tarafından ortaya konan boyutları, sağlık hizmetlerinde örgütsel vatandaşlık davranışı ve literatürde örgütsel vatandaşlık davranışı hakkında yapılan çalışmalar incelenmiştir.

Üçüncü uygulama bölümünde ise, İstanbul'daki kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerin örgütsel vatandaşlık davranışı ve alt boyutlarının mesleki ve kişisel bilgilerle ilişkisi, örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutlarının birbirleriyle ilişkisi incelenmiştir. Verilerin çözümlenmesinde ve analizinde SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 21.0 istatistik programı kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan ölçeğin geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılmıştır.

Bu çalışmada seçilen örneklem anket yöntemiyle elde edilmiştir. Kamu hastanelerde çalışan hemşirelerin örgütsel vatandaşlık davranışı alt boyutlarının hangi özelliğe göre farklılık gösterdiğine yardımcı olacak bir uygulama içermektedir. Araştırmadan elde edilen bulgulara göre sonuç ve öneriler sunulmaktadır.



# BİRİNCİ BÖLÜM

## 1.ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI KAVRAMI

Son yıllarda rekabete dayalı çalışma ortamında çalışanların sadece iş tanımlarında yer alan görevleri yerine getirmeleri örgütlerin başarısı için yeterli olmamaktadır. Çalışanların kendi iş tanımlarının dışında gönüllülük esasına dayanan davranışlar sergilemeleri gerekmektedir.

Örgütler de insan faktörü ve bu faktöre dayalı sosyal, psikolojik süreçlerin öneminin artması, yeni kavramların ortaya çıkmasına neden olmuştur. Bu kavramlardan biriside ‘örgütsel vatandaşlık davranışı’ kavramıdır. Örgütsel vatandaşlık davranışı, bireyin gönüllülük esasına dayalı, biçimsel ödül sistemini dikkate almaksızın, organizasyonun bir bütün olarak fonksiyonlarını verimli bir biçimde yerine getirmesine yardımcı davranışlardır<sup>1</sup>.

Örgütsel vatandaşlık davranışı kavramı ilk olarak Chester Barnard (1938) tarafından ‘gönüllülük esaslı işbirliği’ olarak, Katz ve Kahn (1967)’ın geliştirdikleri ‘ekstra rol davranışları’ kavramı olarak incelenmiştir<sup>2</sup>.

D.Organ (1988) örgütsel vatandaşlık davranışı kavramını ‘çalışanların organizasyonun fonksiyonlarını verimli bir şekilde yerine getirmesine yardımcı olan, gönüllülük esasına dayalı davranışları’ olarak tanımlamaktadır<sup>3 4</sup>. Diğer bir ifadeyle örgütsel verimliliğe

---

<sup>1</sup> Öztürk, Y. E. (2013). Hemşirelerde Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Tıbbi Hataya Eğilim Arasındaki İlişkinin Araştırılması. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*. 18.3, 367.

<sup>2</sup> Katz, D.ve R.L. Kahn (1966) *The Social Psychology of Organizations*, New York, John Wiley Aktaran Öztürk, Y.E. (2013). a.g.e., 367.

<sup>3</sup> Organ, D.W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*, Lexington Book. Aktaran Altıntaş, F. (2006). Hizmet Çalışanları Olarak Hemşirelerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Boyutlarını Belirlemeye Yönelik Bir Analiz. *Yönetim Bilimleri Dergisi*. 4;2, 82.

<sup>4</sup> Erkuş, A. ve M. Çöpoğlu. (2013). Çalışanların İş Yaşam Dengesinin İş Yaşamındaki Mutlulukları ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkileri. *1. Örgütsel Davranış Kongresi Bildiriler kitabı*. 119.

katkı sağlayan iş odaklı faaliyetleri kapsayan örgütsel vatandaşlık davranışı, iş tanımlarıyla belirlenen zorunlu davranışların ötesine geçen davranışlardır<sup>5</sup>.

Greenberg ve Baron (2000), örgütsel vatandaşlık kavramını bir çalışanın örgütün biçimsel yolla belirlediği zorunlulukların ötesine geçerek, istenenden daha fazlasını yapması olarak tanımlamıştır. Örgütsel vatandaşlık davranışı gönüllük esasına dayanmaktadır. Gönüllüğe bağlı olarak gerçekleştirilen bu davranışlar örgütün ödül ve ceza sisteminden etkilenmemektedir<sup>6</sup>.

Meyer ve Allen Örgütsel vatandaşlık davranışını bireyin pozisyonun getirdiklerinin ötesinde çaba harcadığı davranışlar dizisi olarak tanımlamaktadır<sup>7</sup>.

George (1992)'a göre, örgütsel vatandaşlık davranışı, görev kapsamı içinde olmayan ve örgütün formal ödül sistemi içerisinde yer almayan davranışlardır. Birey, örgüt açısından işlevselliği olan aktif ya da pasif nitelikli bu davranışları gösterip, göstermemeye kendisi karar verir<sup>8</sup>.

Schnake (1991), davranışın niteliğinin yanı sıra, davranışın yöneltildiği yeri de dikkate alarak, örgütsel vatandaşlık davranışlarını bireylere, örgütlere yöneltiilmiş işlevsel davranışlar olarak tanımlamıştır<sup>9</sup>.

Bu tanımlara göre örgütsel vatandaşlık davranışı biçimsel ödül sistemi ve iş tanımları tarafından doğrudan tanımlanmayan, yerine getirilmesi zorunlu olmayan, gönüllülük esaslı organizasyonların fonksiyonlarının etkili bir şekilde ilerlemesini sağlayan davranışlardır.

---

<sup>5</sup> İplik, F.N. (2015). *Örgütsel Vatandaşlık Davranışı*. Ankara: Akademisyen Kitabevi, 5.

<sup>6</sup> Özdevecioğlu, 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, 118.

<sup>7</sup> Meyer, J.P., N.J. Allen ve C.A., Smith. (1993). Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of A Three-Component Conceptualization. *Journal of Applied Psychology*. 78, 539.

<sup>8</sup> George, J. M. (1992). The role of personality in organizational life: Issues and evidence. *Journal of Management*. 18:2, 186-187.

<sup>9</sup> Schnake, M. (1991). Organizational Citizenship: A Review, Proposed Model, and Research Agenda. *Human Relations*. 44 (7)

Aktaran Polat, S. (2007). Ortaöğretim Öğretmenlerinin Örgütsel Adalet Algıları, Örgütsel Güven Düzeyleri İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişki. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Kocaeli: Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 60.

Örgütsel vatandaşlık davranışında zorunlu olmayan ifadesi davranışların sergilenmesinin kişisel seçime dayalı olduğunu yerine getirilmediği zaman herhangi bir cezanın uygulanmamasını simgelemektedir<sup>10</sup>.

Organ ve bazı araştırmacılar örgütsel vatandaşlık davranışını ‘İyi Asker Sendromu’(Good Soldier Syndrome) olarak ifade etmektedir çünkü bir asker birliğin iyiliği için elinden geleni yapar örgüte değer kazandıracak davranışlar sergiler<sup>11</sup>.

Organ örgütsel vatandaşlık davranışını üç temel özelliği olduğunu belirtmektedir;

- Örgütsel vatandaşlık davranışı, isteğe bağlı başka deyişle gönüllük esasına dayanır.
- Örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütün biçimsel ödül sisteminde tanımlanmaz.
- Örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütün etkinliğine katkıda bulunur<sup>12</sup>.

Bazı nedenlerden dolayı görevini yapmayan çalışanların işlerini devam ettirmek, çalışma arkadaşlarının işlerine yardımcı olmak, çalışma ortamının düzenli kalmasını sağlamak, yapması zorunlu olmayan işler için gönüllü olmak, örgütün gelişmesi için yenilikçi önerilerde bulunmak, zamanı boşa harcamamak, örgütün düzenlediği aktivitelere katılmak şeklindeki olumlu davranışlar örgütsel vatandaşlık davranışına örnek verilebilir<sup>13</sup>.

Örgütsel Vatandaşlık Davranışı örgütsel yapı, uygulamalar ve hedeflere aktif bir şekilde katılım ve katkı şeklinde olabilmektedir. Bu davranışlarda bireyler aktif ve üretkendir. Bir diğer Örgütsel Vatandaşlık Davranışı türü hedeflere, uygulamalara zarar verecek davranışlardan uzak kalma olarak görülmektedir. Bu davranış türünde örgüte zarar vermemeyi amaçlar fakat yarar da sağlamaz.

---

<sup>10</sup> Gürbüz, S. (2006). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle Duygusal Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*. 3:1, 50.

<sup>11</sup> Pirecioğlu, F. (2010). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelere Yönelik Araştırma. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 4-5.

<sup>12</sup> Buluç, B. (2008). Ortaöğretim Okullarında Örgütsel Sağlık ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişki. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 6(4), 579.

<sup>13</sup> Smith C.A, D.W. Organ ve J.P. Near. (1983). Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents. *Journal of Applied Psychology*. 68:4, 656-657.

Zararlı davranışlardan kaçınma şeklinde ortaya çıkan davranışların temeli ise örgüte katkıda bulunmak değil örgüte zarar vermemektir<sup>14</sup>.

ÖVD'nin son yıllarda araştırmalarda çok işlenmesinin üç nedeni olduğu ifade edilmektedir;

- ÖVD sonucunda ortaya çıkan performansı ile örgütler çalışanların terfi ve ücret değerlendirmeleri yapmaktadır.
- ÖVD'nin örgütlerin başarısına, etkinliğine ve verimliliğine olan katkısı büyüktür.
- Örgütsel bağlılık, örgütsel adalet, vatandaşlık karşıtı davranışlar, iş tatmini ve işten ayrılmalarla yakın ilişkisidir<sup>15 16</sup>.

Sonuç olarak ÖVD; çalışanların iradelerine bağlı, örgütün çalışma ortamını düzenleyen olumlu ve rol fazlası davranışlar ile olumsuz kaçınma davranışlarını kapsayan davranışlar olarak tanımlanabilmektedir. Çalışanların belli beklentileri örneğin; ödül ceza vb. doğrultusunda olan davranışları ÖVD olarak kabul edilmemektedir. Örgüt için yapılan faydalı davranışlar bir ödülünden faydalanmak niyetiyle yapıldığı zaman ÖVD olarak kabul edilmemektedir<sup>17</sup>.

Örgütsel vatandaşlık davranışının örgüte sağladığı bazı katkılar bulunmaktadır<sup>18 19</sup>;

- Örgütsel performansı artırır.
- Çalışanların verimliliğini artırır.
- Örgütün etkinliğini artırır.
- Kaynak kullanımında verimliliği artırır.

<sup>14</sup> Basım, H.N. ve H. Şeşen. (2006). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği ve Karşılaştırma Çalışması. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*. 61(4), 85.

<sup>15</sup> Çıtak, Z. (2010). Motivasyon ve İş Tatmininin Örgütsel Vatandaşlık Davranışın Etkisi Üzerine Bir Araştırma. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Niğde: Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 66.

<sup>16</sup> Serinkan, C. ve Y.Ü. Erdiş. (2014). *Örgütsel Vatandaşlık ve Örgütsel Adalet*. Ankara, Nobel Yayıncılık, 77.

<sup>17</sup> Çelik, M. (2007). Örgüt Kültürü ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı-Bir Uygulama, *Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Erzurum: Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, 87.

<sup>18</sup> Cohen, A. ve E.Vigoda. (2000). Do Good Citizens Make Good Organizational Citizens An Empirical Examination of the Relationship Between General Citizenship Behavior in Israel. *Administration and Society*. 32(5), 597-598.

<sup>19</sup> Dilek, H. (2005). Liderlik Tarzlarının ve Adalet Algısının; Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkilerine Yönelik Bir Araştırma. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*. İstanbul: Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, 39.

- Kişiler ve örgütün birimleri arasında etkin koordinasyon sağlar.
- Dış çevrede olan değişikliklere uyum yeteneğini artırır.

## **1.1. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ KURAMSAL GELİŞİMİ**

Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile ilgili temeller 1930’larda Barnard tarafından ele alınmış ve ‘ekstra rol davranışları’ kavramı olarak ilk kez kullanılmıştır.1980’lerden sonra biçimsel olmayan davranışlarla ilgili çalışmalar, daha sonra da örgütsel vatandaşlık davranışına temel oluşturan kavramlar giderek artmıştır. Bu doğrultuda tarihsel gelişim sürecinde örgütsel vatandaşlık davranışının gelişimine katkı sağlayan önemli teorisyenlere aşağıda yer verilmiştir.

### **1.1.1. Chester Barnard’ın Çalışmaları**

ÖVD kavramı ilk olarak 1930 yıllarında Chester Barnard tarafından incelenmiş ve 1938 yılında ‘ekstra rol davranışları’ kavramı ilk kez kullanılmıştır. 1939 yılında ‘İşbirlikçi Çabaların Birlikteliği’ olarak tanımladığı örgüt analizlerinde, bu çabalara katılımda çalışanların gönüllü olmasının önemini çalışmalarında vurgulamıştır. Barnard bu gönüllüğü çeşitli yapıcı hareketlerin meydana getirdiği zihinsel eğilimler olarak tanımlamıştır<sup>20</sup>. Barnard, biçimsel organizasyonun biçimsel olmayan sistemden meydana geldiğini ileri sürmüştür, biçimsel organizasyonun biçimsel olmayan işbirlikçi çabaların kurumsallaşmış bir biçimi haline geldiğini ifade etmiştir<sup>21</sup>. Kişiler örgütü oluşturmamakta, kişilerin geliştirdikleri ve sisteme gönüllü olarak katkıda bulunmaları şeklinde ortaya çıkan davranışlar oluşturmaktadır. Biçimsel otoritenin devamını gönüllüğe bağlı oluşan biçimsel olmayan örgüt yapısı sağlamaktadır. Barnard (1938)’a göre bireylerin uzmanlaşmasında, gelişmesinde birlikte iş yaptıkları kişilerin önemi

<sup>20</sup> Bolat, T. (2008). *Dönüşümçü Liderlik Personel Güçlendirme Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi*, Ankara:Detay Yayıncılık, 120.

<sup>21</sup> Oral, N. (2012). Örgütsel Adalet Algısı ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: Sağlık Örgütünde Uygulama. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 30-31.

büyüktür. Çünkü faaliyetleri ve özellikleri birbirini tamamlayan bireylerin yaptıkları işlerin, sinerjik bir katkı ortaya çıkardığı görülmektedir<sup>22</sup>. Organ, ÖVD ile ilgili Barnard'ın yapmış olduğu çalışmaları ÖVD'nin temeli olarak kabul etmektedir.

### 1.1.2. Katz Ve Kahn'ın Çalışmaları

Katz ve Kahn (1966), örgütsel vatandaşlık davranışının temelini oluşturduğu düşünülen çalışmalarında örgüt içi ilişkilerin analizini yapmış, örgüt fonksiyonları için gerekli davranışları üç başlık altında toplamıştır<sup>23</sup>;

- Kişiler sisteme katılmaya ve sistemde kalmaya teşvik edilmeli,
- Örgüt içerisinde kendilerine verilen işleri zamanında ve eksiksiz yapmalı,
- Verilen görevlere uygun olarak yaratıcı ve zamanında aktivitelerde bulunmalıdır.

Katz ve Kahn çalışanların ekstra rol davranışlarına dikkat çekmiştir. Katz ve Kahn örgütsel başarı için çalışanların fazladan çaba göstermeleri gerektiğine işaret etmişlerdir. Örgütlerin devamlılığı için çalışanların biçimsel rol davranışların ötesinde yenilikçi ve doğal davranışlar sergilemeleri gerekmektedir.

Katz'e göre yenilikçi ve doğal davranışlar;

- Diğer örgüt çalışanlarıyla yardımlaşma içinde olmak,
- Örgütün kaynaklarını korumak,
- Yeni fikirlerle yönetim ve üretim süreçleri geliştirmek,
- Örgüt için daha iyi işler yapabilmek, daha iyi pozisyonlara gelmek için kişisel gelişime önem vermek,
- Örgütün toplumdaki imajını arttırmaya yardımcı olmak, herkes tarafından istenecek bir örgüt olması için gönüllü olarak yardımcı olmak<sup>24</sup>.

<sup>22</sup> Organ, D.W., P.M. Podsakoff ve S.B. MacKenzie. (2006). Organizational citizenship behaviour: Its Nature. *Antecedents and Consequences*. California: Sage Publications Aktaran Oral, N.(2012). a.g.e. 31

<sup>23</sup> Katz D., ve R.L. Kahn (1966) a.g.e. Aktaran Erdem, Ü. (2003), Erdem, Ü. (2003). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı: Hastane Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, 30-31.

<sup>24</sup> Çıtak, Z. (2010). a.g.e. 69-70.

Sonuç olarak, örgütsel vatandaşlık davranışının temelini, Katz ve Kahn'ın, çalışanların biçimsel rol davranışlarının üstünde performans gösterme ve gönüllülük esasına dayalı davranışlarla ilgili yaptığı çalışmalar oluşturmaktadır<sup>25</sup>.

### 1.1.3. Roethlisberger Ve Dickson'un Çalışmaları

Roethlisberger ve Dickson, 'Management and the Worker' (1964) adlı kitaplarında, biçimsel olmayan örgütler üzerinde durmuşlardır. Roethlisberger ve Dickson'ın biçimsel olmayan örgütler ve işbirliği hakkında yaptığı çalışmalarda ortaya koydukları sonuçlar örgütsel vatandaşlık davranışı kavramına zemin hazırlamıştır<sup>26</sup>. 1924'de başlayan ve sonuçları 1932'de alınan Hawthorne Araştırmaları'nda ışıklandırma, ısıtma, yorgunluk ve fiziksel yerleşim düzeninin işçilerin verimliliği üzerindeki etkileri araştırılmaya çalışılmıştır. Yapılan araştırmalar, 'ışıklandırma, ısıtma, dinlenme zamanları gibi fiziksel iyileştirmelerin derecesi arttıkça verimlilik de artar,' hipotezini doğrulamamıştır. İyileştirmelere rağmen verimlilik değişmediğini bazen de herhangi bir iyileştirme olmadan verimliliğin arttığı görülmüştür. Bu sonuçlar doğrultusunda araştırmacılar dikkatlerini fiziki faktörler yerine sosyal faktörler üzerine yoğunlaştırmıştır. Verimlilik artışının çalışanların motivasyonu, iş tatmini, uygulanan sistem ve çalışanların aralarındaki ilişkilerle, yani sosyal faktörlerle açıklanabileceği üzerinde durulmaya başlanmıştır<sup>27</sup>.

Roethlisberger ve Dickson da, Barnard gibi biçimsel ve biçimsel olmayan organizasyonların farkını açıklamışlardır. Biçimsel organizasyonlar, bireylerin üretimle ilgili görevlerini verimli olarak yerine getirebilmeleri için bireylerarası ilişkilerin nasıl olması gerektiğini açıklayan sistemleri ve şartları içerir. Biçimsel organizasyonlar, ekonomik amaçların örgüt üyelerinin katkılarıyla gerçekleştirebilmesi için örgütün ortaya koyduğu kontrol sistemlerini kapsar.

<sup>25</sup> Varlı, H. (2014). Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkiler. *Yayınlanmamış* Yüksek Lisans Tezi. Aksaray: Aksaray Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 47.

<sup>26</sup> Erdem, Ü. (2003). a.g.e. 32-33.

<sup>27</sup> Varlı, H. (2014). a.g.e. 45.

Çalışma ortamında biçimsel olmayan grupların varlığı da söz konusu olmaktadır. Çalışanlar sahip oldukları demografik özelliklere, statü ve kişilerle olan iletişimlerine bağlı olarak çeşitli biçimsel olmayan gruplar oluştururlar. Roethlisberger ve Dickson'e göre her örgütte var olan biçimsel olmayan grupların ve yapıların olması, örgütlerin etkinliği için gereklidir. Her örgütte ortaya çıkan biçimsel olmayan gruplar, biçimsel organizasyonun çalışmalarını etkiler<sup>28</sup>. Organ'a göre, Roethlisberger ve Dickson'ın (1939) çalışmalarında geçen 'işbirliği' ve 'biçimsel olmayan' kavramları ÖVD'na zemin hazırlamaktadır.

Duygular kavramı Roethlisberger ve Dickson'ın ortaya koyduğu bir başka kavramdır. Duygular, biçimsel olmayan organizasyonlara şekil veren davranışlara, değerlere temel oluşturur. Duyguların geçerliliği ve paylaşımı biçimsel olmayan organizasyonun yapısını ve sonuçlarını belirlemektedir<sup>29</sup>.

#### **1.1.4. Peter Blau'nun Çalışmaları**

ÖVD kavramının gelişimine katkı sağlayan diğer bir araştırmacı Peter Blau'dur. 'Sosyal Değişim Teorisi'ni geliştiren Blau, sosyal değişimi ekonomik değişimden ayıran ilk davranış bilimci olmuştur. Blau'a göre, ekonomik değişim bireylerin maddi kazanç elde etmek için yapmış olduğu her türlü faaliyet olarak adlandırılmaktadır<sup>30</sup>.

Sosyal değişim teorisinde, taraflar arasındaki ilişkiler belirli bir zorunluluğa dayandırılmamıştır. Bir taraf diğer tarafa kaynak sağladığında diğer tarafta bu kaynağa aynı şekilde karşılık vermesi beklenir. Fakat buradaki karşılığın zamanlaması ve niteliği gönüllülük esasına dayanır. Sosyal Değişim Teorisi'nde değişim sonucunda tarafların elde edeceği kazanımlar kişilerin takdirine bırakılmaktadır. Bu teoride para ile ifade edilmeyen kazançlar elde edilir. Sosyal Değişim Teorisi'nin gelecekte niteliği belli olmayan yükümlülükler ortaya çıkarması, bu ilişkiyi ekonomik mübadeleden ayıran en

---

<sup>28</sup> Gürbüz, S. (2007). Yöneticilerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının İş Tatmini Ve Algıladıkları Örgütsel Adalet İle İlişkisi. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 26-27.

<sup>29</sup> Varlı, H. (2014). a.g.e. 46.

<sup>30</sup> Çelik, M. (2007). a.g.e. 90.



önemli özelliştir. Sosyal değişim Teorisi'ndeki değişimden elde edilen sonuçlar karşılıklı güvenin göstergesidir<sup>31</sup>.

Blau'a göre sosyal değişim, ekonomik değişimden son derece önemli farklılık gösterir. Bu farklılığı bir örnekle açıklarsak, bir çalışan pozisyon değişikliği ve zam alabilmek için çalışıyorsa, ekonomik değişim olarak adlandırılmakta; işverene ve işine duyduğu saygıdan dolayı işini iyi yapıyorsa bu sosyal değişim olarak adlandırılmaktadır<sup>32</sup>.

Ekonomik değişimler, sözleşmeler üzerinde olurken, sosyal değişimler çalışanların uzun vadede yükümlülüklerini doğru bir şekilde gerçekleştirmek için diğerlerine güvenmesinden kaynaklanmaktadır. Sosyal değişimde kazançlar para değil, taraflar arasında karşılıklı güven ve sevgiyi sağlayarak ifade edilmektedir. Sosyal değişim üyenin diğer örgüt üyeleri ile etkileşime geçtiği noktada başlar ve gelişir. Çalışma arkadaşları ve yöneticilerle gelişen etkileşim çoğunlukla ekonomik ve sosyal değişimin karışımıdır<sup>33</sup>. Yöneticiler ve çalışanları arasındaki sosyal değişim, çalışanları belirlenmiş iş rolleri dışında davranmaya, görevlerinde yaratıcı olmaya ve görevleri için daha fazla zaman ve enerji harcamaya teşvik eder. Dolayısıyla, sosyal değişimin çalışanları örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemeye sevk ettiği söylenebilir<sup>34</sup>.

### 1.1.5.Dennis Organ'ın Çalışmaları

Dennis Organ ÖVD kavramını ilk kez kullanan ve bu konuda önemli çalışmalar yürüten bir araştırmacıdır. Organ yaptığı çalışmalarda Barnard'ın daha önce yaptığı çalışmaları ÖVD'nin temeli olarak kabul etmiştir. Ayrıca Katz ve Khan'ın ekstra rol davranışı yaklaşımından da yararlanmıştır<sup>35</sup>.

Organ ÖVD'nin biçimsel rol davranışlarından farklı olup olmadığı ile ilgili bir tartışma başlatmıştır. Bazı araştırmacılar, ÖVD'nin gönüllülük esasına ve tanımlanmamış ödül

<sup>31</sup> Gürbüz, S. (2006). a.g.e. 52.

<sup>32</sup> Blau, P. (2005). <http://www2.pfeiffer.edu/~lridener/courses>

<sup>33</sup> Organ, D.W. (1994) Personality And Organizational Citizenship Behavior. *Journal Of Management*. 20:2 Aktaran Oral, N. (2012). a.g.e. 34.

<sup>34</sup> Konovsky, M.A. ve S.D. Pugh. (1994). Citizenship Behavior and Social Exchange. *Academy of Management Journal*. 37(3) Aktaran Oral, N. (2012). a.g.e. 34.

<sup>35</sup> Bolat, T. (2008). a.g.e. 121.

sistemine dayanmasına rağmen, biçimsel rol davranışının bir parçası olduğunu ileri sürmüşlerdir.

Organ ÖVD'ni ilk kez kullanan araştırmacı ÖVD'nı beş boyutlu bir yapı ileri sürmüştür. Bu boyutlar; 'Özgecilik', 'Vicdanlılık (İleri Görev Bilinci)', 'Nezaket tabanlı bilgilendirme', 'Sivil Erdem' ve 'Centilmenlik (Sportmenlik)' boyutlarıdır<sup>36</sup>. Literatürde en önemli ve en kabul gören sınıflandırma, Organ'ın beş boyutlu sınıflandırmasıdır.

## 1.2. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI İLE İLGİLİ KAVRAMLAR

Örgütsel vatandaşlık davranışının kavramsal olarak daha iyi anlaşılabilmesi açısından diğer kavramlarla benzerlikleri ve farklılıklarının incelemek gerekmektedir. Bu bağlamda literatürde, örgütsel spontanlık, psikolojik sözleşme, rol davranışları, prososyal örgütsel davranışlar ve izlenim yönetimi örgütsel vatandaşlık davranışıyla ilişkili kavramlar olarak ele alınmıştır.

- **Örgütsel Spontanlık**, temeli Katz (1964) tarafından yapılan çalışmaya dayanmaktadır. Katz (1964), örgütün varlığını devam ettirmek için üç temel unsurun gerekli olduğunu belirtmiştir;
  - Nitelikli işgücünün elde edilmesi ve işgücünün devamlılığı,
  - Çalışanın örgütün belirlediği standartları karşılama veya geçmesi,
  - George ve Brief (1992) tarafından örgütsel spontanlık olarak ele alınan yenilikçi, resmi ödül sistemi tarafından tanımlanan davranışların örgütte yer almasıdır<sup>37</sup>.

<sup>36</sup> Organ, D.W. (1997). Organizational Citizenship Behavior: It's Construct Clean-Up Time. *Human Performance*. 10, 90-91. Aktaran Aslan, Ş.(2008). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Örgütsel Bağlılık ve Mesleğe Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Araştırılması. *Yönetim ve Ekonomi*. Manisa: Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F., 15, 166.

<sup>37</sup> Katz, D. (1964). Motivational Basis of Organizational Behavior. *Behavioral Science*. 9, 135-136.

Örgütsel spontanlık, bireyin özgür iradesine dayanan ve gönüllü olarak sergilenen, rol tanımlarında yer almayan ancak örgütsel hedeflere ulaşmayı destekleyen davranışlardır. Örgütsel spontanlık ve ÖVD'nin benzer noktası her ikisi de örgütün fonksiyonel işleyişine katkıda bulunur<sup>38</sup>. Örgütsel spontanlık ile ÖVD arasındaki temel fark; ÖVD örgütün ödüllendirme sistemi tarafından dikkate alınmayan aktif ve pasif olan davranışları içerirken, örgütsel spontanlık, örgütün ödül sistemi tarafından tanımlanan aktif davranışları içermektedir<sup>39</sup>.

**Tablo 1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Örgütsel Spontanlık ve Prososyal Örgütsel Davranışın Davranışsal Boyutları<sup>40</sup>**

Davranışsal Boyut	Davranışsal Yapı		
	<i>Örgütsel Vatandaşlık Davranışı</i>	<i>Prososyal Örgütsel Davranış</i>	<i>Örgütsel Spontanlık</i>
<i>Örgütsel olarak fonksiyonel-örgütsel olarak disfonksiyonel</i>	Fonksiyonel davranışları içerir	Hem fonksiyonel hem de disfonksiyonel davranışları içerir	Fonksiyonel davranışları içerir
<i>Rol tanımlı-ekstra rol</i>	Rol tanımlı ve ekstra rol davranışlarını içerir	Rol tanımlı ve ekstra rol davranışlarını içerir	Ekstra rol davranışlarını içerir
<i>Finansal olarak ödüllendirme ihtimali</i>	Resmi ödül sistemi tarafından tanımlanamaz	Resmi ödül sistemi tarafından tanımlanabilir	Resmi ödül sistemi tarafından tanımlanabilir
<i>Aktif-Pasif</i>	Aktif ve pasif davranışları içerir	Aktif ve pasif davranışları içerir	Aktif davranışları içerir

<sup>38</sup> İplik, F.N. (2015). a.g.e. 9.

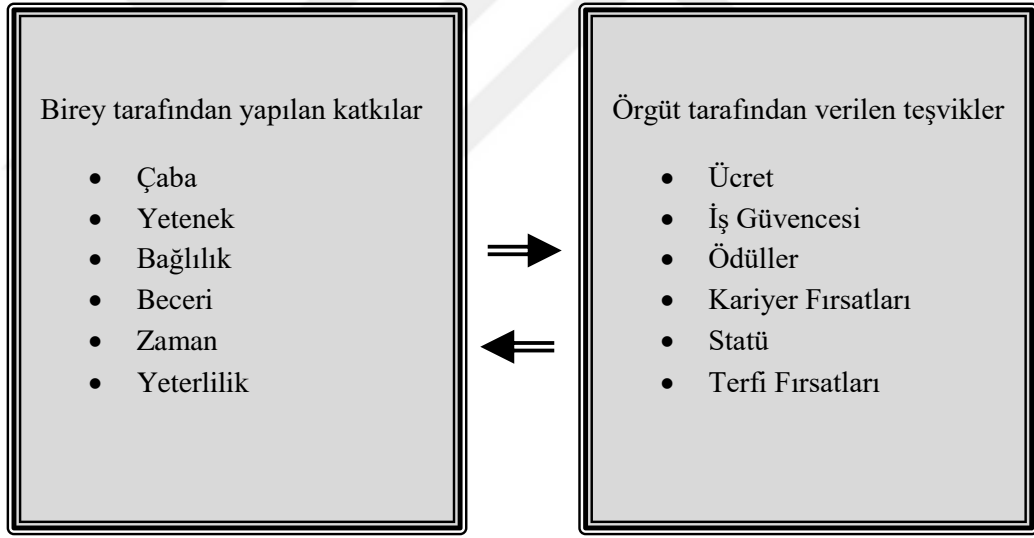
<sup>39</sup> Pirecioğlu, F. (2010). a.g.e. 6.

<sup>40</sup> George, J.M. ve A.P. Brief. (1992). Feeling Good-Doing Good: A Conceptual Analysis of the Mood at Work-Organizational Spontaneity Relationship. *Psychological Bulletin*. 112(2), 313.

- **Psikolojik Sözleşme**, kavramı ilk olarak 1960’larda Argyris tarafından, yasal iş sözleşmelerinin ötesinde işleyen, çalışan ve işveren tarafından beklenen, ortak yaşamın zorunlulukları, beklentiler ve istekler gibi iş ilişkilerini açıklamak için kullanılan bağ şeklinde ele alınmış ve iki taraf arasında birbirlerine saygılı, örtük ve yazılı olmayan anlaşma olarak tanımlanmıştır<sup>41</sup>.

Bir başka deyişle; Psikolojik sözleşme, bir bireyin kendisi ile karşı taraf arasındaki yazılı olmayan, birbirlerine inançlarını gösteren anlaşmadır<sup>42</sup>. Psikolojik sözleşme ile çalışanlar, belirli iş yapmaya ve örgüte bağlı kalmaya söz vermektedir. Bunun karşılığında ekonomik beklentilerin ve ödüllerin dışında işyerinde güvence, saygınlık, terfi, haklarının verilmesi gibi manevi destek beklenmektedir.

#### Şekil 1: Psikolojik Sözleşmenin Doğal Yapısı<sup>43</sup>



Sonuç olarak çalışanlar ile işveren arasındaki psikolojik sözleşmenin ilişkisel boyutu ÖVD ile ilişkilidir. Psikolojik sözleşmenin temelini çalışanların kurumlarına duydukları

<sup>41</sup> İplik, F.N. (2015). a.g.e. 10-11.

<sup>42</sup> Berberoğlu, N. (2013). Psikolojik Sermayenin Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi: Bir Alan Araştırması. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 40.

<sup>43</sup> Mimaroğlu, H. (2008). Psikolojik Sözleşmenin Personelin Tutum ve Davranışlarına Etkileri: Tıbbi Satış Temsilcileri Üzerinde Bir Araştırma. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*, Adana: Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 48.

güven oluşturmaktadır. Örgütte güven duygusunun oluşmasında örgüt yönetiminin adalet konusunda gösterdiği tutum son derece önemli bir etkiye sahiptir.

- **Rol Davranışları**, bireyin yapmakla yükümlü olduğu işleri belirtir<sup>44</sup>. Örgütlerde çalışanların rol davranışlarını yerine getirmesini sağlamak için biçimsel ödül ve ceza sistemlerinden yararlanılmaktadır. ÖVD'nin rol ya da ekstra rol davranışı olarak ortaya çıkması çalışanın işini nasıl tanımladığını etkilemektedir. Çalışanın algıladığı rol davranışı ne kadar geniş olursa örgüt içi faaliyetlerini o derece örgütsel rolü olarak algılaması söz konusu olmaktadır.

Rol davranışları çalışanın örgüt içinde üzerine düşen görevi yapması için göstermesi gereken davranışlardır. Bu davranışlar, çalışanın uymak zorunda olduğu biçimsel olarak tanımlanmış görevlerdir<sup>45</sup>. Bir örgütte biçimsel rol davranışlarının olmaması halinde çatışmalar ve olumsuz sonuçlar ortaya çıkaracaktır. Bu davranışların çalışanlar tarafından gerçekleştirilmemesi halinde, çalışan işinde başarılı olamayacağı gibi örgütten ödül de alamayacaktır<sup>46</sup>.

Ekstra rol davranışları ise biçimsel ödül sistemi tarafından tanımlanmamış, yerine getirilmediği zaman cezai yaptırımın olmadığı davranışlar olarak tanımlanmaktadır. Ekstra rol davranışları isteğe bağlı davranışlar olarak da tanımlanmaktadır<sup>47</sup>. Ekstra rol davranışları ÖVD'ye temel oluşturan ve çalışanın yaratıcı içten gelen davranışlardır. Bu davranışın çalışanlar açısından temeli bireylerin enerjilerini örgüte katma istekliliğidir. Bu isteklilik, planlanmamış, işbirliğini temel alan, örgütü koruyucu, örgüt imajını geliştirici faaliyetlere yönelik olmalıdır.

