

T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
HASTANE VE SAĞLIK KURUMLARI YÖNETİMİ BİLİM DALI

**HASTANE ÇALIŞANLARININ İŞYERİNDEKİ
DUYGULARI İLE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK
DAVRANIŞI ARASINDAKİ İLİŞKİ : ÖZEL SAĞLIK
KURUMLARINA YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA**

(Yüksek Lisans Tezi)

Tezi Hazırlayan: **Meltem ALTAY**

İstanbul, 2011

T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
HASTANE VE SAĞLIK KURUMLARI YÖNETİMİ BİLİM DALI

**HASTANE ÇALIŞANLARININ İŞYERİNDEKİ
DUYGULARI İLE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK
DAVRANIŞI ARASINDAKİ İLİŞKİ : ÖZEL SAĞLIK
KURUMLARINA YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA**

(Yüksek Lisans Tezi)

Tezi Hazırlayan:

Meltem ALTAY

Öğrenci No:

080746001

Danışman:

Yrd.Doç. Dr. Sefer Gümüş

İstanbul, 2011

YEMİN METNİ

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum “Hastane Çalışanlarının İşyerindeki Duyguları ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Özel Sağlık Kurumlarına Yönelik Bir Araştırma” başlıklı bu çalışmanın , bilimsel ahlak ve geleneklere uygun şekilde tarafımdan yazıldığını , yararlandığım eserlerin tamamının kaynaklarda gösterildiğini ve çalışmamın içinde kullanıldıkları her yerde bunlara atıf yapıldığını belirtir ve bunu onurumla doğrularım 26\02\2011

Aday: **Meltem ALTAY**

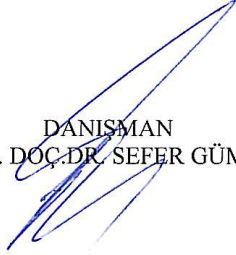
T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ
TEZLİ YÜKSEK LİSANS SINAV TUTANAĞI

26.02.2011

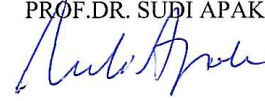
Enstitümüz *İşletme Yönetimi* Anabilim dalı *Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi* Bilim dalı yüksek lisans öğrencilerinden **080746001** numaralı *Meltem Altay*'ın "*Beykent Üniversitesi Lisansüstü Eğitim - Öğretim ve Sınav Yönetmeliği*"nin ilgili maddesine göre hazırlayarak, Enstitümüze teslim ettiği "**HASTANE ÇALIŞANLARININ İŞYERİNDEKİ DUYGULARI İLE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI ARASINDAKİ İLİŞKİ: ÖZEL SAĞLIK KURUMLARINA YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA**" konulu tezini, Yönetim Kurulumuzun 22.02.2011 tarih ve 2011/03 sayılı toplantısında seçilen ve Taksim Yerleşkesinde toplanan biz jüri üyeleri huzurunda, ilgili yönetmeliğin (c) bendi gereğince (60) dakika süre ile aday tarafından savunulmuş ve sonuçta adayın tezi hakkında ~~oyekluğu/oybirliği~~ ile **Kabul/Red veya Düzeltme** kararı verilmiştir.

İşbu tutanak, 4 nüsha olarak hazırlanmış ve Enstitü Müdürlüğü'ne sunulmak üzere tarafımızdan düzenlenmiştir.


DANIŞMAN
YRD. DOÇ.DR. SEFER GÜMÜŞ



ÜYE
PROF.DR. SUDİ APAK



ÜYE
YRD.DOÇ.DR. KAMİL USLU



HASTANE ÇALIŞANLARININ İŞYERİNDEKİ DUYGULARI İLE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI ARASINDAKİ İLİŞKİ: ÖZEL SAĞLIK KURUMLARINA YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Tezi Hazırlayan: Meltem ALTAY

Özet

Bu araştırmanın amacı , hastane çalışanlarının işyerindeki duyguları ve bazı demografik özellikler ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında bir ilişki olup olmadığını anlamaktır. Araştırmanın evrenini İstanbul'da faaliyet gösteren özel bir sağlık grubunda çalışan 2000 hemşire oluşturmaktadır. Basit tesadüfi örnekleme yoluyla 350 kişi seçilmiş ve kişilere geliştirilen bir anket uygulanmıştır. Çalışmamızda Organ (1988) tarafından tanımlanmış ve Podsakoff ve arkadaşlarınca (1990) geliştirilmiş Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ölçeğinden ve Vecchio (1995) ve Payne (2001) tarafından geliştirilmiş işyerindeki kıskançlık scalasından yararlanılmıştır (Kim, 2006). Anket 350 hemşire üzerinde uygulanmış . Çalışmada elde edilen bulgular değerlendirilirken, istatistiksel analizler için NCSS (Number Cruncher Statistical System) 2007&PASS 2008 Statistical Software (Utah, USA) programı kullanıldı. Çalışma verileri değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel metodların (Ortalama, Standart sapma) yanı sıra niceliksel verilerin karşılaştırılmasında normal dağılım göstermeyen parametrelerin gruplar arası karşılaştırmalarında Kruskal Wallis testi ve farklılığa neden çıkan grubun tespitinde Mann Whitney U test kullanıldı, iki grup arası karşılaştırmalarında da Mann Whitney U test kullanıldı. Anlamlılık $p<0.05$ düzeyinde değerlendirildi.

Çalışmamızda ÖVD boyutlarından vicdanlılık , sivil erdem , gönüllülük ve centilmenlik boyutları ile Payne kıskançlık scalası arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmüş ve kıskançlık duygusu gösteren işgören örgütsel vatandaşlık davranışı göstermeme eğilimine girmiştir.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, İşyerindeki Duygular

THE RELATIONSHIP BETWEEN THE FEELINGS OF THE HOSPITAL PERSONNEL AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR

Presented by: Meltem ALTAY

Abstract

The aim of this research is to investigate whether there is a relationship between the feelings of the hospital staff at work and some demographic features and organizational citizenship behaviour. 2000 nurses who work for a private health group in Istanbul constitute the universe of this research. By way of simple random exemplification 350 people have been selected and a specifically designed survey has been administered. The Organizational Citizenship Behaviour Scale, defined by Organ(1988) and improved by Podsakoff, et.al(1990) and the Work Place Jealousy Scale of Vecchio(1995) and Payne(2001) are the scales that are used in our study(Kim,2006). The survey has been administered to 350 nurses. While the findings were evaluated, NCSS Program(Number Cruncher Statistical System) 2007&Pass 2008 Statistical Software (Utah, USA) was used for statistical analysis. For the assessment of the data, apart from descriptive statistical methods (Average, Standard deviation) when we compared the parameters deviating from a normal distribution among groups during quantitative data comparison, Kruskal Wallis Test was chosen and to determine the group which created diversity Mann Whitney U Test was selected and also used in comparisons between the groups. Meaningfulness was scored at the level of $p < 0.05$.

The results of our study show a significant relationship between the dimensions of OCB; conscientiousness, civic virtue, willingness and sportsmanship and Payne's Jealousy Scale and the employee who experiences jealousy tends not to show OCB feelings at the work place.

Key Words: Organizational Citizenship Behaviour, Feelings at the work place

İÇİNDEKİLER

| | Sayfa No. |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------|
| ÖZET | i |
| ABSTRACT | ii |
| TABLolar LİSTESİ | x |
| ŞEKİLLER LİSTESİ | xii |
| KISALTMALAR | xiii |
| | |
| GİRİŞ | 1 |
| İNSANLARI ÇALIŞMAYA İTEN FAKTÖRLER | 3 |
| | |
| 1.ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI KAVRAMSAL VE KURAMSAL ÇERÇEVE | 6 |
| 1.1.Vatandaşlık Kavramı..... | 6 |
| 1.1.1.Vatandaşlığın Tarihi Gelişimi..... | 6 |
| 1.1.2.Vatandaşlığın Benzer Kavramlardan Farkı..... | 6 |
| 1.2.Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Tanımı | 7 |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.3.Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Özellikleri..... | 10 |
| 1.3.1.Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İş Tanımlarının Bir Parçası Değildir | 11 |
| 1.3.2.Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ödül Beklentisi ve Ceza Korkusuyla Yapılan Davranışlar Değildir | 11 |
| 1.3.3.Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Yapılan Eğitimlerle Geliştirilemez..... | 11 |
| 1.3.4.Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İsteğe Bağlı Davranışlardır ... | 11 |
| 1.3.5.Örgütsel Vatandaşlık Davranışı'nın Sınırları Subjektiftir | 12 |
| 1.3.6.Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Örgütün İşleyişi Açısından Önemlidir..... | 12 |
| 1.3.7.Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İnsancıl Değerlerdir..... | 12 |
| 1.4.Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Boyutları | 13 |
| 1.4.1.Dennis Organ Tarafından Ortaya Konulan Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutları..... | 13 |
| 1.4.1.1.Özgecılık\ Diğerlerini Düşünme\ Diğergamlık\Altruizm | 13 |
| 1.4.1.2.Vicdanlılık\İleri Görev Bilinci\Bilinçlilik\Constientiousness | 14 |
| 1.4.1.3.Nezaket Tabanlı Bilgilendirme\ İntizam\ Courtesy..... | 15 |
| 1.4.1.4. Sivil Erdem\Organizasyonun Gelişimine Destek Verme\Civic Virtue | 16 |
| 1.4.1.5.Gönüllülük ve Centilmenlik \Sportmanship | 16 |
| 1.4.2.Graham Tarafından Ortaya Konulan Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutları..... | 17 |
| 1.4.2.1.Örgütsel İtaat\Organizational Obedience..... | 18 |
| 1.4.2.2.Örgütsel Sadakat\Organizational Loyalty..... | 18 |
| 1.4.2.3.Örgütsel Katılım\ Organizational Participation..... | 18 |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.4.3. William ve Anderson Tarafından Ortaya Konulan Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutları | 19 |
| 1.4.3.1. Bireye Yönelik Örgütsel Vatandaşlık Davranışı (ÖVDb)..... | 19 |
| 1.4.3.2. Örgüte Yönelik Örgütsel Vatandaşlık Davranışı (ÖVDö)..... | 19 |
| 1.4.4. Podsakoff , Mackenzie , Paine ve Bachrach Tarafından Ortaya Konulan Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutları..... | 19 |
| 1.4.4.1. Yardımseverlik Davranışı..... | 19 |
| 1.4.4.2. Gönüllülük ve Centilmenlik..... | 20 |
| 1.4.4.3. Örgüte Sadakat Duyma..... | 20 |
| 1.4.4.4. Örgüte Uyum Sağlama..... | 20 |
| 1.4.4.5. Bireysel İnisiyatif..... | 20 |
| 1.4.4.6. Yurttaşlık Eylemi..... | 20 |
| 1.4.4.7. Kişisel Gelişim..... | 21 |
| 1.5. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Tarihsel Gelişimi ve Teoriler..... | 21 |
| 1.5.1. Barnard'ın Çalışmaları..... | 21 |
| 1.5.2. Katz ve Kahn'nın Çalışmaları..... | 22 |
| 1.5.3. Bateman ve Smith'in Çalışmaları..... | 23 |
| 1.5.4. Blau'nun Çalışmaları \ Sosyal Mübadele Teorisi..... | 24 |
| 1.5.5. Gouldner'in Çalışmaları \ Karşılıklılık Norm Teorisi..... | 25 |
| 1.5.6. Eşitlik Teorisi..... | 26 |
| 1.6. Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Benzer Nitelikte Olan Davranışlar.... | 26 |
| 1.6.1. Örgütsel Spontanlık Davranışları..... | 26 |
| 1.6.2. Psikolojik Kontrat..... | 26 |
| 1.6.3. Sosyal Temelli Örgütsel Davranış (Prososyal Örgütsel Davranış)..... | 27 |
| 1.6.4. Biçimsel Rol (In-Role) Davranışları..... | 29 |
| 1.6.5. Ekstra Rol Davranışlar (Rol Üstü Davranışlar)..... | 31 |

| | |
|-------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.7.Örgütsel Vatandaşlık Davranışını Ortaya Çıkaran Faktörler..... | 32 |
| 1.7.1.Kişisel Faktörler..... | 32 |
| 1.7.1.1. Kişilik Özellikleri..... | 32 |
| 1.7.1.2.Olumlu İş Unsurları..... | 33 |
| 1.7.1.3.Çıkarıcılık..... | 33 |
| 1.7.1.4.Örgütsel Bağlılık..... | 33 |
| 1.7.1.5.Yaş , Kıdem ve Hiyerarşik Düzen..... | 34 |
| 1.7.2.Durumsal Faktörler..... | 34 |
| 1.7.2.1.Örgüt Değerleri..... | 34 |
| 1.7.2.2. İşin Özellikleri..... | 35 |
| 1.7.2.3.Liderin Özellikleri..... | 35 |
| 1.7.2.3.İhtiyaçlar..... | 36 |
| 1.8.Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Türleri..... | 36 |
| 1.8.1.Hedeflerine Göre Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Türleri..... | 36 |
| 1.8.1.1.Örgüt Hedefli Davranışlar..... | 36 |
| 1.8.1.2.Çalışan Hedefli Davranışlar..... | 37 |
| 1.8.2.Davranış Tarzına Göre Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Türleri..... | 37 |
| 1.8.2.1.Olumlu Aktif Davranışlar..... | 37 |
| 1.8.2.2.Olumlu Sakınma Davranışları..... | 37 |
| 1.8.3.Diğer Örgütsel Vatandaşlık Türleri..... | 38 |
| 1.8.3.1. Sahte Vatandaşlık Davranışları..... | 38 |
| 1.8.3.2.Karşı Vatandaşlık Davranışları..... | 38 |
| 1.8.3.3.Olumsuz Yardımlaşma Davranışları..... | 39 |
| 1.9.Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Bazı Kavramlarla İlişkisi..... | 39 |
| 1.9.1.Liderlik..... | 39 |
| 1.9.2.Örgütsel Kültür..... | 41 |
| 1.9.3.Örgütsel Bağlılık..... | 42 |
| 1.9.4.Örgütsel Adalet..... | 45 |
| 1.9.5.İş Tatmini..... | 46 |

| | |
|----------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1.9.6.Takım Çalışması..... | 46 |
| 1.9.7.Motivasyon..... | 47 |
| 1.9.8.Örgütsel Stres..... | 47 |
| 1.9.9.Örgütsel Çatışma..... | 48 |
| 1.9.10.Örgütsel Güven..... | 48 |
| 1.9.11.Örgütsel İletişim..... | 49 |
| 1.9.12.Örgütsel Adanmışlık..... | 49 |
| 1.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Sonuçları..... | 49 |
| 1.1.1. Çalışanların Performansını Arttırır..... | 50 |
| 1.1.2. Örgütsel Kaynakların Verimli Kullanılmasını Sağlar..... | 51 |
| 1.1.3. Takım Çalışmasını Geliştirir..... | 51 |
| 1.1.4. Çalışma Ortamındaki Stresi Düşürür..... | 51 |
| 1.1.5. Çalışma Ortamındaki Çatışmaları Azaltır..... | 52 |
| 1.1.6. Çalışanlar İçin Örgütü Cazip Hale Getirir..... | 52 |
| 1.1.7. Örgüt Başarısının Devamlılığını Sağlar..... | 53 |
| 1.1.8. Değişen Ve Gelişen Teknolojiye Uyum Sağlamasını Arttırır..... | 53 |
| 2. YÖNTEM..... | 55 |
| 2.1.Araştırmanın Problemi | 55 |
| 2.2.Araştırmanın Amacı..... | 55 |
| 2.3.Araştırmanın Önemi..... | 56 |
| 2.4.Araştırmanın Evren ve Örnekleme..... | 56 |
| 2.5.Araştırmanın Varsayımları..... | 56 |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.6.Araştırmanın Sınırlılıkları..... | 56 |
| 2.7.Araştırmanın Hipotezleri..... | 57 |
| 2.8.Araştırmanın Veri Toplama Yöntemi..... | 60 |
| 2.8.1.Araştırmada Kullanılan Anket İle İlgili Genel Bilgiler..... | 60 |
| 2.8.1.1.Türkçe'ye Çeviri Çalışması..... | 60 |
| 2.8.2.2.Anket Formunun Oluşturulmasında Dikkat Edilen Hususlar.. | 61 |
| 2.8.2.3.Pilot Uygulama ,Nihai Anket Ölçeklerinin Oluşturulması ve Güvenilirliği..... | 62 |
| 2.9. Veri Toplama Aşaması | 67 |
| 2.9.1.Veritoplama Yönteminin Seçilmesi..... | 67 |
| 2.10.Verilerin Analiz Yöntemleri..... | 68 |
| | |
| 3. BULGULAR VE YORUMLAR..... | 69 |
| | |
| 3.1.Demografik Bulgular..... | 69 |
| 3.1.1.Cinsiyet..... | 69 |
| 3.1.2.Yaş..... | 70 |
| 3.1.3.Medeni Durum..... | 71 |
| 3.1.4. Eğitim Durumu..... | 72 |
| 3.1.5.Çalışılan Departman..... | 72 |
| 3.1.6.Meslekte Çalışma Süresi..... | 74 |
| 3.1.7.Birimde Çalışma Süresi..... | 75 |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 3.2.Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Dağılımı..... | 76 |
| 3.2.1.Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Alt Boyut Puanları..... | 78 |
| 3.3.Hastane Çalışanlarının İşyerindeki Duyguları Dağılımı..... | 80 |
| 3.4.Hipotezlerin Testi..... | 82 |
| 3.4.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Kıskançlık Skalaları Arasındaki İlişki..... | 82 |
| 3.4.2.Yaş Gruplarına Göre Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Değerlendirmesi..... | 86 |
| 3.4.3.Eğitim Durumlarına Göre Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Değerlendirmesi..... | 89 |
| 3.4.4.Meslekte Çalışma Sürelerine Göre Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Değerlendirmesi..... | 91 |
| 3.4.5.Cinsiyetlere Göre Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Değerlendirmesi... | 94 |
| SONUÇ VE ÖNERİLER..... | 98 |
| KAYNAKLAR..... | 103 |

EKLER

| | |
|------------------------------------------------------|------------|
| Ek-1: Araştırmada Kullanılan Anket Formu..... | 111 |
|------------------------------------------------------|------------|

TABLULAR LİSTESİ

| Tablo No | Sayfa No. |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Tablo.1. Güvenilirlik Değeri..... | 62 |
| Tablo.2. Faktörü Oluşturan Maddelerin Güvenilirliğe Etkileri..... | 63 |
| Tablo 3. Güvenilirlik Değeri..... | 64 |
| Tablo 4. Faktörü Oluşturan Maddelerin Güvenilirliğe Etkileri..... | 65 |
| Tablo 5. Ölçeklerdeki Seçeneklerin Likert Ölçeğine Göre Dereceleri..... | 66 |
| Tablo 6. Demografik Özelliklerin Dağılımı..... | 69 |
| Tablo 7. Çalışılan Departman Dağılımı..... | 73 |
| Tablo 8. Çalışma Sürelerinin Dağılımı..... | 74 |
| Tablo 9. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Dağılımı..... | 76-77 |
| Tablo 10. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Alt Boyut Puanları..... | 78 |
| Tablo 11. Hastane Çalışanlarının İş Yerindeki Duyguları Dağılımı..... | 80 |
| Tablo 12. Kıskançlık skalası puanları dağılımı..... | 81 |
| Tablo 13. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Kıskançlık Skalaları Arasındaki İlişki..... | 83 |
| Tablo 14. Yaş Gruplarına Göre Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Değerlendirmesi...87 | |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tablo 15. Eğitim Durumuna Göre Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Değerlendirmesi..... | 90 |
| Tablo 16. Meslekte Çalışma Süresine Göre Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Değerlendirmesi..... | 92 |
| Tablo 17. Cinsiyete Göre Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Değerlendirmesi..... | 95 |
| Tablo 18. Vecchio Kıskançlık Skalası Puanı ve Payne Kıskançlık Skalası Puanına İlişkin Değerlendirmeler..... | 97 |

ŞEKİLLER LİSTESİ

| Şekil No | Sayfa No |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Şekil.1. Prososyal Örgütsel Davranış Kapsamında Örgütsel Vatandaşlık Davranışı.. | 29 |
| Şekil 2. Cinsiyet Dağılımı..... | 70 |
| Şekil 3. Yaş Dağılımı..... | 71 |
| Şekil 4. Medeni Durum Dağılımı..... | 71 |
| Şekil 5. Eğitim Durumu Dağılımı..... | 72 |
| Şekil 6. Çalışılan Departman Dağılımı..... | 73 |
| Şekil 7. Meslekte Çalışma Süresi Dağılımı..... | 74 |
| Şekil 8. Birimde Çalışma Süresi Dağılımı..... | 75 |
| Şekil 9: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Puanları Dağılımı..... | 79 |
| Şekil 10. Kıskançlık Skalası Puanları Dağılımı..... | 81 |
| Şekil 11. Vicdanlılık Boyutu , Sivil Erdem Boyutu, Gönüllülük ve Centilmenlik Boyutu ile Payne arasındaki ilişki..... | 85 |
| Şekil 12. Yaş gruplarına Göre Nezaket Tabanlı Bilgilendirme Boyutu Puanları Dağılımı..... | 88 |
| Şekil 13. Meslekte Çalışma Süresine Göre Puanların Dağılımı..... | 94 |
| Şekil 14. Cinsiyete göre Özgeçiliclik boyutu puanları dağılımı..... | 95 |

KISALTMALAR

bkz. : Bakınız

b.t. : Bilinmeyen tarih

ÖVD : Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

s. : Sayfa

GİRİŞ

Günümüzde teknolojik gelişim takip edilmesi zor bir hıza erişmiş, buna karşın küreselleşmenin etkisiyle bilgi ve teknolojiye erişim kolaylaşmıştır. Örgütlerin sahip olduğu teknoloji ne kadar gelişmiş olursa olsun, etkin ve verimli kullanılması durumunda örgüte yarar getirecektir. Örgütlerin, karmaşık ve rekabet koşullarının zorlaştığı dünyamızda varlıklarını sürdürebilmeleri; teknoloji, strateji, üretilen malın ya da hizmetin kalitesinden ziyade insan faktörü ile doğrudan ilişkilidir. Nitelikli insan gücü örgütleri rakiplerinden ayıran en önemli değişkendir. Örgütleri oluşturan bireylerin sergiledikleri davranışlar, örgüt verimliliğini ve performansını doğrudan etkileyecektir.

Her bireyin farklı kişilik özelliklerine sahip olması ve farklı çevresel faktörlere maruz kalması nedeniyle sergiledikleri davranışlar birbirlerinden farklı olabilmektedir. İnsanların sergiledikleri davranışlara etki eden değişkenlerin çok fazla ve çeşitli olması, aynı olaya farklı tepkiler verilmesine sebep olmaktadır. Standartların üzerinde verimlilik hedefleyen örgütler için bazen karışıklığa neden olmaktadır. Bu durum organizasyona en fazla yarar getirecek işgörenler ile çalışmak isteyen örgütler için büyük bir önem arz etmektedir.

Örgüt yöneticileri gönüllü olarak çalışan, yardımsever, örgütü iyi temsil edebilen, olumsuz koşullarda şikayet etmeyen, örgüt kaynaklarını tasarruflu kullanan işgörenlerle çalışmak ister.

Çalışanların, çalıştıkları örgütte sergiledikleri görev içi ve görev üstü davranışlar örgütlerin verimliliğini etkileyen nedenlerdendir. Bireylerin örgütsel vatandaşlık davranışı göstermeleri hem kendi performanslarını artırıcı hem de örgütün başarısını artırıcı bir etki yaratmaktadır. Örgütsel vatandaşlık davranışı örgüt verimliliği üzerine sağladığı olumlu katkılardan dolayı istendik bir durum olarak kabul edilmektedir.

Örgütsel vatandaşlık davranışı, çalışanların örgüt içinde gönüllülük esasına dayalı olarak sergiledikleri davranışları kapsar. Herhangi bir davranışın örgütsel vatandaşlık davranışı olarak kabul görmesi için, davranışın kişinin kendi isteği doğrultusunda oluşması ve sonucunda herhangi bir karşılık beklemeden yapılmış olması gerekmektedir. Son yıllarda örgütsel vatandaşlık davranışı ve örgütsel vatandaşlık davranışının örgüte sağladığı olumlu sonuçlara ilişkin çok sayıda çalışma olduğu gözlenmektedir. Çalışan davranışlarının örgütlerin rekabet avantajı sağlamasında ve sürdürmesinde önemli rol oynaması konuya olan ilginin artmasına da sebep olmuştur. Bununla birlikte literatür incelendiğinde örgütsel vatandaşlık davranışı konusunda yapılan araştırmaların büyük bir çoğunluğunun, çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışları sergilemesinde etkili olan ve boyutlarını pozitif yönde etkileyen faktörlere yönelik olduğu gözlenmektedir. Birçok araştırmacı örgütsel vatandaşlık davranışı konusunu işlemiş ancak işyerindeki duyguları ile arasındaki ilişki incelenmemiştir.

Bu tez çalışmasında çalışanların işyerindeki duyguları ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki incelenecektir.

Bu çalışmanın giriş bölümünü izleyen birinci bölümde, araştırmada yer alan değişkenleri açıklamaya yönelik olup, örgütsel vatandaşlık davranışı kavramını açıklamakta, örgütsel vatandaşlık davranışı tanımını, boyutlarını, özelliklerini, ilgili olduğu kavramları ele alarak ve literatür taraması yaparak teorik altyapıyı oluşturmaktadır.

İkinci bölümde, araştırmanın yöntemi açıklanmaktadır. Araştırmanın hipotezleri özetlenerek araştırmanın evreni ve örneklem yapısı, veri toplama yöntemleri ve verilerin analiz yöntemleri açıklanmıştır.

Üçüncü bölümde ise araştırmanın bulguları ile ilgili genel değerlendirmeler, araştırma ile ilgili önerileri kapsamaktadır.

İnsanları Çalışmaya İten Faktörler

Çalışmak, hayatımızı idame ettirebilmemizi sağlayan sosyal bir faaliyettir. Temelde yaşamımızı devam ettirebilmek ancak sonrasında yaşam standartlarımızı yükseltmek için çalışırız.

Çalışmak, eski çağlarda insanların yiyecek, giyecek, barınma gibi temel ihtiyaçlarını karşılamak, yaşamını devam ettirebilmek için uğraştığı faaliyetler süreci idi. Ancak günümüzde sadece temel ihtiyaçlarımızı karşılamak için değil, yaşam standartlarımızı yükseltmek için de çalışırız.

Her şeyden önce, endüstri öncesi toplumlarda olduğu gibi insan fiziksel yaşamını devam ettirmek için çalışır. Bunun için yiyecek, giyinme ve barınma gibi ihtiyaçlarını karşılaması gerekmektedir. Böylece, çalışma, bireyin yaşamının merkezi olarak görülmektedir (Kapız, 2001).

Çalışmak, eski çağlarda daha çok kölelerin işi idi. Kölelik, insanın kendi kendine yetebilecek kadar üretim yaptığı dönemlerde yoktu. Üretim faaliyetlerinin artması ve insanların tüketebileceklerinden daha fazla ürüne sahip olduğu dönemlerde kölelik ortaya çıktı. Kölelerin hiçbir hakkı yoktu, mal gibi alınıp satılıyorlardı. Tarla işlerinde, ev işlerinde çalıştırılabildikleri gibi madenlerde ve taşocakları gibi ağır şartlar altında da çalıştırılıyorlardı. Kölelik 19. yüzyılda tüm dünyada kaldırıldı.

İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi (10 Aralık 1948)'nin 23. maddesi çalışma ile ilgili şöyle der:

Madde 23

1. Herkesin çalışma, işini özgürce seçme, adil ve elverişli koşullarda çalışma ve işsizliğe karşı korunma hakkı vardır.
2. Herkesin, herhangi bir ayırım gözetilmeksizin, eşit iş için eşit ücrete hakkı vardır.
3. Çalışan herkesin, kendisi ve ailesi için insan onuruna yaraşır bir yaşam sağlayacak düzeyde, adil ve elverişli ücretlendirilmeye hakkı vardır; bu, gerekirse, başka toplumsal korunma yollarıyla desteklenmelidir.

4. Herkesin, çıkarını korumak için sendika kurma ya da sendikaya üye olma hakkı vardır (İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi, b.t.).

İnsanlar artık toplumdaki statülerini kendileri belirlerler. İstedikleri işi seçip, elverişli koşullarda çalışma ve haklarını koruma bilinci gelişmiştir. Eski çağlarda bir kölenin çocuğu olarak dünyaya gelen bebek, yaşamını köle olarak devam ettirirdi. Oysa ki günümüzde bir işçinin çocuğu yüksek öğrenim görerek üst düzey bir yönetici olabilmektedir. Sahip olduğu haklarda ailesinin gelir düzeyinin ya da sosyoekonomik şartlarının bir etkisi yoktur. Eşit şartlara sahip olmak yani eşitlik hakkı vardır.

Günümüzde çalışan kadın nüfusu artmıştır. Fakat diğer ülkelerle kıyaslandığında oranın hala düşük olduğu görülmektedir.

Türkiye’de kadınların işgücüne katılım ve istihdam oranlarının düşük olması, Özellikle AB ülkeleri ile karşılaştırıldığında oranların son derece düşük olduğu ortaya çıkar. Toplumsal cinsiyet eşitliğini sağlamayı hedefleyen Lizbon Stratejisinde; AB üye ülkeleri 2010 yılına kadar kadının istihdam oranını %60 lara çıkarmayı hedeflerken Türkiye’de bu oran 2008 Aralık Ayı itibari ile %23.1 dir (Türkiye’de Kadınlar için İnsana Yakışır İş İmkanları Sağlanması Yoluyla Cinsiyet Eşitliğinin Gerçekleştirilmesine Yönelik Aktif İşgücü Piyasası Politikaları Projesi, b.t.).

Ataerkil bir yapıya sahip olan Türk toplumunda; erkek çalışır evin ve diğer aile bireylerinin ihtiyaçlarını karşılardı. Kadınlar ise evde çalışır, çocuk bakımını ve çocukların yetişmesi görevini üstlenirdi. Toplumumuzda sayıları az olan çalışan kadınlara üzülen bakılırdı. Çünkü evin reisinin ailenin ihtiyaçlarını karşılayamadığı ve bu nedenden ötürü kadının çalışmak zorunda kaldığı düşünülürdü. Ataerkil yapı kadının çalışma hayatına katılmasını geciktirmiştir.

Devlet Planlama Teşkilatı tarafından hazırlanan 9. Kalkınma Planı’nda işgücüne katılımı ilgili olarak açıklanan hedeflerde kadının işgücüne katılım oranı 2013 yılı için %29.6 olarak belirlenmiştir (Türkiye’de Kadınlar için İnsana Yakışır İş İmkanları Sağlanması Yoluyla Cinsiyet Eşitliğinin Gerçekleştirilmesine Yönelik Aktif İşgücü Piyasası Politikaları Projesi, b.t.). Belirlenen oran Avrupa ülkelerinin bir hayli altındadır.

2009 yılında Türkiye genelinde işgücüne katılma oranı, bir önceki yıla göre 1 puanlık artışla % 47,9 olarak gerçekleşmiştir. Erkeklerde işgücüne katılma oranı bir önceki yıla göre 0,4 puanlık artışla % 70,5, kadınlarda ise 1,5 puanlık artışla % 26'dır. Kentsel yerlerde işgücüne katılma oranı 0,8 puanlık artışla % 45,8, kırsal yerlerde ise 1,3 puanlık artışla % 52,7 seviyesinde gerçekleşmiştir (Hane Halkı İşgücü Araştırması 2009 Yıllık Sonuçları, b.t.).

Günümüz örgütlerinde kadınlarında erkekler gibi aktif çalışma hayatının içinde olması önemli roller üstlenmeye başlaması, kadının anne, eş rollerinin yanı sıra işgören rolünü üstlenmesi var olan sosyal yapıyı zenginleştirmiştir.

