

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

**ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI VE BİR  
ÜNİVERSİTE HASTANESİNDE ÇALIŞAN HEMŞİRELERE  
YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA**  
(Yüksek Lisans Tezi)

**Tezi Hazırlayan: Fatma Merve PİRECİOĞLU**

İSTANBUL,2010

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

**ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI VE BİR  
ÜNİVERSİTE HASTANESİNDE ÇALIŞAN HEMŞİRELERE  
YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA**  
(Yüksek Lisans Tezi)

Hazırlayan  
**Fatma Merve PİRECİOĞLU**  
Öğrenci No:  
**070746265**

Danışman:  
Yrd. Doç. Dr. Seyfi TOP

İSTANBUL, 2010

## **YEMİN METNİ**

Sunduğum Yüksek Lisans Tezini, Akademik Etik İlkelerine bağlı kalarak, hiç kimseden akademik ilkelere aykırı bir yardım almaksızın bizzat kendimin yaptığına and içerim. 12 / 02 / 2010


Aday: Fatma Merve PİRECİOğLU


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

29 / 01 / 2010.

Enstitümüz *İşletme Yönetimi* Anabilim dalı *Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi* Bilim dalı yüksek lisans öğrencilerinden 070746265 numaralı *Fatma Merve Pirecioğlu'nun* "*Beykent Üniversitesi Lisansüstü Eğitim - Öğretim ve Sınav Yönetmeliği*"nin ilgili maddesine göre hazırlayarak, Enstitümüze teslim ettiği "**ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI VE BİR ÜNİVERSİTE HASTANESİNDE ÇALIŞAN HEMŞİRELERE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA**" konulu tezini, Yönetim Kurulumuzun 19.01.2010 tarih ve 2010/2 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 ~~oyçokluğu/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. SEYFİ TOP

  
ÜYE  
PROF.DR. MÜMİN ERTÜRK

  
ÜYE  
YRD.DOÇ.DR. NURDAN ÇOLAKOĞLU

## **TEŞEKKÜR**

Araştırmanın sırasında tez çalışma danışmanlık görevi yaparak tezi yönlendiren SayınYrd.Doç.Dr.Seyfi TOP'a, öğrenim süresince ve tez aşamasında yardımını esirgemeyen Sayın Yrd.Doç. Selma SÖYÜK'e, fedakar tavır ve tutumlarıyla beni güdüleyen değerli eşim Tarkan PİRECİĞLU'na, beni büyüten ve bugünlere gelmemde en çok pay sahibi olan değerli anneme, istatistiksel işlemler için yardımını unutmayacağım değerli büyüğüm Dr. şhrinaz POLAT'a, anketlerin doldurulması için yol gösteren Hemşirelik Hizmetleri Müdür ve Müdür Yardımcılarına, araştırma sırasında yol açtığım sorunlardan ötürü beni anlayışla karşılayan ve yardımlarını esirgemeyen değerli arkadaşlarım Efsun ERK'a ve iğdem İŐŐİ'ye teşekkür eder, saygılarımı sunarım.

# ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI VE BİR ÜNİVERSİTE HASTANESİNDE ÇALIŞAN HEMŞİRELERE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

**Tezi Hazırlayan: Fatma Merve PİRECİOĞLU**

## Özet

Organizasyonların formel davranışlarının yanında çalışanlar tarafından gönüllü olarak (formel olmayan) ekstra rol davranışlarına rastlanmaktadır. Bu davranışlar literatürde Örgütsel Vatandaşlık Davranışı olarak yer almaktadır.

Örgütsel vatandaşlık davranışı, kısaca örgüt içindeki çalışanların hiçbir karşılık beklemeden gönüllü olarak çalışma, çaba harcama, başkalarına yaptıkları işlerde onlara yardım etme, problemleri çözmek için çaba sarf etmek, görev ve sorumlulukları en iyi şekilde yerine getirme, uygulama ve prosedürlerin geliştirilmesine katkıda bulunma gibi olumlu davranışların yanı sıra huzursuzluk yaratma, çatışma ve sorunlara neden olma, şikâyet etme, başkalarının yanlışlarını bulmak gibi olumsuz davranışları sergilememeyi de göstermek olarak tanımlanabilir ve temelde beş boyutta incelenir. Bunlar; centilmenlik, özgecilik, sivil erdem, vicdanlılık ve nezakettir.

