

T.C.
OKAN ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

HEMŞİRELİK ANA BİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

İSTANBUL İLİNDE HİZMET VEREN
BİR EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİNDE
ÇALIŞAN HEMŞİRELERDE İŞTEN AYRILMA NİYETİ
İLE ZORUNLU VATANDAŞLIK DAVRANIŞI
ARASINDAKİ İLİŞKİNİN ARAŞTIRILMASI

Deniz SELÇUK

Tez Danışmanı

Yrd. Doç. Dr. Arzu Kader HARMANCI SEREN

İSTANBUL, 2017

DENİZ SELÇUK

İ.F.G.B.E.V.A.H.Ç.H.İ.A.N.İ.Z.V.D.A.İ.A.

İSTANBUL-2017

**T.C.
OKAN ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

**HEMŞİRELİK ANA BİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**İSTANBUL İLİNDE HİZMET VEREN
BİR EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİNDE
ÇALIŞAN HEMŞİRELERDE İŞTEN AYRILMA NİYETİ
İLE ZORUNLU VATANDAŞLIK DAVRANIŞI
ARASINDAKİ İLİŞKİNİN ARAŞTIRILMASI**

**Deniz SELÇUK
152038120**

**Tez Danışmanı
Yrd. Doç. Dr. Arzu Kader HARMANCI SEREN**

İSTANBUL, 2017

TEZ ONAY SAYFASI

T.C
OKAN ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ
Y Ü K S E K L İ S A N S
T E Z O N A Y I

ÖĞRENCİNİN

Adı ve Soyadı : Deniz SELÇUK Öğrenci No : 152038120
Anabilim/Bilim Dalı : Hemşirelik Tez Savunma Tarihi: 15.09.2017
Danışman : Yrd.Doç. Dr.A.Kader Harmancı Seren Tez Savunma Saati :13.00

Tez Konusu : *İstanbul İlinde Hizmet Veren Bir Eğitim ve Araştırma Hastanesinde Çalışan Hemşirelerde İşten Ayrılma Niyeti İle Zorunlu Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin Araştırılması*

TEZ SAVUNMA SINAVI, Lisansüstü Öğretim Yönetmeliği'nin 33.Maddesi uyarınca yapılmış, sorulan sorulara alınan cevaplar sonunda adayın tezinin KABULÜ'ne OYBİRLİĞİ / OYÇOKLUĞUYLA karar verilmiştir.

| JÜRİ ÜYESİ | KANAATI (KABUL /-RED/ DÜZELTME) | İMZA |
|---|---------------------------------------|-----------------------|
| Prof.Dr. Birsen Yürügen | <i>Kabule</i> | <i>B.Yürügen</i> |
| Yrd.Doç.Dr. Arzu Kader Harmancı Seren (Florence Nigtingale Hemşirelik Fakültesi) | <i>Kabul</i> | <i>Arzu</i> |
| Yrd. Doç. Dr. K.Derya Beydağ | <i>KABUL</i> | <i>K.Derya Beydağ</i> |

| YEDEK JÜRİ ÜYESİ | KANAATI (KABUL / RED / DÜZELTME) | İMZA |
|--------------------------|--|------|
| Yrd.Doç.Dr. Özlem Yazıcı | | |
| | | |

ÖZET

Hemşire yetersizliği dünyada olduğu gibi Türkiye’de de sağlık hizmet kalitesini olumsuz etkileyen bir durumdur. Bu nedenle yöneticiler, hemşirelerin işten ayrılmalarını önlemek için, örgütten ayrılma düşüncesine neden olan faktörleri belirleyip bunları düzeltme yoluna gitmelidir. Örgütlerin başarısına katkı sağladığı düşünülen ve ekstra rol davranışı olarak adlandırılan “örgütsel vatandaşlık davranışı”, yöneticiler veya akranlardan kaynaklanan baskılar sonucu zorunlu hale gelerek yapılıyorsa bu durum “zorunlu vatandaşlık davranışı” olarak adlandırılmaktadır. Bu araştırmanın amacı, İstanbul ilinde hizmet veren bir eğitim ve araştırma hastanesinde çalışan hemşirelerde işten ayrılma niyeti ile zorunlu vatandaşlık davranışı arasında ilişki olup olmadığını incelemek, hemşirelerde zorunlu vatandaşlık davranışının dinamiklerini araştırarak geliştirmekte olan alan yazına katkı sağlamaktır.

Araştırma, tanımlayıcı ve kesitsel nitelikte bir araştırma olup, İstanbul ilinde bir eğitim ve araştırma hastanesinde görev yapmakta olan 191 hemşirenin katılımı ile 19 Aralık 2016 – 02 Şubat 2017 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın verileri katılımcıların kişisel bilgilerini öğrenmeyi amaçlayan bir soru formunu, “İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği (İANÖ)”ni ve “Zorunlu Vatandaşlık Davranışı Ölçeği (ZVDÖ)”ni içeren bir anketle toplanmıştır. Veriler IBM SPSS Statistics 21.0 paket programıyla analiz edilmiştir.

Hemşirelerin “işten ayrılma niyeti ölçeği” ile “zorunlu vatandaşlık davranışı ölçeği” puan ortalamaları sırasıyla $2,90\pm 1,11$ ve $3,42\pm 0,90$ olarak bulunmuş, bu sonuç çalışanların orta düzeyde işten ayrılma niyetinde olduklarını, yüksek düzeyde zorunlu vatandaşlık davranışı sergilediklerini göstermiştir. Yapılan analizler sonucunda, işten ayrılma niyetiyle zorunlu vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönlü, orta güçte ve çok ileri derecede anlamlı doğrusal bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ($r=0,315$; $p<0,001$).

Anahtar Kelimeler: Zorunlu vatandaşlık davranışı, işten ayrılma niyeti, hemşirelik.

ABSTRACT

INVESTIGATION OF THE RELATIONSHIP BETWEEN COMPULSORY CITIZENSHIP BEHAVIOUR AND INTENTION TO QUIT EMPLOYMENT OF THE NURSES WHO WORK AT A TRAINING AND RESEARCH HOSPITAL PROVIDING SERVICES IN ISTANBUL

Nursing inadequacy is a case that negatively affects the quality of health services in Turkey as well as in the world. Therefore, managers should determine the factors that cause the drop out from the organization, and try to find a way to remove the causes in order to prevent employees from quitting. If "Organizational Citizenship Behavior (OCB)" also called extra-role behavior that is supposed to contribute to the success of organizations occurs as a result of repression due to managers or peers in an obligatory way, this is called "Compulsory Citizenship Behavior (CCB)". The aim of this research is to examine whether there is a relationship between the intention to quit and compulsory citizenship behavior among nurses working in a training and research hospital in Istanbul and to contribute to the literature in progress by investigating the dynamics of compulsory citizenship behavior in nurses.

The research is a descriptive and cross-sectional study conducted between 19 December 2016 and 2 February 2017 with the participation of 191 nurses working in a training and research hospital in Istanbul. Research data was collected through a questionnaire aiming at learning participants' personal information, Intention to Quit Scale (IQS) and Compulsory Citizenship Behavior Scale (CCBS). Data were analyzed using the IBM SPSS Statistics 21.0 package program.

Intention to Quit Scale and Compulsory Citizenship Behavior Scale averages of the nurses were 2.90 ± 1.11 and 3.42 ± 0.90 respectively. This result suggests that employees intend to quit at moderate level and they show compulsory citizenship behavior at high level. As a result of the analyzes made, it was identified that there is a positive and extremely meaningful linear relationship at medium power between the intention to quit and compulsory citizenship behavior ($r=0.315$; $p<0.001$).

Keywords : Compulsory citizenship behavior, intention to quit, nursing.

ÖNSÖZ

Tez konumun belirlenmesinden son halini almasına kadar geçen tez çalışmam sürecimde, karşılaştığım zorluklara rağmen daima yanımda olan, değerli zamanımı ayırarak bilgi, tecrübe, deneyim, hoşgörü, güleryüz ve anlayışını üzerimden esirgemeyen kıymetli danışman hocam Yrd. Doç. Dr. Arzu Kader HARMANCI SEREN'e

Yüksek lisans öğrenim sürecimde gerekli desteği sağlayan klinik şefim, baş asistanlarım ve çalışma arkadaşlarıma,

Anketlerin dağıtılması ve toplanmasında desteğini esirgemeyen başta eğitim hemşiresi ve diğer değerli hemşire arkadaşlarımla cevaplama sabrı göstererek çalışmamda katkıda bulunan hemşire arkadaşlarıma,

Analizlerin yapılmasındaki katkılarından dolayı Arş. Gör. Feride EŞKİN BACAĞIZ'a,

Tezimin savunmasına jüri olarak katılarak değerli zamanlarını ayıran hocalarımla Prof. Dr. Birsen YÜRÜGEN ve Yrd. Doç. Dr. Kerime Derya BEYDAĞ'a,

Varlıklarıyla beni mutlu eden ve desteklerini esirgemeyen başta canım babacığım ve sevgili eşi ile, eşimin değerli anne ve babasına,

Yüksek lisans dönemim boyunca beni motive eden, zorluklarla başa çıkmamı sağlayan, desteğini esirgemeyen sevgili eşim Özgür SELÇUK ve birlikte geçireceğimiz zamanlardan feragat ederek sabır ve hoşgörü göstermek durumunda kalan biricik çocuklarımla Zeynep Asya ile Ömer Şahin'e içtenlikle

TEŞEKKÜRLERİMİ SUNUYORUM.

BEYAN

BEYAN

Bu çalışmanın, kendi tez çalışmam olduğunu, tezde kullanılan bilgileri etik kurallar içinde elde ettiğimi, daha önce üretilmiş olan ve yararlandığım bütün bilgi, fikir ve yorumları akademik kurallar içinde kullandığımı ve kaynak gösterdiğimi beyan ederim.



Deniz SELÇUK

İÇİNDEKİLER

SAYFA NO

| | |
|--|------|
| ÖZET | iii |
| ABSTRACT | iv |
| ÖNSÖZ | v |
| BEYAN | vi |
| İÇİNDEKİLER | vii |
| TABLolar LİSTESİ | xi |
| ŞEKİLLER LİSTESİ | xii |
| KISALTMALAR LİSTESİ | xiii |
| 1. GİRİŞ | 1 |
| 2. GENEL BİLGİLER | 4 |
| 2.1. Sağlık ve Sağlık Hizmetleri | 4 |
| 2.2. Hemşirelik ve Hemşirelik Hizmetleri | 5 |
| 2.3. İş Doyumu | 7 |
| 2.3.1. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler | 8 |
| 2.3.1.1. Bireysel Faktörler | 8 |
| 2.3.1.2. Örgütsel Faktörler | 8 |
| 2.3.2. Hemşirelikte İş Doyumu | 9 |
| 2.4. İşten Ayrılma Niyeti | 9 |

| | |
|--|----|
| 2.4.1. İşten Ayrılma Niyeti Süreci | 10 |
| 2.4.2. İşten Ayrılma Niyetine Etki Eden Etmenler | 10 |
| 2.4.2.1. Genel Ekonomik Nedenler | 10 |
| 2.4.2.2. İşletme İçi Nedenler | 10 |
| 2.4.2.3. Kişisel Yaşam Şartlarına İlişkin Nedenler | 11 |
| 2.4.3. Hemşirelikte İşten Ayrılma Niyeti ve Önemi | 11 |
| 2.5. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Tanımı ve Önemi | 13 |
| 2.5.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Boyutları | 16 |
| 2.5.1.1. Özgecilik (Altruizm) | 16 |
| 2.5.1.2. Vicdanlılık | 16 |
| 2.5.1.3. Centilmenlik | 17 |
| 2.5.1.4. Nezaket | 17 |
| 2.5.1.5. Sivil Erdem | 18 |
| 2.5.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışını Etkileyen Faktörler | 18 |
| 2.5.2.1. Kişisel Faktörler | 18 |
| 2.5.2.2. Çevresel Faktörler | 19 |
| 2.5.3. Sağlık ve Hemşirelik Hizmetlerinde Örgütsel Vatandaşlık Davranışı | 19 |
| 2.5.4. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Sonuçları | 20 |
| 2.6. Zorunlu Vatandaşlık Davranışı | 22 |
| 2.6.1. Zorunlu Vatandaşlık Davranışının Sonuçları | 23 |

| | |
|--|-----------|
| 2.6.2. Hemşirelikte Zorunlu Vatandaşlık Davranışı | 24 |
| 3. GEREÇ VE YÖNTEM | 26 |
| 3.1. Araştırmanın Tipi ve Amacı | 26 |
| 3.2. Araştırmanın Soruları | 26 |
| 3.3. Araştırmanın Yapıldığı Yer ve Özellikleri | 26 |
| 3.4. Araştırmanın Evreni ve Örneklem Seçimi | 26 |
| 3.5. Araştırmanın Veri Toplama Araçları | 27 |
| 3.6. Araştırma Verilerinin Toplanması | 28 |
| 3.7. Araştırma Verilerinin Analizi | 28 |
| 3.8. Araştırmanın Etik Yönü | 29 |
| 3.9. Araştırmanın Sınırlılıkları | 29 |
| 4. BULGULAR | 30 |
| 4.1. Katılımcıların Sosyo-Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular | 30 |
| 4.2. Kullanılan Ölçüm Araçlarının Örneklemdeki İç Tutarlıklarına İlişkin Bulgular | 31 |
| 4.3. Kullanılan Ölçüm Araçlarından Elde Edilen Ölçümlere İlişkin Bulgular | 32 |
| 4.4. Zorunlu Vatandaşlık Davranışı ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilere İlişkin Bulgular | 34 |
| 4.5. Zorunlu Vatandaşlık Davranışı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerinde Anlamlı Fark Oluşturan Sosyo-demografik Özelliklere İlişkin Bulgular | 35 |
| 5. TARTIŞMA | 38 |

| | |
|-----------------------------------|-----------|
| 6. SONUÇ VE ÖNERİLER | 46 |
| KAYNAKÇA | 48 |
| FORMLAR (EKLER) | 66 |
| ETİK KURUL KARARI | 70 |
| ÖZGEÇMİŞ | 71 |



TABLolar LİSTESİ

SAYFA NO

| | |
|--|-----------|
| Tablo 1: Katılımcıların Sosyo-Demografik Özelliklerinin Dağılımı | 30 |
| Tablo 2: İşten Ayrılma Niyeti ve Zorunlu Vatandaşlık Davranışı Ölçeklerinin Madde Sayıları ve İç Tutarlılıkları | 31 |
| Tablo 3: İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğine Verilen Yanıtlar | 32 |
| Tablo 4: Zorunlu Vatandaşlık Davranışı Ölçeğine Verilen Yanıtlar | 33 |
| Tablo 5: İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği ve Zorunlu Vatandaşlık Davranışı Ölçeklerinden Elde Edilen Ölçümler | 34 |
| Tablo 6: İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği ve Zorunlu Vatandaşlık Davranışı Ölçeklerinden Elde Edilen Ölçümler Arasındaki İlişki Katsayısı ve Anlamlılık Değeri | 34 |
| Tablo 7: İşten Ayrılma Niyeti ve Zorunlu Vatandaşlık Davranışı Ölçeklerinin Ölçümlerinin Katılımcıların Sosyo-Demografik Özelliklerine Göre Karşılaştırılması | 36 |

ŞEKİLLER LİSTESİ

SAYFA NO

Şekil 1: İŞten Ayrılma Niyeti ve Zorunlu Vatandaşlık Davranışı Ölçeklerinden Elde Edilen Ölçümlerin Nokta Saçılım Grafiği35



KISALTMALAR LİSTESİ

DSÖ: Dünya Sağlık Örgütü

IBM: International Business Machines (Uluslararası İş Makineleri)

ICN: International Council of Nurse (Uluslararası Hemşireler Konseyi)

İAN: İşten Ayrılma Niyeti

İANÖ: İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği

OECD: Organisation for Economic Co-operation and Development (Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü)

ÖVD: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

SPSS: Statistical Package for the Social Sciences (Sosyal Bilimler için İstatistik Paketi)

THD: Türk Hemşireler Derneği

ZVD: Zorunlu Vatandaşlık Davranışı

ZVDÖ: Zorunlu Vatandaşlık Davranışı Ölçeği

1. GİRİŞ

Sağlık hizmetleri yaşamın bir parçasıdır ve bu hizmetlerin her alanında hemşirelerin oldukça etkin bir rolü bulunmaktadır. Hemşirelik; çalışma koşulları ağır, düzensiz çalışma saatleri olan, uyku düzeni bozulduğu için insanın normal işleyen biyolojik dengesini olumsuz etkileyen, fiziksel ve psikolojik olarak bireyi yıpratıcı, aile ve sosyal yaşantıyı olumsuz etkileyen, hizmet memnuniyetinin yüksek düzeyde beklendiği emek yoğun bir meslektir. Bu nedenle, hemşirelerin yaptıkları işten doyum almaları, mutlu, üretken ve verimli olmaları, verilen hizmetin kalitesini artırmada büyük önem taşımaktadır.

Hemşire yetersizliği ya da var olan hemşirelerin etkin istihdam edilememeleri sonucunda işle ilgili yaşanan bu sorunların da ağırlığı artmaktadır. Zaten özverili şekilde hizmet veren hemşireler tarafından yapılması gereken iş ve görevlere bir de görev tanımları kapsamında olmayan ilave işler eklenmektedir. İş yükü artan hemşireler, işlerinden doyum alamamakta, tükenme yaşamakta, iş değiştirmekte ve hatta bazen sonuç olarak meslekten tamamen uzaklaşmaktadırlar (1).

Hemşirelik hizmetlerinde performansı etkileyen nedenler arasında personel sayısı yetersizlikleri, personelin uzmanlık alanıyla ilgili bir bölümde çalışmaması ve yoğun iş yükü gibi unsurlar sıralanmaktadır (2). Beklentileri gerçekleşmeyen, psikolojik, fiziksel ve ekonomik yönden kendisini iyi hissetmeyen, iş yükü fazla olan çalışanların mesleki etkinliği azaltmakta, bunun sonucu olarak da çalışanlar işlerinden ayrılma kararı almaktadırlar (3). Hemşire sayısının yetersizliğinin yanı sıra hemşirelerin meslekte tutulmasına ilişkin sorun yaşanan sağlık kurumlarında, hemşirelik görev tanımlarında olmayan işlerin hemşirenin görevi gibi sayılmasından dolayı sorun yaşandığı yapılan bir çalışmada ortaya konulmuştur (4). Hemşirelerin görev tanımlarında olmayan işlerin hemşirenin görevi gibi sayılması ve hemşirelerin bu işlerden sorumlu tutulması rol belirsizliğine yol açmaktadır (5). Literatürde görev tanımlarındaki belirsizliğin, hemşirelerin meslekleri ile ilgili olarak yaşadığı önemli sorunlardan biri olduğu iletilmektedir (6). Yine hemşireler üzerinde iş doyumuna yönelik yapılan çalışmalarda hemşirelerin görev, yetki ve sorumluluklarının sağlık hizmet ekibinin diğer üyeleri tarafından bilinmemesi, bazı durumlarda da bilinmesine karşın hemşirelerden farklı beklentiler içinde olunması doyumsuzluğa neden olabilecek önemli faktörler arasında sıralanmaktadır (7).

Rekabetin her alana hızla yayıldığı çağımızda, rekabet eden firmaların, organizasyonların ve tabii sağlık bakım örgütlerinin doğru pozisyon almalarında sahip oldukları insan kaynağı faktörü önemli bir rol oynamaktadır. Günümüzde örgütler, motivasyonları yüksek ve çalışmaya istekli çalışanlara ihtiyaç duymaktadırlar. Bununla beraber örgütler, çalışanlarının mesleki yeterliliklerinin iyi düzeyde olmasının yanı sıra işini istekle yapan, denetim ve uyarı olmadan kurallara uyan, çalışma arkadaşlarına gönüllü olarak yardım eden, zorunlu olmasa da ilave görevler alarak örgüte olumlu yönde katkı sağlayan özelliklere sahip çalışanlar istemektedirler. Bunun sağlanabilmesi için de; çalışanların iş doyumlarının ve motivasyonlarının yüksek düzeyde tutulmaya çalışılması, örgüte bağlılık ile beraber “örgütsel vatandaşlık davranışı” (ÖVD) sergilemelerinin sağlanması gerekmektedir. ÖVD en basit şekilde, örgüt içerisinde görev tanımı dışında gönüllü olarak sergilenen davranışlardır. Bu olumlu davranışın karşılığında çalışan, belirli bir ödül almayacak veya bu olumlu davranışı sergilemediği için herhangi bir yaptırımla karşı karşıya kalmayacaktır (8).

Çalışanların güçlü sosyal veya yönetsel baskılar sonucunda, gönüllülük içeren ekstra rol davranışlarını sergilemek zorunda kalmaları literatürde “zorunlu vatandaşlık davranışı” (ZVD) şeklinde tanımlanmaktadır (8). ZVD’nin oluşması için, çalışanın çevreden gelen baskılara boyun eğerek, görev tanımında yer almayan rol ötesi olumlu davranışları istese de istemese de sergilemesi gerekmektedir (9). Bu tür davranışlar sergilemek durumunda kalan çalışanlarda, iş doyumunu ve örgütsel vatandaşlık davranışı tutumu olumsuz yönde etkilenmekte, iş yükü fazla olan personelin örgüte olan bağlılığı da azalmakta ve işten ayrılma davranışları görülebilmektedir.

Literatürde ZVD kavramı oldukça yakın tarihlerde ele alınmaya başlanmış, ancak farklı kavramlarla ilişkisine dair çalışmalar da yayınlanmıştır. Bu çalışmalarda ZVD ile iş stresi, örgütsel politika, işten ayrılma niyeti ve tükenmişlik arasında aynı yönlü; yenilikçilik, iş tatmini ve iş performansı arasında ters yönlü ilişki olduğu bulunmuştur (9). Aynı şekilde başka bir çalışmada ZVD’nin çalışanların işten ayrılma niyetlerini, tükenmişlik düzeylerini, iş streslerini, sosyal kaytarma davranışlarını ve iş arkadaşları ile yaşadıkları çatışmayı artırdığı; yenilikçi davranışlarını, örgütle özdeşleşme düzeylerini ve bireylere yönelik ÖVD’lerini azalttığı belirlenmiştir (10).