Konunun geleceğini McGregor şöyle belirtiyor: “Artık açıktır ki, önümüzdeki çeyrek yüzyılın en anlamlı gelişmeleri fizik değil sosyal bilimlerde olacaktır. Öğrenmemiz gereken, beşeri örgütlerimizi gerçekten etkin bir hale getirmek için sosyal bilimlerden nasıl faydalanacağımızdır” (Sayılı, b.t.).

Bu araştırmada, örgüt verimliliğini arttıran örgütsel vatandaşlık davranışı gösteren örgüt üyelerinin, örgütsel vatandaşlık davranışı ile işyerindeki duyguları arasındaki ilişki incelenecektir.

DEĞİŞKENLERİNİN TANIMLANMASI VE TEORİK ÇERÇEVE

1.ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI KAVRAMSAL VE KURAMSAL ÇERÇEVE

1.1.Vatandaşlık Kavramı

Vatandaşlığı en eski kaynağı ve biçimi polis adı verilen Antik Yunan kent devletinde haklar ve yükümlülüklerden oluşan bir statü olarak ortaya çıkmıştır (Alpaslan, 2008). Vatandaşlık, kişilerle belli bir devlet arasındaki hakları ve yükümlülükleri belirleyen hukuksal bağıdır (Güven, 2007). Bir devlete aidiyeti ifade eden vatandaşlık, kişiyi yabancılardan ya da vatansızlardan ayıran hukuki bir alamettir (Pehlivan, 2006).

1.1.1. Vatandaşlığın Tarihi Gelişimi

Antik çağlarda günümüzdeki anlamıyla olmasa da kişilerle devlet arasında vatandaşlık bağı kurulmuştur (Güven, 2007). Zaman ilerledikçe yaşanan değişimlere paralel olarak vatandaşlık kavramı da değişmiştir.

Vatandaşlığın tarihi gelişimi, devletler arasındaki münasebetlere hukuki bir form bulunması ihtiyacı ile başlamıştır. Vatandaşlık hukukunun tarihsel başlangıcı 18. Yüzyıl sonları, 19. Yüzyıl başlarıdır (Pehlivan, 2006).

1.1.2. Vatandaşlığın Benzer Kavramlardan Farkı

Tabiiyet ve uyrukluk kavramları ile yurttaşlık ve vatandaşlık kavramları birbiriyle eş anlamlı kabul edilmektedir (Güven, 2007). Ancak tabiiyet kavramı genel bir ifade iken vatandaşlık kavramı kişiyi bir devlete bağlayan hukuki ve siyasi bir kavram olarak kullanılmaktadır.

Vatandaşlığın ülkedeki herkese tanınmayan bir hak olması ayrıcalıklı bir durum olduğuna işaret etmektedir (Güven, 2007).

1.2.Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Tanımı

Vatandaşlık kavramı, sözlükte kişiler ile devlet arasında anayasa ve yasalarla tanımlanmış karşılıklı hak ve ödevlere dayanan bağ olarak tanımlanmaktadır. Vatandaşlık yurttaşlık olarak da bilinir. Örgütsel vatandaşlık kavramında ise, devlet kavramı yerine örgüt düşünülmelidir. Örgütsel vatandaşlıkta kişiler görevleri dışında fazladan bir çaba ve çalışma ortaya koyarlar bu sebeple, çalışmalarını belirleyen belli yasa ya da kurallar yoktur. Bu davranışlar tamamen kişilerin tercihlerine bağlı oluşur (Öztürk, 2009).

Örgütsel vatandaşlık davranışı yönetim biliminin temel araştırma konularından biri haline gelmiştir. Örgütsel vatandaşlık davranışı çeşitli açılardan incelenmiş ve ilişkili olduğu diğer kavramlar ve etkileriyle ilgili birçok araştırma yapılmıştır.

Örgütsel vatandaşlık davranışı terimi ilk kez 1983'te Bateman ve Organ tarafından kullanılmıştır.

Organ'ın örgütsel vatandaşlığa olan ilgisi, daha henüz bir fabrikada genç bir işçi iken işlerine yansımış ve izler bırakmıştır. Organ'ın işgörenlik yaptığı yıllarda onun elindeki iş aletini kullanmada zorlandığını gören kıdemli bir işgören elindeki işi bırakıp ona gelip nasıl kullanıldığını tarif etmiştir. Kıdemli işgörenin elindeki işi bırakıp gelip Organ'a yardım etmesi iş yönetmeliğinde yoktu, fakat işgörenin o gayreti hem işgörene hem de örgüte yardımcı olmuştur (Çetin, 2004, s.10). Örgütsel vatandaşlık davranışı iş görenin iş tanımında ve iş sözleşmesinde yer almamaktadır.

Örgütsel vatandaşlık davranışı; Örgütün sağlıklı işleyişini engelleyen, yıkıcı ve istenmeyen davranışlardan koruma, çalışanların yetenek ve becerilerini geliştirme, etkin bir koordinasyon kurarak örgütün verimliliği ile performansını arttırmayı amaçlamaktadır (Demirci, 2008, s.4). Olumsuz çevre koşullarından örgütü korumak bir örgütsel vatandaşlık davranışıdır.

Örgütsel vatandaşlık davranışı, çalışanların iş arkadaşları ile işbirliğine yönelik ve sistemi koruyucu faaliyetlerde bulunmaları, sistemin gelişmesi için orijinal

fikirler ortaya atmaları, sisteme daha fazla katkı sağlayabilmek için kendi kendini eğitmeleri, örgütün dış çevrede olumlu şekilde tanınmasını sağlayacak davranışlar için gayret göstermeleridir. Örgütsel vatandaşlık davranışının özünde, fedakarlık, sahiplenme ve karşılık beklemeden bir şeyler yapma özellikleri bulunmaktadır (Çelik, 2007). Örgütsel vatandaşlık davranışı gösteren işgören hiçbir karşılık beklemeden bu davranışta bulunur.

ÖVD'nin örgütsel performans üzerindeki olumlu etkisinden dolayı, son yıllarda sosyal bilimlerin en gözde konularından biri haline gelmiştir.

Etkili örgütler içinde çalışanlar resmi iş sorumluluklarının ötesinde çalışırlar, görevlerini mecburi bir beklenti olduğundan, emir verildiğinden ya da telafi etmek için yapmazlar. Bu özverili eylemleri iş tariflerinin içinde yer almaz ve onlar örgütün düzenli işleyişine ayak uydururlar (Çetin, 2004, s.10). Yazılı iş sözleşmesinde yer olmayan örgütsel vatandaşlık davranışı gösteren bireyler örgütün ahengini bozmazlar.

Bazı meslek gruplarında görev tanımlarının sınırı neredeyse yok gibidir. Özellikle sağlık sektöründe çalışan insanlar gerek görev yerlerinde yemek molalarını ve istirahat saatlerini kısa tutarak gerekse gelemeyen iş arkadaşının sorumluluklarını üstlenerek örgüt lehine davranışlarda sıkça bulunurlar.

Ödül sistemi dışında gönüllü olarak faaliyet gösterme, çaba harcama, başkalarına görevlerinde yardım etme, sorunları çözmeye çalışma, görev ve süreçleri geliştirmeye yönelik yaratıcı fikirler ve uygulamalar geliştirme, uygulama ve prosedürlerin geliştirilmesine katkıda bulunma gibi olumlu davranışlar olarak tanımlanabilir (Gençtürk, 2005). İşgörenler karşılığında herhangi bir ödül almayacaklarını bilmelerine rağmen örgütsel vatandaşlık davranışı gösterirler.

Biçimsel ödül sistemi ve iş tanımları tarafından doğrudan ya da açık olarak tanımlanmayan, yerine getirilmesi zorunlu olmayan, gönüllülük esasına dayalı ve organizasyonun fonksiyonlarının etkili şekilde ilerlemesini sağlayan davranışlar olarak ifade edilebilir (Gürbüz, 2007). ÖVD gönüllülük esasına dayalı olarak ortaya çıkan olumlu davranışlardır.

ÖVD; çalışanların sağduyularına bağlı, örgütün çalışma ahengini düzenleyen olumlu ve rol fazlası davranışlar ile olumsuz kaçınma davranışlarını kapsayan davranışlar olarak tanımlanabilmektedir (Çelik, 2007). Olumsuz kaçınma davranışları da ÖVD olarak kabul görmektedir.

ÖVD; örgütün biçimsel olmayan yani buz dağının görünmeyen kısmını oluşturduğunu, ancak bir bütün olarak ele alındığında örgütün etkinliğine katkı sağlayabilecek olgulardan biri olduğu söylenebilir (Gürbüz, 2006). ÖVD örgüt içinde çalışan işgörenden beklenen bir davranış olmamasına rağmen, örgüte olumlu katkı sağlayan bir davranış biçimidir.

ÖVD, örgütün sağlıklı işleyişini engelleyen yıkıcı ve istenmeyen davranışlardan koruma, çalışanların yetenek ve becerilerini geliştirme, etkin bir koordinasyon kurarak örgütün verimliliği ile performansını arttırmayı amaçlamaktadır (Basım ve Şeşen, 2006). Bu yönüyle örgütün artan rekabet koşullarında bir adım öne geçmesine ve çevre koşullarına ayak uydurmasına sebep olur.

ÖVD; ekibe dahil olan yeni çalışma arkadaşına yardımcı olma, çalışırken ilave mola vermeme, işletme toplantılarına düzenli olarak katılma, temel işlerle ilgili sorunlarda diğer iş görenlere gönüllü olarak yardım etme gibi davranışları içermektedir. Yardımseverlik davranışı sadece aynı düzeyde ki ekip arkadaşına değil üstlere de gösterilen bir davranış biçimidir.

Gönüllülük kavramı ile örgütsel vatandaşlık davranışlarının bireyin örgütteki rolünün veya biçimsel iş tanımının gerektirdiği davranışlar olmadığı belirtilmiştir. Bireyin örgütle yaptığı iş sözleşmesinde açık ve kesin bir şekilde çalışandan beklenen davranışlar değildir ve bireylerin örgütsel vatandaşlık davranışı sergilememesi bir cezayı gerektirmez (Karabey, 2005). İşgörenler kendi istekleriyle örgütsel vatandaşlık davranışı gösterirler.

Çalışanların kendi arzusuyla gerçekleştirdiği ve karşılığında resmi olarak ödüllendirilmediği, yapılması örgüt tarafından talep edilmeyen, fakat yapılmasında örgütün büyük ölçüde fayda sağladığı, yapmaması durumunda çalışanın herhangi bir cezayla karşılaşmadığı, diğer çalışanlara ve örgüte fayda sağlamak amacıyla

gerçekleştirilen, örgütün sosyal ve psikolojik ortamına olumlu etkileri olan davranışlardır (Kendirilgil, 2006). Örgütsel vatandaşlık davranışı örgütün psikolojik atmosferine de olumlu tesir eden davranışlardır.

ÖVD; İş tanımında yer almayan, temelinde gönüllülük esasına dayanan, tanımlanan rolün ötesine geçen, örgütün etkili çalışmasını sağlayan, örgütün performansına olumlu katkısı olan, örgütün ödül sistemi içerisinde karşılığı olmayan , yerine getirilmediğinde ceza gerektirmeyen, işgörenlerle işbirlikçi bir tutum sergilemeyi gerektiren, örgüt iklimine pozitif etki eden , koruyucu ve adanmışlık duygusuyla yapılan faydalı davranışlardır.

Teknolojinin hızla gelişmesi ve globalleşme gibi nedenlerle kültürel etkileşimler artmaktadır. Bu durum gerek insanların kişilik özelliklerini gerek organizasyonların yapılarını değiştirmektedir. Bu nedenle hangi davranışların örgütsel vatandaşlık davranışı olarak kabul edileceği zaman zaman belirsizlik arz edebilmektedir (Erdem, 2008).

İşgörenler kendi istek ve arzularıyla örgütsel vatandaşlık davranışı gösterirler. Zorlama veya tehdit ile örgütsel vatandaşlık davranışı göstermeye itilemezler. Ancak gruptan dışlanmamak ve iş çevresinde sempati kazanmak adına örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğiliminde olabilirler.

1.3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Özellikleri

Örgütsel vatandaşlık davranışını diğer davranışlardan ayırt eden bazı özellikler bulunmaktadır. Bu bölümde bu davranışlardan kısaca söz edilecektir.

1.3.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İş Tanımlarının Bir Parçası Değildir.

ÖVD iş tanımlarının bir parçası değildir. Çalışanlarının sözleşmelerinde yazan işler onların yerine getirmekte yükümlü olduğu rol davranışlarıdır. ÖVD ise iş tanımlarında yer almayan işlerin gönüllü olarak yapılmasıdır (Çelik, 2007). Örneğin yeni işe başlayan personele iş makinelerinin kullanılmasını öğretmek örgütsel vatandaşlık davranışının bu özelliğine örnek olarak verilebilir.

1.3.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ödül Beklentisi ve Ceza Korkusuyla Yapılan Davranışlar Değildir.

Kişisel seçime dayanan ve yerine getirilmediği zaman herhangi bir cezanın uygulanmadığı davranışları kastetmektedir (Çelik, 2007). Örneğin işe gelemeyen iş arkadaşının görevini üstlenip üstlenmemek işgörenin tercihine kalmıştır. Görevi üstlenmeyen işgörene herhangi bir ceza uygulanmaz.

1.3.3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Yapılan Eğitimlerle Geliştirilemez.

ÖVD, çalışanlar ile örgüt arasında ortaya çıkan bir gönül bağının ve çalışanların kişiliklerinin sonucudur (Çelik, 2007). Kurumsallaşmış örgütlerde, örgüt çalışanlarına çalışma sürecine uyum (oryantasyon) sağlamak amacıyla başlayan ve sonrasında işlerinde yetkin ve becerikli olmaları amacıyla verilen eğitimler; örgütsel vatandaşlık davranışı kazandırma amacı taşımamaktadır. Örgütsel vatandaşlık davranışı gönüllülük esasına dayanmaktadır.

1.3.4. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İsteğe Bağlı Davranışlardır.

Çalışanların, içlerinden gelerek ve karşılığında hiçbir şey gözetmeksizin yaptıkları davranışlar örgütsel vatandaşlık davranışı kapsamı içerisine girmektedir (Çelik, 2007). Örneğin; bir markette görevli olan ve görevi kasada fiş kesmek olan kasiyerin kucağında çocuğu ile gelen bir müşterinin alışveriş paketlerini poşete yerleştirmesi örgütsel vatandaşlık davranışına bir örnektir.

1.3.5. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı'nın Sınırları Subjektiftir.

Zaman ilerledikçe çalışanların üzerindeki yük artmakta, işleri ile ilgili her şey sorumluluk sınırlarına dahil olmaktadır. İşgücü arzının fazla, talebin düşük olduğu ve bu dengesizliğin çalışanlar aleyhine değiştiği günümüzde sınırları belirlemek mümkün değildir. Örgütlerin karlılığını artırmak ve sonsuza kadar yaşatmak için yapılabilecek her davranış, rol davranışı olarak kabul edilmektedir (Çelik, 2007). Örneğin kurumsallaşmış örgütlerde yeni işe başlayan örgüt çalışanlarına, çalışma sürecine uyum (oryantasyon) sağlamak amacıyla eğitimlerin verilmesinden ve kullanılacak cihazların öğretilmesinden bir kişi sorumlu tutulabilir.

1.3.6. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Örgütün İşleyişi Açısından Önemlidir.

ÖVD, çalışanların huzuruna ve örgütün verimliliğine katkısından dolayı örgütün işleyişine katkı sağlamaktadır (Çelik, 2007). Çalışanların çay molalarında zamana uymaları, işe yeni başlayan bir personele yardımcı olmaları, katılmış oldukları sosyal ortamlarda örgüt hakkında olumlu izlenimler bırakmaları örgütün işleyişi açısından önem arz etmektedir.

1.3.7. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İnsancıl Değerlerdir.

ÖVD'da ortaya konulan davranışlar iş sözleşmelerinde yer almamasına ve uygulanmadığı takdirde herhangi bir ceza alınmayacağına bilinmesine rağmen, sadece sahip olduğumuz değerleri ortaya koymak açısından insancıldır.

1.4. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutları

Çalışanların gönüllü olarak gerçekleştirdiği ve örgüte olumlu katkılarından dolayı örgütsel vatandaşlık davranışına ilginin artmasıyla beraber bu konuda yapılan çalışmalar çoğalmış ve pek çok araştırmacı tarafından ele alınmıştır.

Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutları çeşitli araştırmacılar tarafından farklı şekillerde sınıflandırılmıştır. Aşağıda bazı araştırmacılar tarafından ortaya konulan örgütsel vatandaşlık davranışı boyutları yer almaktadır.

1.4.1. Dennis Organ Tarafından Ortaya Konulan Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutları (1988)

Çalışmamızda örgütsel vatandaşlık davranışı boyutları, Organ'ın sınıflandırılması esas alınarak incelenecektir.

1.4.1.1. Özgecilik \ Diğerlerini Düşünme \ Diğergamlık \ Altruizm :

Özgecilik, hiçbir çıkar düşüncesine dayanmayan duygu olarak tanımlanır. Özgecilik, bencilliğe karşıt olarak Fransız düşünürü Auguste Comte (1798-1857) tarafından ileri sürülmüş bir terimdir. Oysa gerçek özgecilik, toplumsal bir ilişkidir ve bireyle toplumun gerçek uyuşumuyla belirir (Hançerlioğlu, 2002 s.322). Yardım etme davranışı spontan olarak ortaya çıkar ve davranışı gösteren birey hiçbir karşılık beklemeden bu davranışı gösterir.

Örgütteki işgörenlerin belirgin olarak uzman işgörelere ve diğer işgörelere yardım ederek onların performanslarını arttırmaya yönelik davranışlardır (Çetin, 2004, s.19-20). Deneyimli işgörenlerin yeni işe başlayan çalışanların eğitimlerine yardım etmeleri, örgütün eğitim sürecine ayıracağı sürenin kısılmasına neden olur.

Örgüt ile ilgili bir görevde veya sorunda diğer bir çalışana yardım etmeyi içeren isteğe bağlı davranışlardır (Demirci, 2008, s.17). Özgecilik davranışı temelinde gönüllülük içerir.

Diğergamlık, uzman kişilerin ya da kıdemli çalışanların hiçbir maddi kazanım elde etmeksizin yeni meslektaşlarına yardım etmesidir. Bu tür davranışlar, bireylerin performanslarını geliştirerek grup verimliliğine katkıda bulunurlar (Basım ve Şeşen, 2009, s.148) . Başka bir ifade ile özgecilik; çalışanların, çalışılan örgütün menfaatine olacak şekilde, işle ilgili bir konu hakkında, amirlerinin isteği olmadan başka bir çalışana karşılıksız olarak yardım etme, ya da sorun çıkmasını engelleme için çaba sarf etmeyi ifade eder. Sarf edilen bu çabanın örgütün verimliliği üzerine olumlu katkısı vardır.

Diğergamlık davranışları örgüt üyelerine yönelik olabileceği gibi tedarikçilere, müşterilere veya satıcılara da yönelik olabilir (Gürbüz, 2006). Özgecilik insana karşı yapılan yardım eylemini ifade eder.

1.4.1.2. Vicdanlılık \ İleri Görev Bilinci \ Bilinçlilik \ Constientiousness:

İşgörenlerin kendilerinden beklenen rol davranışının üzerinde bir davranışı anlatır (Çetin, 2004, s.20). Olumsuz çevresel faktörlerde dahi işgörenler ileri görev bilinci ile hareket ederler.

Bu davranışlar tamamen gerekli olandan fazlasını yapmayı içeren ve minimum rol gereklerinin ötesindeki davranışlar olarak da tanımlanmaktadır (Çelik, 2007). İşgörenlerin olumsuz koşullarda bile işlerine zamanında gelmeye çalışması bu boyuta örnek verilebilir

Çay-kahve-yemek aralarını dikkatli kullanmak, örgüt içi toplantılara düzenli olarak katılmak ve organizasyonun düzenini sağlamaya yönelik geliştirilen tüm biçimsel ve biçimsel olmayan kurallara bağlı kalmaya çalışmak vicdanlılık davranışları örnekleridir (İşbaşı, 2000). Vicdanlılık boyutundaki temel nokta yardım etme davranışının örgüte yönelik olmasıdır.

Vicdanlı bir çalışan rol davranışlarını yerine getirirken suistimalde bulunabileceği ortam olsa veya yakınında onu görebilecek veya duyabilecek kimse olmasa dahi bu konularda bir özensizlik ya da dikkatsizlik göstermeyecektir (Kamer,

2001). Zamanı boşa geçirmemek, planlanan saatlere sadık kalmak bu boyuta örnek olarak verilebilir.

Örgüt üyelerinin kendilerinden beklenen rol davranışlarının dışında ekstra bir davranış sergilemeye gönüllü olmaları ve minimum standartlardaki davranışları yerine getirmeleri olarak tanımlanmaktadır (Erdem, 2003). Kuruma ait eşyaların kişisel amaç için kullanılmaması bu boyuta bir örnek teşkil eder.

Vicdanlılık boyutu ile özgecilik boyutu birbirine benzemekte ve hatta bazı araştırmacılar tarafından tek boyut olarak ele alınmaktadır. Bu benzerliğin sebebi, her iki boyutun da yardımseverlik temeline dayanmasıdır. İki boyutu birbirinden ayıran ise; yapılan yardımların odaklandığı noktadır. Özgecilik boyutunda yardım etme davranışı kişilere odaklanırken , vicdanlılık boyutu örgütün kendisini hedef almaktadır. (Latham, G.P. , Skarlicki, D.P. ,1995; Aktaran: Çelik, 2007).

1.4.1.3. Nezaket Tabanlı Bilgilendirme \ İntizam \ Courtesy:

Örgüt içinde iş yükümlülükleri dolayısıyla sürekli etkileşim içinde olmaları gereken ve birbirlerinin işlerinden ve kararlarından etkilenen üyelerin sergiledikleri olumlu davranışları ifade eder (Güven, 2006). Çalışma arkadaşının bilgilendirilmesi bu boyuta örnek olarak verilebilir.

Nezaket duygusal açıdan istikrarlığı koruyarak çatışmaları önler. Görevler konusunda önceden iletişimi sağlayarak bağımsız çalışılacak işlerin programlanmasına ve işlerin yürümesini kolaylaştırır (Demirci, 2008, s.22). Sorun ortaya çıkmadan önce gerçekleştirilen davranışlardır.

Nezaket davranışları; proaktif davranışlardır. Problemlerin önlenmesi için alınması gereken tedbirlerin öngörülmesi ve icrası safhasında ortaya çıkmaktadır (Çelik, 2007). Bu davranış biçimi, çalışanların zamanlarını boşa harcamaktan kaçınmalarına böylelikle verimliliğin artmasına sebep olmaktadır.

Yapılacak eylemden ya da alınacak kararlardan etkilenecek kişilerin fikrinin alınması, önceden bilgilendirilmesi, meydana gelen gelişmelerin aktarılması nezaket tabanlı bilgilendirme boyutuna örnek olarak verilebilir.

1.4.1.4. Sivil Erdem \Organizasyonun Gelişimine Destek Verme \ Civic Virtue:

Erdemli olma davranışı, örgütün politik yaşamına aktif ve sorumlu biçimde katılmayı ifade etmektedir (Çelik, 2007). Mesai saatleri sonrasında düzenlenmiş olan sosyal amaçlı toplantılara gönüllü ve düzenli katılım bu boyuta örnek olarak verilebilir. Bu tür toplantılara katılım aynı zamanda çalışanlar arasında iş dışında iyi ilişkiler kurulmasına da sebep olabilir.

Örgütün politik hayatına katılma örgütte meydana gelen gelişme ve sosyal faaliyetlerden haberdar olma, örgütün amaçlarına inanma ve liderler tarafından ortaya konulan yapıyı tanımayı ve bu yapıya katkı sağlamayı içerir (Gürbüz, 2007). Örgüte ileri düzeyde bağlılık ve ilgi göstermek bu boyuta örnek olarak verilebilir.

1.4.1.5. Gönüllülük ve Centilmenlik \ Sportmanship :

Örgütler ne kadar ustaca ve iyi niyetli yönetilirse yönetilsinler , umulmadık gerginliklerin ve sorunların yaşanması kaçınılmazdır (Erdem, 2003). Örgüt içindeki gerginlikleri ortadan kaldırmak güç olabilmektedir.

Centilmenlik, örgüt içinde bireyler arasında gerginlik yaratacak her türlü olumsuzlukları tolere etme anlamına gelmektedir (Demirci, 2008, s.20). Örgüt içinde çalışan işgörenler arasında sorun yaşanabilmekte, ancak oluşturulacak olumlu atmosfer ile bu gergin ortam dağılabilecektir.

Eğer çalışanlar sürekli şikayet eder, işin olumlu yönlerinden çok olumsuz yönlerine odaklanırlar, en küçük sorunları bile aşırı büyütürlerse, örgütsel mutluluğun ve olumlu bir örgüt ikliminin yakalanması mümkün olmaz. Bu boyuta çalışanların şikayet etmeden birçok zahmet ve zorluklara katlanabilmesi örnek olarak verilebilir (Basım ve Şeşen, 2009, s.150).

Örgüt içinde çalışırken, yaşanan sorunlara çözümsel yaklaşmak, bir kaşık sudan fırtınalar koparmamak, yapılan hatalara hoşgörü ile yaklaşmak, bezginliği önleme durumu, huzurlu bir ortam aramaktan ziyade huzurlu bir ortam yaratmayı arzulayan çalışanların sergiledikleri davranışlar gönüllülük ve centilmenlik boyutuna örnek olarak verilebilir.

Gönüllülük ve centilmenliğin eksikliği halinde çalışma gruplarının örgüte karşı hissettiği sadakat duygusu azalacaktır ve işyeri atmosferi bozulacaktır. Sadakatin azalması ve olumsuz işyeri atmosferi çalışanın verimini de olumsuz yönde etkileyecektir (Acar, 2006). Olayların olumsuz yanlarından çok olumlu yanlarını görmeye çalışmak bu boyuta örnek olarak verilebilir.

Centilmenlik davranışı gösteren bireyler diğer çalışanlar için de iyi bir rol modelidir. Bu davranışı gösteren bireylerin kuruma bağlılığı ve sadakati de artar.

Organ tarafından ortaya konulan bu beş boyutun hepsi bir kişide bulunmayabilir.

1.4.2. Graham Tarafından Ortaya Konulan Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutları

Graham (1991) geliştirdiği politik felsefe yaklaşımıyla itaat, sadakat ve katılım kategorilerini örgüt ortamındaki vatandaşlık davranışlarına uyarlamıştır (Türker, 2006).

Graham, siyaset felsefesi ve siyaset biliminden hareketle geliştirdiği görüşlerini örgütlerle ilişkilendirmiş, toplumun üyesi olan bireylerin görevleri ve davranışlarından yola çıkarak, vatandaş ile örgütün üyesi olan çalışan arasında bağlantı kurmuş, örgütsel vatandaşlık davranışına farklı bir bakış açısı getirmiştir (Kendiriligil, 2006).

1.4.2.1. Örgütsel İtaat (Organizational Obedience): Düzenlenmiş yapı ve süreçlere saygı duymayı içerir (Kamer, 2001). Belirlenmiş görev tanımlarının ve prosedürlerin gereklerini yerine getirmeyi kapsamaktadır.

Örgütsel yapıyı, iş tanımlarını ve personel politikalarını belirleyen kural ve yönetmeliklerin gerekliliğini kabul etmeyi ve bunları benimsemeyi ifade eder (Türker, 2006). Örgütün kurallarına uymak ve kuralların gereklerini yerine getirmek örnek olarak verilebilir.

1.4.2.2. Örgütsel Sadakat (Organizational Loyalty): Örgütün itibarını yayma, örgütü koruma, iş yapma şeklini ve faaliyetlerini onaylama, destekleme ve örgütün yaptıklarını savunmayı içeren sadık propagandacılık ve bağlılık davranışlarını kapsamaktadır (Çelik, 2007). İşgörenlerle olumlu ilişkiler kurarak örgütün yararına olacak davranışlarda bulunmak örgütsel sadakatı ifade etmektedir.

Yardım amacı taşıyan davranışları dar kapsamda bırakmayarak tüm toplumun ve kapsadığı değerlerin yararına olacak şekilde genişletmeyi ifade eder (Kamer, 2001). Örgütsel sadakat kavramı örgütteki tüm kişileri kapsamayı hedeflemektedir.

Örgütü bütünüyle ve liderleriyle bütünleşme kendini örgüt kimliğiyle tanımlamak ve örgüte bağlılık duymaktır (Türker, 2006). Örgütüyle bütünleşen çalışan kendini örgütün bir parçası olarak görmektedir.

Sadakat sahibi üyeler toplumlarını koruma ve desteklemenin yanı sıra ortak fayda için ekstra çaba göstermeye gönüllüdür (Basım ve Şeşen, 2009, s.146). Sosyal ortamlarda örgüte iyi bir imaj sağlamak için katkıda bulunmak örnek olarak verilebilir.

1.4.2.3. Örgütsel Katılım (Organizational Participation): Vatandaşların toplumun kendi kendini yönetimine, yasalara uygun olarak aktif ve sorumlu şekilde katılımını ifade eder. Sorumluluk sahibi vatandaşlar toplumu ilgilendiren konular hakkında bilgi edinirler ve toplumun diğer üyeleri ile bilgi ve fikir alışverişinde bulunurlar (Basım ve Şeşen, 2009, s.146). Erdem sahibi bir işgören örgütte var olan değişiklikleri yakından takip ederek olaylar hakkında bilgi sahibi olmaya, edindiği bilgileri diğer işgörenlerle paylaşmayı görev edinmiştir.

Erdem sahibi bir çalışan olarak örgütsel olaylarla ilgilenmek, gelişmelerden haberdar olmak, örgütün yönetiminde aktif bir şekilde sorumluluk almaktır (Türker, 2006). Örneğin bireyin katılmak zorunda olmadığı toplantılara katılıp, sahip olduğu bilgileri paylaşmasıdır.

1.4.3. William ve Anderson Tarafından Ortaya Konulan Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutları

1.4.3.1 Bireye Yönelik Örgütsel Vatandaşlık Davranışı (ÖVDb):Williams ve Anderson, Organ'ın tanımladığı diğergamlık ve nezaketin bireylere yönelik örgütsel vatandaşlık davranışını kapsadığını belirtmiştir (Basım ve Şeşen, 2009, s.148). Özgecilik ve nezaket tabanlı bilgilendirmenin bütünü bireye yönelik örgütsel vatandaşlık davranışını oluşturur.

1.4.3.2.Örgüte Yönelik Örgütsel Vatandaşlık Davranışı (ÖVDö): Williams ve Anderson, Organ'ın tanımladığı vicdanlılık, sivil erdem ve centilmenliğin örgüte yönelik örgütsel vatandaşlık davranışını kapsadığını belirtmiştir (Basım ve Şeşen, 2009, s.148). Vicdanlılık, sivil erdem ve centilmenlik davranışlarının bütünü örgüte yönelik örgütsel vatandaşlık davranışını oluşturur.

1.4.4.Podsakoff, Mackenzie, Paine ve Bachrach Tarafından Ortaya Konulan Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutları

Podsakoff ve arkadaşları (2000) literatür çalışmaları sonucunda otuz farklı vatandaşlık davranışı tespit etmişler ve bunları yedi ana davranış boyutunda sınıflandırmışlardır.