---

<sup>44</sup> Yılmaz, A. ve C. Eroğlu. (2013). *Meslek Yüksekokulları İçin Davranış Bilimleri Ve Örgütsel Davranış*. Ankara, Detay Yayıncılık.

<sup>45</sup> Türker, M. (2007). Çalışanların Rol Tanımlarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi. *15. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Kitabı*, 194.

<sup>46</sup> Kılıncı, E. (2012). Hekim ve Hemşirelerde Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Örgütsel Sessizlik, Çalışan Performansı ve Aralarındaki İlişkinin İncelenmesi. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, 12.

<sup>47</sup> Arık, N. ve M.K. Demirci. (2013). Sosyal Sermaye Faktörlerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile İlişkisi: Akademisyenler Üzerine Ampirik Bir Çalışma. *1. Örgütsel Davranış Kongresi Bildiriler Kitabı*, 132.

Ekstra rol davranışları, örgütün sosyal davranışını sağlamlaştırırken, görev performansını doğrudan etkilemez<sup>48</sup>.

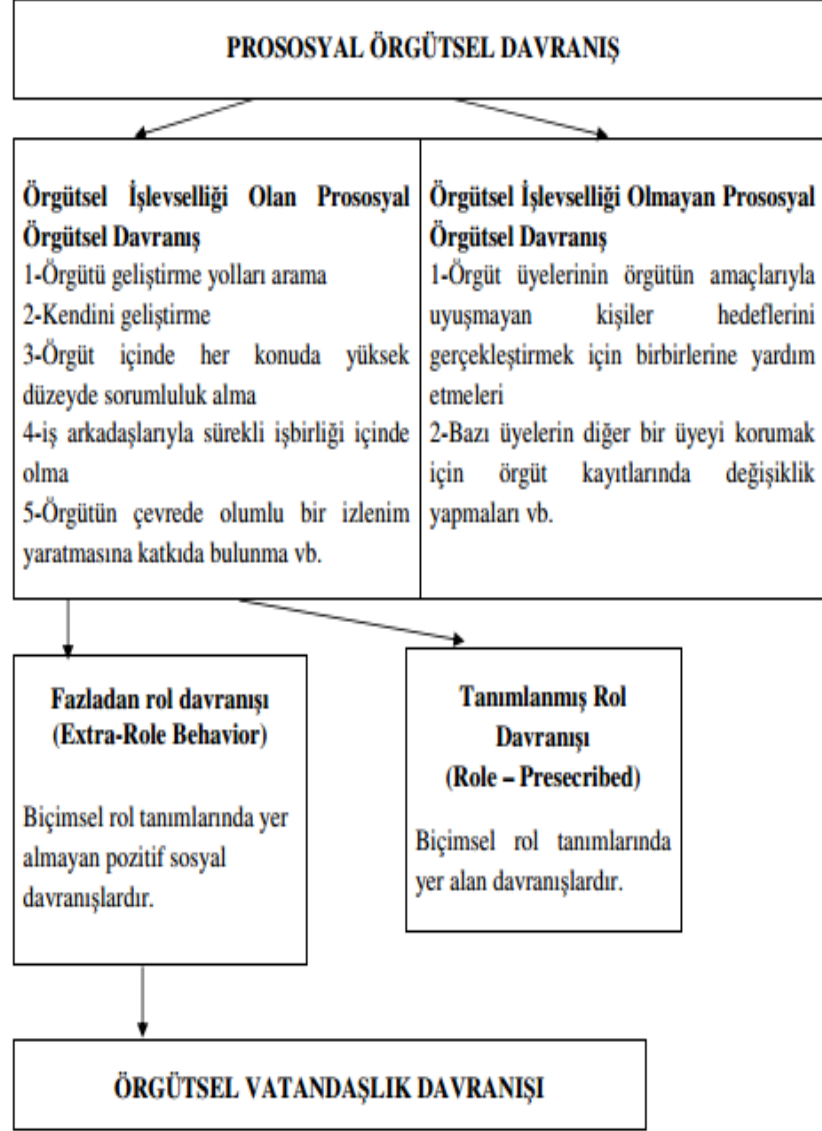
- **Prososyal Örgütsel Davranış**, ÖVD ile benzer kavramlar arasında prososyal örgütsel davranış söylenebilir. Bu kavramı en çok Brief ve Motowidlo kullanmıştır. Prososyal davranış, çalışanların örgütsel rollerini yerine getirirken etkileşim içinde oldukları diğer çalışanlar, grup veya örgütün uyumunu sağlamaya yönelik sergiledikleri olumlu sosyal davranışlardır. Brief ve Motowidlo'nun ortaya koydukları prososyal davranış tipleri incelendiğinde, bu davranışlardan bazılarının ÖVD ile benzer davranışlar görülmektedir. Brief ve Motowidlo'nun(1986) belirttiği bu davranışlar;
  - Örgütteki iş ile ilgili konularda iş arkadaşlarına yardımcı olmak,
  - Çeşitli insan kaynakları uygulamalarında esnek olmak,
  - Çalışan performans değerlendirme, işe alma ve ücretlendirme gibi insan kaynaklarıyla ilgili konularda esnek ve düşünceli olmak,
  - Bireysel konularda iş arkadaşlarına yardımcı olmak,
  - Ürünleri satın alacak kişilerin ihtiyaçların göz önünde bulundurmak ve örgüte zarar vermeyecek şekilde hizmet ve ürün sağlamak,
  - Çalışanların kendi görevleri dışında ek görevler için gönüllü olmak,
  - Örgütsel politika, değer ve kurallara uyum sağlamak,
  - Örgütsel iyileştirmelerle ve prosedürlerle ilgili önerilerde bulunmak,
  - Uygun görülmeyen emir, prosedür ve politikalara itiraz etmek,
  - Tüm zorluklara rağmen örgütte kalmak ve örgüte destek olmak,
  - Örgütün dışındaki çevrede olumlu bir görüş yaratmasına çalışmaktır.

Sonuç olarak; prososyal örgütsel vatandaşlık davranışı bireyin örgütsel vatandaşlık davranışı göstermesini sağlayan örgüte ve bireye yönelik çeşitli sosyal davranışlar olarak adlandırılabilir.

---

<sup>48</sup> Taşçı, D. (2007). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı- Örgütsel Öğrenme Değerleri İlişkisi: Akademisyenler Üzerinde Görgül Bir Araştırma. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7:2, 374.

**Şekil 2. Prososyal Örgütsel Davranış Kapsamında Örgütsel Vatandaşlık Davranışı<sup>49</sup>**



- **İzlenim Yönetimi**, kişinin bilgi veya yaptığı hareketlerinin başkalarının kendisiyle ilgili algılamalarını şekillendirecek biçimde düzenlemesidir. Bireylerin kendileri hakkındaki, diğer bireylerin düşüncelerini yönlendirme ve bilinçli ya da bilinçsiz olarak kontrol

<sup>49</sup> Brief, A.P. ve S.J. Motowidlo. (1986). Prosocial Organizational Behaviors. *Academy of Management Review*. 11 Aktaran Erdem, Ü. (2003). a.g.e. 9-10.

etme davranışı izlenim yönetimi olarak tanımlanmaktadır<sup>50</sup>. İzlenim yönetimi stratejilerinin çoğu örgütsel vatandaşlık davranışına benzerlik göstermektedir. Örneğin; bir çalışanın yöneticisine yardım etmesi vatandaşlık davranışı olabileceği gibi izlenim yönetimi davranışı da olabilir.

İzlenim yönetimi davranışları ile örgütsel vatandaşlık davranışları birbirleriyle ilişkili olup, yönetici ve kişiye yönelik davranışları tercih eden çalışanlar örgütsel açıdan iyi vatandaş, işe yönelik davranışları seçen ise örgütsel açıdan kötü vatandaş olarak görülmektedir. Bundan dolayı örgütsel açıdan iyi vatandaş olarak görülen bireyler daha başarılı çalışanlar olarak değerlendirilmektedir<sup>51</sup>.

### **1.3. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI İLE İLGİLİ TEORİLER**

ÖVD ile ilgili bazı teorik yaklaşımlar bulunmaktadır. Bunlar Sosyal Değişim, Eşitlik, Lider-Üye değişimi ve Bekleyiş teorileridir.

#### **1.3.1. Sosyal Değişim Teorisi (Social Exchange Theory)**

Blau tarafından 1964 yılında geliştirilen sosyal değişim teorisi, belirli şartlarda bireylerin kendilerine faydası olabilecek kişilere karşılık vermek için çaba göstereceklerini söylemektedir. Sosyal değişim teorisini geliştiren Blau, sosyal değişimi ekonomik değişimden ayıran ilk davranış bilimcidir<sup>52</sup>. Blau'ya göre iki tür sosyal ilişki bulunmaktadır. Sosyal değişim ilişkisi ve ekonomik değişim ilişkisidir<sup>53</sup>. Sosyal değişim ilişkisinde kişiler arası ilişkiler zorunluluğa dayandırılmamıştır, bir taraf diğer tarafa olanak sağladığında diğer tarafta aynı şekilde olanak sağlar. Bu ilişkinin zamanlaması gönüllüdür.

<sup>50</sup> Serinkan, C. Ve Y.Ü. Erdiş (2014). a.g.e. 88.

<sup>51</sup> Bolino, M.C. ve J.A. Varela (2006). The Impact Of Impression-Management Tactics On Supervisor Ratings Of Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Organizational Behavior*. 27, 281.

<sup>52</sup> Tuğcu, F.(2009). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Motivasyon Arasındaki İlişki: Bir Anket Uygulaması. *Yayınlanmamış Yüksel Lisans Tezi. Niğde: Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, 6.

<sup>53</sup> Şenturan, Ş. (2014). *Örnek olaylarda Örgütsel Davranış*, İstanbul. Beta Yayınları, 213.



Ekonomik değişim teorisinde ise değişimin farkları sözleşmelere dayandırılmaktadır. Burada bireyler gönüllü davranış sergileyemezler ve maddi özelliklidir. Sosyal değişimin devamı olması için bireylerin birbirlerine güven duymaya ihtiyaçları vardır<sup>54</sup>.

### 1.3.2. Eşitlik Teorisi (Equity Theory)

Eşitlik teorisine göre, çalışanlar iş ilişkilerinde yöneticilerinin eşit davranış sergilemelerini isterler ve yöneticilerin bu davranışları çalışanların motivasyonu etkilemektedir. J.Stacy Adams (1965) tarafından geliştirilen bu teoriye göre, kişinin iş başarısı çalıştığı ortamla ilgili olarak işyerinde gösterilen eşitliğe bağlıdır. Çalışanlar kendi gösterdikleri çaba ile diğer iş arkadaşlarının gösterdiği çabayı ve sonuçlarını karşılaştırır. Sonuncunda birey eşitsizlik olduğu algısına ulaşırsa bunu ortadan kaldırmak için ödülleri arttırmanın yollarını araştırarak, bunda başarıya ulaşamadığı zaman örgüte sunduğu girdileri azaltacaktır. Bu bireyin örgütteki adaleti incelediğini göstermektedir. Çalışanlar kuralların eşit uygulanmasını, görevler eşit ise aynı ücretin ödenmesini, izinlerde aynı haklara sahip olmayı, diğerleriyle aynı sosyal imkanlardan yararlanmayı arzu eder. Adaletli örgütlerde çalışanlar daha çok ÖVD sergilemeye eğilimli olacaktır<sup>55</sup>. Greenberg'e göre emeğinin adaletsiz biçimde ücretlendirildiğini düşünen çalışanlar tatminsizlik yaşayarak, daha az ÖVD sergileyecekler ve zamanla örgütten uzaklaşacaktır.

---

<sup>54</sup> Çelik, M. (2007). a.g.e. 93.

<sup>55</sup> Şener, T. (2010). Hastanelerde Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Bir Alan Araştırması. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 25.

### 1.3.3. Lider-Üye Değişim Teorisi ((Leader – Member Exchange Theory)

Örgüt içerisinde çalışanlar ile yöneticiler sürekli iletişim içerisinde. Lider-üye değişimi, yöneticilerin çalışanlarla olan ilişkilerinin niteliğini göstermektedir. Lider-üye değişim teorisi, Blau'nun geliştirdiği sosyal değişim teorisi kapsamında incelenebilen ve Fred Fiedler tarafından geliştirilen Durumsal Lider Etkinliği (Contingency Theory of Leader Effectiveness) teorisinin bir parçası olan yaklaşımdır. Sosyal değişim teorisine göre, çalışanlar ile yöneticiler arasında mübadeleye dayalı bir ilişki bulunmaktadır. Lider-üye değişim teorisi ise, yönetici ve çalışan arasında gelişen ve sosyal değişime dayanan modellerden biridir.

Lider-üye değişim teorisi, lider ile üye arasındaki çift yönlü ilişkilere odaklanmaktadır. Başlangıçta liderlik teorisyenleri, bir liderin tüm astlarına aynı şekilde davranmaları gerektiğini ve aynı yöntemlerle motivasyon sağlayabileceklerini düşünmüşlerdir. Fakat daha sonra çalışanların farklı kişiliklere sahip oldukları, beklentilerinin ve ihtiyaçlarının farklı olduğu ortaya atılmıştır. Bu yaklaşım grup odaklı değil kişi odaklıdır. Bu ilişkilerin yoğunluğu, liderlerin çalışanlara gösterdikleri hoşgörü ve duydukları güven seviyesini etkilemektedir. Çalışanlar bu davranışlara kararlara katılarak ve sorumluluk alarak karşılık vermektedirler. Bu ilişkilere grup içi ilişkiler denilmektedir. Liderlerin grup dışı çalışanlarla olan ilişkilerinin sınırları, sözleşmelere göre olmaktadır. Çalışanlar sözleşmelerin gerekleri yerine getirmekte, yöneticiler sözleşmede vermeyi taahhüt ettiklerini vermektedirler<sup>56</sup>.

Sonuç olarak; lider ve üye arasındaki etkileşim işle ilgili tanımlanan görevlerin ötesine geçilmesini ve ÖVD sergilenmesini sağlamaktadır. Liderler her çalışana göre aralarında bir gönül bağı oluşturmakta ve bundan dolayı çalışanların performanslarında artış meydana gelmektedir<sup>57</sup>.

---

<sup>56</sup> İplik, F.N. (2015). a.g.e. 44-45.

<sup>57</sup> Serinkan, C. ve Y.Ü. Erdiş. (2014). a.g.e. 95.

### 1.3.4. Bekleyiş Teorisi

Bekleyiş teorisi Vroom tarafından geliştirilmiştir. Örgütlerin amaçlarına ulaşmalarına ve daha verimli sonuçlar almaları için çalışanların gösterdiği gönüllü davranışların nedenlerini, davranış biçimlerini nasıl yaptıklarını ve motive eden etkenleri açıklayan bir yaklaşımdır. Bu teoriye göre çalışanlar istekleri ve beklentileri doğrultusunda hareket etmektedir. ÖVD sergilenmesi bu tür davranışların olumlu değer yaratan ve daha üst düzeydeki hedeflerin gerçekleştirilmesi için araç olarak görülmesine bağlıdır<sup>58</sup>.

Organ, ÖVD sergileyen çalışanların biçimsel rolleri dışında gerçekleşen bu davranışları için ödüllendirilmediklerini vurgulamış, bu tür davranışların ödüllendirilmesi gerektiğini savunmuştur. Çünkü ödüllerin çalışanları motive edebileceğini bu ödüllere ulaşmak için rol fazlası yapılan davranışların ÖVD olarak kabul edileceğini belirtmiştir. Bekleyiş teorisi çalışanların yaptıkları davranışların nedenlerini açıklamakta yardımcı olmaktadır.

## 1.4. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI TÜRLERİ

Örgütsel vatandaşlık davranışı örgüt üyelerinin gönüllü katılımı ile gerçekleşir. Birinci tür örgütsel vatandaşlık davranışı bireylerin örgüt için aktif bir şekilde örgüt hayatına katılmasıyla ortaya çıkar. İkinci tür örgütsel vatandaşlık davranışı örgütsel yapıya zarar verecek her türlü davranıştan uzak kalma olarak ortaya çıkar. Uygulama da her iki davranış da olması istenen davranıştır. Davranışlar aktif katılım şeklinde olsun kaçınma şeklinde olsun önemli olan örgütsel verimliliği ve etkinliği artıracak davranışlar olmasıdır<sup>59</sup>.

Örgütsel vatandaşlık davranışı hedefleri, davranışın tarzı ve davranışın yönü olarak üç başlık altında toplanmıştır.

---

<sup>58</sup> İplik, F.N. (2015). a.g.e. 50.

<sup>59</sup> Özdevecioğlu, M. (2003). a.g.e. 119.

### 1.4.1. Hedeflerine Göre Örgütsel Vatandaşlık Davranışları

Örgütsel vatandaşlık davranışı kavramı, McNeely ve Meglino tarafından, davranışların hedeflerine göre iki kategoride incelenmiştir. Bu davranışlar; örgüt hedefli davranışlar ve çalışan hedefli davranışlardır<sup>60</sup>.

Örgüt Hedefli Davranışlar; Örgüt çalışanları, çalıştıkları örgütlere duygusal olarak bağlanmakta ve örgütün devamlılığını sürdürmesi için gerekli gördükleri her türlü davranışı göstermektedir. Çalışanlar gönüllü olarak örgütün faydasına olan faaliyetlere katılmakta, problemleri büyütmeden ve huzurlu iş ortamı yaratarak verimliliğin artırılmasını sağlamakta, örgütün geleceğini şekillendirecek konularda sorumluluk almaktadır. Organ'ın beş vatandaşlık davranışı boyutundan üçü Vicdanlılık, Sivil erdem ve Sportmenlik örgüt hedefli davranışları kapsamaktadır<sup>61</sup>.

Çalışan Hedefli Davranışlar; çalışanların örgütle ilgili sorunlar karşısında gönüllü olarak diğer çalışanlara yardım etmesini ifade etmektedir. Bu tür davranışlara örnek olarak, herhangi bir nedenden dolayı işe geç kalan çalışanın işini yapma, işe yeni başlayana yardımcı olma, ihtiyacı olan araç ve gereçler sağlama konusunda yardımcı olma verilebilir<sup>62</sup>. Organ'ın ÖVD boyutlarından özgecilik ve nezaket tabanlı bilgilendirme davranışları, çalışan hedefli davranışları kapsamaktadır.

---

<sup>60</sup> Mcneely, B.L. ve B. M. Meglino. (1994). The Role Of Dispositional And Situational Antecedents in Prosocial Organizational Behavior: An Examination Of The Intended Beneficiaries of Prosocial Behavior. *Journal of Applied Psychology*. 79, 841.

<sup>61</sup> Çelik, M. (2007), a.g.e.108

<sup>62</sup> Pirecioğlu, F. (2010). a.g.e.18.

### 1.4.2. Davranış Tarzına Göre Örgütsel Vatandaşlık Davranışları

Örgütsel vatandaşlık davranışı çalışanların davranışları yönünden iki tür davranış çeşidi bulunmaktadır;

Olumlu Aktif Davranışlar; Çalışan hiçbir zorlama olmadan örgütün faydasına olacağına inandığı davranışı yapar. Çalışanların örgütün faydasına olan faaliyetler konusunda gönüllü davranışlar göstermeleri ve tanımlı rolleri dışındaki işleri gönüllü olarak yapmaları olumlu aktif davranışlar kapsamındadır. Çalışanlar örgüt için toplantılara katılarak, çalışma saatlerine uyararak, verimli çalışarak ve diğer örgüt üyeleri ile uyumlu bir ortam yaratmaya çalışırlar. Bu davranışlar, örgüt yöneticileri tarafından takdir edilen davranışlardır. Çalışanlar hiçbir baskı altında kalmadan, örgütün yararına olacağını düşündükleri davranışları sergilemektedir<sup>63</sup>.

Olumlu Sakınma Davranışları; Çalışanların örgütün zararına olan davranışlardan çekinmeleri ve bu davranışları yapmaktan kaçınmalarıdır. Çalışanlar, örgütte ortaya çıkan problemleri büyütmeyle, görmezlikten gelerek uyumlu bir iş ortamı yaratmaya, kendilerine verilen görevi etkin ve verimli bir şekilde yapmaya çalışmaktadırlar. Örgütün zararına olabilecek davranışların uygulanmaması, davranışların sakınılması yöneticiler ve çalışanlar tarafından istenen bir durumdur<sup>64</sup>.

### 1.4.3. Diğer Örgütsel Vatandaşlık Davranış Türleri

Tanımlanan örgütsel vatandaşlık davranış türleri dışında çalışanların sergiledikleri farklı vatandaşlık davranışları bulunmaktadır. Davranışların yönü olarak ifade edilebilir. Bunlar; sahte vatandaşlık davranışları, karşı vatandaşlık davranışları ve olumsuz yardımlaşma davranışlarıdır.

- **Sahte Vatandaşlık Davranışları:** Çalışanların belli amaçlarla yöneticilerine yakın davranmaları, yöneticilerinin görebileceği zamanlarda ilave işler yapmaları diğer zamanlarda iş yapmamaları, işverenin özel işleri ile

<sup>63</sup> Güler, N. (2013). Üniversite Çalışanlarında Örgütsel Vatandaşlık Davranışı: Gazi Üniversitesinde Bir Araştırma. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, 22.

<sup>64</sup> Güler, N. (2013). a.g.e. 23.

ilgilenmeleri örgütlerde sık sık rastlanan durumlardır. Bu davranışlar, ‘izleme davranışı’ (yağcılık) olarak adlandırılmaktadır. Yapılan davranışın izleme davranışı olup olmadığının ayırt edilmesinde yöneticilerin çalışanlarını tanımalarının büyük önemi bulunmaktadır. Tecrübesiz ve çalışanlarını yeterli tanımayan yöneticiler, bu kişilerin davranışlarını örgütsel vatandaşlık davranışı olarak algılayabilmekte ve değerlendirmeye alabilmektedir. Fakat çalışanları ile ilgilenen tecrübeli yöneticiler, bu davranışları kolayca ayırt etmektedir. Bu tip davranışlar, adaletsizliğe sebep olmadığı sürece örgüt için faydalı davranışlardır. Fakat yöneticiler tarafından ayırt edilmezse ve ödüllendirmede adaletsizliğe sebep olursa, örgüt için olumsuz sonuçlara sebep olabilmektedir<sup>65</sup>.

- **Karşı Vatandaşlık Davranışları:** Örgütlerde çalışanlar, bazen örgüt için olumsuz sonuçlar doğurabilecek davranışlarda da gönüllü davranabilmektedir. Fisher ve Locke bu konuda çalışmalar yapmış ve örgütün etkinliğini olumsuz etkileyen karşı vatandaşlık davranışlarını ortaya koymuşlardır. Bu davranışlar<sup>66</sup>;
  - Meydan okuma, yönetime karşı koyma (Örneğin; bilerek yönetim tarafından koyulan kuralları çiğnemek, yöneticilere karşılık vermek, diğer çalışanların işlerini sabote etmek)
  - İntikam (Örneğin; diğer örgütlere şirketle ilgili bilgileri satmak, şirkete araçları gereçleri satmak )
  - İşten kaçınma (Örneğin; iş zamanında özel işleri ile ilgilenmek).
- **Olumsuz Yardımlaşma Davranışları:** Örgütün yararına olan davranışlar örgütsel vatandaşlık davranışları olarak kabul edilmektedir. Çalışanlar, örgüt ile çatışma halinde oldukları konularda, örgüte karşı birbirleri ile dayanışma içerisine girebilmektedir. Bu tür davranışlar örgütün zararına yol açan davranışlardır. Maaşlarına zam almak için çalışanların bir araya gelmeleri ve işlerini yapmamaları kendi aralarındaki dayanışmanın bir sonucudur. Bazı durumlarda çalışanların müşteriye yönelik davranışları örgütün sınırlarını aşmaktadır. Örneğin; tezgahhtarların yetkileri olmadığı halde müşterileri memnun etmek adına indirim yapmaları, kullanılmış bir malı değiştirmeleri iyi niyetle

<sup>65</sup> Çelik, M. (2007). a.g.e. 120.

<sup>66</sup> Podsakoff, P.M. ve S.B. Mackenzie. (1997). Impact of Organizational Citizenship Behavior on Organizational Performance: A Review and Suggestions for Future Research. *Human Performance*. 10: 2, 146.

yapılmış davranışlardır. Fakat bu tür davranışlar işletmenin istemeyeceği işletmeyi ekonomik olarak sıkıntıya sokan davranışlardır<sup>67</sup>.

## 1.5. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞINA ETKİ EDEN FAKTÖRLER

Örgüt ortamının birçok değişkenden oluşması nedeniyle örgütsel vatandaşlık davranışına etki eden çeşitli faktörler vardır. Bunlar; iş tatmini, örgütsel bağlılık, örgütsel adalet, bireyin ruhsal durumu, ihtiyaçlar, birey-örgüt bütünleşmesi, güven, yaş, kıdem, hiyerarşik düzey, cinsiyet, iş statüsüdür.

**İş Tatmini:** Çalışanın tecrübelerini değerlendirmesi sonucunda geliştirdiği tutum ya da ortaya çıkan olumlu duygusal durum olarak tanımlanmaktadır<sup>68</sup>. İş tatmini, çalışanın işinden beklediği davranışları görmesine bağlıdır. İş tatmini yüksek olan çalışanlar kendilerinden beklenenin üzerinde davranış sergilerler ve bu davranışlar işe olumlu olarak yansır<sup>69</sup>.

Demirel ve Özçınar, örgütsel vatandaşlık davranışının iş tatmini üzerindeki etkisini araştırmaya yönelik yaptıkları araştırma sonucunda çalışanların iş tatmininin artırılmasında örgütsel vatandaşlık davranışının önemli olduğunu belirtmişler ve örgütsel vatandaşlık davranışının desteklenmesinin çalışanların iş tatminini olumlu yönde etkileyeceğini ifade etmişlerdir<sup>70</sup>.

Morrison (1994), iş tatmininin çalışanların bilişsel olarak iş tanımlamalarını etkileyeceğini belirtmiştir. İşini daha geniş tanımlayan çalışan daha fazla örgütsel vatandaşlık davranışı sergilediği ampirik çalışmalarla desteklenmiştir. İş tatmini yapılan çalışmalarda ortaya çıkan sonuçlar doğrultusunda ÖVD'nı gözlemlemek için en önemli

---

<sup>67</sup> Çelik, M. (2007). a.g.e. 121.

<sup>68</sup> İplik, F.N. (2015). a.g.e. 92.

<sup>69</sup> Altay, M. (2011). Hastane Çalışanlarının İşyerindeki Duyguları ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Özel Sağlık Kurumlarına Yönelik Bir Araştırma, *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 46.

<sup>70</sup> Demirel, Y. ve M.F. Özçınar. (2009). Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İş Tatmini Üzerine Etkisi: Farklı Sektörlere Yönelik Bir Araştırma. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*. 23:1, 142.

faktörlerden birisi olarak kabul edilmektedir. İşinden tatmin olan çalışanlar işinden tatmin olmayan çalışana göre örgüte fayda sağlayan ekstra rol davranışlarını daha fazla sergileme eğiliminde olmaktadır<sup>71</sup>.

**Örgütsel Bağlılık:** Mowday Steers ve Porter (1979) örgütsel bağlılığı, bireyin belirli bir örgütte olan katılımının göreceli olarak gücü ifadesiyle açıklamışlardır. Bireyin örgütün amaçlarına ulaşmasını sağlamak için kendinden bir şeyler vermesini içermektedir. Araştırmacılar örgütsel bağlılıkta üç faktörden bahsetmişlerdir; örgütün hedef ve değerlerine güçlü bir inanç, örgüt için gözle görülür şekilde çaba harcamaya isteklilik ve örgüt içerisinde kalmaya yönelik güçlü bir istektir. Bireylerin örgüte katılım ve örgütte kalmaya yönelik isteklerine göre ÖVD sergiledikleri düşünülmektedir. Araştırmalar örgütsel bağlılık ile ÖVD arasında pozitif yönlü bir ilişkinin varlığından söz etmektedir.(Alotaibi, 2001;Bolton, 1997; Carson ve Carson, 1988; Kuehn ve Al-Busaidi, 2002; LePine vd., 2002; Morrison, 1994; Munene, 1995; O'Reilly ve Chatman, 1986; Organ ve Konovsky, 1989; Organ ve Ryan, 1995; Schappe, 1998; Shore ve Wayne, 1993)<sup>72</sup>.

**Örgütsel Adalet:** Örgütsel adalet alınan kararların ve bunlarla ilgili uygulama ve işlemlerin çalışanlarca hakkaniyetli, herhangi ayırım yapmadan alındığı konusundaki algılardan oluşmaktadır. Buradaki algılar çalışanları örgüte bağlamakta, çalışanların benimseme duygularını artırmakta 'örgütsel vatandaşlık' kavramını ortaya çıkarmaktadır<sup>73</sup>. Örgütsel adalet, işle ilgili bilgilerin dağıtımı ile bu dağıtımda kullanılan kuralların çalışanlar tarafından adil olarak nitelendirilmesidir<sup>74</sup>. Yapılan araştırma sonuçlarına göre örgütte örgütsel adaletin varlığına inanan çalışanların ÖVD sergileme eğilimi artmaktadır<sup>75</sup>.

ÖVD'nin boyutları ve örgütsel adalet arasındaki ilişkinin araştırıldığı çalışmalarda farklı sonuçlar elde edilmiştir. Williams ve arkadaşları(2002) tarafından yapılan, ÖVD'na ilişkin niyetlerin artması ile çalışanların olumlu algıya sahip olmaları arasındaki ilişkiyi

<sup>71</sup> İplik, F.N. (2015). a.g.e. 93.

<sup>72</sup> Waris, R.G.(2005). An Examination of Organizational Culture, Employee Attitudes and Organizational Citizenship Behaviors: A Path Analysis Approach. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*. University of Missouri Kansas City. Aktaran Şener, T. (2010). a.g.e. 41-42.

<sup>73</sup> Eren, E. (2012). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Yayınları, 554.

<sup>74</sup> Varlı, H. (2014). a.g.e. 57.

<sup>75</sup> Konovsky, M.A. ve S.D. Pugh .(1994). a.g.e. 665.



inceleyen çalışma sonucunda, örgütsel adalet algısı ile ÖVD arasında hızlı etkileşim sağlayan bir yapının bulunduğu ortaya konulmuştur. Örgütsel adalet ve ÖVD üzerine yapılan birçok araştırmada, adalet ile ÖVD arasında olumlu yönde bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır. Çalışanlar elde ettikleri sonuçların ve bunların dağıtımının eşit olduğunu algıladıklarında, yapmaları gereken görevlerin yanı sıra örgüte yararlı olan ekstra rol davranışlarını da sergilenmektedir. Bunun tersi durumunda çalışanların yönetimi fazla desteklememeleri, ÖVD'ni daha az göstermeleri ya da örgüte zarar verme yoluna gitmeleri söz konusu olmaktadır<sup>76</sup>.

**Bireyin Ruhsal Durumu:** Çalışanlar tarafından sergilenen örgütsel vatandaşlık davranışlarının bireyin ruhsal durumuna göre değişebileceği belirtilmiştir. Organ ve Ryan'a göre, çalışanların morali fazladan rol davranışlarının belirleyicisidir ve bu konuda yapılan araştırmalarda, çalışanların belli bir zamandaki duygusal durumlarının onların daha çok örgütsel vatandaşlık davranışı göstermelerine neden olduğu görülmüştür<sup>77</sup>. Brief ve Motowidlo'ya göre, bireyin ruhsal durumu iyi ise birey yaşadığı olumlu olayları ve deneyimleri hatırlamakta bunun sonucunda prososyal davranışları dolayısıyla da örgütsel vatandaşlık davranışlarını daha çok göstermektedir<sup>78</sup>.

**İhtiyaçlar:** Bireylerin, belirli bir şekilde hareket etmeye yönlendiren tamamıyla içsel bir güdüyle ortaya çıkan bir takım ihtiyaçları bulunmaktadır. Yöneticiler çalışan maliyetlerini azaltırken, aynı zamanda çalışanlardan yüksek performans göstermelerini beklemektedir. Çalışanların bunu yapmaları için ihtiyaçlarının karşılanması gerekir. İhtiyaçları karşılanan çalışanlar rol fazlası davranışlar gösterirler. Örgüt tarafından ihtiyaçları ve beklentileri karşılanmayan çalışanlar örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme konusunda isteksiz olurlar.

---

<sup>76</sup> İplik, F.N. (2015). a.g.e. 97-98.

<sup>77</sup> Organ, D.W. & K. Ryan (1995). A Meta-Analytic Review Of Attitudinal And Dispositional Predictors Of Organizational Citizenship Behavior. *Personnel Psychology*. 48, 776.

<sup>78</sup> Brief, A.P. ve S.J. Motowidlo. (1986). a.g.e. 717. Aktaran Varlı, H. (2014). a.g.e. 55.

Yöneticilerin, çalışanları daha üst basamaktaki ihtiyaçları için çalışmaları ve bu yolla kendilerini geliştirmeleri yönünde teşvik etmeleri gerekmektedir<sup>79</sup>.

**Birey-Örgüt Bütünleşmesi:** Örgütte bulunan çalışanların örgütsel amaçlar doğrultusunda çalışmaları birey-örgüt bütünleşmesini göstermektedir. Bir örgütte en önemli faktör insan faktörüdür. Çünkü örgütün yapısını şekillendiren, yapıyı oluşturan, teknolojiyi kullanan insandır. Birey örgüt içinde gereken sosyal değerlere ne kadar çok uyarsa o ölçüde örgüt ile bütünleşmiş olacaktır. Birey-örgüt bütünleşmesi; çalışanlar arasındaki etkileşimin arttığı, karşılıklı yardım ve sosyal tatmin derecesinin yüksek olduğu, iş gücü değişim oranının düşük olduğu ve üretim seviyesinin en üst düzeyde gerçekleştiği bir ortam oluşturduğu için çok önemli bir faktördür. Bu doğrultuda çalışanın örgütle bütünleşmesi ile daha fazla ÖVD sergilemesi söz konusu olmaktadır<sup>80</sup>.

**Güven:** Güven duygusu, insanın varoluşundan bu yana toplumsal ilişkilerde önemli olan bir kavramdır. Güven örgütün başarısı için gerekli olan temel unsurlardan bir tanesidir ve güven kısa süre de değil uzun vadede oluşur. Çalışan ve yöneticiler arasındaki ilişkiler davranışların en önemli belirleyicisidir. Örgüte güvenen çalışanlar örgütün amaçlarını benimserler. Örgüte güven çalışanların işlerinde yüksek düzeyde motive olmalarını sağlamaktadır. Yapılan çalışmalarda ÖVD ile güven arasında ilişki olduğu ortaya konulmuştur. Konovsky ve Pugh (1994), yöneticilere duyulan güvenin adalet ile ÖVD arasındaki ilişkiyi güçlendirdiğini belirtmişlerdir. Podsakoff ve arkadaşları(1990) tarafından yapılan araştırmaya göre, yöneticilere duyulan güven ile dönüşümsel liderlik ve ÖVD arasında önemli düzeyde bir ilişki bulunmaktadır<sup>81</sup>.