Sağlık kuruluşları, hemşirelerdeki yüksek devir hızlarını yönetmek için çeşitli stratejiler kullanmaktadırlar. Ancak problemin asıl nedenine yönelik olmayan

önlemlerle kalıcı çözümler üretilememektedir. Sorunun çözümüne yönelik olarak etkili stratejiler geliştirebilmek için nedenlerini iyi tanımlamak gerekmektedir (11). Yöneticiler, çalışanların gönüllü olarak işten ayrılmasına neden olan durumları ortaya koyup çözüm yoluna gitmedikleri takdirde, yetişmiş personelin işten ayrılmasının hem örgüte hem de ülke ekonomisine vereceği zarara katlanmak durumunda kalınacaktır.

ÖVD yönetim alanında görece eski bir konu olsa da, ZVD oldukça yeni bir konudur. Bu kapsamda bu araştırmanın amacı, İstanbul ilinde hizmet veren bir eğitim ve araştırma hastanesinde çalışan hemşirelerde, işten ayrılma niyeti ile zorunlu vatandaşlık davranışı arasında ilişki olup olmadığını incelemek ve hemşirelerde ZVD'nin dinamiklerini araştırarak, geliştirmekte olan literatüre katkı sağlamaktır.



2. GENEL BİLGİLER

Bu bölümde, verilen hizmetin sağlık hizmeti olması, çalışmanın örneklemini hemşirelerin oluşturması nedeniyle sağlık ve sağlık hizmetleri ile hemşirelik ve hemşirelik hizmetlerinden kısaca bahsedilecektir. Ardından araştırmanın temel kavramları olan iş doyumu, işten ayrılma niyeti, örgütsel vatandaşlık davranışı ve zorunlu vatandaşlık davranışı kavramları açıklanacaktır.

2.1. Sağlık ve Sağlık Hizmetleri

Sağlık; doğuştan kazanılmış, devredilemez ve ertelenemez temel bir hak ve tüm dünyada ulaşılması hedeflenen sosyal bir amaç niteliği kazanmıştır (12).

Geleneksel olarak sağlık, yalnızca hastalık ve sakatlığın olmayışı şeklinde algılanmış ve tanımlanmıştır. Bu tanım hastalık kavramını öne çıkarmış ve belirli semptomları ya da sakatlığı olmayan herkes sağlıklı olarak kabul edilmiştir (13). Sağlık ve hastalık kavramları bireysel, toplumsal ve çevresel özelliklere göre farklı algılanabilen ve yorumlanabilen kavramlar olduklarından, her bilim tarafından o bilime özgü bakış açısı ve yöntemlerle incelenmesi gerekmektedir. Örneğin, sağlığı psikolojik yönden tanımlamak gerekirse, “mutluluk, huzur ya da sorunlarla başa çıkma kabiliyeti” iken, biyolojik açıdan sağlıklı olmanın göstergesi “bedendeki her hücrenin görevini kusursuz yapmasıdır”. Sosyolojik açıdan ise sağlık, bireyin sosyal normlara uyumuna işaret ederken, hastalık, sosyal normlardan sapmayı ifade etmektedir (14).

Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) sağlığı; “hastalık veya zayıflığın bulunmamasının yanı sıra, fiziksel, ruhsal ve sosyal yönden tam bir iyilik hali” şeklinde tanımlamıştır. Bu tanımın yer aldığı metin 07 Nisan 1948 yılında yürürlüğe girmiştir ve o günden beri bu tanım kullanılmaktadır (15).

Sağlık hizmetleri ise; çeşitli sağlık kurum ve kuruluşlarında hastaların teşhis ve tedavisiyle insanların mevcut sağlık düzeylerinin korunması ve yükseltilmesi için sağlık personeli tarafından yürütülen faaliyetler bütünüdür. Sağlık hizmetleri, hastalıkların teşhis, tedavi ve rehabilitasyonu yanında, hastalıkların önlenmesi, toplum ve bireyin sağlık düzeyinin geliştirilmesi ile ilgili faaliyetleri de içermektedir (16). DSÖ'nün tanımına göre sağlık hizmetleri; “belirli sağlık kuruluşlarında değişik tip sağlık personelinin yararlanmasıyla, toplumun gereksinim ve isteklerine göre değişen amaçları

gerçekleştirmek ve böylece kişilerin ve toplumun sağlık bakımını her türlü koruyucu ve tedavi edici etkinliklerle sağlamak üzere ülke çapında örgütlenmiş kalıcı bir sistemdir” (17). Sağlık hizmetleri, hizmetin sunulduğu toplumun ihtiyaçlarına cevap veren bir yapıda olmalıdır. Toplumun değişen ihtiyaçlarına yanıt veren esneklikte, uygun fiyat karşılığında, vaktinde, istenilen kalitede, ulaşılabilir, etkili ve verimli bir şekilde sunulmalıdır (12). Bireylerin anayasal hakkı ve temel ihtiyaçlarından biri olan sağlık hizmetinden yeterli ve kaliteli bir şekilde faydalanabilmeleri gerekmektedir. Gerekli tedavi ve bakım hizmeti alınmazsa, hem birey hem de toplum bu durumdan olumsuz etkilenecektir. Etkin bir sağlık hizmeti sunulabilmesi, hekim, hemşire, fizyoterapist, diyetisyen, psikolog ve diğer sağlık ekibi üyelerinden oluşan insan gücü ile mümkündür.

2.2. Hemşirelik ve Hemşirelik Hizmetleri

Hemşireler sağlık sisteminin önemli unsurlarından biridir. Günümüzde hemşirelik liderleri tarafından yapılan ve hâlâ geçerli olan, bazı hemşirelik örgütleri tarafından geliştirilen kapsamlı ve genel olarak kabul görmüş pek çok hemşirelik tanımı vardır (18);

Virginia Henderson’ın tanımına göre hemşirelik; “hasta olsun ya da olmasın bireyin eğer yeterli gücü, arzusu veya bilgisi olsaydı yardım almadan da yapabileceği, sağlığa ve tedaviye (ya da huzurlu bir ölüme) katkıda bulunan faaliyetlerin yapılmasına yardım etmektir”.

Türk Hemşireler Derneği’nin (THD) 1981’de yaptığı hemşirelik tanımı ise şöyledir; “hemşirelik; bireyin, ailenin ve toplumun sağlığını ve esenliğini koruma, geliştirme ve hastalık halinde iyileştirme amacına yönelik hemşirelik hizmetlerinin planlanması, örgütlenmesi ve değerlendirilmesinden, bu hizmetleri yerine getirecek bireylerin eğitiminden sorumlu bilim ve sanattan oluşan bir sağlık disiplindir”.

Uluslararası Hemşireler Konseyi (ICN) tanımına göre hemşirelik; “bireyin, ailenin ve toplumun sağlığını koruma ve geliştirmeye yardım eden ve hastalık halinde iyileştirme ve rehabilite etmeye katılan bir meslek grubudur. Hemşire ayrıca sağlık ekibinin tedavi edici ve eğitsel planlarını geliştirmeye ve uygulamaya katılır”.

Ülkemizde 1954 tarihinde çıkarılan ve 2007 yılında revize edilen 6283 sayılı Hemşirelik Kanunu’nun ilk maddesinde “Türkiye’de üniversitelerin hemşirelik ile ilgili lisans eğitimi veren fakülte ve yüksek okullarından mezun olan ve diplomaları Sağlık Bakanlığınca tescil edilenler ile öğrenimlerini yurt dışında hemşirelik ile ilgili, devlet tarafından tanınan bir okulda tamamlayarak denklikleri onaylanan ve diplomaları Sağlık Bakanlığınca tescil edilenlere

Hemşire unvanı verilir” denmektedir. Aynı Kanunun dördüncü maddesinde hemşireler, “tabip tarafından acil haller dışında yazılı olarak verilen tedavileri uygulamak, her ortamda bireyin, ailenin ve toplumun hemşirelik girişimleri ile karşılanabilecek sağlıkla ilgili ihtiyaçlarını belirlemek ve hemşirelik tanılama süreci kapsamında belirlenen ihtiyaçlar çerçevesinde hemşirelik bakımını planlamak, uygulamak, denetlemek ve değerlendirmekle görevli ve yetkili sağlık personeli” olarak tanımlanmışlardır. Ayrıca “aile hekimliği uygulamasına ilişkin kanun hükümleri ile bu Kanuna dayanılarak yürürlüğe konulan mevzuattaki görevleri de yaparlar” ifadesine de aynı maddede yer verilmektedir (19).

Özetle hemşirelik; “fert, aile ve toplumun sağlığını koruma ve geliştirmesine yardımcı olma, fiziksel, ruhsal ve sosyal yönden bütünlüğünün bozulması halinde iyileştirme ve eski durumunu yeniden kazanmasını sağlamayı amaçlayan bir sistemdir. Bu amaçlarını yerine getirirken planlama, uygulama, değerlendirme basamaklarını sistematik bir şekilde yürüten ve böylece en nitelikli performansı hedefleyen dinamik eylemler dizisi olarak da tanımlanmaktadır” (20).

Hemşirelik mesleğinin, bireyin en doğal ve vazgeçilmez hakkı olan sağlık ile ilgili oluşu hemşireliği vazgeçilmez kılmaktadır. Hemşirelik; birey, grup ya da toplumun sağlığının korunması, sürdürülmesi ve geliştirilmesi amacına yönelik sağlık hizmeti sunar (21). Hastanelerde hemşireler, sayıları en fazla olan sağlık ekibi üyeleridir ve onlar olmadan bu kuruluşlar düşünülemez. Bir birey, doğumundan ölümüne kadar geçen sürede, sağlığı ile ilgili her türlü durumda hemşire ile iletişim halindedir. Bu nedenle hemşirelik mesleği, bireylerin yaşantısı üzerinde sürekli ve etkin bir role sahiptir (22). Hemşireler, hastanelerde hastaya en yakın sağlık ekibi üyesidir. Hastanın fiziksel, psikolojik ve sosyal tüm problemlerini öğrenebilmek açısından diğer sağlık ekibi üyelerine göre daha avantajlı konumdadırlar. Hastaların sorunlarını ve beklentilerini karşılayabilmekte veya karşılanmasında diğer sağlık ekibi üyelerinin harekete geçmesinde etkin rol oynamaktadırlar. Yani hasta-hekim, hasta-diyetisyen, hasta-fizyoterapist, hasta-psikolog vb. ilişkilerde koordinasyon ve iletişimi sağlamak da hemşirelerin üzerine düşmektedir. Ayrıca hastayı her türlü durumda destekleyen de yine hemşirelerdir (23).

Hemşirelik, sağlık hizmetlerinin vazgeçilmez bir parçası ve sağlıklı ya da hasta tüm bireylere, hemşirelik ile ilgili faaliyetleri planlayarak uygulayabilen, ekip çalışmasını başarılı bir şekilde yürütebilen, sağlık ekibi üleriyle uyum ve koordinasyon içinde çalışabilen insan gücüdür. Hemşirelik hizmetleri ise, hastanelerde

tedavinin etkililiğinin artırılmasında önemli faaliyetler bütünü olduğu gibi, toplumun bu kurumlara olan olumsuz düşüncelerinin ortadan kaldırılmasında da etkili bir rol oynamaktadır. Ayrıca sağlık hizmetleri, hastanın bedensel, psikolojik ve sosyal yönden bakım ihtiyaçlarının karşılanması ile hasta ve ailesine sağlık eğitimi vermeyi de kapsamaktadır. Hemşirelik hizmetleri ile, etkili hasta bakım hizmeti sağlanmakta, yönetsel standartlar desteklenmekte ve toplumla olumlu ilişkiler kurularak hastane organizasyonunun başarısına önemli ölçüde katkı sağlanmaktadır (24).

2.3. İş Doyumu

Doyum; Latince’de yeterli anlamına gelen “satis” kelimesinden türetilmiş bir kelime olup, kişiden kişiye değişen bir özellik gösterir. İş doyumu ise, çalışanın işini ve iş deneyimini değerlendirmesi sonucu oluşan zevkli ve olumlu duyguları olarak tanımlanabilir (25, 26).

Bireyler, sosyolojik, psikolojik ve ekonomik gereksinimlerini karşılamak için bir işe sahip olmak ve çalışmak isterler. İnsan yaşamının yaklaşık üçte biri çalışarak geçmektedir. Çalışanlar, çalıştıkları işlerinde beklentilerine karşılık buldukları sürece motive olur ve bir şekilde doyuma ulaşırlar (27). Çalışanların yüksek iş doyumuna sahip olması; bireylerin özgüvenini, moralini, performans ve verimliliğini artırmakta; hastalıkları, stresi, gerginlikleri, endişeleri, şikâyetleri, işe devamsızlıkları ve işten ayrılma oranlarını azaltmakta, böylece verimlilik ve üretim miktarı da artmaktadır (28). İş doyumunun düşük olmasının çalışanlar üzerinde olumsuz etkilere yol açtığı, personel devir hızını yükselttiği ve işten ayrılma eğilimini artırdığı saptanmıştır (29). Şüphesiz ki iş doyumunu sağlamış olan çalışanın, işten ayrılma niyeti azalacak ya da ortadan kalkacaktır.

Çalışanların fiziksel, ruhsal ve sosyal gereksinimlerinin beklentileri doğrultusunda karşılanma düzeyini ifade eden iş doyumunu; kişilerin başarılı, mutlu ve üretken olabilmelerinin en önemli koşullarından biridir. İş doyumunu, çalışanların işini ve iş çevresini değerlendirmesi sonucunda geliştirdiği duygusal bir tepki olarak ifade edilebilir (30). Bununla beraber iş doyumunu; çalışanların, ücret, iş yoğunluğu, rol belirsizliği, rol açıklığı, terfi ve yükselme, özlük hakları, personelin güçlendirilmesi, iş koşulları ve benzeri birçok işle ilgili dinamiğe ait algılamaları olarak da tanımlanmaktadır (31, 32). İş doyumunu, bireysel ve kurumsal boyutları olan önemli bir

konudur. Kişinin çalıştığı işi sevmesi, benimsemesi, işinin gereklerini istekle yerine getirmesi, hem kendi sağlığı ve yaşantısı, hem de bağlı olduğu kurumun ya da örgütün başarısı ve ilerlemesi açısından son derece önemli ve gerekli bir durumdur. Kişinin doyum derecesi yükseldikçe, yapılan işin kalitesi ve örgüte yansımaları da olumlu olacaktır. İş hayatında doyum sağlayan birey, huzurlu ve mutlu olmaktadır, ancak iş yaşamında sağlanamayan doyum zaman içerisinde bireyleri olumsuz tutum içerisine sokmakta ve bunun sonucu olarak yaşam doyumunu da olumsuz olarak etkilenebilmektedir (33).

İş doyumsuzluğu yüzünden işten ayrılan çalışanların yerine yeni çalışanların bulunması ve işe yeni alınan çalışanlar tecrübeli olsalar dahi, örgütün iş sistemleri ve örgütsel politikaları konusunda eğitilmeleri gerekir. Ayrıca bu süreçte geçen zaman kaybı, örgüt işgücü başarısındaki düşüş, masraflardaki artışlar ve hizmet verilenlerin memnuniyetsizliği düşünüldüğünde, çalışanların iş doyumlarının sağlanmasının ne kadar önemli olduğu anlaşılmaktadır (33).

2.3.1. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler

İş doyumunu etkileyen bireysel ve örgütsel faktörler vardır (34);

2.3.1.1. Bireysel Faktörler

“Yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, medeni durum, meslek, sosyo-kültürel çevre, zeka, kişilik özellikleri, meslekte veya işyerinde çalışma süresi, meslek seçimi, meslekle ilgili geleceğe yönelik düşünceler ve genel yaşam tutumu” bireysel faktörlere örnek gösterilebilir.

2.3.1.2. Örgütsel Faktörler

“Ücret, işin niteliği, güvenlik, gelişme ve yükselme olanakları, çalışma ortamı ve koşulları, yönetim biçimi ve yöneticilerle ilişkiler ve grup etkileşimi” ise örgütsel faktörler içerisinde yer almaktadır.

2.3.2. Hemşirelikte İş Doyumu

İş doyumu, her meslekte önemlidir. Sağlık hizmetlerinin insanı konu alması ve bu nedenle daha fazla dikkat ve hassasiyet gerektirmesi sebebiyle, sağlık çalışanlarında iş doyumu daha da önem kazanmaktadır. Sağlık hizmetleri alanında büyük bir bölümü oluşturan ve günün 24 saati çalışan hemşirelerde iş doyumunun önemi de bu bağlamda değerlendirildiğinde her geçen gün artmaktadır (35). Ancak hemşirelik mesleğinde; çalışma koşullarının ağır olması, aşırı iş yükü, düzensiz çalışma saatleri, verilen hizmet karşılığı alınan ücretin yetersizliği, çalışılan fiziksel ortam, mesleki saygınlığın yetersizliği, eşitsizlik, görev tanımı belirsizlikleri gibi faktörler iş doyumunun düşük olmasına neden olabilmektedir. Bunun sonucu olarak da; iş veriminde düşme, işten ayrılma, erken emeklilik gibi sorunlarla karşılaşmaktadır (33, 34).

Türkiye’de yapılan çalışmalarda hemşirelerin iş doyumlarının; yaş, medeni durum, öfkelerini ifade etme şekilleri, mesleği isteyerek seçme, meslekte çalışma süresi, beklentilerin karşılanması, çalışma ortamı, yöneticilerle ve çalışma arkadaşlarıyla ilişkiler, ağır çalışma koşulları, rollerde olan belirsizlikler ve sözleşmeli/kadrolu çalışma gibi bağımsız değişkenlerden etkilendiği ortaya konulmuştur (36, 37).

2.4. İşten Ayrılma Niyeti

İçinde yaşadığımız küresel çağda işten ayrılma niyeti, dünya genelindeki tüm örgütlerde her seviyede yaygın olan ve örgütlerin sürekli olarak karşı karşıya kaldığı temel sorunlardan biridir (38). İşten ayrılma, her türlü örgütün faaliyet gösterdiği süreçte çeşitli nedenlerden ötürü tecrübe ettiği ve çoğu defa da istenmeyen, örgüte olabilecek faydalarından ziyade zararları üzerinde durulan önemli ve bir o kadar da dikkat edilmesi gereken bir durumdur (39).

İşten ayrılma niyeti; herhangi bir çalışanın mevcut işinden ayrılma isteği ve gelecekte başka bir iş bulma planıdır (40). Bir başka ifadeyle; kişinin çalıştığı örgütten ayrılma konusunda bilinçli bir karar vermesi veya buna niyet etmesidir (41). Devir niyeti olarak da bilinen işten ayrılma niyeti, bir çalışanın artık kendi kurumunda hizmet sunmaya devam etmeme isteği olarak da tanımlanmaktadır (42). İşten ayrılma niyeti; işi bırakma davranışının en önemli habercisidir (43).

2.4.1. İşten Ayrılma Niyeti Süreci

Çalışanın işten ayrılma niyeti taşıması ile işten ayrılması arasında geçen süreç beş adımda gerçekleşmektedir (44, 45);

- Birinci adımda; çalışan işini değerlendirerek işini doyurucu bulup bulmadığını düşünmektedir.
- İkinci adımda; yeni bir iş ve olası yararlarını araştırmaya başlarken, bu aşamada başka bir işe geçme kolaylığının oluşması, işten ayrılmada önemli bir etki göstermektedir.
- Üçüncü adımda; çalışan ayrılmaya niyet ederek, bir iş seçeneği arayışına girmektedir. Burada, eşinin iş değiştirmesi veya aile sorumlulukları gibi işle ilgisi olmayan ailevi ve sosyal etmenler de iş aramayı etkileyebilmektedir.
- Dördüncü adımda, iş seçeneklerini değerlendirerek, şimdiki işiyle kıyaslamakta ve işinden ayrılma ya da kalma yönünde karar vereceği bir aşamaya gelmektedir.
- Beşinci adımda; çalışan nihayet kurumda kalma ya da ayrılma kararını vermektedir.

2.4.2. İşten Ayrılma Niyetine Etki Eden Etmenler

İşten ayrılma niyetine etki eden etmenler üç başlık altında ele alınmaktadır (46, 47);

2.4.2.1. Genel Ekonomik Nedenler

- Genel ekonomik durum ve işgücü piyasasına etkisi,
- Genel ekonomik durumun refah düzeyini yükseltmesi,
- Makineleşme,
- Otomasyon sayesinde kolayca başka işlere uyum sağlama,
- Başka işlere geçme olanaklarının artması gibi nedenler sayılabilir.

2.4.2.2. İşletme İçi Nedenler

- İşletmelerin yeri,
- Ulaşım olanakları,

- İşin türü ve zorluk derecesi,
- Olumsuz örgütsel koşullar,
- Ücretlendirme sisteminin olumsuzluğu,
- İş koşullarının iyi olmaması,
- İş görenlerin psikolojik, fizyolojik yönden ve mesleki bilgi ve beceri açısından aşırı zorlanmaları,
- Kötü personel yönetimi uygulamaları,
- Üretim sürecinin iyi işlememesi,
- Gelişme ve ilerleme fırsatının olmayışı,
- İş yerinde sosyal hizmetlerin olmayışı ya da yetersiz oluşu,
- Yetersiz ve kabiliyetsiz elemanların çalıştırılması,
- Araç ve gereçlerdeki yetersizlikler işten ayrılmayı etkileyen önemli faktörlerdir.

2.4.2.3. Kişisel Yaşam Şartlarına İlişkin Nedenler

- Yaşam standartlarında meydana gelen değişiklikler,
- Başka bir işe sempati duyulması,
- Aile ilişkilerinde meydana gelen evlenme, ölüm gibi değişimler,
- Yaşla ilgili zorunluluklar,
- Eğitim ve öğrenim ihtiyaçları,
- Psikolojik ve fiziksel nedenler,
- Sağlık durumu ile ilgili değişiklikler,
- İşle ilgili beklenti ve ideallerin gerçekleşmemesi gibi nedenler işten ayrılmayı etkileyebilmektedir.

2.4.3. Hemşirelikte İşten Ayrılma Niyeti ve Önemi

Çalışanın ayrılma niyeti, özellikle insan kaynakları yönetiminde ciddi bir sorundur. Örgütler ve araştırmacılar, işe son verme, ilan, personel seçme, işe alma gibi nedenlerden dolayı ciddi maddi kayıplara neden olan işten ayrılma niyeti faktörünü ortadan kaldırmak ya da olumsuz etkisini azaltmak için çeşitli çalışmalar yapmaktadırlar (48, 49).