1.4.4.1. Yardımseverlik Davranışı: Yapılan yardımların hedefine göre iki farklı şekilde ortaya çıkmaktadır.

a) Çalışanların birbirlerine yardımcı olmaları yani özgecilik davranışıdır. Yeni katılanların sosyalleşmelerine katkı, işi yoğun olanlara destek ve herhangi bir sebeple işe gelemeyenlerin veya işini yapamayacak durumda olanların işlerini yürütme

konusundaki gönüllü davranışlar bu kapsamdadır. Bu tip davranışlar, hem örgüt verimliliğine katkı sağlamakta, hem de çalışanlar arasında bir bağlılık ve uyum yaratmaktadır(Çelik, 2007). Çalışanlar arasındaki uyum ve bağlılık örgütsel verimliliği arttırmaktadır.

b) Diğerlerine yardım etme davranışları, vicdanlılık boyutu ile örtüşmektedir. Mesai saatlerinde özel işleriyle meşgul olmama, örgüt içindeki faaliyetlere gönüllü katılım sağlama, mesai saatlerine uyum içinde çalışma örnek olarak verilebilir.

1.4.4.2. Gönüllülük ve Centilmenlik: Bir Çalışanın yönetici olmaksızın diğer çalışanın daha verimli olmasını sağlamasıdır (Acar, 2006). İş ile ilgili yaşanan tüm sıkıntılara olumlu yaklaşmaktır.

1.4.4.3.Örgüte Sadakat Duyma: Örgütü dışarıya karşı tanıtmayı, dış tehlikelere karşı örgütü korumayı, savunmayı ve zor şartlarda örgüte bağlı kalmayı gerektirmektedir (Çelik, 2007). Çalışanın örgütsel hedefleri benimsemesi ve örgütsel hedefler için çaba göstermesidir.

1.4.4.4.Örgüte Uyum Sağlama: Uyumluluk davranışları, Organ'ın "vicdanlılık" boyutuyla benzer özellikleri taşımaktadır (Çelik, 2007). İşgören göstereceği davranışın kontrol edilmeyeceğini bilse bile örgütün kurallarına samimiyetle uyum sağlamaktadır.

1.4.4.5.Bireysel İnisiyatif: İnisiyatif, çalışanların bir işe kendiliklerinden başlayabilmeleri, işleri ile ilgili problemleri çözecek kararlar alarak uygulamaları anlamındadır (Çelik, 2007). İnisiyatif kullanma davranışı çalışanın gönüllülüğüne bağlıdır. Bu davranış biçimi çalışanın başına buyruk davranması ile karıştırılmamalıdır. İnisiyatif kullanan çalışan bağlı olduğu yöneticilerini bilgilendirmekle de yükümlüdür.

1.4.4.6.Yurttaşlık Eylemi: Örgütün gelişimine destek verme, açıkca konuşmayı ve birim fonksiyonlarının geliştirilmesi için yapıcı önerilerde bulunmayı ifade etmekte ve yönetsel verimliliğe katkıda bulunmaktadır (Acar, 2006). Örgütün örgütlenmesinde bireysel çaba harcamaktır.

1.4.4.7. Kişisel Gelişim: Çalışanların gönüllü olarak bilgi, beceri ve yeteneklerini geliştirme gayretlerini içermektedir (Çelik, 2007). Kişinin kendini geliştirmek üzere kurslara katılması ve teknolojik gelişmelerden istifade etmesi gönüllülük esasına dayanmakta ve kişisel gelişim boyutunda ele alınmaktadır.

Örgütsel vatandaşlık davranışı üzerine yapılan çalışmalar incelendiğinde Organ tarafından ortaya konulan beş boyut üzerinde durulduğu, diğer araştırmacılar tarafından yapılan boyutlandırmalar ile benzer özellikler gösterdiği görülmektedir.

1.5. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı'nın Tarihsel Gelişimi ve Teoriler

Örgütsel vatandaşlık davranışı kavramı literatüre ilk defa Organ tarafından kazandırılmış olsa da temelinde var olan teoriler mevcuttur. Örgütsel vatandaşlık davranışının kuramsal çerçevesini açıklayabilmek için yapılan geçmiş çalışmaları incelemek ve ortaya çıkan teorileri ve sonuçlarını incelemek gerekmektedir. Bu bölümde örgütsel vatandaşlık davranışının temellerini oluşturan çalışmalar ele alınacaktır.

1.5.1. Barnard'ın Çalışmaları

Örgütsel vatandaşlık davranışının ilk olarak 1930'lu yıllarda Chester Barnard tarafından ele alınmıştır. Barnard biçimsel rol davranışı dışında 1938'de "ekstra rol davranışları" kavramını ilk kez kullanmıştır. 1939 yılında "Yönetim Fonksiyonları" adlı kitabında "İşbirlikçi Çabaların Birlikteliği" olarak tanımladığı organizasyon analizlerinde bu çabalara katılımda bireylerin gönüllü olmasının önemini teorik ve pratik çalışmalarında vurgulamıştır (Doğan, 2006). Barnard'ın çalışmaları örgütsel vatandaşlık davranışının temeli kabul edilmektedir.

Barnard tarafında 1976 yılında yayımlanan "The Functions of the Executive" adlı eserde "örgüt" toplu işbirliği çabaları olarak tanımlanmaktadır. "Toplu işbirliği" kavramı, ÖVD'de olduğu gibi, kişilerin birbirleri ile işbirliğine giderek dayanışma halinde örgütü hedeflerine ulaştırma gayretini kapsamaktadır. Barnard tarafından yapılan çalışmaların bazılarında, "gönüllülük" kavramı da geçmektedir (Çelik, 2007). Gönüllülük kavramı, işgörenlerin hiçbir zorlamaya veya baskıya maruz kalmadan,

örgütsel kurallardan bağımsız, kendi istekleriyle örgüt lehine davranışlarda bulunmasını içermektedir.

Barnard'ın çalışmalarında biçimsel olmayan örgüt yapılarına dikkat çekerek, örgütü meydana getiren kişiler değil, bu kişilerin toplu hizmetleri ve davranışları olduğunu ifade etmiştir. Bununla birlikte Barnard'a göre kişiler arası işbirliğinin temelini uyum oluşturmaktadır. Barnard, kişiler arasındaki işbirlikçi uyumun fazla olması durumunda ise statüko oluşacağını ve değişimi engelleyeceğini ileri sürmektedir (Beşiktaş, 2009). Çalışanlar arasındaki işbirliği, uyumun aşırıya gitmesine sebep olarak değişime direnç oluşturabilir.

1.5.2. Katz ve Kahn'ın Çalışmaları

1966 yılında Katz ve Kahn tarafından yayımlanan "The Social Psychology of Organization" isimli kitapta, örgüt içi ilişkilerin analizi yapılmıştır. Bilim adamları, örgütte verimliliğin sağlanabilmesi için üç aşamadan bahsetmişlerdir. Bu aşamalar;

-Bireylerin organizasyona katılma ve organizasyonda kalma konusunda ikna edilmesi ve zamana uyum konusundaki hassasiyetleri,

-Organizasyon içerisinde kendilerine verilen ve sözleşmelerinin gereği olan görevleri eksiksiz yapmaları,

-Rol dışı davranış göstermelidirler (Çelik, 2007) .

Katz ve Kahn örgütün başarılı olmasını; Çalışanların çalışma saatlerine uyum göstermesine, görev tanımlarını eksiksiz yerine getirmelerine ve örgüt lehine ekstra rol davranışları göstermesine bağlıyor.

Katz ve Kahn verimli organizasyonlar için üç önemli davranış kategorisi tanımlamışlardır. Buna göre; bireyler önce örgüte girmeye ve örgütte kalmaya ikna edilmeli daha sonra biçimsel rollerini yerine getirmeli ve en son olarak da biçimsel rollerinin yanı sıra onlara paralel yenilikçi faaliyetler içine girmelidirler. Bu yenilikçi faaliyetlerin içine, diğer çalışanlarla birlikte işbirliğine dayalı örgütü koruyucu faaliyetlerde bulunmak, orijinal fikirler ortaya atarak örgütün gelişimine katkı sağlamak, daha fazla katkıda bulunabilmek için kendini eğitmek, olumlu bir örgüt

iklimi oluşturarak örgütün dışarıda olumlu bir şekilde tanınmasını sağlamak gibi davranışlar girmektedir (Sayılı, b.t.). İşgörenin ekstra rol davranışı göstermesi için ödül sistemi etkin olmamaktadır. Bireyin çalıştığı ortamın olumlu olması bireyi örgütsel vatandaşlık davranışı göstermeye itecektir.

Katz ve Kahn, çalışanların biçimsel rol gereklerinin ötesinde performans gösterme ve gönüllülük esasına dayanan davranışlarla ilgili açıklamaları Örgütsel Vatandaşlık Davranışının temelini oluşturmaktadır. Yine vatandaşlık duyarlılığı ve rol üstü davranışı gibi kavramları ilk defa kullanarak örgütsel vatandaşlık davranışının yazına kazandırılmasına katkı sağlamışlardır (Gürbüz, 2007).

1.5.3.Bateman ve Smith'in Çalışmaları

ÖVD üzerine yapılan çalışmaların çıkış noktası Dennis Organ'ın 1977 yılında "tatmin performansı sağlar" konusundaki geleneksel bakış açısı için ortaya attığı teori ile başlamıştır. Organ'ın yaptığı bu çalışmadan yola çıkarak T.S. Bateman "kantitatif olmayan performans" olarak adlandırılan bir ölçüm geliştirmiştir ve bu çalışmadan elde edilen sonuçlarda oldukça başarılı bulunmuştur. C.A. Smith'de bu ölçüm metodunu kullanarak yaptığı araştırmalar ile ÖVD ilişkilerini kurmuştur (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2008, s.359-360). Bu çalışmanın sonunda örgütsel vatandaşlık davranışı gösteren işgörenlere değer verdikleri ve bu işgörenlerin işlerini daha iyi yaptıkları ortaya konulmuştur.

1.5.4. Blau'nun Çalışmaları \ Sosyal Mübadele Teorisi

Sosyal Mübadele Teorisi gönüllülük esasına, işbirlikçi davranışlara ve maddi olmayan ödüllere dayanması sebebiyle ÖVD'nin temelini birçok araştırmacı sosyal mübadele teorisine dayandırmıştır (Özaslan, Acar ve Acar, 2009). Örgüt tarafından beklentileri yerine getirilen çalışan , örgüt ile olumlu ilişkiler kurmaya yönelecektir.

Sosyal mübadele, bir işin sonunda elde etmeyi bekledikleri kazançla güdülenen bireylerin gösterdikleri gönüllü davranışlara ve bu kazançların sürekliliği için bunlara karşılık verme ihtiyaçları olarak tanımlanmıştır (Ay, 2007). Sosyal mübadele de elde edilecek bir kazanç olacağına ancak bu kazancın niteliği konusunda kesinlik olmayacağı yargısı hakimdir.

Karşılık bulma inancının güçlü olması durumunda bireyler mübadele konusunda daha istekli olacaktırlar (Bolat, Bolat ve Seymen, 2009). Bu teori, işgörenlerin amaçlarında dürüst ve kendi iradelerine dayalı olmaları olarak yorumlanan çabaların sonucu ortaya çıkan işgören tatminini kapsamaktadır (Beşiktaş, 2009). Sosyal Mübadele Teorisinde elde edilecek kazanç, güven esasına dayanmaktadır.

Çalışanların ÖVD sergilemelerinde, örgütlerine duydukları minnet duygusunun etkisi oldukça yüksektir. Çalışanlar örgütlerinden beklentilerini karşıladıkları sürece, rol fazlası davranışlar göstermeye devam edeceklerdir. Beklentilerinin karşılanmaması durumunda ise; örgüte karşı bir soğukluk başlayacak ve performansları düşecektir (Çelik, 2007). Örgütüne minnet duygusu ile bağlı olan çalışan örgütsel vatandaşlık davranışı gösterecektir. Örgüt tarafından beklentileri karşılanmayan çalışan rol fazlası davranışlar göstermeyi azaltacak ya da hiç göstermeyecektir.

Bireylerin örgütte var olan adalete ilişkin biçimsel algılarının ve örgüt içindeki hak dağıtımını içeren örgütsel vatandaşlık davranışı yapısının sosyal değişimleri kapsadığı ortaya konulmuştur (Güven, 2006).

Bu teoriye göre; örgütsel vatandaşlık davranışı Sosyal Mübadele Teorisinin bir sonucudur. Üstlerinden olumlu yaklaşım gören ve örgütlerinde tatmin olan astlar, buna karşılık olarak rol fazlası davranışlar göstereceklerdir.

1.5.5. Gouldner'in Çalışmaları \ Karşılıklılık Norm Teorisi

Gouldner'in karşılıklılık norm teorisine göre bireyler gördükleri yardım, iyilik karşılığında karşılıklı bir minnet duygusu içine girecekler ve bunun karşılığında gösterilecek davranış pozitif yönlü bir davranış olacaktır. Bu teoriye göre; bireylerin kendilerine yardım edenlere zarar vermemeleri gerekmektedir. Bu durumda örgüt içindeki yansımalarının ÖVD'nı olması beklenen bir durumdur (Beşiktaş, 2009). Karşılıklılık norm teorisine göre, işgörenler kendisine yardım edene karşılıklılık normuna göre yardım edeceklerdir.

1.5.6. Eşitlik Teorisi

Teorinin alt yapısı Adams tarafından oluşturulmuş ve geliştirilmiştir. Eşitlik Teorisinin temeli örgüt içindeki bireylerin diğer bireylerle kıyaslama yapmasına dayanır. Buna göre bireyler örgütün kendilerine ve diğerlerine sunduğu olanakları karşılaştırır ve örgütün adil olup olmadığını anlamaya çalışır (Güven, 2006).

Örgütün sahip olduğu kaynaklarını çalışanları arasında adaletli dağıttığına kanaat getiren çalışan örgütsel vatandaşlık davranışı gösterir ya da vatandaşlık davranışını arttırır; adaletsizlik olduğunu düşünen işgören ise vatandaşlık davranışı sergilemez.

1.6. Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Benzer Nitelikte Olan Davranışlar

Örgütsel vatandaşlık davranışı ile benzer özelliklere sahip olan ancak aralarında kritik farklılıklar olan bazı kavramlar bu bölümde açıklanmıştır.

1.6.1. Örgütsel Spontanlık Davranışları

Örgütsel vatandaşlık davranışı ile arasındaki temel fark; örgütsel vatandaşlık davranışı formal ödül sistemi tarafından dikkate alınmazken, spontan davranışların alınabilmesi ve vatandaşlık davranışları aktif ve pasif davranışları içerirken spontanlığın sadece aktif davranışlar içermesidir (Kamer, 2001). Örneğin bir sigorta şirketi çalışanın, ay içerisinde, çalışanlar arasında en fazla poliçe satan eleman olması sonucu aldığı ödül örgütsel spontanlık davranışı kapsamındadır.

1.6.2. Psikolojik Kontrat

Çalışanların çalıştıkları organizasyonla kendileri arasındaki karşılıklı yükümlülüklerle yönelik, yazıya dökülmemiş inançlardır (Dökmen, b.t.). Psikolojik sözleşme karşılıklı güvene dayanan, ekonomik kaygılardan uzak olarak örgütün işleyişine yapılan olumlu katkıları içermektedir.

Psikolojik kontrat, işçi ile işveren arasında karşılıklı algılanan taahhütlerden oluşur (Türker , 2006). Psikolojik kontratı örgütsel vatandaşlık davranışından ayıran en önemli özellik işgörenin yaptığı işe karşılık maddi bir beklenti içerisinde olmasıdır. Örgütsel vatandaşlık davranışında ise yapılan davranış için tanımlanmış maddi kazanım ve beklenti yoktur (Beşiktaş, 2009). Yazılı olmadığı halde psikolojik sözleşme örgütler için önem arz etmektedir. Psikolojik sözleşme sayesinde işgören, örgüt ile arasında kuvvetli bir bağ kurabilmektedir.

Psikolojik birliktelik olarak da ifade edilen psikolojik kontratta (sözleşmede), kişilerin olumlu kabul içerikli duyguları arasında birbirini etkileyen paralel bir etkileşim söz konusudur (Töremen ve Çankaya, 2008). Psikolojik kontratta, çalışan ile örgüt arasında olumlu kuvvetli bir bağ mevcuttur.

1.6.3. Sosyal Temelli Örgütsel Davranış (Prososyal Örgütsel Davranış)

Örgütsel vatandaşlık davranışlarına temel oluşturan kavramlardan biri olan prososyal örgütsel davranışlar, “rol fazlası” (extra role) ve “biçimsel rol” (in-role) olmak üzere iki bölümde incelenmektedir. Rol fazlası davranışlar, biçimsel rol tanımlarında yer almayan ve organizasyonun etkin fonksiyon göstermesi için sergilenen pozitif sosyal davranışlardır. Biçimsel rol davranışları ise, rol fazlası davranışların tersine iş tanımında ayrıntılı bir biçimde belirtilen davranışlardır. Çalışanlar sözleşmeleri gereği bu davranışları sergilemekten sorumludurlar (Çelik, 2007). Örgütsel vatandaşlık davranışı her zaman için örgüt lehine olan davranışlardır. Ancak prososyal örgütsel davranış örgütün zarar görmesine de sebep olabilecek davranışlardır.

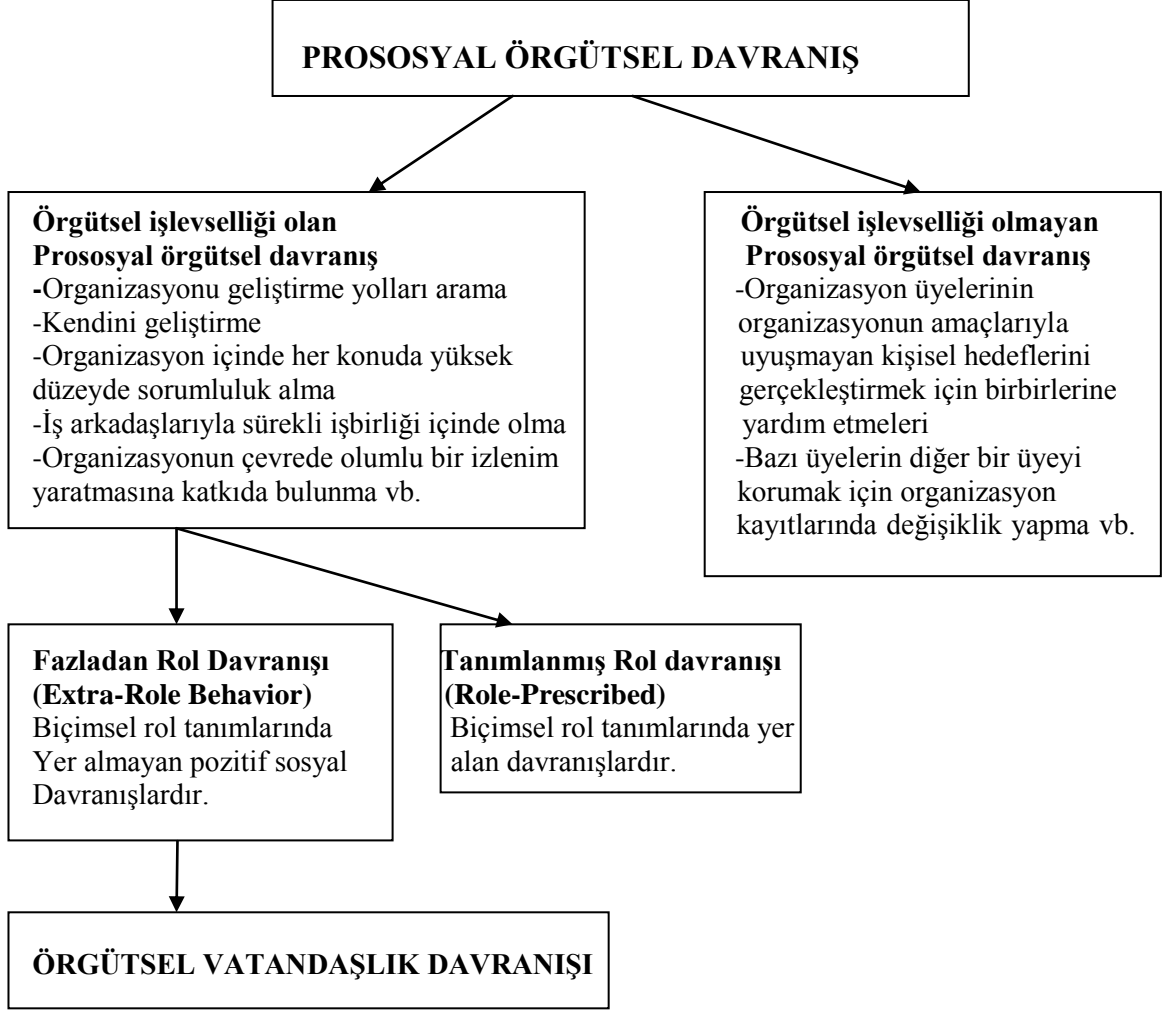
Çalışanların farklı kültürel yapıları ve görev anlayışları nedeniyle prososyal davranışların sınırlarını çizmek ve tanımlamak konusunda sıkıntılar bulunmaktadır. Bazı araştırmacılar, sadece örgütün faydasına olan davranışları birbirinin yerine kullanmaktadırlar. Bazıları ise; çalışanların işle ilgili olan veya olmayan tüm yardım faaliyetlerini prososyal davranışlar olarak kabul etmektedir. Bu davranışların bir kısmı örgütün gelişimine fayda sağlarken bir kısmı örgüte zarar verebilmektedir (Çelik, 2007). Örnek olarak müşteriye memnun etmek uğruna örgüt zarara uğratılabilir ya da müşteriye sunulan hizmetten kaynaklanmayan aksaklıkları gidermeye çalışmak verilebilir.

Prososyal davranışlar, ÖVD'nin içerdiği “diğerlerine yardımcı olma” unsurunun geniş bir yelpazesidir ve örgüt içerisinde çalışan diğer bireylere yardımcı olabilecek davranışları içerir. Ancak burada önemli olan konu bu tür bireysel faydaların iş sözleşmesi ile garanti edilmemesidir. Bu tür davranışlar örgütün sosyal mekanizmasını işler hale getirirken, çoğu önceden tahmin edilemeyen koşulların

gerektirdiği esnekliği de sağlar (Demirci, 2008, s.26). Çalışanların yardımcı olmak için gösterdikleri gayret en st düzeydedir.

Prososyal rgtsel davranış, örgütsel vatandaşlık davranışını da içine alan örgüte ve bireye yönelik çeşitli sosyal davranışlardır (Gürbüz, 2007).

Örgütsel vatandaşlık davranışını gösteren işgörenler örgüte olumlu yönde katkı sağlamaktadırlar. Aynı zamanda VD işle ilgili konuları kapsamaktadır. Ancak prososyal davranışlar kişisel konuları da içermektedir, örgüte olumlu yönde katkı sağlayabildiği gibi örgüte zarar da verebilir.



ŞEKİL 1. Prososyal Örgütsel Davranış Kapsamında Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

Kaynak: Brief ve Motowidlo, 1986, Aktaran Janset Özen İşbaşı, 2000, s:20.

1.6.4. Biçimsel Rol (In Role) Davranışları

Biçimsel rol davranışları, olması gereken ya da yapılması beklenen davranışlardır ve bu davranışlar örgütsel düzenin temelini oluşturmaktadır. Biçimsel rol davranışı, yönetimin emrettiği, yapılmasını kurallara bağladığı davranışlardır. Bu tür davranışlar kurumsal politikalar, stratejiler ve prosedürlerle önceden belirlenmiştir. Biçimsel rol davranışları bireyin inisiyatifi ile değil, yöneticilerin kararlarıyla belirlenen davranışlardır (Demirci, 2008, s.23-24).

Biçimsel rol davranışları; örgütlerin sürekliliğini ve etkin bir şekilde işleyebilmesini sağlayan, örgüt yönetimi tarafından belirlenen, işgörenlerin yerine getirmesinin zorunlu olduğu davranışlardır.

Çalışanlar örgüt içerisine belirli fonksiyonları karşılamak için alınırlar. Bu fonksiyonları yerine getirirken gösterdikleri davranışlar onların rol davranışlarını oluşturur. Bu davranışları saptamayla ilgili temel zorluk, çalışanların rol tanımları hakkındaki fikirlerinin onların rol davranışları üzerinde etkili oluşudur. Kimi çalışanlar rol tanımlarını çok geniş bir çerçevede düşünerek gerekenin üzerindeki davranışları da rol davranışı kabul ediyor ve sergiliyor olabilirken kimileri de rol tanımlarını çok dar kapsamda görüp bu doğrultu da davranıyor olabilir (Kamer, 2001).

İşgörenin, kendisine verilen görevi yerine getirmesi halinde örgütün biçimsel ödül sistemi tarafından tanınır, verilen görevleri yerine getirmeyen işgörenin ise iş sözleşmesi fesh edilebilir.

İşgörenin işini bitirmek için hafta sonu mesai gününden sayılmamasına ve bunun karşılığında maddi bir bedel ödenmemesine rağmen işine geldiğini varsayalım, işgören için bu durum yetişmesi gereken bir iştir ve ekstra gayret göstermek gerekmektedir. Diğer taraftan bu durum işveren için; işgörenin sorumluluğunda bir iştir ve ne şartla olursa olsun yapılması gerekmektedir. Dolayısıyla; birey tarafından, rol davranışlarının sınırlarının çizilmesi, gerçekten zor bir olgudur. Özetle, ÖVD'nin sınırları subjektif olup, sınırı belirleyen etkenler bireylerin kişilik, algı ve psikolojik durumlarıdır. Birine göre ÖVD olan bir durum, diğer tarafa göre rol davranışı olarak algılanabilir. Karşımıza çıkan bu sınır probleminin aşılmasında belirleyici olan, bireylerin vicdanlarıdır (Beşiktaş, 2009). Örgütsel vatandaşlık davranışı biçimsel rol davranışlarını kapsamamaktadır.

Biçimsel roller, formal kontratlara dayandığından örgüt üyeliğinin sürekliliği için yapılması zorunlu davranışları kapsar (Erdem, 2008). Biçimsel rol davranışlarını yerine getirmeyen çalışanlar örgütü finansal zarara uğrattıkları gibi, örgütün verimliliğini de düşürürler.

1.6.5. Ekstra Rol Davranışları (Rol Üstü Davranışlar)

Ekstra rol davranışları olumlu ve gönüllülük esasına dayanan davranışları içermesi nedeniyle; rol tanımlarının geliştirilmesi değildir, biçimsel ödül sistemi tarafından tanımlanmamıştır ve yerine getirilmediği takdirde herhangi bir cezai yaptırımının gündeme gelmediği davranışlardır (Demirci, 2008, s.25). Ekstra rol davranışları tamamen işgörenin kendiliğinden yaptığı davranışlardır.

İş tanımlarında yer almamasına rağmen rol üstü davranışların çalışma ortamında, yöneticilerin çalışanlardan beklediği davranışlar olduğu söylenebilir (Gürbüz, 2007). Özellikle örgütlerinde yöneticileri tarafından iyi muamele edilen çalışanlar buna karşılık olarak ekstra rol davranışlarında bulunabilirler.

Ekstra rol davranışları çalışanların isteğine bağlı olup örgüt tarafından bir yaptırım uygulanması söz konusu değildir (Erdem, 2008). İşgörenler amirlerinden ekstra rol davranışı göstermek için emir almazlar, örgütün verimliliğini arttıracak davranışlarda bulunmaya kendileri karar verirler.

Ekstra rol davranışları, işin gereklerini yerine getirmede önemi olmayan ve sergilenmesi üstler tarafından beklenmeyen davranışlardır. Bu davranışlar, örgütün sosyal yapısını sağlamlaştırırken, görev performansını doğrudan etkilemez (Taşcı ve Koç, 2007).

Örgütsel vatandaşlık davranışı hem sonucu hem de özellikleri itibarıyla olumlu davranışları kapsamaktadır (Mustafayeva, 2007). Ekstra rol davranışı da çalışanların örgütlerine olan bağlılıkları sonucu ortaya çıkan olumlu davranışlar olarak örgütsel vatandaşlık davranışına benzerlik göstermektedir.

Kapsamı itibarıyla ÖVD'den farklı olarak engelleyici ve rekabet edici davranışlar gibi daha bireysel davranışları içermektedir. Halbuki vatandaşlık davranışı gösteren bireyler tamamen kişisel amaçlardan uzak kalarak, örgütsel verimliliğe katkıda bulunmaktadır (Öz, 2009, s.64).

Ekstra rol davranışları örgütsel etkinliği arttıran ve kolaylaştıran biçimsel olmayan ortak eylemleri, gönüllü davranışları ve yardımseverliği içermektedir (Doğan, 2006). Örgüt çalışanları kendi istek ve arzularıyla ekstra rol davranışlarında bulunabilirler.

1.7. Örgütsel Vatandaşlık Davranışını Ortaya Çıkaran Faktörler

Örgütsel vatandaşlık davranışı oluşumunda etkili olan faktörler kişisel faktörler ve durumsal faktörler olarak iki ana başlık altında incelenmiştir.

1.7.1. Kişisel Faktörler

İş tatmini yüksek olan çalışanlar hem iş tanımlarının gereklerini yerine getirirler, hem de bu tanımda yer almayan ekstra davranışlarda bulunurlar (Demirci, 2008, s.11). Mutlu çalışan , iş tanımlarının ötesine geçen davranışlarda bulunurlar.

1.7.1.1. Kişilik özellikleri

Dışadönük kişilik özelliğine sahip olan bireylerin, dış çevrelerine ve sosyal uyaranlara karşı daha duyarlı olduklarından vatandaşlık davranışları gösterme eğilimleri daha fazla iken; nevroitik kişilik özelliğine sahip olan bireylerin, kendi endişeleri ile fazlasıyla meşgul olmaları ve genel sistem gerekleriyle ilgilenmek için gereken düzeyde duygusallığa sahip olmamaları nedeniyle vatandaşlık davranışı göstermemektedir (Atalay, 2010, s.46).

İyimser ve yardımsever insanların çevrelerinde olup biten olaylar karşısında sessiz kalmadıklarını düşünecek olursak, örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğilimlerinin daha yüksek olduğu sonucuna varabiliriz.

1.7.1.2.Olumlu iş unsurları

Burada işgörenin işinden tatmin olması önemlidir. Barnard (1938) tatmin seviyesinin ortak sistemlere katılma konusunda gönüllülük yarattığını ortaya koymaktadır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2008, s.363). İşinden doyum alan çalışan, iş arkadaşlarına yardımcı olarak örgütsel vatandaşlık davranışı ortaya koyacaktır.

Çalıştığı işletmeyi adaletli olarak algılayan çalışanlar, daha çok örgütsel vatandaşlıkta bulunma eğilimi içerisindedirler (Demirci, 2008, s.12). Kendisine adaletli davranıldığına inanan çalışan karşılık olarak örgütsel vatandaşlık davranışında bulunur.

İnsan, kendisine iyiliği dokunanlara karşılık verme eğilimindedir. İşgörenin işinden duyduğu etki olumlu ise yani iş tatmini varsa, bu olumlu etkiyi çevresine yansıtmakta ve işyerini kendisini mutlu eden bir ortam olarak görerek, etrafındakilere daha yardımsever davranmaya yönelmektedir (Atalay, 2010, s.45-46). Olumlu iş ortamında çalışan işgören çevresine de olumlu davranışlar gösterecektir.

1.7.1.3.Çıkarıcılık

Kavram diğer işgörenlerin güdülerine güvenmemedir. Böylece diğerleri ile açık kapı iletişim kurulmamaktadır. Çıkarıcılık unsurları tek bir hedefle ilgili olabildiği gibi genelde sosyal ve organizasyonel hedeflere yönelik genelleştirilmektedir. Bu konumdaki insan yapısında olan çıkarıcılık özellikleri örgütsel vatandaşlık davranışını olumsuz yönde etkilemektedir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2008, s.363). İşgören, göstereceği davranışların sonuçlarının; kendisine olacak geri dönüşümünü hesap ederek davranması örgütsel vatandaşlık davranışını negatif yönde etkileyecektir.