**Yaş, Kıdem, Hiyerarşik Düzey ve Cinsiyet:** Yaş faktörünün örgütsel vatandaşlık üzerindeki etkisi tam olarak belirlenmese de yaş ve çalışma süresi ile bu tür davranışların sergilenmesi arasında olumlu ilişkinin bulunduğu ortaya konulmuştur. Kişilerin yaşı ve kıdemleri arttıkça örgüte olan bağlılıkları artmakta ve daha çok örgüt yararına davranış sergilemektedir. Örgüt içindeki daha kıdemli çalışanlar, daha tecrübeli olmakta ve daha çok çekici pozisyonlar elde etmektedirler. Kıdemli çalışanlar diğer çalışanlara göre örgütle özdeşleşerek bağlılık dereceleri artmakta ve çalışanlar

---

<sup>79</sup> İplik, F.N.(2015). a.g.e. 100.

<sup>80</sup> Varlı, H. (2014). a.g.e. 60.

<sup>81</sup> İplik, F.N. (2015). a.g.e. 102.

kendilerini zamanla örgüte ait hissetmektedirler. Çalışanın örgüte ait olma duygusu ile birlikte örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğilimi artacaktır<sup>82</sup>.

Örgütte sergilenen vatandaşlık davranışıyla ilişkili diğer değişken cinsiyettir. Organ ve Ryan (1995), cinsiyeti ÖVD'nin belirleyicisi olarak ele almıştır. Buna göre, kadın çalışanlar bireyler arası uyuma erkeklerden daha fazla önem vermekte ve özgecilik ile nezaket tabanlı bilgilendirme gibi davranışlar başta olmak üzere daha fazla ÖVD göstermektedir<sup>83</sup>. Kadın çalışanlar erkeklere göre daha fazla yardım etme davranışı göstermektedir. Cinsiyet farklılıkları ÖVD'na ilişkin algıyı da etkilemektedir, kadınlar ÖVD'nı biçimsel rol kapsamındaki davranışlar olarak değerlendirmektedir<sup>84</sup>.

**İş Statüsü:** Örgütteki işin yapısı çalışanların iş tatmini ve örgütsel bağlılığını artırarak daha çok örgütsel vatandaşlık davranışında bulunmaya teşvik edebilir. Çalışanların tam zamanlı veya yarı zamanlı çalışmaları işteki davranışları etkilemektedir. Örgütler maliyetleri azaltmak için tam zamanlı çalışan yerine yarı zamanlı çalışanları istihdam etmeye başlamıştır. İstenmeyen iş özellikleri çalışanın iş yerinde mutsuzluğuna neden olduğu için örgütsel vatandaşlık davranışında bulunma isteğini engelleyebilir. İşinden memnun çalışan örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğiliminde olurken, iş ortamından memnuniyetsiz olan çalışan örgütsel vatandaşlık davranışı göstermek istemeyebilir<sup>85</sup>.

---

<sup>82</sup> Altay, M. (2011). a.g.e. 34.

<sup>83</sup> İplik, F. N. (2015). a.g.e. 104.

<sup>84</sup> Diefendorf, J.M., D.J.Brown, A.M. Kamin ve R.G. Lord (2002). Examining The Roles of Job Involvement And Work Centrality in Predicting Organizational Citizenship Behaviors and Job Performance' *Journal of Organizational Behavior*, 23(1), 105.

<sup>85</sup> Altay, M. (2011). a.g.e. 35.

## İKİNCİ BÖLÜM

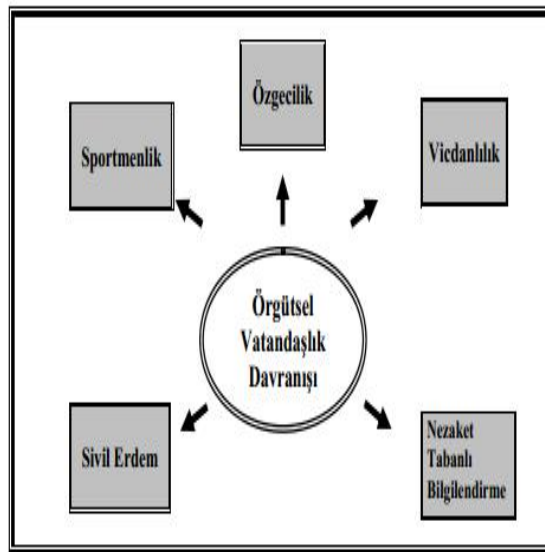
### 2.1. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ BOYUTLARI

Örgütsel vatandaşlık davranışı farklı araştırmacılar tarafından birçok alt boyutlarda incelenmiştir. Örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları konusunda fikir birliği olmadığı ve farklı çalışmalarda farklı boyutların tanımlandığı görülmektedir. Bu çalışmada öncelikle en çok kabul gören Organ'ın beş boyutu incelenmiş, daha sonra diğer bilim adamlarının ele aldığı boyutlar ele alınmıştır.

#### 2.1.1. Dennis Organ Tarafından Ortaya Konulan ÖVD Boyutları

Organ (1988) örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarını özgecilik, vicdanlılık, nezaket tabanlı bilgilendirme, sivil erdem ve sportmenlik olarak beş boyutta incelemiştir.

#### Şekil 3: Organ'ın Örgütsel Vatandaşlık Boyutları<sup>86</sup>



<sup>86</sup> Çıtak, Z. (2010). a.g.e. 77.

### 2.1.1.1. Özgecılık (Altruism)

Örgütle ilgili sorunlarda diğer çalışanlara karşılıksız olarak yardım etmeyi amaçlayan davranışlar özgecılık (diğergamlılık) olarak tanımlanmaktadır<sup>87</sup>. Özgecılık diğerler çalışanları düşünme yardım etme boyutu olarak da tanımlanabilir. Organ, çalışanın diğer çalışanın rahatsız olmasından dolayı işini yapamaması ve onun işini de yapma davranışını özgecılık boyutuna örnek göstermektedir. Organ işbirliği ve yardımlaşma davranışları üretimi ve verimliliği olumlu yönde etkileyeceğini belirtmiştir<sup>88</sup>. Örgütsel vatandaşlık davranışının Özgecılık boyutuna;

- Çalışanların araç-gereç kullanımlarında destek sağlama,
- Çalışma arkadaşının ihtiyacı olduğu durumlarda ve tek başına sağlamayacağı malzemelerin getirilmesi,
- Yeni işe başlayan çalışana kullanacağı araç gereçler konusunda yardımcı olma,
- Yeni işe başlayan çalışana yapılacak işler konusunda yardımcı olma,
- Çalışma arkadaşlarının birikmiş işlerine yardımcı olma örnek olarak gösterilebilir.

### 2.1.1.2. Vicdanlılık(Conscientiousness)

Örgüt üyelerinin bazı rol davranışlarını kendilerinden bekleneni aşan bir şekilde yerine getirmeleri vicdanlılık(İleri görev bilinci) olarak tanımlanmaktadır. Vicdanlılık çalışanın zamanının etkili kullanımı ve tahmin edilenden daha iyi performans göstermesi ile ilgilidir. 'Vicdanlılık' kavramı, Organ tarafından örgüt bireylerinin kendilerinden beklenen biçimsel rol davranışlarının dışında, ekstra bir davranış sergilemeye gönüllü olmaları ve örgüte katılım, iş zamanının verimli kullanımı ve kurallara uyma gibi davranışlar olarak tanımlanmıştır. İşe erken gelme, geç gitme; gereksiz molalardan kaçınma; toplantılarda zamanında olma; görevlerini beklenenden önce tamamlama;

<sup>87</sup> Tokgöz, E. (2013). Örgütsel Güven, Örgütsel Özdeşleşme Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Bir Devlet Hastanesinde Araştırma. *Balıkesir Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi*. 10(39), 64.

<sup>88</sup> Organ, D.W. (1990) The Motivational Basis Organizational Citizenship Behavior. *Research. Organizational Behavior*. 12, 43-56.

örgüt kaynaklarını gereksiz kullanmama, kaynakları koruma, yapıcı önerilerde bulunma vicdanlılık boyutuna örnek verilebilir<sup>89 90</sup>.

Vicdanlılık davranışının ÖVD olarak kabul edilmesinin temel nedeni, çalışanların her zaman tanımlanan kurallara uyma konusunda istekli davranmamalarıdır. Çalışanların örgütün kural ve düzenlemelerini özümsemeleri sebebiyle, hiçbir denetim olmadan örgüt tarafından tanımlanan kurallara uymaları örgütsel vatandaşlık davranışı sayılmaktadır. Bundan dolayı vicdanlılık boyutu çalışanların kurallara uyması üzerinde durmaktadır. Çalışanların örgütün yararına olabilecek faaliyetler için özverili davranışlar sergilemeleri, bunları yaparken herhangi bir beklenti içerisinde olmamaları vicdanlılık davranışının temelini oluşturmaktadır. Vicdanlılık boyutu ile özgecilik boyutu birbirine benzemekte ve hatta bazı araştırmacılar tarafından tek boyut olarak ele alınmaktadır. Bu benzerliğin sebebi, her iki boyutun da yardımseverlik davranışına dayanmasıdır. İki boyutu birbirinden ayıran en önemli nokta; Özgecilik boyutunda yardım etme davranışı çalışanlara odaklanırken, vicdanlılık boyutu örgütün kendisini hedef almaktadır. Vicdanlılık davranışı gösteren bireylerin özgecilik davranışı da gösterecekleri araştırmacılar tarafından düşünülmektedir. Kişisel yararları ve örgüt yararları ayrımı olarak ele alınırsa bu farklılığı nedeniyle iki boyutun tek bir boyut olarak kabul edilmesi uygun olmamaktadır<sup>91</sup>.

### **2.1.1.3. Nezaket Tabanlı Bilgilendirme (Courtesy)**

Organ'ın tanımladığı nezaket tabanlı bilgilendirme boyutu örgüt içindeki görevlerinden dolayı devamlı etkileşim içinde olmaları gereken, birbirlerinin davranışlarından ve kararlarından etkilenen çalışanların sergiledikleri olumlu davranışları ifade etmektedir. Bu boyut çalışanların birbirlerinin fikirlerine saygılı olması ile ilgilidir ve diğerlerine yardım etme, iş arkadaşları ile problemlerin oluşmasını engelleyen davranışları içermektedir. Bir başka deyişle; nezaket tabanlı bilgilendirme boyutu haberdar etme, hatırlatma, yararlı bilgileri aktarmasıyla problemlerin önlenmesi ve kaynakların verimli

---

<sup>89</sup> Bolat, O., T. Bolat, ve O.S. Aytemiz. (2009). Güçlendirici Lider Davranışları ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin Sosyal Mübadele Kuramından Hareketle İncelenmesi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 12(21), 218.

<sup>90</sup> Allison, B.J. (2001). Student Classroom And Career Success: The Role Of Organizational Citizenship Behavior. *Journal Of Educational For Business*. 76(5), 285.

<sup>91</sup> Çelik, M.(2007). a.g.e. 130-131.

kullanılması ile ilgilidir<sup>92</sup>. Nezaket tabanlı bilgilendirme boyutunda ele alınabilecek örgütsel vatandaşlık davranışlarına bazı örnekler verilebilir;

- Sorunlar karşısında yapıcı davranış sergilenmesi,
- Olumsuz durumlarda bile nazik olma,
- Çalışanların diğer çalışma arkadaşlarının hakkını koruma,
- Bir karar alırken bu karardan etkilenebileceğini düşünülen çalışanların fikrini almak,
- Örgüt içinde önemli konularda düzenli bilgi akışı sağlamasıdır<sup>93</sup>.

Organ'a göre özgecilik ve nezaket tabanlı bilgilendirme boyutları yardımseverlik temeline dayandığından birbirlerinden ayırt edilmesi zor davranış boyutlarıdır. Bu boyutlar arasındaki en önemli fark, özgecilikte çalışanların sorun ortaya çıktıktan sonra o soruna çözüm bulmak amacıyla yardım etmeleri söz konusu iken nezaket tabanlı bilgilendirmede ortaya çıkması tahmin edilen sorunun ortaya çıkmasını engellemek için yapılan davranışlardır.

#### **2.1.1.4. Sivil Erdem (Civic Virtue)**

Sivil erdem örgütün politik hayatına aktif ve sorumlu olarak katılma olarak tanımlanmaktadır<sup>94</sup>. Sivil erdem boyutu Organ'a göre örgütü etkileyen çalışanların kendisini geliştirmesi, kararlara ve toplantılara sorumlu biçimde katılmasıdır. Sivil erdem boyutu örgütün çıkarlarını en üst düzeyde tutmakta ve her alanda örgütün işlevlerini desteklemektedir.

Graham ve Van Dyne, sivil erdem davranışlarını bilgi sağlayıcı ve etki uyandırıcı olarak iki şekilde incelemiştir. Bilgi sağlayıcı sivil erdem boyutu, bilgi kaynaklarını takip etmek, örgütteki toplantılara katılmak, duyuruları okumak, gibi davranışlardır. Etki uyandırıcı sivil erdem boyutu, çalışanların örgütteki değişime uyum sağlayabilmeleri için gerekli olan iletişime yönelik davranışlardır. Bireysel maliyeti çok olsa da örgüt yönetimine aktif katılmada isteklilik, örgütün ortamındaki fırsatları, örgütteki tehditleri

<sup>92</sup> Organ, D.W. ve K. Ryan. (1995). a.g.e. 775-780.

<sup>93</sup> Pirecioğlu, F. (2010). a.g.e. 31.

<sup>94</sup> Polat, S. (2009). Organizational Citizenship Behavior (OCB) Display Levels Of The Teachers At Secondary Schools According To The Perceptions Of The School Administrators. *Procedia -Social and Behavioral Sciences*, 1(1), 1593.

izlemek örgütün çıkarlarını her şeyden üstün tutmaya dikkat etmek sivil erdem boyutu davranışlarıdır<sup>95</sup>. Sivil erdem boyutunun diğer boyutlarla karşılaştırıldığında örgüte yönelik ve çalışan tarafından bilinçli şekilde örgütün yararına gerçekleştirilen bir davranış boyutu olduğu görülmektedir.

#### 2.1.1.5. Sportmenlik (Sportsmanship)

Sportmenlik, örgüt içerisinde iş gereklerinin neden olduğu rahatsızlık, zorlama ve diğer çalışanlar ile ilgili şikayetçi olmama, farklı düşünceye sahip olan çalışanlara saygılı davranma, olumsuz gelişmeler karşısında pozitif tutumda bulunmak gibi davranışları içermektedir<sup>96</sup>. Bir başka deyişle sportmenlik, çalışanlar arası veya çalışan yönetici arasında sorulara yol açabilecek davranışlardan kaçınmaya yönelik davranışlardır<sup>97</sup>. Sportmenlik boyutu aynı zamanda centilmenlik olarak da adlandırılmaktadır. Bu boyut sayesinde çalışanlar gerginliğe neden olmadan yapıcı görüşleriyle mücadele etme becerisini gösterir ve ortaya çıkan olumsuz durumlara dayanma güçlerinin artması nedeniyle örgütün etkinliğine katkı sağlar.

Sportmenlik boyutu, örgüte ve yönetime bütün olarak bağlılığı gerektirmektedir<sup>98</sup>. Örgütteki olumlu çabalar üzerinde harcanan zamanı artırmakta ve olumsuzluklara karşı olumlu davranışların tercih edilmesini kapsamaktadır. Sportmenlik boyutunda ele alınabilecek örgütsel vatandaşlık davranışları;

- Çalışanların birbirleriyle aynı fikirde olmamasında kızmamak,
- Ortaya çıkan sorunları gereksiz yere büyütmeden kaçınma,
- Zamanın çoğunu işle ilgili yakınmaktan kaçınma,
- Olumsuz durum karşısında bile pozitif olmak,
- Çalışma arkadaşlarına saygısız davranmamak,
- Çalışanların birbirlerine karşı kırıncı konuşmaması,

<sup>95</sup> Podsakoff, P.M., B. Mackenzie, J.B. Paine ve D.G. Bachrach. (2000). a.g.e. 525.

<sup>96</sup> Demirel, Y. Ve Z. Seçkin (2011). Örgütsel İletişim İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20: 2, 38.

<sup>97</sup> İçerli, L., M.H. Yıldırım. (2012). Örgütsel Sinizm Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma. *Organizasyon Ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 4:1, 170.

<sup>98</sup> Netemeyer R.G., J.S. Boles, D.O. Mackee ve R. MacMurrian. (1997). An Investigation in to The Antecedents of Organizational Citizenship Behaviors in a Personal Selling Context. *Journal of Marketing*, 61, 90.

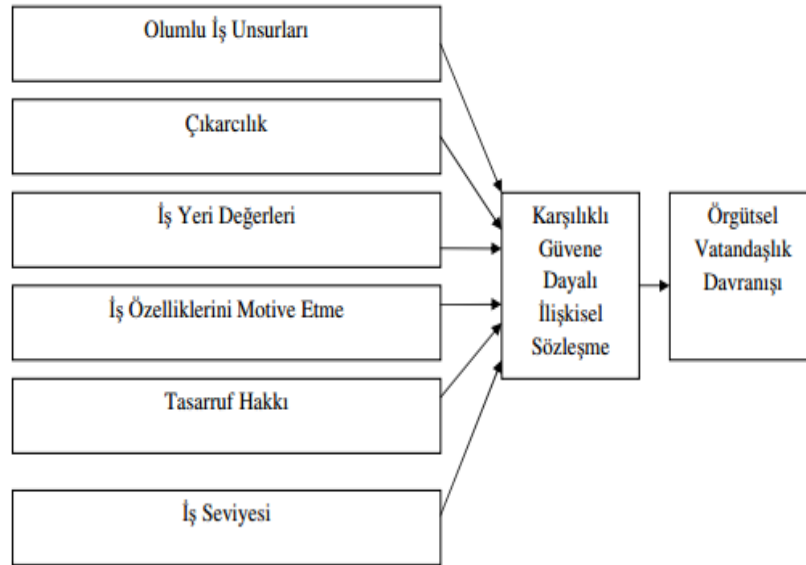


- Grup çalışmalarında kendinden fedakarlıkta, özveride bulunma örnek gösterilebilir. Centilmen kişi her türlü olumsuzluğa memnuniyetle katlanır ve küçük sorunları büyütmez. Örgütsel vatandaşlık davranışının sportmenlik boyutu davranışı örgütte olmadığında çalışanların örgüte karşı bağlılık duygusunun azalması söz konusu olabilmektedir<sup>99</sup>.

### 2.1.2. Graham Tarafından Belirlenen Boyutlar

Graham vatandaşlık davranışının örgütlere nasıl uygulanabileceğine ilişkin yorum yaparak aktif vatandaşlık kavramını ele alarak sınıflama yapmıştır. Graham (1991) örgütsel vatandaşlık davranışını itaat, sadakat ve katılım olmak üzere üç boyutta incelemiştir<sup>100</sup>.

#### Şekil 4. Graham'a Göre Örgütsel Vatandaşlık Modeli<sup>101</sup>



<sup>99</sup> Oral, N. (2012). a.g.e. 40.

<sup>100</sup> Graham, W.J. (1991). An Essay on Organizational Citizenship Behavior. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 4, 255.

<sup>101</sup> Serinkan, C. Ve Y.Ü. Erdiş (2014). a.g.e. 95.

**Örgütsel İtaat:** Graham'a göre örgütsel itaat gösteren çalışanlar örgütsel yapıyı, örgütün yönetmeliklerindeki şartları kabul etmeyi benimsemektedir. Çalışanları hiç kimse denetlemese bile çalışanların işe gösterdiği özen, örgütün kaynaklarını boşa kullanmama ve örgütün kurallarına uymaları şeklindeki davranışlar örgütsel itaat boyutunda ortaya çıkmaktadır<sup>102</sup>.

**Örgütsel Sadakat:** Toplumu ve onun değerlerini bir bütün olarak korumayı içermektedir. Çalışanın kendisini örgüte adanmasıdır. Sadakat, bireylerin çalıştıkları örgütü korumak ve ilerletmek için fazladan çaba harcamasıdır. Örgüte karşı iyi niyet gösterme, örgütü dış çevreye karşı koruma, örgütün amaçlarını destekleme örgütsel sadakat kavramına örnek gösterilebilir<sup>103</sup>. Kısacası örgütsel sadakat, çalışanın örgüte karşı olan tutumu ve görev aldığı birimin başarılı olabilmesi için gösterdiği davranıştır<sup>104</sup>.

**Örgütsel Katılım:** Örgütü etkileyecek yayınlar konusunda bilgi edinme, topluluğun kendini kontrol etmesine katkıda bulunma ve diğer çalışanları da örgütleri için yararlı davranmaları doğrultusunda yol gösteren davranışları içermektedir. Zorunlu olmadığı halde toplantılara katılım, bilgileri ve yeni düşünceleri paylaşmak, örgüt düşüncesini geliştirmek için herhangi düşünceleri savunabilme örgütsel katılım boyutunda yer almaktadır<sup>105</sup>. Örgütsel katılım üç tür katılımdan oluşmaktadır;

- Fonksiyonel katılım: Kişisel gelişim ve gönüllülük,
- Taraf tutar katılım: Yenilikçi Davranış, örgütteki çalışma arkadaşıyla yüz yüze kalmak,
- Sosyal katılım: Toplantılara ve örgüt faaliyetlerine katılımdır<sup>106</sup>.

---

<sup>102</sup> Van Dyne, L.,J.W. Graham ve R.M. Dienesch. (1994). Organizational Citizenship' Behavior: Construct Redefinition, Measurement, and Validation. *Academy of Management Journal*, 37(4), 766.

<sup>103</sup> Pirecioğlu,F. (2010). a.g.e. 40.

<sup>104</sup> Moonman, H. R. ve L.G. Blakely. (1995). Individualism-Collectivism as an Individual Difference Predictor of Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Organizational Behavior*. 16, 128.

<sup>105</sup> Duff, D.B. (2007). The Relationship Between Organizational Climate, Personality Factors and Organizational Citizenship Behaviors in a University Extension. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Urbana-Champaign:University of Illinois Aktaran İplik, F (2015). a.g.e. 63.

<sup>106</sup> Pirecioğlu,F. (2010). a.g.e. 38.

### 2.1.3. Williams ve Anderson Tarafından Belirlenen Boyutlar

Williams ve Anderson (1991) örgütsel vatandaşlık davranışını sonuçları açısından değerlendirerek uzun vadeli örgütsel başarı için fayda sağlayan davranış ve bireye fayda sağlayan hareketler olarak ifade ederek iki türünün olduğu belirtmişlerdir<sup>107</sup>.

**Örgüte yönelik örgütsel vatandaşlık davranışı:** Örgütsel üyelere yönelik olarak özellikle amaçlanmış davranışlar olmaksızın genel olarak örgüte fayda sağlayan davranışları içermektedir. Bu boyuttaki davranışlar, çalışanın işe gelemeyeceği zamanlarda önceden haber vermesi, düzeni korumak için tasarlanmış resmi olmayan kurallara sadık kalınması, örgütün işleyişini geliştiren fikirler sunması, örgütteki oluşturulacak komiteler için gönüllü olması örnek gösterilebilir.

**Bireye yönelik örgütsel vatandaşlık davranışı:** Spesifik bireylere, dolaylı olarak da bu yolla örgüte fayda sağlayan davranışları kapsamaktadır. Bu davranışlara, işe gelmeyen kişilere yardım etmek, diğer çalışanlara yapamadıkları işlerde yardım etmek, işle ilgili sorunlarda diğer çalışanlara yardımda bulunmak örnek gösterilebilir<sup>108</sup>.

### 2.1.4. Van Dyne, Graham ve Dienesch Tarafından Belirlenen Boyutlar

Van Dyne ve diğerleri (1994)'e göre örgütsel vatandaşlık davranışı örgütsel uyum, örgütsel sadakat ve örgütsel katılım olmak üzere beş boyutta incelenmiştir.

**Sadakat:** Çalışanın örgüte bağlanmasını ve örgütün de çalışanı yükseltmesini ifade etmektedir.

**İtaat:** Örgütteki kurallara ve örgüt yönetimine bağlı olmayı ifade etmektedir.

---

<sup>107</sup> Williams, L. J. ve Anderson, S. E. (1991). Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and In-role Behaviors. *Journal of Management*, 17(3), 601-602.

<sup>108</sup> Ürek, D. (2015). Sağlık Kurumlarında Lider-Üye Etkileşim Düzeyi ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 47.

**Savunmacı katılım:** İstekliliğin ve yenilikçi davranışın çekişmeli olması gibi davranışları içermektedir.

**Fonksiyonel katılım:** Kişisel gelişim ve gönüllülüğe dayanmaktadır.

**Sosyal katılım:** Örgütteki toplantılara ve grup aktivitelerine katılımı kapsamaktadır<sup>109</sup>.

### 2.1.5. Podsakoff, MacKenzie, Paine ve Bachrach Tarafından Belirlenen Boyutlar

Podsakoff ve diğerleri (2000) yardım etme davranışı, gönüllülük ve centilmenlik, örgütsel sadakat, örgüte uyum sağlama, bireysel inisiyatif, örgütün gelişimine destek verme, bireysel gelişim olarak örgütsel vatandaşlık davranışını yedi boyutta ele almıştır<sup>110</sup>.

**Yardım Etme Davranışı:** Yardımlaşma davranışı, ÖVD'nin temel faktörlerinden olup, iş arkadaşlarına örgütle ilgili konularda ve görevlerde gönüllü olarak yardımcı olmak ve ortaya çıkan sorunları önlemeye çalışmak şeklinde tanımlanmaktadır. Yardım etme davranışı iki boyutta incelenmiştir;

- İşle ilgili sorunlarda, çalışma arkadaşlarına istekli olarak yardım etmek,
- İşle ilgili problemlerin ortaya çıkmasını önlemek bu konuda gönüllü olarak yardımcı olmaktadır<sup>111</sup>. Yardımlaşma boyutu örgütteki üretim kalitesini arttırmaktadır.

**Gönüllülük ve Centilmenlik:** Bu boyut, örgütte tatminsizlik yaratan iş koşulları olsa bile şikâyet etmeden hoşgörü gösterilmesini ve yöneticiye, örgüte bir bütün olarak bağlılığı içermektedir<sup>112</sup>. Centilmenlik aynı zamanda, örgüt içerisinde bireyler arasında sorunlara neden olacak her türlü olumsuzluğu tolere etme anlamına da gelmektedir. İş arkadaşlarına karşı saygılı olmak, sorunları gereksiz yere büyütmemek, işlerin olumlu yönlerini görmek, örgütle ilgili sorunlarda yapıcı davranış sergilemek bu boyut altında

<sup>109</sup> Van Dyne, L.,J.W. Graham ve R.M. Dienesch. (1994). a.g.e. Aktaran İplik, F. (2015). a.g.e. 74.

<sup>110</sup> Podsakoff, P.M., B. Mackenzie, J.B. Paine ve D.G. Bachrach. (2000). a.g.e. 515.

<sup>111</sup> Pirecioğlu,F. (2010). a.g.e. 41.

<sup>112</sup> Johnson, A.M. (2008). *The Influence of Need for Achievement, Need for Affiliation, Leadership Support and Organizational Culture on Organizational Citizenship Behavior. Yayınlanmamış Doktora Tezi.* Alliant International University Industrial / Organizational Psychology Division, Faculty of The Marshall Goldsmith School of Management, 18.

gösterilebilecek davranışlar olarak örnek verilebilir. Araştırmalar centilmenlik boyutunun yardımlaşma ve işbirliği kavramlarına benzer olduğunu ifade etmektedir<sup>113</sup>.

**Örgütsel Sadakat:** Örgüte karşı yükümlülük altına girilmesi ve örgütün yüceltilmesi olarak tanımlanmaktadır. Çalışanın örgütü dışarıdakilere karşı savunmasını ve örgütle aynı düşüncede olmadığı durumlarda bile örgüte bağlılığını sürdürmesini ifade etmektedir<sup>114</sup>.

**Örgüte Uyum Sağlama:** Bu boyut, çalışanın denetim mekanizmasını kurumlarda uygulamasıdır. Çalışanın örgüt içi kurallara inanması uygulaması anlamına gelmektedir. Çalışanların işe devamlılık, görevlerini tamamlamaları konusunda özen göstermeleri, yaptıkları işler konusunda dakik olmaları örnek gösterilebilir<sup>115</sup>.

**Bireysel İnsiyatif:** Biçimsel rol performansının ötesinde görülen ve yöneticilerin performansını artıran davranışları içermektedir. Belirli bir bireye yardımcı olmayı değil, yaratıcı faaliyetleri yerine getirmeye ve ek sorumluluklar almaya gönüllü olarak, örgütün performansını artıracak yenilikler yaparak örgüte yardımcı olan davranışlardır. Bu davranış boyutu ÖVD'nin Organ (1988) tarafından yapılan sınıflandırmadaki ileri görev bilinci boyutuyla aynı davranışları içermektedir.

**Örgütün Gelişimine Destek Verme:** Çalışanların örgütün politik yaşamına katılımını, üst seviyede bağlılığı gösteren yardımcı faaliyetlerdir. Örgütün gelişimine destek verme davranışı örgütü etkileyen olaylara karşı çalışanların kendisini bilgilendirmesi, kararlara ve toplantılara sorumlu bir biçimde katılmasıdır. Örgütün gelişimine destek verme boyutu, çalışan bireylerin örgütle ilgili konularda tartışması ve sorunlara yönelik yapıcı öneriler getirmesini ve alınan kararlara katılımını içermektedir. Bu boyut yönetsel verimliliğe de katkıda bulunmaktadır<sup>116</sup>.

**Bireysel Gelişim:** Bireyin kendi bilgisini, yeteneklerini geliştirme sorumluluğunu üstlenmesine yönelik gönüllü davranışlar olarak tanımlanmaktadır. Bu boyuta giren davranışları gösteren bireyler kendi alanlarına giren konuları araştırma, son gelişmeleri

---

<sup>113</sup> Borman, W.C., Motowidlo, S.J. (1997). Task Performance and Contextual Performance: The Meaning for Personnel Selection Research. *Human Performance*. 10, 99.

<sup>114</sup> İplik, F.N. (2015). a.g.e. 81.

<sup>115</sup> Pirecioğlu, F. (2010). a.g.e. 42.

<sup>116</sup> Acar, A.Z. (2006). Örgütsel Yurttaşlık Davranışı: Kavramsal Gelişimi ile Kişisel ve Örgütsel Etkileri. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*. 7(1), 8-9.

öğrenme, bu konuda eğitim alma ve yeni beceriler edinme faaliyeti gösterirler. Çalışan bireyler değişen çevreyi takip ederek örgütün başarısı için kendini eğiterek, yeniliklere karşı ihtiyaç duyulan yeni çalışanlar olarak ve mevcut çalışanlarını eğitmek şeklindeki harcamalardan örgütün tasarruf etmesini sağlayarak bireysel gelişim davranışı göstermiş olurlar<sup>117</sup>.

## **2.2. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ YÜKSEK OLMASININ YARARLARI**

Örgütsel vatandaşlık davranışının öncüleri, boyutları, ilgili kavramları dışında örgütte uygulanmasından dolayı bazı sonuçları ortaya çıkmaktadır. Örgütsel vatandaşlık davranışının;

- Bireysel düzeyde yararları
- Grup düzeyinde yararları
- Örgüt düzeyinde yararları ortaya çıkmaktadır.

Örgütsel vatandaşlık davranışının bireysel düzeyde yararları, alınan ücret artışları, yöneticilerin çalışanlarının performansını değerlendirmesi üzerinden ölçen birçok araştırma söz konusudur. Örneğin; Cardy ve Dobbins (1994), ÖVD gösteren çalışanların iyi çalışan tanımına uyduklarını ve bundan dolayı değerlendirmeyi yapanlar tarafından olumlu şekilde bakıldıklarını ifade etmişlerdir.

Örgütsel vatandaşlık davranışı yararları grup düzeyinde de etkilenmektedir. Araştırmalara göre yüksek performans gösteren gruplarda yer alan çalışanların, düşük performanslı gruplarda yer alan çalışanlara göre daha fazla ÖVD sergiledikleri görülmektedir. Chen ve diğerleri (2005), grup düzeyinde gösterilen ÖVD'nin grup performansına katkıda bulunduğunu ifade etmişlerdir. Başka bir çalışmada, Nielsen, Halfhill ve Nielsen (2005) pro-sosyal davranışlarla ölçülen ÖVD ile objektif performans arasındaki ilişkinin bireysel düzeyde gösterilen ÖVD ile objektif performans arasındaki

---

<sup>117</sup> Acar, A.Z. (2006). a.g.e. 10.

kadar kuvvetli olduğunu saptamışlardır<sup>118</sup>. Bu bulgular grup düzeyinde gösterilen ÖVD'nin faydalarını desteklemektedir.

Örgütsel vatandaşlık davranışının örgüt düzeyinde yararları, örgütün sosyal alanda işleyişi kolaylaştırır ve çalışanlar arasındaki çatışmalar azalır. Cohen ve Vigola (2000) ÖVD'nin örgütün başarısına yararlarını şu şekilde belirtmiştir<sup>119</sup>;

- ÖVD örgütün yetenekli çalışanlarını elinde tutmasını sağlar.
- Örgüte devamlılık kazandırır.
- ÖVD çalışanların ve örgütün verimliliğini artırır.
- Örgüt içindeki gruplararası koordinasyonun sağlanmasına yardımcı olur.
- İşyerine bağlılık artar.
- Çalışanların birbirleriyle yardımlaşma eğilimini artırır.
- Çalışanlar için örgütü cazip bir yer haline getirir ve elinde tutma potansiyelini artırır
- Örgütün bulunduğu çevredeki değişikliklere uyum sağlamasına yardımcı olur.
- Kaynakların daha verimli ve etkin kullanılmasını sağlar.
- Çalışanların motivasyonu artırır.
- Çalışanlar arasında 'destekleyici rekabet' düşüncesini geliştirir.
- Çalışanların kendi kişisel çıkarlarının ötesinde örgütün çıkarlarını her şeyin üzerinde tutmalarına katkı sağlar.
- Çalışanların çözümlere odaklanmasını sağlar<sup>120</sup>.

Podsakoff ve diğerleri ÖVD'nin örgütün etkinliğini etkileyebilme nedenlerini aşağıdaki tabloda göstermiştir;

---

<sup>118</sup> Şener, T. (2010). a.g.e. 38-39.

<sup>119</sup> Altuntaş, S. ve Ü. Baykal. (2010). Relationship Between Nurses Organizational Trust Levels And Their Organizational Citizenship Behaviors. *Journal Of Nursing Scholarship*, 42(2), 191-192

<sup>120</sup> Çiçek, S.S. (2010). Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etki Eden Faktörler: Bir Model Önerisi. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Hatay: Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 8.