Literatürde, işten ayrılma niyeti sonrası devir oranı yüksek olan kurumlarda yaşanan olumsuzluklar arasında; işe alım, seçme ve yerleştirme maliyetlerinin artması, denetim ve uyum harcamaları gibi unsurlar yer almaktadır. Ayrıca eğitim ve geliştirme maliyetlerinin artması, yeni çalışanın işini öğrendiği süre içindeki verimliliğin düşmesi, örgütsel verimliliğin, plan ve programların bozulması, kalan çalışanların olumsuz etkilenmesi ve morallerinin düşmesi, kurum hafızasının azalması, yetenekli işgücünü kaybetme olasılığının sürdürülebilir rekabet avantajını olumsuz yönde etkilemesi gibi olumsuz durumlar da sıralanmaktadır (50, 51, 52). Bir çalışan örgütten ayrıldığında o örgüt sadece insan sermayesini kaybetmiş olmaz, çalışanın örgüte getirdiği bilgi de örgütten çıkmış olur. İşten ayrılmalarda bilginin değer kaybı, örgüte önemli maliyetlerden biri olarak görülmektedir (53).

Personelin işten ayrılması, sadece örgütlere maliyet getiren bir davranış değil, aynı zamanda yeni bir iş aramak ve yeni işe uyum sağlamak için harcayacağı enerjiden dolayı çalışanın kendisi için de bir maliyet sebebidir (54). Çalışanların işten ayrılma niyetlerini belirleyen faktörler tespit edilebilirse, bu niyetin hayata geçirilmesi önlenebilir ve böylece hem örgüt hem de çalışan için birtakım yatırımlar uzun vadede her iki taraf için de kazanca dönüşebilir. Şöyle ki; örgüt yeni işgücü bulma, seçme, eğitime, adapte etme ve gerekli yetenekleri kazandırma gibi süreçleri yeniden yaşamak zorunda kalmayarak ek maliyetleri ödemeyecek, çalışan ise mevcut düzenini bozmadan beklentilerinin karşılanmasını talep edebilecek ve yeni pozisyonlar aramak durumunda kalmayacaktır (55).

Birçok sektörde olduğu gibi sağlık ve hastane sektöründe de düşük iş doyumunu ve yüksek işten ayrılma niyeti, hasta bakım kalitesini ve kurumsal performansı olumsuz yönde etkilemektedir (56). Bu nedenle hastane idaresi, hastanenin sunduğu hizmetlerin kalitesine katkı sağlayan ve çalışanların motivasyonunu artıran iş doyumunu ve işten ayrılma niyetini zaman zaman ölçmeli, değerlendirmeli ve bunlarda olumsuz bir eğilim olduğunda gerekli politikaları ve yönetsel araçları uygulayarak çözüm üretmelidir (57).

Hemşirelerin kurumdan ayrılmaları, hasta gereksinimlerinin karşılanmasını ve kaliteli bakım vermek için gerekli olan kurumsal kapasiteyi olumsuz yönde etkilemektedir (58). Gerçek ayrılmalara ek olarak işten ayrılma niyeti de, kurumun verimliliğini olumsuz yönde etkileyen bir durumdur (59). İşten ayrılma niyeti bazı durumlarda gerçek ayrılmadan daha önemli veriler sunabilmektedir. Hemşirelerin işten

ayrılma niyeti olabilir, ancak alternatif iş olanağı olmadığı zaman kurumda çalışmaya devam etmek zorunda kalabilir. Bu durumda kurumda çalışan hemşirelerin işten ayrılma niyeti yüksek olmasına rağmen, hastanenin devir hızı buna göre daha düşük kalabilir. Ancak bu durum, hemşirelerin daha verimli çalışmalarına ve hasta bakım kalitesine olumlu etki etmez, aksine daha düşük kalitede bakım verilmesine neden olabilir (60).

Hemşirelerin işten ayrılmaları hem kurumların hem de ülkelerin ekonomisine zarar vermekte ve kaynak kullanımının kötü yönetilmesine yol açmaktadır (61). Bunun yanı sıra işten ayrılmalar, her yıl yeni mezun olup çalışmaya başlayan hemşirelerin de verimliliğini azaltmakta, çalışan hemşire işgücünü olumsuz yönde etkileyerek motivasyonu azaltmakta ve çalışmaya devam eden hemşirelerin iş yüklerini artırmaktadır (62, 63).

İşten ayrılma niyetinin örgütler açısından neden olduğu olumsuz sonuçlardan biri de ÖVD'nin azalmasıdır. Yapılan bir çalışmada, işten ayrılmaya niyeti olan birinin ekstra rol davranışları gibi isteğe bağlı davranışlardan vazgeçebileceği vurgulanmaktadır. İşten ayrılma niyeti içerisindeki çalışanların ÖVD gösterme eğilimi azalmaktadır (64). Yapılan bir başka araştırmada, ÖVD ve işten ayrılma niyeti arasında negatif yönlü ilişki olduğu tespit edilmiş ve çalışanların gösterdikleri ÖVD'nin iş performansını arttırdığı, işten ayrılma niyetini ise azalttığı belirtilmiştir (65).

Yukarıda sayılan nedenlerden dolayı, hemşirelerin işten ayrılma niyetlerinin izlenmesi, nedenlerinin tespit edilerek gerekli önlemlerin alınması, böylelikle işten ayrılma niyeti ve işten ayrılma davranışını azaltacak girişimlerde bulunulması önemlidir.

2.5. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Tanımı ve Önemi

Her alanda rekabetin arttığı günümüz koşullarında örgütler; sadece işini yapan, verilen emir veya görevlerin dışına çıkmayan, üretmeyen, fikir sunmayan çalışanların değil; kendisini örgütün bir parçası gibi gören, fikir sunan, üreten, asli görevi haricinde ekstra rol davranışları gösteren çalışanların, örgütün gelişmesinde ve ayakta kalmasında son derece önemli olduğunu fark etmişlerdir. Bu farkındalık ilk önce rekabetin fazla olduğu işletmelerde kendini göstermiştir. Ancak günümüzde tüm kamu kurum ve kuruluşları da rekabetten payını almışlar, artık ilerleyebilmeleri ve ayakta kalabilmeleri için farklılaşmaları gerektiğini anlamışlardır (66). Bu rekabet ortamında öne çıkmak ve

toplumun refahını sağlamak, ancak çalışanların içinde buldukları örgüte bağlanması, kendisini örgütün vatandaşı olarak görüp ekstra çaba sarf etmesiyle gerçekleşebilir. Bu noktada “örgütsel vatandaşlık davranışı” kavramının önemi ortaya çıkmaktadır (67).

Yapılan birçok araştırma, günümüzde nitelikli hale gelen eğitimli işgücünden baskı ve zorlamalarla verim alınamayacağını ortaya koymaktadır. Gönülden ve isteyerek çalışan, sorumluluklarını kendiliğinden yerine getiren, özveriyle çalışan kişiler; emirlere itaat ederek çalışan ve sadece kendilerine verilen görevleri istenildiği şekilde gözetim ve denetim altında iken yapan bireylere göre daha verimli olmaktadır (68).

ÖVD terimi ilk olarak, 1983 yılında Organ ve arkadaşları tarafından kullanılmıştır. “Rol ötesi davranışlar” olarak da adlandırılan kavramın kökeni, 1938 yılında Barnard’ın “The Functions of Executive” eserinde ilk kez kullandığı ekstra rol davranışı terimini, rol ötesi ve rol tanımlaması çerçevesinde ele alan ve 1966 yılında yaptıkları bir çalışmada yer alan “fazladan rol davranışı” kavramına dayandıran Katz ve Kahn’a kadar gitmektedir (69, 70, 71). Katz ve Kahn bu çalışmada, örgütün etkinliğinin artması için belirlenmiş rol tanımlarının ötesinde bazı davranışlardan bahsetmiş ve bu davranışlar daha sonraki yıllarda ÖVD olarak adlandırılmıştır. ÖVD, görev tanımı dışındaki davranışların gönüllü olarak yerine getirilmesidir (72). Burada gönüllülük kavramından kasıt, kişinin örgüt yararına davranışı kendi isteği ve tercihi ile sergilemesidir (68).

Organ (1988, 1997) ÖVD’yi, “bireyin gönüllülük esasına dayalı, biçimsel ödül sistemini dikkate almaksızın, organizasyonun bir bütün olarak fonksiyonlarını verimli biçimde yerine getirmesine yardımcı olan davranışları” şeklinde tanımlamıştır (73, 74). Organ (1988) bu tür gönüllü davranışları, görev ve iş tanımlarında zorunlu tutulmayan, ihmali halinde ceza gerektirmeyen ve daha çok kişisel tercih sonucu sergilenen davranışlar olarak değerlendirmiştir (73). ÖVD “iyi asker sendromu olarak” da adlandırılmıştır ve bu tür davranışlar, bir bütün olarak örgütün işleyişini geliştirme amacı gütmektedirler (75).

Gadot (2006) ÖVD’yi, hiçbir ödül beklentisi ve baskı olmadan iş arkadaşları ve yöneticilere yardım etmek, geç saatlere kadar veya hafta sonları çalışmak, normali aşan düzeyde performans göstermek, iş ortamındaki aşırı iş yükü ve olumsuzlukları tolere

etmek ve örgüt faaliyetlerine aktif olarak katılmak gibi çalışan davranışları olarak tanımlamıştır (8). Özetle söylenecek olursa ÖVD; çalışanların, örgütün fonksiyonlarının etkin şekilde işleyebilmesi ve geliştirilebilmesi için biçimsel, yani görev tanımında belirtilen rolleri haricinde gönüllü olarak sergiledikleri bireysel davranışlardır denilebilir. Burada çalışanın, örgütün biçimsel yolla belirlediği zorunlulukların ötesine geçerek beklenenden daha fazlasını yapması durumu söz konusudur (76). Gösterilen bir davranışın ÖVD olarak tanımlanabilmesi için gerekli üç unsur bulunmaktadır (77);

- Gerçekleştirilen davranışın, görev tanımı dışında ve resmi gerekliliğin ötesinde olması,
- Davranışın hiçbir baskı olmadan, tamamen bilinçli bir şekilde gönüllülük esasını çerçevesinde yerine getirilmesi,
- Davranışın örgütün belirlediği ödül sisteminde yer almaması.

ÖVD, örgütsel verimliliğe katkı sağlayan daha çok iş odaklı etkinlikleri kapsamaktadır. Çalışanların görev tanımlarında yer almayan ve bu davranışları yapmak için belirli bir eğitimin gerekli olmadığı ÖVD, örgütlerin faaliyetlerinin sorunsuz bir biçimde ilerlemesinde son derece etkili ve önemli olup, karşılık beklenilmeden yapılan ve özveri gerektiren davranışları içermektedir. Mola sürelerini kısa tutma, boşa zaman harcamama, örgüt kaynaklarını gereksiz yere kullanmama ve diğer çalışanların haklarına saygı gösterme örgütsel vatandaşlık davranışının en önemli örneklerindedir (78). Gönüllü olarak ortaya çıkan bu davranışların yapılmaması halinde ise herhangi bir ceza uygulaması bulunmamaktadır (79).

Bir çalışanın yakın zamanda yapılacak terfi kararını etkilemek için fazla mesaiye kalması, patronlarının gördüğü zamanlarda arkadaşlarına yardımcı olması ÖVD olarak değerlendirilmemektedir. Bu davranışlar da örgüt için faydalıdır, ancak bir karşılık beklenerek yapıldığından ÖVD olarak kabul edilmemektedir (68).

ÖVD, genellikle önemsiz görünen davranışlar olmasına karşın, bir bütün olarak bakıldığında örgütün işleyişini geliştiren, verimliliğini artıran davranışlardır. Organ, prososyal davranış ve fazladan rol davranışı olarak da adlandırılan ÖVD'nin, örgütün sosyal mekanizmasının işleyişini kolaylaştırdığını, öngörülemez durumlarda çalışmak için gereken esnekliği ve çalışanların karşılıklı bağımlılıkları sonucu ortaya çıkan sorunlarla mücadele etmeyi kolaylaştırdığını belirtmiştir (80).

ÖVD, örgüt giderlerini azaltırken, sorumluluk almayı, dayanışma içerisinde olmayı, iş tatminini, işbirliği içerisinde olmayı, kararlara katılmada istekli olmayı, tasarrufu, kaynakların aktarımını, örgütün gelişmesini sağlamakla birlikte, hizmet kalitesini, örgütsel verimliliği, performansı ve hem örgütsel hem de bireysel etkinliği artırmaktadır (81).

2.5.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Boyutları

Birçok araştırmacı ÖVD ile ilgili çalışmalar yapmış ve bu araştırmacılar tarafından farklı boyutlar kullanılarak bu kavram açıklanmaya çalışılmıştır (82). Literatürde farklı araştırmacılar tarafından ÖVD'ye ilişkin otuz kadar farklı boyut tanımlanmıştır (83). Bunlardan en önemli ve en kabul gören sınıflandırma ise, Organ (1988)'ın yaptığı beş boyutlu sınıflandırmadır. Bunlar; özgecilik (altruism), vicdanlılık (constientiousness), centilmenlik (sportmanship), nezaket (courtesy) ve sivil erdem (civic virtue) boyutlarıdır (68).

2.5.1.1. Özgecilik (Altruism):

Diğergamlık olarak da adlandırılan özgecilik kavramının; fedakârlık, yardımseverlik, diğerlerini düşünme olarak da tanımlandığı görülmektedir (84). Özgecilik, genel olarak kendisinden talep edilmeden örgüt içerisindeki diğer kişilere gönüllü ve karşılıksız olarak yardımcı olma davranışı olarak tanımlanmaktadır (85). Tecrübeli olan çalışanların işlerini yetiştiremeyen arkadaşlarına yardım etmeleri, işe yeni başlayanlara yol göstermeleri, bilgi paylaşımları ve onların işle ilgili performanslarının artırılması amacıyla yönelik davranışlar sergilemeleri, özgecilik davranışlarına örnek gösterilebilir (86, 87).

Bu özellik, örgüt içerisinde işbirliğini sağlamakta, birlik ve beraberlik duygusunu artırmakta, uyumlu çalışma ortamı sağlamakta ve çalışanların motivasyonunu artırarak iş performansını yükseltmektedir (88).

2.5.1.2. Vicdanlılık:

Üstün görev bilinci olarak da tanımlanan vicdanlılık, örgüt çalışanlarının kendilerinden bekleneni aşarak, davranışlarında gönüllü olarak fazladan çaba göstermeleridir (89). Vicdanlılık boyutu; çalışanların yalnız kaldığında dahi gösterdiği, gönüllü olarak zamanında iş yerinde olma, dakiklik, mola sürelerine riayet ederek

suistimalden kaçınma, kurallara kendiliğinden uyma gibi minimum iş davranışlarından daha ötede yapılan davranışları içermektedir. Örneğin, bir çalışanın işini mesai saatleri içerisinde bitirememesi durumunda herhangi bir zorlama ya da baskı olmadan kendiliğinden mesaiye kalarak işi bitirme isteği, bir aksilik olsa dahi işine gelme konusunda zamana riayet etmesi gibi davranış biçimleri vicdanlılık davranışları olarak kabul edilebilir (90). Kısacası vicdanlılık boyutu; çalışanın, kendisini kontrol eden veya gözlemleyen kimse olmamasına rağmen, görevini suistimal etmeden özenli ve dikkatli şekilde yerine getirmek amacıyla gerçekleştirdiği davranışlardır (83).

Temellerinde yardımseverlik olduğundan, özgecilik boyutu ile örtüşen bu davranış boyutunda en önemli fark; özgecilik boyutunda yardım etme davranışı bireye yönelik iken, vicdanlılık boyutunda ise örgütün geneline yöneliktir (91).

2.5.1.3. Centilmenlik:

Hoşgörülü olma, sportmenlik veya gönüllülük olarak da adlandırılan centilmenlik boyutu; çalışanların, örgüt içerisinde ortaya çıkan rahatsızlıkları şikâyet etmeden, problemleri büyütmeden tolere edip, istekle çalışmaya devam etme eğilimindeki davranışlarıdır (88, 92).

Çalışanların, küçük sorunları abartmadan ya da çalışma zamanının bir kısmını sorunlardan yakınlıkla geçirmek yerine iş ve çalışma ile ilgili unsurlara odaklanmaları, küçük ve basit hataları görmezden gelmeleri gibi davranışlar centilmenlik boyutu davranışına örnek gösterilebilir. Ayrıca çalışanların olaylara olumlu taraftan bakarak, iş konusunda kendisine ve arkadaşlarına motivasyon sağlamaları, olumsuzluklar karşısında pozitif tavır sergilenmesi centilmenlik boyutuna verilebilecek örneklerden bazılarıdır (66, 93).

Hemen hemen tüm örgütlerde kaçınılmaz olarak zorluklar yaşanmaktadır. Centilmenlik sahibi kişi bu durumları tolere eder, küçük meseleleri fazla büyütmeden işini yapmaya devam eder, pozitif yönde düşünerek verdiği fikirlerle diğer çalışanların da motivasyonunu artırarak örgüte olumlu yönde katkı sağlamış olur (94, 95).

2.5.1.4. Nezaket:

İncelik, kibarlık anlamına da gelen nezaket boyutu; işyerinde meydana gelebilecek problemleri önceden belirleyerek gerekli önlemleri alma, konuyla ilgili

diğer çalışanlara önceden bilgi verme, onları uyarma ve onlara danışma davranışlarıdır. Diğer bir deyişle, işle ilgili problemler oluşmadan, onları önlemeye yönelik gönüllü davranışlardır (87, 96, 97).

Çalışanın kendi davranışlarının başkalarının işlerini nasıl etkilediğini önemsemesi, başkalarının haklarına saygı gösterme, başkalarına karşı kibar olma, iş arkadaşlarına karşı sorun çıkarmaktan kaçınma gibi davranışları nezaket boyutuna örnek gösterilebilecek davranışlardır (73, 78, 98).

2.5.1.5. Sivil Erdem:

Sivil erdem boyutu, örgütün yaşamına aktif ve gönüllü olarak katılımı ifade etmektedir (99). Yani, çalışanların toplantılara gönüllü katılmasının yanı sıra örgütün faaliyetlerine ilgi göstermesi anlamına gelmektedir (100). Örgütün karar verme süreçlerinde fikir beyan etme, düzenlenen toplantı ve sosyal etkinliklere gönüllü katılım sağlama, onları destekleme, örgütün imajına katkıda bulunacak faaliyetlerde bulunma, örgütle ilgili mesaj, duyuru vb. okuma ve başkalarına da duyurma gibi davranışlar sivil erdem davranışlarına örnek olarak verilebilir (101).

Sivil erdem boyutu, çalışanın örgüt içinde aktif olmasını, örgütün verimliliğini artıracak girişimlerde bulunmasını gerektirir (102).

2.5.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışını Etkileyen Faktörler

Yapılan çalışmalara bakıldığında, ÖVD ile ilgili çalışmaların çoğunda, söz konusu davranışı ortaya çıkaran ve bireyleri bu davranışı sergilemeye güdüleyen faktörlerin incelendiği görülmüştür. ÖVD ile ilgili bu faktörlerin, bu tarz davranışları sergileme olasılığını artırdığı, eksikliğinde ise bu olasılığı azalttığı söylenebilir (103). Örgütsel vatandaşlık davranışının ortaya çıkmasında rol oynayan bu faktörler, kişisel ve çevresel faktörler olmak üzere iki boyutta incelenmektedir (67);

2.5.2.1. Kişisel Faktörler:

- Kişilik özellikleri,
- Ruhsal durum,
- İhtiyaçlar,
- Demografik değişkenler,

- Örgütsel adalet,
- İşe karşı tutumlar ve iş tatmini,
- Örgüte bağlılık gibi etkenlerin yapılan araştırmalar sonucu ÖVD'ye etki eden kişisel faktörler olduğu belirlenmiştir (104, 105).

2.5.2.2. Çevresel Faktörler:

- İşin özellikleri,
- Liderin özellikleri,
- Kıdem ve hiyerarşik düzen,
- Örgütün özellikleri,
- Örgütsel vizyon,
- Kararlara katılım,
- Kişi örgüt bütünleşmesi gibi etkenler de ÖVD'ye etki eden çevresel faktörlerdir (104, 106).

2.5.3. Sağlık ve Hemşirelik Hizmetlerinde Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

Günümüz koşullarında örgütlerin, özellikle de insan sağlığı için hizmet veren sağlık sektörünün gönüllü çalışan insanlara ihtiyacı vardır. ÖVD ile beklenilenden daha fazla rol davranışı sergilenmesi hasta memnuniyetini de artırmaktadır.

Sağlık hizmetlerinde ekip çalışması son derece önemlidir. Yapılan çalışmalarda ekip çalışmasının ÖVD'nin özgecilik boyutu ile örtüştüğü görülmektedir. Örneğin, işe yeni başlayan bir çalışana gönüllü olarak diğer bir meslektaşının ya da ekip üyesinin işlerle ilgili yol göstermesi ve yardımcı olması hem hasta sağlığı ve memnuniyeti, hem çalışan memnuniyeti, hem de örgütün başarısı açısından olumlu yönde katkı sağlamaktadır. Bununla beraber ÖVD'nin sivil erdem boyutu ile sağlık çalışanları, hasta bakımı ile ilgili karşılaştıkları sorunlara karşı duyarlı olarak bu durumu yönetim kadroları ile paylaşıp çözüm bulunmasına yardımcı olabilirler. Ayrıca ÖVD'nin centilmenlik boyutu açısından bakıldığında, yoğun ve ağır çalışma koşullarında görev yapan sağlık çalışanlarının tüm yönetsel sorunlara ve diğer olumsuzluklara rağmen görevlerini en iyi şekilde yerine getirmeye çalışmaları ÖVD için iyi bir örnektir. Bu ve diğer tüm boyutlarıyla ÖVD hastane örgütlerinde işlerin en iyi şekilde yapılmasını

sağlarken, hasta ve çalışan memnuniyetini artırarak örgüte son derece önemli ve olumlu yönde katkı sağlamaktadır (69).

ÖVD'nin sağladığı kazanımlardan biri olan personel devir hızının ve bununla bağlantılı maliyetin azalması, özellikle personel devrinin yaygın olduğu bilinen sağlık kurumlarında ÖVD sergilenmesinin son derece önemli olduğunu göstermektedir (76).

2.5.4. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Sonuçları

ÖVD, örgütün yenilenmesini, çevreyle uyumlu olmasını, kaynak aktarımını ve tasarrufun kolaylaşmasını sağlamakta, hizmet kalitesini, çalışan verimliliğini ve örgütsel verimliliği, performansı, örgüt ve grup etkinliğini artırmakta, masrafları azaltmaktadır. Bununla beraber ÖVD'nin, çalışanların iş doyumunu, sorumluluğunu, dayanışmasını, işbirliği yapma eğilimini ve kararlara katılma isteğini de olumlu yönde etkilediği görülmektedir (81).