Bu araştırmanın amacı; İstanbul'daki bir üniversite hastanesinde görev yapan hemşirelerin örgütsel vatandaşlık davranış düzeylerini ölçmek ve örgütsel vatandaşlık davranışlarının teorik temeldeki değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek suretiyle test etmektir.(Anket uygulanmıştır)

Yapılan çalışmada elde edilen veriler yorumlanarak değerlendirildiğinde üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerin uygulanan anketler sonucunda, örgütsel vatandaşlık davranışı yönünden hemşirelerin görev yeri ve eğitimleri açısından anlamlı fark bulunduğu, çalışma şekli, çalışma süresi, mesleki deneyim ve medeni durum açısından anlamlı fark olmadığını değerlendirmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Centilmenlik, Özgecilik, Sivil Erdem, Vicdanlılık, Nezaket.

# **ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR AND A RESEARCH FOR THE NURSES WHO WORKS IN A UNIVERSITY HOSPITAL**

**Presented by: Fatma Merve PİRECİOĞLU**

## **Abstract**

Besides organizational formal behaviours there are voluntarily extra(not formal) behaviours by the workers it can be come across. These behaviours in the literacy seen as organizational citizenship behaviours.

Organizational citizenship behaviour shortly can be defined and is examined on basic on five dimensions as working voluntarily without waiting any recompense, making effort, helping others in their works, struggling for solving problems, fulfilling his or her duties and responsibilities in the best way, like contributing to developments of practice and courses, besides these positive behaviours; creating uneasiness, causing conflict and troubles, complaining, finding other's mistakes avoiding display such negative behaviours. These are gentlemanliness, altruism, civilian virtue, conscientious and politeness.

The aim of this research is to measure the nurses organizational citizenship behaviours who work in a uniuersity hospital in Istanbul and to determine the theory whether according to variations on basic is different or not. It is tested for that reason. (Research is completed)

In that research the datas which were obtained were commented. On the result of questionnaire which was done to the nurses who work in a university hospital, there is a meaningful difference about organizational citizenship behaviours and on the point of workers duty'place and education levels about shape of working, duration of working, job experience, and social status.

**Key words;** Organizational citizenship behaviour, Gentlemanliness, Altruism, Civilian virtue, Conscientious, Politeness...

## İÇİNDEKİLER

Yemin Metni	
Jüri Sayfası	
Teşekkür	
Türkçe Özet ve Anahtar Kelimeler	
İngilizce Özet ve Anahtar Kelimeler (Abstract)	
İçindekiler	I
Tablolar Listesi	VI
Şekiller Listesi	VIII
Kısaltmalar	IX
Giriş	1

### I. BÖLÜM

#### ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞINA GENEL BİR BAKIŞ

1. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ TANIMI VE ÖNEMİ	2
1.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Tanımı	2
1.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Benzer Kavramlarla İlişkisi	6
1.2.1. Rol Davranışları	6
1.2.2. Örgütsel Spontanlık	6
1.2.3. Psikolojik Sözleşme	8
1.2.4. Sosyal Temelli Örgütsel Davranış (Prososyal Örgütsel Davranış)	8
1.3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Özellikleri	10
1.3.1. İş Tanımları ve Örgütsel vatandaşlık Arasındaki İlişki	11
1.3.2. Ödül ve Ceza Örgütsel Vatandaşlık Arasındaki İlişki	11
1.3.3. Yapılan Eğitimlerle Örgütsel Vatandaşlık Arasındaki İlişki	12