1.7.1.4. Örgütsel Bağlılık

İşgörenlerin uzun süre organizasyonda çalışmış elemanlar olmaları nedeniyle “oturmuş” ilişkiler kurarlar. Güvenleri gelişir ve organizasyona karşı olumlu

davranışlar geliştirirler (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2008,s,364). Örgüte karşı tutarlı olumlu davranışlar gösterir.

Çalıştığı örgüte karşı bir bağlılık geliştirmiş bireylerin geliştirmemişlere oranla örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme olasılıklarının daha kuvvetli olacağı söylenebilecektir. Örgüt hakkında olumlu tutumların, olumlu davranışlara neden olacağı düşünülürse, bağlılık gibi olumlu olarak değerlendirilebilecek bir tutumun da örgütsel vatandaşlık davranışına yol açabileceği düşünülebilir (Gürbüz, 2007). Örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif bir orantı vardır.

1.7.1.5. Yaş, Kıdem ve Hiyerarşik Düzey

Kişilerin yaşı ve kıdemleri arttıkça örgüte olan bağlılıkları artmakta ve daha çok örgüt yararına davranış sergilemektedir. Örgüt İçindeki daha kıdemli çalışanlar, daha tecrübeli olmakta ve daha çok çekici pozisyonlar elde etmektedirler. Örgütle özdeşleşme ve örgüte bağlılık dereceleri de artarak kendilerini örgüte ait hissetmektedirler. Böylece örgüte daha çok adapte olan çalışanlar örgüt lehine daha çok çalışma eğiliminde olmaktadır (Oğuz, 2009). Zaman içerisinde kendini örgütün bir parçası olarak gören çalışan da aidiyet duygusu ile birlikte örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğilimi artacaktır.

1.7.2. Durumsal Faktörler

Çalışanların üyesi oldukları örgütlerin özellikleri örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimleri üzerinde önemli rol oynar.

1.7.2.1.Örgüt Değerleri

Paylaşılan değerler bireyler için oldukça önemlidir. Eğer çalışanların değer sistemi örgüt değerleri ile tutarlı olursa bireylerin katılımları daha yüksek olacak ve örgütsel vatandaşlık davranışında gönüllü olarak bulunacaktır. Örgüt değerleri ile üyelerin değerlerinin uyuşması üye tatminini artırır ve örgütsel vatandaşlık davranışının oluşmasına imkan verir (Güven, 2006). Kendi değerleri ile örgüt değerleri örtüşen çalışan örgütsel vatandaşlık davranışı gösterecektir.

1.7.2.2.İşin Özellikleri

Çekici iş özellikleri çalışanların iş tatmini ve örgütsel bağlılığını artırarak daha çok örgütsel vatandaşlık davranışında bulunmaya teşvik edebilir. İtici iş özellikleri ise çalışanın iş yerinde mutsuzluğuna neden olduğu için örgütsel vatandaşlık davranışında bulunma isteğini engelleyebilir (Mustafayeva, 2007). İşinden memnun çalışan örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğiliminde olurken, iş ortamından memnuniyetsiz olan çalışan örgütsel vatandaşlık davranışı göstermek istemeyebilir.

1.7.2.3.Liderin Özellikleri

“Liderlik, bir özellikle çok iyi olma değil, tüm özelliklerin toplamında çok iyi olmak ve karizmasıyla bu özellikleri kendine özgü bir şekilde bütünleştirmektir” Mustafa Kemal Atatürk.

Örgütün yönetimini üstlenen liderlerin en önemli özelliği çalışanlarını yönlendirmesidir. Çalışanlarına iyi bir rol modeli olan lider işgörenin çalışma arkadaşlarına ve örgütüne karşı yararlı davranışlar göstermesine de yol açar.

Lider davranışları, örgütsel vatandaşlık davranışlarını saptamada kilit rol oynar. Liderlik davranışlarının hepsi çalışanın vatandaşlık davranışı göstermesi ile tutarlı bir ilişki göstermiştir. Liderin yanında çalışanlara yardımcı olması, yol göstermesi kendisi için bir vatandaşlık davranışı sayılabileceği gibi göstereceği bu destek çalışanlar içinde örnek olacak. Böylelikle yanında çalışanların da vatandaşlık davranışı göstermelerine yol açacaktır (Güven, 2006). Örgütüne karşı vatandaşlık davranışı gösteren liderin çalışanı da aynı davranışı gösterecektir. Lider çalışanlarının aynası olacaktır.

Liderlerin tutum ve davranışları, grubun performansını ve grup üyelerinin işlerinden aldıkları doyumunu güçlü bir biçimde etkiler (Yenice, 2005). Örgütün gelişiminde ve yönetiminde önemli rol oynayan liderlerin; çalışanlara adil davranması, destek olması, teşvik etmesi çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı göstermesine yol açar.

Yapılan çalışmalar, modern liderlik yaklaşımlarından biri olan dönüşümsel liderliğin örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme üzerinde olumlu etkisi olduğunu ortaya çıkarmaktadır.

1.7.2.4. İhtiyaçlar

Başarı odaklı kişiler performanslarından ileri derecede tatmin olmakta ve üstün olma ihtiyaçlarını giderebilmek için örgütsel vatandaşlık davranışlarını sergileyebilme ihtimalleri de artmaktadır (Oğuz, 2009).

1.8.Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Türleri

1.8.1. Hedeflerine Göre Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Türleri

1.8.1.1. Örgüt Hedefli Davranışlar

Örgüt çalışanları, çalıştıkları örgütlere duygusal bağlılık hissetmekte ve örgütün sonsuza kadar yaşaması için gerekli gördükleri her türlü fedakarlığı göstermektedir. Bunun için gönüllü olarak örgütün faydasına olan faaliyetlere katılmakta, küçük problemleri büyütmeden ve huzurlu bir iş ortamı yaratarak verimliliğin artırılmasına katkı sağlamakta, zamana uymakta, örgütün geleceğini şekillendirecek konularda hiç çekinmeden sorumluluk almaktadır (Çelik, 2007). İşgörenin gönüllü olarak bulunduğu davranışlardır. Çalışma saatlerine gösterilen uyum, örgütün kaynaklarını tasarruflu kullanmak ve sosyal ortamlarda örgütü iyi temsil etmek örgüt hedefli davranışlara örnek olarak verilebilir.

Organ'ın 5 vatandaşlık davranışı boyutundan üçü (Vicdanlılık \ İleri görev bilinci \ Sivil erdem ve gönüllülük) örgüt hedefli davranışları kapsamaktadır (Çelik, 2007).

1.8.1.2.Çalışan Hedefli Davranışlar

Çalışanların birbirlerine, işle ilgili konularda hiçbir karşılık gözetmeksizin yardımcı olmaları, işe gelemeyen arkadaşının sorumluluklarını gönüllü olarak yüklenmeleri ve başkalarını etkileyen konularda faaliyete başlamadan önce birbirlerini haberdar etmeleri bu kapsamdadır. Organ'ın 5 vatandaşlık davranışı boyutundan ikisi olan özgecilik ve nezaket tabanlı bilgilendirme çalışan hedefli davranışlar kapsamına girmektedir (Çelik, 2007). İşgörenlerin gönüllülük esasına dayalı olarak gösterdiği davranış şeklidir.

İnsanlar başkalarına faydalı oldukları sürece onlardan da yardım görürler. Çalışanların birbirlerinin hayatını ve işini kolaylaştırması örgüt içerisinde bir düzen sağlar ve böylece verimlilik artar (Erdem, 2008). Çalışan hedefli davranışlar örgütsel yapının olumlu olmasını sağlayan davranış biçimidir.

1.8.2. Davranış Tarzına Göre Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Türleri

Örgütsel yapıya aktif bir şekilde katılım ve katkı olarak ortaya çıkan davranış olumlu aktif davranışlar olarak nitelendirilirken, örgütsel yapıya zarar verecek her türlü davranıştan sakınma davranışları da olumlu sakınma davranışı olarak nitelendirilir.

1.8.2.1. Olumlu Aktif Davranışlar

Örgütsel yapıya aktif bir şekilde katılım ve katkı şeklinde ortaya çıkar. Bu tür davranış gösteren çalışanlar aktiftir, üretkendir ve çalışkandır (Özdevecioğlu, 2003). Olumlu aktif davranışta bulunan çalışan, iş arkadaşına yardımcı olarak, örgütü iyi temsil ederek örgüte katkı sağlamaktadır.

1.8.2.2.Olumlu Sakınma Davranışları

Çalışanların örgütlerin aleyhine olan davranışlardan çekilmeleri ve bu davranışları yapmaktan sakınmalarındır (Çelik, 2007). İşgörenin örgüte zarar

getirecek davranışta bulunmaması olumlu sakınma davranışına örnek olarak verilebilir.

Örgütsel yapıya zarar verecek her türlü davranıştan uzak kalma şeklinde ortaya çıkar (Özdevecioğlu, 2003). Temelde hedef örgüte olumlu katkı sağlamak değil, örgüte zarar gelmesini engellemektir.

Her iki davranışta örgüt içinde kabul gören ve beklenen davranış türleridir. İkisi arasında ki en önemli fark birinin aktif şekilde diğerinin ise sakınma davranışı olarak ortaya çıkmasıdır.

1.8.3. Diğer Örgütsel Vatandaşlık Türleri

1.8.3.1. Sahte Vatandaşlık Davranışları

İzleme davranışı ya da yağcılık olarak da isimlendirilen davranışlardır. Çalışanın belli bir amaca ulaşabilmek için amirine yakın davranması, amirinin özel işlerini üstlenmesi, amirinin göreceği zamanlarda ek görevler yapması bu davranışa örnek olarak verilebilir.

Sahte vatandaşlık davranışını ayırt etmek tecrübeli bir amir için hiç de zor değildir. Sahte vatandaşlık davranışını fark eden amirler, yapılan davranışların örgüte olumlu katkısı olduğuna kanaat getirdiklerinde ses çıkarmayabilirler. Ancak sahte vatandaşlık davranışını ayırt edememek örgüt içinde olumsuzluklara neden olabilir. Sahte vatandaşlık davranışının amirleri tarafından takdir edildiğini gören çalışanlar huzursuz olabilirler.

Sonuç olarak; sahte vatandaşlık davranışlarını fark etmek ve bu davranışları örgüt içinde manipüle etmek amirlere düşmektedir.

1.8.3.2. Karşı Vatandaşlık Davranışları

Örgütsel vatandaşlık davranışı ile zıt davranışlarda bulunma eylemleridir. Örnek olarak, yeni işe başlayan işgörene yardımcı olmamak, uzun molalar kullanmak

verilebilir. Karşı vatandaşlık davranışları örgütün işlevselliğini olumsuz yönde etkilemektedir.

1.8.3.3. Olumsuz Yardımlaşma Davranışları

Birbirleriyle dayanışma içine giren çalışanların örgütün yararına değil zararına faaliyetlerde bulunmasıdır. Belli bir amaca ulaşabilmek için işgörenlerin bir araya gelerek üretim faaliyetlerini durdurması olumsuz yardımlaşma davranışına örnek olarak verilebilir.

1.9. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Bazı Kavramlarla İlişkisi

Bu bölümde örgütsel vatandaşlık davranışının ilişkili olduğu kavramlar ele alınacaktır.

1.9.1.Liderlik

En yalın tanımıyla lider, sonucu değiştiren kişidir ve ayırt edici kişilik özelliklerine sahiptir (Baltaş, 2008, s.123). Lider, birçok konuda bilgisiyle ve karizmasıyla kendisini diğerlerine hayran bırakan kişidir.

Lider çalışanına ne kadar değer verir, istek ve ihtiyaçlarına ne kadar duyarlılık gösterirse, o derece güçlü bir bağlılık duygusunu çalışanından bekleme fırsatını yakalamış olacaktır (Dilek, 2005).

Liderlik ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmacılar, liderlik davranışlarının örgütsel vatandaşlık davranışını etkileyip etkilemediğini, eğer etkiliyorsa hangi liderlik tarzından daha çok etkilendiğini açıklamaya çalışmışlardır.

Örgütlerde yöneticilerin gösterdiği liderlik tarzları ile çalışanların örgütün hedef ve değerlerine olan bağlılığı artmaktadır (Karahana, 2008).

Hastaneler, gelişmiş teknolojiden yararlanılarak kullanılan araç ve gereçlerle donatılmış örgütlerdir. Sağlıkla ilgili birimlerde uzmanlık eğitimi almış işgörenler, sağlık hizmetini sunarken gelişmiş teknolojiden yararlanırlar. Ancak ellerinde var olan teknoloji ne kadar gelişmiş olursa olsun, işgörenler istekli ve hevesli olmazlarsa örgütler amaçlarına ulaşamazlar. Örgütlerin hedeflerine ulaşmasındaki en önemli belirleyici yöneticilerin sergiledikleri liderlik özellikleridir.

Dönüştürücü liderlik davranış boyutlarından idealleştirilmiş etkinin örgütsel vatandaşlık davranışı ve tüm boyutları üzerinde pozitif etkili olmakla beraber örgütsel vatandaşlık davranışının sergilenmesinde en önemli liderlik özelliği olduğu tespit edilmiştir (Topaloğlu, 2005). Etkileşimci \ Dönüştürücü Liderler çalışanları onların, inançları, kültürleri, değer yargıları ile birlikte tanıyan liderlik modelidir (Tutar, Argun, Tuzcuoğlu ve Akman, 2009).

Çalışanların, rol tanımlarının ötesinde ve gönüllülük temelinde, zorunlu oldukları için değil de istedikleri için üretime ve\veya hizmete katılımlarının sağlandığı durumda etkin liderlikten söz edilebilir (Aslan, 2009).

Örgütlerin çalkantılı çevre koşullarında, örgütsel vatandaş yaratamamalarının temelinde yönetime önem verdikleri kadar liderliğe önem vermemeleri yatmaktadır (Atay , 2006). Liderlik davranışlarının hepsi çalışanların vatandaşlık davranışlarıyla tutarlı bir ilişki göstermiştir. Liderlerinden kişisel destek alan çalışanlar, onlara karşılık olarak ekstra çaba olan ÖVD göstererek yardım etmek isterler (Demirci, 2008, s.47).

1.9.2. Örgütsel Kültür

1960'lı yıllarda Amerikan Endüstrisi dünya endüstrisi yarışında bir numara idi. Fakat 1970'lere gelindiğinde Japon endüstrisinin, ikinci dünya savaşında aldığı derin yaralara rağmen açık farkla birinci konuma gelmesi kültür ile yönetim arasındaki ilişkiyi gündeme getirmiştir (Gökçe, 2000).

Japon kültürü geleneksel yapıyı benimser, yaşlıya hürmet, “ben” değil “biz” vardır. Hatalı üretilen işten bir kişi değil, o işi yapan topluluk sorumludur. Çalışanlar birbirine yardım eder, sisteme sadık kalırlar. Günümüzde Japon endüstrisinin ileri düzeyde olması yaşadıkları toplumun kültür özellikleriyle paralellik göstermektedir.

Örgütsel deneyimler ve üyeler arası etkileşim yoluyla ortaya çıkan, örgüt üyelerinin bakış açılarını ve hareketlerini şekillendiren, örgüte özgü özellikler barındıran ve bu yönüyle örgütü diğer örgütlerden ayıran, süreç içerisinde dış uyumu ve iç bütünlüğü sağlayacak yönde değişim gösterebilen, üyeler tarafından paylaşılan yaşanılan, aktarılan, örgüt üyelerini bir arada tutan değerler, inançlar, normlar ve bunlara ilişkin semboller ve uygulamalar toplamıdır (Kendiriligil, 2006). Örgüt kültürü aynı zamanda örgüt çalışanları için rehberlik ederek uyum sürecine olumlu yönde katkı sağlar.

Bir kurum veya kuruluşta çalışan insanların doğal etkileşimleri sonucunda, kurum içinde bir kültür dokusu oluşmaktadır. Bu doku, insanlara paylaştıkları sosyal bir gerçeklik sunarak, kişileri tek tek bireyler olmaktan, sosyal bir bütünlük haline getirmektedir (Karayel, 1996). İnsanlar belli bir kültür içinde doğarlar; çoğu zaman içinde doğdukları kültüre ait inanç ve değerler doğrultusunda yetiştirilirler.

Rasyonelist görüşe göre örgüt kültürü; “bir hedefin etkili olarak gerçekleştirilebilmesi için bir araç olarak görülmekte ve paylaşılmış düşünceler , ideolojiler , değerler , varsayımlar , beklentiler, tutumlar , belirli bir topluluğun birlikte geliştirdiği normlar” olarak tanımlanmaktadır (Çelik, 2007). Örgütsel kültür değerler, inançlar, tutumlar, beklentiler, normlar ve varsayımlardan oluşmaktadır.

Kişiler bir örgüte girdikleri zaman kendilerine öğretilen değer ve inançları ile gelirler. Genellikle bu değerler kişinin örgütte başarılı olması için yeterli olmamaktadır (Demirci, 2008, s.44). Örgütsel kültür zaman içerisinde oluşur ve örgüte sonradan katılan kişiler oluşan bu kültüre uyum sağlarlar.

1.9.3. Örgütsel Bağlılık

Örgütsel bağlılık paylaşılan değerler, örgütte kalma isteği ve örgüt adına çaba sarf etme isteği gibi faktörlerin şekillendiği, örgütle oluşturulan duygusal bir bütünleşmedir (Berber, 2008).

Artan rekabet koşullarında örgütlerin varlıklarını sürdürebilmeleri, güçlenerek büyüebilmelerinde kilit rolü işgörenler üstlenmektedir. Günümüzde örgüte karşı güçlü bağlılık duyan, çalıştıkları işe ilişkin olumlu tutuma sahip olan işgörenlerden oluşan örgütler daha avantajlı konuma gelmektedir. Günümüzde örgütsel bağlılık kavramının açıklanmasında kesin sınırlar hala konulamamıştır.

Örgütsel bağlılık genellikle üç farklı başlık altında incelenmektedir.

Duygusal Bağlılık: İşgörenin hiçbir karşılık beklemeden örgüt çıkarlarını korumasıdır.

Devamlılık Bağlılığı: Çalışanın bir örgütteki kıdem, kariyer ve yararlanmaları gibi yatırımları çok yüksek tutuyorsa ortaya çıkmaktadır. Dolayısıyla kişi istemese de örgütte kalmaya devam etmektedir (Karahan, 2008). İşgören işini kaybetmek istemediği için örgütün çıkarlarına uygun hizmet eder, görev ve sorumluluklarını yerine getirir. Birey, ihtiyacı olduğu için örgüte bağlanır.

Normatif Bağlılık: Çalışanların örgütte kalma ile ilgili yükümlülük duygularını yansıtır. Örgüt üyeliği sürdürme hususundaki duygulardan kaynaklanmaktadır (Gül, 2002). Devam eden projenin bitirilmesi gibi, yarım iş bırakmamak için örgüte bağlılığın devam etmesidir.

Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisinde fizyolojik gereksinimler ve güvenlik gereksinimlerinden sonra gelen aidiyet gereksinimi gerçekleşmiş bireylerin, organizasyonun etkinliği ve verimliliği üzerinde olumlu sonuçları vardır.

Örgüt düzeyinde bağlılık vefa ve sadakat davranışdır. Bağlılık örgütün tamamına, belirli bir departmana veya bir mesleğe ilişkin olabilir (Gençtürk, 2005).

Örgütsel bağlılık kavramı işgörenin örgüte körü körüne itaat etmesi ile karıştırmamalıdır.

Bireyin örgüte katılma, sadakat ve örgütsel değerlere inanç gibi unsurları içeren , psikolojik bağlılığını ifade eden örgütsel bağlılık bireyin örgütle özdeşleşmesinin ve örgüte katılımının gücünü yansıtır (Güven, 2006).

Gelişen teknoloji, bilimde yaşanan hızlı değişimler, şiddetli rekabet koşulları örgüt çalışanlarını yani insan faktörünü önemli kılmaktadır. Çünkü örgütsel bağlılığı güçlü çalışanlardan oluşan örgütler karmaşık dünyamızda rekabet için daha avantajlı konuma gelmektedir.

İşgörenlerin örgüte bağlılığı yüksek ise örgütsel vatandaşlık davranışı göstermeleri daha kolaylıkla meydana gelmektedir (Çetin, 2004, s.58). Örgüte karşı bağlılık duyan çalışan örgütün hedef ve amaçlarını benimseyecek ve bu doğrultuda çalışacaktır.

Örgütsel bağlılık, örgüt-üye bütünleşmesi olup, bu ilişkinin sonucunda hem örgütsel hem de bireysel performans artışı sağlamaktadır (Dilek, 2005). Örgütsel bağlılık kavramı organizasyonel bağlılık kavramı olarakta bilinir.

Yüksek düzeyde organizasyonel bağlılık için, en başta başarı ihtiyacı yüksek çalışanların organizasyona çekilmesi gereklidir (Kaya ve Selçuk, 2007). Çalışanların bağlılığı örgütler için oldukça önemlidir. İş yerinde terfi şansı bulan çalışanların bağlılık oranı da o derece yüksektir.

Örgütsel bağlılığın üç bileşeninin etkileri; işe devam etme isteği, örgütsel vatandaşlık ve normatif bağlılık davranışlarıdır (Çetin, 2004, s.61).

Yürütülen işin özellik ve gereklerinin işi gerilimli kılması, yalnızca işgören üzerinde olumsuz etkiler yaratmakla kalmayacak aynı zamanda örgütsel düzeyde de istenilmeyen sonuçlara yol açacaktır (Yüksel, 2003).

Örgütsel bağlılığın çalışana yerleşmesi ve gelişmesi için örgüt şartlarının daha elverişli hale getirilmesi, çalışana sadece maddi değil manevi doyumda getirmesi gerekmektedir.

Körü körüne bir bağlılık, işgörenlerin çalıştıkları örgüte olan bağlılıklarından ötürü ailelerine ya da kişisel tatminlerine (hobiler) harcayabilecekleri zaman ve enerjiyi ayırmamalarına sebep olabilir (Çakır, 2006). Yüksek düzeyde bağlılık, işgörenin gelişmesini ve hareketlilik fırsatlarını sınırlamaktadır. Bu durum, aynı zamanda yaratıcılığı ve yenileşmeyi bastırmakta, gelişmeye karşı direnç oluşturmaktadır (Bayram, 2005).

Örgütsel bağlılık konusunda yapılan sayısız araştırmanın ortak noktası, hem örgüt hem de birey için olumlu sonuçlar doğuran tutum ve davranışlara yol açan bir durum olarak dikkat çekmesidir (Koç, 2009).

Örgüte bağlılık gösteren bireylerin, aynı zamanda yüksek düzeyde üretken oldukları; sadakat, verimlilik ve sorumluluk duygularıyla hareket ettikleri ileri sürülmektedir (Samanov, 2006).

Bağlılığın, hem içsel-dışsal ve hem de bireysel-örgütsel faktörlerin ortak bir ürünü olduğu görüşünü öne çıkarmaktadır (Balay, b.t.).

Güven (2006) örgüte bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasında anlamlı bir ilişki olduğunu göstermektedir.

Aslan (2008)'ın Afyon ilinde çeşitli hastanelerde çalışan 225 hemşire üzerinde yaptığı araştırma sonucunda, hemşirelerin mesleklerine bağlılık duyuyor olmalarına karşın örgütlerine duymuyor olmadıkları saptanmıştır.

Örgütlerde örgütsel vatandaşlık davranışını geliştirebilmek için, işgörenlerin örgütsel bağlılıklarını artırmak gerekir (Bolat ve Bolat, 2008).

1.9.4.Örgütsel Adalet

Adaletle ilişkin konular; iki veya daha fazla taraf ve birtakım kaynaklar üzerinde gelişmektedir. Taraflar, bireylerden öte sosyal birimler, organizasyonlar hatta uluslar olabildiği gibi, kaynaklar da ekonomik veya sosyal olabilmektedir (İşbaşı, 2000).

Çalışanların adil olmayan muamelelerle karşılaştıklarında örgütsel davranış sergileme konusunda daha az istekli olabilirler. Çünkü bu tür davranışlar çalışanların resmi rollerinin dışına çıkmaktadır (Çetin, 2004, s.65).

Yöneticilerinden adaletli bir yaklaşım görmeyen işgören örgütsel vatandaşlık davranışı göstermede isteksiz davranabilir.

Yöneticilerin çalışanlara adil bir şekilde muamele göstermesi örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemesinde önemli bir faktördür (Çetin, 2004, s.66).

Adil bir yönetim tarzını benimseyen yöneticilerle çalışan işgörenler örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğiliminde olacaklardır.

1.9.5. İş tatmini

Örgütlerde iş tatminini etkileyen pek çok faktör bulunmaktadır. Bu faktörleri bireysel, örgütsel ve çevresel faktörler olarak sıralayabiliriz.

Örgütlerde personelin iyi seçilmesi, yetiştirilmesi, çağdaş ve etkili donatım sağlanması, bireyin işini nicelik ve nitelik olarak daha iyi yapması için yetmemektedir. Önemli olan personelin işinden tatminini sağlayarak yeterli nicelik ve nitelikte üretim için güdülenmesidir. (Çetin, 2004, s.75). İşinden tatmin olan çalışan daha verimli olmakta ve örgüt yararı için çalışmaktadır.

İş tatmini, çalışanın işine karşı yargısı üzerine odaklanır (Türker, 2007). İş tatmini yüksek olan çalışanlar kendilerinden beklenenin ötesinde davranış sergilerler. İş tatminleri yaptıkları işe olumlu olarak yansır.

Beşiktaş (2009) çalışmasında işinden tatmin olan çalışanların örgüte gönüllü olarak ilave katkılar sağlama eğiliminde olduğu sonucunu bulmuştur. Demirel ve Özçınar (2009)'ın yaptığı araştırma sonucunda, çalışanların iş tatmininin arttırılmasında örgütsel vatandaşlık davranışının önemli olduğu ortaya çıkmıştır.

1.9.6. Takım Çalışması

Günümüz koşullarında, iş dünyasında başarılı olmak için bireysel çabaların tek başına yeterli gelmediği, ekip üyelerinin sahip olduğu bilgi ve becerinin sentezi sonucunda başarıya ulaşmanın daha kolay olduğu açıkça görülmektedir.

Takımların daha iyi çalışmasının nedenlerinden biri de, her bireyin tek başına sahip olduğu yetenek ve deneyimlerden çok daha fazlasını bir araya getirmesidir. İkincisi ise, net hedefler ve amaçlar geliştirmeye bağlı olarak takımların, gerçek zamanlı problem çözümleri için destekleyici iletişim kurmalarıdır. Takımlar değişen olaylara ve isteklere karşı esnek ve hassastırlar (Çetin, 2004, s.79).

Takım çalışması, örgütlerde işgörenlerin daha olumlu bir çalışma ortamında görevlerini sürdürmesini sağlar. Olumlu çalışma ortamında ki işgörenler birbirleriyle iyi ilişkiler kurar ve örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğilimine girerler.

1.9.7. Motivasyon

Motivasyon, insanı çalışmaya sevk etmek, çalışmak için bireyi harekete geçirmek ve heveslendirmek anlamına gelmektedir (Aktan, 2003, s.245). Motivasyon, örgütte kişinin daha iyi çalışmasını sağlayacak dolayısıyla örgüt verimliliğini artıracak önemli bir etkidir (Başyigit, 2006). Motivasyonu yüksek çalışanlardan oluşan örgütler örgütün verimlilik artışını da sağlamaktadır.

Ödüllerle motive olmak olarak tanımlayabileceğimiz dışsal motivasyon yerine kişinin kendisini motive etmesi ve yaptığı işten zevk alması son yıllarda en çok önerilen ve üzerinde durulan konulardan olmuştur (Yener ve Aykol, 2009). Motivasyon, eyleme güdü sağlayan bireysel ihtiyaçlar ,istekler ve arzulardan kaynaklanır; bu yönüyle insanların çaba harcamalarının nedeni olarak söylenebilir(Demirci, 2008, s.46). Motivasyonu yüksek olan çalışan örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğilimine girecektir.

1.9.8.Örgütsel Stres

Stres, organizmanın bedensel ve ruhsal sınırlarının tehdit edilmesi ve zorlanması ile ortaya çıkan bir durumdur. Tehdit ve zorlamalar karşısında canlı kendini korumaya yönelik bir tepki zincirini harekete geçirme özelliğine sahiptir (Baltaş ve Baltaş, 2008, s.23).

Üzerinde yaşadığımız dünyada stresten tamamen kurtulmamız mümkün değil ancak stresle başa çıkma yollarını etkin kullanabilirse, stresin üzerimizde yarattığı etkiyi en aza indirebiliriz.

1.9.9.Örgütsel Çatışma

Çatışma yaşanan örgütlerde bireylerin gösterecekleri örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğilimleri olumlu ya da olumsuz yönde etkilenebilir.

Örgüt içinde bir üst pozisyona atanmak için doğacak rekabetten çatışma yaşanabileceği gibi, ortak kullanım gerektiren araç-gereçlerden dolayı da çatışma yaşanabilir.

1.9.10.Örgütsel Güven

Güven duygusu, insanın varoluşundan bu yana toplumsal ilişkilerde önemli olan bir kavramdır. Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisine göre güvenlik gereksinimi, fizyolojik ihtiyaçlardan sonra ikinci sırada yer almaktadır.

Güven örgütün başarısı için gerekli olan temel unsurlardan bir tanesidir. Ancak güven kısa süre de değil uzun vade de oluşabilir. Kişilerin çalıştıkları örgüte güvenmelerini sağlayan en önemli unsur beraber çalıştıkları yöneticileridir. Örgüte güvenen çalışan olumlu davranışlar sergiler.

Çalışan memnuniyetini etkileyen en önemli faktörlerden biri çalışanların birbirleriyle ve yöneticileriyle olan etkileşimidir. Bu etkileşimin olumlu yönde olması ve hemşirelik hizmetleri personelinin beklenen kalitede ve verimde hizmet üretebilmesi için öncelikle profesyonelce yönetilmesi ve çalıştıkları kuruma, yöneticilerine ve çalışma arkadaşlarına güven duymaları gerekmektedir (Altuntaş, 2008).

1.9.11. Örgütsel İletişim

İnsan sosyal bir varlıktır. İçinde bulunduğu ortamda iletişime geçmesi onun sosyal bir varlık olduğunun bir göstergesidir. Örgütsel iletişim, örgütte çalışanları ve örgütün birimlerini birbirine bağlayan temel bir alt sistemdir. Böylece, işgörenler ve birimler hem uyumlu hem de eşgüdümlü çalışabilirler (Başyigit , 2006).

Örgütlerde etkin iletişim ancak etkin bir geri bildirim mekanizmasıyla sağlanır. Örgütsel iletişim ne kadar güçlü olursa örgüt çalışanları arasındaki bağda o denli güçlü olur.

1.9.12. Örgütsel Adanmışlık

Adanmışlık; örgütün işgörenden beklediği biçimsel davranışlarının ötesinde, bireyin ekstra rol üstlenerek, örgütsel amaçlarla ve hedeflerle bütünleşmesidir. Adanmışlık, bireyin bazen kendi çıkarından örgüt lehine fedakarlıkta bulunma, bazen de örgütsel bütünleşmeyi örgütün geleceğine taşıma durumudur (Tutar, Argun, Tuzcuoğlu ve Akman, 2009). Örgütlerin amaçlarına ulaşmasını sağlayan en önemli faktör işgörenlerdir. Örgütlerinin amaç ve hedeflerini benimseyerek beklenilenin daha üstünde çaba gösterme örgütsel adanmışlığı ifade eder.

1.10. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Sonuçları

Örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilgili yapılan ilk çalışmalar temel kavramlar ile ilişkili olurken, son yıllarda yapılan çalışmaların örgütsel vatandaşlık davranışının sonuçları ile ilgili olduğunu görmektedir.