**Tablo 2: ÖVD'nin Örgüt Etkinliğini Etkileyebilme Nedenleri**

<b>ÖVD'lerin Çalışma Gruplarını ve/veya Örgütsel Performansı Etkilemesine İlişkin Potansiyel Nedenler</b>	<b>ÖRNEKLER</b>
ÖVD'ler çalışanların verimliliğini artırabilir.	<ul style="list-style-type: none"><li>• İşin püf noktalarını öğrenme konusunda diğer iş arkadaşlarına yardımcı olan çalışanlar, arkadaşlarının daha hızlı bir şekilde daha üretken olmalarına yardımcı olabilirler.</li><li>• Fazla mesai, yardımlaşma davranışı, grup ya da takım çalışmasının genelinde en iyi uygulamanın yayılmasında yardımcı olabilirler.</li></ul>
ÖVD'ler yönetsel verimliliği artırabilirler.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Eğer çalışanlar erdemlilik (sivil erdem) ile bağlanırlarsa, yönetici birimin etkinliğini geliştirmek için değerli öneriler ve/veya geri bildirimler alabilir.</li><li>• İş arkadaşları için sorun yaratmaktan kaçınan, nazik çalışanlar, yöneticiyi de kriz yönetmek zorunda kalmaktan kurtarırlar.</li></ul>
ÖVD'ler kaynakların daha verimli amaçlar için kullanılmasını sağlayabilirler.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Eğer çalışanlar işle ilgili problemlerde yöneticiye gerek kalmadan birbirlerine yardım ederlerse, yönetici planlama gibi üretken işlerde daha fazla zaman harcaabilir.</li><li>• Sorumluluk gösteren çalışanlar için daha az yönetsel denetim gerekir ve yönetici onlara daha fazla yetki verebilir böylece yöneticinin daha fazla boş zamanı kalır.</li><li>• Tecrübeli çalışanların yeni iş arkadaşlarının eğitim ve alıştırılmasına yardım ettikleri kadar, örgütsel kaynakların bu aktiviteler için kullanımı azalır.</li><li>• Eğer çalışanlar sportmenlik davranışı gösterirlerse, yönetici zamanının çoğunu gereksiz şikayetlerle ilgilenerken harcamaktan kurtulur.</li></ul>



<p>ÖVD'ler kıt kaynakların tümüyle koruma işlevlerine tahsis edilme ihtiyacını azaltabilirler.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yardımlaşma davranışının doğal olarak oluşumu, takım ruhunu, moralini ve kaynaşmasını geliştirir böylece grup üyelerinin grup koruma işlevlerine enerji ve zaman harcama ihtiyacını azaltır.</li> <li>• Diğerlerine karşı nezaket gösteren çalışanlar grup içi çatışmayı azaltırlar böylece çatışmayla ilgili yönetim aktivitelerine harcanan zamanda azalır.</li> </ul>
<p>ÖVD'ler örgütün performansının sağlamlığını geliştirebilirler.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• İşyerinde olmayan ya da iş yükü çok olanlar için boşluk doldurmak çalışma biriminin performansının sağlamlığını artırmaya yardım edebilir.</li> <li>• Vicdanlı çalışanlar sürekli olarak yüksek seviyede çıktıyı devam ettirirler böylece çalışma biriminin performansında değişkenliği azaltırlar.</li> </ul>
<p>ÖVD'ler örgütün çevresel değişikliklere uyum sağlama yeteneğini geliştirebilirler.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pazarla yakın iletişim halinde olan çalışanlar, çevredeki değişikliklerle ilgili bilgi alma konusunda gönüllüdürler ve bu değişikliklere nasıl cevap verileceği ile ilgili olan ve örgütün uyumuna yardım eden önerilerde bulunurlar.</li> <li>• Devamlılık gösteren ve aktif olarak toplantılara katılan çalışanlar örgütte bilginin yayılmasına yardım edebilirler böylece örgütün karşılık verme yeteneğini geliştirirler.</li> <li>• Sportmen çalışanlar, yeni sorumluklar almaya ve yeni yetenekler kazanmaya isteklilik göstererek, örgütün çevredeki değişimlere uyum sağlama yeteneğini geliştirirler.</li> </ul>

121

<sup>121</sup> Podsakoff, P.M., B. Mackenzie, J.B. Paine ve D.G. Bachrach. (2000). Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research. *Journal of Management*, 26(3). Aktaran Berberoğlu, N. (2013). a.g.e. 45-46-47.

### 2.3. SAĞLIK HİZMETLERİNDE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI

Çeşitli meslek gruplarından çok sayıda kişinin yer aldığı multidisipliner kurumlar olan sağlık kurumlarının sundukları hizmetler, taşıdıkları nitelikler nedeniyle diğer kurumların hizmetlerinden farklılaşmaktadır. Belirsizliğin yüksek olduğu sağlık alanında, sağlık kurumları yöneticilerinin örgütsel vatandaşlık davranışı kavramını anlaması ve bu tür davranışları sergileme yeteneği bulunan çalışanların örgütte kalması için çaba göstermesi ve etkilemesi çok önemlidir<sup>122</sup>.

Sağlık hizmetlerinde sağlık çalışanlarının rol tanımlarını eksiksiz yerine getirmesi her zaman mümkün olmamakta ve her zaman denetlenememektedir. Rol tanımları bireyden bireye farklılaşabilmektedir. Örneğin; ‘ameliyata giren hastaya psikolojik destekte bulunulmalıdır’ gibi tanımlanan rol her bireyde farklı algılanabilir; mesleğine duygusal bağlı bir hemşire, ÖVD’nin üstün görev bilinciyle bu görevi en yüksek seviyede algılayacağı gibi; diğer bir hemşire bu görevi alt seviyede algılayıp ona göre bir davranış sergileyebilmektedir. ÖVD’nin önemini ortaya koyan bir başka neden sağlık çalışanlarının işlerinin hayati tehlike içeren meslekler olmasıdır<sup>123</sup>.

Sağlık hizmetlerinin daha verimli bir şekilde sunulabilmesi, çalışan memnuniyetinin artırabilmeleri, özellikle sağlık işletmelerinde önemli sorun olan çalışan devir hızının azaltılması, performanslarının artırılabilmesi, çalışanların iş tatmini için çalışanların işyerinde gösterdikleri ÖVD ile ilgili öngörüye sahip olmaları önem kazanmaktadır. Örgütün amaçlarına ulaşırken, çalışanları da amaçlarına ulaştırması ya da çalışanlar kendi amaçlarına ulaşırken örgütü de kendi amaçlarına ulaştırması açısından ÖVD dengeleyici bir faktör olarak görülmektedir. Örgütün yenilikleri uygulaması, rekabet üstünlüğü elde etmesi, verimliliğini ve etkinliğini artırabilmesi çalışanlarının bağlılıklarına bağlıdır. Bundan dolayı ekstrasdan çaba sarf etmek ve rol davranışı

<sup>122</sup> Bolon, D. S. (1997). Organizational Citizenship Behavior Among Hospital Employees:A Multidimensional Analysis Involving Job Satisfaction and Organizational Commitment. *Hospital and Health Service Administration*, 42(2), 241. Aktaran Ürek, D. (2015). a.g.e. 64.

<sup>123</sup> Aslan, Ş. (2008). a.g.e. 173.

sergilemek gerekmektedir. Sonuç olarak çalışanların göstereceği örgütsel vatandaşlık davranışları sağlık hizmetleri veren örgütler dışında tüm örgütler için büyük önem taşımaktadır<sup>124</sup>.

Chu ve diğerleri (2005) örgütsel vatandaşlık davranışının sağlık kurumları için neden önemli olduğunu şu şekilde açıklamıştır<sup>125</sup>;

- Sağlık çalışanları tarafından yerine getirilen görevlerin çoğu oldukça karmaşıktır. Karmaşık sisteme sahip olan sağlık kurumlarında örgütsel vatandaşlık davranışı, kurumun amaçlarına ulaşmasını kolaylaştırdığı ve performansını artırdığı için önemlidir.
- Hükümet, sigorta kurumları ve tüketici grupları sağlık hizmetlerinin kullanıldığı yolları etkileyen sürekli değişim yaptığı için sağlık sektörü düzensiz değişimler yaşamaktadır. Bu değişikliklere uyum sağlayabilmek için sağlık kurumlarında yenilikleri destekleyen, bu değişimlerde müşterilere ve örgütün ihtiyaçlarına cevap verebilmeyi sağlayan vatandaşlık davranışlarının sergilenmesi büyük önem taşımaktadır.
- Sağlık hizmetlerinin kalitesi bütün sağlık sistemlerinin temelini oluşturmaktadır. Örgütsel vatandaşlık davranışı, çalışanlar arasında pozitif ilişkileri teşvik etmesi ve çalışanların örgütün faaliyetlerine katılımını sağlamasındaki önemi nedeniyle gerekli görülmektedir.
- Sağlık hizmetleri sunumunda çok sınırlı olan kaynakların dağıtımının uygun şekilde yapılması ve artan maliyetleri önleme büyük önem arz etmektedir. Örgütsel vatandaşlık davranışı, yetersiz kaynakların etkin kullanımına ve artan örgütsel verimliliğe olan katkısından dolayı önem kazanmaktadır.

---

<sup>124</sup> Serinkan, C. Ve Y.Ü. Erdiş (2014). a.g.e. 110.

<sup>125</sup> Chu, C., M. Lee, H. Hsu ve I. Chen (2005). Clarification of the Antecedents of Hospital Nurse Organizational Citizenship Behavior—An Example From a Taiwan Regional Hospital. *Journal of Nursing Research*, 13(4), 314.

Kolade ve diğerklerine göre örgütsel vatandaşlık davranışının bütün boyutlarının sağlık kurumlarında kaliteli hizmet sağlamada yararları vardır<sup>126</sup>;

Özgecılık; görevlerini etkin bir şekilde yerine getirmeleri ve işle ilgili problemlerin üstesinden gelebilmeleri için diğerk çalışanlara yardım etmek ve onları motive etmek için gerçekleştirilmiş gönüllü bir davranış türüdür. Bu davranış türü hastanelerde özellikle gereklidir; çünkü sağlık personeli, kaliteli hizmet sunabilmek için bir başkasıyla etkileşimde bulunarak takım halinde çalışmak zorundadır.

Vicdanlılık boyutu; sağlık personelinin mesleğinin kurallarına uyması, işinde zamanında olması, hastasıyla zamanında ilgilenmesi ve hastaların bekleme sürelerini azaltması konusundaki isteğe bağlı davranışlarını içermektedir.

Centilmenlik boyutu, sağlık personeli için hastaların ve iş arkadaşlarının farklı davranışlarını görmezden gelmeye olanak sağlamaktadır.

Nezaket tabanlı bilgilendirme boyutu, harekete geçmeden önce iş arkadaşlarına problem yaratmamak için onların fikirlerini almak anlamına gelmektedir.

Sivil erdem boyutu, örgütsel faaliyetlere katılmakla ilgili olan ekstra davranışlardır. Örnek olarak, doktorların görevlerini hastanenin programına göre düzenlemesi verilebilir. Hastaların çalışanlarla fiziksel ve sosyal etkileşimler sırasında gözlemleyebildiği bu gönüllü davranışlar, sunulan hizmet hakkında hastaların değerlendirmelerini etkileyebilir.

Karmaşık yapılar ve sağlık sistemlerinin hayati parçaları olarak hastaneler, toplum sağlığında önemli yer tutmaktadır. Hastane çalışanları sık sık stresli koşullarla karşı karşıya kalmakta, bu da onların vatandaşlık davranışlarının yanında tüm davranışlarını etkileyebilmektedir. Dolayısıyla çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışlarındaki yetersizlikler bireysel ve toplam performansta düşüğe neden olabilir ve bu sağlık hizmetlerinin yetersiz sunumunu ortaya çıkarabilir. Hastane ortamında daha iyi bir yönetim olması ve daha iyi örgütsel performans göstererek katkı sağlayabilmek için örgütsel vatandaşlık davranışını iyi anlamak gerekmektedir.

---

<sup>126</sup> Kolade, O.J., Oluyese, O. O. ve Omotayo A.O. (2014). Organizational Citizenship Behavior' Hospital Corporate Image and Performance. *Journal of Competitiveness*, 6(1), 39.

## 2.4. LİTERATÜRDE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI İLE İLGİLİ YAPILAN ÇALIŞMALAR

Örgütsel vatandaşlık davranışı, çalışanların örgüt içerisinde yardım etme eğiliminin artması, çalışanların sorumluluk duygusunun artması, çalışanların pozitif tutumlarının geliştirilerek bireylerin iş başarısını artırılmasıdır.

Literatürde, örgütsel vatandaşlık davranışının örgüt ve çalışan performansının sürekliliğini sağlama, çalışanların ve yönetiminin verimliliğini artırma, uyum sağlama, kaynak kullanımında verimliliği artırma gibi sonuçlar ortaya çıkmıştır.

Örgütte bireylerin amaçlarının ve örgütlerin amaçlarının birlikte gerçekleştirilmesi yöneticiler için ana hedeflerden biridir. Bu bakımdan, örgütsel vatandaşlık davranışı bireysel ve örgütsel amaçlara ulaşmada dengeleyici bir unsurdur. Aynı zamanda örgütsel vatandaşlık davranışının, örgütsel hayattaki örgüt değerlerine bağlılığı artırıcı bir etkisi de bulunmaktadır<sup>127</sup>. Örgütsel vatandaşlık davranışı hakkında yapılmış olan çalışmalardan bazılarının sonuçları aşağıdaki gibidir;

Podsakoff ve MacKenzie'ye göre (1994); ÖVD kavramı, örgütlerdeki çalışanların ve yöneticilerin verimliliğini artırmakta, örgütün kaynaklarının ulaşılacak istenen amaçlar için etkin kullanılmasına ve takım üyeleri ile çalışma gruplarının arasındaki birliğin sağlanmasına yardımcı olmaktadır. Örgütü çalışanlar için daha tatmin edici bir çalışma ortamı haline getirmektedir<sup>128</sup>.

Tansky(1993) lider-üye arasındaki ilişkinin kalitesinin ÖVD'nı arttıracığını ve çalışanın tatminini, adalet algısını ve bağlılığını sağlayacağını belirtmiştir<sup>129</sup>.

---

<sup>127</sup> Özdevecioğlu, M. (2003). a.g.e. 119-120.

<sup>128</sup>Podsakoff, P. ve Mackenzie, S.(1994). Organizational citizenship behavior and sales unit effectiveness. *Journal of Marketing Research*, 31, 351-363.

<sup>129</sup> Tansky, J. W. (1993). Justice and Organizational Citizenship Behavior: What is The Relationship. *Employee Responsibilities And Rights Journal*, 6(3), 204.

Moorman (1991) ise yaptığı çalışmada örgütsel bağlılık ve iş tatminine bağlı etkiler kontrol altında tutulduğunda, çalışanların adalet algılarının bazı örgütsel vatandaşlık davranışları boyutlarına neden olduğu ortaya çıkartmıştır<sup>130</sup>.

Garg ve Rastogi (2006) öğretmenlerle ilgili yaptıkları çalışmada, ÖVD'lerinin çalışılması için motivasyonun çok önemli olduğu sonucuna ulaşmışlardır<sup>131</sup>. Bogler ve Somech(2005) öğretmenlerin ÖVD'leri ile ilgili yaptıkları çalışmada, yöneticileri tarafından desteklenmiş öğretmenlerin motivasyonlarının yüksek olacağını, buna bağlı olarak da ÖVD'nin yüksek seviyede olacağını ifade etmişlerdir<sup>132</sup>.

Gürbüz (2008) 'İş Tatmini ve Adalet Algısının Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi' adlı çalışmasında, çalışanların iş tatminlerinin, sergileyecekleri ÖVD'nı anlamlı düzeyde etkilediğini tespit etmiştir. İş tatmini kadar değilse de örgütsel adalet algısının da ÖVD'nı etkilemekte olduğu görülmüştür<sup>133</sup>. Gonzalez ve Garazo (2006) yaptıkları çalışmada, ÖVD boyutları olarak Graham'ın örgüte itaat ve örgütsel sadakat boyutlarını ele almışlardır. Bu çalışma sonucunda iş tatmini ve ÖVD arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Gonzalez ve Garazo işinde tatmin olan çalışanın motivasyonunun yüksek olacağı ve buna bağlı olarak ÖVD'nin artacağını belirtmişlerdir<sup>134</sup>.

Bolat (2008) yaptığı çalışmada örgütsel bağlılık boyutları örgütsel vatandaşlık üzerinde olumlu etkiye sahiptir düşüncesini savunmuştur. Örgütsel bağlılık düzeyi arttıkça çalışanlar sosyal mübadelenin bir karşılığı olarak daha fazla örgütsel vatandaşlık davranışı göstermektedir<sup>135</sup>.

Karacaoğlu ve Güney (2010), Nevşehir'deki dokuz ortaöğretim kurumundaki öğretmenlere yönelik yaptıkları araştırma sonuçlarına göre; duygusal bağlılık ve

---

<sup>130</sup> Moorman, R. H. (1991). Relationship Between Organizational Justice and Citizenship Behaviors: Do Fairness Perceptions Influence Employee Citizenship. *Journal of Applied Psychology*, 76(6), 851.

<sup>131</sup> Garg, P. ve R. Rastogi. (2006). Climate Profile and OCBs of Teachers in Public and Private Schools of India. *International Journal of Educational Management*, 20(7), 530.

<sup>132</sup> Bogler, R. ve A. Somech. (2005). Organizational Citizenship Behavior in School How Does It Relate To Participation in Decision Making. *Journal of Educational Administration*, 43(5), 435.

<sup>133</sup> Gürbüz, S. (2008). İş Tatmini ve Adalet Algısının Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi. *Amme İdaresi Dergisi*, 41(4), 46-47.

<sup>134</sup> Gonzalez, J.V. ve T.G. Garazo .(2006). Structural Relationships Between Organizational Service Orientation, Contact Employee Job Satisfaction And Citizenship Behavior. *International Journal of Service Industry Management*, 17:1, 44-45.

<sup>135</sup> Bolat, T. ve O.İ Bolat. (2008). Otel İşletmelerinde Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi. *Balikesir Üniversitesi sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11:19, 87.

normatif bağıllık örgütsel vatandaşlık davranışlarını olumlu yönde; devam bağıllığının olumsuz yönde etkilediğini belirtmişlerdir. Örgütsel bağıllık ve örgütsel vatandaşlık davranışları cinsiyete ve medeni duruma göre farklılık göstermezken yaşa ve görev yapılan okula göre farklılık gösterdiği sonucuna ulaşmışlardır<sup>136</sup>.

Salihoğlu (2013), örgütsel bağıllık ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkileri ortaya koymak amacıyla hastane çalışanları üzerine yaptığı araştırma sonucunda, çalışanların demografik özelliklerinin örgütsel bağıllık ve örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde etkili olmadığını; sadece örgütsel bağıllık üzerinde kurumda çalışma süresinde farklılık gösterdiği sonucuna ulaşmıştır<sup>137</sup>.

Kristof'un yaptığı meta analizi (1996) ve Zhao (2009)'nın yaptığı çalışmanın sonucuna göre birey-örgüt uyumu örgütsel vatandaşlık davranışını pozitif yönde etkilemektedir<sup>138</sup>. Netemeyer (1997) yaptığı çalışmada işinden memnun olanlar başka çalışanlara göre daha fazla örgütsel vatandaşlık davranışı gösterecektir. Netemeyer'e (1997) göre birey-örgüt uyumu, örgütsel vatandaşlık davranışları üzerinde doğrudan etkili olmamakta, iş tatmini aracılığı ile etkili olmaktadır<sup>139</sup>. Lauver ve Kristof (2001) algılanan birey-örgüt uyumunun örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde etkili olduğunu ve birey-iş uyumu ile birey-örgüt uyumunun farklı olduğunu iş tatmini üzerinde etkilerini açıklamışlardır. Chatman (1989) birey-örgüt uyumunun yüksek olmasının örgütsel vatandaşlık davranışını olumlu yönde etkilediğini savunmaktadır<sup>140</sup>. Polatçı (2013) yaptığı çalışmaya göre çalışan ile örgüt arasında duygusal bağ oluşturulabilirse, çalışanın ÖVD sergileme eğilimi artacaktır<sup>141</sup>.

---

<sup>136</sup> Karacaoğlu, K. ve Y.S. Güney. (2010). Öğretmenlerin Örgütsel Bağıllıklarının, Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Üzerindeki Etkisi: Nevşehir İli Örneği. *Öneri Dergisi*, 9.: 34, 148.

<sup>137</sup> Salihoğlu, G.H. (2013). Örgütsel Bağıllık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki (Çorum İlinde Hastane Çalışanlarına Anket Uygulaması). *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 5:1, 309.

<sup>138</sup> Zhao, H. (2009). The Effects of Personal-Organization Fit and Organizational Citizenship Behavior on Contextual Performance: An Empirical Research. *Chinese Journal Of Management*, 6-3, 342.

<sup>139</sup> Netemeyer R.G., J.S. Boles, D.O. Mackee ve R. MacMurrian. (1997). a.g.e. Aktaran Akbaş, T. (2011). Algılanan Kişi-Örgüt Uyumunun Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Üzerindeki Etkisi: Görgül Bir Araştırma. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 9:1, 67.

<sup>140</sup> Chatman, J.A. (1989). Improving Interactional Organizational Research: A Model of Person-Organization Fit. *Academy of Management Review*, 14:3, 346.

<sup>141</sup> Polatçı, S. (2013). Kişi- Örgüt Uyumunun Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi: Duygusal Bağıllığın Aracılık Rolü. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 8, 311.

Yılmaz (2009) özel dersane öğretmenlerinin örgütsel güven ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmada öğretmenlerin örgütsel güven düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında ilişki bulunmamıştır<sup>142</sup>.

Şahin ve Gürbüz (2012) yaptığı çalışmada kültürel zekânın ve öz-yeterliliğin örgütsel vatandaşlık davranışını olumlu yönde etkilediği, elde edilen bu sonucunda çokuluslu ve çok kültürlü bir yapıda faaliyet gösteren örgütler için bireysel olumlu sonuçları etkileyen önemli değişkenleri ortaya koyması açısından önemli olduğunu belirtmiştir<sup>143</sup>.

Özcan ve arkadaşlarının (2012) yaptığı analizlerde liderliğin alt boyutlarından dönüşümcü liderliğin örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutları olan nezaket, yurttaşlık erdemi, sportmenlik, ahlaklılık ve özveri üzerinde etkili olduğu görülmüştür ve dönüşümcü liderliğin nezaket, yurttaşlık erdemi ve sportmenlik üzerindeki etkisinde adillik ve uzmanlığın bu ilişkiyi farklılaştırıcı (moderatör) etkisi saptanmıştır. Bu sonuca göre dönüşümcü liderlik örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisi adillik ve uzmanlık ile artmaktadır<sup>144</sup>.

Kalkan (2013) yaptığı çalışmada örgüt kültürü ve alt boyutları olan katılım, tutarlılık, uyum yeteneği ve vizyon ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuç doğrultusunda çalışanların katılım, tutarlılık, uyum yeteneği ve vizyon algıları arttıkça örgütsel vatandaşlık davranışlarının da artacağı ifade edilmektedir<sup>145</sup>.

Sökmen ve ark.(2011) yaptığı çalışmada otel işletmelerinde kadın çalışanların nazik, fedakâr, koruyucu, yardımsever ve duygusal aidiyet davranışları sergileyerek daha muhafazakâr bir örgütsel vatandaşlık davranışı yansıttığı sonucuna ulaşılmıştır. Erkek çalışanların, katılımcı, karar alma ve kontrol etme, haberdar olma ve yön verme

---

<sup>142</sup> Yılmaz, K. (2009). Özel Dersane Öğretmenlerinin Örgütsel Güven Düzeyleri İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişki. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 15:19, 484.

<sup>143</sup> Şahin, F. ve Gürbüz, S. (2012). Kültürel Zekâ ve Öz-Yeterliliğin Görev Performansı ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerinde Etkisi Çokuluslu Örgüt Üzerinde Bir Uygulama. *İş-Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 14:2, 135.

<sup>144</sup> Özcan, E.D., P. Vardarlier, M.E. Karabay, G. Konakay ve C. Çetin. (2012). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Güvenin Rolü. *Öneri Dergisi*, 10: 37, 11.

<sup>145</sup> Kalkan, A. (2013). *Algılanan Örgüt Kültürünün Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi: Kuramsal ve Göğül Bir Araştırma. Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 155.



davranışları sergileyerek daha atilgan örgütsel vatandaşlık davranışı içerisinde olduklarını ifade etmişlerdir<sup>146</sup>.

Yıldız (2014), Kars ilindeki hastanelerde çalışan hemşirelerin örgütsel adalet algıları, iş tatminleri ve örgütsel vatandaşlık davranışlarının düzeyini ve birbirleri ile olan ilişkileri inceleyerek iş tatmininin bu ilişkideki aracı rolünü analiz etmeyi amaçlamıştır. İş tatmini ile kişiye yönelik ÖVD (özgecilik ve nezaket tabanlı bilgilendirme) ile örgüte yönelik ÖVD (vicdanlılık, sivil erdem ve centilmenlik) arasında; örgüte yönelik ÖVD ile örgütsel adalet boyutları ve iş tatmini arasında pozitif yönde ilişkiler ortaya çıkmıştır. Sadece kişiye yönelik ÖVD (özgecilik ve nezaket tabanlı bilgilendirme) ile örgütsel adalet algısı boyutları ve iş tatmini arasında anlamlı ilişkiler gözlenmemiştir. Çalışmada dağıtım adaletinin sağlanması, çalışanların ÖVD sergilemesinde yeterli olmadığı, hastane yönetiminin etkileşim adaletini arttıracak düzenlemeleri yapması gerektiği ve iş tatminini arttırıcı iyileşmelerin yapılması vatandaşlık davranışının gerçekleşmesi için bir aracı olduğu sonucuna ulaşılmıştır<sup>147</sup>.

Ülker (2007) örgütsel Bağlılık, örgütsel Vatandaşlık ve örgütte kalma niyeti arasındaki ilişkiyi incelemiş, doktor ve hemşirelerin işte kalma niyeti ve örgütsel vatandaşlık davranışlarının her ikisi ile güçlü ilişki duygusal bağlılıkta ortaya çıkmıştır<sup>148</sup>.

Karabay (2014) bankacılık sektörü üzerinde yaptığı bir çalışmada örgütsel bağlılığın örgütsel vatandaşlık davranışlarına etkisini değerlendirmiş; örgütsel bağlılığın, ÖVD'nin alt boyutlarının üzerinde etkili olduğu sonucuna ulaşmıştır. İş stresinin vicdanlılık ve nezaket tabanlı bilgilendirme davranışları üzerinde negatif bir etkisi olduğu görülürken, diğer ÖVD alt boyutu üzerinde bir etkisi saptanmamıştır. Bu sonuca göre örgütsel bağlılığın vatandaşlık davranışı üzerine pozitif etkisi sonucuna ulaşılmıştır<sup>149</sup>.

---

<sup>146</sup> Sökmen, A. ve Y. Boylu. (2011). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Cinsiyete Göre Farklılık Gösterir Mi? Otel İşletmeleri Açısından Bir Değerlendirme. *Gaziantep Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(1), 158.

<sup>147</sup> Yıldız, S. (2014). Örgütsel Adaletin Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisinde İş Tatmininin Aracı Rolü. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 14:2, 207.

<sup>148</sup> Ülker, G. (2007). Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Vatandaşlık ve Örgütte Kalma Niyeti Arasındaki İlişki: Bunların Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 1:14, 245.

<sup>149</sup> Karabay, M.E. (2014). İş Stresi İle Örgütsel Bağlılığın Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi: Bankacılık Sektörü Üzerine Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(1), 294.

Akdoğan ve Köksal (2014) Kayseri organize sanayi bölgesindeki işletmelere yaptığı çalışmada aidiyet algısının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisinde yöneticiye güvenin kısmen aracılık ettiği sonucuna ulaşmıştır<sup>150</sup>.

Çavuş ve Develi (2015) insan kaynakları yönetimi uygulamalarının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisini incelemiş; insan kaynakları uygulamalarından işe alım ve seçim, eğitim ve geliştirme, ödemeler ve faydalar ile örgütsel vatandaşlık arasında ilişki bulunmuştur. Bununla birlikte insan kaynakları uygulamalarından performans değerlendirme ile örgütsel vatandaşlık davranışı boyutları arasında herhangi bir ilişki tespit edilmemiştir<sup>151</sup>.

Köse ve arkadaşları (2003) yaptığı çalışmada ÖVD boyutları ile örgütsel bağlılık ve iş tatmini arasında ilişkiler tespit etmiştir. Örgüte duyulan bağlılığın ve iş tatmininin artırılması üniversite çalışanlarının daha fazla gönüllü ve faydalı davranışlar sergilemesine yani örgütsel vatandaşlık davranışına yol açacaktır<sup>152</sup>.

Yeşilyurt ve Koçak (2014) iş doyumunu ve örgütsel vatandaşlık davranışının otel işletmeleri açısından incelenmiş çalışmanın sonucunda otel işletmesi çalışanlarının içsel ve dışsal iş doyumunun ÖVD üzerinde etkili olduğunu ifade etmiştir. İçsel ve dışsal iş doyumunu karşılaştırıldığında içsel iş doyumunun ÖVD'yi daha fazla etkilediğini belirtmiştir<sup>153</sup>.

---

<sup>150</sup> Akdoğan, A.A. ve O. Köksal. (2014). Aidiyet Algısının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisinde Yöneticiye Güvenin Aracılık Rolü. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18(1), 38.

<sup>151</sup> Çavuş, M. F. ve A. Develi. (2015). İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkileri. *Tisk Akademi Dergisi*, 2, 243.

<sup>152</sup> Köse, S. B. Kartal ve N. Kayalı. (2003). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Tutuma İlişkin Faktörlerle İlişkisi Üzerine Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20, 16.

<sup>153</sup> Yeşilyurt, H. ve N. Koçak. (2014). İş Doyumu ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin Otel İşletmeleri Açısından İncelenmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16:2, 317.

# ÜÇÜNÇÜ BÖLÜM

## UYGULAMA

Çalışmanın bu bölümünde, araştırmanın amacı, önemi, yöntemi ile ilgili açıklamalara, araştırma sonucunda elde edilen bulgulara ve bu bulguların değerlendirilmesine yer verilmiştir. Bölümün sonunda bulgular yorumlanarak hemşirelerin örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilgili bir sonuca ulaşılmaya çalışılmıştır.

### 3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Bu çalışmanın amacı; Kamu hastanesinde çalışan hemşirelerin örgütsel vatandaşlık davranışı ve alt boyutları ile kişisel ve mesleki özellikleri arasındaki ilişkinin değerlendirilmesidir. Çalışmada hemşirelerin örgütsel vatandaşlık davranışlarının hangi kişisel ve mesleki özelliklere göre farklılaştığı belirlenerek buna bağlı olarak önerilerde bulunulması amaçlanmıştır.

Bu araştırmanın önemi; kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerin örgütsel vatandaşlık davranışı boyutunu kişisel ve mesleki özelliklere göre ifade etmektir. Seçilen örneklem anket yöntemiyle elde edilen verilerle ortaya çıkan sonuca dayanarak kamu hastanelerde çalışan hemşirelerin örgütsel vatandaşlık davranışı alt boyutlarının hangi özelliğe göre farklılık gösterdiğine yardımcı olacak öneriler de bulunulacaktır.

Araştırmanın amaçlarına uygun olarak araştırma hipotezleri oluşturulmuştur.

#### **Hipotezler:**

H<sub>1A</sub>: ÖVD cinsiyete göre farklılık gösterir.

H<sub>2A</sub>: Özgecilik boyutu cinsiyete göre farklılık gösterir.

H<sub>3A</sub>: Vicdanlılık boyutu cinsiyete göre farklılık gösterir.

H<sub>4A</sub>: Nezaket tabanlı bilgilendirme boyutu cinsiyete göre farklılık gösterir.

H<sub>5A</sub>: Sportmenlik boyutu cinsiyete göre farklılık gösterir.

H<sub>6A</sub>: Sivil erdem boyutu cinsiyete göre farklılık gösterir.

H<sub>1B</sub>: ÖVD yaş gruplarına göre farklılık gösterir.

H<sub>2B</sub>: Özgecilik boyutu yaş gruplarına göre farklılık gösterir.

H<sub>3B</sub>: Vicdanlılık boyutu yaş gruplarına göre farklılık gösterir.

H<sub>4B</sub>: Nezaket tabanlı bilgilendirme boyutu yaş gruplarına göre farklılık gösterir.

H<sub>5B</sub>: Sportmenlik boyutu yaş gruplarına göre farklılık gösterir.

H<sub>6B</sub>: Sivil erdem boyutu yaş gruplarına göre farklılık gösterir.

H<sub>1C</sub>: ÖVD eğitim durumuna göre farklılık gösterir.

H<sub>2C</sub>: Özgecilik boyutu eğitim durumuna göre farklılık gösterir.

H<sub>3C</sub>: Vicdanlılık boyutu eğitim durumuna göre farklılık gösterir.

H<sub>4C</sub>: Nezaket tabanlı bilgilendirme boyutu eğitim durumuna göre farklılık gösterir.

H<sub>5C</sub>: Sportmenlik boyutu eğitim durumuna göre farklılık gösterir.

H<sub>6C</sub>: Sivil erdem boyutu eğitim durumuna göre farklılık gösterir.

H<sub>1D</sub>: ÖVD sağlık sektöründe çalışma süresine göre farklılık gösterir.

H<sub>2D</sub>: Özgecilik boyutu sağlık sektöründe çalışma süresine göre farklılık gösterir.

H<sub>3D</sub>: Vicdanlılık boyutu sağlık sektöründe çalışma süresine göre farklılık gösterir.

H<sub>4D</sub>: Nezaket tabanlı bilgilendirme boyutu sağlık sektöründe çalışma süresine göre farklılık gösterir.

H<sub>5D</sub>: Sportmenlik boyutu sağlık sektöründe çalışma süresine göre farklılık gösterir.

H<sub>6D</sub>: Sivil erdem boyutu sağlık sektöründe çalışma süresine göre farklılık gösterir.

H<sub>1E</sub>: ÖVD hastanede çalışma süresine göre farklılık gösterir.

H<sub>2E</sub>: Özgecilik boyutu hastanede çalışma süresine göre farklılık gösterir.

H<sub>3E</sub>: Vicdanlılık boyutu hastanede çalışma süresine göre farklılık gösterir.

H<sub>4E</sub>: Nezaket tabanlı bilgilendirme boyutu hastanede çalışma süresine göre farklılık gösterir.

- H<sub>5E</sub>: Sportmenlik boyutu hastanede çalışma süresine göre farklılık gösterir.
- H<sub>6E</sub>: Sivil erdem boyutu hastanede çalışma süresine göre farklılık gösterir.
- H<sub>1F</sub>: ÖVD çalışma pozisyonuna göre farklılık gösterir.
- H<sub>2F</sub>: Özgecilik boyutu çalışma pozisyonuna göre farklılık gösterir.
- H<sub>3F</sub>: Vicdanlılık boyutu çalışma pozisyonuna göre farklılık gösterir.
- H<sub>4F</sub>: Nezaket tabanlı bilgilendirme boyutu çalışma pozisyonuna göre farklılık gösterir.
- H<sub>5F</sub>: Sportmenlik boyutu çalışma pozisyonuna göre farklılık gösterir.
- H<sub>6F</sub>: Sivil erdem boyutu çalışma pozisyonuna göre farklılık gösterir.
- H<sub>1G</sub>: ÖVD çalıştıkları birime göre farklılık gösterir.
- H<sub>2G</sub>: Özgecilik boyutu çalıştıkları birime göre farklılık gösterir.
- H<sub>3G</sub>: Vicdanlılık boyutu çalıştıkları birime göre farklılık gösterir.
- H<sub>4G</sub>: Nezaket tabanlı bilgilendirme boyutu çalıştıkları birime göre farklılık gösterir.
- H<sub>5G</sub>: Sportmenlik boyutu çalıştıkları birime göre farklılık gösterir.
- H<sub>6G</sub>: Sivil erdem boyutu çalıştıkları birime göre farklılık gösterir.