ÖVD ile çalışanların yardımlaşma eğilimleri artar, örgütteki işbirliği ve iletişim kuvvetlenirken, işlerin daha hızlı ve etkili bir şekilde yapılması da sağlanmaktadır (107). Aynı zamanda, çalışanların işin yapılışı ve örgüte uyum konusunda diğer çalışanlara ve yeni başlayanlara yol göstermesi de yöneticilerin işlerini kolaylaştırmakta, böylece bu konularda zaman tasarrufu sağlayan yöneticilerin de, asıl sorumlu oldukları diğer yönetimsel faaliyetlere daha çok vakit ayırmalarına yardımcı olmaktadır (108). ÖVD'nin en faydalı sonuçlarından biri de, çalışan devir oranını azaltmasıdır. Yapılan araştırmalar sonucunda çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışları arttıkça, örgütten ayrılma oranlarının düştüğü tespit edilmiştir (109).

Literatürde yapılan araştırmaların birçoğu, ÖVD'nin olumlu etkileri olacağı yönündedir. Ancak bazı araştırmalar ÖVD'nin bazı olumsuz etkilerinin de olduğunu göstermektedir. Çalışanlardan sürekli olarak ÖVD göstermelerinin beklenmesi, örgütte birtakım sorunlar ve aksaklıklar olduğunu gösterir. ÖVD dozunu aşar ise, çalışanlar diğer çalışanlara yardım edeceğim derken kendi birincil görevlerini aksatabilirler. Ayrıca örgüt, bu davranışı sergileyen çalışanları sürekli ödüllendiriyorsa, maliyet açısından da olumsuz sonuçlarla karşılaşılabilir (110). Bununla beraber ÖVD'nin, iş-aile çatışmasına, stres deneyimlenmesine, aşırı rol yüklenmesine, iş doyumlarının düşmesine, işten ayrılma niyetlerinin artmasına, tükenmişlik düzeylerinin artmasına ve iş performanslarının zaman içinde düşmesine neden olabildiği üzerinde durulmaktadır

(111). İşverenler, kapasiteleri konusunda kimsenin sınır çizemediği insan faktörünü her geçen gün biraz daha zorlamakta ve neredeyse tüm zamanını ve enerjisini iş yerinde kullanmasını beklemektedirler (112). Ancak, insan sosyal bir varlıktır ve ailesine, çevresine ve topluma karşı da sorumlulukları vardır. Tüm enerjisini iş yerinde harcayan ve diğer sorumluluklarını yerine getirmek için zaman ve enerjisi tükenen insanın toplumdan uzaklaşması, ailevi sorunlar yaşaması kaçınılmazdır. Ayrıca insan, sağlıklı bir yaşam sürdürebilmek için uyumak, dinlenmek, yemek gibi temel fiziksel ihtiyaçlarını da karşılamak zorundadır (111). Bu nedenle ÖVD'nin belirli bir düzeyin üzerinde olmaması önemli bir husustur.

ÖVD, gönüllü davranışlardır ancak, özellikle ağırlaşan rekabet şartlarında örgütler önde olabilmek için bütün alanlarda verimliliği zorlamaktadırlar. İşverenler, iş gücünün, üretim faktörlerinin verimliliğinde etkili olması nedeniyle çalışanlardan fedakârlık beklemektedirler (112). Yöneticiler, rekabet gücünü ve performansı artırmak için biçimsel ve biçimsel olmayan roller arasındaki farkları azaltmaya çalışmakta ve aslında görev tanımlarında olmayan rolleri sanki çalışanların biçimsel olarak yerine getirmeleri gereken roller kapsamındaymış gibi değerlendirerek çalışanlardan bu rolleri yerine getirmelerini talep etmektedirler. İşverenler, gönüllü fedakârlık yapılmaması durumunda ise teşvik edici ya da zorlayıcı tedbirler alabilmektedirler (113).

Çalışanlar uzun süreli çalışma ve istenmeyen taleplerin karşılanması hususlarında kendilerini baskı altında hissedebilmektedirler (9). Her ne kadar ÖVD çalışanlara ve örgüte yönelik gönüllülüğe dayalı davranışlar olsa da, yetkilerini kötüye kullanan zorlayıcı yöneticiler ve diğer çalışanlar tarafından, bu davranışların sergilenmesi için baskı uygulanması mümkündür (114). Yöneticilerin çalışanlara uyguladıkları baskı, her zaman açık bir şekilde olmayabilir. Yöneticilerin baskısı ile ilgili olarak önemli olan, çalışanların algıladığıdır (115). Mesai bitiminden sonra kalanların yanlarına gidip onların hâl ve hatırlarını sorarak gidenlerin ve kalanların farkında olduğu mesajının verilmesi, yapılan toplantılarda çalışmaya devam edenlerin övülmesi ve örnek gösterilmesi gibi davranışlar yöneticilerin dolaylı baskılarından bazılarıdır (111). Bu baskı yöneticilerin yanı sıra diğer çalışanlar tarafından da yapılabilmektedir. Çoğu çalışanın mesai yaptığı bir ortamda zamanında işini terk eden bir çalışan, bir süre sonra dikkat çektiği için akranlarından bu alışkanlıktan vazgeçmesi konusunda baskı hissedebilmektedir (116).

Çalışanlar üzerinde uygulanan psikolojik, sosyal ve resmî baskılar sonucu gönüllü davranış olmaktan çıkarak zorunlu davranışlar haline gelen ÖVD, çalışanlarda stres, tükenmişlik, işten ayrılma isteği ve dikkatsizlik, ilgisizlik ve zamana uyumsuzluk gibi ihmalkâr davranışlara ve iş-aile çatışmasına, iş kazalarına sebep olabilmektedir. Söz konusu baskılar kısa süreli fayda sağlasa da, uzun dönemde örgütte kalite ve performansın düşmesi, hataların artması gibi olumsuz sonuçlara neden olabilmektedir (117). Kısacası, zorunlu vatandaşlık davranışı hâline gelen rol dışı davranışlar, çalışana ve örgüte zarar verdiği gibi, iş doyumunda ve örgütsel verimlilikte azalmaya yol açabilmektedir (118).

2.6. Zorunlu Vatandaşlık Davranışı

ÖVD çalışanların kendi iradelerinin bir sonucudur. Ancak rol ötesi davranışlar her zaman gönüllü olarak ve isteyerek yapılmamaktadır. Bu davranışlar görünürde olumlu gibi görünse de, çeşitli baskı ve dayatmalar sonucunda da ortaya çıkabilmektedir. ÖVD'nin her zaman gönüllü olarak ve isteyerek yapılmadığına dikkat çeken çalışmalarda, rol ötesi davranışların olumsuz yönlerinin fark edilmesi sağlanmış ve dikkatleri ZVD'ye çekmiştir. Özellikle uluslararası yazında ilgi çekmeye başlayan bu konu ile ilgili ulusal ve uluslararası yazındaki çalışmaların oldukça sınırlı olması konuya olan merakı daha da artırmaktadır (119).

ÖVD'nin temelinde bireyin gönüllü olarak yaptığı davranışlar söz konusu iken, amir ya da diğer çalışanlar gibi baskın kişilerin zorlaması sonucu oluşan davranışların ÖVD olarak değerlendirilemeyeceğini belirten Gadot, zorunlu vatandaşlık kavramını gündeme getirmiştir. Gadot (2006) ZVD'yi "güçlü sosyal veya yönetsel baskılar sonucunda, çalışanların gönüllük içeren ekstra rol davranışlarını sergilemek zorunda kalmaları" şeklinde tanımlamaktadır (8). Bir başka ifadeyle ZVD, çalışanların rol ötesi davranışları isteyerek ve kendi özgür iradeleri yerine, çeşitli baskı kaynaklarınca ortaya çıkan dayatmalar sonucunda yerine getirmesidir. Yani ZDV'nin oluşması için çalışanın, çevreden gelen baskılara boyun eğerek, görev tanımı dışındaki olumlu davranışları gönüllü olmasa da sergilemek durumunda kalması gerekmektedir (9). Kişinin kendisi, ailesi, başarılı çalışma arkadaşları, örgütsel iklim ya da işvereni tarafından yapılan baskılar bir anlamda ZVD'ye temel teşkil eden baskı kaynaklarını temsil etmektedir (120). Tabii ki her türlü rol ötesi davranış ZVD olarak değerlendirilemez. Eğer bir çalışan arkadaşının olmadığı zamanlarda onun görevini isteyerek yapıyorsa veya bir

konuda zorlanan bir arkadaşına gönüllü olarak yardım ediyorsa, bu davranışa ZVD denilemez. Ancak, amirinin ya da patronunun veya iş arkadaşlarının baskısıyla bu tür rol ötesi davranışları sergilemek zorunda kalıyorsa ya da bu davranışları yapmak zorunda hissediyorsa, bu durumda ZVD'den söz edilebilir (10). Örneğin, poliklinik kayıt memurunun işe gelemediği bir gün hemşirenin bu görevi üstlenmesini talep etmek ve hemşirenin de bu görevi yapmak durumunda kalması ZVD olarak nitelendirilebilir.

Sonuç olarak, ZVD'nin örgütler için olumsuz sonuçları olan, görünürde ÖVD gibi gözükse ama özünde belirli baskılar sonucu ortaya çıkan gönülsüz ve isteksiz rol dışı işyeri davranışları olduğu söylenebilir (121).

2.6.1. Zorunlu Vatandaşlık Davranışının Sonuçları

Gadot (2006), örgütün başarısı için önemli bir yere sahip olan ve gönüllü olarak yapılan ÖVD ile personelin kendini örgütün başarısı için çalışmak zorunda hissetmesi arasındaki sınırın ne olduğunu sorgulayarak, ZVD kavramını tartışmaya açmıştır. Böylelikle, zorlayıcı amirler ya da diğer çalışanlar nedeniyle, zorunlu olarak sergilenen ÖVD olup olamayacağını araştırmış; bu tür zorlayıcı davranışların çalışanların örgütsel davranış ve tutumlarını olumsuz etkileyebileceğini, iş stresi veya tükenmişlik gibi duygularını artıracaklarını belirtmiştir (8).

Gadot (2007), ZVD'nin örgütlerde sanılandan daha fazla olduğunu ve ZVD ile iş stresi, örgütsel politika ve tükenmişlik arasında aynı yönlü; yenilikçilik, iş tatmini ve iş performansı arasında ters yönlü ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Bu çalışmalardan hareketle, aslında örgütler için rekabet üstünlüğü, yenilikçilik ve katma değer yaratabilecek birçok faktörün ZVD ile olumsuz etkileneceğini ya da engellenebileceğini belirtmiştir (9).

Çetin (2011) yapılan bazı çalışmalarda, ZVD ile benzer nitelikler gösteren sömürücü yönetim tarzına değinmiş, bu yönetim tarzında; ekstra rol davranışının kişinin hür seçimine bırakılmayıp yönetim tarafından bir zorunluluk gibi dayatıldığından bahsetmiştir (122). Ayrıca Zhao ve arkadaşları (2013) istismarcı yönetim ile ZVD arasında pozitif ilişki olduğunu bulmuştur (123). Gadot (2007)'a göre yönetici, iş tanımı ve biçimsel ödül sistemi dışındaki görevler için çalışanın yardımını isteyebilir ancak, çalışan bu isteği reddedemeyebilir. Bu tür istekler düşmanca olmayabilir, söylenmeyip ima edildiğinde ve fiziksel bir temas olmadığında dahi çalışan, gelecekte düşmanca bir

davranışla karşılaşabileceği endişesi ile kendisini yönetimin isteğine uymak zorunda hissedebilir. Bir anlamda çalışanın sömürülmesi demek olan bu tür davranışlar da, sömürücü davranışlar kapsamında değerlendirilmektedir (9).

ZVD'nin kavramsal temellerinin oturtulmasında her ne kadar ÖVD'den ayrı bir yapı olarak bahsedilmek istense de, Zhang ve arkadaşları (2011) ZVD'nin, aslında bir çeşit ÖVD olduğunu vurgulamışlardır. Ancak buradaki ince ayırım, yapılan davranışın gönüllü olarak yapılma durumuna göre değişmektedir. Buna göre ÖVD'nin gönüllülük seviyesi oldukça yüksek düzeylerde iken, ZVD'nin gönüllülük düzeyi düşük düzeydedir (124). Yapılan bir başka çalışmada ise; ZVD'nin bir şekilde ÖVD'nin etkisi altında kaldığı ve fark edilmediği, görünürdeki ÖVD'lerin de her zaman örgüte fayda sağlayacağı yanlış algısının yaygın olduğu vurgulanmıştır (125).

Özetle söylenecek olursa ZVD; çalışanların tükenmişlik düzeylerini, iş streslerini, sosyal kaytarma davranışlarını ve iş arkadaşları ile yaşadıkları çatışmayı artırmakta; yenilikçi davranışlarını, örgütle özdeşleşme düzeylerini ve bireylere yönelik ÖVD'lerini azaltmaktadır (10).

2.6.2. Hemşirelikte Zorunlu Vatandaşlık Davranışı

Literatürde yeni bir kavram olan ZVD açısından hemşirelerin riskli bir grup olduğu düşünülebilir. Hastanelerde iş tanımlarının doğru ve yeterli düzeyde yapılmaması nedeniyle hekimlerin ve kliniğin işlerinin aksamaması için hemşirelerin görevi olmadığı halde birçok işin hemşirelerden beklenmesi gibi görev tanımı dışı işlerin yapılması şeklinde karşımıza çıktığı söylenebilir.

Hemşireler birçok sağlık disipliniyle koordineli olarak çalışmakta olan ve sağlık hizmetlerinde büyük ve önemli bir konuma sahip olan bir meslek grubudur. Kaliteli hasta bakımı verilmesindeki etkisi küçümsenemeyecek olan hemşirelerin, kaliteli hizmet vermeye devam edebilmesi için; doğru yönetsel politikaların olduğu ortamda çalışmaları, yeterli sayıda olmaları, işinden doyum alan, motivasyonu yüksek, doğru iş gücü planlaması ile sadece kendi işine odaklanarak çalışan bireyler olmaları gerektiği ifade edilmektedir.

Türkiye'de gerek kamu gerekse özel hastanelerde verilen sağlık hizmetlerine bakıldığında, hemşirelerin kendi görevleri dışında birçok iş yaptıkları, yapılan bu işlerin

zamanla gerek hastane yönetimi gerek diğer çalışanlar ve gerekse hizmet alan hastalar tarafından dahi hemşirelerin greviyemiş gibi algılanmasına neden olduğu görülmektedir.

Hemşire yetersizliği, Türkiye’de olduğu gibi dünyada da görülen bir problem olarak karşımıza çıkmaktadır. Hemşire yetersizliğinin önemli nedenlerinden biri de işten ayrılmalardır. Kaliteli sağlık hizmeti verilebilmesi için etkin rol oynayan hemşirelerin işten ayrılma nedenlerinin araştırılarak çözüm bulunması önemli olduğu gibi, sadece işten ayrılan değil buna niyeti olan hemşirelerin de izlenmesi gerektiğinin hizmet verimliliği açısından önemli olduğu düşünülmektedir.

Bu tez çalışmasında, örgütsel davranış yazınında yeni bir kavram olan zorunlu vatandaşlık davranışının hemşirelerin işten ayrılma niyeti ile ilişkisi araştırılarak, sonuçların hemşirelik alanındaki yazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

3. GEREÇ VE YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Tipi ve Amacı

Bu araştırma tanımlayıcı ve kesitsel nitelikte bir araştırmadır.

Bu çalışmanın amacı, İstanbul ilinde hizmet veren bir eğitim ve araştırma hastanesinde çalışan hemşirelerde işten ayrılma niyeti ile zorunlu vatandaşlık davranışı arasında ilişki olup olmadığını incelemektir.

3.2. Araştırmanın Soruları

Bu araştırmada aşağıdaki araştırma sorularına yanıt aranacaktır:

1. Araştırmanın yapıldığı kurumda çalışan hemşirelerin işten ayrılma niyeti düzeyleri nasıldır?
2. Araştırmanın yapıldığı kurumda çalışan hemşirelerin zorunlu vatandaşlık davranışı sergileme düzeyleri nasıldır?
3. Araştırmanın yapıldığı kurumda çalışan hemşirelerin işten ayrılma niyeti ile zorunlu vatandaşlık davranışı düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki var mıdır?
4. Hemşirelerin kişisel-mesleki özelliklerine göre işten ayrılma niyeti düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark var mıdır?
5. Hemşirelerin kişisel-mesleki özelliklerine göre zorunlu vatandaşlık davranışı sergileme düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark var mıdır?

3.3. Araştırmanın Yapıldığı Yer ve Özellikleri

Araştırma İstanbul ilinde, kamuya bağlı bir eğitim ve araştırma hastanesinde çalışan hemşireler üzerinde gerçekleştirilmiştir.

3.4. Araştırmanın Evreni ve Örneklem Seçimi

Araştırmanın evrenini kamuya bağlı bir eğitim ve araştırma hastanesinde görev yapmakta olan hemşireler oluşturmaktadır. Araştırmanın yapıldığı tarihte yetkili kişilerden sözel olarak elde edilen bilgilere göre doğum izni, ücretsiz izin ve benzeri uzun süreli izinde ve istirahatte olanlar hariç faal olarak görev yapan toplam hemşire sayısı 292'dir. Buna göre 292 kişilik evren hacmi için $\alpha:0,05$ kabul edilebilir hata oranı

ile %95 güven aralığında ulaşılması gereken minimum örneklem hacmi 167 olarak hesaplanmıştır. Doyma (Tam Sayım) örneklem seçim tekniği kullanılarak evrendeki her birimin örnekleme katılması için çaba harcanmış, minimum 167 sayısının üzerinde bir örneklem hacmine ulaşılmaya çalışılmıştır. Araştırma yapılacak merkezde çalışan hemşirelerden gönüllü olarak çalışmaya katılanların tamamı araştırmaya alınmıştır.

Araştırmanın örneklemini 19 Aralık 2016 – 02 şubat 2017 tarihleri arasında araştırmaya katılmayı kabul eden 191 hemşire oluşturmuştur.

3.5. Araştırmanın Veri Toplama Araçları

Verilerin toplanmasında çalışmanın amacına uygun olarak üç bölümden oluşan bir veri toplama aracı kullanılmıştır (Ek-1).

Birinci bölümde; katılımcıların sosyo-demografik ve mesleki özelliklerini değerlendirmeye yönelik araştırmacı tarafından oluşturulan 8 maddelik soru formu yer almaktadır. Bu maddeler; cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, medeni durum, toplam mesleki çalışma süresi, kurumda çalışma süresi, çalışılan birim ve aylık gelir değişkenlerini içermektedir.

İkinci bölümde; çalışanların işten ayrılma niyetlerini ölçmek üzere Cammann ve arkadaşları (1983) tarafından geliştirilmiş ve Türkçe’de geçerlik güvenirliliği Mimaroglu (2008) tarafından yapılmış olan “İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği (İANÖ)” kullanılmıştır (126, 127).

İANÖ, üç maddeden oluşan 5’li likert tipte bir ölçektir. Katılımcılar ölçekteki ifadelere katılma düzeylerine göre “hiç katılmıyorum”dan, “tamamen katılıyorum”a kadar sıralanan seçenekleri işaretlemektedirler. Ölçek, madde toplam puan ortalamalarına göre değerlendirilmektedir. Ölçekten alınabilecek minimum puan 1, maksimum puan ise 5’tir. Ölçeğin orijinalinin iç tutarlık katsayısı 0,85 olarak, Türkçe’ye uyarlandığı çalışmadaki iç tutarlık katsayısı ise 0,67 olarak bulunmuştur (126, 127).

Üçüncü bölümde; çalışanların zorunlu vatandaşlık davranışını ölçmek üzere Vigoda Gadot (2007) tarafından geliştirilen beş maddelik “Zorunlu Vatandaşlık Davranışı Ölçeği (ZVDÖ)” yer almaktadır (9).

ZVDÖ de İANÖ gibi ‘1-Hiç Katılmıyorum, 2-Kısmen Katılmıyorum, 3-Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4-Kısmen Katılıyorum, 5-Tamamen Katılıyorum’ şeklinde puanlanmaktadır. Bu ölçek de madde toplam puan ortalamalarına göre değerlendirilmektedir. Ölçekten alınacak minimum puan 1, maksimum puan 5’tir. Puan yükseldikçe zorunlu vatandaşlık davranışı gösterme eğilimi artmaktadır. Ölçeğin orijinalinin iç tutarlık katsayısı 0,83 olarak, Türkçe’de kullanıldığı çalışmalarda iç tutarlık katsayısı ise 0,94 ve 0,77 olarak bulunmuştur (9, 10, 121).

3.6. Araştırma Verilerinin Toplanması

Veriler, araştırmacı tarafından araştırmaya katılmayı kabul eden hemşirelere çalıştıkları kliniklerde anketlerin dağıtılması ve bir hafta sonra geri alınması şeklinde toplanmıştır.

3.7. Araştırma Verilerinin Analizi

Elde edilen veriler, bilgisayar ortamına aktarılarak IBM SPSS Statistics 21 paket programında analiz edildi.

Veriler analiz edilirken katılımcıların sosyo-demografik özelliklerinin belirlenmesi ve ölçekler ve alt boyutlarından aldıkları puanların değerlendirilmesi için tanımlayıcı analizler (sayı, yüzde, en düşük ve en yüksek değerler, ortalama ve standart sapma) kullanıldı. Ölçeklerden elde edilen ölçümlerin güvenilirliğinin sınanması için iç tutarlık katsayısı (Cronbach’s Alfa) hesaplandı. Ölçeklerden elde edilen ölçümler arasındaki ilişkilerin ortaya konması amacıyla doğrusallık testi (nokta saçılım grafikleri) ve ilişki arayıcı analizler (Pearson Korelasyon Analizi) gerçekleştirildi.

Katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine göre ölçeklerden almış oldukları puan ortalamalarının karşılaştırılmasında parametrik (bağımsız gruplarda t-testi ve tek yönlü varyans analizi) ya da parametrik olmayan (Mann Whitney U analizi ve Kruskal Wallis Analizi) karşılaştırma analizleri ve ileri analizler (Tukey HSD ve Bonferroni düzeltilmeli Mann Whitney U) kullanıldı. Analizler için %95 güven düzeyinde, anlamlılık seviyesi $p < 0,05$ olarak kabul edildi.