Sonraki çalışmalar özellikle iki ana konu üzerinde yoğunlaşmıştır:

-ÖVD'nin ücret artışı ve promosyonlarla ilgili yönetici performans değerlendirmeleri ve kararları üzerindeki etkileri .

-Örgütsel performans ve başarı üzerindeki ÖVD'nin etkileri (Topaloğlu, 2005).

Örgütsel vatandaşlık davranışları çalışan ve yönetici verimliliğini arttırarak, kaynakların daha verimli amaçlarla kullanılabileceği yerlere aktarılmasını sağlar. Tamamıyla idari fonksiyonlara kıt kaynakların ayrılması ihtiyacını azaltır. İş grupları içinde ve arasındaki aktiviteleri koordine ederek, örgütün en iyi elemanları çekme ve örgütte tutma yeteneğini artırır. Örgüt performansının istikrarını sağlar ve örgütün çevresel değişikliklere adaptasyonunu hızlandırır (Kamer, 2001).

Çalışanların görev tanımlarında ve iş sözleşmelerinde yer alan davranışları sergilemesi gerekirken, zaman içerisinde örgütsel vatandaşlık davranışı göstermesi de beklenir duruma gelmiştir. İşverenlerin ve yöneticilerin çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemesi için gerekli şartları hazırladıkları görülmüştür. Çünkü örgütsel vatandaşlık davranışı sergileyen çalışanlardan oluşan örgütlerin iş verimliliğinin ve etkinliğinin daha yüksek olduğu saptanmıştır.

Çalışanların diğer çalışanlara ve örgüte yönelik olarak gerçekleştirdikleri ve onlara fayda sağlamayı hedefleyen örgütsel vatandaşlık davranışları verimliliği arttırmak, çalışanlar arasındaki ilişkileri kuvvetlendirmek , örgütün çekiciliğini arttırmak gibi faydalar sağlamaktadır (Kendirilgil, 2006).

1.10.1. Çalışanların Performansını Arttırır

Birey tarafından; ekstra rol davranışı sonucu ortaya konulan artı performans örgütün performansının artışını da doğru oranda arttıracaktır (Beşiktaş, 2009). Çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışları arttıkça örgütteki performansları da beraberinde artacaktır.

1.10.2. Örgütsel Kaynakların Verimli Kullanılmasını Sağlar

Örgütsel Vatandaşlık Davranışı sergilenmesi ve değişimin doğru ve başarılı bir şekilde gerçekleştirilmesi yolu ile örgütlerin yaptığı tüm işlemlerde katlanmak zorunda oldukları örgüt içerisindeki işlem maliyetlerine katkı sağlayacağı düşünülmektedir (Oğuz, 2009).

Örgütsel vatandaşlık davranışının vicdanlılık boyutu örgüt kaynaklarının verimli kullanılmasını içerir. Örgüt kaynaklarından kasıt sadece maddi kaynaklar değil, zamanında verimli ve tasarruflu kullanılmasıdır.

Örgütlerin sahip olduğu kaynaklar açısından diğerleriyle en eşit olduğu kaynak zamandır. Maddi kaynaklar, işgücü, en son teknolojiye sahip cihazlar her örgütte farklıdır. Ancak zaman kavramı her örgüt için eşittir. Her örgütün 1 günde 24 saati vardır. Sahip olunan zaman eşit olmasına rağmen; zamanı etkin kullanamama ve yönetememe zamanı en kıt kaynak haline getirmektedir.

1.10.3. Takım Çalışmasını Geliştirir

Örgütler çalışanların tek başına sahip olduğu bilgi, beceri ve tecrübelerin bir araya getirilerek kullanıldığı yerlerdir. Çalışanlar sahip oldukları bilgileri iş arkadaşlarıyla paylaşır, birbirlerinin deneyimlerinden karşılıklı olarak yararlanırlar. Aynı zamanda örgüt çalışanları ortak hedefe ulaşmak için birbiriyle olumlu ilişkiler kurarlar. Çalışanların birbirine yardım etmesi, örgüt çıkarlarını koruması, örgüte ait değerlere sahip çıkması, çalışma saatlerine uyum göstermesi gibi örgüt içi dayanışmayı arttıran örgütsel vatandaşlık davranışları sergilemesi beraberinde takım çalışmasını da geliştirir.

1.10.4. Çalışma Ortamındaki Stresi Düşürür

Yaşadığımız dünyada stres alışlagelmiş bir durumdur. Hatta stresin insanlar üzerinde motive edici olumlu bir etkisinin olduğu da söylenebilir. Ancak kontrol edilemeyen aşırı stres, bireylerin fiziksel ve psikolojik sağlıklarının olumsuz etkilenmesine sebep olabilir.

Bireylerin yöneticileriyle yaşadıkları olumsuzluklar, çalışma arkadaşlarıyla olan çatışmaları da bir stres kaynağı olabilmektedir. Bazen ağır işyüküne maruz kalan işgörenler kendilerini stres altında hissedebilirler.

Örgüt içinde, kendini baskı altında hisseden bireylerin davranışları da büyük olasılıkla , sağlıklı ve pozitif davranışlar olmayacaktır (Beşiktaş, 2009).

Birbiriyle yardımlaşan, yöneticileriyle iyi ilişkiler kurabilen, yöneticilerinden destek gören, küçük sorunları büyütmeyp çözümcül yaklaşan çalışanlardan oluşan örgütlerde stres düzeyi düşmektedir.

1.10.5. Çalışma Ortamındaki Çatışmaları Azaltır

Örgütsel vatandaşlık davranışı bireyler arasındaki hoşgörünün ve saygının gelişiminde esas teşkil eder (Beşiktaş, 2009).

Çatışma yapıcı olduğu sürece örgüt yöneticileri tarafından istendik bir durumdur. Ancak ne zaman örgüt içi iletişimi zorlaştırır işgörenler arasındaki ilişkiyi olumsuz etkilerse yöneticiler için istendik bir durum olmaktan çıkmaktadır.

Örgütsel vatandaşlık davranışının sivil erdem boyutu, çalışanların yönetime katılmalarını ve kendi doğrularını dile getirmelerini öngörmektedir. Dolayısıyla örgütsel vatandaşlık davranışı fonksiyonel olmayan çatışmayı en aza indirmekte ve fonksiyonel çatışmayı da desteklemektedir (Çelik, 2007).

Örgütsel vatandaşlık davranışı örgütün yararına olan çatışmayı desteklemekte, zarar yaratabilecek çatışmayı da ortadan kaldırmayı hedeflemektedir.

1.10.6.Çalışanlar İçin Örgütü Cazip Hale Getirir

Örgütsel vatandaşlık davranışının sivil erdem boyutu, örgüt çalışanların çalıştıkları örgütü dışarıda iyi temsil etmeleri sonucunda örgüt için olumlu bir imaj yaratmasını sağlayacaktır.

Çalışanları tarafından güzel tanıtılan işyerleri iyi iş adayları açısından cazip hale gelecektir (Mustafayeva, 2007).

Bireyler, çalışanlarını mutlu eden bir kurumda çalışmak istemektedir. Çalışanları mutlu olan ve olumlu bir imaj yaratan kurumlar iş adayları açısından cazip hale gelmektedir.

1.10.7. Örgüt Başarısının Devamlılığını Sağlar

Çalışanlar ekstra rol davranışlarıyla hem kendilerini hem iş arkadaşlarını hem de örgütü daha iyi noktalara taşıyabilirler (Erdem, 2008).

Örgütsel vatandaşlık davranışının bir örgütün etkinliğini ve verimliliğini artırarak, yöneticileri ve çalışanları değişime olumlu yönde teşvik edebilir. Tecrübeli bir örgüt çalışanı aralarına yeni katılan çalışanlara gönüllü olarak yardımda bulunurlarsa bu çalışanların hızlı bir şekilde verimli birer çalışan olmalarına yardımcı olarak örgütlerini başarıya götürecek değişimlere katkıda bulunabilirler (Oğuz, 2009).

Örgütün başarısı için çalışan ve örgütte uzun süre kalan çalışanların bağlılığı diğer çalışanlara oranla daha yüksek olur. Bağlılığı yüksek çalışanlardan oluşan örgütlerde verimlilik yüksek olur. Uzun vadede bağlılığın beraberinde verimliliğin yüksek olması örgütsel başarının devamlılığını sağlar.

Çalışanların vatandaşlık davranışı arttıkça örgütteki iş başarımlarını da yükseltecektir. Yöneticiler için bireylerin iş başarımlarının yükselmesi amaçlara ulaşılması yolunda önemli bir unsurdur (Özdevecioğlu, 2003).

1.10.8. Değişen Ve Gelişen Teknolojiye Uyum Sağlamasını Arttırır

Maddi kaynaklar, işgücü, en son teknolojiye sahip cihazlar her örgütte farklıdır. Örgütlerin gelişen ve değişen teknolojiye uyum sağlaması istihdam ettiği işgöreninin değişime ayak uydurabilmesi ile yakından ilişkilidir. Gelişmeleri yakından takip eden çalışanlar çevrenin ihtiyaç ve isteklerini erken dönemde tespit edip örgütün

çevreye uyumunu kolaylaştırmaktadır. Örgütler bu sayede rakipleri karşısında avantajı duruma gelmektedir.

Örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilgili yapılan araştırmalar sonucunda örgütün maddi ve maddi olmayan kaynakları konusunda olumlu sonuçlar doğurduğu ortaya konulmuştur. Örgüt çalışanlarının performansları üzerinde iyi yönde etki ettiği saptanmıştır. Örgütsel vatandaşlık davranışı bu nedenlerden dolayı hem araştırmacıların dikkatini çekmiş hem de yöneticiler çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı sergileyebileceği ortam oluşturmaya çalışmışlardır.

2.YÖNTEM

Bu bölüm araştırmanın problemi, araştırmanın amacı, araştırmanın önemi, araştırmanın evren ve örnekleme, örneklem büyüklüğünün belirlenmesi, araştırmanın varsayımları, araştırmanın sınırlılıkları, araştırmanın hipotezleri, veri toplama yöntemi ve aracı (veri toplama aracının geliştirilmesi), veri toplama araçlarının geçerliği ve güvenilirliği, veri toplama aracının uygulanması ve verilerin analizi aşamalarında yapılan çalışmalara ait bilgilerden oluşmaktadır.

2.1. Araştırmanın Problemi

Bu araştırmanın problemi, hastane çalışanlarının işyerindeki duyguları ve bazı demografik özellikler ile diğerlerini düşünme, ileri görev bilinci, nezaket tabanlı bilgilendirme, organizasyonun gelişimine destek verme, gönüllülük ve centilmenlik arasında bir ilişki olup olmadığını anlamaktır.

2.2. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, hastane çalışanlarının işyerindeki duygularının örgütsel vatandaşlık davranışı ile olan ilişkisinin boyutunu ortaya çıkarmaktır.

Örgütler için insan kaynağı eskisinden çok daha önemli hale gelmiştir. Değişen ve gelişen çevre koşullarına ayak uydurmada örgütleri başarıya ulaştırabilecek en önemli faktör insandır. Görev üstü davranışlar gösteren çalışanlardan oluşan örgütler başarıya çok daha kolay ulaşabileceklerdir.

Birçok araştırmacı örgütsel vatandaşlık davranışı konusunu incelemiş ancak kuruma karşı geliştirilen duyguların düzeyi ile arasındaki ilişki incelenmemiştir.

Bu çalışmanın örgütsel vatandaşlık davranışı güçlü çalışanlardan oluşan bir ekiple çalışmak isteyen özel sektör yöneticileri içinde yararlı olması hedeflenmektedir.

2.3. Araştırmanın Önemi

Günümüzün koşulları eldeki tüm kaynakların en etkin ve en optimal kullanımını gerektirmektedir. Örgütlerde insan kaynağı çok değerli bir hale gelmiştir. Gerek örgütlerin sürekliliğini ve değişen çevre koşullarına uyum sağlamada gerekse örgütleri başarıya taşıyacak en önemli etmenlerden birisi de örgüte gönülden bağlı çalışanlara sahip olmaktır.

Araştırmanın sonuçlarına bağlı olarak çalışan duygularının örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme üzerine etkisinin boyutunu ortaya koymaya, yönetici ve çalışanlara tedbirler almak konusunda yardımcı olabilecektir.

2.4. Araştırmanın Evren ve Örnekleme

Araştırmanın evrenini İstanbul'da faaliyet gösteren özel bir sağlık grubunda çalışan 2000 hemşire oluşturmaktadır. Basit tesadüfi örnekleme yoluyla 350 kişi seçilmiş ve kişilere geliştirilen bir anket uygulanmıştır.

2.5. Araştırmanın Varsayımları

Araştırmada kullanılan veri toplama aracına araştırmaya katılan bireylerin doğru ve içten cevap verdikleri kabul edilmektedir. Araştırmada kullanılan veri toplama aracı, bireylerin örgütsel vatandaşlık davranışı ve işyerindeki duyguları ile ilgili algılarını ölçebilecek niteliktedir.

2.6. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırma İstanbul da bulunan özel bir sağlık kuruluşunda çalışan hemşirelere uygulanan ölçme aracı ile elde edilen verilerle sınırlıdır.

Veri toplama yöntemlerinden anketin sınırlılıkları bu çalışma için de geçerlidir. Anket araştırmalarında evren, örneklem seçimi ve ölçme hatalarının bu araştırma içinde olabileceği düşünölmelidir. Ayrıca bu araştırma İstanbul'da bulunan özel bir sağlık kuruluşunda yapılacağından bir takım genellemeler yapmayı sınırlı

hale getirecektir.

Araştırmada elde edilen sonuçlar, uygulama yapılan sağlık grubunda ankete katılanların araştırmanın yapıldığı tarihlerdeki uygulamalara ilişkin algıları ile sınırlıdır.

Bu araştırma, yalnızca hastanedeki hemşirelere uygulanan ölçme aracı ile elde edilen verilerle sınırlı olduğundan diğer işğörenlere genellenmesi de mümkün değildir. Araştırma bulguları yalnızca çalışmanın yapıldığı işletme örneklem grubunu temsil etmektedir.

2.7. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmanın amaçları doğrultusunda geliştirilen hipotezler şunlardır.

H1: Örgütsel vatandaşlık davranışı ile hastane çalışanlarının işyerindeki duyguları arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H1a:Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından özgecilik ile hastane çalışanlarının işyerindeki duyguları arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H1b: Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından vicdanlılık ile hastane çalışanlarının işyerindeki duyguları arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H1c: Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından nezaket tabanlı bilgilendirme ile hastane çalışanlarının işyerindeki duyguları arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H1d:Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından sivil erdem ile hastane çalışanlarının işyerindeki duyguları arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H1e: Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından centilmenlik ile hastane çalışanlarının işyerindeki duyguları arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H2: Çalışanların yaşları ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H2a: Çalışanların yaşları ile özgecilik boyutuna ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H2b: Çalışanların yaşları ile vicdanlılık boyutuna ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H2c: Çalışanların yaşları ile nezaket tabanlı bilgilendirme boyutuna ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H2d: Çalışanların yaşları ile sivil erdem boyutuna ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H2e: Çalışanların yaşları ile centilmenlik boyutuna ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3: Çalışanların eğitim durumları ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a: Çalışanların eğitim durumları ile özgecilik boyutuna ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3b: Çalışanların eğitim durumları ile vicdanlılık boyutuna ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3c: Çalışanların eğitim durumları ile nezaket tabanlı bilgilendirme boyutuna ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3d: Çalışanların eğitim durumları ile sivil erdem boyutuna ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3e: Çalışanların eğitim durumları ile gönüllülük ve centilmenlik boyutuna ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H4: Çalışanların meslekte çalışma yılları ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H4a: Çalışanların meslekte çalışma yılları ile özgecilik boyutuna ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H4b: Çalışanların meslekte çalışma yılları ile vicdanlılık boyutuna ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H4c: Çalışanların meslekte çalışma yılları ile nezaket tabanlı bilgilendirme boyutuna ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H4d: Çalışanların meslekte çalışma yılları ile sivil erdem boyutuna ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H4e: Çalışanların meslekte çalışma yılları ile centilmenlik boyutuna ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H5: Çalışanların cinsiyetleri ile örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkin arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H5a: Çalışanların cinsiyetleri ile özgecilik boyutuna ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H5b: Çalışanların cinsiyetleri ile vicdanlılık boyutuna ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H5c: Çalışanların cinsiyetleri ile nezaket tabanlı bilgilendirme boyutuna ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H5d: Çalışanların cinsiyetleri ile centilmenlik boyutuna ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H5e: Çalışanların cinsiyetleri ile sivil erdem boyutuna ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

2.8. Araştırmanın Veri Toplama Yöntemi

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak birinci elden veri toplamada en fazla kullanılan yöntem olan anket tekniği kullanılmıştır. Çünkü literatürde örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilgili çalışmalarda ağırlıklı olarak anket yöntemi kullanılmaktadır. Bu amaçla söz konusu kavramları ölçmek için hazır anket çalışmalarından yararlanılmıştır. Araştırmada kullanılan veri toplama aracı anketi uygulayabilmek için gerekli izinler alınmıştır. Anket tesadüfi örneklem seçme yoluyla 3 hastanede uygulanmış ve dağıtılan 450 anketten 350 tanesi araştırmacı tarafından toplanmıştır. Geri dönüşüm oranı %77 olarak bulunmuştur.

2.8.1. Araştırmada Kullanılan Anket İle İlgili Genel Bilgiler

Araştırma konusu kapsamında geniş bir literatür taraması yapılarak kullanılacak değişkenler ile ilgili ölçekler tespit edilmiştir. Daha sonra bu anketler Türkçe'ye çevrilmiş ve pilot uygulama sonucunda bazı ifadelerde değişiklik yapılarak nihai anket formu hazırlanmıştır.

2.8.1.1. Türkçe'ye Çeviri Çalışması

Çalışmamızda ölçeğin uyarlaması yapılırken, bu tür çalışmalar için Brislin ve arkadaşları (1973) tarafından önerilen bir yöntem esas alınmıştır. Bu yöntem hedef dile çeviri, hedef dile yapılan çevirinin değerlendirilmesi, kaynak dile tekrar çeviri, kaynak dile yapılan tekrar çevirinin değerlendirilmesi ve uzmanlarla son değerlendirme aşamalarından oluşan beş temel adımı içeren bir model sunmaktadır (Aktaran Basım ve Şeşen, 2006).

Anketin Türkçe'ye çevirisini anadili Türkçe olan bir kişi tarafından yapılmıştır. Çevirmen İngilizce ve Türkçe dillerine hakim olan bir kişidir.

Yapılan Türkçe çevirinin değerlendirilmesi 3 kişilik bir grup tarafından yapılmıştır. Grupta ki kişilere çevirideki her bir cümle tek tek okunmuş, her bir cümlenin anlaşılabilirlik, Türkçe'ye uygunluk ve kelimelerin uygunluğu açısından değerlendirmeleri istenmiştir. Üzerinde hemfikir olunan çeviriler kullanılarak anket formu oluşturulmuştur.

Ortaya çıkarılan anket daha sonra Bir İngilizce öğretmeni tarafından İngilizce'den Türkçe'ye geri çevrilerek kullanılan kelimelerin uygunluğu ve güncelliği açısından kontrol edilmiş; orijinal anketle örtüşüp örtüşmediği karşılaştırılmıştır.

İngilizce öğretmeni tarafından yapılan geri çeviri başka bir grup tarafından yeniden değerlendirilmiştir. Yapılan geri çevirinin büyük ölçüde orijinal ölçekle benzerlik gösterdiği görülmüştür. Ölçeğin son hali oluşturulmuştur.

Ölçeğin son hali bir sosyal bilimler araştırmacısı tarafından son defa gözden geçirilmiş ve ölçeğin Türkçe çevirisinin uygun olduğuna ve araştırmada kullanılabileceğine karar verilmiştir.

2.8.2.2. Anket Formunun Oluşturulmasında Dikkat Edilen Hususlar

Anket çalışmasında anketi dolduran kişinin soruları anlayarak doldurulmasının sağlanması ve geri dönüş oranının artırılması için bazı hususlara dikkat edilmiştir. Anket formunun ilk sayfasında çalışmanın önemi anlatılmış, cevapların gizli tutulacağı ve başka bir amaç için kullanılmayacağı belirtilmiş, tüm soruların eksiksiz doldurulmasının gerekliliği vurgulanmıştır. Likert yöntemiyle soruların nasıl cevaplandırılacağı açıklanmıştır. Metnin altında ise çalışmayı yürüten kişinin adı, ünvanı belirtilmiştir. Araştırmaya katılan kişilere eğer isterlerse çalışma sonuçları hakkında bilgilendirme yapılabileceği söylenmiştir. Her bir anket sorusunun anlaşılır ve kısa cümlelerle ifade edilmesine dikkat edilmiştir.

2.8.2.3. Pilot Uygulama , Nihai Anket Ölçeklerinin Oluşturulması ve Güvenilirliği

Güvenirlik bir ölçümün hatadan bağımsız olma derecesini ifade etmektedir. Bu çalışmada faktörlerin içsel tutarlılığını test etmek için Coranbach Alfa modeli kullanılacaktır. Coranbach Alfa değeri 0 ile 1 arasında değişen bir katsayıdır. Katsayı 1'e yaklaştıkça ölçeğin güvenilirliği ve içsel tutarlılığının yüksek olduğu kabul edilir.

Pilot uygulama 29 çalışan üzerinde uygulanmıştır. Ölçeklerin güvenilirliğinin test edilmesinde Alfa Katsayısından (Coranbach Alfa) yararlanılmıştır. Yapılan analizlerde ön grup uygulaması yapılan 29 katılımcıdan elde edilen veriler kullanılmıştır. Ayrıca soruların, alfa katsayısına ne derecede ve ne yönde etkide bulduklarını saptayabilmek için; “Değişken Silindiği Taktirde Ölçeğin Alfa Katsayısı” (Alpha if Item Deleted) değeri hesaplanmıştır. Söz konusu değerler, herhangi bir değişken silindiği taktirde, geri kalan değişkenlerin iç tutarlılıklarını göstermektedir.

Bölüm I. Anketi

Bölüm I'in iç tutarlılığının incelenmesi sonrasında $\alpha = 0,762$ güvenilirlik değeri elde edilmiştir.

Tablo. 1. Güvenilirlik Değeri

| Cronbach Alfa | N |
|---------------|----|
| 0,762 | 19 |

Faktörü oluşturan maddelerin güvenilirlik düzeyine etkileri ise Tablo 2'de sunulmuştur. Tablonun madde silindiğinde Cronbach Alfa değerleri incelendiğinde herhangi bir maddenin faktörden çıkarılmasının güvenilirliği arttırmayacağını göstermektedir. Bu çerçevede 19 maddelik faktör yapısı korunmuştur.

Tablo. 2. Faktörü Oluşturan Maddelerin Güvenilirliğe Etkileri

| | Ortalama | Standart Sapma | Madde Silindiğinde Ölçek Ortalaması | Madde Silindiğinde Ölçek Varyansı | Düzeltilmiş Madde Bütün Korelasyonu | Madde Silindiğinde Cronbach Alfa |
|-------------------|----------|----------------|-------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
| Bölüm.I-1 | 4,21 | 0,73 | 70,17 | 36,43 | 0,78 | 0,75 |
| Bölüm.I-2 | 3,83 | 0,60 | 70,55 | 38,83 | 0,58 | 0,76 |
| Bölüm.I-3 | 4,48 | 0,63 | 69,90 | 35,52 | 0,79 | 0,74 |
| Bölüm.I-4 | 4,59 | 0,50 | 69,79 | 37,67 | 0,87 | 0,75 |
| Bölüm.I-5 | 4,62 | 0,49 | 69,76 | 37,26 | 0,89 | 0,75 |
| Bölüm.I-6 | 4,38 | 0,56 | 70,00 | 39,00 | 0,76 | 0,76 |
| Bölüm.I-7 | 4,28 | 0,65 | 70,10 | 38,38 | 0,77 | 0,76 |
| Bölüm.I-8 | 4,45 | 0,63 | 69,93 | 37,07 | 0,78 | 0,75 |
| Bölüm.I-9 | 4,66 | 0,48 | 69,72 | 38,14 | 0,70 | 0,76 |
| Bölüm.I-10 | 3,83 | 1,14 | 70,55 | 32,97 | 0,82 | 0,74 |
| Bölüm.I-11 | 1,86 | 1,16 | 72,52 | 39,12 | 0,85 | 0,79 |
| Bölüm.I-12 | 4,00 | 0,71 | 70,38 | 34,39 | 0,73 | 0,73 |
| Bölüm.I-13 | 4,28 | 0,65 | 70,10 | 35,38 | 0,73 | 0,74 |
| Bölüm.I-14 | 4,59 | 0,63 | 69,79 | 35,46 | 0,53 | 0,74 |
| Bölüm.I-15 | 4,66 | 0,55 | 69,72 | 37,85 | 0,45 | 0,76 |
| Bölüm.I-16 | 3,69 | 0,60 | 70,69 | 37,36 | 0,69 | 0,75 |
| Bölüm.I-17 | 3,48 | 1,09 | 70,90 | 31,74 | 0,84 | 0,73 |
| Bölüm.I-18 | 2,24 | 1,18 | 72,14 | 33,98 | 0,82 | 0,76 |
| Bölüm.I-19 | 2,28 | 0,88 | 72,10 | 35,10 | 0,63 | 0,75 |

Alpha değerimiz $0.60 \leq \alpha < 0.80$ ise oldukça güvenilirdir değerlendirmesinden yola çıkarak bizim çalışmamızın birinci bölümündeki Alpha değerimiz 0,762 çıktığından ölçeğin oldukça güvenilir olduğu ortaya çıkmıştır. Soruların tek tek alpha değerlerine bakıldığında güvenilirliği azaltıcı etkisi olan hiçbir değere rastlanmamıştır. Böylece hiçbir soru ölçekten çıkarılmamıştır. Alfa katsayısı, ölçekte yer alan 19 sorunun türdeş bir yapıyı açıklamak ya da sorgulamak üzere bir bütün oluşturup oluşturmayacağını tespit etmekte kullanılır.

Bölüm II. Anketi

Bölüm II'nin iç tutarlılığının incelenmesi sonrasında $\alpha = 0,797$ güvenilirlik değeri elde edilmiştir.

Tablo. 3. Güvenilirlik Değeri

| Cronbach Alfa | N |
|----------------------|----------|
| 0,797 | 11 |

Bölüm II'yi oluşturan maddelerin güvenilirlik düzeyine etkileri ise Tablo 4'de sunulmuştur. Tablonun madde silindiğinde Cronbach Alfa değerleri incelendiğinde herhangi bir maddenin faktörden çıkarılmasının güvenilirliği arttırmayacağını göstermektedir. Bu çerçevede 11 maddelik faktör yapısı korunmuştur.

Tablo. 4. Faktörü Oluşturan Maddelerin Güvenilirliğe Etkileri

| | Ortalama | Standart Sapma | Madde Silindiğinde Ölçek Ortalaması | Madde Silindiğinde Ölçek Varyansı | Düzeltilmiş Madde Bütün Korelasyonu | Madde Silindiğinde Cronbach Alfa |
|--------------------|----------|----------------|-------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
| Bölüm.II-1 | 1,76 | 0,79 | 17,79 | 17,03 | 0,54 | 0,77 |
| Bölüm.II-2 | 2,55 | 0,91 | 17,00 | 20,00 | 0,31 | 0,84 |
| Bölüm.II-3 | 2,97 | 0,87 | 16,59 | 17,89 | 0,31 | 0,80 |
| Bölüm.II-4 | 2,41 | 0,91 | 17,14 | 18,77 | 0,37 | 0,82 |
| Bölüm.II-5 | 1,45 | 0,63 | 18,10 | 17,81 | 0,61 | 0,78 |
| Bölüm.II-6 | 1,41 | 0,78 | 18,14 | 15,98 | 0,82 | 0,75 |
| Bölüm.II-7 | 1,34 | 0,55 | 18,21 | 17,31 | 0,91 | 0,76 |
| Bölüm.II-8 | 1,28 | 0,45 | 18,28 | 17,71 | 0,92 | 0,76 |
| Bölüm.II-9 | 1,45 | 0,63 | 18,10 | 16,67 | 0,89 | 0,75 |
| Bölüm.II-10 | 1,59 | 0,78 | 17,97 | 17,46 | 0,46 | 0,78 |
| Bölüm.II-11 | 1,34 | 0,48 | 18,21 | 17,88 | 0,89 | 0,77 |

Alpha değerimiz $0.60 \leq \alpha < 0.80$ ise oldukça güvenilirdir değerlendirmesinden yola çıkarak bizim çalışmamızın ikinci bölümündeki Alpha değerimiz 0,797 çıktığından ölçeğin oldukça güvenilir olduğu ortaya çıkmıştır. Soruların tek tek alpha değerlerine bakıldığında güvenilirliği azaltıcı etkisi olan hiçbir değere rastlanmamıştır. Böylece hiçbir soru ölçekten çıkarılmamıştır. Alfa katsayısı, ölçekte yer alan 11 sorunun türdeş bir yapıyı açıklamak ya da sorgulamak üzere bir bütün oluşturup oluşturmayacağını tespit etmekte kullanılır.

Dolayısıyla ölçeklerdeki soruların güvenilir ve kabul edilebilir olduğu görülmektedir.

Çalışmamızda Organ (1988) tarafından tanımlanmış ve Podsakoff ve arkadaşlarınca (1990) geliştirilmiş örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinden ve

Vecchio (1995) ve Payne (2001) tarafından geliştirilmiş işyerindeki kıskançlık scalasından yararlanılmıştır (Kim, 2006).

Araştırmada kullanılan anket formu üç bölümden oluşmaktadır. Ölçek formunun ön yüzünde hastane çalışanlarına , anket formlarındaki sorulara verecekleri cevapların araştırmanın amacına uygun olarak kullanılacağı belirtilmiştir. Anket formları ile ilgili olarak çalışanların etki altında kalmamaları için anketin herhangi bir kısmına isim yazmamaları belirtilmiştir.

Anketin birinci bölümünde örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilgili sorularda; örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları olan özgecilik (1.-2.-12.-13.-14. Sorular), vicdanlılık (4.-5.-6.-8.-10.-11.-15. Sorular), nezaket tabanlı bilgilendirme (3.-9.), centilmenlik (16. Soru) ve sivil erdem (7.-17.-18.-19. sorular) davranışı ile ilgili sorulara yer verilmiştir. Bu bölümdeki sorular 5’li likert ölçeğine göre hazırlanmış , her soru “Kesinlikle Katılmıyorum” dan “Kesinlikle Katılıyorum” a kadar uzanıyor olup toplam 19 adettir.

Aşağıda Tablo 5’de seçenekler ve 5’li Likert ölçeğine göre karşılık gelen değerler verilmiştir.

Tablo. 5.Ölçeklerdeki Seçeneklerin Likert Ölçeğine Göre Dereceleri

| Katılma Dereceleri | | | | |
|--------------------------------|---------------------|-------------------|--------------------|-------------------------------|
| Kesinlikle Katılmıyorum | Katılmıyorum | Kararsızım | Katılıyorum | Kesinlikle Katılıyorum |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Anketin ikinci bölümünde işyerindeki duygular ile ilgili sorular yer almaktadır. Vecchio (1995) ve Payne (2001) tarafından geliştirilmiş İşyerindeki

kıskançlık scalalarından yararlanılmıştır (Kim, 2006). Bu bölümdeki sorular 5'li likert ölçeğine göre hazırlanmış olup toplam 11 adettir. 1'den 4'e kadar olan sorular Vecchio tarafından geliştirilmiş kıskançlık scalası olurken, 5'den 11'e kadar olan sorular Payne tarafından geliştirilmiş kıskançlık scalası sorularından oluşmaktadır.