### **3.2. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI**

Bu çalışmanın anakütlesini T.C. Sağlık Bakanlığına bağlı Kamu Hastaneler Birliğinde çalışan hemşireler oluşturmaktadır. Ancak anakütlenin tamamına ulaşmak mali ve zaman kısıtlılığı nedeniyle güç olduğundan araştırmanın kapsamı İstanbul ilindeki Kuzey ve Güney Kamu Birliğine bağlı hastaneler ile sınırlı tutulmuştur.

### 3.3. ARAŞTIRMANIN VERİ VE YÖNTEMİ

Araştırma modeli tarama modeli, araştırmanın tipi anket yöntemi kullanılmıştır. Araştırma verileri, birinci bölümde 7 soru kişisel bilgiler, ikinci bölümde 20 soru 'Örgütsel Vatandaşlık Davranışı' ölçeği olmak üzere toplam 27 sorudan oluşmaktadır. Örgütsel vatandaşlık davranışını ölçmek amacıyla Ehrhart (2001), Evans (2001), Love (2001), Liao (2002) ve Reis (2002) tarafından geliştirilen ölçeklerden yararlanılmıştır. Bu kapsamda örgütsel vatandaşlık davranışının beş boyutuna Özgecilik, vicdanlılık (ileri görev bilinci), Sportmenlik (centilmenlik), Nezaket tabanlı bilgilendirme ve Sivil erdem yönelik örgütsel vatandaşlık davranışlarını içeren 20 soruya yer verilmiştir. Örgütsel Vatandaşlık Ölçeğinin Türkçe geçerlilik güvenilirliği Bolat (2008)<sup>154</sup> tarafından yapılmıştır. Ayrıca çalışmaya başlamadan önce araştırmacı tarafından da açıklayıcı faktör analizi ve güvenilirliği yapılmıştır. Araştırmaya katılanların soruları kendi düşünceleriyle eksiksiz değerlendirmeleri istenmiştir. Araştırmaya katılanların isimleri ve çalıştıkları hastaneler gizli tutulmuştur.

İstanbul ili sınırları içerisinde 320 tane anket kuzey ve güney kamu hastaneler birliğinde çalışan hemşirelere dağıtılmış, 300 tanesi geri dönmüştür ve 300 anket formu çalışmaya katılmıştır.

Araştırmada kullanılan ölçekteki her bir ifade, 1=Kesinlikle katılmıyorum 2=Katılmıyorum 3= Ne katılıyorum ne katılmıyorum 4=Katılıyorum ve 5=Kesinlikle katılıyorum şeklinde beşli likert ölçeğidir.

Verilerin çözümlenmesinde ve analizinde SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 21.0 istatistik programı kullanılmıştır. Çalışma verileri değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel metotlar Frekans, Yüzde, Ortalama, Standart sapma kullanılmıştır. Örgütsel vatandaşlık ölçeği boyutlarının Normal dağılıma uyumunun incelenmesi için Lilliefors düzeltilmeli Kolmogorov - Smirnov dağılım testi kullanılmıştır. Kolmogorov Smirnov normal dağılıma uyum iyiliği testi iki birikimli dağılım fonksiyonunun incelenmesi temeline dayanmaktadır. Birincisi yokluk hipotezinde belirtilen dağılımın birikimli dağılım fonksiyonudur. İkincisi örnekten elde edilen gözlenen birikimli dağılım fonksiyonudur.<sup>155</sup> İki dağılım karşılaştırılarak

<sup>154</sup> Bolat, T. ve O.İ. Bolat. (2008). a.g.e.

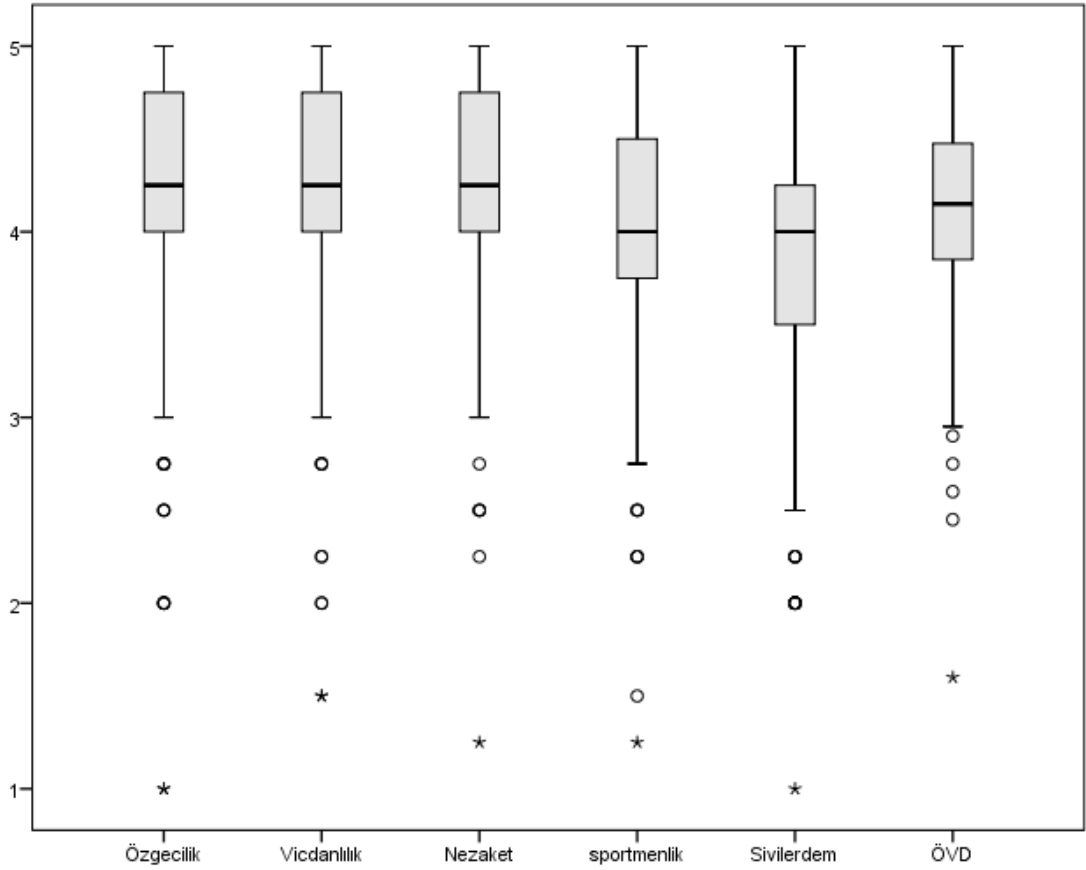
<sup>155</sup> Gamgam, H. (2008). *Parametrik Olmayan Yöntemler*, Ankara: Gazi Kitabevi, 62.

örneklem dağılımının, normal dağılıma uyum gösterip göstermediğine karar verilmektedir.

**Tablo3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Normal Dağılım Testi**

	Kolmogorov-Smirnov		
	İstatistik değeri	N	p
Özgecilik	0,145	300	0,000
Vicdanlılık	0,174	300	0,000
Nezaket	0,129	300	0,000
Sportmenlik	0,153	300	0,000
Sivilerdem	0,139	300	0,000
ÖVD	0,076	300	0,000

Örgütsel vatandaşlık ölçeği alt boyutları ve toplam puanı için yapılan analiz sonucunda normal dağılıma uymadığından ( $p=0,000<0,05$ ) dolayı parametrik olmayan istatistiksel yöntemler tercih edilmiştir. Araştırmaya katılan hemşirelerin yüksek düzeyde örgütsel vatandaşlık davranışı ( $4,11\pm0,50$ ) gösterdiğinden normal dağılım sağlanamamış ve pozitif yönde bir eğilim görülmüştür.



**Şekil 5. Öğütsele Vatandaşlık Ölçeği Dağılımına İlişkin Box Plot Grafik**

Niceliksel verilerin karşılaştırılmasında iki grup durumunda, parametrelerin gruplar arası karşılaştırmalarında Mann Whitney U test kullanılmıştır. Niceliksel verilerin karşılaştırılmasında ikiden fazla grup durumunda, parametrelerin gruplar arası karşılaştırmalarında Kruskal Wallis testi ve farklılığa neden olan grubun tespitinde Mann Whitney U test kullanılmıştır. Öğütsele vatandaşlık ölçeği alt boyutlarının karşılaştırılmasında Spearman Korelasyon Analizi kullanılmıştır. Sonuçlar % 95 güven aralığında, anlamlılık  $p < 0,05$  düzeyinde değerlendirilmiştir.

Öğütsele vatandaşlık ölçeği için Faktör Analizi uygulanarak yapı geçerliliği ortaya çıkarılmıştır. Çok sayıda değişken ile araştırma yapmak çoğu zaman sağlıklı sonuç vermeyebilir. Eğer değişkenler, gerçekten daha genel bir değişkenin sadece farklı ölçüm değerleri ise, çalışmayı kolaylaştırmak ve yorumları basitleştirmek için genel değişken değerleri oluşturulabilir. Faktör analizi, altında değişkenler seti olan ve faktör



olarak adlandırılan genel değişkenin oluşturulması biçimidir.<sup>156</sup> Faktör analizi verileri daha az sayıya indiren ve özetleme işlemi yapan bir grup çok değişkenli istatistikî yöntemle verilen genel isimdir. Bu yöntem çok sayıda ki değişken içindeki karşılıklı ilişkileri analiz etmekte ve bu değişkenleri, ortak belirleyici yönleri (faktörleri) bakımından açıklamaktadır.

Genel güvenilirlik ve alt boyutların güvenilirliği için Cronbach's Alpha katsayısı hesaplanmıştır. Güvenilirlik; bir ölçme aracında (test) bütün soruların birbirleriyle tutarlılığını, ele alınan oluşumu ölçmede türdeşliğini, yeterliliğini ortaya koyan bir kavramdır. Güvenilirliğin incelenmesinde en yaygın kullanılan yöntem Cronbach's Alpha Katsayısıdır. Cronbach's Alpha Katsayısının değerlendirilmesinde kullanılan değerlendirme kriteri;<sup>157</sup>

$0,00 \leq \alpha < 0,40$  ise ölçek güvenilir değildir.

$0,40 \leq \alpha < 0,60$  ise ölçek düşük güvenilirliktedir.

$0,60 \leq \alpha < 0,80$  ise ölçek oldukça güvenilirdir.

$0,80 \leq \alpha < 1,00$  ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

Örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğindeki 20 maddenin güvenilirliği için 'Cronbach Alpha' hesaplanmıştır. Ölçeğin güvenilirliği  $\alpha = 0,912$  olarak çok yüksek sınırlarda bulunmuştur. Ölçeğin geçerliliği için açıklayıcı faktör analizi yöntemi kullanılmıştır. Faktör analizinin yapılabilmesi için ön şart Barlett testi sonucu ( $p=0,000 < 0,05$ ) olması gerekir. Bu şart sağlandığından değişkenler arası ilişki olduğu kabul edilmiştir. Daha sonra Kaiser-Meyer-Olkin(KMO) testine bakılır. KMO değeri değişkenler için gözlem sayısının yeterliliğini göstermektedir. KMO değerinin 0,50'den büyük olması gerekmektedir<sup>158</sup>. Yapılan test sonucunda ( $KMO=0,890 > 0,50$ ) çıktığından örnek büyüklüğünün faktör analizi yapılabilmesi için uygun olduğu görülmüştür. Faktör analizi sonucunda faktörler için açıklık ve anlamlılık sağlamak için varimax yöntemi seçilmiştir. Değişkenler toplam açıklanan varyansı %67,455 olan 5 faktör altında toplanmıştır. Değişkenlerin 5 boyutunun geçerliliği ve güvenilirliği aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

<sup>156</sup> Akgül, A. & Çevik, O. (2005). *İstatistiksel Veri Analizi*, Ankara: Mustafa Kitabevi, 417.

<sup>157</sup> Özdamar, K. (2004). *Paket Programlar İle İstatistiksel Veri Analizi*, Eskişehir: Kaan Kitabevi, 633.

<sup>158</sup> Güriş, S. ve M. Astar. (2014). *SPSS İle İstatistik*, İstanbul : D-R Yayınları, 367-368.

**Tablo 4. Örgütsel Vatandaşlık Ölçeği Yapı Geçerliliği (Faktör Analizi) ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları**

Boyut	Soru	Faktör Yüğü	Açıklanan Varyans	Cronbach's Alpha
Özgeçilik (Özdeğer=7,658)	S1	0,800	14,874	0,860
	S2	0,846		
	S3	0,695		
	S4	0,727		
Vicdanlılık (Özdeğer=2,047)	S5	0,634	14,556	0,768
	S6	0,749		
	S7	0,586		
	S8	0,661		
Nezaket Tabanlı Bilgilendirme (Özdeğer=1,466)	S9	0,671	14,228	0,853
	S10	0,799		
	S11	0,843		
	S12	0,732		
Sportmenlik (Özdeğer=1,320)	S13	0,767	12,557	0,773
	S14	0,729		
	S15	0,764		
	S16	0,402		
Sivil Erdem (Özdeğer=1,112)	S17	0,806	11,240	0,836
	S18	0,831		
	S19	0,744		
	S20	0,664		

Örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin faktör analizinde özdeğeri birden büyük faktörler ele alınmıştır. Özgeçilik boyutunu oluşturan S1,S2,S3,S4 maddelerinin güvenilirliği  $\alpha = 0,860$  olarak, açıklanan varyans değeri %14,874; Vicdanlılık boyutunu oluşturan S5,S6,S7,S8 maddelerinin güvenilirliği  $\alpha = 0,768$  olarak, açıklanan varyans değeri %14,556; Nezaket tabanlı bilgilendirme boyutunu oluşturan S9,S10,S11,S12 maddelerinin güvenilirliği  $\alpha = 0,853$  olarak, açıklanan varyans

değeri %14,228; Sportmenlik boyutunu oluşturan S13,S14,S15,S16 maddelerinin güvenilirliği  $\alpha= 0,773$  olarak, açıklanan varyans değeri %12,557; Sivil erdem boyutunu oluşturan S17,S18,S19,S20 maddelerinin güvenilirliği  $\alpha= 0,836$  olarak, açıklanan varyans değeri %11,240 olarak bulunmuştur. Çalışmada maddelerin değerleri toplandıktan sonra madde sayısına bölünerek yani aritmetik ortalama alınarak faktör puanları hesaplanmıştır.

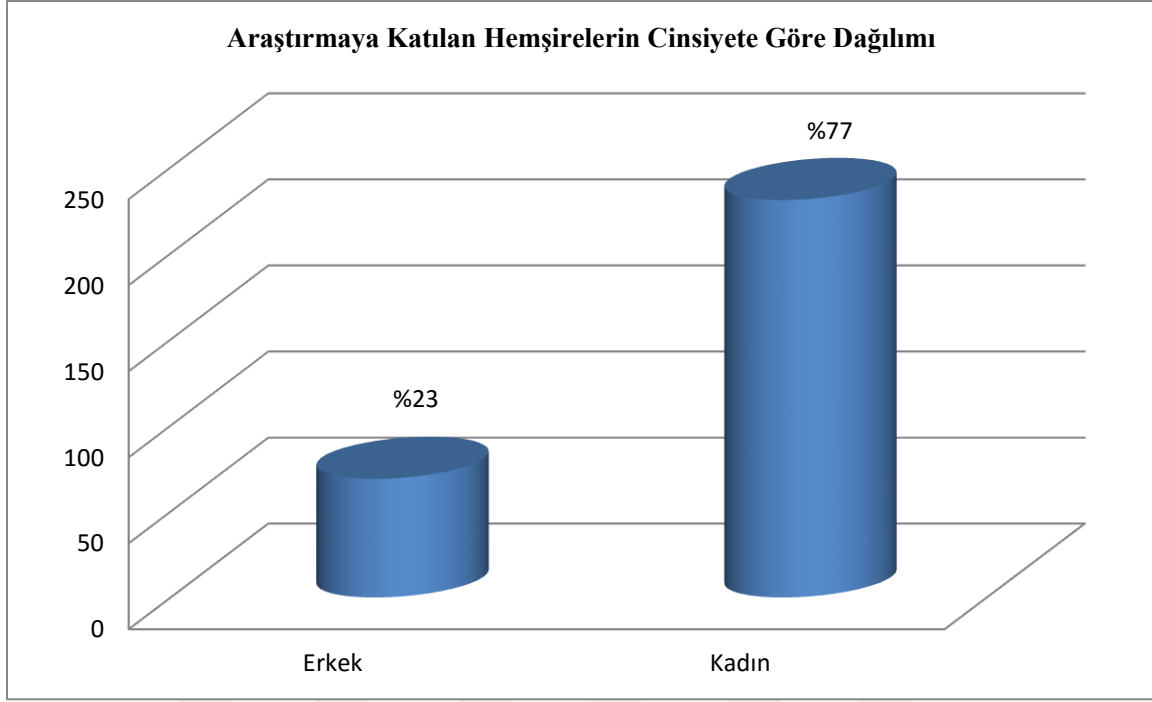


### 3.4. BULGULAR VE YORUMLAR

Çalışmanın bu bölümünde anket yoluyla toplanan verilerin analizi sonucunda elde edilen bulgular yer almaktadır. Çalışmaya katılan hemşirelerin yaş ortalaması  $30,49 \pm 7,36$ 'dır. Araştırmaya katılan hemşirelerin demografik özelliklerinin dağılımı tabloda gösterilmiştir.

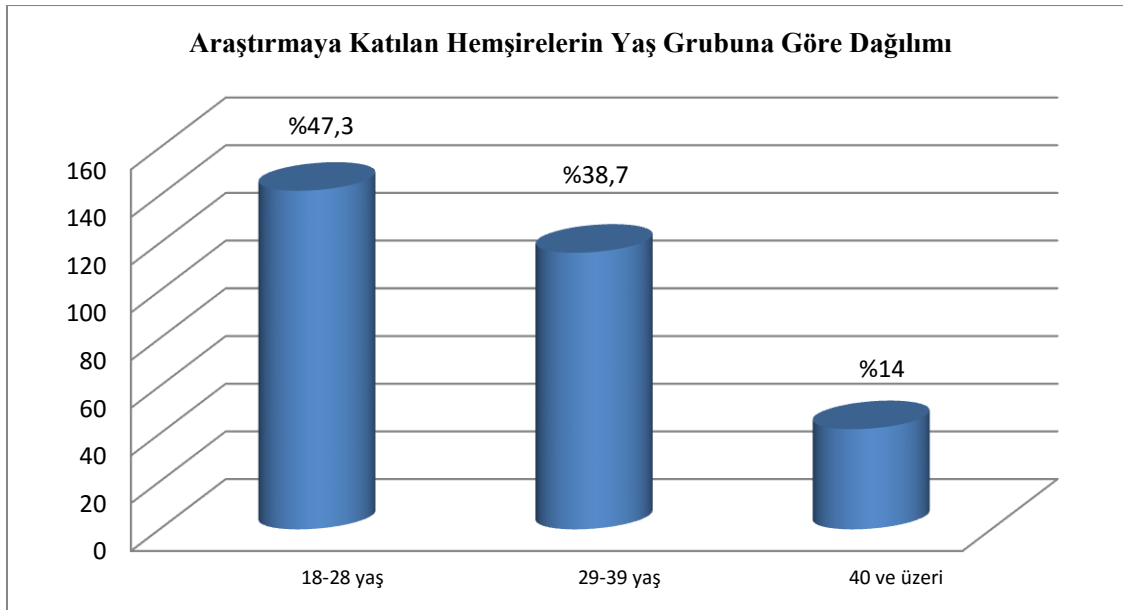
**Tablo 5. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Kişisel ve Mesleki Özelliklere Göre Dağılımı**

<b>ÖZELLİKLER</b>	<b>n:300 (n)(%)</b>
<b>Cinsiyet</b>	
Erkek	69(23,0)
Kadın	231(77,0)
<b>Yaş grubu</b>	
18-28	142(47,3)
29-39	116(38,7)
40 ve üzeri	42(14,0)
<b>Eğitim düzeyi</b>	
Yüksekokul	73(24,3)
Lisans	121(40,3)
Yüksek Lisans	46(15,3)
Doktora	7(2,3)
Diğer	53(17,7)
<b>Sağlık Sektöründe Kaçınıcı Yıl</b>	
1 yıldan az	34(11,3)
1-5 yıl	103(34,3)
6-10 yıl	86(28,7)
11-15 yıl	32(10,7)
16 ve üstü yıl	45(15,0)
<b>Hastanede Çalışma Süresi</b>	
1 yıldan az	61(20,3)
1-5 yıl	123(41,0)
6-10 yıl	80(26,7)
11-15 yıl	22(7,3)
16 ve üstü yıl	14(4,7)
<b>Çalışma Pozisyon</b>	
Servis Hemşiresi	186(62,0)
Sorumlu Hemşire	56(18,7)
Eğitim Hemşiresi	11(3,7)
Poliklinik Hemşiresi	47(15,7)
<b>Hangi Birim</b>	
Dahiliye Servisi	57(19,0)
Cerrahi Servisi	104(34,7)
Poliklinik	48(16,0)
Acil Servis	32(10,7)
Ameliyathane	24(8,0)
Yoğun Bakım	11(3,7)
Diğer	24(8,0)



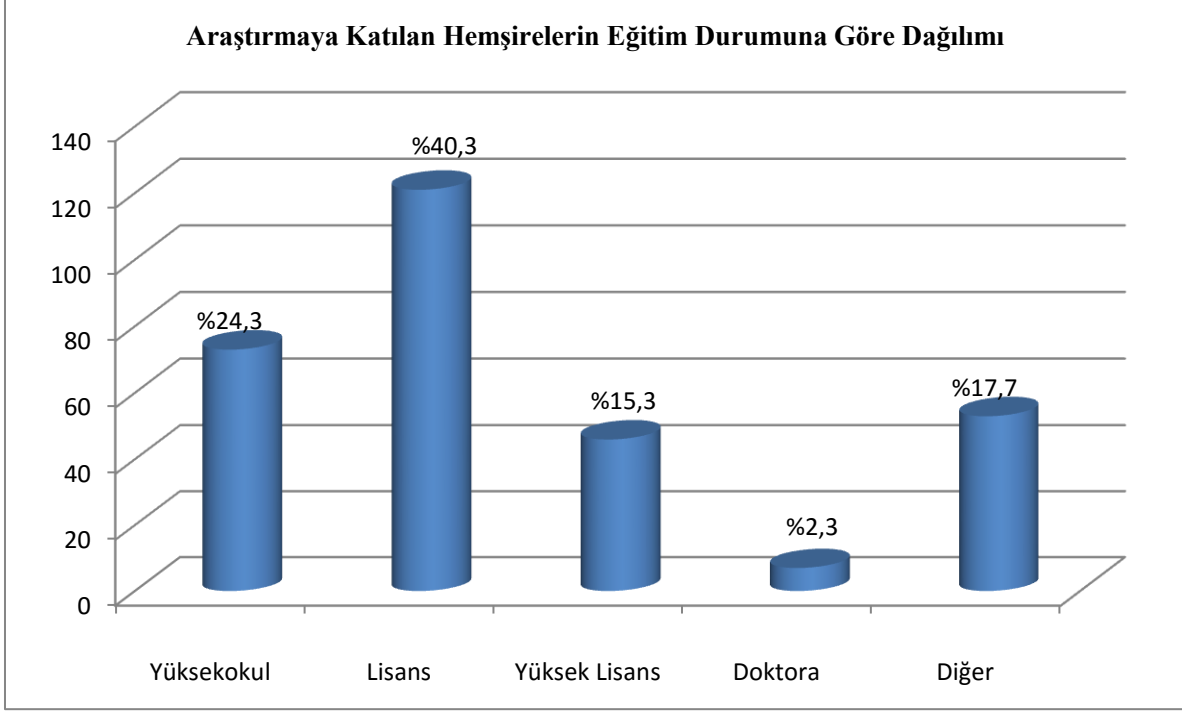
**şekil 6. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Cinsiyete Göre Dağılımları**

Araştırmaya katılan hemşirelerin %77'si kadın, %23' erkektir.



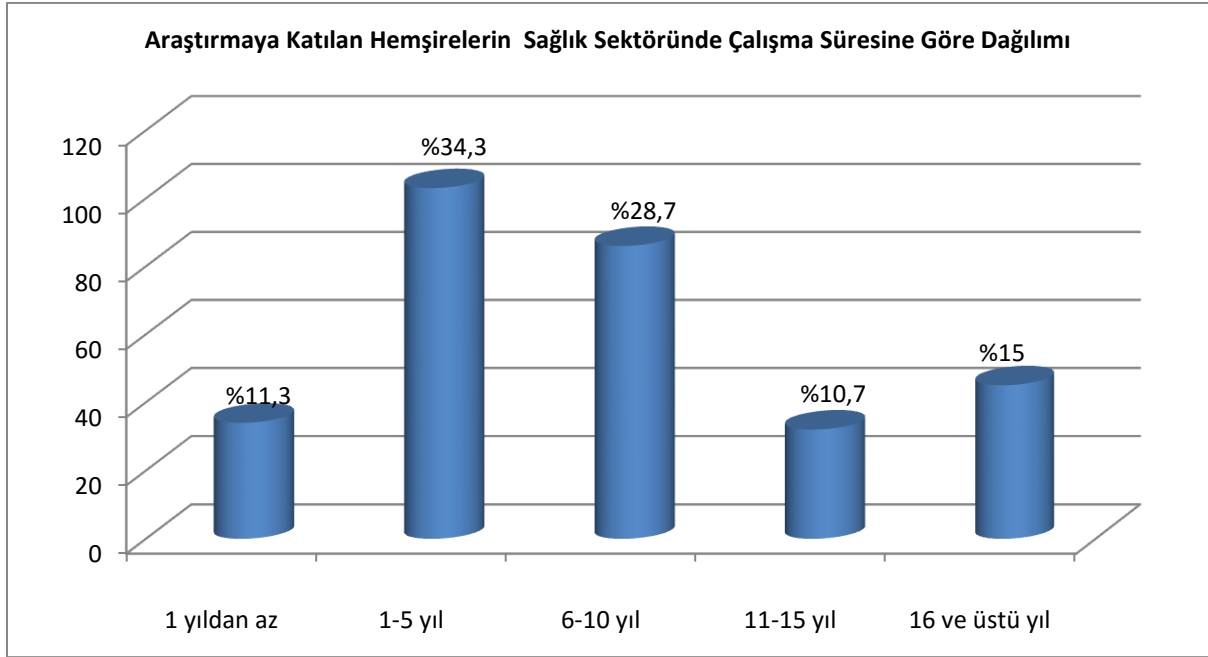
**şekil 7. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Yaşa Göre Dağılımları**

Araştırmaya katılan hemşirelerin %47,3'ü 18-28 yaş grubunda iken, %38,7'si 29-39 yaş grubunda, %14'ü 40 ve üzeri yaş grubundadır.



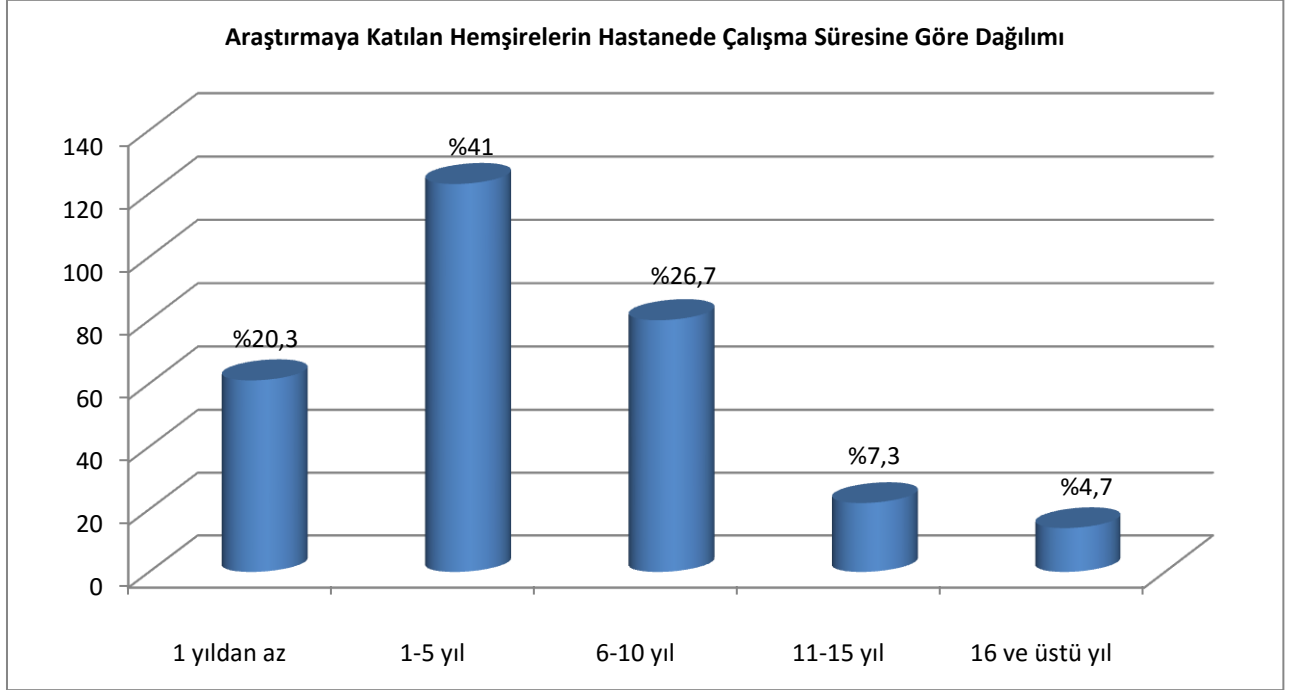
Şekil 8. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Eğitim Durumuna Göre Dağılımı

Çalışan hemşirelerin %40,3 lisans mezunu iken,%24,3 yüksekokul, %15,3 yüksek lisans, %2,3 doktora mezunu ve %17,7 diğer olduğu görülmektedir.



**Şekil 9. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Sağlık Sektöründe Çalışma Süresine Göre Dağılımı**

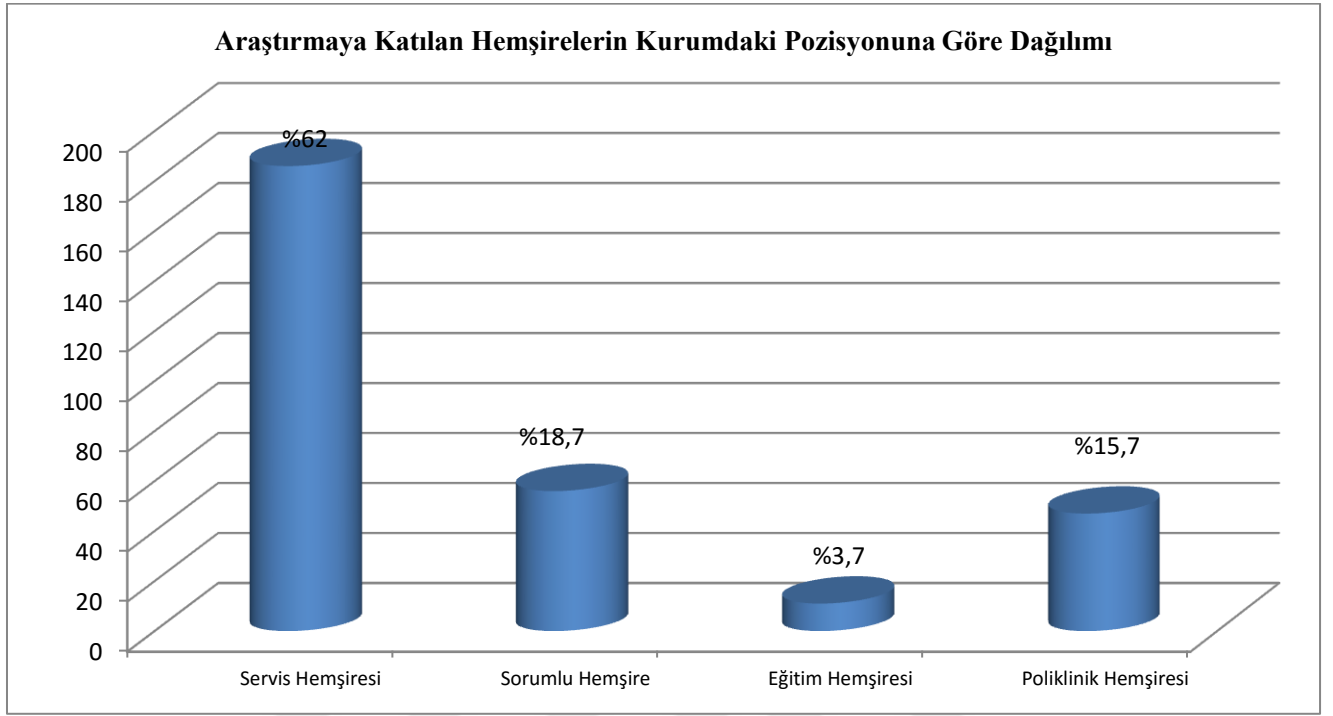
Araştırmaya katılan hemşirelerin sağlık sektöründe çalışma sürelerine göre dağılımları incelendiğinde 1 yıldan az %11,3, 1-5 yıl arası %34,3, 6-10 yıl arası %28,7, 11-15 yıl %10,7 iken %15'i 16 yıl ve üzerinde sağlık sektöründe çalışmakta olduğu görülmüştür.