3.8. Araştırmanın Etik Yönu

Araştırma için Okan Üniversitesi Etik Kurulundan uygunluk alındı (Ek-2). Daha sonra çalışma verilerinin toplanacağı eğitim ve araştırma hastanesinin bağlı bulunduğu kamu hastaneler birliği genel sekreterliğinden gerekli izinler alınarak hastane yöneticilerinin de onayı ile araştırmanın uygulama aşamasına geçildi (Ek-3). Katılımcıların onayı, sosyo-demografik özelliklerinin bulunduğu anket formunun başındaki açıklama kısmında belirtilerek yazılı olarak alındı.

3.9. Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu araştırma bulguları çalışmanın yürütüldüğü eğitim ve araştırma hastanesinde görev yapmakta olan hemşireler ile sınırlıdır.

4. BULGULAR

Bu bölümde araştırmadan elde edilen bulgulara şu sıra ile yer verilecektir:

1. Katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine ilişkin bulgular,
2. Kullanılan ölçüm araçlarının güvenilirliklerine ilişkin bulgular,
3. Kullanılan ölçüm araçlarından elde edilen ölçümlere ilişkin bulgular,
4. Zorunlu vatandaşlık davranışı ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilere ilişkin bulgular,
5. Zorunlu vatandaşlık davranışı ve işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı fark oluşturan sosyo-demografik özelliklere ilişkin bulgular.

4.1. Katılımcıların Sosyo-Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Tablo 1’de katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine ilişkin sorulara verdikleri yanıtların dağılımları yer almaktadır.

Tablo 1: Katılımcıların sosyo-demografik özelliklerinin dağılımı (N=191)

| Bağımsız Değişken | Alt Grup | n | % |
|---|-----------------------------|------------|-------------|
| Yaş Grupları (ort:33,72; SS:7,05;ED:22; EY:48) | ≤29 yaş | 66 | 34,6 |
| | 30-39 yaş | 74 | 38,7 |
| | ≥40 yaş | 51 | 26,7 |
| Cinsiyet | Kadın | 185 | 96,9 |
| | Erkek | 6 | 3,1 |
| Medeni Durum | Evli | 85 | 44,5 |
| | Bekâr | 106 | 55,5 |
| Eğitim Durumu | SML ve Ön lisans | 14 | 7,3 |
| | Lisans | 103 | 53,9 |
| | Lisansüstü | 74 | 38,8 |
| Birim | Servisler | 96 | 50,2 |
| | Özellikli birimler | 63 | 33,0 |
| | Poliklinik vb. | 32 | 16,8 |
| Aylık Gelir | 1,500-2,499 TL arası | 10 | 5,3 |
| | 2,500-3,499 TL arası | 179 | 93,7 |
| | 3,500 TL ve üzeri | 2 | 1,0 |
| Meslekte Toplam Çalışma Süresi (Ort:13,33; SS:7,98; ED:1; EY:30) | ≤5 yıl | 47 | 24,6 |
| | 6-10 yıl | 33 | 17,3 |
| | ≥11 yıl | 111 | 58,1 |
| Kurumda Toplam Çalışma Süresi (Ort:9,93; SS:7,43; ED:1; EY:30) | ≤5 yıl | 68 | 35,6 |
| | 6-10 yıl | 49 | 25,7 |
| | ≥11 yıl | 74 | 38,7 |

Ort=Ortalama; SS=Standart Sapma; ED= En Düşük Değer; EY= En Yüksek Değer

Katılımcıların sosyo-demografik özellikleri incelendiğinde çoğunluğun 30-39 yaş aralığında (%38,7), kadın (%96,9), bekâr (%55,5) ve lisans mezunu olduğu (%53,9) bulundu. Katılımcılar çoğunlukla yatan hasta servislerinde (%50,2) çalışmakta ve aylık olarak 2,500-3,499 TL arasında (%93,7) gelir elde etmektedir. Katılımcıların meslekte toplam çalışma süreleri 1-30 yıl arasında değişmekte (ortalama=13,33±7,98) olup, çoğunlukla 11 yıl ve üzerindedir (%58,1). Benzer şekilde katılımcıların kurumdaki toplam çalışma süreleri de 1-30 yıl arasında değişmekte (ortalama=9,93±7,43) olup, çoğunlukla 11 yıl ve üzerindedir (%38,7) (Tablo 1).

4.2. Kullanılan Ölçüm Araçlarının Örneklemdeki İç Tutarlıklarına İlişkin Bulgular

Tablo 2’de İANÖ ve ZVDÖ’de yer alan madde sayıları ve ölçeklerden elde edilen ölçümlerin iç tutarlık katsayıları yer almaktadır.

Tablo 2: İşten ayrılma niyeti ve zorunlu vatandaşlık davranışı ölçeklerinin madde sayıları ve iç tutarlıkları

| | n | α |
|-------------------------------|---|----------|
| İşten Ayrılma Niyeti | 3 | 0,820 |
| Zorunlu Vatandaşlık Davranışı | 5 | 0,805 |

n= Ölçekte yer alan madde sayısı, α = Cronbach’s Alpha iç tutarlık katsayısı

Tablo 2’deki bulgulara göre katılımcıların İANÖ’de yer alan üç maddeye verdikleri yanıtların iç tutarlık katsayısının 0,820; ZVDÖ’de yer alan beş maddeye verdikleri yanıtların iç tutarlık katsayısının ise 0,805 olduğu bulundu.

4.3. Kullanılan Ölçüm Araçlarından Elde Edilen Ölçümlere İlişkin Bulgular

Tablo 3'te katılımcıların İANÖ'de yer alan maddelere verdikleri yanıtların dağılımları ve maddelerin ortalama puanları ile standart sapmaları yer almaktadır.

Tablo 3: İşten ayrılma niyeti ölçeğine verilen yanıtlar (N=191)

| | Toplam | Kesinlikle düşünmüyorum | Düşünmüyorum | Kararsızım | Düşünüyorum | Kesinlikle düşünüyorum | |
|---|--|--------------------------------|--------------|------------------------------|------------------------------|------------------------|--------------|
| | | | | | | | Ort(SS) |
| 1 | Önümüzdeki bir sene içinde şu an çalıştığımız kurum dışında bir kurumda aktif olarak iş arama ihtimaliniz nedir? | 2,95 (1,35) | 39 (20,4) | 32 (16,8) | 48 (25,1) | 43 (22,5) | 29 (15,2) |
| 2 | İstifa etmek nadiren aklıma gelir. | 2,89 (1,23) | 28 (14,7) | 50 (26,2) | 49 (25,7) | 43 (22,5) | 21 (11,0) |
| 3 | Önümüzdeki sene büyük bir ihtimalle şu an çalıştığım kurumdaki başka bir yerde yeni bir iş arıyor olacağım. | 2,86 (1,30) | 38 (19,9) | 36 (18,8) | 57 (29,8) | 35 (18,3) | 25 (13,1) |

Ort=ortalama, SS= Standart Sapma, n= Seçeneği işaretleyen kişi sayısı, %= Seçeneği işaretleyen kişi yüzdesi

Katılımcıların en yüksek puan ortalamasına sahip olduğu maddenin “Önümüzdeki bir sene içinde şu an çalıştığınız kurum dışında bir kurumda aktif olarak iş arama ihtimaliniz nedir?” maddesi olduğu ve çoğunluğun bu konuda kararsız (%25,1) olduklarını belirttikleri bulundu. Katılımcıların çoğu “İstifa etmek nadiren aklıma gelir” maddesine düşünmüyorum (%26,2) yanıtı vermesine karşın bu konuda kararsız olduğunu (%25,7) ifade edenler de oldukça fazladır. Ayrıca “Önümüzdeki sene büyük bir ihtimalle şu an çalıştığım kurumdaki başka bir yerde yeni bir iş arıyor olacağım” maddesinde kararsızım seçeneğini işaretleyenler (%29,8) çoğunlukta olmakla birlikte, katılımcıların %18,3’ü düşünüyorum seçeneğini, %13,1’i ise kesinlikle düşünüyorum seçeneğini işaretlemiştir.

Tablo 4’te katılımcıların ZVDÖ’de yer alan maddelere verdikleri yanıtların dağılımları ve maddelerin ortalama puanları ile standart sapmaları yer almaktadır.

Tablo 4: Zorunlu vatandaşlık davranışı ölçeğine verilen yanıtlar (N=191)

| | Toplam | Hiç Katılmıyorum | Kısmen Katılmıyorum | Ne katılmıyorum Ne katılmıyorum | Kısmen Katılıyorum | Tamamen Katılıyorum |
|--|------------------------------|----------------------------|---------------------|------------------------------------|----------------------------|---------------------|
| | Ort(SS) | n(%) | n(%) | n(%) | n(%) | n(%) |
| 1 Bu hastanede hemşireler görev tanımları dışındaki işleri yapmaya zorlanırlar. | 3,57 (1,14) | 16 (8,4) | 20 (10,5) | 26 (13,6) | 98 (51,3) | 31 (16,2) |
| 2 Bu hastanede hemşireler karşılığında herhangi bir ödül verilmeksizin, var olan iş yükleri dışındaki görevleri yerine getirmeye zorlanırlar. | 3,74 (1,18) | 15 (7,9) | 18 (9,4) | 20 (10,5) | 87 (45,5) | 51 (26,7) |
| 3 Bu hastanede görev tanımım dışındaki işleri yapmam için çaba harcamam gerektiği konusunda beklenti olduğumu düşünüyorum. | 3,79 (1,07) | 9 (4,7) | 13 (6,8) | 40 (20,9) | 77 (40,3) | 52 (27,2) |
| 4 Bu hastanede yeterince zamanım ve enerjim olmasa da iş tanımım dışında diğer iş arkadaşlarıma yardım etmek için üzerimde baskı olduğumu düşünüyorum. | 3,26 (1,23) | 21 (11,0) | 31 (16,2) | 46 (24,1) | 63 (33,0) | 30 (15,7) |
| 5 İş tanımım ve kendi isteğim dışında yöneticime iş konusunda yardım etmek için üzerimde baskı hissediyorum. | 2,74 (1,40) | 54 (28,3) | 32 (16,8) | 35 (18,3) | 49 (25,7) | 21 (11,0) |

Ort=ortalama, SS= Standart Sapma, n= Seçeneği işaretleyen kişi sayısı, %= Seçeneği işaretleyen kişi yüzdesi

Katılımcıların ZVDÖ’de yer alan maddelere verdikleri yanıtlar incelendiğinde çoğunlukla kısmen katılıyorum seçeneğini işaretledikleri belirlendi. Ancak sadece “İş tanımım ve kendi isteğim dışında yöneticime iş konusunda yardım etmek için üzerimde baskı hissediyorum” maddesinde katılımcıların çoğunun hiç katılmıyorum (%28,3) seçeneğini işaretlediği bulundu. Katılımcıların en yüksek puan ortalamasına sahip olduğu madde “Bu hastanede görev tanımım dışındaki işleri yapmam için çaba harcamam gerektiği konusunda beklenti olduğumu düşünüyorum” olup (ort=3,79; SS=1,07), katılımcıların %40,3’ü bu maddeyi kısmen katılıyorum şeklinde yanıtladı.

Tablo 5'te İANÖ ve ZVDÖ'de yer alan madde sayıları, katılımcıların ölçeklerden aldıkları en düşük-en yüksek ve ortalama değerler ile standart sapmaları yer almaktadır.

Tablo 5: İşten ayrılma niyeti ölçeği ve zorunlu vatandaşlık davranışı ölçeklerinden elde edilen ölçümler

| | n | ED-EY | Ort(SS) |
|----------------------|----------|--------------|----------------|
| İşten Ayrılma Niyeti | 3 | 1-5 | 2,90 (1,11) |
| Zorunlu Vatandaşlık | 5 | 1-5 | 3,42 (0,90) |

n= Ölçekte yer alan madde sayısı, ED-EY= En Düşük- En Yüksek Değer, Ort=Ortalama, SS= Standart Sapma

Tablo 5'deki bulgulara göre katılımcıların her iki ölçekten de en düşük "1" en yüksek "5" puan ortalamasına sahip olduğu ve İANÖ için puan ortalamasının 2,90 (SS=1,11), ZVDÖ için ise 3,42 (SS=0,90) olduğu bulundu.

4.4. Zorunlu Vatandaşlık Davranışı ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilere İlişkin Bulgular

Bu bölümde ölçeklerden elde edilen ölçümler arasındaki ilişki incelenmiştir. Tablo 6'da ilgili bulgulara yer verilmektedir.

Tablo 6: İşten ayrılma niyeti ölçeği ve zorunlu vatandaşlık davranışı ölçeklerinden elde edilen ölçümler arasındaki ilişki katsayısı ve anlamlılık değeri

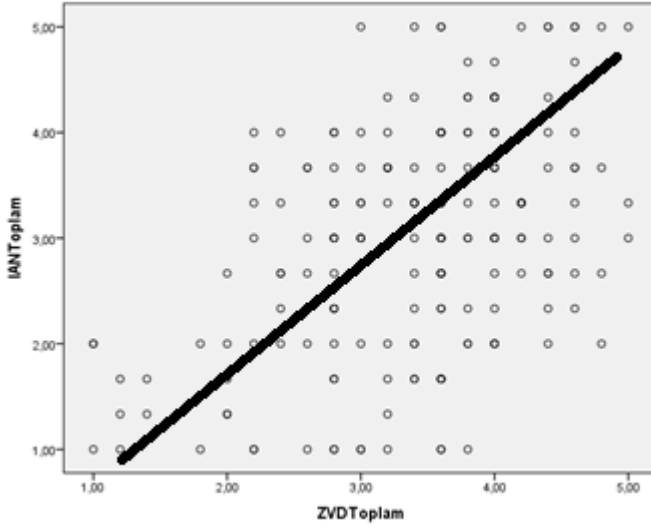
| | n | r/p |
|-------------------------------|----------|------------|
| İşten Ayrılma Niyeti | 3 | r=0,315 |
| Zorunlu Vatandaşlık Davranışı | 5 | p<0,001 |

n= Ölçekte yer alan madde sayısı, r=Pearson Korelasyon katsayısı, p= Anlamlılık düzeyi

Yapılan analizler sonucunda her iki ölçekten elde edilen ölçümler arasındaki korelasyon katsayısının r=0,315 olduğu ve ölçümler arasındaki ilişkinin çok ileri derecede anlamlı olduğu (p<0,001) bulundu.

Şekil 1’de katılımcıların her iki ölçüğe verdikleri yanıtların nokta saçılım grafiği yer almaktadır.

Şekil 1: İşten ayrılma niyeti ve zorunlu vatandaşlık davranışı ölçeklerinden elde edilen ölçümlerin nokta saçılım grafiği



Şekil 1’de görüldüğü üzere katılımcıların işten ayrılma niyetleri ile zorunlu vatandaşlık davranışları arasındaki ilişki doğrusaldır.

4.5. Zorunlu Vatandaşlık Davranışı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerinde Anlamlı Fark Oluşturan Sosyo-demografik Özelliklere İlişkin Bulgular

Bu bölümde katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine göre İAN ve ZVD ölçeklerinden almış oldukları puan ortalamalarının karşılaştırılmasına ilişkin bulgulara yer verilmektedir. Karşılaştırma sonuçları Tablo 7’de gösterilmektedir.

Tablo 7: İşten ayrılma niyeti ve zorunlu vatandaşlık davranışı ölçeklerinin ölçümlerinin katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine göre karşılaştırılması (N=191)

| Bağımsız değişken | Alt grup | n | İAN | | ZVD | |
|--------------------------------|---------------------------------|-----|------------------|------------------|---------|---------|
| | | | Ort(SS) | Ort(SS) | Ort(SS) | Ort(SS) |
| Yaş grubu | ≤29 yaş ^a | 66 | 2,98(1,12) | 3,51(0,86) | | |
| | 30-39 yaş ^b | 74 | 3,08(1,09) | 3,33(0,85) | | |
| | ≥40 yaş ^c | 51 | 2,54(1,06) | 3,43(1,03) | | |
| <i>Test ve Anlamlılık</i> | | | F=4,004 | F=0,718 | | |
| | | | p=0,020* | p=0,489 | | |
| | | | a, b>c | | | |
| Cinsiyet | Kadın ^a | 185 | 2,94(1,09) | 3,43(0,90) | | |
| | Erkek ^b | 6 | 1,61(0,80) | 3,07(1,06) | | |
| <i>Test ve Anlamlılık</i> | | | z=-2,818 | z=-0,741 | | |
| | | | p=0,005** | p=0,458 | | |
| | | | a>b | | | |
| Medeni Durum | Evli ^a | 106 | 2,73(1,09) | 3,33(0,93) | | |
| | Bekâr ^b | 85 | 3,12(1,10) | 3,52(0,86) | | |
| <i>Test ve Anlamlılık</i> | | | t=2,455 | t=1,454 | | |
| | | | p=0,015* | p=0,148 | | |
| | | | b>a | | | |
| Eğitim Durumu | SML ve önlisans ^a | 14 | 2,12(1,22) | 3,09(1,27) | | |
| | Lisans ^b | 103 | 2,88(1,04) | 3,41(0,87) | | |
| | Lisansüstü ^c | 74 | 3,07(1,13) | 3,50(0,87) | | |
| <i>Test ve Anlamlılık</i> | | | KW=8,819 | KW=1,377 | | |
| | | | p=0,012* | p=0,502 | | |
| | | | c>a | | | |
| Çalışılan Birim | Servisler ^a | 96 | 2,88(1,10) | 3,34(0,93) | | |
| | Özellikli birimler ^b | 63 | 3,12(1,07) | 3,65(0,80) | | |
| | Poliklinik vb. ^c | 32 | 2,55(1,14) | 3,21(0,95) | | |
| <i>Test ve Anlamlılık</i> | | | F=2,855 | F=3,403 | | |
| | | | p=0,060 | p=0,035* | | |
| | | | | b>a, c | | |
| Aylık Gelir | ≤2,499 TL ^a | 10 | 2,87(1,17) | 3,84(0,68) | | |
| | ≥2,500 TL ^b | 181 | 2,90(1,11) | 3,40(0,91) | | |
| <i>Test ve Anlamlılık</i> | | | z=0,180 | z=-1,356 | | |
| | | | p=0,857 | p=0,175 | | |
| Meslekte Toplam Çalışma Süresi | ≤5 yıl ^a | 47 | 3,07(0,95) | 3,57(0,82) | | |
| | 6-10 yıl ^b | 33 | 2,91(1,41) | 3,36(0,82) | | |
| | ≥11 yıl ^c | 111 | 2,82(1,08) | 3,37(0,96) | | |
| <i>Test ve Anlamlılık</i> | | | F=0,831 | F=0,924 | | |
| | | | p=0,437 | p=0,399 | | |
| Kurumda Toplam Çalışma Süresi | ≤5 yıl ^a | 68 | 3,03(1,06) | 3,60(0,84) | | |
| | 6-10 yıl ^b | 49 | 2,89(1,24) | 3,31(0,92) | | |
| | ≥11 yıl ^c | 74 | 2,79(1,06) | 3,32(0,94) | | |
| <i>Test ve Anlamlılık</i> | | | F=0,839 | F=2,222 | | |
| | | | p=0,434 | p=0,111 | | |

*p<0,05; **p<0,01; ***p<0,001.

F=Tek yönlü varyans analizi test değeri, z= Mann Whitney U analizi test değeri, t= Bağımsız gruplarda t-testi test değeri, KW=Kruskal Wallis test değeri

Tablo 7’de yer alan bulgulara göre katılımcıların **yaş grupları** ile zorunlu vatandaşlık davranışı açısından istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmazken, işten ayrılma niyetleri üzerinde istatistiksel açıdan anlamlı bir fark oluşturduğu tespit edildi (p<0,05). İleri analiz sonucuna göre 40 yaş ve üzerindeki hem 29 yaş ve altındakilere

hem de 30-39 yaş aralığındakilere göre daha düşük puan ortalamasına sahiptirler. Katılımcıların **cinsiyetlerine** göre yapılan karşılaştırmada ZVD açısından gruplar arasında anlamlı fark bulunmazken ($p>0,05$), İAN ölçümlerinde kadınların erkeklere göre istatistiksel olarak ileri derecede anlamlı farkla ($p<0,01$) yüksek puan ortalamasına sahip olduğu bulundu. Benzer şekilde katılımcıların **medeni durumlarına** göre yapılan karşılaştırmada ZVD açısından gruplar arasında anlamlı fark bulunmazken ($p>0,05$), İAN ölçümlerinde bekârların evlilere göre istatistiksel olarak anlamlı farkla ($p<0,05$) yüksek puan ortalamasına sahip olduğu bulundu. Katılımcıların **eğitim düzeylerinin** sadece İAN ölçeğinden elde edilen ölçümler üzerinde istatistiksel olarak anlamlı ($p<0,05$) fark oluşturduğu ve lisansüstü mezunlarının, lise ya da ön lisans mezunlarına göre daha yüksek puan ortalamasına sahip olduğu saptandı. Katılımcıların **çalıştıkları birimlere** göre İAN puan ortalamalarında anlamlı fark bulunmazken ($p>0,05$), ZVD açısından özellikle birimlerde çalışanların hem yatan hasta servislerinde çalışanlar hem de poliklinik benzeri gündüzlü birimlerde çalışanlardan istatistiksel olarak anlamlı farkla ($p<0,05$) yüksek puan ortalamasına sahip olduğu bulundu. Katılımcıların **aylık gelirlerinin** her iki ölçekten elde edilen ölçümler üzerinde istatistiksel açıdan anlamlı fark oluşturmadığı da belirlendi ($p>0,05$). Ayrıca katılımcıların **meslekte toplam çalışma sürelerinin** ve **kurumda toplam çalışma sürelerinin** İAN ve ZVD üzerinde istatistiksel olarak anlamlı farka neden olmadığı saptandı ($p>0,05$).

5. TARTIŞMA

Günümüzde hemşire eksikliği tüm dünyayı ilgilendiren bir sorun haline gelmiştir (128). Sağlık bakım alanında çalışan hemşire sayısının yetersizliği, etkili bakım verilmesini de olumsuz etkileyen bir problem olmaya devam etmektedir (129). Türkiye’de de hemşirelerin sayısal yetersizliği önemli bir sorundur. Nitekim Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü’nün (OECD) Ekim 2016’da güncellenen sağlık verilerine göre Türkiye’de 1000 kişiye düşen hemşire sayısı 1,9’dur. Bu rakamın OECD ortalaması olan 8,9 sayısının çok altında kaldığı görülmektedir. Üstelik diğer OECD ülkeleri tarafından raporlanan rakam sadece hasta ile çalışan hemşire sayısı iken, Türkiye tarafından rapor edilen rakam hem hemşire hem de ebe sayısını, ayrıca hasta bakımı dışında yönetsel pozisyonlarda ve diğer kademelerde çalışanları da içermektedir (130). Dünyada gelişmiş refah devletlerinde hemşire sayısının doktor sayısının en az 2-3 katı olduğu düşünüldüğünde, Türkiye’deki hemşire açığının çok fazla olduğu görülmektedir (131).