Anketin üçüncü bölümünde demografik özellikleri belirlemeye yönelik 7 adet soru bulunmaktadır. Örgütsel vatandaşlık davranışı ve işyerindeki duygular ile anlamlı ilişki göstermesi beklenen cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, çalışılan departman, meslekteki çalışma süresi ve şimdiki işyerindeki çalışma süresi ile ilgili seçenekler belirtilip anket formunun son bölümünde demografik bilgilere ilişkin sorulara yer verilmiştir.

2.9. Veri Toplama Aşaması

Araştırma verilerinin toplanmasına geçmeden önce veri toplama yönteminin nasıl olacağı belirlenerek veri toplama aşamasına geçilmiştir.

2.9.1. Veri Toplama Yönteminin Seçilmesi

Veri toplama metodu olarak anket yöntemi seçilmiştir. Anketler araştırmacı tarafından önce yönetici hemşirelere dağıtılmış, yüzyüze görüşme yapılarak anket formlarının doldurulması sağlanmıştır. Daha sonra yönetici hemşirelerin kendilerine bağlı hemşirelere doldurtmaları istenmiştir. Bu yöntemin kullanılmasının başlıca nedeni şunlardır:

- Ortaya çıkabilecek yanlış anlama olasılığını ortadan kaldırmak,
- Anketi cevaplayan kişilerin sorular hakkında zaman zaman açıklama istemeleri durumunda gerekli açıklamaların anında yapılarak, sorulara verilecek cevapların daha sağlıklı olmasını sağlamak,
- Soruları cevaplarken ciddiye alarak cevaplanması düşüncesidir.

2.10. Verilerin Analiz Yöntemleri

Anket 350 hemşire üzerinde uygulanmış. Çalışmada elde edilen bulgular değerlendirilirken, istatistiksel analizler için NCSS (Number Cruncher Statistical System) 2007&PASS 2008 Statistical Software (Utah, USA) programı kullanıldı. Çalışma verileri değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel metodların (Ortalama, Standart sapma) yanı sıra niceliksel verilerin karşılaştırılmasında normal dağılım göstermeyen parametrelerin gruplar arası karşılaştırmalarında Kruskal Wallis testi ve farklılığa neden çıkan grubun tespitinde Mann Whitney U test kullanıldı, iki grup arası karşılaştırmalarında da Mann Whitney U test kullanıldı. Anlamlılık $p<0.05$ düzeyinde değerlendirildi.

3.BULGULAR VE YORUMLAR

Bu bölümde çalışmanın amacına uygun olarak seçilen analizlerin sonuçları tablolar halinde gösterilerek, ortaya çıkan bulgular ışığında değerlendirmeler yapılacaktır.

3.1. Demografik Bulgular

Demografik bulgular başlığı altında örneklem grubunun cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, çalışılan departman, meslekte çalışma süresi ve birimde çalışma süresi alt başlıkları incelenmiş ve bu alt başlıklarla ilgili veriler ortaya koyulmuştur. Demografik özelliklerin dağılımı Tablo 6’da gösterilmiştir.

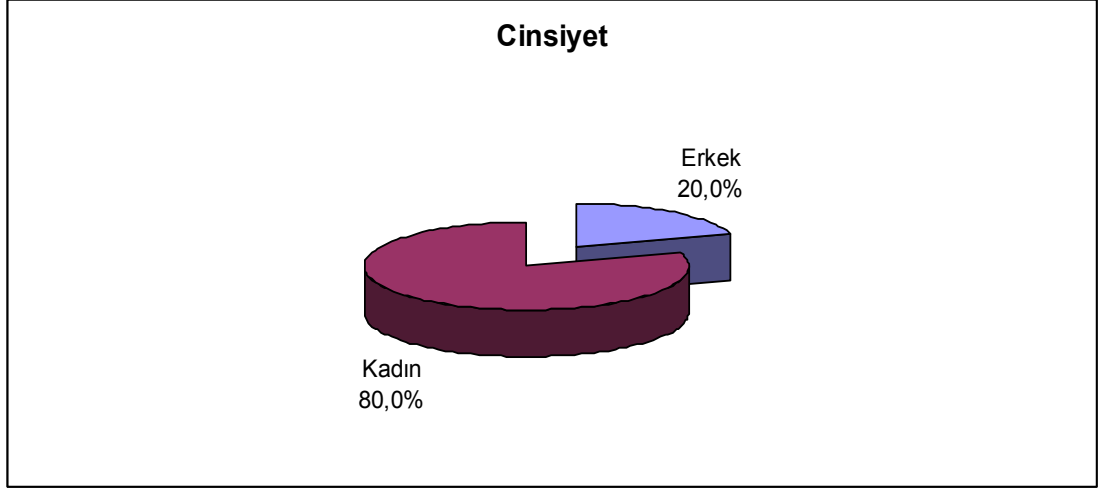
Tablo. 6. Demografik Özelliklerin Dağılımı

| | | n | % |
|----------------------|----------------------|-----|------|
| Cinsiyet | Erkek | 70 | 20 |
| | Kadın | 280 | 80 |
| Yaş | 18-20 | 39 | 11,1 |
| | 21-25 | 145 | 41,4 |
| | 26-30 | 104 | 29,7 |
| | 31-35 | 49 | 14 |
| | ≥ 36 | 13 | 3,7 |
| Medeni Durum | Evli | 117 | 33,4 |
| | Bekar | 233 | 66,6 |
| Eğitim Durumu | Lise | 183 | 52,3 |
| | Ön lisans | 39 | 11,1 |
| | Lisans | 120 | 34,3 |
| | Yüksek Lisans | 8 | 2,3 |

3.1.1. Cinsiyet

Hemşirelik mesleği toplum ve yasalar tarafından uzun yıllar kadın mesleği olarak görülmüştür. Son dönemde yapılan yasal düzenlemeler ile birlikte toplumun

bakış açısı değişmiş ve hemşirelik mesleği erkekler tarafından da tercih edilmeye başlanmıştır. Dolayısıyla bu araştırmada da mesleği oluşturanların büyük bölümünün kadın olduğu gözlenmektedir. Cinsiyet dağılımı analiz sonuçları Şekil 2’de gösterilmiştir.

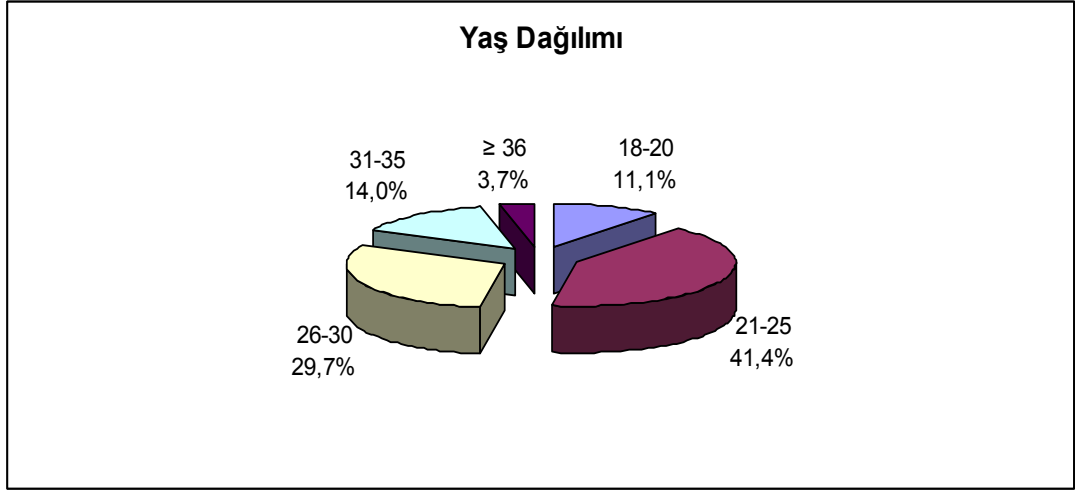


Şekil. 2. Cinsiyet Dağılımı

Katılımcıların %20’si (n=70) erkek, %80’i (n=280) kadındır.

3.1.2. Yaş

Araştırmaya katılanların yaşları beş grup altında düzenlenerek analiz edilmesi yoluna gidilmiştir. İlk grup 18-20 yaşları arasında , ikinci grup 21-25 yaşları arasında, üçüncü grup 26-30 yaşları arasında, dördüncü grup 31-35 yaşları arasında , son grup ise 36 yaş ve üzerini göstermektedir. Yaş dağılımı analiz sonuçları Şekil 3’de gösterilmiştir.

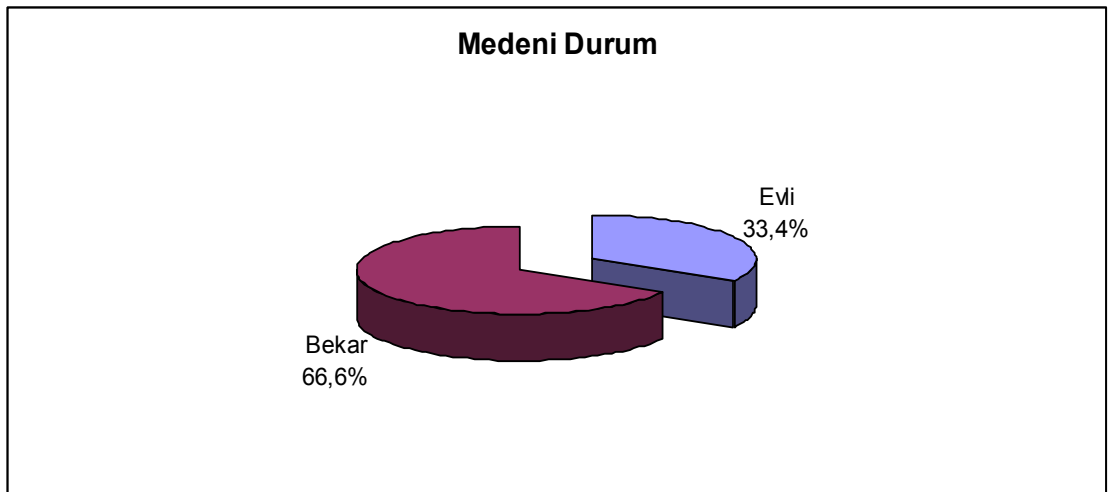


Şekil. 3. Yaş Dağılımı

Katılımcıların yaş dağılımı incelendiğinde 18-20 yaş arası 39 (%11,1) kişi; 21-25 yaş arası 145 (%41,4) kişi; 26-30 yaş arası 104 (%29,7) kişi; 31-35 yaş arası 49 (%14) kişi; 36 yaş ve üzerinde 13 (%3,7) kişi bulunmaktadır.

3.1.3. Medeni Durum

Araştırmaya katılanların medeni durum dağılımı Şekil 4’de gösterilmiştir.

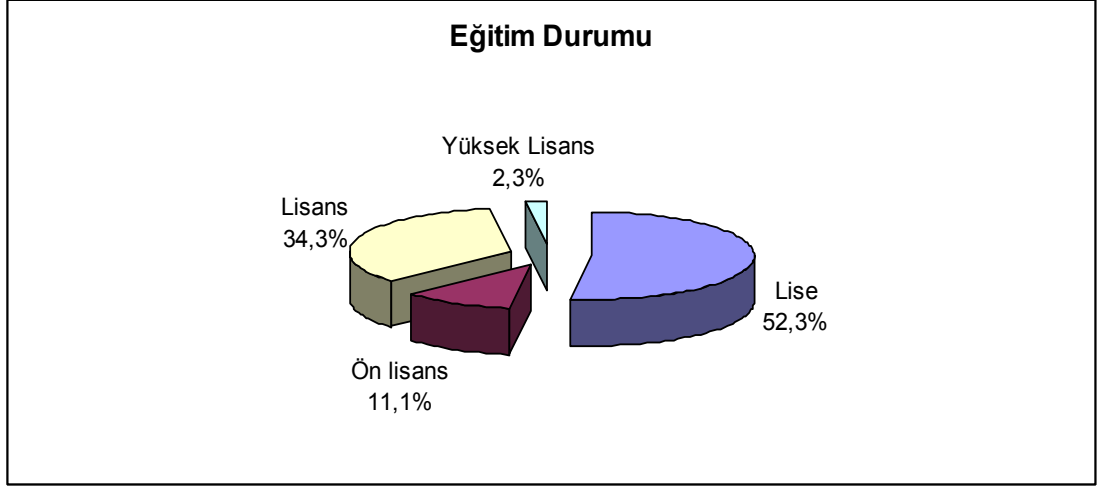


Şekil. 4. Medeni Durum Dağılımı

Katılımcıların %33,4’ü (n=117) evli, %66,6’sı (n=233) bekarıdır.

3.1.4.Eğitim Durumu

Çalışanların eğitim durumlarının 4 grup altında dzenlenerek analiz edilmesi yoluna gidilmiştir. Gruplar lise, ön lisans, lisans ve yüksek lisans mezunu olarak belirlenmiştir. Eğitim durumu dağılımı Şekil 5’de gsterilmiştir.



Şekil. 5. Eğitim Durumu Dağılımı

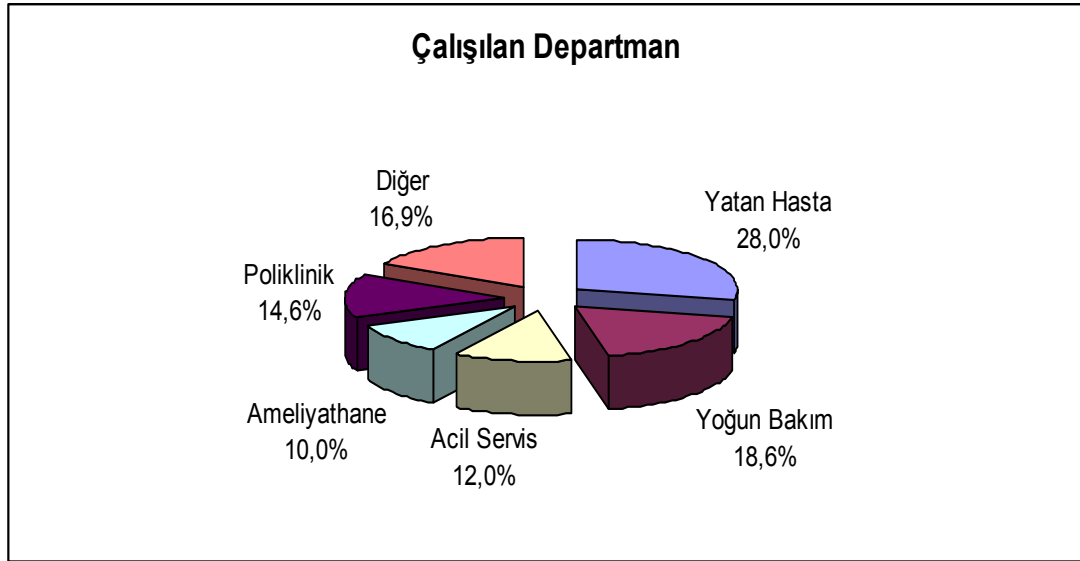
Katılımcıların %52,3’ü (n=183) lise; %11,1’i (n=39) ön lisans; %34,3’ü (n=120) lisans; %2,3’ü (n=8) yüksek lisans mezunudur.

3.1.5. Çalışılan Departman

Çalışanların çalıştığı departman 6 grup altında dzenlenerek analiz edilmesi yoluna gidilmiştir. Gruplar yatan hasta katı, yoğun bakım, acil servis, ameliyathane, poliklinik ve diğer departmanlar olarak belirlenmiştir. Çalışılan departman dağılımı Tablo 7’de gsterilmiştir.

Tablo. 7. Çalışılan Departman Dağılımı

| Çalışılan Departman | n | % |
|---------------------|----|------|
| Yatan Hasta | 98 | 28 |
| Yoğun Bakım | 65 | 18,6 |
| Acil Servis | 42 | 12 |
| Ameliyathane | 35 | 10 |
| Poliklinik | 51 | 14,6 |
| Diğer | 59 | 16,9 |



Şekil. 6. Çalışılan Departman Dağılımı

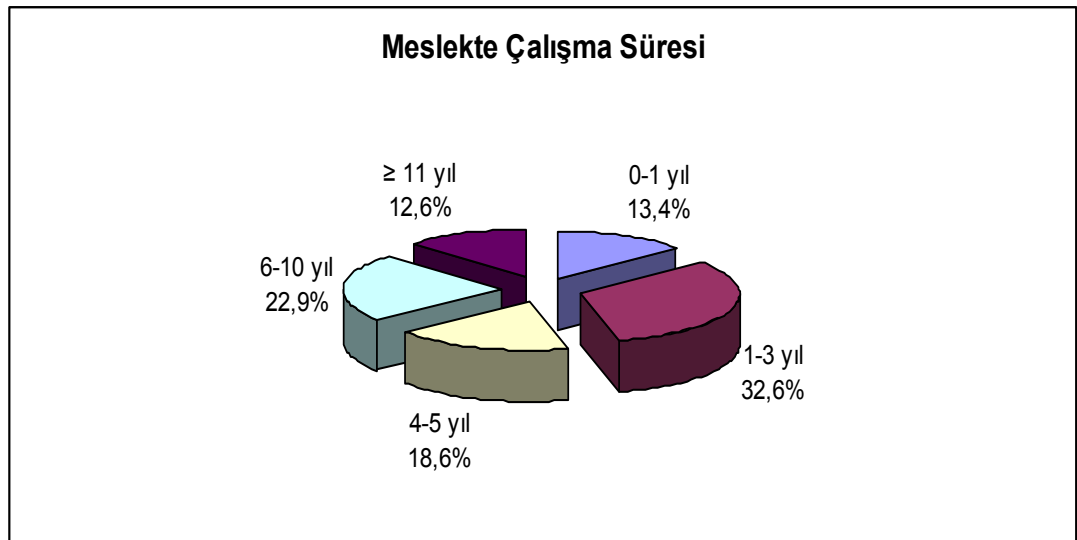
Katılımcıların %28'i (n=98) yatan hasta; %18.6'sı (n=65) yoğun bakım; %12'si (n=42) acil servis; %10'u (n=35) ameliyathane, %14.6'sı (n=51) poliklinik, %16.9'u (n=59) diğer departmanlarda çalışmaktadır. Çalışılan departman dağılımı Şekil 6'da gösterilmiştir.

3.1.6. Meslekte Çalışma Süresi

Çalışanların meslekte çalışma yılları, 0-1 yıl, 1-3 yıl, 4-5 yıl, 6-10 yıl ve 11 yıl ve üzeri şeklinde 5 grup altında düzenlenerek analiz edilmiştir. Analiz sonuçları da Tablo 8’de gösterilmiştir.

Tablo. 8. Çalışma Sürelerinin Dağılımı

| | | n | % |
|-----------------------------------------------|-----------------|-----|------|
| Meslekte Çalışma Süresi (yıl) | 0-1 yıl | 47 | 13,4 |
| | 1-3 yıl | 114 | 32,6 |
| | 4-5 yıl | 65 | 18,6 |
| | 6-10 yıl | 80 | 22,9 |
| | ≥ 11 yıl | 44 | 12,6 |
| Çalışılan Birimde Çalışma Süresi (yıl) | 0-1 yıl | 95 | 27,1 |
| | 1-3 yıl | 144 | 41,1 |
| | 4-5 yıl | 50 | 14,3 |
| | 6-10 yıl | 50 | 14,3 |
| | ≥ 11 yıl | 11 | 3,1 |

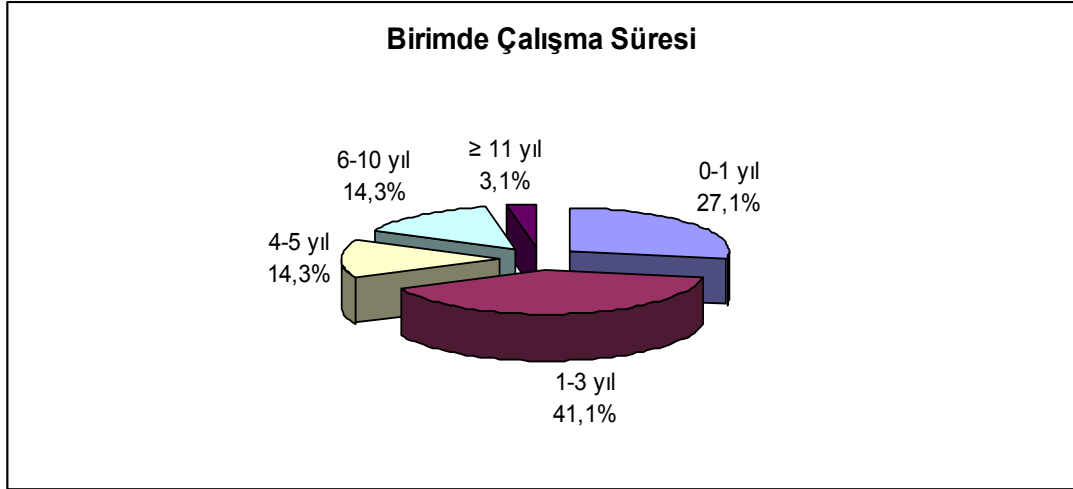


Şekil. 7. Meslekte Çalışma Süresi Dağılımı

Katılımcıların %13,4'ü (n=47) meslekte 0-1 yıl arası; %32,6'sı (n=114) 1-3 yıl arası; %18,6'sı (n=65) 4-5 yıl arası; %22,9'u (n=80) 6-10 yıl arası; %12,6'sı (n=44) 11 yıl ve daha fazla süredir çalışmaktadır. Meslekte çalışma süresi dağılımı Şekil 7'de gösterilmiştir.

3.1.7. Birimde Çalışma Süresi

Çalışanların birimde çalışma yılları, 0-1 yıl, 1-3 yıl, 4-5 yıl, 6-10 yıl ve 11 yıl ve üzeri şeklinde 5 grup altında düzenlenerek analiz edilmiştir. Analiz sonuçları da Şekil 8'de gösterilmiştir.



Şekil. 8. Birimde Çalışma Süresi Dağılımı

Katılımcıların %27,1'i (n=95) çalışmakta olduğu birimde 0-1 yıl arası; %41,1'i (n=144) 1-3 yıl arası; %14,3'ü (n=50) 4-5 yıl arası; %14,3'ü (n=50) 6-10 yıl arası; %3,1'i (n=11) 11 yıl ve daha fazla süredir çalışmaktadır.

3.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Dağılımı

Tablo. 9. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Dağılımı

| | Kesinlikle Katılmıyorum | | Katılmıyorum | | Kararsızım | | Katılıyorum | | Kesinlikle Katılıyorum | |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------|--------------|------|------------|------|-------------|------|------------------------|------|
| | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % |
| Eğer iş arkadaşım işe gelmemişse onun görevlerini üstlenirim | 7 | 2 | 20 | 5,7 | 52 | 14,9 | 122 | 34,9 | 149 | 42,6 |
| Genellikle iş arkadaşlarımla iş ve özel sorunlarımı dinlemek için zaman ayırırım | 6 | 1,7 | 12 | 3,4 | 53 | 15,1 | 172 | 49,1 | 107 | 30,6 |
| İş ile ilgili bilgileri iş arkadaşlarımla paylaşıyorum | 10 | 2,9 | 5 | 1,4 | 23 | 6,6 | 108 | 30,9 | 204 | 58,3 |
| Bana atanan görevleri layıkıyla tamamlıyorum. | 1 | 0,3 | - | - | 10 | 2,9 | 108 | 30,9 | 231 | 66 |
| Görev tanımımda yer alan sorumlulukları yerine getiririm | 1 | 0,3 | - | - | 11 | 3,1 | 104 | 29,7 | 234 | 66,9 |
| İşimin tanımlı performans gerekliliklerini yerine getiririm | 1 | 0,3 | - | - | 10 | 2,9 | 128 | 36,6 | 211 | 60,3 |
| Performansımı arttıran çeşitli faaliyetlerde bulunurum | 1 | 0,3 | 5 | 1,4 | 36 | 10,3 | 169 | 48,3 | 139 | 39,7 |
| İşime katılım oranım ortalamanın üstündedir. | 2 | 0,6 | 1 | 0,3 | 35 | 10 | 172 | 49,1 | 140 | 40 |
| İşime gelemediğim zaman gerekli bilgilendirmeyi yaparım | 3 | 0,9 | - | - | 11 | 3,1 | 73 | 20,9 | 263 | 75,1 |
| Hiçbir zaman öğle aralarımın çok uzun olmasını istemem | 46 | 13,1 | 59 | 16,9 | 103 | 29,4 | 70 | 20 | 72 | 20,6 |
| Temel görevlerimi yerine getirmekte | 201 | 57,4 | 69 | 19,7 | 31 | 8,9 | 35 | 10 | 14 | 4 |

| | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------|----|------|-----|------|-----|------|-----|------|--|
| yetersiz kalıyorum | | | | | | | | | | | |
| Genellikle ağır iş yükü olanlara yardım ederim | 1 | 0,3 | 2 | 0,6 | 32 | 9,2 | 174 | 49,7 | 141 | 40,3 | |
| Diğer çalışanların iyiliğini düşünürüm | 1 | 0,3 | 1 | 0,3 | 25 | 7,2 | 164 | 46,9 | 159 | 45,4 | |
| Yeni işe başlayan kişilerin eğitim sürecine yardım ederim | 1 | 0,3 | 20 | 063 | 20 | 5,7 | 132 | 37,7 | 195 | 55,7 | |
| Benden beklenen görevleri yerine getiririm | 2 | 0,6 | - | - | 7 | 2 | 112 | 32 | 229 | 65,4 | |
| Genelde olayların olumsuz yanlarından çok olumlu yanlarını düşünmek isterim | 6 | 1,7 | 15 | 4,3 | 62 | 17,7 | 152 | 43,4 | 115 | 32,9 | |
| Kurumla ilgili toplantı veya aktivitelerle ilgilenir ve bunlara katılmaya çalışırım | 4 | 1,1 | 13 | 3,7 | 53 | 15,1 | 171 | 48,9 | 109 | 31,1 | |
| İşimde harcadığım emeğe karşılık; hak ettiğim geliri elde etmekteyim | 117 | 33,4 | 73 | 20,9 | 78 | 22,3 | 51 | 14,6 | 31 | 8,9 | |
| Kuruma sağladığım katkının karşılığını alırım | 70 | 20 | 70 | 20 | 112 | 32 | 70 | 20 | 28 | 8 | |

Örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğine verilen cevapların dağılımı Tablo 9'da gösterilmektedir.

3.2.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Alt Boyut Puanları

Tablo. 10. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Alt Boyut Puanları

| Örgütsel Vatandaşlık Davranışı | Min-Max | Ort±SS |
|---------------------------------------|----------------|---------------|
| Özgecilik Boyutu | 1-5 | 4,26±0,53 |
| Vicdanlılık Boyutu | 1-5 | 4,29±0,46 |
| Nezaket Tabanlı Bilgilendirme | 1-5 | 4,54±0,61 |
| Sivil Erdem | 1-5 | 4,15±0,66 |
| Gönüllülük ve Sportmenlik | 1-5 | 4,01±0,91 |

Örgütsel vatandaşlık davranışı alt boyutlarından;

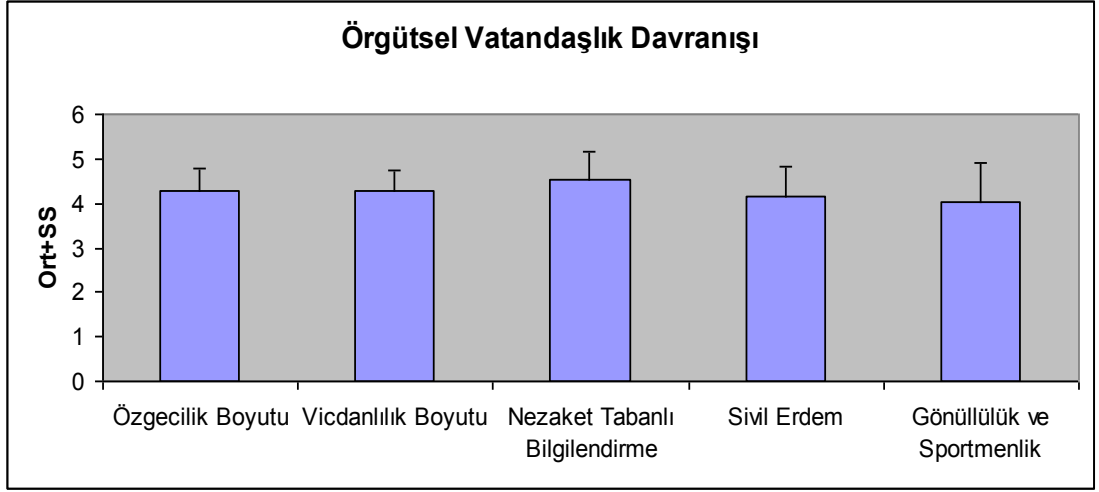
Özgecilik boyutu puanları 1 ile 5 arasında değişmekte olup, ortalaması 4,26±0,53 puandır.

Vicdanlılık boyutu puanları 1 ile 5 puan arasında değişmekte olup, ortalaması 4,29±0,46 puandır.

Nezaket tabanlı bilgilendirme boyutu puanları 1 ile 5 puan arasında değişmekte olup, ortalaması 4,54±0,65 puandır.

Sivil erdem boyutu puanları 1 ile 5 puan arasında değişmekte olup, ortalaması 4,15±0,66 puandır.

Gönüllülük ve sportmenlik boyutu puanları 1 ile 5 puan arasında değişmekte olup, ortalaması 4,15±0,66 puandır.



Şekil. 9. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Puanları Dağılımı

3.3. Hastane Çalışanlarının İş Yerindeki Duyguları Dağılımı

Tablo. 11. Hastane Çalışanlarının İş Yerindeki Duyguları Dağılımı

| Hastane Çalışanlarının İş Yerindeki Duyguları | Kesinlikle Katılmıyorum | | Katılmıyorum | | Kararsızım | | Katılıyorum | | Kesinlikle Katılıyorum | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------|--------------|------|------------|------|-------------|------|------------------------|-----|
| | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % |
| İşte iş arkadaşlarımın çoğu benden daha iyidir | 90 | 25,7 | 126 | 36 | 76 | 21,7 | 42 | 12 | 16 | 4,6 |
| Bundan daha iyi bir iş bulabileceğime inanmıyorum | 82 | 23,4 | 87 | 24,9 | 91 | 26 | 57 | 16,3 | 33 | 9,4 |
| Sebebini bilmiyorum ama genellikle diğer çalışanların benden daha fazla ödüllendirildiklerine inanıyorum | 85 | 24,3 | 132 | 37,7 | 83 | 23,7 | 36 | 10,3 | 14 | 4 |
| Başkalarının en iyi görevleri aldığını görmek çok can sıkıcı | 141 | 40,3 | 126 | 36 | 50 | 14,3 | 22 | 6,3 | 11 | 3,1 |
| İşleyen her gün kıskançlık hissediyorum | 264 | 75,4 | 64 | 18,3 | 6 | 1,7 | 9 | 2,6 | 7 | 2 |
| Acı gerçek şu ki çalıştığım insanlardan kendimi daha aşağıda hissediyorum | 263 | 75,1 | 52 | 14,9 | 15 | 4,3 | 15 | 4,3 | 5 | 1,4 |
| İşyerinde sürekli kıskançlık hissetmek bana ıstırap veriyor | 280 | 80 | 48 | 13,7 | 7 | 2 | 9 | 2,6 | 6 | 1,7 |
| İşyerimde ne yaparsam yapayım kıskançlık hissi dört bir yanıma sarıyor | 287 | 82 | 42 | 12 | 8 | 2,3 | 9 | 2,6 | 4 | 1,1 |
| İşleyen yetersizlik hissiyle tedirgin oluyorum | 253 | 72,3 | 53 | 15,1 | 26 | 7,4 | 13 | 3,7 | 25 | 7,4 |
| Bazı iş arkadaşlarımın tüm yeteneklere sahip olması adil değil | 258 | 73,7 | 65 | 18,8 | 18 | 5,1 | 6 | 1,7 | 3 | 0,9 |
| Açıkçası, iş arkadaşlarımın başarısı gücümün gidiyor | 295 | 84,3 | 38 | 10,9 | 6 | 1,7 | 7 | 2 | 4 | 1,1 |

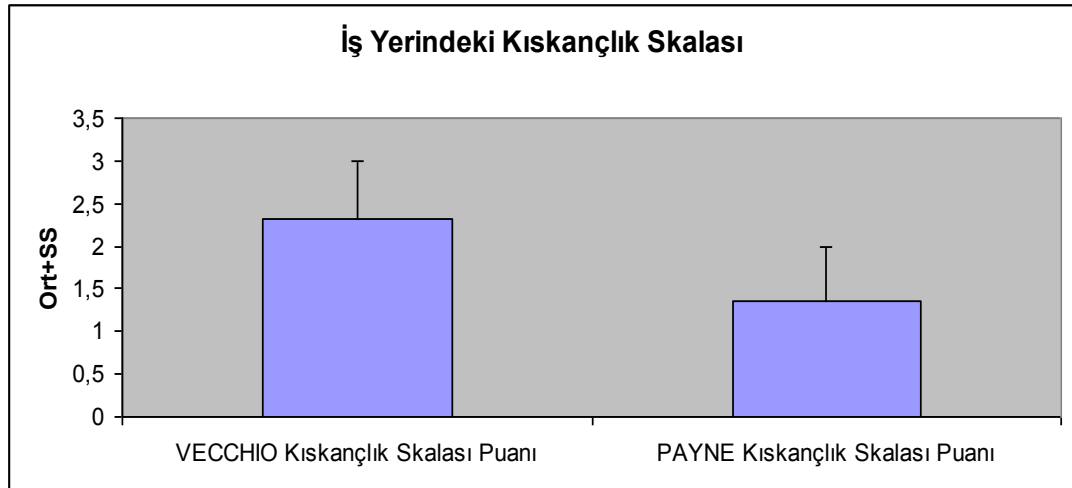
Hastane çalışanlarının iş yerindeki duygularını ifade eden anket çalışmasına verilen cevapların dağılımı Tablo 11’de gösterilmektedir.