1.3.4. İsteğe Bağlı Davranışlarla Örgütsel Vatandaşlık Arasındaki İlişki	12
1.3.5. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Subjektif Sınırları İçerir	12
1.3.6. Örgütün İşleyişi Açısından Önemlidir.	13
<b>1.4. Bireysel (İşgören) Özellikler ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi</b>	<b>14</b>
1.4.1. Örgütsel Adalet	14
1.4.2. Kişilik Özellikleri	15
1.4.3. Bireyin Ruhsal Durumu	15
1.4.4. İhtiyaçlar	15
1.4.5. Sosyo-Demografik Değişkenler	16
<b>2. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ TÜRLERİ</b>	<b>16</b>
<b>2.1. Hedeflerine Göre Örgütsel Vatandaşlık</b>	<b>17</b>
<b>2.1.1. Örgüt Hedefli Örgütsel Vatandaşlık Davranışları</b>	<b>17</b>
2.1.2. Çalışan Hedefli Davranışlar	17
<b>2.2. Davranış Tarzına Göre Örgütsel Vatandaşlık</b>	<b>18</b>
2.2.1. Olumlu Aktif Davranışlar	18
2.2.2. Olumlu Sakınma Davranışları	18
<b>2.3. Diğer Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Türleri</b>	<b>19</b>
2.3.1. Sahte Vatandaşlık Davranışları	19
2.3.2. Karşı Vatandaşlık Davranışları	19
2.3.3. Olumsuz Yardımlaşma Davranışları	20
<b>3. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞINI ORTAYA ÇIKARAN FAKTÖRLER</b>	<b>20</b>
<b>3.1. Kişisel Faktörler</b>	<b>21</b>
3.1.1. Olumlu İş Unsurları	21
3.1.2. Çıkarıcılık	21

3.1.3. Bağlılık	22
<b>3.2. Çevresel / Durumsal Faktörler</b>	<b>22</b>
3.2.1. Örgüt Değerleri	22
3.2.2. Örgütsel Vatandaşlık Geliştirmede Liderin Özellikleri	23
3.2.2.1. Dönüşümcü Liderlik ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi	23
3.2.2.2. Etkileşimci Liderlik ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi	24
3.2.3. İşin Özellikleri	24
<b>3.3. Örgütsel Özellikler ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki</b>	<b>25</b>
3.3.1. Örgütsel Vizyon	25
3.3.2. Örgütsel Güven	25
3.3.3. Örgütsel Katılım	26
3.3.4. Örgütsel Çatışma	26
3.3.5. Örgütsel Stres	27
3.3.6. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Motivasyon	27

## II. BÖLÜM

### ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ BOYUTLARI

<b>1. LİTERATÜRDE YER ALAN BOYUTLARIN GENEL DEĞERLENDİRMESİ</b>	<b>29</b>
<b>1.1. Dennis Organ Tarafından Belirlenen Boyutlar</b>	<b>30</b>
1.1.1. Nezaket	30
1.1.2. Vicdanlılık	32
1.1.3. Sivil Erdem	33
1.1.4. Özgecilik	34

1.1.5. Centilmenlik	36
<b>1.2. Graham'ın Tarafından Belirlenen Boyutlar</b>	<b>37</b>
1.2.1. Örgütsel Katılım	38
1.2.2. Örgütsel İtaat	39
1.2.3. Örgütsel Sadakat	40
<b>1.3. William ve Anderson Tarafından Belirlenen Boyutlar</b>	<b>40</b>
<b>1.4. Podsakoff ve Arkadaşları Tarafından Belirlenen Boyutlar</b>	<b>41</b>
1.4.1. Yardımsever Davranışlar	41
1.4.2. Örgütsel Uyum / Kabullenme	42
1.4.3. Kişisel İnisiyatif	42
1.4.4. Kişisel Gelişim	43
1.4.5. Örgütün Gelişimine Destek Verme	43
1.4.6. Çalışanların Performansını Arttırmak	44

### **III. BÖLÜM**

#### **ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞLARINA YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA**