**Şekil 10. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Hastanede Çalışma Süresine Göre Dağılımı**

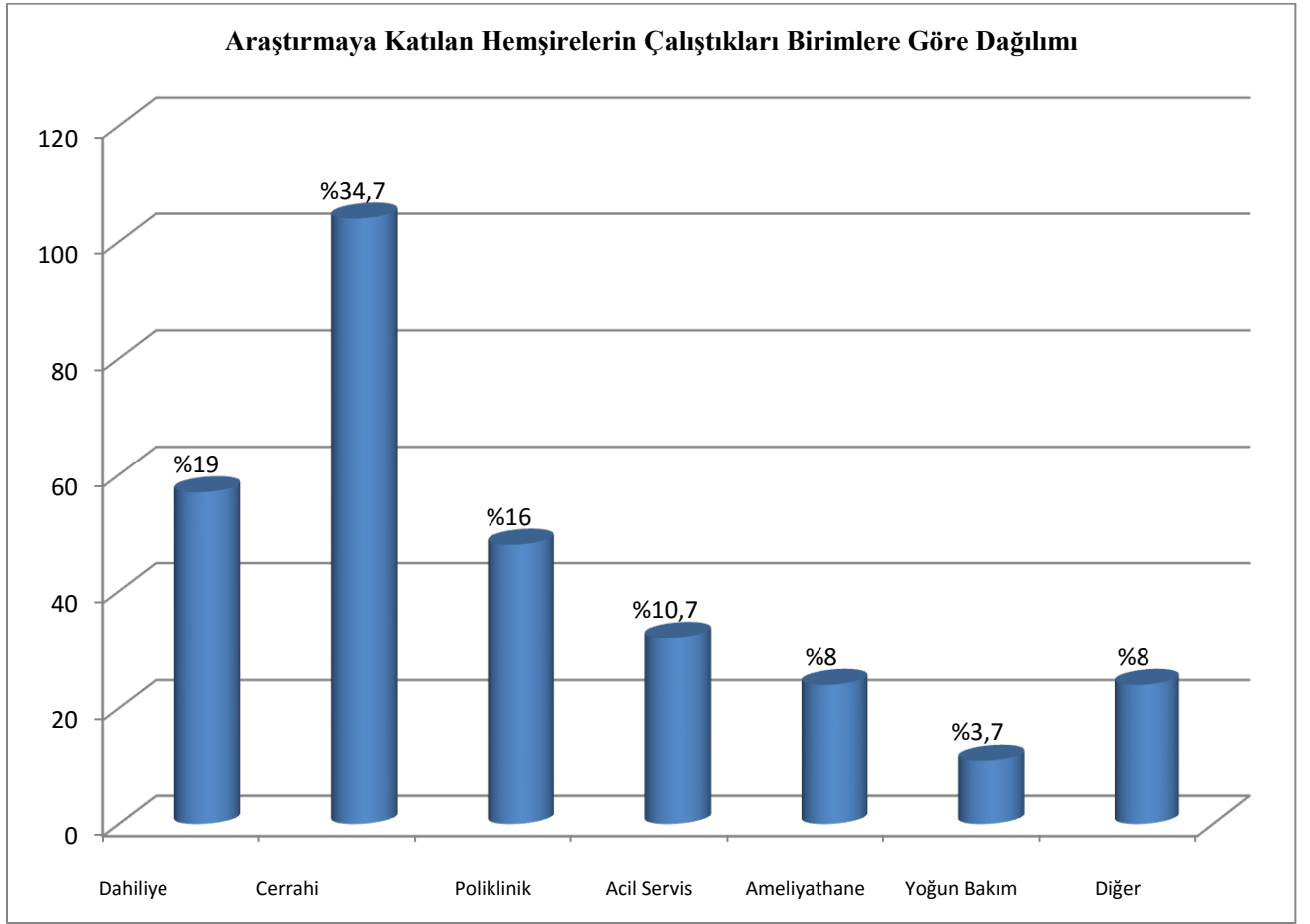
Araştırmaya katılan hemşirelerin hastanede çalışma sürelerine göre dağılımları incelendiğinde 1 yıldan az %20,3, 1-5 yıl arası %41, 6-10 yıl arası %26,7, 11-15 yıl %7,3 iken %4,7'si 16 yıl ve üzerinde aynı hastanede çalışmakta olduğu görülmüştür.





**Şekil 11. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Kurumdaki Pozisyonuna Göre Dağılımı**

Araştırmaya katılan hemşirelerin kurumdaki pozisyonuna göre dağılımları incelendiğinde %62'si eğitim hemşiresi, %18,7 sorumlu hemşiresi, %3,7 eğitim hemşiresi, %15,7 poliklinik hemşiresi olduğu görülmüştür.



**şekil 12. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin alıştıkları Birimlere Göre Dağılımı**

Araştırmaya katılan hemşirelerin %19'u dahiliye servisinde, %34,7 cerrahi servisinde, %16'sı poliklinikte, %10,7'si acil serviste, %8'i ameliyathanede, %3,7'si yoğun bakımda, %8'i diğer bölümlerde çalışmakta olduğu görülmüştür.

**Tablo 6. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği İfadelerine Verdiği Cevapların Dağılımları**

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	
	f(%)	f(%)	f(%)	f(%)	f(%)	ort±ss
S1.Hastanede yeni çalışmaya başlayan kişilerin çalışma ortamına uyum sağlamalarına yardımcı olurum.	6(2,0)	5(1,7)	22(7,3)	104(34,7)	163(54,3)	4,38±0,851
S2.Çalışma arkadaşlarıma, işleri ile ilgili sorunlarımı çözmeleri konusunda yardımcı olurum.	2(0,7)	6(2,0)	21(7,0)	126(42,0)	145(48,3)	4,35±0,755
S3.İhtiyaç duyduklarında çalışma arkadaşlarının işlerini onlar için yaparım.	4(1,3)	15(5,0)	37(12,3)	140(46,7)	104(34,7)	4,08±0,886
S4.İşlerini daha iyi yapmaları için çalışma arkadaşlarıma yardımcı olurum.	4(1,3)	8(2,7)	32(10,7)	136(45,3)	120(40,0)	4,20±0,834
S5.Verilen görevler zor bile olsa itiraz etmem.	3(1,0)	16(5,3)	20(6,7)	121(40,3)	140(46,7)	4,26±0,877
S6. İşe zamanında gelirim.	3(1,0)	7(2,3)	21(7,0)	131(43,7)	138(46)	4,31±0,786
S7.Bana verilen işleri zamanında tamamlamaya özen gösteririm.	1(0,3)	5(1,7)	25(8,3)	125(41,7)	144(48)	4,35±0,733
S8. Hastane kurallarına harfiyen uyarım.	2(0,7)	8(2,7)	50(16,7)	154(51,3)	86(28,7)	4,05±0,787
S9.Çalışma arkadaşlarıma zarar veren davranışlardan kaçınırım.	2(0,7)	5(1,7)	27(9,0)	137(45,7)	129(43)	4,29±0,753
S10.Çalışma arkadaşlarıma sorun olmamak için çaba gösteririm.	1(0,3)	6(2,0)	34(11,3)	142(47,3)	117(39,0)	4,23±0,751
S11.Çalışma arkadaşlarıma haklarına zarar vermektan kaçınırım.	1(0,3)	5(1,7)	26(8,7)	135(45,0)	133(44,3)	4,31±0,728
S12.Çalışma arkadaşlarıma etkileyebilecek bir durum söz konusu olduğunda, harekete geçmeden önce onların mutlaka görüşünü alırım.	1(0,3)	5(1,7)	54(18,0)	134(44,7)	106(35,3)	4,13±0,784
S13.Hastane içinde yaşanan küçük olayları büyütmem.	4(1,3)	6(2,0)	50(16,7)	157(52,3)	83(27,7)	4,03±0,803
S14.Olayların genellikle olumlu yanlarını görmeye çalışırım.	3(1,0)	16(5,3)	51(17,0)	153(51,0)	77(25,7)	3,95±0,854
S15.Sıradan olayları şikayet konusu yapmaktan kaçınırım.	4(1,3)	12(4,0)	39(13,0)	161(53,7)	84(28,0)	4,03±0,832
S16.Hastanenin yaptıklarında kusurlu yan bulurum. (Ters)	77(25,7)	158(52,7)	57(19,0)	8(2,7)	-	4,01±0,745
S17.Çalıştığım hastane ile ilgili gelişmeleri takip ederim.	2(0,7)	16(5,3)	75(25,0)	135(45,0)	72(24,0)	3,86±0,864

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	
	f(%)	f(%)	f(%)	f(%)	f(%)	ort±ss
S18.Çalıştığım hastanenin gelişimi için yapıcı önerilerde bulunurum.	2(0,7)	23(7,7)	87(29,0)	126(42,0)	62(20,7)	3,74±0,894
S19.Hastane toplantılarına aktif olarak katılırım.	6(2,0)	24(8,0)	72(24,0)	128(42,7)	70(23,3)	3,77±0,962
S20.Çalıştığım hastane ile ilgili bilgileri içeren ilanlar, mesajlar ya da yazılı materyaller dikkatimi çeker.	4(1,3)	12(4,0)	59(19,7)	147(49,0)	78(26,0)	3,94±0,858

Araştırmaya katılan hemşirelerin ‘Hastanede yeni çalışmaya başlayan kişilerin çalışma ortamına uyum sağlamalarına yardımcı olurum.’ ifadesine verdikleri cevaplar incelendiğinde %2 kesinlikle katılmıyorum,%1,7 katılmıyorum, %7,3 ne katılıyorum ne katılmıyorum, %34,7 katılıyorum, %54,3 tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Bu ifadeye yüksek düzeyde(4,38±0,851) katıldıkları görülmüştür.

Araştırmaya katılan hemşirelerin ‘Çalışma arkadaşlarıma, işleri ile ilgili sorunlarını çözmeleri konusunda yardımcı olurum.’ ifadesine verdikleri cevaplar incelendiğinde %0,7 kesinlikle katılmıyorum,%2 katılmıyorum, %7 ne katılıyorum ne katılmıyorum, %42 katılıyorum, %48,3 tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Bu ifadeye yüksek düzeyde(4,35±0,755) katıldıkları görülmüştür.

Araştırmaya katılan hemşirelerin ‘İhtiyaç duyduklarında çalışma arkadaşlarının işlerini onlar için yaparım.’ ifadesine verdikleri cevaplar incelendiğinde %1,3 kesinlikle katılmıyorum,%5 katılmıyorum, %12,3 ne katılıyorum ne katılmıyorum, %46,7 katılıyorum, %34,7 tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Bu ifadeye yüksek düzeyde(4,08±0,886) katıldıkları görülmüştür.

Araştırmaya katılan hemşirelerin ‘İşlerini daha iyi yapmaları için çalışma arkadaşlarıma yardımcı olurum.’ ifadesine verdikleri cevaplar incelendiğinde %1,3 kesinlikle katılmıyorum, %2,7 katılmıyorum, %10,7 ne katılıyorum ne katılmıyorum, %45,3 katılıyorum, %40 tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Bu ifadeye yüksek düzeyde(4,20±0,834) katıldıkları görülmüştür.

Araştırmaya katılan hemşirelerin ‘Verilen görevler zor bile olsa itiraz etmem.’ ifadesine verdikleri cevaplar incelendiğinde %1 kesinlikle katılmıyorum,%5,3 katılmıyorum, %6,7 ne katılıyorum ne katılmıyorum, %40,3 katılıyorum, %46,7 tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Bu ifadeye yüksek düzeyde(4,26±0,877) katıldıkları görülmüştür.

Araştırmaya katılan hemşirelerin ‘İşe zamanında gelirim.’ ifadesine verdikleri cevaplar incelendiğinde %1 kesinlikle katılmıyorum,%2,3 katılmıyorum, %7 ne katılıyorum ne katılmıyorum, %43,7 katılıyorum, %46 tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Bu ifadeye yüksek düzeyde(4,31±0,786) katıldıkları görülmüştür.

Araştırmaya katılan hemşirelerin ‘Bana verilen işleri zamanında tamamlamaya özen gösteririm.’ ifadesine verdikleri cevaplar incelendiğinde %0,3 kesinlikle katılmıyorum,%1,7 katılmıyorum, %8,3 ne katılıyorum ne katılmıyorum, %41,7 katılıyorum, %48 tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Bu ifadeye yüksek düzeyde(4,35±0,773) katıldıkları görülmüştür.

Araştırmaya katılan hemşirelerin ‘Hastane kurallarına harfiyen uyarım.’ ifadesine verdikleri cevaplar incelendiğinde %0,7 kesinlikle katılmıyorum, %2,7 katılmıyorum, %16,7 ne katılıyorum ne katılmıyorum, %51,3 katılıyorum, %28,7 tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Bu ifadeye yüksek düzeyde(4,05±0,787) katıldıkları görülmüştür.

Araştırmaya katılan hemşirelerin ‘Çalışma arkadaşlarıma zarar veren davranışlardan kaçınırım.’ ifadesine verdikleri cevaplar incelendiğinde %0,7 kesinlikle katılmıyorum,%1,7 katılmıyorum, %9 ne katılıyorum ne katılmıyorum, %45,7 katılıyorum, %43 tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Bu ifadeye yüksek düzeyde(4,29±0,753) katıldıkları görülmüştür.

Araştırmaya katılan hemşirelerin ‘Çalışma arkadaşlarıma sorun olmamak için çaba gösteririm.’ ifadesine verdikleri cevaplar incelendiğinde %0,3 kesinlikle katılmıyorum,%2 katılmıyorum, %11,3 ne katılıyorum ne katılmıyorum, %47,3 katılıyorum, %39 tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Bu ifadeye yüksek düzeyde(4,23±0,751) katıldıkları görülmüştür.

Araştırmaya katılan hemşirelerin ‘Çalışma arkadaşlarımin haklarına zarar vermekten kaçınırım.’ ifadesine verdikleri cevaplar incelendiğinde %0,3 kesinlikle katılmıyorum,%1,7 katılmıyorum, %8,7 ne katılıyorum ne katılmıyorum, %45 katılıyorum, %44,3 tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Bu ifadeye yüksek düzeyde(4,31±0,728) katıldıkları görülmüştür.

Araştırmaya katılan hemşirelerin ‘Çalışma arkadaşlarıımı etkileyebilecek bir durum söz konusu olduğunda, harekete geçmeden önce onların mutlaka görüşünü alırım.’ ifadesine verdikleri cevaplar incelendiğinde %0,3 kesinlikle katılmıyorum, %1,7 katılmıyorum, %18 ne katılıyorum ne katılmıyorum, %44,7 katılıyorum, %35,3 tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Bu ifadeye yüksek düzeyde(4,13±0,784) katıldıkları görülmüştür.

Araştırmaya katılan hemşirelerin 'Hastane içinde yaşanan küçük olayları büyütmem.' ifadesine verdikleri cevaplar incelendiğinde %1,3 kesinlikle katılmıyorum,%2 katılmıyorum, %16,7 ne katılıyorum ne katılmıyorum, %52,3 katılıyorum, %27,7 tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Bu ifadeye yüksek düzeyde(4,03±0,803) katıldıkları görülmüştür.

Araştırmaya katılan hemşirelerin 'Olayların genellikle olumlu yanlarını görmeye çalışırım.' ifadesine verdikleri cevaplar incelendiğinde %1 kesinlikle katılmıyorum,%5,3 katılmıyorum, %17 ne katılıyorum ne katılmıyorum, %51 katılıyorum, %25,7 tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Bu ifadeye yüksek düzeyde(3,95±0,854) katıldıkları görülmüştür.

Araştırmaya katılan hemşirelerin 'Sıradan olayları şikayet konusu yapmaktan kaçınırım.' ifadesine verdikleri cevaplar incelendiğinde %1,3 kesinlikle katılmıyorum,%4 katılmıyorum, %13 ne katılıyorum ne katılmıyorum, %53,7 katılıyorum, %28 tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Bu ifadeye yüksek düzeyde(4,03±0,832) katıldıkları görülmüştür.

Araştırmaya katılan hemşirelerin 'Hastanenin yaptıklarında kusurlu yan bulurum.' ifadesine verdikleri cevaplar incelendiğinde %25,7 kesinlikle katılmıyorum, %52,7 katılmıyorum, %19 ne katılıyorum ne katılmıyorum, %2,7 katılıyorum yanıtını vermiştir. Bu ifadeye yüksek düzeyde(4,01±0,745) katılmadıkları görülmüştür.

Araştırmaya katılan hemşirelerin 'Çalıştığım hastane ile ilgili gelişmeleri takip ederim.' ifadesine verdikleri cevaplar incelendiğinde %0,7 kesinlikle katılmıyorum, %5,3 katılmıyorum, %25 ne katılıyorum ne katılmıyorum, %45 katılıyorum, %24 tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Bu ifadeye yüksek düzeyde(3,86±0,864) katıldıkları görülmüştür.

Araştırmaya katılan hemşirelerin 'Çalıştığım hastanenin gelişimi için yapıcı önerilerde bulunurum.' ifadesine verdikleri cevaplar incelendiğinde %0,7 kesinlikle katılmıyorum,%7,7 katılmıyorum, %29 ne katılıyorum ne katılmıyorum, %42 katılıyorum, %20,7 tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Bu ifadeye yüksek düzeyde(3,74±0,894) katıldıkları görülmüştür.

Araştırmaya katılan hemşirelerin ‘Hastane toplantılarına aktif olarak katılıyorum.’ ifadesine verdikleri cevaplar incelendiğinde %2 kesinlikle katılmıyorum,%8 katılmıyorum, %24 ne katılıyorum ne katılmıyorum, %42,7 katılıyorum, %23,3 tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Bu ifadeye yüksek düzeyde(3,77±0,962) katıldıkları görülmüştür.

Araştırmaya katılan hemşirelerin ‘Çalıştığım hastane ile ilgili bilgileri içeren ilanlar, mesajlar ya da yazılı materyaller dikkatimi çeker.’ ifadesine verdikleri cevaplar incelendiğinde %1,3 kesinlikle katılmıyorum, %4 katılmıyorum, %19,7 ne katılıyorum ne katılmıyorum, %49 katılıyorum, %26 tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Bu ifadeye yüksek düzeyde (3,94±0,858) katıldıkları görülmüştür.

**Tablo 7. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Alt Boyutlarının Cinsiyete Göre Ortalamaları**

		N	Ort.±Ss.	Mann-Whitney	p
<b>ÖVD</b>	Kadın	231	4,15±0,51	-2,755	<b>0,006*</b>
	Erkek	69	3,99±0,47		
<b>Özgecilik</b>	Kadın	231	4,30±0,67	-2,080	<b>0,038*</b>
	Erkek	69	4,10±0,78		
<b>Vicdanlılık</b>	Kadın	231	4,30±0,60	-3,409	<b>0,001*</b>
	Erkek	69	4,04±0,61		
<b>Nezakət Tabanlı Bilgilendirme</b>	Kadın	231	4,29±0,63	-3,092	<b>0,002*</b>
	Erkek	69	4,06±0,59		
<b>Sportmenlik</b>	Kadın	231	4,00±0,64	-0,281	0,778
	Erkek	69	4,01±0,56		
<b>Sivil Erdem</b>	Kadın	231	3,86±0,74	-1,391	0,164
	Erkek	69	3,75±0,72		

\*p<0,05



Araştırmaya katılan hemşirelerin ÖVD puanlarının cinsiyete göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğine Mann-Whitney U testi ile bakılmıştır ve istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur( $p=0,006<0,05$ ). Kadınların ÖVD puanlarının(ort=4,15) erkeklerin ÖVD puanlarından(ort=3,99) daha yüksek olduğu görülmüştür. Bu durumda  $H_{1A}$  hipotezi kabul edilmiştir.

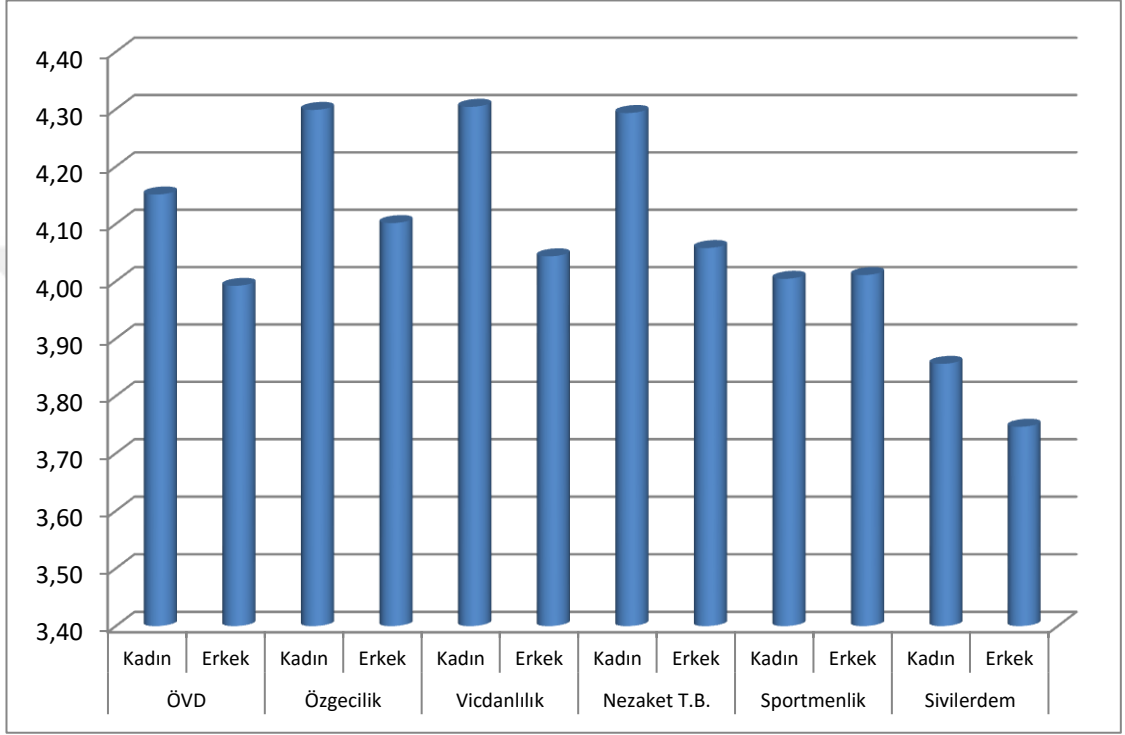
Araştırmaya katılan hemşirelerin özgecilik boyutu puanlarının cinsiyete göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğine Mann-Whitney U testi ile bakılmıştır ve istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur( $p=0,038<0,05$ ). Kadınların özgecilik boyutu puanlarının(ort=4,30) erkeklerin özgecilik boyutu puanlarından(ort=4,10) daha yüksek olduğu görülmüştür ve  $H_{2A}$  hipotezi kabul edilmiştir.

Araştırmaya katılan hemşirelerin vicdanlılık boyutu puanlarının cinsiyete göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğine Mann-Whitney U testi ile bakılmıştır ve istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur( $p=0,001<0,05$ ). Kadınların vicdanlılık boyutu puanlarının(ort=4,30) erkeklerin vicdanlılık boyutu puanlarından(ort=4,04) daha yüksek olduğu görülmüştür. Bu durumda  $H_{3A}$  hipotezi kabul edilmiştir.

Araştırmaya katılan hemşirelerin nezaket tabanlı bilgilendirme boyutu puanlarının cinsiyete göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğine Mann-Whitney U testi ile bakılmıştır ve istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur( $p=0,002<0,05$ ). Kadınların nezaket tabanlı bilgilendirme boyutu puanlarının(ort=4,29) erkeklerin nezaket tabanlı bilgilendirme boyutu puanlarından(ort=4,06) daha yüksek olduğu  $H_{4A}$  hipotezi kabul edildiği görülmüştür.

Araştırmaya katılan hemşirelerin sportmenlik boyutu puanlarının cinsiyete göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğine Mann-Whitney U testi ile bakılmıştır ve istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır( $p=0,778>0,05$ ).  $H_{5A}$  hipotezi reddedilmiştir.

Araştırmaya katılan hemşirelerin sivil erdem boyutu puanlarının cinsiyete göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğine Mann-Whitney U testi ile bakılmıştır ve istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır( $p=0,164>0,05$ ).  $H_{6A}$  hipotezi reddedilmiştir.



**Şekil 13. ÖVD ve Alt Boyutlarının Cinsiyete Göre Dağılımı**

**Tablo 8. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Alt Boyutlarının Yaşa Göre Ortalamaları**

		N	Ort.±Ss.	Kruskal-Wallis	p
<b>ÖVD</b>	18-28 yaş	142	4,12±0,46	0,022	0,989
	29-39 yaş	116	4,12±0,55		
	40yaş ve üzeri	42	4,07±0,52		
<b>Özgecilik</b>	18-28 yaş	142	4,22±0,71	0,693	0,707
	29-39 yaş	116	4,28±0,70		
	40yaş ve üzeri	42	4,29±0,67		
<b>Vicdanlılık</b>	18-28 yaş	142	4,28±0,59	1,379	0,502
	29-39 yaş	116	4,26±0,57		
	40yaş ve üzeri	42	4,09±0,77		
<b>Nezakət Tabanlı Bilgilendirme</b>	18-28 yaş	142	4,31±0,56	3,345	0,188
	29-39 yaş	116	4,14±0,68		
	40yaş ve üzeri	42	4,22±0,65		
<b>Sportmenlik</b>	18-28 yaş	142	4,01±0,59	0,150	0,928
	29-39 yaş	116	3,98±0,70		
	40yaş ve üzeri	42	4,03±0,55		
<b>Sivil Erdem</b>	18-28 yaş	142	3,77±0,72	3,520	0,172
	29-39 yaş	116	3,92±0,76		
	40yaş ve üzeri	42	3,75±0,67		

Araştırmaya katılan hemşirelerin ÖVD puanlarının yaşa göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğine Kruskal-Wallis testi ile bakılmıştır ve istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır( $p=0,989>0,05$ ). Bu durumda  $H_{1B}$  hipotezi reddedilmiştir.

Araştırmaya katılan hemşirelerin özgecilik boyutunun puanlarının yaşa göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğine Kruskal-Wallis testi ile bakılmıştır ve istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır( $p=0,707>0,05$ ). Bu durumda  $H_{2B}$  hipotezi reddedilmiştir.

Araştırmaya katılan hemşirelerin vicdanlılık boyutunun puanlarının yaşa göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğine Kruskal-Wallis testi ile bakılmıştır ve istatistiksel

olarak anlamlı fark bulunmamıştır( $p=0,502>0,05$ ). Bu durumda  $H_{3B}$  hipotezi reddedilmiştir.

Araştırmaya katılan hemşirelerin nezaket tabanlı bilgilendirme boyutunun puanlarının yaşa göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğine Kruskal-Wallis testi ile bakılmıştır ve istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır( $p=0,188>0,05$ ). Bu durumda  $H_{4B}$  hipotezi reddedilmiştir.

Araştırmaya katılan hemşirelerin sportmenlik boyutunun puanlarının yaşa göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğine Kruskal-Wallis testi ile bakılmıştır ve istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır( $p=0,928>0,05$ ). Bu durumda  $H_{5B}$  hipotezi reddedilmiştir.

Araştırmaya katılan hemşirelerin sivil erdem boyutunun puanlarının yaşa göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğine Kruskal-Wallis testi ile bakılmıştır ve istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır( $p=0,172>0,05$ ). Bu durumda  $H_{6B}$  hipotezi reddedilmiştir.

**Tablo 9. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Alt Boyutlarının Eğitim Durumuna Göre Ortalamaları**

		N	Ort.±Ss.	Kruskal-Wallis	p	Fark
<b>ÖVD</b>	Yüksek Okul	73	4,06±0,52	2,251	0,690	
	Lisans	121	4,09±0,49			
	Yüksek Lisans	46	4,17±0,53			
	Doktora	7	4,15±0,50			
	Diğer	53	4,20±0,48			
<b>Özgeciliik</b>	Yüksek Okul	73	4,22±0,70	0,928	0,921	
	Lisans	121	4,25±0,72			
	Yüksek lisans	46	4,31±0,74			
	Doktora	7	4,07±0,92			
	Diğer	53	4,29±0,60			
<b>Vicdanlılık</b>	Yüksek Okul	73	4,20±0,65	0,673	0,955	
	Lisans	121	4,23±0,63			
	Yüksek Lisans	46	4,32±0,54			
	Doktora	7	4,21±0,68			
	Diğer	53	4,28±0,56			
<b>Nezakət Tabanlı Bilgilendirme</b>	Yüksek Okul	73	4,25±0,57	2,228	0,694	
	Lisans	121	4,25±0,65			
	Yüksek Lisans	46	4,16±0,71			
	Doktora	7	4,07±0,37			
	Diğer	53	4,29±0,63			
<b>Sportmenlik</b>	Yüksek Okul	73	4,00±0,57	6,838	0,145	
	Lisans	121	3,93±0,65			
	Yüksek Lisans	46	4,05±0,67			
	Doktora	7	4,11±0,50			
	Diğer	53	4,15±0,60			
<b>Sivil Erdem</b>	Yüksek Okul	73	3,63±0,82	13,776	<b>0,008*</b>	3>1
	Lisans	121	3,80±0,60			
	Yüksek Lisans	46	4,01±0,79			
	Doktora	7	4,29±0,51			
	Diğer	53	3,98±0,77			

\*p<0,05

Araştırmaya katılan hemşirelerin ÖVD puanlarının eğitim durumuna göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğine Kruskal-Wallis testi ile bakılmıştır ve istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır( $p=0,690>0,05$ ). Bu durumda  $H_{1c}$  hipotezi reddedilmiştir.

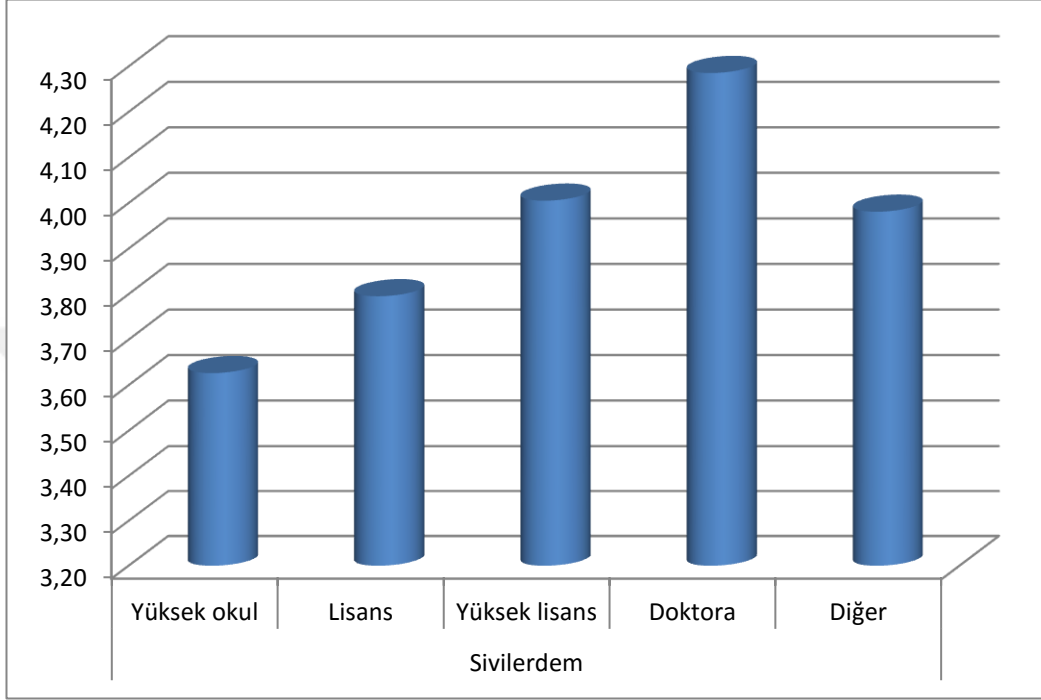
Araştırmaya katılan hemşirelerin özgecilik boyutunun puanlarının eğitim durumuna göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğine Kruskal-Wallis testi ile bakılmıştır ve istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır( $p=0,921>0,05$ ). Bu durumda  $H_{2c}$  hipotezi reddedilmiştir.

Araştırmaya katılan hemşirelerin vicdanlılık boyutunun puanlarının eğitim durumuna göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğine Kruskal-Wallis testi ile bakılmıştır ve istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır( $p=0,955>0,05$ ). Bu durumda  $H_{3c}$  hipotezi reddedilmiştir.

Araştırmaya katılan hemşirelerin nezaket tabanlı bilgilendirme boyutunun puanlarının eğitim durumuna göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğine Kruskal-Wallis testi ile bakılmıştır ve istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır( $p=0,694>0,05$ ). Bu durumda  $H_{4c}$  hipotezi reddedilmiştir.

Araştırmaya katılan hemşirelerin sportmenlik boyutunun puanlarının eğitim durumuna göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğine Kruskal-Wallis testi ile bakılmıştır ve istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır( $p=0,145>0,05$ ). Bu durumda  $H_{5c}$  hipotezi reddedilmiştir.

Araştırmaya katılan hemşirelerin sivil erdem boyutunun puanlarının eğitim durumuna göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğine Kruskal-Wallis testi ile bakılmıştır ve istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur( $p=0,008<0,05$ ) ve  $H_{6c}$  hipotezinin kabul edildiği görülmüştür. Farklılığın tespiti için Mann-Whitney U testi yapılmış ve yüksek okul mezunu olanların sivil erdem puanları (ort=3,63) yüksek lisans mezunu olanların sivil erdem puanlarından (ort= 4,01) düşük bulunmuştur( $p=0,044<0,05$ ).



**Şekil 14. Sivil Erdem Alt Boyutunun Eğitim Durumuna Göre Dağılımı**

**Tablo 10. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Alt Boyutlarının Sağlık Sektöründe Çalışma Süresine Göre Ortalamaları**

		N	Ort.±Ss.	Kruskal-Wallis	p
<b>ÖVD</b>	1 yıldan az	34	4,23±0,46	3,010	0,556
	1-5 Yıl	103	4,09±0,51		
	6-10 Yıl	86	4,11±0,50		
	11-15 Yıl	32	4,10±0,43		
	16 ve Üstü	45	4,10±0,57		
<b>Özgecilik</b>	1 yıldan az	34	4,25±0,69	1,032	0,905
	1-5 Yıl	103	4,19±0,77		
	6-10 Yıl	86	4,29±0,67		
	11-15 Yıl	32	4,30±0,59		
	16 ve Üstü	45	4,29±0,68		
<b>Vicdanlılık</b>	1 yıldan az	34	4,35±0,56	2,265	0,687
	1-5 Yıl	103	4,23±0,61		
	6-10 Yıl	86	4,29±0,55		
	11-15 Yıl	32	4,22±0,49		
	16 ve Üstü	45	4,13±0,81		
<b>Nezakət Tabanlı Bilgilendirme</b>	1 yıldan az	34	4,45±0,51	7,429	0,115
	1-5 Yıl	103	4,22±0,65		
	6-10 Yıl	86	4,17±0,63		
	11-15 Yıl	32	4,13±0,55		
	16 ve Üstü	45	4,33±0,68		
<b>Sportmenlik</b>	1 yıldan az	34	4,19±0,56	4,470	0,315
	1-5 Yıl	103	3,99±0,63		
	6-10 Yıl	86	3,96±0,68		
	11-15 Yıl	32	3,95±0,51		
	16 ve Üstü	45	4,04±0,61		
<b>Sivil Erdem</b>	1 yıldan az	34	3,90±0,85	1,247	0,870
	1-5 Yıl	103	3,82±0,69		
	6-10 Yıl	86	3,84±0,78		
	11-15 Yıl	32	3,91±0,58		
	16 ve Üstü	45	3,73±0,76		



Araştırmaya katılan hemşirelerin ÖVD puanlarının sağlık sektöründe çalışma süresine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğine Kruskal-Wallis testi ile bakılmıştır ve istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır( $p=0,556>0,05$ ). Bu durumda  $H_{1D}$  hipotezi reddedilmiştir.