Tablo. 12. Kıskançlık Skalası Puanları Dağılımı

| | Min-Max | Ort±SS |
|-----------------------------------------|----------------|---------------|
| VECCHIO Kıskançlık Skalası Puanı | 1,0-4,75 | 2,31±0,69 |
| PAYNE Kıskançlık Skalası Puanı | 1,0-5,0 | 1,35±0,63 |

Hastane çalışanlarının iş yerindeki duygularını ifade eden anket çalışmasının ilk 4 ifadesi Vecchio iş yerindeki kıskançlık skalasını ifade etmektedir. Vecchio kıskançlık skalası puanları 1 ile 4,75 puan arasında değişmekte olup, ortalaması 2,31±0,69 puandır.

Hastane çalışanlarının iş yerindeki duygularını ifade eden anket çalışmasının son 7 ifadesi Payne iş yerindeki kıskançlık skalasını ifade etmektedir. Payne kıskançlık skalası puanları 1 ile 5 puan arasında değişmekte olup, ortalaması 1,35±0,63 puandır.



Şekil. 10. Kıskançlık Skalası Puanları Dağılımı

3.4. Hipotezlerin Testi

3.4.1.Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Kıskançlık Skalaları Arasındaki İlişki

H1: Örgütsel vatandaşlık davranışı ile hastane çalışanlarının işyerindeki duyguları arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H1a:Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından özgecilik ile hastane çalışanlarının işyerindeki duyguları arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H1b: Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından vicdanlılık ile hastane çalışanlarının işyerindeki duyguları arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H1c: Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından nezaket tabanlı bilgilendirme ile hastane çalışanlarının işyerindeki duyguları arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H1d:Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından sivil erdem ile hastane çalışanlarının işyerindeki duyguları arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H1e: Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından gönüllülük ve centilmenlik ile hastane çalışanlarının işyerindeki duyguları arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

Tablo. 13. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Kıskançlık Skalaları Arasındaki İlişki

| | VECCHIO Kıskançlık | PAYNE Kıskançlık |
|----------------------------------|--------------------|------------------|
| | Skalası Puanı | Skalası Puanı |
| | r | r |
| Özgecilik Boyutu | 0,031 | -0,039 |
| Vicdanlılık Boyutu | -0,078 | -0,258** |
| Nezaket Tabanlı | -0,012 | -0,071 |
| Bilgilendirme | | |
| Sivil Erdem | 0,006 | -0,174** |
| Gönüllülük ve Sportmenlik | 0,080 | -0,134* |

r: Spearman's rho korelasyon katsayısı

***p<0,01*

Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından özgecilik;

Özgecilik boyutu puanları ile Vecchio kıskançlık skalası puanı arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Özgecilik boyutu puanları ile Payne kıskançlık skalası puanı arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Hipotez H1_a kabul edilmiştir. Özgecilik puanı ile hastane çalışanlarının işyerindeki duyguları arasında anlamlı ilişki görülmemektedir.

Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından vicdanlılık;

Vicdanlılık boyutu puanları ile Vecchio kıskançlık skalası puanı arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Vicdanlılık boyutu puanları ile Payne kıskançlık skalası puanı arasında negatif yönde %25.8 düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmaktadır ($p<0,01$).

Hipotez H1_b Vecchio kıskançlık skalası için kabul edilirken; Payne kıskançlık skalası puanı için red edilmiştir. Vicdanlılık puanı ile hastane çalışanlarının işyerindeki duygularını ölçen Vecchio kıskançlık skalası arasında anlamlı ilişki görülmezken; Payne kıskançlık skalası puanı ile anlamlılık göstermektedir.

Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından nezaket tabanlı bilgilendirme;

Nezaket tabanlı bilgilendirme boyutu puanları ile VECCHIO kıskançlık skalası arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Nezaket tabanlı bilgilendirme boyutu puanları ile PAYNE kıskançlık skalası arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Hipotez H1_c kabul edilmiştir. Nezaket puanı ile hastane çalışanlarının işyerindeki duyguları arasında anlamlı ilişki görülmemektedir.

Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından sivil erdem;

Sivil erdem boyutu puanları ile Vecchio kıskançlık skalası arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Sivil erdem boyutu puanları ile Payne kıskançlık skalası arasında negatif yönde %17.4 düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmaktadır ($p<0,01$).

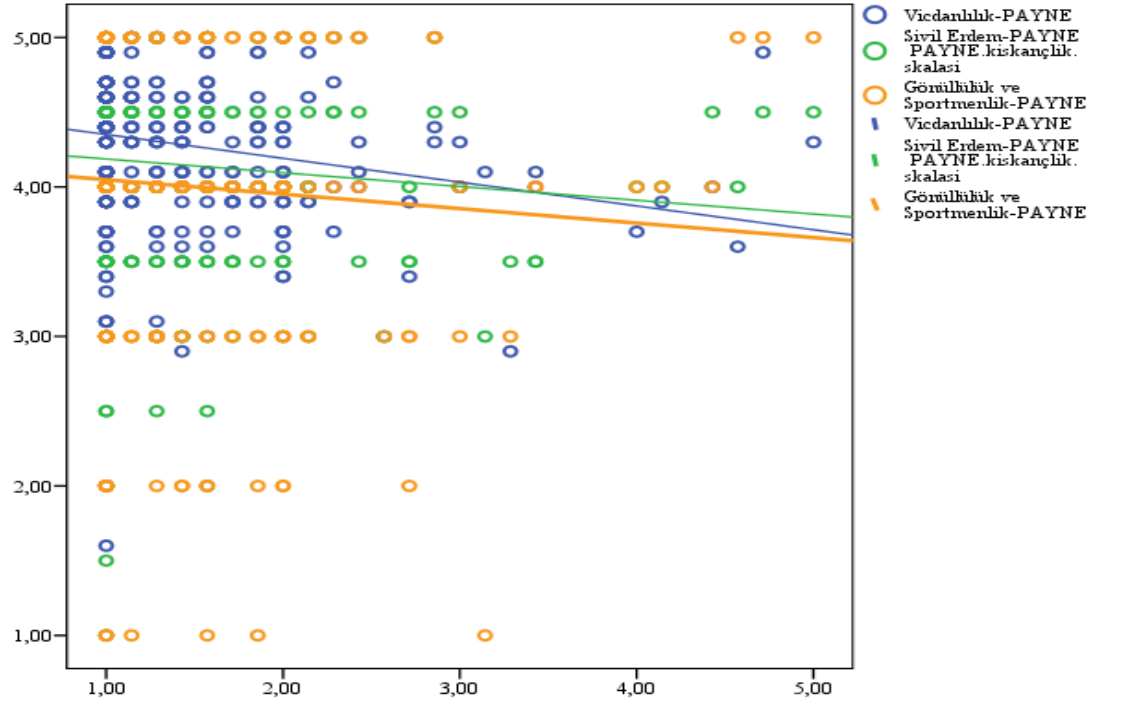
Hipotez H1_d Vecchio kıskançlık skalası için kabul edilirken; Payne kıskançlık skalası puanı için red edilmiştir. Sivil erdem puanı ile hastane çalışanlarının işyerindeki duygularını ölçen Vecchio kıskançlık skalası arasında anlamlı ilişki görülmezken; Payne kıskançlık skalası puanı ile anlamlılık göstermektedir.

Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından gönüllülük ve centilmenlik;

Gönüllülük ve sportmenlik boyutu puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Gönüllülük ve sportmenlik boyutu puanları arasında negatif yönde %13.4 düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmaktadır ($p<0,05$).

Hipotez H1_e Vecchio kıskançlık skalası için kabul edilirken; Payne kıskançlık skalası puanı için red edilmiştir. Gönüllülük puanı ile hastane çalışanlarının işyerindeki duygularını ölçen Vecchio kıskançlık skalası arasında anlamlı ilişki görülmezken; Payne kıskançlık skalası puanı ile anlamlılık göstermektedir.



Şekil. 11. Vicdanlılık Boyutu , Sivil Erdem Boyutu , Gönüllülük ve Centilmenlik Boyutu ile Payne Arasındaki İlişki

3.4.2.Yaş Gruplarına Göre Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Değerlendirmesi

H2: Çalışanların yaşları ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H2a: Çalışanların yaşları ile özgecilik boyutuna ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H2b: Çalışanların yaşları ile vicdanlılık boyutuna ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H2c: Çalışanların yaşları ile nezaket tabanlı bilgilendirme boyutuna ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H2d: Çalışanların yaşları ile sivil erdem boyutuna ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H2e: Çalışanların yaşları ile gönüllülük ve centilmenlik boyutuna ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

Tablo. 14. Yaş Gruplarına Göre Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Değerlendirmesi

| | Yaş | | | | | <i>p</i> |
|---------------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|-------------------|
| | 18-20 arası | 21-25 arası | 26-30 arası | 31-35 arası | 36 ve üstü | |
| | Ort±SS (Medyan) | Ort±SS (Medyan) | Ort±SS (Medyan) | Ort±SS (Medyan) | Ort±SS (Medyan) | |
| Özgecilik Boyutu | 4,37±0,44 (4,4) | 4,22±0,49 (4,2) | 4,18±0,64 (4,2) | 4,38±0,45 (4,4) | 4,38±0,54 (4,6) | 0,168 |
| Vicdanlılık Boyutu | 4,42±0,36 (4,6) | 4,22±0,46 (4,3) | 4,29±0,52 (4,4) | 4,37±0,38 (4,4) | 4,36±0,47 (4,4) | 0,054 |
| Nezakete | | | | | | |
| Tabanlı Bilgilendirme | 4,55±0,55 (4,5) | 4,47±0,58 (4,5) | 4,57±0,64 (5) | 4,65±0,65 (5) | 4,73±0,69 (5) | 0,038 * |
| Sivil Erdem | 4,26±0,61 (4,5) | 4,13±0,66 (4) | 4,12±0,73 (4) | 4,20±0,57 (4) | 4,03±0,43 (4) | 0,634 |
| Gönüllülük ve Sportmenlik | 4±1,12 (4) | 4,04±0,86 (4) | 3,89±0,97 (4) | 4,12±0,78 (4) | 4,23±0,72 (4) | 0,603 |
| <i>Kruskal Wallis test kullanıldı</i> | | <i>*p<0,05</i> | | | | |

Yaş gruplarına göre özgecilik boyutu puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$).

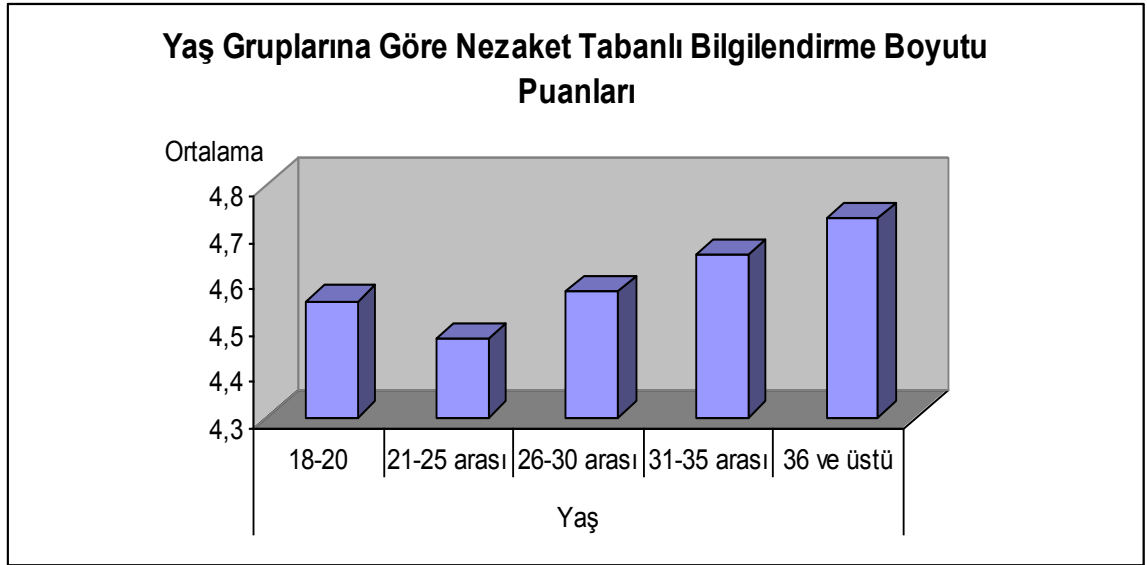
Hipotez H2_a hipotezi kabul edilmiştir. Çalışanların yaşları ile özgecilik boyutuna ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

Yaş gruplarına göre vicdanlılık boyutu puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Hipotez H2_b hipotezi kabul edilmiştir. Çalışanların yaşları ile vicdanlılık boyutuna ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

Yaş gruplarına göre nezaket tabanlı bilgilendirme boyutu puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır ($p < 0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını saptamak amacıyla yapılan ikili karşılaştırmalar sonucunda; 21-25 yaş arası grubun puanlarının 31-35 yaş grubu ile 36 yaş ve üzeri gruptan anlamlı şekilde düşük olduğu ($p:0,015$; $p:0,036$); 26-30 yaş grubunun da puanlarının 31-35 yaş grubundan anlamlı şekilde düşük olduğu saptanmıştır ($p:0,036$). Diğer gruplar arasında anlamlı farklılık bulunmamaktadır ($p; > 0,05$).

Hipotez H2_c hipotezi red edilmiştir. Çalışanların yaşları ile nezaket boyutuna ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.



Şekil. 12. Yaş Gruplarına Göre Nezaket Tabanlı Bilgilendirme Boyutu Puanları Dağılımı

Yaş gruplarına göre Sivil Erdem Boyutu puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır ($p > 0,05$).

Hipotez H2_d hipotezi kabul edilmiştir. Çalışanların yaşları ile sivil erdem

boyutuna ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

Yaş gruplarına göre Gönüllülük ve Sportmenlik Boyutu puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Hipotez H2_e hipotezi kabul edilmiştir. Çalışanların yaşları ile gönüllülük ve sportmenlik boyutuna ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

3.4.3.Eğitim Durumlarına Göre Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Değerlendirmesi

H3:Çalışanların eğitim durumları ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a: Çalışanların eğitim durumları ile özgecilik boyutuna ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3b: Çalışanların eğitim durumları ile vicdanlılık boyutuna ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3c: Çalışanların eğitim durumları ile nezaket tabanlı bilgilendirme boyutuna ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3d: Çalışanların eğitim durumları ile centilmenlik boyutuna ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3e: Çalışanların eğitim durumları ile sivil erdem boyutuna ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

Tablo. 15. Eğitim Durumuna Göre Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Değerlendirmesi

| | Eğitim Durumu | | | | <i>p</i> |
|--------------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|---------------------|--------------|
| | Lise | Ön Lisans | Lisans | Yüksek Lisans | |
| | Ort±SS | Ort±SS | Ort±SS | Ort±SS | |
| | (Medyan) | (Medyan) | (Medyan) | (Medyan) | |
| Özgecilik Boyutu | 4,23±0,50 (4,2) | 4,31±0,51 (4,4) | 4,26±0,59 (4,4) | 4,37±0,48 (4,4) | 0,640 |
| Vicdanlılık Boyutu | 4,29±0,42 (4,3) | 4,30±0,48 (4,3) | 4,29±0,52 (4,4) | 4,37±0,38 (4,4) | 0,874 |
| Nezaket Tabanlı Bilgilendirme | 4,51±0,61 (4,5) | 4,55±0,60 (5) | 4,58±0,63 (5) | 4,68±0,37 (4,75) | 0,608 |
| Sivil Erdem | 4,12±0,62 (4) | 4,03±0,73 (4) | 4,21±0,70 (4,5) | 4,50±0,46 (4,5) | 0,106 |
| Gönüllülük ve Sportmenlik | 4,08±0,89 (4) | 3,79±0,89 (4) | 3,96±0,91 (4) | 4,12±1,35 (4,5) | 0,126 |

Kruskal Wallis test kullanıldı

Eğitim durumuna göre özgecilik boyutu puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Hipotez H3_a hipotezi kabul edilmiştir. Çalışanların eğitim durumları ile özgecilik boyutuna ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

Eğitim durumuna göre vicdanlılık boyutu puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Hipotez H3_b hipotezi kabul edilmiştir. Çalışanların eğitim durumları ile vicdanlık boyutuna ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

Eğitim durumuna göre nezaket tabanlı bilgilendirme boyutu puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Hipotez H3_c hipotezi kabul edilmiştir. Çalışanların eğitim durumları ile nezaket boyutuna ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

Eğitim durumuna göre Sivil Erdem Boyutu puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Hipotez H3_d hipotezi kabul edilmiştir. Çalışanların eğitim durumları ile sivil erdem boyutuna ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

Eğitim durumuna göre gönüllülük ve centilmenlik boyutu puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Hipotez H3_e hipotezi kabul edilmiştir. Çalışanların eğitim durumları ile gönüllülük ve sportmenlik boyutuna ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

3.4.4.Meslekte Çalışma Sürelerine Göre Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Değerlendirmesi

H4:Çalışanların meslekte çalışma yılları ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H4a: Çalışanların meslekte çalışma yılları ile özgecilik boyutuna ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H4b: Çalışanların meslekte çalışma yılları ile vicdanlılık boyutuna ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H4c: Çalışanların meslekte çalışma yılları ile nezaket tabanlı bilgilendirme boyutuna ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H4d: Çalışanların meslekte çalışma yılları ile centilmenlik boyutuna ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H4e: Çalışanların meslekte çalışma yılları ile sivil erdem boyutuna ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

Tablo. 16. Meslekte Çalışma Süresine Göre Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Değerlendirmesi

| | Meslekte Çalışma Süresi (yıl) | | | | | <i>p</i> |
|----------------------------------|-------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|-------------------|
| | 0-1 yıl | 1-3 yıl | 4-5 yıl | 6-10 yıl | 11 yıl üzeri | |
| | Ort±SS (Medyan) | Ort±SS (Medyan) | Ort±SS (Medyan) | Ort±SS (Medyan) | Ort±SS (Medyan) | |
| Özgecilik Boyutu | 4,32±0,48 (4,4) | 4,26±0,46 (4,2) | 4,05±0,68 (4,2) | 4,30±0,53 (4,4) | 4,36±0,46 (4,4) | 0,048 * |
| Vicdanlılık Boyutu | 4,32±0,42 (4,4) | 4,28±0,43 (4,3) | 4,13±0,57 (4,1) | 4,38±0,40 (4,4) | 4,36±0,43 (4,4) | 0,040 * |
| Nezakete | | | | | | |
| Tabanlı Bilgilendirme | 4,59±0,53 (5) | 4,47±0,58 (4,5) | 4,50±0,71 (5) | 4,54±0,65 (5) | 4,76±0,49 (5) | 0,027 * |
| Sivil Erdem | 4,23±0,64 (4,5) | 4,15±0,65 (4) | 4±0,79 (4) | 4,28±0,58 (4,25) | 4,03±0,57 (4) | 0,080 |
| Gönüllülük ve Sportmenlik | 4,12±0,99 (4) | 4,06±0,86 (4) | 3,87±0,97 (4) | 3,93±0,91 (4) | 4,11±0,84 (4) | 0,348 |

Kruskal Wallis test kullanıldı

**p<0,05*

Meslekte çalışma sürelerine göre özgecilik boyutu puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını saptamak amacıyla yapılan ikili karşılaştırmalar sonucunda; meslekte çalışma süresi 4-5 yıl olan grubun puanlarının çalışma süresi 0-1 yıl olan, 6-10 yıl olan ve 11 yıl ve üzeri olan grupların puanlarından anlamlı düşük olduğu

saptanmıştır (p: 0,024; p:0,023; 0,012). Diğer gruplar arasında anlamlı farklılık bulunmamaktadır (p;>0,05).

Hipotez H_{4a} hipotezi red edilmiştir. Meslekte çalışma süreleri ile özgecilik boyutuna ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Meslekte çalışma sürelerine göre vicdanlılık boyutu puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır (p<0,05). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını saptamak amacıyla yapılan ikili karşılaştırmalar sonucunda; meslekte çalışma süresi 4-5 yıl olan grubun puanlarının çalışma süresi 0-1 yıl olan gruptan, 1-3 yıl olan gruptan, 6-10 yıl olan gruptan ve 11 yıl ve üzeri olan gruptan anlamlı düşük olduğu saptanmıştır (p: 0,040; p:0,042; p: 0,004; p: 0,032). Diğer gruplar arasında anlamlı farklılık bulunmamaktadır (p;>0,05).

Hipotez H_{4b} hipotezi red edilmiştir. Meslekte çalışma süreleri ile vicdanlılık boyutuna ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Meslekte çalışma sürelerine göre nezaket tabanlı bilgilendirme boyutu puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır (p<0,05). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını saptamak amacıyla yapılan ikili karşılaştırmalar sonucunda; çalışma süresi 1-3 yıl olan grubun puanlarının çalışma süresi 4-5 yıl olan ve 6-10 yıl olan 11 yıl ve üzeri olan, gruplardan anlamlı düşük olduğu saptanmıştır (p:0,001; p:0,020; p:0,036). Diğer gruplar arasında anlamlı farklılık bulunmamaktadır (p>0,05).

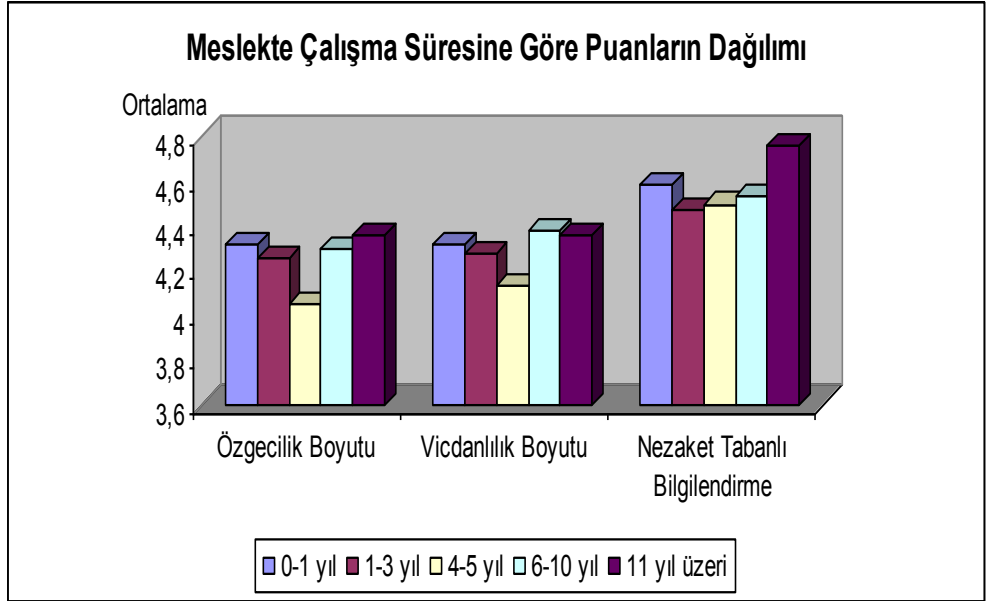
Hipotez H_{4c} hipotezi red edilmiştir. Meslekte çalışma süreleri ile nezaket boyutuna ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Meslekte çalışma sürelerine göre sivil erdem boyutu puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır (p>0,05).

Hipotez H_{4d} hipotezi kabul edilmiştir. Meslekte çalışma süreleri ile sivil erdem boyutuna ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

Meslekte çalışma sürelerine göre gönüllülük ve sportmenlik boyutu puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Hipotez H4_e hipotezi kabul edilmiştir. Meslekte çalışma süreleri ile gönüllülük ve sportmenlik boyutuna ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.



Şekil. 13. Meslekte Çalışma Süresine Göre Puanların Dağılımı

3.4.5. Cinsiyetlere Göre Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Değerlendirmesi

H5: Çalışanların cinsiyetleri ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H5a: Çalışanların cinsiyetleri ile özgecilik boyutuna ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H5b: Çalışanların cinsiyetleri ile vicdanlılık boyutuna ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H5c: Çalışanların cinsiyetleri ile nezaket tabanlı bilgilendirme boyutuna ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H5d: Çalışanların cinsiyetleri ile centilmenlik boyutuna ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H5e: Çalışanların cinsiyetleri ile sivil erdem boyutuna ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

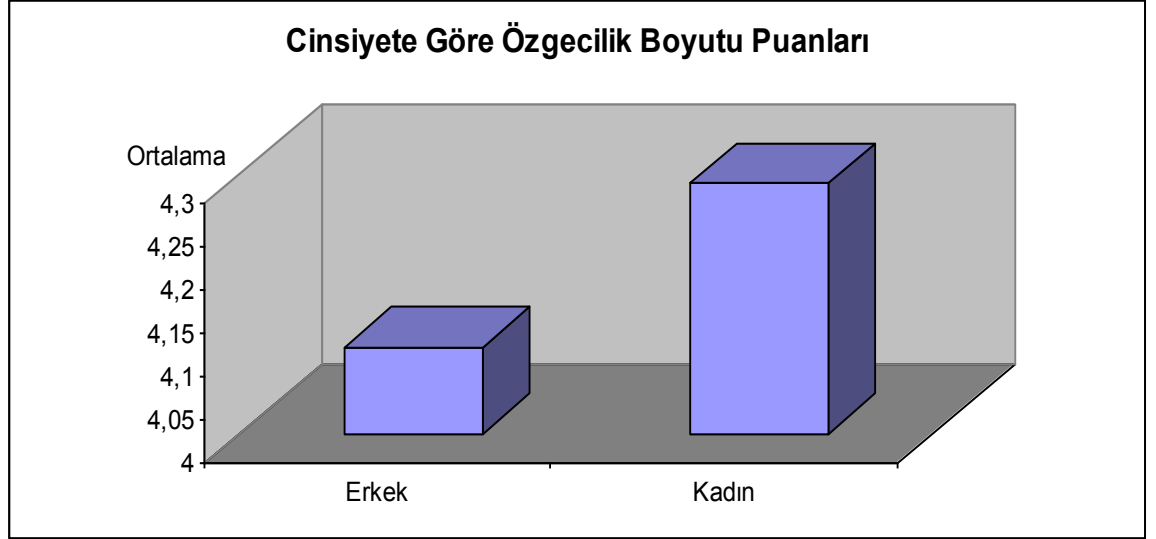
Tablo. 17. Cinsiyete Göre Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Değerlendirmesi

| | Erkek | Kadın | <i>p</i> |
|------------------------------------------|--------------------|--------------------|---------------|
| | Ort±SS (Medyan) | Ort±SS (Medyan) | |
| Özgecilik Boyutu | 4,10±0,58 (4,2) | 4,29±0,52 (4,4) | 0,018* |
| Vicdanlılık Boyutu | 4,22±0,51 (4,3) | 4,31±0,45 (4,4) | 0,142 |
| Nezaket Tabanlı Bilgilendirme | 4,44±0,69 (4,5) | 4,57±0,59 (5) | 0,172 |
| Sivil Erdem | 4,04±0,71 (4) | 4,18±0,65 (4) | 0,158 |
| Gönüllülük ve Sportmenlik | 4,0±0,88 (4) | 4,01±0,92 (4) | 0,694 |

Mann Whitney U test kullanıldı **p<0,05*

Kadınların özgecilik boyutu puanları erkeklerin puanlarından istatistiksel olarak anlamlı şekilde yüksektir ($p<0,05$).

Hipotez H5_a hipotezi red edilmiştir. Cinsiyetlere göre özgecilik boyutuna ilişkin görüşler arasında anlamlı bir farklılık vardır.



Şekil. 14. Cinsiyete Göre Özgecilik Boyutu Puanları Dağılımı

Cinsiyete göre Vicdanlılık Boyutu puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Hipotez $H5_b$ hipotezi kabul edilmiştir. Cinsiyetlere göre vicdanlılık boyutuna ilişkin görüşler arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

Cinsiyete göre nezaket tabanlı bilgilendirme boyutu puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Hipotez $H5_c$ hipotezi kabul edilmiştir. Cinsiyetlere göre nezaket boyutuna ilişkin görüşler arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

Cinsiyete göre sivil erdem boyutu puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Hipotez $H5_d$ hipotezi kabul edilmiştir. Cinsiyetlere göre sivil erdem boyutuna ilişkin görüşler arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

Cinsiyete göre gönüllülük ve sportmenlik boyutu puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Hipotez H5_e hipotezi kabul edilmiştir. Cinsiyetlere göre gönüllülük ve sportmenlik boyutuna ilişkin görüşler arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

Tablo. 18. VECCHIO Kıskançlık Skalası Puanı ve PAYNE Kıskançlık Skalası Puanına İlişkin Değerlendirmeler

| | VECCHIO Kıskançlık Skalası Puanı | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------|-------|---------------|
| | r | p | r | p |
| İşimde harcadığım emeğe karşılık; hak ettiğim geliri elde etmekteyim | 0,239 | 0,001** | 0,105 | 0,049* |
| Kuruma sağladığım katkının karşılığını alırım | 0,216 | 0,001** | 0,034 | 0,530 |

r: Spearman's rho korelasyon katsayısı ***p*<0,01

VECCHIO kıskançlık skalası puanı ile “İşimde harcadığım emeğe karşılık; hak ettiğim geliri elde etmekteyim” ifadesine verilen cevaplar arasında pozitif yönde %23.9 düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmaktadır ($p<0,01$).

VECCHIO kıskançlık skalası puanı ile “Kuruma sağladığım katkının karşılığını alırım” ifadesine verilen cevaplar arasında pozitif yönde %21.6 düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmaktadır ($p<0,01$).