Dünyada ve Türkiye’de hemşire sayısındaki azalmanın en önemli nedenlerinden biri işten ayrılmalardır. Uygun olmayan çalışma şartları, uygun olmayan yönetim tarzları, iş doyumsuzluğu, iş stresi, hekim hemşire ilişkilerindeki olumsuzluklar, artan iş yükü ve tüm bunları kapsayan olumsuz çalışma koşulları ile görev dışı işlerin hemşireler tarafından yapılması, hemşirelerin işten ayrılmalarını etkileyen faktörler arasında yer almaktadır (45).

Nitekim yapılan çalışmalarda, hemşirelerin doğrudan hasta bakımından çok ilaç-malzeme sağlama, telefonlara yanıt verme, doktor tarafından önerilen reçeteleri yazma, birim giriş-çıkışlarını kontrol etme gibi dolaylı bakım uygulamalarına daha çok zaman ayırdıkları, çalışma sürelerinin neredeyse yarısını dolaylı bakım uygulamaları ile geçirdikleri saptanmıştır. Bu durum hem hasta bakım kalitesini, hem de hemşirelerin fiziksel ve psikolojik sağlığını olumsuz yönde etkilemektedir. Kabul edilemez çalışma koşulları nedeniyle hemşireler, erken yaşta emekli olmakta ya da başka mesleklere yönelmektedirler (132).

Hemşire yetersizliğini gidermek için yapılması gerekenlerden biri en başta, çalışan hemşirelerin işten ayrılmalarını önlemektir (133). Bunun için de öncelikli olarak işten ayrılma nedenlerinin araştırılması ve gerekli önlemlerin alınması gerekmektedir.

Bu çalışmada da, zorunlu vatandaşlık davranışının hemşirelerin işten ayrılma niyeti ile ilişkili olup olmadığı araştırılmıştır.

Araştırmadan elde edilen bulgulara göre katılımcıların sosyo-demografik özellikleri incelendiğinde; çoğunluğun 30-39 yaş aralığında, kadın, bekâr, lisans mezunu olduğu, ayrıca yine çoğunluğunun meslekte ve kurumda 11 yıl ve üzeri süredir çalıştığı görülmektedir (Tablo 1). Hemşirelerle yapılan işten ayrılma niyeti ile ilgili benzer bir çalışmada da, hemşirelerin yaş ortalaması ile çoğunluğun kadın, lisans mezunu olması, meslekte ve kurumda çalışma süresi ortalaması bizim çalışmamız ile paralellik gösterirken, o çalışmada bekâr olanlar azınlıkta kalmıştır (134). Yine Tanıl ve ark. (2014)'nın yaptığı hemşirelerin işten ayrılma nedenlerinin araştırıldığı bir diğer çalışmada, bekâr ve lisans mezunu hemşirelerin çoğunlukta olması bu araştırma ile paralellik göstermektedir (135). Hemşirelerin işten ayrılma niyeti ile ilgili yapılan bir başka çalışmada da çoğunluğun kadın olması, meslekte çalışma süresi çalışmamızla benzerlik göstermekte iken, evli ve ön lisans mezunların çoğunlukta olduğu görülmektedir (136). Bu bulgular, hemşireliğin halen kadınların çoğunlukta olduğu bir meslek olarak algılanmasına neden olsa da, yeni Hemşirelik Yasası ile birlikte erkekler için de hemşirelik mesleğinin önünün açılmasıyla ilerleyen yıllarda bu durumun değişiklik gösterebileceği düşünülmektedir. Yine yaş ve çalışma süreleri incelendiğinde, işten ayrılma niyeti ile ilgili yapılan çalışmalarda yaş ortalaması ve çalışma süresinin daha uzun olduğu, ancak işten ayrılma nedenine yönelik yapılan çalışmalarda ise, yaş ortalaması ve çalışma süresinin daha kısa olduğu görülmektedir. Bu durum da, işten ayrılan hemşirelerin çoğunlukla genç yaşta ve mesleğin başında olduklarını göstermektedir. Çalışmamızda lisans mezunlarının çoğunlukta olmasının, araştırmanın yapıldığı hastanenin geçmişinde 1985 yılından beri kendi hemşirelik yüksekokulu mezunlarını yetiştirmiş olması, 1999 yılı öncesinde yetiştirilen ön lisans mezunlarının da lisans tamamlama programı ile eğitim seviyelerini yükseltmelerinden kaynaklandığı değerlendirilmektedir. Ancak değişen yasalar nedeniyle, gerek hastanenin hemşire alım politikalarının gerekse hemşire yetiştiren okulların yeniden düzenlenmesi neticesinde, ilerleyen zamanlarda bu durumun değişebileceği düşünülmektedir.

Katılımcıların işten ayrılma niyeti ölçeğinde yer alan üç maddeye verdikleri yanıtların iç tutarlık katsayısının 0,820; ZVD ölçeğinde yer alan beş maddeye verdikleri yanıtların iç tutarlık katsayısının ise 0,805 olduğu bulunmuştur (Tablo 2). Güvenilirliği

ölçmek için kullanılan temel analizlerden biri olan Cronbach Alpha (α) ile yapılan test sonuçlarına göre, ölçeklerin yüksek güvenirlikte oldukları söylenebilir (137). İşten ayrılma niyeti ölçeğinin orijinalinin iç tutarlık katsayısı 0,85, Türkçe'ye uyarlandığı çalışmadaki iç tutarlık katsayısı ise 0,67 olarak bulunmuştur (126, 127). Yine zorunlu vatandaşlık davranışı ölçeğinin orijinalinin iç tutarlık katsayısı 0,83, Türkçe'de kullanıldığı çalışmalarda iç tutarlık katsayısı ise 0,94 ve 0,77 olarak bulunmuştur (9, 10, 121).

Katılımcıların, Tablo 3'de gösterilen işten ayrılma niyeti ölçeğine verdikleri yanıtlarda en yüksek puan ortalamasına (2,95) sahip olduğu maddenin "*Önümüzdeki bir sene içinde şu an çalıştığınız kurum dışında bir kurumda aktif olarak iş arama ihtimaliniz nedir?*" maddesi olduğu ve üç maddenin de puan ortalamalarının 2,60'ın üzerinde olduğu görülmektedir. Bu sonuçlar da çalışanların orta düzeyde işten ayrılma niyetinde olduklarına işaret etmektedir (137). Nitekim Tzeng (2002) ve Simpson (2009) tarafından farklı yıllarda ve farklı kültürlerde yapılan çalışmalarda da hemşirelerin işten ayrılma niyetlerinin orta düzeyde olduğu belirlenmiştir (138, 139).

Aynı şekilde katılımcıların Tablo 4'de gösterilen zorunlu vatandaşlık davranışı ölçeğine verdikleri yanıtlarda en yüksek puan ortalamasına (3,79) sahip olduğu maddenin "*Bu hastanede görev tanımım dışındaki işleri yapmam için çaba harcamam gerektiği konusunda beklenti olduğumu düşünüyorum*" maddesi olduğu belirlenmişti. Bu ölçekteki maddelere verilen yanıtların puan ortalamaları da hemşirelerin orta ve yüksek düzeyde zorunlu vatandaşlık davranışı sergilediklerini göstermektedir (137).

Genel olarak bakıldığında Tablo 5'deki bulgulara göre katılımcıların işten ayrılma niyeti ölçeği için puan ortalamasının $2,90 \pm 1,11$, zorunlu vatandaşlık davranışı ölçeği için ise $3,42 \pm 0,90$ olduğu görülmekte, bu durum da çalışanların orta düzeyde işten ayrılma niyetinde oldukları ve yüksek düzeyde zorunlu vatandaşlık davranışı sergiledikleri şeklinde yorumlanabilir. Mimaroğlu (2008)'nin tıbbi satış temsilcileri üzerinde yaptığı çalışmada işten ayrılma niyeti ölçeği puan ortalamasının 2,71 olduğu, Gadot (2007)'un öğretmenler üzerinde yaptığı çalışmasında zorunlu vatandaşlık davranışı ölçeği puan ortalamasının da 3,02 olduğu görülmektedir (127, 9).

İşten ayrılma niyeti ve zorunlu vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin saptanması için yapılan analizler sonucunda, her iki ölçekten elde edilen ölçümler

arasındaki korelasyon katsayısının $r=0,315$ olduğu ve ölçümler arasındaki ilişkinin güçlü, doğrusal ve pozitif yönde anlamlı olduğu ($p<0,001$) bulunmuştur (Tablo 6, Şekil 1). Hemşirelerde zorunlu vatandaşlık davranışı ile ilgili yapılan ulusal ve uluslararası bir çalışma bulunmamaktadır. Ancak hemşirelerle ilgili yönetsel ve organizasyonel sorunların incelendiği bir çalışmada, hemşirelerin kurumdan ayrılma nedenleri arasında hemşirelerin görev ve sorumlulukları dışında çalıştırılmalarının rol oynadığı belirtilmiştir (140). Yine Ünal (2008)'ın çalışmasında da hemşirelerin önemli bir kısmının klinik dışı birimlerde çalıştığı, laboratuvar, anestezi, radyoloji teknisyenliği, hasta kayıt, randevu verme, istatistik, sekreterlik, kemik dansitometre ölçümü, ekokardiyografi çekimi vb. işleri temel görev olarak yaptıkları belirlenmiştir. Oysa temel rolleri olan hasta bakımının dışında kalan bu işleri üstlenmek zorunda kaldıkları düşünülmektedir (141). Bu tür görevlendirmeler nedeniyle diğer hemşirelerin de iş yükü artmakta olduğundan, zamanla hemşirelerin motivasyonlarının düşeceği ve verimliliklerinin azalacağı rapor edilmektedir. Bu da iş doyumsuzluğuna ve tükenmişliğe neden olarak işten ayrılma niyetinin artması ile sonuçlanacaktır.

Yapılan başka bir çalışmada, işe yeni başlayan hemşirelerin yaşadıkları sorunlar incelenmiş ve sorulara verilen yanıtlarda hemşirenin görevi olmayan işlerin hemşireler tarafından yapılmasının beklendiği, hekimlerin görev ve sorumlulukları dâhilindeki işlerin hemşireler tarafından gönüllü yapılıyor olduğu ifade edilmiştir. Hekimlerin yaptırım uygulayarak görev dışı işleri yapma konusunda hemşirelere baskı yaptığı, hemşireliğin görev tanımında olmayan işlerin hemşirelerin görevi gibi görüldüğü ve yapılması konusunda yaptırım uygulandığı hususlarına katılımcıların yarıdan çoğunun evet cevabı verdiği gözlenmiştir (4). Henüz mesleğin başında bu tür sorunlarla karşılaşan hemşirelerin kısa zamanda tükenmişlik yaşayarak işten ayrılma niyeti düşüncesiyle erkenden yüz yüze kalacakları değerlendirilmektedir.

Hemşirelik alanında henüz çalışılmamış olan zorunlu vatandaşlık davranışı, Gadot (2007) tarafından bir grup öğretmen üzerinde incelenmiş ve zorunlu vatandaşlık davranışının işten ayrılma niyeti ile pozitif yönde ilişkisi olduğu bulunmuştur (9). Aynı şekilde Şeşen ve Soran (2013) tarafından çeşitli konaklama işletmelerinde çalışanlarla yapılan çalışmada zorunlu vatandaşlık davranışının bazı faktörlerle ilişkisi incelenmiş ve yine işten ayrılma niyeti ile pozitif yönlü ilişkisi olduğu tespit edilmiştir (10). Türkiye'deki spor eğitim kurumlarında görev yapan akademik personeller üzerinde

yapılan bir başka çalışmada da yine, zorunlu vatandaşlık davranışı ve işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır (142). Farklı alanlarda yapılmış olan bu çalışmalara bakıldığı zaman çalışma sonuçlarının bu çalışma ile paralellik göstermekte olduğu görülmektedir. Bu sonuçlara bakılarak zorunlu vatandaşlık davranışının; çalışanlarda memnuniyetsizliğe ve zaman içerisinde işten ayrılma niyetine neden olan faktörlerden biri olduğu, düşük performans ve verimliliğin azalması gibi olumsuz sonuçlar doğurabildiği ve örgüt için faydalı olmaktan çok zararları olabilecek bir tutum olduğu söylenebilir. İşten ayrılma, örgütler açısından birçok olumsuzluklara neden olduğundan örgütlerin zorunlu vatandaşlık davranışı açısından dikkatli olmaları, doğru istihdam ve iş gücü planlamaları ile çalışan memnuniyetini arttırarak işten ayrılmaların önüne geçilmeye çalışılmasının uygun olacağı düşünülmektedir.

Çalışmada ayrıca katılımcıların işten ayrılma niyeti ve zorunlu vatandaşlık davranışı ölçeklerinden aldıkları ortalama puanlar sosyo-demografik özelliklerine göre karşılaştırılmıştır. Bu karşılaştırmalarda hemşirelerin yaş, cinsiyet, medeni durum ve eğitim seviyesinin işten ayrılma niyeti ortalama puanlarında istatistiksel olarak anlamlı fark oluşturduğu bulunmuştur. Buna göre işten ayrılma niyeti açısından; 40 yaş ve üzerindekiilerin, hem 29 yaş ve altındakilere hem de 30-39 yaş aralığındakilere göre daha düşük puan ortalamasına sahip oldukları, kadınların erkeklere göre ve bekârların evlilere göre istatistiksel olarak anlamlı farkla yüksek puan ortalamasına sahip olduğu, lisansüstü mezunlarının, lise ya da ön lisans mezunlarına göre daha yüksek puan ortalamasına sahip olduğu tespit edilmiştir. Zorunlu vatandaşlık davranışı açısından bakıldığında ise, özellikle birimlerde çalışanların, hem yatan hasta servislerinde çalışanlar hem de poliklinik benzeri gündüzlü birimlerde çalışanlardan istatistiksel olarak anlamlı farkla yüksek puan ortalamasına sahip olduğu bulunmuştur.

Genç yaş grubu hemşirelerin işten ayrılma niyetinin daha yüksek oranda olması yapılan bazı çalışmalarla benzerlik göstermektedir (134, 143). Yine Shields ve Ward (2001)'ın çalışması, yaş ortalaması yükseldikçe işten ayrılma niyetinin azaldığını göstermektedir (144). Sonuçlar gösteriyor ki, yaş ilerledikçe işten ayrılma niyeti azalıyor. Bu durum; genç hemşirelerin mesleğin ilk yıllarında işle ilgili yüksek beklentilerinin yeterince karşılanmaması durumunda daha girişken davranıp farklı alternatiflere yönelebildiklerini göstermektedir. Mesleğin başında olumsuzluklarla

karşılaştığı zaman daha kısa sürede doyumsuzluk yaşayarak işten ayrılma eğilimi ve iş arama gayretine girildiği, alternatif meslek olanaklarının daha kolay veya çabuk değerlendirilebildiği şeklinde de yorumlanabilir. Ayrıca ilerleyen yaşlarda, yeni iş yeri veya yeni mesleğe uyum konusunda zorluklar yaşanabileceğinden ve çalışılan yere uyum sağlanmış, kurumla daha güçlü bağlar kurulmuş olacağından, işten ayrılma niyetinin daha az oranda düşünüldüğü söylenebilir. Aynı zamanda ekstra işlerin çoğunlukla genç yaş grubu veya işe yeni başlayan hemşireler tarafından yapılması beklendiğinden, kısa zaman içinde oluşan memnuniyetsizliğin de genç yaş grubunda işten ayrılma niyetini etkilediği söylenebilir.

Kadınların erkeklere göre işten ayrılma niyeti açısından ileri derecede anlamlı bir farkla daha yüksek puan ortalamasına sahip olduğu tespit edilmiştir. Farklı olarak Öner (2010) ve Karakoç (2016) tarafından yapılan çalışmalarda cinsiyet değişkeninin işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi olmadığı saptanmıştır (145, 146). Bu çalışmada kadın katılımcı oranının çok yüksek olması ve evrenin homojen dağılmaması nedeniyle sonuçların farklı çıkmış olabileceği göz önünde bulundurulabilir. Ancak kadınların işleri haricinde ev sorumluluklarının daha fazla olduğu, evli ve çocuk sahibi iseler bu sorumluluğun daha da arttığı düşünüldüğünde, iş yükü az olan alternatif iş arama çabalarının artmış olabileceği veya işi tamamen bırakma eğilimi gösterebilecekleri söylenebilir.

Çalışma sonucunda bekâr olan hemşirelerin evlilere oranla daha yüksek düzeyde işten ayrılma niyeti düşüncesine sahip olması Özer'in (2007) çalışmasıyla paralellik göstermektedir (147). Yine Sürer'in (2009) hemşirelerin işten ayrılma nedenleri üzerine yaptığı bir çalışmada işten ayrılanların çoğunun bekâr hemşireler olduğu tespit edilmiştir (148). Bu durum, bekâr hemşirelerin genel olarak genç yaşta olmaları, sorumluluklarının evlilere göre daha az olması, iş değiştirmekle birlikte aile yaşamıyla da ilgili kararlar almak durumunda olmamaları gibi nedenlerle işten ayrılmayı daha kolay düşünebildikleri şeklinde yorumlanabilir. Ayrıca hastalanan çalışanın yerine nöbet tutma, fazladan mesai yapma, gece vardiyasında daha fazla çalışma gibi durumlar ilk etapta bekâr hemşirelerden beklendiği için de, bekâr hemşireler işten ayrılmayı daha hızla gündemlerine alabilirler. Son olarak ekonomik nedenlerden dolayı aile sorumluluğunu üstlenen evli hemşireler için işten ayrılmayı düşünmek daha zor bir seçenek olarak görünmektedir.

Katılımcıların eğitim durumlarına bakıldığında lisans ve lisansüstü mezunların ağırlıkta olduğu ve lisansüstü mezunların lise ve ön lisans mezunlara göre anlamlı düzeyde daha yüksek işten ayrılma niyetinde olduğu tespit edilmiştir. Öner (2010) ve Sürer'in (2009) çalışmalarında da eğitim seviyesi yükseldikçe çalışanların kurumda kalma sürelerinin azaldığı belirtilmiştir (145, 148). Bu durum, eğitim seviyesi arttıkça çalışanların beklentilerinin artması, memnuniyetsizliklere katlanmak yerine daha iyi iş imkânları arama eğilimine girmeleri, daha iyi iş teklifleri alan çalışanın kurum değiştirmesi ve eğitim kadrolarına geçiş yapabilmesi gibi nedenlerle açıklanabilir. Bununla beraber Karakoç (2016) ve Özer'in (2007) çalışmalarında ise eğitim durumunun işten ayrılma niyetini etkilemediği tespit edilmiştir (146, 147).

Araştırmada zorunlu vatandaşlık davranışı açısından acil, yoğun bakım, ameliyathane gibi özellikli birimlerde çalışanların diğer birimlerde çalışanlara göre anlamlı düzeyde yüksek puan ortalamasına sahip oldukları tespit edilmiştir. Bu durum, zaten yoğun ve stresli ortamda çalışmakta olan hemşirelerin bir de ekstra rol davranışları göstermek zorunda kalmaları sonucunda daha sık iş doyumsuzluğu ve tükenmişlik yaşayacakları ve dolayısı ile zorunlu vatandaşlık davranışının olumsuzluklarını daha fazla hissedecekleri şeklinde yorumlanabilir. Zorunlu vatandaşlık davranışı ile ilgili bu konuda yapılan bir çalışma olmadığından literatürde karşılaştırma yapılamamıştır. Ancak işten ayrılma niyeti açısından bakılacak olursa Strachota ve arkadaşlarının (2003) yaptığı çalışmada yoğun bakım hemşirelerinin işlerinden daha çok ayrıldığı tespit edilmiştir (11).

Katılımcıların aylık gelirlerinin her iki ölçekten elde edilen ölçümler üzerinde istatistiksel açıdan anlamlı fark oluşturmadığı da belirlenmiş, ayrıca katılımcıların ne meslekte toplam çalışma sürelerinin ne de kurumda toplam çalışma sürelerinin işten ayrılma niyeti ya da zorunlu vatandaşlık davranışı üzerinde istatistiksel olarak anlamlı farka neden olmadığı saptanmıştır. Bulgular Yaprak (2009) ve Karakoç'un (2016) çalışmasıyla paralellik göstermektedir (45, 146). Ancak Özer'in (2007) çalışmasında meslekte ve kurumda çalışma süresinin kısa olmasının işten ayrılma niyeti ile anlamlı ilişkisi olduğu, bu da mesleğin ilk yıllarında beklentilerin yüksek olması ve zaman içerisinde karşılanmaması ile umudun azalması ve meslekten ya da kurumdan ayrılma düşüncesine eğilim olması şeklinde açıklanmıştır (147). Ayrıca Strachota ve arkadaşları (2003) tarafından yapılan çalışmada hemşirelerin iş değiştirme nedenleri arasında düşük

ücretin olduğu saptanmıştır (11). Ancak bu araştırmada gerek ücret gerekse meslekte ve kurumda çalışma süresi işten ayrılma niyeti ve zorunlu vatandaşlık davranışı açısından belirleyici bir faktör olmamıştır.



6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışma, İstanbul ilinde faaliyet gösteren bir eğitim ve araştırma hastanesinde çalışmakta olan hemşirelerde işten ayrılma niyeti ile zorunlu vatandaşlık davranışı arasında ilişki olup olmadığını araştırmak amacı ile yapılmıştır.

Katılımcıların sosyo-demografik özelliklerinin, işten ayrılma niyeti ve zorunlu vatandaşlık davranışı ölçeklerinin ölçümleri ile karşılaştırılması neticesinde, hemşirelerin işten ayrılma niyeti ile yaş, cinsiyet, medeni durum ve eğitim seviyesinin istatistiksel olarak anlamlı fark oluşturduğu, buna göre; 40 yaş ve üzerindeki diğer yaş gruplarına göre daha düşük puan ortalamasına sahip oldukları, kadınların erkeklere ve bekârların evlilere göre, lisansüstü mezunlarının lise ya da ön lisans mezunlarına göre istatistiksel olarak anlamlı farkla daha yüksek puan ortalamasına sahip oldukları tespit edilmiştir. Zorunlu vatandaşlık davranışı açısından ise, özellikli birimlerde çalışanların, hem yatan hasta servislerinde çalışanlar hem de poliklinik benzeri gündüzlü birimlerde çalışanlardan istatistiksel olarak anlamlı farkla yüksek puan ortalamasına sahip olduğu bulunmuştur.