<b>3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi</b>	<b>47</b>
<b>3.2. Araştırmanın Kapsamı, Varsayımları</b>	<b>48</b>
<b>3.3. Veri Toplama Aracı</b>	<b>48</b>
<b>3.4. Ana kütle ve Örneklem</b>	<b>50</b>
<b>3.5. Kullanılan İstatistik Yöntemler</b>	<b>50</b>
<b>3.6. Hipotez</b>	<b>52</b>
3.6.1. Bulgular ve Değerlendirme	52
3.6.1.1. Sosyodemografik Veriler	52
3.6.1.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Algılarına İlişkin Bulgular	58

3.6.1.2.1. Yardımseverlik(Diğergamlılık) Boyutu	60
3.6.1.2.2. Vicdanlılık Boyutu	62
3.6.1.2.3. Nezaket Boyutu	66
3.6.1.2.4. Centilmenlik Boyutu	73
3.6.1.2.5. Sivil Erdem Boyutu	81
3.6.1.2.6. Genel Olarak Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	88
<b>SONUÇ</b>	<b>95</b>
<b>KAYNAKÇA</b>	<b>99</b>
<b>ÖZGEÇMİŞ</b>	<b>107</b>
<b>EK-1 (ANKET)</b>	<b>108</b>

## TABLolar LİSTESİ

<b>Tablo 1: Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Örgütsel Spontanlık ve Sosyal Temelli Örgütsel Davranışın Davranışsal Boyutları</b>	<b>7</b>
<b>Tablo 2: Örgütsel Vatandaşlık Boyutuna Teorik Açıdan Yapılan Katkılar</b>	<b>45</b>
<b>Tablo 3:Araştırmada Kullanılan Ölçeklere İlişkin Cronbach <math>\alpha</math> Değerleri</b>	<b>50</b>
<b>Tablo 4: Çalışanların Bölümlere Göre Dağılımı</b>	<b>53</b>
<b>Tablo 5: Çalışanların Çalışma Şekline Göre Dağılımı</b>	<b>53</b>
<b>Tablo 6: Çalışanların Görevlerine Göre Dağılımı</b>	<b>54</b>
<b>Tablo 7: Çalışanların İşyerindeki Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı</b>	<b>54</b>
<b>Tablo 8: Çalışanların Toplam Mesleki Deneyimlerine Göre Dağılımı</b>	<b>55</b>
<b>Tablo 9: Çalışanların Yaşlara Göre Dağılımı</b>	<b>55</b>
<b>Tablo 10: Çalışanların Medeni Durumlarına Göre Dağılımı</b>	<b>56</b>
<b>Tablo 11: Çalışanların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı</b>	<b>57</b>
<b>Tablo 12: Çalışanların Gelir Durumlarına Göre Dağılımı</b>	<b>57</b>
<b>Tablo 13: Örgütsel Vatandaşlık Davranışına İlişkin Ortalama Değerler</b>	<b>58</b>
<b>Tablo 14: Çalışanların Sergilediği Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Çalışanların Sosyodemografik Özellikler Arasındaki Farklılıklar</b>	<b>59</b>
<b>Tablo 15: Vicdanlılık Davranışının Çalışanların Yaşlarına Göre Farklılık Gösterip Göstermediğine Yönelik Post Hoc Test Sonuçları</b>	<b>64</b>
<b>Tablo 16a / 16b: Vicdanlılık Davranışının Çalışanların Yaşlarının Her Bir Yaş Grubuna Göre Ortalama Değerleri</b>	<b>65</b>
<b>Tablo 17: Nezaket Davranışının Çalışanların Yaşlarına Göre Farklılık Gösterip Göstermediğine Yönelik Post Hoc Test Sonuçları</b>	<b>68</b>
<b>Tablo 18a / 18b: Nezaket Davranışının Çalışanların Yaşlarının Her Bir Yaş Grubuna Göre Ortalama Değerleri</b>	<b>69</b>
<b>Tablo 19: Nezaket Davranışının Çalışanların Eğitim Durumuna Göre Farklılık Gösterip Göstermediğine Yönelik Post Hoc Test Sonuçları</b>	<b>71</b>
<b>Tablo 20a / 20b: Nezaket Davranışının Çalışanların Eğitim Durumlarına Göre Ortalama Değerleri</b>	<b>72</b>