Araştırmaya katılan hemşirelerin özgecilik boyutunun puanlarının sağlık sektöründe çalışma süresine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğine Kruskal-Wallis testi ile bakılmıştır ve istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır( $p=0,905>0,05$ ). Bu durumda  $H_{2D}$  hipotezi reddedilmiştir.

Araştırmaya katılan hemşirelerin vicdanlılık boyutunun puanlarının sağlık sektöründe çalışma süresine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğine Kruskal-Wallis testi ile bakılmıştır ve istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır( $p=0,687>0,05$ ). Bu durumda  $H_{3D}$  hipotezi reddedilmiştir.

Araştırmaya katılan hemşirelerin nezaket tabanlı bilgilendirme boyutunun puanlarının sağlık sektöründe çalışma süresine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğine Kruskal-Wallis testi ile bakılmıştır ve istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır( $p=0,115>0,05$ ). Bu durumda  $H_{4D}$  hipotezi reddedilmiştir.

Araştırmaya katılan hemşirelerin sportmenlik boyutunun puanlarının sağlık sektöründe çalışma süresine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğine Kruskal-Wallis testi ile bakılmıştır ve istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır( $p=0,315>0,05$ ). Bu durumda  $H_{5D}$  hipotezi reddedilmiştir.

Araştırmaya katılan hemşirelerin sivil erdem boyutunun puanlarının sağlık sektöründe çalışma süresine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğine Kruskal-Wallis testi ile bakılmıştır ve istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır( $p=0,870>0,05$ ). Bu durumda  $H_{6D}$  hipotezi reddedilmiştir.

**Tablo 11. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Alt Boyutlarının Hastanede Çalışma Süresine Göre Ortalamaları**

		N	Ort.±Ss.	Kruskal-Wallis	p
<b>ÖVD</b>	1 yıldan az	61	4,17±0,55	1,815	0,770
	1-5 Yıl	123	4,10±0,45		
	6-10 Yıl	80	4,10±0,51		
	11-15 Yıl	22	4,15±0,52		
	16 ve Üstü	14	4,01±0,72		
<b>Özgecilik</b>	1 yıldan az	61	4,23±0,75	2,589	0,629
	1-5 Yıl	123	4,20±0,71		
	6-10 Yıl	80	4,27±0,68		
	11-15 Yıl	22	4,43±0,58		
	16 ve Üstü	14	4,33±0,72		
<b>Vicdanlılık</b>	1 yıldan az	61	4,31±0,64	7,332	0,119
	1-5 Yıl	123	4,24±0,57		
	6-10 Yıl	80	4,25±0,55		
	11-15 Yıl	22	4,35±0,54		
	16 ve Üstü	14	3,92±0,99		
<b>Nezakət Tabanlı Bilgilendirme</b>	1 yıldan az	61	4,37±0,66	4,704	0,319
	1-5 Yıl	123	4,20±0,61		
	6-10 Yıl	80	4,19±0,61		
	11-15 Yıl	22	4,24±0,62		
	16 ve Üstü	14	4,29±0,78		
<b>Sportmenlik</b>	1 yıldan az	61	4,04±0,68	1,500	0,827
	1-5 Yıl	123	4,03±0,57		
	6-10 Yıl	80	3,97±0,65		
	11-15 Yıl	22	3,94±0,64		
	16 ve Üstü	14	4,01±0,78		
<b>Sivil Erdem</b>	1 yıldan az	61	3,89±0,76	1,210	0,876
	1-5 Yıl	123	3,82±0,68		
	6-10 Yıl	80	3,84±0,77		
	11-15 Yıl	22	3,80±0,74		
	16 ve Üstü	14	3,68±0,86		

Araştırmaya katılan hemşirelerin ÖVD puanlarının hastanede çalışma süresine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğine Kruskal-Wallis testi ile bakılmıştır ve istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır( $p=0,770>0,05$ ). Bu durumda  $H_{1E}$  hipotezi reddedilmiştir.

Araştırmaya katılan hemşirelerin özgecilik boyutunun puanlarının hastanede çalışma süresine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğine Kruskal-Wallis testi ile bakılmıştır ve istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır( $p=0,629>0,05$ ). Bu durumda  $H_{2E}$  hipotezi reddedilmiştir.

Araştırmaya katılan hemşirelerin vicdanlılık boyutunun puanlarının hastanede çalışma süresine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğine Kruskal-Wallis testi ile bakılmıştır ve istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır( $p=0,119>0,05$ ). Bu durumda  $H_{3E}$  hipotezi reddedilmiştir.

Araştırmaya katılan hemşirelerin nezaket tabanlı bilgilendirme boyutunun puanlarının hastanede çalışma süresine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğine Kruskal-Wallis testi ile bakılmıştır ve istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır ( $p=0,319>0,05$ ). Bu durumda  $H_{4E}$  hipotezi reddedilmiştir.

Araştırmaya katılan hemşirelerin sportmenlik boyutunun puanlarının hastanede çalışma süresine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğine Kruskal-Wallis testi ile bakılmıştır ve istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır( $p=0,827>0,05$ ). Bu durumda  $H_{5E}$  hipotezi reddedilmiştir.

Araştırmaya katılan hemşirelerin sivil erdem boyutunun puanlarının hastanede çalışma süresine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğine Kruskal-Wallis testi ile bakılmıştır ve istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır( $p=0,876>0,05$ ). Bu durumda  $H_{6E}$  hipotezi reddedilmiştir.

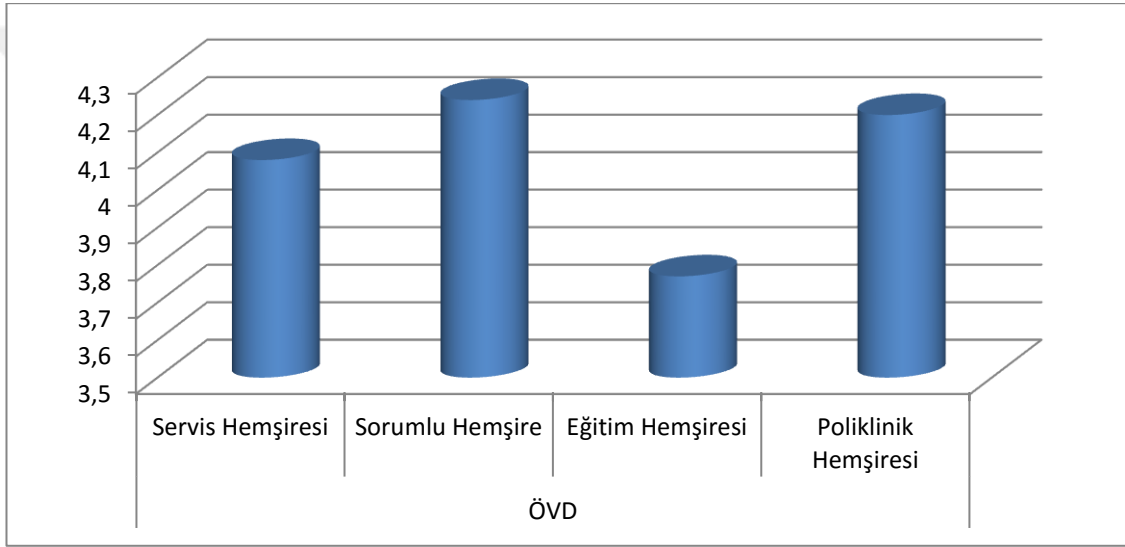
**Tablo 12. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Alt Boyutlarının Çalışma Pozisyonuna Göre Ortalamaları**

		N	Ort.±Ss.	Kruskal-Wallis	p	Fark
<b>ÖVD</b>	Servis Hemşiresi	186	4,08±0,50	12,318	<b>0,006*</b>	2>1 1>3 4>1 2>3 4>3
	Sorumlu Hemşire	56	4,24±0,36			
	Eğitim Hemşiresi	11	3,77±0,47			
	Poliklinik Hemşiresi	47	4,20±0,63			
<b>Özgecilik</b>	Servis Hemşiresi	186	4,20±0,74	10,718	<b>0,013*</b>	2>3 4>1 4>3
	Sorumlu Hemşire	56	4,37±0,50			
	Eğitim Hemşiresi	11	3,82±0,69			
	Poliklinik Hemşiresi	47	4,42±0,71			
<b>Vicdanlılık</b>	Servis Hemşiresi	186	4,20±0,59	14,721	<b>0,002*</b>	2>1 1>3 4>1 2>3 4>3
	Sorumlu Hemşire	56	4,42±0,44			
	Eğitim Hemşiresi	11	3,86±0,53			
	Poliklinik Hemşiresi	47	4,30±0,80			
<b>Nezakat Tabanlı Bilgilendirme</b>	Servis Hemşiresi	186	4,20±0,63	11,597	<b>0,009*</b>	1>3 2>3 4>3
	Sorumlu Hemşire	56	4,39±0,49			
	Eğitim Hemşiresi	11	3,80±0,51			
	Poliklinik Hemşiresi	47	4,30±0,80			
<b>Sportmenlik</b>	Servis Hemşiresi	186	3,97±0,65	5,984	0,112	
	Sorumlu Hemşire	56	4,06±0,55			
	Eğitim Hemşiresi	11	3,65±0,65			
	Poliklinik Hemşiresi	47	4,15±0,56			
<b>Sivil Erdem</b>	Servis Hemşiresi	186	3,82±0,68	1,269	0,737	
	Sorumlu Hemşire	56	3,93±0,58			
	Eğitim Hemşiresi	11	3,70±0,64			
	Poliklinik Hemşiresi	47	3,80±0,98			

\*p<0,05

Araştırmaya katılan hemşirelerin ÖVD puanlarının çalışma pozisyonuna göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğine Kruskal-Wallis testi ile bakılmıştır ve istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur(p=0,006<0,05). H<sub>1F</sub> hipotezinin kabul edildiği görülmüştür. Farklılığın tespiti için Mann-Whitney U testi yapılmış ve servis hemşirelerin ÖVD puanları(ort=4,08) sorumlu hemşirelerinin ÖVD puanlarından

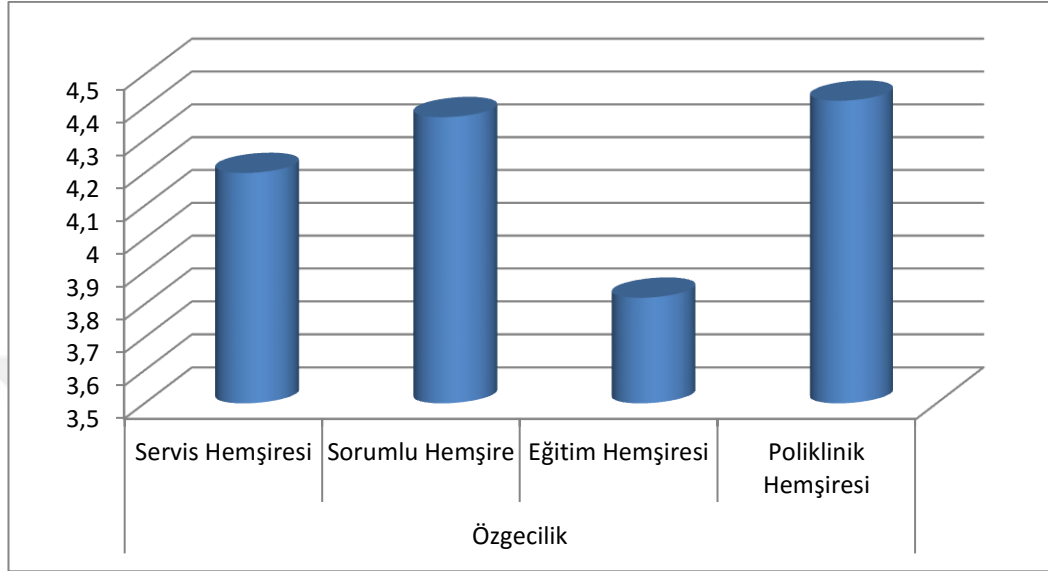
(ort=4,24) düşük bulunmuştur( $p=0,035<0,05$ ). Servis hemşirelerin ÖVD puanları(ort=4,08) eğitim hemşirelerinin ÖVD puanlarından (ort= 3,77) yüksek bulunmuştur( $p=0,042<0,05$ ). Servis hemşirelerin ÖVD puanları(ort=4,08) poliklinik hemşirelerinin ÖVD puanlarından (ort= 4,20) düşük bulunmuştur( $p=0,040<0,05$ ). Sorumlu hemşirelerin ÖVD puanları(ort=4,24) eğitim hemşirelerinin ÖVD puanlarından (ort= 3,77) yüksek bulunmuştur( $p=0,004<0,05$ ). Eğitim hemşirelerin ÖVD puanları(ort=3,77) poliklinik hemşirelerinin ÖVD puanlarından (ort= 4,20) düşük bulunmuştur( $p=0,014<0,05$ ).



**Şekil 15. ÖVD Çalışma Pozisyonuna Göre Dağılımı**

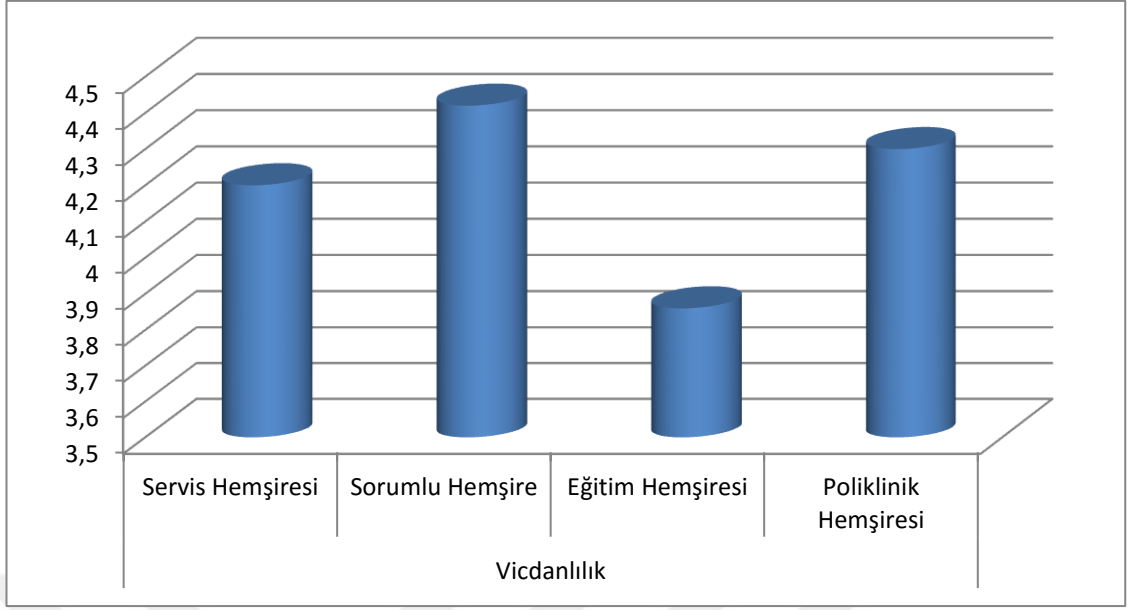
Araştırmaya katılan hemşirelerin özgecilik puanlarının çalışma pozisyonuna göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğine Kruskal-Wallis testi ile bakılmıştır ve istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur( $p=0,013<0,05$ ).  $H_{2F}$  hipotezinin kabul edildiği görülmüştür. Farklılığın tespiti için Mann-Whitney U testi yapılmış ve eğitim hemşirelerin özgecilik boyutunun puanları(ort=3,82) poliklinik hemşirelerinin özgecilik boyutunun puanlarından(ort= 4,42) düşük bulunmuştur ( $p=0,007<0,05$ ). Eğitim hemşirelerin özgecilik boyutunun puanları(ort=3,82) sorumlu hemşirelerinin özgecilik boyutunun puanlarından(ort= 4,37) düşük bulunmuştur ( $p=0,018<0,05$ ). Servis

hemşirelerin özgecılık boyutunun puanları(ort=4,20) poliklinik hemşirelerinin özgecılık boyutunun puanlarından(ort= 4,42) düşük bulunmuştur (p=0,021<0,05).



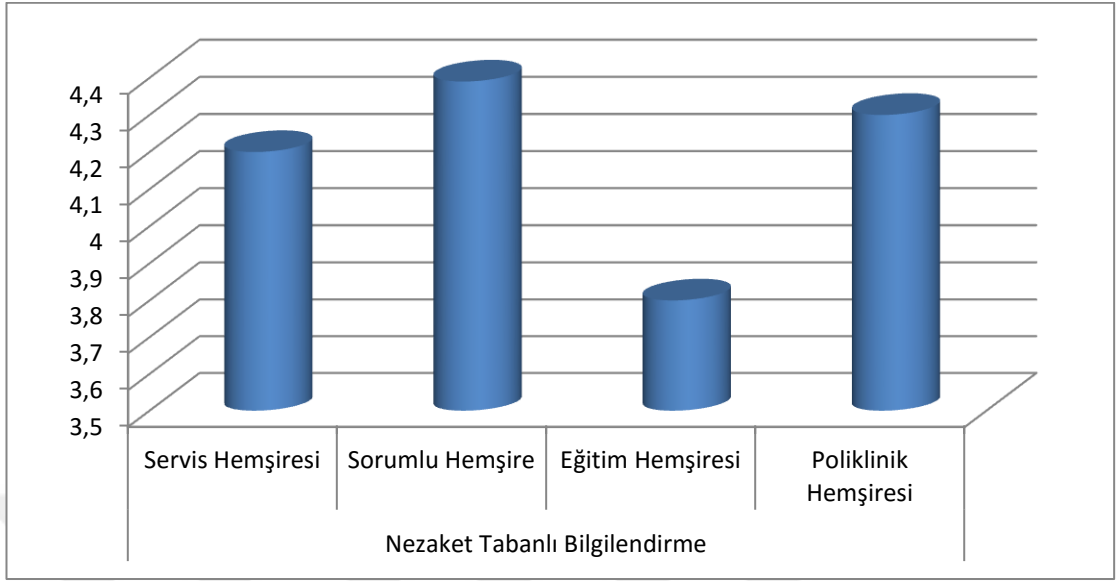
**Şekil 16. Özgecılık Boyutunun Çalışma Pozisyonuna Göre Dağılımı**

Araştırmaya katılan hemşirelerin vicdanlılık boyutunun puanlarının çalışma pozisyonuna göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğine Kruskal-Wallis testi ile bakılmıştır ve istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur(p=0,002<0,05). H<sub>3F</sub> hipotezinin kabul edildiği görülmüştür. Farklılığın tespiti için Mann-Whitney U testi yapılmış ve sorumlu hemşirelerin vicdanlılık boyutunun puanları(ort=4,42) eğitim hemşirelerinin vicdanlılık boyutunun puanlarından(ort=3,86) yüksek bulunmuştur (p=0,002<0,05). Servis hemşirelerin vicdanlılık boyutunun puanları(ort=4,20) sorumlu hemşirelerinin vicdanlılık boyutunun puanlarından(ort=4,42) düşük bulunmuştur (p=0,012<0,05). Servis hemşirelerin vicdanlılık boyutunun puanları(ort=4,20) eğitim hemşirelerinin vicdanlılık boyutunun puanlarından(ort=3,86) yüksek bulunmuştur (p=0,038<0,05). Servis hemşirelerin vicdanlılık boyutunun puanları(ort=4,20) poliklinik hemşirelerinin vicdanlılık boyutunun puanlarından(ort=4,30) yüksek bulunmuştur (p=0,039<0,05). Eğitim hemşirelerin vicdanlılık boyutunun puanları(ort=3,86) poliklinik hemşirelerinin vicdanlılık boyutunun puanlarından(ort=4,30) düşük bulunmuştur (p=0,010<0,05).



**Şekil 17. Vicdanlılık Boyutunun Çalışma Pozisyonuna Göre Dağılımı**

Araştırmaya katılan hemşirelerin nezaket tabanlı bilgilendirme boyutunun puanlarının çalışma pozisyonuna göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğine Kruskal-Wallis testi ile bakılmıştır ve istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur ( $p=0,009<0,05$ ).  $H_{4F}$  hipotezinin kabul edildiği görülmüştür. Farklılığın tespiti için Mann-Whitney U testi yapılmış ve sorumlu hemşirelerin nezaket tabanlı bilgilendirme boyutunun puanları (ort=4,39) eğitim hemşirelerinin nezaket tabanlı bilgilendirme boyutunun puanlarından (ort=3,80) yüksek bulunmuştur ( $p=0,001<0,05$ ). Servis hemşirelerin nezaket tabanlı bilgilendirme boyutunun puanları (ort=4,20) eğitim hemşirelerinin nezaket tabanlı bilgilendirme boyutunun puanlarından (ort=3,80) yüksek bulunmuştur ( $p=0,019<0,05$ ). Eğitim hemşirelerin nezaket tabanlı bilgilendirme boyutunun puanları (ort=3,80) poliklinik hemşirelerinin nezaket tabanlı bilgilendirme boyutunun puanlarından (ort=4,30) düşük bulunmuştur ( $p=0,013<0,05$ ).



**Şekil 18. Nezaket Tabanlı Bilgilendirme Boyutunun Çalışma Pozisyonuna Göre Dağılımı**

Araştırmaya katılan hemşirelerin sportmenlik boyutunun puanlarının çalışma pozisyonuna göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğine Kruskal-Wallis testi ile bakılmıştır ve istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır ( $p=0,112>0,05$ ). Bu durumda  $H_{5F}$  hipotezi reddedilmiştir.

Araştırmaya katılan hemşirelerin sivil erdem boyutunun puanlarının eğitim durumuna göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğine Kruskal-Wallis testi ile bakılmıştır ve istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır ( $p=0,737>0,05$ ). Bu durumda  $H_{6F}$  hipotezi reddedilmiştir.



**Tablo 13. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Alt Boyutlarının Çalıştıkları Birime Göre Ortalamaları**

		N	Ort.±Ss.	Kruskal-Wallis	P
<b>ÖVD</b>	Dahiliye Servisi	57	4,23±0,37	10,447	0,107
	Cerrahi Servisi	104	4,13±0,46		
	Poliklinik	48	4,13±0,65		
	Acil Servis	32	3,90±0,48		
	Ameliyathane	24	4,16±0,44		
	Yoğun Bakım	11	4,12±0,52		
	Diğer	24	3,98±0,63		
<b>Özgecilik</b>	Dahiliye Servisi	57	4,39±0,48	10,300	0,113
	Cerrahi Servisi	104	4,25±0,71		
	Poliklinik	48	4,36±0,71		
	Acil Servis	32	3,92±0,88		
	Ameliyathane	24	4,25±0,60		
	Yoğun Bakım	11	4,11±0,54		
	Diğer	24	4,21±0,86		
<b>Vicdanlılık</b>	Dahiliye Servisi	57	4,35±0,51	12,230	0,057
	Cerrahi Servisi	104	4,27±0,52		
	Poliklinik	48	4,26±0,83		
	Acil Servis	32	3,99±0,73		
	Ameliyathane	24	4,39±0,41		
	Yoğun Bakım	11	4,14±0,65		
	Diğer	24	4,08±0,62		
<b>Nezakət Tabanlı Bilgilendirme</b>	Dahiliye Servisi	57	4,32±0,49	4,713	0,581
	Cerrahi Servisi	104	4,26±0,60		
	Poliklinik	48	4,24±0,71		
	Acil Servis	32	4,15±0,65		
	Ameliyathane	24	4,38±0,56		
	Yoğun Bakım	11	4,14±0,57		
	Diğer	24	3,99±0,85		

<b>Sportmenlik</b>	Dahiliye Servisi	57	4,13±0,54	8,966	0,175
	Cerrahi Servisi	104	3,99±0,68		
	Poliklinik	48	4,08±0,60		
	Acil Servis	32	3,77±0,63		
	Ameliyathane	24	4,05±0,49		
	Yoğun Bakım	11	4,18±0,46		
	Diğer	24	3,85±0,74		
<b>Sivil Erdem</b>	Dahiliye Servisi	57	3,98±0,59	7,942	0,242
	Cerrahi Servisi	104	3,87±0,69		
	Poliklinik	48	3,72±1,08		
	Acil Servis	32	3,65±0,62		
	Ameliyathane	24	3,76±0,58		
	Yoğun Bakım	11	4,02±0,75		
	Diğer	24	3,74±0,58		

Araştırmaya katılan hemşirelerin ÖVD puanlarının çalıştıkları birime göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğine Kruskal-Wallis testi ile bakılmıştır ve istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır( $p=0,107>0,05$ ). Bu durumda  $H_{1G}$  hipotezi reddedilmiştir.

Araştırmaya katılan hemşirelerin özgecilik boyutunun puanlarının çalıştıkları birime göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğine Kruskal-Wallis testi ile bakılmıştır ve istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır( $p=0,113>0,05$ ). Bu durumda  $H_{2G}$  hipotezi reddedilmiştir.

Araştırmaya katılan hemşirelerin vicdanlılık boyutunun puanlarının çalıştıkları birime göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğine Kruskal-Wallis testi ile bakılmıştır ve istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır( $p=0,057>0,05$ ). Bu durumda  $H_{3G}$  hipotezi reddedilmiştir.

Araştırmaya katılan hemşirelerin nezaket tabanlı bilgilendirme boyutunun puanlarının çalıştıkları birime göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğine Kruskal-Wallis testi ile bakılmıştır ve istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır( $p=0,581>0,05$ ). Bu durumda  $H_{4G}$  hipotezi reddedilmiştir.

Araştırmaya katılan hemşirelerin sportmenlik boyutunun puanlarının çalıştıkları birime göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğine Kruskal-Wallis testi ile bakılmıştır ve istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır( $p=0,175>0,05$ ). Bu durumda  $H_{5G}$  hipotezi reddedilmiştir.

Araştırmaya katılan hemşirelerin sivil erdem boyutunun puanlarının çalıştıkları birime göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğine Kruskal-Wallis testi ile bakılmıştır ve istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır( $p=0,242>0,05$ ). Bu durumda  $H_{6G}$  hipotezi reddedilmiştir.

**Tablo 14. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Alt Boyutlarının İlişkisinin İncelenmesi**

		Özgecilik	Vicdanlılık	Nezaket Tabanlı Bilgilendirme	Sportmenlik	Sivil Erdem
Özgecilik	Correlation	-	0,513	0,516	0,511	0,389
	p	-	<b>0,000*</b>	<b>0,000*</b>	<b>0,000*</b>	<b>0,000*</b>
Vicdanlılık	Correlation		-	0,572	0,428	0,422
	p		-	<b>0,000*</b>	<b>0,000*</b>	<b>0,000*</b>
Nezaket Tabanlı Bilgilendirme	Correlation			-	0,434	0,331
	p			-	<b>0,000*</b>	<b>0,000*</b>
Sportmenlik	Correlation				-	0,504
	p				-	<b>0,000*</b>
Sivil Erdem	Correlation					-
	p					-

\* $p<0,05$

Çalışmada alt boyutların birbirleriyle ilişkisine Sperman korelasyon testi ile bakılmıştır.

Özgecilik boyutu ile vicdanlılık boyutu arasında %51 düzeyinde pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. ( $p=0,000<0,05$ ). Özgecilik boyutu arttıkça, vicdanlılık boyutu da artmaktadır.

Özgecilik boyutu ile nezaket tabanlı bilgilendirme boyutu arasında %51 düzeyinde pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. ( $p=0,000<0,05$ ). Özgecilik boyutu arttıkça, nezaket tabanlı bilgilendirme boyutu da artmaktadır.

Özgecilik boyutu ile sportmenlik boyutu arasında %51 düzeyinde pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. ( $p=0,000<0,05$ ). Özgecilik boyutu arttıkça, sportmenlik boyutu da artmaktadır.

Özgecilik boyutu ile sivil erdem boyutu arasında %39 düzeyinde pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. ( $p=0,000<0,05$ ). Özgecilik boyutu arttıkça, sivil erdem boyutu da artmaktadır.

Vicdanlılık boyutu ile nezaket tabanlı bilgilendirme boyutu arasında %57 düzeyinde pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. ( $p=0,000<0,05$ ). Vicdanlılık boyutu arttıkça, nezaket tabanlı bilgilendirme boyutu da artmaktadır.

Vicdanlılık boyutu ile sportmenlik boyutu arasında %43 düzeyinde pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. ( $p=0,000<0,05$ ). Vicdanlılık boyutu arttıkça, sportmenlik boyutu da artmaktadır.

Vicdanlılık boyutu ile sivil erdem boyutu arasında %42 düzeyinde pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. ( $p=0,000<0,05$ ). Vicdanlılık boyutu arttıkça, sivil erdem boyutu da artmaktadır.

Nezaket tabanlı bilgilendirme boyutu ile sportmenlik boyutu arasında %43 düzeyinde pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. ( $p=0,000<0,05$ ). Nezaket tabanlı bilgilendirme boyutu arttıkça, sportmenlik boyutu da artmaktadır.

Nezaket tabanlı bilgilendirme boyutu ile sivil erdem boyutu arasında %33 düzeyinde pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. ( $p=0,000<0,05$ ). Nezaket tabanlı bilgilendirme boyutu arttıkça, sivil erdem boyutu da artmaktadır.

Sportmenlik boyutu ile sivil erdem boyutu arasında %50 düzeyinde pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. ( $p=0,000<0,05$ ). Sportmenlik boyutu arttıkça, sivil erdem boyutu da artmaktadır.

**Tablo 15. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Alt Boyutlarının İç Analizleri**

	N	Ort.±Ss.	p
Özgecilik	300	4,25±0,70	0,000*
Vicdanlılık	300	4,24±0,61	
Nezaket Tabanlı Bilgilendirme	300	4,24±0,63	
Sportmenlik	300	4,01±0,62	
Sivil Erdem	300	3,83±0,73	

\* $p<0,05$

Araştırmada örgütsel vatandaşlık davranışı alt boyutlarının hangi boyutun daha çok anlamlılık kazandığını belirlemek amacıyla Friedman testi uygulanmıştır ve ÖVD alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur( $p=0,000<0,05$ ). Farklılığın tespitine Wilcoxon testi ile bakılmıştır.

Araştırmaya katılan hemşirelerin ÖVD'nin özgecilik boyutu ile vicdanlılık boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır( $p=0,481>0,05$ ).

Araştırmaya katılan hemşirelerin ÖVD'nin özgecilik boyutu ile nezaket tabanlı bilgilendirme boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır( $p=0,571>0,05$ ).

Araştırmaya katılan hemşirelerin ÖVD'nin özgecilik boyutunu(ort=4,25), sportmenlik boyutuna(ort=4,01) göre daha çok önemsedikleri görülmüştür( $p=0,000<0,05$ ).

Araştırmaya katılan hemşirelerin ÖVD'nin özgecilik boyutunu(ort=4,25), sivil erdem boyutuna(ort=3,83) göre daha çok önemsedikleri görülmüştür( $p=0,000<0,05$ ).

Araştırmaya katılan hemşirelerin ÖVD'nin vicdanlılık boyutu ile nezaket tabanlı bilgilendirme boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır( $p=0,902>0,05$ ).

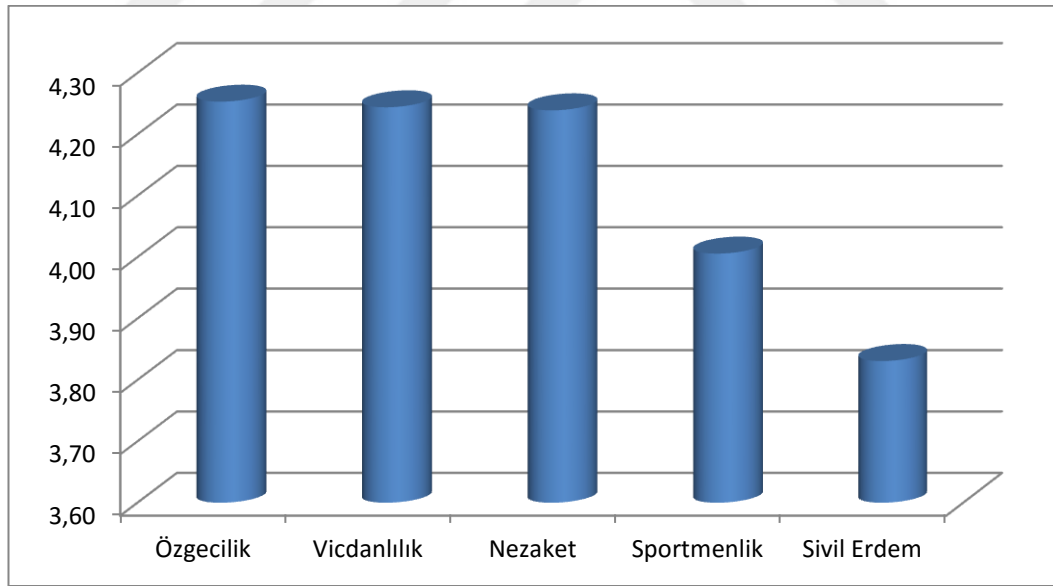
Araştırmaya katılan hemşirelerin ÖVD'nin vicdanlılık boyutunu(ort=4,24), sportmenlik boyutuna(ort=4,01) göre daha çok önemsedikleri görülmüştür( $p=0,000<0,05$ ).

Araştırmaya katılan hemşirelerin ÖVD'nin vicdanlılık boyutunu(ort=4,24), sivil erdem boyutuna(ort=3,83) göre daha çok önemsedikleri görülmüştür( $p=0,000<0,05$ ).

Araştırmaya katılan hemşirelerin ÖVD'nin nezaket tabanlı bilgilendirme boyutunu(ort=4,24), sportmenlik boyutuna(ort=4,01) göre daha çok önemsedikleri görülmüştür( $p=0,000<0,05$ ).

Araştırmaya katılan hemşirelerin ÖVD'nin nezaket tabanlı bilgilendirme boyutunu(ort=4,24), sivil erdem boyutuna(ort=3,83) göre daha çok önemsedikleri görülmüştür( $p=0,000<0,05$ ).

Araştırmaya katılan hemşirelerin ÖVD'nin sportmenlik boyutunu(ort=4,01), sivil erdem boyutuna(ort=3,83) göre daha çok önemsedikleri görülmüştür( $p=0,000<0,05$ ).



**Şekil 19. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Alt Boyutlarının Dağılımı**

## TARTIŞMA

Örgütsel vatandaşlık davranışı araştırma bulgularımız, sağlık alanında ÖVD düzeyi ve boyutları, kişisel ve mesleki özelliklerle ilişkisi bakımından yapılan diğer çalışmalarla karşılaştırılmıştır. Elde edilen bu karşılaştırma bulgularına göre çalışmaların araştırmamızı genel olarak desteklediği saptanmıştır.