Hemşire yetersizliğine neden olan faktörlerden biri işten ayrılmalardır. Bu çalışmada hemşirelerin orta düzeyde işten ayrılma niyetine sahip olduğu bulunmuştur. Ancak çalışma sonucuna bakıldığında hemşirelerin çoğunun yüksek düzeyde zorunlu vatandaşlık davranışı sergilemek durumunda kaldıkları belirlenmiştir. Burada önemli bir nokta zorunlu vatandaşlık davranışı baskısının yöneticiden ziyade kurumsal yapıdan kaynaklanmasıdır. Bu durumla ilgili, yönetsel sorunlara karşı üst düzey yöneticilerin örgüt politikalarının gözden geçirilmesi doğrultusunda adımlar atmaları önerilir. Hemşirelerin görev, yetki ve sorumluluklarıyla birlikte ayrıca görev tanımlarının belirlenmesi ve hem kendileri, hem diğer sağlık çalışanları hem de hastalar tarafından bilinmesi sağlanmalıdır.

Çalışmanın temel amacı olan işten ayrılma niyeti ile zorunlu vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin saptanması için yapılan analizler sonucunda, her iki ölçekten elde edilen ölçümler arasındaki ilişkinin güçlü, doğrusal ve pozitif yönde ileri derecede anlamlı olduğu belirlenmiştir. Dolayısı ile zaten hemşire yetersizliği, verilen hizmetin insan yaşamına yönelik olması, aşırı dikkat ve özveri gerektirmesi gibi nedenlerle yoğun tempoda çalışan hemşirelerin, bir de görev tanımları dışında ekstra rol

davranışları göstermek zorunda kaldıklarında işten ayrılma niyetlerinin de arttığı görülmektedir.

Bu çalışma ile yeni bir kavram olan zorunlu vatandaşlık davranışı açısından alan yazına önemli bir katkı sağlandığı düşünülmektedir. Ancak az sayıda hemşire üzerinde yapılmış olması nedeniyle konunun farklı kurumlarda ve örneklerde, farklı sağlık meslek üyelerini de içerecek şekilde araştırılması önerilir.



KAYNAKÇA

1. Erdoğan H. “Hemşirelikte İş Doyumu İle İşten Ayrılma Düşüncesi Arasındaki İlişki”, Uluslararası Katılımlı V. Ulusal Hemşirelik Kongresi Kitabı, İzmir, 1997.
2. Yılmaz M., Dönmez S., Karaosmanoğlu Y. “Konya Numune Hastanesi Kliniklerinde Hemşirelik İş Yükü Ve Klinik Bakım Verimlilik Analizi”, Editörler Ünal D., Güler H., Öztürk A., Beylik U., Önder Ö., Tarhan D., V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi Sözel Bildiriler Kitabı, Ankara, 2014, Cilt-2: 53-72.
3. Derin N., Demirel E.T. “Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılığı Zayıflatıcı Etkilerinin Malatya Merkez’de Görev Yapan Hemşireler Üzerinde İncelenmesi”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2012, 17(2): 509-530.
4. Öztürk H., Kurt Ş., Serin Mersinlioğlu G., Balık T., Demirbağ B.C. “Hastanelerde İşe Yeni Başlayan Hemşirelerin Sorunları”, *ACU Sağlık Bilimleri Dergisi*, 2016, 4: 189-201.
5. Ocak S., Gider Ö., Top M., Şahin B., Tarcan M. “Muğla Devlet Hastanesinde Hemşirelerde Rol Belirsizliğine İlişkin Bir Çalışma”, *Modern Hastane Yönetimi Dergisi*, 2004, 8: 54-62.
6. Harmancı Seren A.K., Özleyen S., Orta Z., Yıldız S., Alıç H., Yıldırım A. “Hemşirelerin Meslekleri İle İlgili Sıklıkla Yaşadıkları Sorunlar Ve Önem Düzeyleri”, *Sağlıkla Hemşirelik Dergisi*, 2013, 44-46.
7. Bayındır A. *Yöneticide Algılanan Liderlik Davranışlarının Yoğun Bakım Ünitelerinde Çalışan Hemşirelerin İş Doyumu Üzerine Etkisi (Tez)*, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2004.

8. Vigoda-Gadot E. “Compulsory Citizenship Behavior: Theorizing Some Dark Sides of the Good Soldier Syndrome in Organizations”, *Journal for the Theory of Social Behavior*, 2006, 36(1): 77–93.
9. Vigoda-Gadot E. “Redrawing the Boundaries of OCB? An Empirical Examination of Compulsory Extra-Role Behavior in the Workplace”, *Journal of Business and Psychology*, 2007, 21(3): 377–405.
10. Şeşen H., Soran S. “Örgütsel Vatandaşlıktan Zorunlu Vatandaşlığa: Zorunlu Vatandaşlık Davranışının Bazı Faktörlerle İlişkisi”, Editörler Demirci K., Eren Gümüştekin G., Ergun Özler D., Giderler A., 21. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı, Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara, 2013, 407–410.
11. Strachota E, Normandin P, O’Brien N, Clary M, Krukow B. “Reasons registered nurses leave or change employment status”, *JONA*, 2003, 33(2): 111–117.
12. Yılmaz Ş. *Tunceli İli Ovacık İlçesinde Yaşayan Kişilerin Sağlık Hizmetlerinden Yararlanma Ve Memnuniyet Düzeyinin Ölçülmesi* (Tez), Okan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2011.
13. Tuğut N., Bekar M. “Üniversite Öğrencilerinin Sağlık Algılamaları İle Sağlıklı Yaşam Biçimi Davranışları Arasındaki İlişki”, *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi*, 2008, 11(3): 17–26.
14. Devebakan N. *Özel Sağlık İşletmelerinde İş Sağlığı Güvenliği* (Tez), Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, İzmir, 2007.
15. Harmancı Seren A.K. “Sağlık Sistemi, Sağlık Politikaları ve Hemşirelik Mevzuatı”, Tatar Baykal Ü., Ercan Türkmen E. *Hemşirelik Hizmetleri Yönetimi*, Akademi Basın ve Yayıncılık, İstanbul, 2014, 91–122.

16. Orhan F. *Sağlık Hizmetlerinde Etik Boyut: Hastanelerde Çalışan Personelin Etiksel Sorunlara Yaklaşımlarının Belirlenmesine Yönelik Bir Alan Çalışması* (Tez), Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2007.
17. Ünal S. *Sağlık Hizmetlerinde Müşteri Memnuniyeti*, Detay Yayıncılık, Ankara, 2008.
18. Sabuncu N., Babadağ K., Taşocak G., Atabek T. “Hemşirelik Tanımları, Temel Kavram ve Kuramlar”, Seçim H., *Hemşirelik Esasları*, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayınları, 1996:3. <http://w2.anadolu.edu.tr/aos/kitap/ehsm/1207/unite01.pdf>
Erişim Tarihi: 23 Şubat 2017.
19. Hemşirelik Kanunu, <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.3.6283.pdf>
Erişim Tarihi: 03 Temmuz 2017.
20. Adıgüzel O., Tanrıverdi H., Özkan Sönmez D. “Mesleki Profesyonellik ve Bir Meslek Mensupları Olarak Hemşireler Örneği”, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2011, 9(2): 242.
21. Karadağ A. “Meslek Olarak Hemşirelik”, *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 2002, 5(2): 55–62.
22. Tunçer T. *Türkiye’de Hemşirelik Mesleği ve Eğitim Süreci* (Tez), Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2013.
23. Baykal Ü. *Hastanelerde Hemşirelik Hizmetlerinde Performans Değerlendirme ve Türkiye’deki Hastanelerde Hemşirelik Hizmetlerinin Performans Değerlendirme Sistemlerine İlişkin Bir Araştırma* (Tez), İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, İstanbul, 1994.
24. Karadağ G., Uçan Ö. “Hemşirelik Eğitimi ve Kalite”, *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*, 2006, 1(3): 42–51.

25. Örucü E., Yumuşak, S., Bozkır, Y. “Kalite Yönetimi Çerçevesinde Bankalarda Çalışan Personelin İş Tatmini ve İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma”, *Celal Bayar Üniversitesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 2006, 13: 39–51.
26. Karcıoğlu F., Akbaş S. “İşyerlerinde Psikolojik Şiddet ve İş Tatmini İlişkisi”, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2010, 24(3): 139–161.
27. Küçük S. *Sağlık Çalışanlarında İş Doyumu Ve İş Doyumunu Etkileyen Stres Faktörleri (Akdeniz Üniversitesi Hastanesi Laboratuvar Teknikerleri Örneği)* (Tez), Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2014.
28. Gedik T., Akyüz K.C., Batu C. “Orman Endüstri İşletmelerinde Yönetici İş Tatmin Düzeyinin Belirlenmesi (Düzce İli Örneği)”, *Kastamonu Üniversitesi Orman Fakültesi Dergisi*, 2009, 9: 1–11.
29. Tett R.P., Meyer J.P. “Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention and turnover: Path analysis based on meta-analytic findings”, *Personnel Psychology*, 1993, 46(2): 259–293.
30. Duxbury ML., Armstrong GD., Drew DJ., Henly SJ. “Head nurse leadership style with staff nurse burnout and job satisfaction in neonatal intensive care unit”, *Nurs Res*, 1984, 33: 97–101.
31. Chet R., Ryan, A., Schmeider. R., Parra L., Smith P. “The relation between job level and job satisfaction”, *Group and Organization Management*, 1998, 23(4): 470–495.
32. Kirkman B., Rosen B. “A Model of teamwork empowerment”, *Research in Organizational Change and Development*, 1997, 10(1): 131–167.

33. Karakuş H. “Hemşirelerin İş Tatmin Düzeyleri: Sivas İli Örneği”, *Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2011, 3(6): 46–57.
34. Durmuş S., Günay O. “Hemşirelerde İş Doyumu Ve Anksiyete Düzeyini Etkileyen Faktörler”, *Erciyes Tıp Dergisi (Erciyes Medical Journal)*, 2007, 29(2): 139–146.
35. Aydın R., Kutlu Y. “Hemşirelerde İş Doyumu Ve Kişilerarası Çatışma Eğilimi İle Olan İlişisini Belirleme”, *Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 2001, 5: 37–45.
36. Akgöz S., Özçakır A., Kan İ., Tombul K., Altınsoy Y., Sivrioğlu Y. “Uludağ Üniversitesi Sağlık Uygulama Ve Araştırma Merkezi’nde Çalışan Hemşirelerin Mesleki Doyumları”, *Türkiye Klinikleri Journal of Medical Ethics*, 2005, 13: 86–96.
37. Yıldız N., Kanan N. “Yoğun Bakım Ünitelerinde Çalışan Hemşirelerde İş Doyumunu Etkileyen Faktörler”, *Yoğun Bakım Hemşireliği Dergisi*, 2005, 9(1-2): 8–13.
38. Tekingündüz S., Top M., Seçkin M. “İş Tatmini, Performans, İş Stresi Ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Hastane Örneği”, V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi, Poster Bildiri, Ankara, 2014.
39. Torun Y. *Personel Güçlendirme Ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisinde Örgütsel Sinizmin Aracılık Rolü: Örgütsel Sinizm Ölçeği Geliştirmeye Yönelik Bir Araştırma* (Tez), Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, İstanbul, 2016.
40. Purani K., Sahadev S. “The moderating role of industrial experience in the job satisfaction, intention to leave relationship: An empirical study among salesmen in India”, *Journal of Business & Industrial Marketing*, 2007, 23(7): 475–485.

41. Bartlett K.R. *The relationship between training and organizational commitment in the health care field*, (Ph. D. Thesis), The University of Illinois, Urbana, Chicago, USA, 1999.
42. Henryhand C.J. *The effect of employee recognition and employee engagement on job satisfaction and intent to leave in the public sector*, (Ph. D. Thesis), Capella University, USA, 2009.
43. Kuean W.L., Kaur S., Wong E.S.K. “The relationship between organizational commitment and Intention to quit: The Malaysian Companies Perspectives”, *Journal of Applied Sciences*, 2010, 10(19): 2251–2260.
44. Abelson M.A. “Strategic management of turnover: A model for the health service administrator”, *Health Care Management Review*, 1986, 11(2): 61–71.
45. Yaprak, E. *Hemşirelerin İşten Ayrılma Niyetlerini Belirleyen Faktörler: Örgüt İklimi; Sosyo-demografik ve Çalışma Özellikleri* (Tez), Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İzmir, 2009.
46. Kaya E. *İş Stresi Ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Sağlık Personeli Üzerinde Bir Uygulama* (Tez), Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gebze, 2010.
47. Agin Ö. *İşe Bağlanma Düzeyinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri* (Tez), Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli, 2010.
48. Yin-Fah B.C., Foom Y.S., Chee-Leong L., Osman S. “An exploratory study on turnover intention among private sector employees”, *International Journal of Business and Management*, 2010, 5(8): 57–64.

49. Khan I., Nawaz A., Khan F., Khan H., Yar N.B. “Determining the impact of demographics on the intention to leave of academicians in HEIs of the DCs like Pakistan”, *Global Journal of Management and Business Research Administration and Management*, 2013, 13(7): 40–48.
50. Firth L., Mellor D.J., Moore K.A., Loquet C. “How can managers reduce employee intention to quit?”, *Journal of Managerial Psychology*, 2004, 19(2): 170–187.
51. Harris L.M., Baldwin N. J. “Voluntary turnover of field operations officers: A test of confluency theory”, *Journal of Criminal Justice*, 1999, 27(6): 483–493.
52. Özer G., Günlük M. “Örgütsel Adaletin Muhasebecilerin İş Memnuniyeti Ve İşten Ayrılma Eğilimine Etkisi”, *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2010, 9(2): 459–485.
53. Yang J.T. “Effect of Newcomer Socialisation on Organisational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover Intention in the Hotel Industry”, *The Service Industries Journal*, 2008, 28(4): 429–443.
54. Holtom B.C., Mitchell T.R., Lee T.W., Eberly M.B. “Turnover and Retention Research: A Glance at the Past, a Closer Review of the Present, and a Venture into the Future”, *The Academy Of Management Annals*, 2008, 2(1): 231–274.
55. Yücel İ., Demirel Y. “Mevcut İş Alternatiflerinin İş Tatmini ve İşten Ayrılma İlişkisi Üzerinde Etkisi: “Başka Bir Yol Daha Olmalı!””, *Ataturk University Journal Of Economics & Administrative Sciences*, 2013, 27(2): 159–177.
56. Shouksmith G. “Variables related to organizational commitment in health professionals”, *Psychology Report*, 1994, 74(3): 707–711.

57. Tanner B.M. *Analysis of the relationships among job satisfaction, organizational trust, and organizational commitment in an acute care hospital*, (Ph. D. Thesis), Faculty of Saybrook Graduate School and Research Center, San Francisco, California, USA, 2007.
58. Shields M.A., Ward M. “Improving nurse retention in the national health service in England: the impact of job satisfaction on intentions to quit”, *Journal of Health Economics*, 2001, 20: 677–701.
59. Park J.S., Kim T.H. “Do types of organizational culture matter in nurse job satisfaction and turnover intention?” *Leadership in Health Services*, 2009, 22(1): 20–38.
60. Gregory D.M, Way C.Y, LeFort S., Barrett B.J, Parfrey P.S. “Predictors of registered nurses’ organizational commitment and intent to stay”, *Health Care Manage Rev*, 2007, 32(2): 119–127.
61. Kerfoot K. “The leader as a retention specialist”, *Nursing Economic \$*, 2000, 18: 216–218.
62. Jones CB. “The costs of nurse turnover: Part 1: An Economic Perspective”, *Journal of Nursing Administration*, 2004, 34(12): 562–570.
63. Hayes L.J., Pallas L.B., Duffield C., Shamian J., Buchan J., Hughes F., Laschinger H.K.S. “Nurse turnover: a literature review”, *International Journal of Nursing Studies*, 2006, 43: 237–263.
64. Chen X.P., Hui C., Segó D.J. “The Role of Organizational Citizenship Behavior in Turnover: Conceptualization and Preliminary Tests of Key Hypotheses”, *Journal Of Applied Psychology*, 1998, 83(6): 922–931.
65. Çelik M., Çıra A. “Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İş Performansı Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Aşırı İş Yükünün Aracılık Rolü”, *Ege Akademik Bakış*, 2013, 13: 11–20.

66. Acar A.Z. “Örgütsel Yurttaşlık Davranışı: Kavramsal Gelişimi İle Kişisel Ve Örgütsel Etkileri”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 2006, 7(1): 1–14.
67. Demir E. *Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ve İş Tatmini İlişkisi: Eğitim Sektörü Üzerine Bir Araştırma (Tez)*, Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2015.
68. Çelik M. *Örgüt Kültürü ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı – Bir Uygulama (Tez)*, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Erzurum, 2007.
69. Aslan Ş. “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Örgütsel Bağlılık ve Mesleğe Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Araştırılması”, *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 2008, 15(2): 163–178.
70. Ay B. *Öğretmenlerin Öz-Yeterlikleri Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı (Tez)*, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Afyonkarahisar, 2007.
71. Yeşiltaş M., Türkmen F., Ayaz N. “Otel İşletmelerinde Algılanan Örgütsel Prestijin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Üzerindeki Etkileri”, *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 2011, 12(2): 174.
72. İlisu İ. *Personel Güçlendirmenin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi Üzerine Bir Araştırma (Tez)*, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Niğde, 2012.
73. Organ D.W. *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*, Lexington M.A.: Lexington Books, 1988.
74. Organ D.W. “Organizational Citizenship Behavior: It’s Construct Clean-Up Time”, *Human Performance*, 1997, 10(2): 85–97.

75. Taşçı D., Koç U. “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı-Örgütsel Öğrenme Değerleri İlişkisi: Akademisyenler Üzerinde Görgül Bir Araştırma”, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2007, 7(2): 373–382.
76. Kılınç E. *Hekim ve Hemşirelerde Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Örgütsel Sessizlik, Çalışan Performansı ve Aralarındaki İlişkinin İncelenmesi* (Tez), Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Sivas, 2012.
77. Greenberg J., Baron R.A. *Behavior in Organizations* (7th Ed.), New Jersey: Prentice-Hall, 2000, 372.
78. İplik F.N. *Örgütsel Vatandaşlık Davranışı*, Nobel Kitabevi, Adana, 2010.
79. Acar D. *Çalışanlarda Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ve Motivasyonun İşten Ayrılma Niyetine Ve İş Tatminine Etkileri Ve Bir Araştırma* (Tez), Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2014.
80. Köse S., Kartal B., Kayalı N. “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ve Tutuma İlişkin Faktörlerle İlişkisi Üzerine Bir Araştırma”, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2003, 20: 1–19.
81. Hassan M. *Örgütsel Güvenin, Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Çalışan Performansı Üzerindeki Etkisi: Bankacılık Sektörü Üzerine Bir Araştırma* (Tez), İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, İstanbul, 2011.
82. Çankır B. *Çalışmaya Tutkunluk Ve Tükenmişliğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkisi Ve Bir Uygulama* (Tez), İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, İstanbul, 2016.
83. Şahal S. *Örgütsel Adaletin Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi: Bir Araştırma* (Tez), Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2015.

84. Karadağ E., Mutaftçılar I. “*Prososyal Davranış Ekseninde Özgeçilik Üzerine Teorik Bir Çözümleme*”, *Felsefe ve Sosyal Bilimler Dergisi*, 2009, 8: 41–69.
85. Demirci K., Erbaş A., Giderler A.C. *Üniversite Öğrencilerinin STK'lara Katılım Potansiyellerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutlarından Sivil Erdem Boyutu Çerçevesinde İncelenmesi*, Khazar University Press, 2009, 12(1-2): 752–767.
86. George J.M., Jones G.R. “Organizational Spontaneity in Context,” *Human Performance*, 1997, 10: 153–170.
87. Podsakoff P.M., MacKensie S.B., Paine J., Bachrach D. “Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research,” *Journal of Management*, 2000, 26(3): 513–563.
88. Gürbüz S. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle Duygusal Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, *İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2006, 3(1): 48–75.
89. İşbaşı J.Ö. *Çalışanların Yöneticilerine Duydukları Güvenin Ve Örgütsel Adaletle İlişkin Algulamalarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Oluşumundaki Rolü: Bir Turizm Örgütünde Uygulama (Tez)*, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Antalya, 2000.
90. Çetin F., Fıkrıkoca A. “Rol Ötesi Olumlu Davranışlar Kişisel ve Tutumsal Faktörlerle Öngörülebilir mi?”, *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 2010, 65(4): 41–66.
91. Latham G.P., Skarlicki D. “Criterion-related validity of the situational and patterned behaviour description interviews with organizational citizenship behaviour”, *Human Performance*, 1995, 8: 67–80.

92. Podsakoff N.P., Whiting S.W., Podsakoff P.M., Blume B.D., “Individual- and Organizational-Level Consequences of Organizational Citizenship Behaviors: A Meta-Analysis”, *Journal of Applied Psychology*, 2009, 94(1): 122–141.
93. Ackfeldt A.L., Coote L.V. “A Study of Organizational Citizenship Behaviors in A Retail Setting”, *Journal of Business Research*, 2005, 58(2): 152.
94. İşçi E. *Psikolojik Sözleşme İhlalinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Güvenin Rolü* (Tez), Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, İstanbul, 2010.
95. Kaplan İ. *Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İş Tatmini İlişkisi: Konya Emniyet Teşkilatı Üzerinde Bir Uygulama* (Tez), Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Konya, 2011.
96. MacKenzie S.B., Podsakoff P.M., Fetter R. “The Impact of Organizational Citizenship Behavior on Evaluations of Salaesperson Performance”, *Journal of Marketing*, 1993, 57(1): 70–80.
97. Bolat O.İ., Bolat T. “Otel İşletmelerinde Örgütsel Bağlılık Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi”, *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2008, 11(19): 75–94.
98. Çetin M.Ö. *Örgütsel Vatandaşlık Davranışı*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2004.
99. Özdevecioğlu M. “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle Üniversite Öğrencilerinin Bazı Demografik Özellikleri ve Akademik Başarıları Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2003, 20: 117–135.
100. Aslan Ş. “Karizmatik Liderlik ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: “Kurumda Çalışma Yılı ve Ücret Değişkenlerinin Rolü”, *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 2009, 6(1): 256–275.