PAYNE kıskançlık skalası puanı ile “İşimde harcadığım emeğe karşılık; hak ettiğim geliri elde etmekteyim” ifadesine verilen cevaplar arasında pozitif yönde %140.5 düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmaktadır ($p<0,05$).

PAYNE kıskançlık skalası puanı ile “Kuruma sağladığım katkının karşılığını alırım” ifadesine verilen cevaplar arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmamaktadır ($p>0,05$).

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu bölümde “Hastane Çalışanlarının İşyerindeki Duyguları ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Özel Sağlık Kurumlarına Yönelik bir Araştırma” konu başlığı ile yapılan araştırma sonucunda elde edilen bulguların değerlendirilmesi yapılmış ve bu sonuçlar doğrultusunda öneriler getirilmiştir.

Örgütsel vatandaşlık davranışı, iş tanımında yer almayan, temelinde gönüllülük esasına dayanan, tanımlanan rolün ötesine geçen, örgütün etkili çalışmasını sağlayan, yerine getirilmediğinde ceza gerektirmediğinde, koruyucu ve adanmışlık duygusuyla yapılan faydalı davranışlardır. Bu araştırmada örgütsel vatandaşlık davranışı beş ayrı boyutta incelenmiştir. Birinci boyut olarak özgecilik yani çalışanların işle ilgili bir konu hakkında amirlerinin isteği olmadan diğer çalışana yardım etme davranışı ele alınmıştır. İkinci boyut olarak vicdanlılık yani çalışanın örgüte yönelik yardım etme davranışına dair konulara yer verilmiştir. Üçüncü boyut olarak nezaket tabanlı bilgilendirme yani sorun ortaya çıkmadan önce gerçekleştirilen davranışlar üzerinde durulmuştur. Dördüncü boyut olarak sivil erdem davranışı örgütün politik yaşamına aktif ve sorumlu bir şekilde katılmayı ifade etmektedir. Gönüllülük ve centilmenlik boyutunda ise yaşanan sorunlara çözümsel yaklaşmak ele alınıp incelenmiştir.

Bu araştırmanın temel amacı örgüt çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışı düzeylerinin işyerindeki duygular ile arasındaki ilişkinin düzeyini belirlemektir. Ayrıca ankete katılanların demografik özelliklerinin genel olarak örgütsel vatandaşlık davranışı alt boyutları ile arasında fark olup olmadığı analiz edilmiştir.

Örgütsel vatandaşlık davranışı kavramını açıklamak ve hastane çalışanlarının işyerindeki duyguları ile örgütsel vatandaşlık davranışı ile arasındaki ilişkiyi ortaya koymak amacıyla yapılan bu araştırmada öncelikle örgütsel vatandaşlık davranışı kavramı açıklanmıştır. Konuyla ilgili teorik çerçeve oluşturulmuştur.

Teorik çerçevede ilk etapta vatandaşlık kavramı incelenmiştir. Örgütsel vatandaşlık davranışı üzerine yapılan tanımlar analiz edilmiş, özellikleri ,boyutları,

tarihsel gelişimi ve teoriler, benzer özelliklere sahip olan ancak aralarında kritik farklılıklar olan kavramlar açıklanmış, örgütsel vatandaşlık davranışı oluşumunda etkili olan faktörler incelenmiş, bazı kavramlarla olan ilişkisi açıklanmış, örgütsel performans üzerindeki olumlu etkisi analiz edilmiş ve örgüte sağladığı olumlu katkılar hakkında bilgi verilmiştir.

Araştırmanın ikinci bölümünde problem cümle tanımlanmış, araştırmada kullanılacak veri toplama aracıyla ilgili bilgilere yer verilmiştir. Pilot uygulama ve güvenilirlik çalışması ile ilgili bulgular bu bölümde açıklanmıştır. Ölçeğin birinci bölümüne ait alpha değeri 0,762 olarak bulunmuş ve oldukça güvenilir olduğu ortaya çıkmıştır. Ölçeğin ikinci bölümüne ait alpha değeri 0,797 çıktığından ölçeğin oldukça güvenilir olduğu ortaya çıkmıştır.

Araştırmanın üçüncü bölümünde ölçeğe ait bulgular yer almaktadır. Katılımcıların %20'si (n=70) erkek , %80'i (n=280) kadındır. Katılımcıların yaş dağılımı incelendiğinde 21-25 yaş arası 145 (% 41,4) kişinin bulunduğu görülmektedir. Katılımcıların %33,4'ü (n=117) evli , %66,6 'sı (n=233) bekarıdır. Araştırmaya katılanların eğitim durumunun %52,3'ü (n=183) lise mezunu olduğu görülmektedir.

Örgütsel vatandaşlık davranışı ile hastane çalışanlarının işyerindeki duyguları arasındaki ilişki incelendiğinde , ÖVD boyutlarından özgecilik ve nezaket tabanlı bilgilendirme boyutu ile hastane çalışanlarının işyerindeki duyguları arasında anlamlı bir ilişki olmadığı görülmüştür. Ancak ÖVD boyutlarından vicdanlılık, sivil erdem, gönüllülük ve centilmenlik boyutları ile Payne kıskançlık scalası arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Kıskançlık duygusu gösteren işgören örgütsel vatandaşlık davranışı göstermeme eğilimine girmiştir.

Kıskançlık, başka birinin sahip olduğu şeyi isteme, onun eksikliğini duyma ya da arzuladığı şeyin başka biri tarafından sahip olunması durumunda ortaya çıkabilen negatif duygu durumu olarak tanımlanabilir. İşyerindeki kıskançlık duygusu örgütsel vatandaşlık davranışını olumsuz etkileyebilir. Kişi kıskançlık duygusuna kapılıyorsa kendini değersiz görebilir, içerleyebilir. Kıskançlık duygusu kişinin kendisine benzer diğer kişilerle kıyaslama seviyesine göre daha düşük ya da

yüksek olabilir. Örgüt ortamı terfi, maaş, başarı gibi konularda kıyaslamayı sık sık teşvik ettiği için kıskançlığın gelişmesi için doğal ortam olabilir. Kendisine adil davranılmadığını düşünen işgören de kıskançlık duygusu ortaya çıkabilir. Bu çalışmanın bir amacı da kıskançlık duygusunun örgütsel vatandaşlık davranışına zarar verip vermediğini ortaya koymaktır.

Yöneticilerin çalışanlara adaletli davranması, kıyaslamaların kişi odaklı değil yapılan işin kalitesine yönelik olması kıskançlık duygusunun oluşmasını engelleyebilir.

Yaş gruplarına göre örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki incelendiğinde, nezaket tabanlı bilgilendirme boyutu ile istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını saptamak amacıyla yapılan ikili karşılaştırmalar sonucunda; 21-25 yaş arası grubun puanlarının 31-35 yaş grubu ile 36 yaş ve üzeri gruptan anlamlı şekilde düşük olduğu ($p:0,015$; $p:0,036$); 26-30 yaş grubunun da puanlarının 31-35 yaş grubundan anlamlı şekilde düşük olduğu saptanmıştır ($p:0,036$). Diğer gruplar arasında anlamlı farklılık bulunmamaktadır ($p;>0,05$).

Çalışmamızda çalışanların eğitim durumları ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı bir ilişki olmadığı saptanmıştır.

Meslekte çalışma sürelerine göre özgecilik boyutu puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını saptamak amacıyla yapılan ikili karşılaştırmalar sonucunda; meslekte çalışma süresi 4-5 yıl olan grubun puanlarının çalışma süresi 0-1 yıl olan, 6-10 yıl olan ve 11 yıl ve üzeri olan grupların puanlarından anlamlı düşük olduğu saptanmıştır ($p: 0,024$; $p:0,023$; $0,012$). Diğer gruplar arasında anlamlı farklılık bulunmamaktadır ($p;>0,05$).

Meslekte çalışma sürelerine göre vicdanlılık boyutu puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını saptamak amacıyla yapılan ikili karşılaştırmalar sonucunda; meslekte çalışma süresi 4-5 yıl olan grubun puanlarının çalışma süresi 0-1 yıl olan

gruptan, 1-3 yıl olan gruptan, 6-10 yıl olan gruptan ve 11 yıl ve üzeri olan gruptan anlamlı düşük olduğu saptanmıştır (p: 0,040; p:0,042; p: 0,004; p: 0,032). Diğer gruplar arasında anlamlı farklılık bulunmamaktadır (p;>0,05).

Meslekte çalışma sürelerine göre nezaket tabanlı bilgilendirme boyutu puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır (p<0,05). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını saptamak amacıyla yapılan ikili karşılaştırmalar sonucunda; çalışma süresi 1-3 yıl olan grubun puanlarının çalışma süresi 4-5 yıl olan ve 6-10 yıl olan, 11 yıl ve üzeri olan, gruplardan anlamlı düşük olduğu saptanmıştır (p:0,001; p:0,020; p:0,036). Diğer gruplar arasında anlamlı farklılık bulunmamaktadır (p>0,05).

Kadınların özgecilik boyutu puanları erkeklerin puanlarından istatistiksel olarak anlamlı şekilde yüksektir (p<0,05).

Hastanede çalışan hemşirelerin farklı yaş gruplarından olması, tutum ve davranışlarında bazı farklılıklara yol açabilmektedir. Hastane yöneticileri ve insan kaynakları departmanı tarafından genç hemşirelerin nezaket tabanlı bilgilendirme tutumlarını arttırmak ve yaşı daha büyük olan hemşirelerin davranışlarını pekiştirmek amaçlı ekip içi iletişimi kuvvetlendirecek eğitimler planlanabilir. Sağlık hizmetinin ekip çalışması gerektiğinin vurgulanması amaçlı hizmet içi eğitim düzenlenebilir.

Meslekte çalışma süresi uzun olan hemşirelerin yardımseverlik davranışları yaşı daha genç olan hemşirelere örnek olabilir ve yardımseverlik davranışı sergilemede rol modeli teşkil edebilir. Bilgi, tecrübe ve deneyimlerini paylaşmada ki isteklilikleri ile ekip içi ilişkiler pekiştirilebilir.

Örgütsel vatandaşlık davranışının örgüte yerleştirilmesi, kurumda çalışan her yaş grubuna yönelik pek çok olumlu örneğin meydana çıkmasını sağlayabilir. Örgütteki sosyalleşmenin, yaş grupları arasındaki örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme düzeyindeki farklılıkları da ortadan kaldırmaya yönelik yarar sağlayacağı söylenebilir. Sosyal etkinlikler aracılığıyla örgüte olan güven duygusu artırılabilir.

Yaşı daha genç olan hemşirelerin nezaket davranışları uzun süredir meslekte çalışan hemşirelere oranla daha zayıf olabilir. Literatüre bakıldığında yaşın örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkileri kesin olmamakla birlikte genel olarak çalışma yılının artışıyla örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğiliminde artış olduğu gözlenmektedir. Yönetici hemşireler, daha duyarlı yaklaşımlarla yaklaşarak , iş konusundaki değişiklikleri önceden bilgilendirerek genç hemşirelere örnek teşkil edebilirler.

Örgüte ait uzun süredir devam eden problemler beraberinde monotonluğu da getirir. Var olan sorunlara çözüm getirmek nezaket davranışlarını güçlendirebilir.

Yönetici hemşireler, erkek hemşirelerin özgecilik davranışını artırmak için sorumluluk arttırıcı yaklaşımlara başvurabilirler. Örneğin yetki devrinde bulunularak sorumluluk yüklenebilir ve bu sayede özgecilik davranışı arttırılabilir.

Örgütsel bağlılık ve iş tatmini gibi faktörler hemşireleri işine daha bağlı hale getirebilir ve örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemeye yöneltebilir. Örgütsel bağlılık ve iş tatminini arttırıcı faaliyetlerde bulunmak, örneğin özel günlerde toplantılar düzenlemek olumlu etki yaratabilir.

Çalışanlar, yöneticilerin kendilerine daha adil davrandıklarına inandıkları zaman örgütsel vatandaşlık davranışı göstermeye eğilimli olabilirler. Yöneticileri tüm çalışanlarla yakın diyaloglar kurması son derece yararlı olabilir.

Olumlu çalışma ortamı, ekip içi etkin iletişimin sağlanması örgütsel vatandaşlık davranışı bilincinin oluşmasında olumlu etki yaratabilir. Sosyal iletişimin yüksek olduğu örgütlerde diğergamlık, nezaket tabanlı bilgilendirme davranışlarının gelişimi çok daha kolay gelişebilir.

Bu araştırmada örgütsel vatandaşlık davranışının bazı demografik verilerle ve işyerindeki duygular ile arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırma sonuçlarının İstanbul'da özel bir hastane çalışanlarını kapsaması sebebiyle daha sonra yapılacak çalışmaların daha geniş kapsamda tutulması araştırmanın genellenebilirliğini sağlaması yönünden faydalı olabilecektir.

KAYNAKLAR

Acar , Z.(2006). Örgütsel Yurttaşlık Davranışı :Kavramsal Gelişimi ile Kişisel ve Örgütsel Etkileri. Doğu Üniversitesi Dergisi , 7(1) , 1-14.

Aktan , C.C. (2003) .Değişim Çağında Yönetim (1. Basım). İstanbul: Sistem Yayıncılık.

Alpaslan , G. (2008). Küreselleşme Sürecinde Ulus-Devlet ve Vatandaşlık İlişkisi: Vatandaşlığın Dönüşümü. Yüksek Lisans Tezi , Gazi Üniversitesi.

Altuntaş , S. (2008). Hemşirelerin Örgütsel Güven Düzeyleri ile Kişisel-Mesleki Özellikleri ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişki. Doktora Tezi , İstanbul Üniversitesi.

Aslan , Ş. (2009).Karizmatik Liderlik ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi:'Kurumda Çalışma Yılı' ve 'Ücret' Değişkenlerinin Rolü. Uluslar arası İnsan Bilimleri Dergisi , 6(1) , 256-275.

Aslan, Ş. (2008). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Örgütsel Bağlılık ve Mesleğe Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Araştırılması. Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 15(2) ,163-178.

Atalay , C.G. (2010). Personel Güçlendirme ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Bağlamında İnsan Kaynakları Yönetimi (1. Baskı). Ankara:Detay Yayıncılık.

Atay , S. (2006). Kariyer Yönetiminin Örgütsel Bağlılığa Etkisi. Yüksek Lisans Tezi , Afyon Kocatepe Üniversitesi.

Ay , B. (2007). Öğretmenlerin Öz-yeterlilikleri ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı . Yüksek Lisans Tezi , Afyon Kocatepe Üniversitesi.

Balay , R. (b.t.). İşgörenlerin Örgütsel Bağlılık Etkenleri ve Sonuçları. Ankara Üniversitesi 237-246 . 16.07.2009.

<http://dergiler.ankara.edu.tr/dergiler/40/127/887.pdf>

Baltaş , A. (2008). Ekip Çalışması ve Liderlik (8. Basım) . İstanbul : Remzi Kitabevi.

Baltaş , A., Baltaş , Z. (2008). Stres ve Başaçıkma Yolları(24. Baskı). İstanbul: Remzi Kitabevi.

Basım H.N.,H.Şeşen, (2006). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Uyarlama ve Karşılaştırma Çalışması . Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi, 61(4), 83-102 .

Basım , H.N. , Şeşen , H. (2009). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı .Basım, H.N. , Varoğlu , A.K. (ed.) Örgütlerde Değişim ve Öğrenme içinde (143-156) (1. Baskı). Ankara : Siyasal Kitabevi.

Başığit , A. (2006). Örgütsel İletişimin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi . Yüksek Lisans Tezi , Dumlupınar Üniversitesi.

Bayram , L. (2005).Yönetimde Yeni Bir Paradigma : Örgütsel Bağlılık . Sayıştay Dergisi , 59 , 125-139.

Berber , A. (2008). Kurumsal Adalet ve Adalet Algısının Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi. Yüksek Lisans Tezi , İstanbul Üniversitesi.

Beşiktaş , İ. (2009). İş Tatmini ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki. Yüksek Tezi , Marmara Üniversitesi.

Bolat, O.İ. , Bolat , T. (2008). Otel İşletmelerinde Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi , 11(19) , 75-94.

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

Çakır , B. (2006). SA 8000 Sosyal Sorumluluk Standardının Örgütsel Bağlılık ve İş Doyumuna Olan Etkileri . Yüksek Lisans Tezi , Dokuz Eylül Üniversitesi.

Çelik, M. (2007). Örgüt Kültürü ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı . Doktora Tezi , Atatürk Üniversitesi.

Çetin , M.Ö.(2004). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı (1. Baskı). Ankara :Nobel Yayın Dağıtım.

Demirci, M.K. (2008). İşletmelerde Örgütsel Vatandaşlık Davranışı . Ankara : Gazi Kitabevi.

Demirel , Y., Özçınar , M.F. (2009). Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İş Tatmini Üzerine Etkisi: Farklı Sektörlere Yönelik Bir Araştırma. Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi , 23(1) , 129-145.

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

Doğan , N. (2006). Örgütsel Yurttaşlık Davranışında Oryantasyonun Önemi:Sabancı Üniversitesi'nde Bir Araştırma. Yüksek Lisans Projesi , Kocaeli Üniversitesi.

Dökmen , Ü.(b.t.).Organizasyonlarda Psikolojik Kontratlar ve Örgüt Depresyonu. 10.03.2010<https://www.myenocata.com/724/ContentShowOne.asp?CType=1&ContentID=198>

Erdem , F.S. (2008). Organizasyonlarda Lider-Üye Etkileşiminin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkilerindeki , İzlenim Yönetimi Davranışının Rolü:Kayseri’de Hizmet Sektöründe Bir Araştırma . Yüksek Lisans Tezi , Erciyes Üniversitesi.

Erdem , Ü. (2003). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı:Hastane Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama .Yüksek Lisans Tezi , Hacettepe Üniversitesi.

Gençtürk , O.C. (2005). Algılanan Sosyal Desteğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkisi-Bir Vaka Çalışması. Yüksek Lisans Tezi , İstanbul Üniversitesi.

Gökçe , E. (2000). Kurumsal Kimlik , Kurumsal İmaj ve Kurumsal Kültürün Halkla İlişkiler Çalışmalarında Yeri ve Önemi. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi.
Gürbüz , S. (2007). Yöneticilerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının İş Tatmini ve Algıladıkları Örgütsel Adaletle İlişkisi. Doktora Tezi , İstanbul Üniversitesi.

Gül , H. (2002). Örgütsel Bağlılık Yaklaşımlarının Mukayesesi ve Değerlendirmesi. Ege Akademik Bakış , 2(1) , 37-55.

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

Güven , F. (2007). Avrupa Birliğinde Vatandaşlık Kavramı. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi.

Güven , M. (2006). Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki. Yüksek Lisans Tezi , Marmara Üniversitesi.

Hançerlioğlu , O. (2002). Felsefe Sözlüğü (13. Baskı). İstanbul: Remzi Kitabevi.

Hane Halkı İşgücü Araştırması 2009 Yıllık Sonuçları. (2010). T.C. Başbakanlık Türkiye İstatistik Kurumu Haber Bülteni Sayı:35 .02.03.2010. <http://tuik.gov.tr>

İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi .(b.t.). 03.03.2010

http://www.ihd.org.tr/index.php?option=com_content&view=article&id=156:insan-haklari-evrensel-beyannames&catid=37:san-haklarylgeleri&Itemid=96

İşbaşı , J.Ö. (2000). Çalışanların Yöneticilerine Duydukları Güvenin ve Örgütsel Adalete İlişkin Algılamalarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Oluşumundaki Rolü: Bir Turizm Örgütünde Uygulama. Yüksek Lisans Tezi , Akdeniz Üniversitesi.

Kalaycı , Ş. (2009). SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri (4. Baskı). Ankara:Asil Yayın Dağıtım Ltd. Şti.

Kamer , M. (2001). Örgüte Güven , Örgüte Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Etkileri .Yüksek Lisans Tezi , Marmara Üniversitesi.

Kapız, S.Ö. (2001). İşin Değişen Anlamı ve Birey Yaşamında Önemi. İşgüç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi , 3(2) , 03.03.2010 , <http://www.isguc.org/?p=article&id=66&cilt=3&sayi=2&yil=2001>

Karabey , C.N. (2005). Örgütsel Özdeşleşme , Örgütsel İmaj ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi , Atatürk Üniversitesi.

Karahan , A. (2008). Çalışma Ortamındaki Statü Farklılıklarının Örgütsel Bağlılığa Etkisi. Sosyal Bilimler Dergisi , 10 (3) , 231-246.

Karahan , A. (2008). Hastanelerde Liderlik ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Sosyal Bilimler Dergisi , 10 (1) , 145-162.

Karayel , E. (1996). Kurum Kültürünün Oluşturulmasında Kişilerarası İletişimin Rolü. Yüksek Lisans Tezi , Marmara Üniversitesi.

Kaya , N. , Selçuk , S. (2007). Bireysel Başarı Güdüsü Organizasyonel Bağlılığı Nasıl Etkiler. Doğu Üniversitesi Dergisi , 8(2) , 175-190.

Kendiriligil , S. (2006). Çalışanların Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Sergileme Eğilimleri Üzerinde Örgüt Kültürünün Etkisi. Yüksek Lisans Tezi , İstanbul Üniversitesi.

Kim, S.K. (2006). The Role Of Envy İn Hospitality Employees Organizational Citizenship Behavior: A Leader-Member Exchange Perspective. Doktora Tezi , The Pennsylvania State Univercity.

Koç , H. (2009). Örgütsel Bağlılık ve Sadakat İlişkisi. Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi , 8(28) , 200-211.

Mustafayeva , L. (2007). Sosyal Sorumluluk ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışları ve Örgütsel Özdeşleşme Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi , Dumlupınar Üniversitesi.

Oğuz , Ç. (2009). Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Örgütsel Değişim Üzerine Etkileri ve Bir Uygulama . Yüksek Lisans Tezi , Dumlupınar Üniversitesi.

Öz , E. (2009). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı. Keser, A., Yılmaz, G.,Yürür, S. (ed) Çalışma Yaşamında Davranış içinde (57-94) (1. Baskı). Kocaeli : Umuttepe Yayınları .

Özarlan, B.Ö. , Acar , A.B. , Acar , A.C. (2009). Duygusal Zeka ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. İşletme İktisadi Enstitüsü Dergisi Yönetim Dergisi ,64, 98-111.

Özdevecioğlu , M. (2003). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Üniversite Öğrencilerinin Bazı Demografik Özellikleri ve Akademik Başarıları Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi ,20, 117-135.

Öztürk H.F. (2009). Okul Yöneticilerinde Örgütsel Ahlaki İklim (Örgütsel Etik) , Örgütsel Vatandaşlık ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi (Şişli İlçesi Örneği). Yüksek Lisans Tezi , Beykent Üniversitesi.

Pehlivan , H.K. (2006). Türk Anayasalarında Milli Devlet, Ülke ve Vatandaşlık Kavramları. Yüksek Lisans Tezi , Marmara Üniversitesi.

Sabuncuoğlu , Z. Ve Tüz , M. (2008). Örgütsel Psikoloji (4. Baskı). Bursa:Alfa Aktuel Basım Yay.Dağ. Ltd.Şti.

Samadov , S. (2006) . İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık : Özel Sektörde Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi , Dokuz Eylül Üniversitesi.

Saylı , H. (b.t.). Örgüt ve Örgütsel Vatandaşlık . 10.09.2009, <http://www2.aku.edu.tr/~halilsayli/sayfalar/dersnot.html>

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

Topaloğlu , G. (2005). Dönüştürücü Liderlik ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki. Yüksek Lisans Tezi , Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü.

Töremen , F. , Çankaya , İ. (2008). Yönetimde Etkili Bir Yaklaşım: Duygu Yönetimi. Kurumsal Eğitim Bilim Dergisi , 1(1) , 33-47.

Tutar , H., Argun , Ç., Tuzcuoğlu , F. , Akman , E. (2009). Dönüştürücü\ Etkileşimci Liderliğin Örgütsel Adanmışlık Üzerine Etkisi:Karşılaştırmalı Bir Çalışma. 1. Uluslararası Davraz Kongresi, Eylül 2009, Isparta.

Türker , F. (2007). Denizcilik Sektöründe İş Tatmini ve Örgüte Bağlılığın İş gücü Devrine Etkisi. Yüksek Lisans Tezi , İstanbul Teknik Üniversitesi.

Türker , M. (2006). Çalışanların Rol Tanımlarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi . Yüksek Lisans Tezi , Marmara Üniversitesi.

Türkiye’de Kadınlar için İnsana Yakışır İş İmkanları Sağlanması Yoluyla Cinsiyet Eşitliğinin Gerçekleştirilmesine Yönelik Aktif İşgücü Piyasası Politikaları Projesi. (b.t.).02.03.2010

http://statik.iskur.gov.tr/tr/dis_iliskiler/proje%20web%20KADIN.pdf

Yener , M. , Aykol, S.E. , (2009). Girişimcilik Değerleri Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Bir Araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi , 14(1) , 255-271.

Yenice , E. (2005). Hizmet Eden Lider Olabilmek (1. Baskı). İstanbul:Sistem Yayıncılık

Yüksel , İ. (2003). Hemşirelerin İş Güçlüğüne Oluşturan Değişkenlerin İş Doyumu , İş Gerilimi ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisinin Analizi. Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi , 13(1) , 261-272 .

Değerli Meslektaşım;

Bu anket formu , Hastane Çalışanlarının İşyerindeki Duyguları ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Özel Sağlık Kurumlarına Yönelik bir Araştırma isimli Yüksek Lisans Tez çalışmasında kullanılmak üzere geliştirilmiştir. Lütfen araştırma esnasında cevaplarınızı güncel işiniz ve işyerinde hissettiklerinizle ilgili olarak veriniz.

Bu araştırmaya katılım gönüllüdür ve gizlilik prensibi ile yürütülmektedir. Elde edilen veriler bilimsel bir çalışma dışında hiçbir amaçla kullanılmayacaktır. Formun hiçbir yerine adınızı yazmanız gerekmemektedir. Lütfen tüm maddeleri yanıtlayınız. Vereceğiniz yanıtların samimiyeti çalışmanın geçerliliği açısından önem arz etmektedir.

Ayırdığınız vakit ve katkınız için teşekkür ederiz.

Meltem ALTAY

Beykent Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Yüksek Lisans Öğrencisi

1. BÖLÜM

Lütfen aşağıda belirtilmiş durumlara ilişkin duygularınızı , 1 ‘ den 5’ ye kadar sunulmuş olan ifadelere ne ölçüde katılıp katılmadığınıza göre işaretleyerek belirtiniz. Lütfen her ifadeyi dikkatlice okuyunuz. İfadelerin karşısında yer alan seçeneklerden sizin için uygun olanı ‘X’ işareti koyarak belirtiniz. Lütfen hiçbir soruyu cevapsız bırakmayınız.

Ölçek: Kesinlikle Katılmıyorum (1) , Katılmıyorum (2) ,Kararsızım (3) ,Katılıyorum (4) , Kesinlikle Katılıyorum (5) .

| Durum | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 1.Eğer iş arkadaşım işe gelmemişse onun görevlerini üstlenirim. | | | | | |
| 2.Genellikle iş arkadaşlarımla iş ve özel sorunlarını dinlemek için zaman ayırırım. | | | | | |
| 3.İş ile ilgili bilgileri iş arkadaşlarımla paylaşıyorum. | | | | | |
| 4.Bana atanan görevleri layıkıyla tamamlıyorum. | | | | | |
| 5.Görev tanımında yer alan sorumlulukları yerine getiririm. | | | | | |
| 6.İşimin tanımlı performans gerekliliklerini yerine getiririm. | | | | | |
| 7.Performansımı arttıran çeşitli faaliyetlerde bulunurum. | | | | | |
| 8.İşime katılım oranım ortalamanın üstündedir. | | | | | |
| 9.İşime gelemediğim zaman gerekli bilgilendirmeyi yaparım. | | | | | |
| 10.Hiçbir zaman öğle aralarımın çok uzun olmasını istemem. | | | | | |
| 11.Temel görevlerimi yerine getirmekte yetersiz kalıyorum. | | | | | |
| 12.Genellikle ağır iş yükü olanlara yardım ederim. | | | | | |
| 13.Diğer çalışanların iyiliğini düşünürüm. | | | | | |
| 14.Yeni işe başlayan kişilerin eğitim sürecine yardım ederim. | | | | | |
| 15.Benden beklenen görevleri yerine getiririm. | | | | | |
| 16.Genelde olayların olumsuz yanlarından çok olumlu yanlarını düşünmek isterim. | | | | | |
| 17.Kurumla ilgili toplantı veya aktivitelerle ilgilenir ve bunlara katılmaya çalışırım. | | | | | |
| 18.İşimde harcadığım emeğe karşılık ; hak ettiğim geliri elde etmekteyim. | | | | | |
| 19.Kuruma sağladığım katkının karşılığını alırım. | | | | | |

2. BÖLÜM

| Durum | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 1. İşte iş arkadaşlarımın çoğu benden daha iyidir. | | | | | |
| 2. Bundan daha iyi bir iş bulabileceğime inanmıyorum. | | | | | |
| 3. Sebebini bilmiyorum ama genellikle diğer çalışanların benden daha fazla ödüllendirildiklerine inanıyorum. | | | | | |
| 4. Başkalarının en iyi görevleri aldığını görmek çok can sıkıcı. | | | | | |
| 5. İsteyken her gün kıskançlık hissediyorum. | | | | | |
| 6. Acı gerçek şu ki çalıştığım insanlardan kendimi daha aşağıda hissediyorum. | | | | | |
| 7. İşyerinde sürekli kıskançlık hissetmek bana ıstırap veriyor. | | | | | |
| 8. İşyerimde ne yaparsam yapayım kıskançlık hissi dört bir yanıma sarıyor. | | | | | |
| 9. İsteyken yetersizlik hissiyle tedirgin oluyorum. | | | | | |
| 10. Bazı iş arkadaşlarımın tüm yeteneklere sahip olması adil değil. | | | | | |
| 11. Açıkçası , İş arkadaşlarımın başarısı gücüme gidiyor. | | | | | |

3. BÖLÜM

Bu bölümde yer alan soruları kişisel durumunuza uygun olarak cevaplayınız.

1. Cinsiyetiniz : ()Erkek , ()Kadın

2. Medeni durumunuz : () Evli , () Bekar

3. Yaşınız :

() 18-20 arası () 21-25 arası () 26-30 arası () 31-35 arası () 36 ve üstü

4. Eğitim durumunuz.:

() Lise () Ön lisans () Lisans () Yüksek Lisans

5. Çalıştığınız departman

() Yatan Hasta Katı , () Yoğun Bakım , () Acil Servis , () Ameliyathane ,
() Poliklinik , () Diğer

6. Kaç yıldır bu meslekte çalışıyorsunuz ?

() 0-1 Yıl , () 1-3 Yıl , () 4-5 Yıl , () 6-10 Yıl , () 11 Yıl ve üzeri

7. Şimdiki işinizde kaç yıldır çalışıyorsunuz?

() 0-1 Yıl , () 1-3 Yıl , () 4-5 Yıl , () 6-10 Yıl , () 11 Yıl ve üzeri

Zaman Ayırdığınız İçin Teşekkür Ederiz.

ÖZGEÇMİŞ

17 Ekim 1982 tarihi, İstanbul İli Fatih ilçesi doğumluyum. İlk, Orta ve Liseyi yine aynı ilçede tamamladıktan sonra , Abant İzzet Baysal Üniversitesi , Bolu Sağlık Yüksekokulu , Hemşirelik Bölümüne kaydoldum. Bu bölümden 2003 yılında mezun oldum. 2003 yılından bu yana , özel bir hastanede sorumlu hemşirelik yapmaktayım. 2008 yılında Beykent Üniversitesi İşletme Yönetimi Anabilim Dalında yüksek lisans eğitimine başladım.

Yabancı dilim İngilizce'dir.