Hemşirelerin ÖVD boyutlarının düzeyleri üzerinde yapılan çalışmalardan, Altuntaş ve Baykal(2009)<sup>159</sup> tarafından İstanbul'da bulunan 11 hastanede çalışan 482 hemşire üzerinde yapılan çalışmada ÖVD'nin vicdanlılık boyutu en yüksek, sırasıyla özgecilik, nezaket tabanlı bilgilendirme boyutu yüksek düzeyde çıkmıştır. Geçer(2008)<sup>160</sup> tarafından Trabzon'da bir kamu üniversite hastanesinde çalışan 380 hemşireye yapılan araştırmada Özgecilik ve vicdanlılık boyutundaki davranışları, centilmenlik ve sivil erdem boyutundaki davranışlardan daha fazla sergiledikleri görülmüştür. Yapılan bu araştırma sonuçlarına bakıldığında çalışmamızı desteklediği görülmektedir.

Araştırmaya katılan hemşireler cinsiyete göre ÖVD ele alındığında kadınların ÖVD, özgecilik, vicdanlılık, nezaket tabanlı bilgilendirme erkeklere göre daha fazla sergiledikleri saptanmıştır. Erdem(2003)<sup>161</sup> tarafından yapılan çalışmada, kadın hemşirelerin vicdanlılık ve nezaket tabanlı bilgilendirme boyutları erkeklere göre daha fazla gösterdiği saptanmıştır. Bolat vd.(2009)<sup>162</sup> tarafından yapılan çalışmada kadınların daha fazla ÖVD sergiledikleri saptanmıştır. Keleş(2009)<sup>163</sup> otel çalışanlarına yaptığı çalışmada kadınların vicdanlılık boyutunu erkeklerden daha fazla gösterdiği saptanmıştır. Kadınların kişisel özellikleri ve toplumdaki rolleri farklı olduğu

---

<sup>159</sup> Altuntaş, S. ve Ü. Baykal. (2009). a.g.e., 191.

<sup>160</sup> Geçer, H. (2008). Bir üniversite Hastanesindeki Hemşirelerin Örgütsel Vatandaşlık Davranış Düzeylerinin Belirlenmesi. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Ankara:Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, 49.

<sup>161</sup> Erdem, Ü. (2003). a.g.e., 63.

<sup>162</sup> Bolat, O., T. Bolat, ve O.S. Aytemiz. (2009). a.g.e., 229.

<sup>163</sup> Keleş, Y. (2009). İşgörenlerin Eğitim Düzeylerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Ankara: Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, 74.

düşünüldüğünde kadınların erkeklere göre daha fazla ÖVD göstermesi beklenen bir durum olarak görülebilir.

Araştırmaya katılanların yaşa göre ÖVD düzeyi ele alındığında çalışmamızda yaş ile ÖVD arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır. Güler(2009)<sup>164</sup> çalışmasında 41 yaş ve üzeri çalışanların, 16-30 yaş grubu çalışanlara göre daha fazla sivil erdem davranışı sergiledikleri görülmüştür. Keleş(2009)<sup>165</sup> yaptığı çalışmada yaş ile ÖVD arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır. Erdem (2003)<sup>166</sup> çalışmasında hemşirelerde özgecilik boyutu ile yaş arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmıştır.

Araştırmaya katılanların eğitim durumuna göre ÖVD düzeyi ele alındığında sivil erdem boyutunda istatistiksel olarak farklılık saptanmıştır. Yüksekokul mezunu olan hemşirelerin sivil erdem düzeyleri, yüksek lisans mezunu olanlara göre düşük bulunmuştur. Geçer(2008)<sup>167</sup> çalışmasında, ÖVD'nin özgecilik ve sivil erdem boyutlarında lise mezunu hemşirelerin, yüksekokul mezunu hemşirelere göre daha fazla bu davranışları sergiledikleri görülmüştür.

Araştırmaya katılanların çalışma süresine göre ele alındığında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır. Keleş(2009)<sup>168</sup> yaptığı çalışmada çalışma süresi ile ÖVD arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır.

İncelenen örgütsel vatandaşlık davranışı çalışmaları ile araştırmamız karşılaştırıldığında, kişisel ve mesleki özelliklere göre örgütsel vatandaşlık davranışı araştırma bulgularımızı desteklediği görülmektedir.

---

<sup>164</sup> Güler, B. (2009). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ve Örgüt İç Çatışma Arasındaki İlişki Sağlık Sektörü Uygulaması. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 87.

<sup>165</sup> Keleş, Y. (2009). a.g.e., 75.

<sup>166</sup> Erdem, Ü. (2003). a.g.e., 58.

<sup>167</sup> Geçer, H. (2008). a.g.e., 54.

<sup>168</sup> Keleş, Y.(2009). a.g.e., 59.



## SONUÇ VE ÖNERİLER

Örgütsel vatandaşlık davranışı, biçimsel rol tanımlarının ötesinde davranan örgütsel etkinliği artırmayı amaçlayan çalışanların sergiledikleri gönüllü davranışlardır. Çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı göstermeleri hem kendileri hem de çalıştıkları örgütleri açısından performansı ve başarıyı artırıcı etkiler yaratmaktadır. Örgütsel vatandaşlık davranışları verimlilik ve etkililik üzerinde doğrudan etkili olduğu için bu tür davranışlar sağlık sektörü açısından da büyük önem taşımaktadır.

Yapılan araştırmada örgütsel vatandaşlık davranışı değişkenlerini tek tek incelemek ve yorum yapmak oldukça karmaşık olacağından faktör analizi yapılmış ve değişkenler beş alt boyutta toplanmıştır. Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutları belirlendikten sonra hemşirelere ait kişisel ve mesleki özellikleri ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki incelenmiştir. Kamu hastanelerinde çalışan hemşirelere yapılan ankette kişisel ve mesleki özellikler olarak cinsiyet, yaş, eğitim durumu, mesleğinde kaçınıcı yıl, hastanede çalışma süresi, çalışma pozisyonu ve hangi birimde çalıştığı ele alınmıştır.

Araştırma sonuçlarına göre ÖVD ve ÖVD'nin boyutları ile cinsiyet arasındaki ilişki incelendiğinde; ÖVD ve ÖVD'nin özgecilik, vicdanlılık ve nezaket tabanlı bilgilendirme boyutları ile cinsiyet arasında anlamlı fark bulunmuştur. Yapılan araştırmaya göre kadın hemşireler erkek hemşirelere göre daha fazla ÖVD sergilemektedir. Kadınların özgecilik boyutunun erkeklerin özgecilik boyutundan yüksek olduğu görülmüştür. Kadınların vicdanlılık boyutunun erkeklerin vicdanlılık boyutundan yüksek olduğu görülmüştür. Kadınların nezaket tabanlı bilgilendirme boyutunun erkeklerin nezaket tabanlı bilgilendirme boyutundan yüksek olduğu görülmüştür. Cinsiyet ile sportmenlik ve sivil erdem boyutları arasında anlamlı fark bulunmamıştır.

ÖVD ve ÖVD'nin özgecilik, vicdanlılık, nezaket tabanlı bilgilendirme, sportmenlik ve sivil erdem boyutları ile yaş grupları arasında anlamlı fark bulunmamıştır.

ÖVD ve ÖVD'nin özgecilerik, vicdanlılık, nezaket tabanlı bilgilendirme, sportmenlik ve boyutları ile eğitim düzeyleri arasında anlamlı fark bulunmamıştır. Hemşirelerin eğitim düzeyleri ile sivil erdem boyutu arasında anlamlı fark bulunmuştur. Yüksekokul mezunu olanların sivil erdem boyutu yüksek lisans mezunu olanların sivil erdem boyutundan düşük bulunmuştur.

ÖVD ve ÖVD'nin özgecilerik, vicdanlılık, nezaket tabanlı bilgilendirme, sportmenlik ve sivil erdem boyutları ile sağlık sektöründe çalışma süresi arasında anlamlı fark bulunmamıştır. Bu sonuç, sağlık sektöründe çalışma süresi örgütsel vatandaşlık davranışını etkilemediğini ortaya çıkarmaktadır.

ÖVD ve ÖVD'nin özgecilerik, vicdanlılık, nezaket tabanlı bilgilendirme, sportmenlik ve sivil erdem boyutları ile aynı hastanede çalışma süresi arasında anlamlı fark bulunmamıştır. Aynı hastanede çalışma süresinin uzunluğu örgütsel vatandaşlık davranışını uygulanmasını değiştirmemektedir.

Araştırmaya katılan hemşirelerin ÖVD puanları çalışma pozisyonuna göre incelendiğinde anlamlı fark bulunmuştur. Sorumlu hemşirelerin ve poliklinik hemşirelerinin örgütsel vatandaşlık davranışı diğer çalışma pozisyonlarına göre daha yüksek bulunmuştur. Eğitim hemşirelerinin örgütsel vatandaşlık davranışı en düşük bulunmuştur.

Araştırmaya katılan hemşirelerin özgecilerik boyutu çalışma pozisyonuna göre incelendiğinde anlamlı fark bulunmuştur. Sorumlu hemşirelerin, poliklinik hemşirelerinin ve servis hemşirelerinin özgecilerik boyutları yüksek iken eğitim hemşirelerinin özgecilerik boyutu düşük bulunmuştur.

Araştırmaya katılan hemşirelerin vicdanlılık boyutu çalışma pozisyonuna göre incelendiğinde anlamlı fark bulunmuştur. Sorumlu hemşirelerin, poliklinik hemşirelerinin ve servis hemşirelerinin vicdanlılık boyutları yüksek iken eğitim hemşirelerinin vicdanlılık boyutu düşük bulunmuştur.

Araştırmaya katılan hemşirelerin nezaket tabanlı bilgilendirme boyutu çalışma pozisyonuna göre incelendiğinde anlamlı fark bulunmuştur. Sorumlu hemşirelerin, poliklinik hemşirelerinin ve servis hemşirelerinin nezaket tabanlı bilgilendirme

boyutları yüksek iken eğitim hemşirelerinin nezaket tabanlı bilgilendirme boyutu düşük bulunmuştur. Bu sonuç doğrultusunda hasta ile birebir ilişki içinde olan hemşirelerin ÖVD'nin daha yüksek olduğunu ortaya koymuştur. Yöneticilere hasta ile birebir ilişkide olmayan eğitim hemşirelerinin ÖVD'nı arttıracak öneriler bulunulur.

Araştırmaya katılan hemşirelerin sportmenlik ve sivil erdem boyutları ile çalışma pozisyonları arasında anlamlı fark bulunmamıştır. Bu sonuç, sportmenlik ve sivil erdem boyutunun hemşirelerin çalışma pozisyonuna göre farklılık göstermediğini ortaya çıkarmaktadır.

Araştırmaya katılan hemşirelerin ÖVD ve ÖVD'nin özgecilik, vicdanlılık, nezaket tabanlı bilgilendirme, sportmenlik ve sivil erdem boyutları ile çalışma birimleri arasında anlamlı fark bulunmamıştır. Hastane çalışma birimleri örgütsel vatandaşlık davranışını ve boyutlarına göre farklılık göstermemektedir.

Araştırmaya katılan hemşirelerin örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından özgecilik, vicdanlılık, nezaket tabanlı bilgilendirme boyutlarını, sportmenlik ve sivil erdem boyutundan daha çok önemsediklerini ortaya çıkarmaktadır.

Kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerin örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğindeki sorulardan;

- Hastane içinde yaşanan küçük olayları büyütmem,
- Olayların genellikle olumlu yanlarını görmeye çalışırım,
- Sıradan olayları şikayet konusu yapmaktan kaçınırım,
- Hastanenin yaptıklarında kusurlu bir yan bulurum,
- Çalıştığım hastane ile ilgili gelişmeleri takip ederim,
- Çalıştığım hastanenin gelişimi için yapıcı önerilerde bulunurum,
- Hastane toplantılarına aktif olarak katılırım,
- Çalıştığım hastane ile ilgili bilgileri içeren ilanlar, mesajlar ya da yazılı materyaller dikkatimi çeker; soruları en az katıldıkları sorular olmuştur. Bu sorular sportmenlik ve sivil erdem boyutunun sorularıdır. Hemşirelerin ÖVD boyutlarından sportmenlik ve sivil erdem boyutlarını artırmak için hastane yöneticilerine, hemşirelerin bu yöndeki düşüncelerini geliştirmek için çalışmalar önerilebilir.

ÖVD kavramı dünyada oldukça önemli bir konu olarak görülmekte Türkiye’de ise son yıllarda önemi giderek artmaktadır. Bu çalışma özellikle sağlık sektörü içinde önemli olan ÖVD kavramı ile ilgili tanımlayıcı bir araştırma olarak gerçekleştirilmiştir.

Sonuç olarak, bu araştırma kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerin kişisel ve mesleki özelliklerinin ÖVD kavramını ilişki olup olmadığını ortaya koymaya çalışmıştır ve kamu hastanesinde çalışan hemşirelerin ÖVD’ni artırabilmek isteyen yöneticilere önemli bulgular sunmaktadır. Bundan sonra yapılacak çalışmaların özel sektörde yapılması daha farklı sonuçlar ortaya çıkarabilecektir. Çünkü özel sektör iş koşulları kamu sektörü koşullarından farklılıklar göstermektedir. Zaman ve maliyet kısıtlılığı nedeniyle çalışma sonuçları sadece İstanbul’daki Kuzey ve Güney Kamu Birliği’ne bağlı hastanelerde çalışan hemşireleri kapsamaktadır. Başka illerdeki kamu kurumlarında ve özel sektörde yapılan çalışmalar daha farklı sonuçları ortaya çıkarabilecektir. Ayrıca bundan sonra yapılacak çalışmalarda ÖVD’ni hem yönetici konumu olan çalışanların gözüyle hem de hemşirelerin kendisini değerlendirmesiyle iki yönlü ölçerek ÖVD’nin birbirlerine uyumlu olup olmadığı bir sonraki aşamada yapılabilecek bir çalışma olarak önerilebilir.



**EK TABLOLAR**

**EK:1****ANKET FORMU**

Sayın İlgili, Bu anket, İstanbul Bilim Üniversitesi'nde yapılmakta olan 'Hemşirelerde Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İncelenmesi' isimli Yüksek Lisans tez çalışmamda kullanılacaktır. Bu anket çalışmasından elde edilen verilerle Tez çalışmasının konusu ile ilgili değerlendirmeler yapılacak olup cevaplarınız kesinlikle gizli tutulacak, başka bir amaçla kullanılmayacaktır.

Anket iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde 'kişisel bilgiler' ,ikinci bölümde 'Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği' yer almaktadır. Lütfen soru atlamadan tüm sorulara cevap veriniz. Zamanınızdan özveride bulunarak araştırmaya yapacağınız katkılarınızdan dolayı teşekkür eder, saygılar sunarım.

Selin ALICI

**Kişisel Bilgi Formu**

1.Cinsiyetiniz?

Kadın( ) Erkek( )

2. Yaşınız: .....

3. Eğitim Düzeyiniz?

Yüksek Okul( ) Lisans( ) Yüksek Lisans( ) Doktora( ) Diğer( )

4. Sağlık sektöründe kaçınıcı yılınız?

1 yıldan az( ) 1-5( ) 6-10( ) 11-15( ) 16ve üstü( )

5. Kaç yıldır bu hastanede çalışıyorsunuz?

1 yıldan az( ) 1-5( ) 6-10( ) 11-15( ) 16ve üstü( )

6. Çalışma pozisyonunuz nedir?

Servis Hemşiresi( ) Sorumlu Hemşire( ) Eğitim Hemşiresi( )

Poliklinik Hemşiresi( )

7. Hangi birimde çalışıyorsunuz?

Dahiliye Servisi( ) Cerrahi Servisi( ) Poliklinik( ) Acil Servis( )

Ameliyathane( ) Yoğun Bakım( ) Diğer.....

## EK2: ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI ÖLÇEĞİ

Aşağıdaki cümlelerin her birini okuduktan sonra size en uygun gelen seçeneği X ile işaretleyiniz.	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
1. Hastanede yeni çalışmaya başlayan kişilerin çalışma ortamına uyum sağlamalarına yardımcı olurum.					
2. Çalışma arkadaşlarıma, işleri ile ilgili sorunlarını çözmeleri konusunda yardımcı olurum.					
3. İhtiyaç duyduklarında çalışma arkadaşlarının işlerini onlar için yaparım.					
4. İşlerini daha iyi yapmaları için çalışma arkadaşlarıma yardımcı olurum.					
5. Verilen görevler zor bile olsa itiraz etmem.					
6. İşe zamanında gelirim.					
7. Bana verilen işleri zamanında tamamlamaya özen gösteririm.					
8. Hastane kurallarına harfiyen uyarım.					
9. Çalışma arkadaşlarıma zarar veren davranışlardan kaçınırım.					
10. Çalışma arkadaşlarıma sorun olmamak için çaba gösteririm.					
11. Çalışma arkadaşlarımin haklarına zarar vermekten kaçınırım.					
12. Çalışma arkadaşlarımi etkileyebilecek bir durum söz konusu olduğunda, harekete geçmeden önce onların mutlaka görüşünü alırım.					
13. Hastane içinde yaşanan küçük olayları büyütmem.					
14. Olayların genellikle olumlu yanlarını görmeye çalışırım.					
15. Sıradan olayları şikayet konusu yapmaktan kaçınırım.					
16. Hastanenin yaptıklarında kusurlu bir yan bulurum.					
17. Çalıştığım hastane ile ilgili gelişmeleri takip ederim.					
18. Çalıştığım hastanenin gelişimi için yapıcı önerilerde bulunurum					
19. Hastane toplantılarına aktif olarak katılırım.					
20. Çalıştığım hastane ile ilgili bilgileri içeren ilanlar, mesajlar ya da yazılı materyaller dikkatimi çeker.					

## KAYNAKÇA

- Acar, A.Z. (2006). Örgütsel Yurttaşlık Davranışı: Kavramsal Gelişimi ile Kişisel ve Örgütsel Etkileri. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*. 7(1), 1-14.
- Akbaş, T. (2011). Algılanan Kişi-Örgüt Uyumunun Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Üzerindeki Etkisi: Görgül Bir Araştırma. *Yönetim Bilimleri Dergisi*. 9.1, 57-81.
- Akdoğan, A.A. ve O. Köksal. (2014). Aidiyet Algısının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisinde Yöneticiye Güvenin Aracılık Rolü. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 18(1), 25-43.
- Akgül, A. ve O. Çevik. (2005). *İstatistiksel Veri Analizi*. Ankara: Mustafa Kitabevi.
- Allison, B.J. (2001). Student Classroom And Career Success:The Role Of Organizational Citizenship Behavior. *Journal Of Educational For Business*. 76(5), 282-294.
- Altay, M. (2011). Hastane Çalışanlarının İşyerindeki Duyguları ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Özel Sağlık Kurumlarına Yönelik Bir Araştırma, *Yayınlamamış Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Altıntaş, F. (2006). Hizmet Çalışanları Olarak Hemşirelerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Boyutlarını Belirlemeye Yönelik Bir Analiz. *Yönetim Bilimleri Dergisi*. 4.2, 81-90.
- Altuntaş, S. ve Ü. Baykal. (2009). Relationship Between Nurses Organizational Trust Levels And Their Organizational Citizenship Behaviors. *Journal Of Nursing Scholarship*. 42(2), 186-195.
- Arık, N. ve M.K. Demirci. (2013). Sosyal Sermaye Faktörlerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile İlişkisi: Akademisyenler Üzerine Ampirik Bir Çalışma. *1. Örgütsel Davranış Kongresi Bildiriler Kitabı*. 130-135.



Aslan, Ş. (2008). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Örgütsel Bağlılık ve Mesleğe Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Araştırılması. *Yönetim ve Ekonomi*, Manisa, Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. 15(2), 163-178.

Basım, H.N. ve H. Şeşen. (2006). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği ve Karşılaştırma Çalışması. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 61.4, 83-101.

Berberoğlu, N. (2013). Psikolojik Sermayenin Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi Bir Alan Araştırması. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Blau, P. (2005). *Exchange and Power in Social Life*. NewYork Wiley.  
<http://www2.pfeiffer.edu/~lridener/courses>

Bogler, R. ve A. Somech. (2005). Organizational Citizenship Behavior in School How Does It Relate To Participation in Decision Making?. *Journal of Educational Administration*. 43(5), 420-438.

Bolat, O., T. Bolat ve O.S. Aytemiz. (2009). Güçlendirici Lider Davranışları ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin Sosyal Mübadele Kuramından Hareketle İncelenmesi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 12(21), 215-239.

Bolat, T. ve O.İ Bolat. (2008). Otel İşletmelerinde Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 11.19, 75-94

Bolat, T. (2008). *Dönüşümçü Liderlik Personel Güçlendirme Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Bolino, M.C. ve J.A. Varela. (2006). The Impact Of Impression-Management Tactics On Supervisor Ratings Of Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Organizational Behavior*. 27, 281-297.

Bolon, D. S. (1997). Organizational Citizenship Behavior Among Hospital Employees:A Multidimensional Analysis Involving Job Satisfaction and

Organizational Commitment. *Hospital and Health Service Administration*. 42(2), 221–241.

Borman, W.C. ve S.J. Motowidlo. (1997). Task Performance and Contextual Performance: The Meaning for Personnel Selection Research. *Human Performance*. 10, 99 – 109.

Brief, A.P. ve S.J. Motowidlo. (1986). Prosocial Organizational Behaviors. *Academy of Management Review*. 11, 710-725.

Buluç, B. (2008). Ortaöğretim Okullarında Örgütsel Sağlık ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişki. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*. 6(4), 571-602.

Chatman, J.A. (1989). Improving Interactional Organizational Research: A Model of Person-Organization Fit. *Academy of Management Review*. 14.3, 333-349.

Chu, C., M. Lee, H. Hsu ve I. Chen. (2005). Clarification of the Antecedents of Hospital Nurse Organizational Citizenship Behavior—An Example From a Taiwan Regional Hospital. *Journal of Nursing Research*. 13(4), 313-323.

Cohen, A. ve E.Vigoda. (2000). Do Good Citizens Make Good Organizational Citizens An Empirical Examination of the Telationship Between General Citizenship Behavior in Israel. *Administration an Society*. 32(5), 596-625.

Çavuş, M. F. ve A. Develi. (2015). İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkileri. *Tisk Akademi Dergisi*. 2, 231-249.

Çelik, M. (2007). Örgüt Kültürü ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı-Bir Uygulama. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Erzurum: Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Çıtak, Z. (2010). Motivasyon ve İş Tatmininin Örgütsel Vatandaşlık Davranışın Etkisi Üzerine Bir Araştırma. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Niğde: Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Çiçek, S.S. (2010). Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etki Eden Faktörler: Bir Model Önerisi. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Hatay: Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Demirel, Y. ve M.F. Özçınar. (2009). Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İş Tatmini Üzerine Etkisi: Farklı Sektörlere Yönelik Bir Araştırma. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*. 23.1, 129-145.

Demirel, Y. ve Z. Seçkin. (2011). Örgütsel İletişim İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 20.2, 33-44.

Diefendorf, J.M., D.J.Brown, A.M. Kamin ve R.G. Lord. (2002). Examining The Roles of Job Involvement And Work Centrality in Predicting Organizational Citizenship Behaviors and Job Performance. *Journal of Organizational Behavior*. 23(1), 93-108.

Dilek, H. (2005). Liderlik Tarzlarının ve Adalet Algısının; Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkilerine Yönelik Bir Araştırma. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*. İstanbul: Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü.

Duff, D.B. (2007). The Relationship Between Organizational Climate, Personality Factors and Organizational Citizenship Behaviors in a Universty Extension. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Urbana-Champaign: Universty of Illinois.

Erdem, Ü. (2003). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı: Hastane Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Eren, E. (2012). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Yayınları.

Erkuş, A. ve M. Çöpoğlu. (2013). Çalışanların İş Yaşam Dengesinin İş Yaşamındaki Mutlulukları ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkileri. *1. Örgütsel Davranış Kongresi Bildiriler kitabı*. 118-121.

Gamgam, H.(2008). *Parametrik Olmayan Yöntemler*. Ankara: Gazi Kitabevi.

Garg, P. ve R. Rastogi. (2006). Climate Profile and OCBs of Teachers in Public and Private Schools of India. *International Journal of Educational Management*. 20(7), 529-541.

Geçer, H. (2008). Bir üniversite Hastanesindeki Hemşirelerin Örgütsel Vatandaşlık Davranış Düzeylerin Belirlenmesi. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Ankara: Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

George, J. M. (1992). The role of personality in organizational life: Issues and evidence. *Journal of Management*, 18, 185-213.

George, J.M. ve A.P. Brief. (1992). Feeling Good-Doing Good: A Conceptual Analysis of the Mood at Work-Organizational Spontaneity Relationship. *Psychological Bulletin*. 112(2), 310-329.

Gonzalez, J.V. ve T.G. Garazo. (2006). Structural Relationships Between Organizational Service Orientation, Contact Employee Job Satisfaction And Citizenship Behavior. *International Journal of Service Industry Management*. 17:1, 23-50.

Graham, W.J. (1991). An Essay on Organizational Citizenship Behavior. *Employee Responsibilities and Rights Journal*. 4, 249–270.

Güler, B. (2009). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ve Örgüt İç Çatışma Arasındaki İlişki Sağlık Sektörü Uygulaması. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Güler, N. (2013). Üniversite Çalışanlarında Örgütsel Vatandaşlık Davranışı: Gazi Üniversitesinde Bir Araştırma. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Gürbüz, S. (2007). Yöneticilerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının İş Tatmini Ve Algıladıkları Örgütsel Adalet İle İlişkisi. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*, İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Gürbüz, S. (2008). İş Tatmini ve Adalet Algısının Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi. *Amme İdaresi Dergisi*. 41(4), 49-77.

Gürbüz, S.(2006). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle Duygusal Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3:1, 48-75.

Güriş, S. ve M. Astar. (2014). *SPSS İle İstatistik*. İstanbul D-R Yayınları.

İçerli, L., M.H. Yıldırım. (2012). Örgütsel Sinizm Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma. *Organizasyon Ve Yönetim Bilimleri Dergisi*. 4:1, 167-176.

İplik, F.N.(2015.) *Örgütsel Vatandaşlık Davranışı*. Ankara: Akademisyen Kitabevi.

Johnson, A.M. (2008). The Influence of Need for Achievement, Need for Affiliation, Leadership Support and Organizational Culture on Organizational Citizenship Behavior. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Alliant International University Industrial / Organizational Psychology Division, Faculty of The Marshall Goldsmith School of Management.

Kalkan, A. (2013). Algılanan Örgüt Kültürünün Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi: Kuramsal ve Görgül Bir Araştırma. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Karabay, M.E. (2014). İş Stresi İle Örgütsel Bağlılığın Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi: Bankacılık Sektörü Üzerine Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*. 6(1), 282-302.

Karacaoğlu, K. ve Y.S. Güney. (2010). Öğretmenlerin Örgütsel Bağlılıklarının, Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Üzerindeki Etkisi: Nevşehir İli Örneği. *Öneri Dergisi* 9:34, 137-153.

Katz D. ve R.L. Kahn. (1966). *The Social Psychology of Organizations*, New York: John Wiley.

Katz, D. (1964). Motivational Basis of Organizational Behavior. *Behavioral Science*, 9, 131-146.

Keleş, Y. (2009). İşgörenlerin Eğitim Düzeylerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Ankara: Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Kılınç, E. (2012). Hekim ve Hemşirelerde Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Örgütsel Sessizlik, Çalışan Performansı ve Aralarındaki İlişkinin İncelenmesi. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Kolade, O., J. Oluyese, ve A. O. Omotayo. (2014). Organizational Citizenship Behavior. *Hospital Corporate Image and Performance. Journal of Competitiveness*. 6(1), 36-49.

Konovsky, M.A. ve S.D. Pugh. (1994). Citizenship Behavior and Social Exchange. *Academy of Management Journal*. 37(3), 656-669.

Köse, S. (2003). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Tutuma İlişkin Faktörlerle İlişkisi Üzerine Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 20, 1-19.

Mcneely, B.L. ve B. M. Meglino. (1994). The Role Of Dispositional And Situational Antecedents in Prosocial Organizational Behavior: An Examination Of The İntended Beneficiaries of Prosocial Behavior. *Journal of Applied Psychology*. 79, 836-844.

Meyer, J.P., N.J. Allen ve C.A., Smith. (1993). Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of A Three-Component Conceptualization. *Journal of Applied Psychology*. 78, 539.

Mimaroğlu, H. (2008). Psikolojik Sözleşmenin Personelin Tutum ve Davranışlarına Etkileri: Tıbbi Satış Temsilcileri Üzerinde Bir Araştırma. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*, Adana: Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Moorman, H. R. ve L.G. Blakely. (1995). Individualism-Collectivism as an Individual Difference Predictor of Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Organizational Behavior*. 16, 127–142.

Moorman, R. H. (1991). Relationship Between Organizational Justice and Citizenship Behaviors: Do Fairness Perceptions Influence Employee Citizenship. *Journal of Applied Psychology*, 76(6), 845-855.

Netemeyer R.G., J.S. Boles, D.O. Mackee ve R. MacMurrian. (1997). An Investigation in to The Antecedents of Organizational Citizenship Behaviors in Apersonal Selling Context. *Journal of Marketing*. 61, 85–98.

Oral, N. (2012). Örgütsel Adalet Algısı ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: Sağlık Örgütünde Uygulama. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Organ, D.W. ve K. Ryan (1995). A Meta-Analytic Review Of Attitudinal And Dispositional Predictors Of Organizational Citizenship Behavior. *Personnel Psychology*. 48, 775-802.

Organ, D.W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington Book.

Organ, D.W. (1990). The Motivational Basis Organizational Citizenship Behavior. *Research. Organizational Behavior*. 12, 43-72.

Organ, D.W. (1994). Personality And Organizational Citizenship Behavior. *Journal Of Management*. 20:2, 465-478.

Organ, D.W. (1997). Organizational Citizenship Behavior: It's Construct Clean-Up Time. *Human Performance*. 10, 85-97.

Organ, D.W., P.M. Podsakoff ve S.B. MacKenzie. (2006). Organizational citizenship behaviour: Its Nature. *Antecedents and Consequences*. California: Sage Publications.

Özcan, E.D., P. Vardarlıer, M.E. Karabay, G. Konakay ve C. Çetin. (2012). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Güvenin Rolü. *Öneri Dergisi*, 10: 37, 1-13.

Özdamar, K. (2004). *Paket Programlar İle İstatistiksel Veri Analizi*. Eskişehir: Kaan Kitabevi.

Özdevecioğlu, 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.

Öztürk, Y. E. (2013). Hemşirelerde Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Tıbbi Hataya Eğilim Arasındaki İlişkinin Araştırılması. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*. 18.3, 365-381.

Pirecioğlu, F. (2010). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelere Yönelik Araştırma. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Podsakoff, P.M. ve S.B. Mackenzie. (1994). Organizational citizenship behavior and sales unit effectiveness. *Journal of Marketing Research*. 31, 351-363.

Podsakoff, P.M. ve S.B. Mackenzie. (1997). Impact of Organizational Citizenship Behavior on Organizational Performance: A Review and Suggestions for Future Research. *Human Performance*. 10: 2, 133-151.

Podsakoff, P.M., S.B. Mackenzie, J.B. Paine ve D.G. Bachrach. (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.

Polat, S. (2007). Ortaöğretim Öğretmenlerinin Örgütsel Adalet Algıları, Örgütsel Güven Düzeyleri İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişki. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Kocaeli: Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.



Polat, S. (2009). Organizational Citizenship Behavior (OCB) Display Levels Of The Teachers At Secondary Schools According To The Perceptions Of The School Administrators. *Procedia -Social and Behavioral Sciences*, 1(1), 1591-1596.

Polatçı, S. (2013). Kişi- Örgüt Uyumunun Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi: Duygusal Bağlılığın Aracılık Rolü. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*. 18, 300-318.

Salihoğlu, G.H. (2013). Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki (Çorum İlinde Hastane Çalışanlarına Anket Uygulaması). *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*. 5:1, 300-310.

Schnake, M. (1991). Organizational Citizenship: A Review, Proposed Model, and Research Agenda. *Human Relations*. 44 (7), 735-759.

Serinkan, C. ve Y. Ü. Erdiş. (2014). *Örgütsel Vatandaşlık ve Örgütsel Adalet*. Ankara, Nobel Akademik Yayıncılık.

Smith C.A, D.W. Organ ve J.P. Near. (1983). Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents. *Journal of Applied Psychology*. 68:4, 653-663.

Sökmen, A. ve Y. Boylu. (2011). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Cinsiyete Göre Farklılık Gösterir Mi? Otel İşletmeleri Açısından Bir Değerlendirme. *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(1), 147-163.

Şahin, F. ve S. Gürbüz. (2012). Kültürel Zekâ ve Öz-Yeterliliğin Görev Performansı ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerinde Etkisi Çokuluslu Örgüt Üzerinde Bir Uygulama. *İş-Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 14:2, 123-140.

Şener, T. (2010). Hastanelerde Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Bir Alan Araştırması. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Şenturan, Ş. (2014). *Örnek olaylarda Örgütsel Davranış*. İstanbul. Beta Yayınları.

Tansky, J. W. (1993). Justice and Organizational Citizenship Behavior: What is The Relationship. *Employee Responsibilities And Rights Journal*. 6(3), 195-207.

Taşçı, D. (2007). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı- Örgütsel Öğrenme Değerleri İlişkisi: Akademisyenler Üzerinde Görgül Bir Araştırma. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 7:2, 373-382.

Tokgöz, E. (2013). Örgütsel Güven, Örgütsel Özdeşleşme Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Bir Devlet Hastanesinde Araştırma. *Balıkesir Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi*, 10:39, 61-76.

Tuçcu, F.(2009). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Motivasyon Arasındaki İlişki: Bir Anket Uygulaması. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Niğde: Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Türker, M. (2007). Çalışanların Rol Tanımlarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi. *15. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Kitabı*, 193-200.

Ülker, G. (2007). Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Vatandaşlık ve Örgütte Kalma Niyeti Arasındaki İlişki: Bunların Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1.14, 228-248.

Ürek, D. (2015). Sağlık Kurumlarında Lider-Üye Etkileşim Düzeyi ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Van Dyne, L., J. W. Graham ve R.M. Dienesch. (1994). Organizational Citizenship' Behavior:Construct Redefinition Measurement and Validation. *Academy of Management Journal*. 37 (4), 765-802.

Varlı, H. (2014). Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkiler. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Aksaray: Aksaray Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Waris, R.G. (2005). An Examination of Organizational Culture, Employee Attitudes and Organizational Citizenship Behaviors:A Path Analysis Approach. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*. University of Missouri Kansas City.

Williams, L. J. ve S. E. Anderson. (1991). Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and In-role Behaviors. *Journal of Management*, 17(3), 601-617.

Yeşilyurt, H. ve N. Koçak. (2014). İş Doyumu ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin Otel İşletmeleri Açısından İncelenmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16:2, 303-324.

Yıldız, S. (2014). Örgütsel Adaletin Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisinde İş Tatmininin Aracı Rolü. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 14:2, 199-210.

Yılmaz, K. (2009). Özel Dershane Öğretmenlerinin Örgütsel Güven Düzeyleri İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişki. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*. 15:19, 471-490.

Yılmaz, A. ve C. Eroğlu. (2013). *Meslek Yüksekokulları İçin Davranış Bilimleri Ve Örgütsel Davranış*. Ankara, Detay Yayıncılık.

Zhao, H. (2009). The Effects of Personal-Organization Fit and Organizational Citizenship Behavior on Contextual Performance: An Empirical Research. *Chinese Journal Of Management*, 6:3, 342-347.