101. Sezgin F. “Örgütsel Vatandaşlık Davranışları: Kavramsal Bir Çözümleme ve Okul Açısından Bazı Çıkarımlar”, *Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2005, 25(1): 317–339.
102. Schnake M., Dumler M.P., Cochran D.S. The Relationship Between "Traditional" Leadership," Super" Leadership, and Organizational Citizenship Behavior, *Group & Organization Management*, 1993, 18(3): 352–365.
103. Yıldız N., Akgemci T. “Örgütsel Vatandaşlık”, Bedük A., *Örgüt Psikolojisi Yeni Yaklaşımlar Güncel Konular*, Atlas Akademi Yayınları, Konya, 2011.
104. Balay R. *Özel ve Resmi Liselerde Yönetici ve Öğretmenlerin Örgütsel Bağlılığı: Ankara İli Örneği* (Tez), Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2000.
105. Çetin F. *Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Açıklanmasında Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini, Kişilik ve Örgüt Kültürünün Rolü* (Tez), Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Ankara, 2011.
106. Tabakoğlu E.Z. *İşgörenlerin Rol Çatışması Ve Rol Belirsizliği Algısının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi: Adana İlindeki Bir Sağlık Kurumu Çalışanları Üzerine Bir Araştırma* (Tez), Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Mersin, 2016.
107. Ergun Özler N.D. *Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Örgütsel Davranışta Güncel Konular*, Ekin Yayınları, 2010, 101–132.
108. Bolat T. *Dönüşümcü Liderlik Personel Güçlendirme ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi*, Detay Yayıncılık, Ankara, 2008.
109. Gürbüz S. *Yöneticilerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının İş Tatmini ve Algıladıkları Örgütsel Adalet ile İlişkisi* (Tez), İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, İstanbul, 2007.

110. Karaman A., Aylan S. “Örgütsel Vatandaşlık”, *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2012, 2(1): 35–48.
111. Çelik M., Turunç Ö. “Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Olumsuz Etkilerine Yönelik Kavramsal Bir Araştırma”, *KHO Bilim Dergisi*, 2010, 20(1): 1–36.
112. Golden L., Jorgensen H. “Time After Time, Mandatory Overtime in the U.S. Economy”, *Economic Policy Institute Briefing Paper*, 2002.
113. Morrison E.W. “Role Definitions and Organizational Citizenship Behavior: The Importance Of The Employee’s Perspective”, *Academy of Management Journal*, 1994, 37(6): 1543–1567.
114. Zellars K.L., Tepper B.J., Duffy M.K. “Abusive Supervision and Subordinates’ Organizational Citizenship Behavior”, *Journal of Applied Psychology*, 2002, 87(6): 1068–1076.
115. Tepper B.J., “Consequences of Abusive Supervision”, *Academy of Management Journal*, 2000, 43(2): 178–190.
116. Ofshe R.J., Singer M.T. “Attacks on Peripheral Versus Central Elements of Self and the Impact of Thought Reforming Techniques”, *Cultic Studies Journal*, 1986, 3(1): 3–24.
117. Shepard E., Clifton T. “Are Longer Hours Reducing Productivity in Manufacturing?”, *International Journal of Manpower*, 2000, 21(7): 540–553.
118. Keashly L., Hunter S., Harvey S. “Abusive Interactions and Role State Stressors: Relative Impact on Student Residence Assistant Stress and Work Attitudes”, *Work and Stress*, 1997, 11: 175–185.
119. Yıldız B. “Madalyonun Öteki Yüzü: Zorunlu Vatandaşlık Davranışı”, *Eurasian Business & Economics Journal*, 2016, 2: 88–99.

120. Alkan S.E., Turgut T. “A Research about the Relationship of Psychological Safety and Organizational Politics Perception with Compulsory Citizenship Behavior and the Pressures Behind Compulsory Citizenship Behavior”, *Research Journal of Business and Management*, 2015, 2(2): 185–203.
121. Yıldız B. “Kariyerizm ile Zorunlu Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişkide İşten Ayrılma Niyetinin Moderator Etkisi”, 24. Ulusal Yönetim Ve Organizasyon Kongresi, Kongre Bildiri Kitapçığı, İstanbul, 2016, 196–203.
122. Çetin Ş. *Okul Müdürlerinin Liderliği İle Müdür-Öğretmen İlişkisinin Öğretmenlerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi* (Tez), Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi, Ankara, 2011.
123. Zhao H., Peng Z., Han Y., Sheard G., Hudson A. “Psychological mechanism linking abusive supervision and compulsory citizenship behavior: A moderated mediation study”, *The Journal of Psychology*, 2013, 147(2): 177–195.
124. Zhang Y., Liao J., Zhao J. “Research on the organizational citizenship behavior continuum and its consequences”, *Frontiers of Business Research in China*, 2011, 5(3): 364–379.
125. Yıldız B., Yıldız H. *Örgütsel Vatandaşlıktan Zorunlu Vatandaşlığa: Karşılaştırmalı Bir Yaklaşım*, Türkiye Alim Kitapları, Saarbrücken, Almanya, 2015.
126. Cammann C., Fichman, M., Jenkins D., Klesh J. “Assessing The Attitudes and Perception of Organizational Members”, (Ed.: Seashore S., Edward L., Mirvis P., Cammann C.), *Assessing Organizational Change: A Guide to Methods, Measures and Practices*, Wiley, New York, 1983, 71–138.
127. Mimaroglu H. *Psikolojik Sözleşmenin Personelin Tutum Ve Davranışlarına Etkileri: Tıbbi Satış Temsilcileri Üzerinde Bir Araştırma* (Tez), Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Adana, 2008.

128. Liou S. “Nurses intention to leave: critically analyse the theory of reasoned action and organizational commitment model”, *Journal of Nursing Management*; 2009, 17: 92–99.
129. Meyer J.P., Herscovitch L. “Commitment in the workplace: towards a general model”, *Human Resources Management Review*, 2001, 11: 299–326.
130. <http://www.dogrulukpayi.com/bulten/58947bce8ddba>, Erişim tarihi: 10 Temmuz 2017.
131. Koçak O. “Refah Devleti Işığında Sağlık Hizmetleri ve Türkiye’de Sağlık Sektöründeki Gelişmeler”, *"İş, Güç" Endüstri İlişkileri Ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 2011, 13(4): 61–82.
132. Bal Demirgöz M. “Yataklı Tedavi Kurumlarında Hemşire İnsangücü Planlama Yaklaşımları”, *Sağlık ve Hemşirelik Yönetim Dergisi*, 2014, 3(1): 148–154.
133. Duygulu S., Abaan S. “Örgütsel Bağlılık: Çalışanların Kurumda Kalma ya da Kurumdan Ayrılma Kararının Bir Belirleyicisi”, *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 2007, 61–73.
134. Haydari Mert S., Kocaman G., Tokat Aluş M. “Farklı Kuşaklardaki Hemşirelerin İşten ve Meslekten Ayrılma Niyetleri İle Örgütsel ve Mesleki Bağlılıklarının İncelenmesi”, *Sağlık ve Hemşirelik Yönetim Dergisi*, 2016, 3(3): 119–131.
135. Tanıl V., Şayer V., Aksoy F., Gözmen H., Çelik F. “Ege Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin İşten Ayrılma Nedenlerinin Araştırılması” Uluslararası Hemşirelikte Yönetim Kongresi, Poster Bildiri, Bodrum, 2014.
136. Sabancıoğulları S., Doğan S. “Relationship between job satisfaction, professional identity and intention to leave the profession among nurses in Turkey”, *Journal of Nursing Management*, 2015, 23: 1076–1085.

137. Özenir İ. *Örgütsel İletişim, Örgütsel Bağlılık Ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Hatay İlinde Bir İnceleme* (Tez), Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Hatay, 2015.
138. Tzeng H.M. “The influence of nurses’ working motivation and job satisfaction on intention to quit: an empirical investigation in Taiwan”, *International Journal of Nursing Studies*, 2002, 39: 867–878.
139. Simpson M.R. “Predictors of work engagement among medical-surgical registered nurses”, *Western Journal of Nursing Research*, 2009, 31: 44–65.
140. Bolat M. *Hemşirelik Hizmetlerinde Yönetmel Ve Organizasyonel Sorunların İncelenmesi: GATA Hemşirelik Hizmetlerinde Bir Uygulama* (Tez), Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2012.
141. Ünal A. *Hastanelerde Çalışan Hemşirelerin Hemşirelik Dışı Birimlerde İstihdamı Ve Nedenlerinin İncelenmesi* (Tez), Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İzmir, 2008.
142. Tabuk M.E., Mirzeoğlu N. “Spor Eğitim Kurumlarında Zorunlu Vatandaşlık Davranışı ile Bazı Örgütsel Davranış ve Tutumların İlişkisi”, 14. Uluslararası Spor Bilimleri Kongresi Bildiri Kitabı, Antalya, 2016, 451.
143. Gieter D.S., Hofmans J., Pepermans R. “Revisiting the impact of job satisfaction and organizational commitment on nurse turnover intention: An individual differences analysis”, *International Journal of Nursing Studies*, 2011, 48: 1562–1569.
144. Shields M.A., Ward, M. “Improving nurse retention in the national health service in England: the impact of job satisfaction on intentions to quit”, *Journal of Health Economics*, 2001, 20(5): 677–701.

145. Öner B. *Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Performans Değerlendirme Sürecinde Oluşan Adalet Algısının İşten Ayrılma Niyetine Etkisi* (Tez), Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2010.
146. Karakoç M. *Hemşirelerde İş Doyumu Ve İşten Ayrılma Niyetinin Özel Ve Kamu Sektöründe Karşılaştırılması: Kadıköy İlçesindeki Sağlık Kurumlarında Bir Araştırma* (Tez), Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2016.
147. Özer E. *Akreditasyon Belgesine Sahip Özel Hastanelerdeki Yönetici Hemşirelerin Liderlik Tarzlarının, Hemşirelerin İşten Ayrılma Nedenleri Üzerine Etkileri* (Tez), Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2007.
148. Sürer P. *Hastanede Çalışan Hemşirelerde İşgücü Devir Hızı Ve Ayrılma Nedenlerinin İncelenmesi* (Tez), Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İzmir, 2009.

FORMLAR

EK-1: VERİ TOPLAMA ARACI

Şayın Katılımcı;

Bu çalışmanın amacı, iş gücü devir hızı artmakta olan hemşirelerde, işten ayrılma niyeti ile zorunlu vatandaşlık davranışı arasında ilişki olup olmadığını incelemektir.

Anket formu; demografik özellikler, işten ayrılma niyeti ve zorunlu vatandaşlık davranışını ölçmeye yönelik üç bölümden oluşmaktadır.

Bu araştırmada yer almanız nedeniyle size hiçbir ödeme yapılmayacaktır. Araştırmada yer almak tamamen isteğinize bağlıdır. Araştırmada yer almayı reddedebilirsiniz ya da herhangi bir aşamada araştırmadan ayrılabilirsiniz. Bu durum herhangi bir cezaya ya da sızma yararlarınıza engel duruma yol açmayacaktır. Size ait tüm bilgiler gizli tutulacaktır.

Elde edilecek bilgiler tamamen bilimsel amaçlı kullanılacak olup, ankette isim belirtme zorunluluğu bulunmamaktadır. Ankette yer alan sorulara içtenlikle yanıt vermeniz, araştırmanın bilimsel geçerliliği ve güvenilirliği açısından büyük önem taşımaktadır. Çalışmaya katılmaya gönüllü olmanız halinde imza kısmını imzalamanızı rica eder, zaman ayırarak çalışmaya katıldığınız için teşekkür ederiz.

İMZA

1. Cinsiyetiniz:

Kadın Erkek

2. Yaşınız (tamamladığınız yaşı yazınız):.....

3. Eğitim Düzeyiniz:

Lise mezunu Önlisans mezunu
 Lisans mezunu Lisansüstü ve üstü

4. Medeni Haliniz:

Bekâr
 Evli

5. Toplam mesleki çalışma süreniz:.....yıl.....ay.

6. Bu hastanede çalışma süreniz:.....yıl.....ay.

7. Çalıştığınız Bölüm (klinik, poliklinik, yoğun bakım vb. şeklinde belirtiniz):

.....

8. Aylık Geliriniz?

1.500-2.499 TL. 2.500-3.499 3.500 ve üzeri

İŞTEN AYRILMA NİYETİ ÖLÇEĞİ

İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği “1=Kesinlikle Düşünmüyorum, 2=Düşünmüyorum, 3=Kararsızım, 4=Düşünüyorum, 5=Kesinlikle Düşünüyorum” şeklinde puanlanmaktadır.

| | Ölçek Puanı | | | | |
|--|-------------------------|--------------|------------|-------------|------------------------|
| | Kesinlikle düşünmüyorum | Düşünmüyorum | Kararsızım | Düşünüyorum | Kesinlikle düşünüyorum |
| İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği | | | | | |
| 1.Önümüzdeki bir sene içinde şu an çalıştığımız kurum dışında bir kurumda aktif olarak iş arama ihtimaliniz nedir? | | | | | |
| 2.İstifa etmek nadiren aklıma gelir. | | | | | |
| 3.Önümüzdeki sene büyük bir ihtimale şu an çalıştığım kurumdan başka bir yerde yeni bir iş arıyor olacağım. | | | | | |

ZORUNLU VATANDAŞLIK DAVRANIŞI ÖLÇEĞİ

Zorunlu Vatandaşlık Davranışı Ölçeği “1=Hiç katılmıyorum”, “2=Kısmen katılmıyorum”, “3=Ne katılıyorum, ne katılmıyorum”, “4=Kısmen katılıyorum”, “5=Tamamen katılıyorum” şeklinde puanlanmaktadır.

| | Ölçek Puanı | | | | |
|--|------------------|---------------------|---------------------------------|--------------------|---------------------|
| | Hiç katılmıyorum | Kısmen katılmıyorum | Ne katılıyorum, ne katılmıyorum | Kısmen katılıyorum | Tamamen katılıyorum |
| Zorunlu Vatandaşlık Davranışı Ölçeği | | | | | |
| 1.Bu hastanede hemşireler görev tanımları dışındaki işleri yapmaya zorlanırlar. | | | | | |
| 2.Bu hastanede hemşireler karşılığında herhangi bir ödül verilmeksizin, var olan iş yükleri dışındaki görevleri yerine getirmeye zorlanırlar. | | | | | |
| 3.Bu hastanede görev tanımım dışındaki işleri yapmam için çaba harcamam gerektiği konusunda beklenti olduğunu düşünüyorum. | | | | | |
| 4.Bu hastanede yeterince zamanım ve enerjim olmasa da iş tanımım dışında diğer iş arkadaşlarıma yardım etmek için üzerimde baskı olduğunu düşünüyorum. | | | | | |
| 5.İş tanımım ve kendi isteğim dışında yöneticime iş konusunda yardım etmek için üzerimde baskı hissediyorum. | | | | | |

EK-3: ÇALIŞMANIN UYGULANMASI İÇİN ALINAN KURUM İZİN YAZISI

Evrak Tanım ve Sayısı: 23.01.2017-2535



T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
TÜRKİYE KAMU HASTANELERİ KURUMU
İstanbul İli Anadolu Kuzey Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği



İVEDİ

Sayı : 77517973-770-
Konu : Anket İzni

OKAN ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
Avni Dilliğil Sk. No:18 Profilo Avm Karşısı Mecidiyeköy /Şişli İstanbul
İstanbul, Türkiye

İlgi : 20/12/2016 tarih ve 1279/13819 sayılı yazınız

Üniversiteniz Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Anabilim Dalında Yrd.Doç.Dr. Arzu Kader HARMANCI SEREN danışmanlığında Yüksek lisans eğitimine devam eden öğrenci Deniz SELÇUK'un "İstanbul İlinde Hizmet Veren Bir Eğitim ve Araştırma Hastanesinde Çalışan Hemşirelerde İşten Ayrılma Niyeti ile Zorunlu Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin Araştırılması" konulu veri toplamaya yönelik çalışmasını Genel Sekreterliğimize bağlı Sağlık Bilimleri Üniversitesi Sultan Abdülhamid Han Eğitim ve Araştırma Hastanesinde yapabilmesine dair ilgi sayılı talebiniz ilgili Hastane Yönetiminin görüşleri doğrultusunda Genel Sekreterliğimizce uygun görülmüştür.

Bilgilerinizi ve gereğini arz ederim.

Yrd.Doç.Dr. Yavuz BAŞTUĞ
Genel Sekreter a.
İdari Hizmetler Başkanı

EKLER :
Yazı Örneği (1 Sayfa)

E-5 Karayolu Üzeri 34752 / Ataşehir / İstanbul
Telefon: 2165787878 - 7767 Faks: 0216 578 78 21
e-Posta: idarihiz.egitim@iakh.gov.tr
Evrakı Doğrulamak İçin : <http://85.111.55.22:805/enVision/Dogrula/L9LORJV>

Ayrıntılı bilgi için irtibat: Gülsemin FILİZ



Bu belge, 5070 sayılı Elektronik İmza Kanununa göre Güvenli Elektronik İmza ile imzalanmıştır.

Sayfa 1 / 1



Sayı : 54230385-770-
Konu : Deniz SELÇUK'un Anket İzni Hk.

**İSTANBUL İLİ ANADOLU KUZEY KAMU HASTANELERİ BİRLİĞİ GENEL
SEKRETERLİĞİ**

İlgi : 22.12.2016 Tarihli ve 4018 Sayılı Yazısı

İlgi tarih ve sayılı yazı ile Okan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Anabilim Dalında Yrd.Doç.Dr. Arzu Kader HARMANCI SEREN danışmanlığında Yüksek lisans eğitimine devam eden öğrenci Deniz SELÇUK'un " İstanbul İlinde Hizmet Veren Bir Eğitim ve Araştırma Hastanesinde Çalışan Hemşirelerde İşten Ayrılma Niyeti ile Zorunlu Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin Araştırılması " konulu veri toplamaya yönelik çalışmasını Sağlık Tesisimizde yapabilmesine dair başvurusu Hastane Yöneticiliğimizce uygun görülmüştür.

Gereğini bilgilerinize arz ederim.

Prof.Dr. Ali Rıza ODABAŞ
Hastane Yöneticisi



Ayrıntılı bilgi için irtibat: Canan Odabaşı

EK-2: ETİK KURUL ONAYI

OKAN ÜNİVERSİTESİ Etik Kurul Kararı

Toplantı Tarihi: 29.12.2016

Toplantı Sayısı: 78

Toplantıya Katılanlar:

| | |
|---------------------------------|----------|
| Prof. Dr. Mithat Kıyak | (Başkan) |
| Prof. Dr. Mazhar Semih Başkan | (Üye) |
| Prof. Dr. Dilek Öztürk | (Üye) |
| Prof. Dr. Ali Tayfun Atay | (Üye) |
| Yrd. Doç. Dr. Nermin Bölükbaşı | (Üye) |
| Yrd. Doç. Dr. Nihat Özaydın | (Üye) |
| Yrd. Doç. Dr. Gökçe Aykol Şahin | (Üye) |
| Yrd. Doç. Dr. Didem Torun Özkan | (Üye) |
| Yrd. Doç. Dr. Erdiñ Ünal | (Üye) |

Okan Üniversitesi Etik Kurulu 29.12.2016 tarihinde Prof. Dr. Mithat Kıyak'ın Başkanlığında toplandı.

Yapılan görüşmeler sonucunda;

Karar 3. Üniversitemiz Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Yüksek Lisans Programından **Deniz SELÇUK'un "İstanbul İlinde Hizmet Veren Bir Eğitim Ve Araştırma Hastanesinde Çalışan Hemşirelerde İşten Ayrılma Niyeti İle Zorunlu Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin Araştırılması"** başlıklı çalışması için başvuru talebi uygun görülüp oy birliği ile onaylanmıştır.



Prof. Dr. Mithat Kıyak
(Başkan)

Prof. Dr. Mazhar Semih Başkan
(Üye)



Prof. Dr. Dilek Öztürk
(Üye)



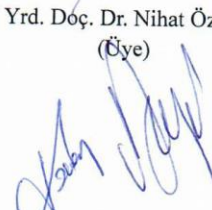
Prof. Dr. Ali Tayfun Atay
(Üye)



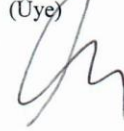
Yrd. Doç. Dr. Nermin Bölükbaşı
(Üye)



Yrd. Doç. Dr. Nihat Özaydın
(Üye)



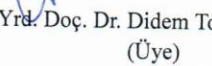
Yrd. Doç. Dr. Erdiñ Ünal
(Üye)



Yrd. Doç. Dr. Gökçe Aykol Şahin
(Üye)



Yrd. Doç. Dr. Didem Torun Özkan
(Üye)



ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

| | | | |
|-------------------|---------------------------|-------------------|-------------|
| ADI | DENİZ | SOYADI | SELÇUK |
| DOĞUM YERİ | KADIKÖY | DOĞUM YILI | 1980 |
| UYRUĞU | T.C. | TEL. | 05426062227 |
| E-MAİL | denizselcuk80@hotmail.com | | |

EĞİTİM DÜZEYİ

| | MEZUN OLDUĞU KURUM | MEZUNİYET YILI |
|----------------------|--|-----------------------|
| LİSANS | GÜLHANE ASKERİ TIP AKADEMİSİ HEMŞİRELİK YÜKSEKOKULU | 2001 |
| YÜKSEK LİSANS | OKAN ÜNİVERSİTESİ | 2017 |

İŞ DENEYİMİ

| GÖREVİ | KURUM | SÜRE |
|--|---|-------------|
| Kalp Damar Cerrahisi Başhemşire Yardımcısı + Tıp Fakültesi/Hemşirelik Yüksek Okulu Öğrenci Takım/Bölük Komutanı + GATF Hastanesi Başhemşirelik İkmal/Eğitim Subayı | Gülhane Askeri Tıp Akademisi | 2002-2010 |
| Malatya Asker Hastanesi Başhemşiresi | Malatya Asker Hastanesi Baştabipliği | 2010-2012 |
| Sağlık ve Veteriner Kısım Plan Subayı | 2'nci Ordu Komutanlığı | 2012-2015 |
| Kardiyoloji Sorumlu Hemşiresi | Gülhane Askeri Tıp Akademisi Haydarpaşa Eğitim Hastanesi Baştabipliği | 2015-2016 |
| Sağlık ve Veteriner Kısım Plan Subayı/ Çevre İşlem Subayı | 1'nci Ordu Komutanlığı | 2016- |