<b>Tablo 21: Centilmenlik Davranışının Çalışanların Çalıştıkları Bölüme Göre Farklılık Gösterip Göstermediğine Yönelik Post Hoc Test Sonuçları</b>	<b>74</b>
<b>Tablo 22a / 22b: Centilmenlik Davranışının Çalıştıkları Bölüme Göre Ortalama Değerleri</b>	<b>75</b>
<b>Tablo 23: Centilmenlik Davranışının Çalışılan Göreve Göre Farklılık Gösterip Göstermediğine Yönelik Post Hoc Test Sonuçları</b>	<b>76</b>
<b>Tablo 24a / 24b: Centilmenlik Davranışının Çalışılan Göreve Göre Ortalama Değerleri</b>	<b>77</b>
<b>Tablo 25: Centilmenlik Davranışının Gelir Durumuna Göre Farklılık Gösterip Göstermediğine Yönelik Post Hoc Test Sonuçları</b>	<b>79</b>
<b>Tablo 26a / 26b: Centilmenlik Davranışının Gelir Durumlarına Göre Ortalama Değerleri</b>	<b>80</b>
<b>Tablo 27: Sivil Erdem Davranışının Çalışanların Yaşlarına Göre Farklılık Gösterip Göstermediğine Yönelik Post Hoc Test Sonuçları</b>	<b>83</b>
<b>Tablo 28a / 28b: Sivil Erdem Davranışının Çalışanların Yaşlarının Her Bir Yaş Grubuna Göre Ortalama Değerleri</b>	<b>84</b>
<b>Tablo 29: Sivil Erdem Davranışının Çalışanların Eğitim Durumuna Göre Farklılık Gösterip Göstermediğine Yönelik Post Hoc Test Sonuçları</b>	<b>86</b>
<b>Tablo 30a / 30b: Sivil Erdem Davranışının Çalışanların Eğitim Durumlarına Göre Ortalama Değerleri</b>	<b>87</b>
<b>Tablo 31: Genel Olarak Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Çalışanlarının Çalıştıkları Göreve Göre Farklılık Gösterip Göstermediğine Yönelik Post Hoc Test Sonuçları</b>	<b>89</b>
<b>Tablo 32a / 32b: Genel Olarak Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Çalışanların Çalıştıkları Görev Durumlarına Göre Ortalama Değerleri</b>	<b>90</b>
<b>Tablo 33: Genel Olarak Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Çalışanlarının Eğitim Durumlarına Göre Farklılık Gösterip Göstermediğine Yönelik Post Hoc Test Sonuçları</b>	<b>92</b>
<b>Tablo 34a / 34b: Genel Olarak Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Çalışanların Eğitim Durumlarına Göre Ortalama Değerleri</b>	<b>93</b>

## ŞEKİLLER LİSTESİ

<b>Şekil 1: Prosoşyal Örgütsel Davranış Kapsamında Örgütsel Vatandaşlık Davranışı</b>	<b>10</b>
<b>Şekil 2: Graham'ın Geliştirdiği Örgütsel Vatandaşlık Davranışı</b>	<b>39</b>

## KISALTMALAR LİSTESİ

<b>a.g.k</b>	Adı Geçen Kitap
<b>a.g.m</b>	Adı Geçen Makale
<b>v.b</b>	ve benzerleri
<b>a.g.e.</b>	Adı Geçen Eser
<b>İ.İ.B.F</b>	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
<b>v.d.</b>	ve diğerleri
<b>SPSS</b>	İstatistik Paket Programı
<b>ANOVA</b>	Tek Yönlü Varyans Analizi



## GİRİŞ

Bu çalışmanın amacı, bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerin sergilediği örgütsel vatandaşlık davranışının boyutlarını belirlemek ve gösterilen örgütsel vatandaşlık davranışını çalışanların kişisel özelliklerine göre değerlendirmektir. Örgütsel vatandaşlık kavramı yönetim literatürüne girdiğinden beri araştırmacılar tarafından büyük ilgi görmüştür. Çalışanların örgütün etkinliğine formel yapının yanında informal bağlamda da bir bütün olarak katkıda bulunan gönüllü ve ekstra rol davranışlarını araştırmışlardır. Bu araştırma üç bölümden oluşmaktadır.

Birinci bölümde; örgütsel vatandaşlık davranışının kavramı açıklanmıştır. Benzer kavramlarla ilişkisi incelenmiş, türleri ve özellikleri üzerinde durulmuştur. Örgütsel vatandaşlık davranışının ortaya çıkmasında etkili olan kişisel ve çevresel faktörlerin de üzerinde durulmuştur. Örgütün özelliklerinin bu kavram açısından önemi incelendiğinde ise, örgütler için temel oluşturacak kavramlardan vizyon, güven, katılım, çatışma, stres ve motivasyon üzerinde de durulmuştur.

İkinci bölümde ise; örgütsel vatandaşlık davranışının araştırmacılar tarafından ortaya konan boyutları ve teorik çatısı irdelenmiştir. Bu konuda taramalar yapılmış ve temel hipotezler belirlenmiştir. Temel hipotezler uyarınca çalışma planlanmıştır. Birinci ve ikinci bölümde literatür taraması olup, hipotezlerin geliştirilmesine esas teşkil etmektedir.

Çalışmada ampirik olarak örgütsel vatandaşlık tezi bir üniversite hastanesinde uygulanmış, çıkan sonuçlar teorik yapıyla eşleştirilerek yorumlamıştır. Veriler, SPSS 13.0'da girilmiştir. Araştırmada kullanılan ölçeğin güvenilirlik analizi yapılmıştır. İş ve sosyodemografik özelliklerin dağılımında ise frekans ve yüzdeleme kullanılmıştır. Örgütsel vatandaşlık davranışının iş ve sosyodemografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğine yönelik hipotezler, tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ile test edilmiştir. Bu işlem sonucunda grupların değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark olup olmadığı belirlenmeye çalışılmış olup, Post Hoc Multiple Comparisons testlerinden Scheffe ve Dunnett`'s C kullanılmıştır.

Yapılan bu çalışmada örgütsel vatandaşlık davranışını etkileyen bireysel faktörlerin ortaya konulması, bu faktörlerin incelenmesi, alt problemleri, gereç ve yöntemleri ile bulgulara yer verilerek son bölümde sonuç ve öneriler sunulmaktadır.

# I.BÖLÜM

## ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞINA GENEL BİR BAKIŞ

Son yıllarda geliştirilen organizasyon kuramlarının bireyler arası etkileşim ve bu etkileşimden kaynaklanan sorunlar üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir. Organizasyondaki bireylerin başarıları büyük ölçüde birbirleriyle ve yönetimle aralarındaki etkileşime bağlı olarak değişebilmektedir. Bireylerin örgütsel ortamı ve bu ortamla ilgili unsurları (örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel bağlılık vb.) algılama biçimlerini ve performanslarını da etkileyebilecektir.

### 1.ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ TANIMI VE ÖNEMİ

Örgütsel vatandaşlık davranışı, direkt ve açık bir şekilde biçimsel ödül sistemine dayalı olmayan, organizasyonun etkinlik ve verimliliğinde rol oynayan bireysel bir davranıştır ve bireysel gönüllülük esasına dayanmaktadır<sup>1</sup>. Başka bir deyişle, örgüt çalışanı, iş tanımını ya da rol gereklerinin dışına çıkarak kendi kişisel tercihi ile örgütsel etkinliği arttıracak bazı tutum ve davranışlar sergilemesidir<sup>2</sup>. Kısacası organizasyonun etkili biçimde işlemlerini teşvik eden davranışlar olarak da söylenebilir<sup>3</sup>.

Bu bölümde örgütsel vatandaşlık davranışı kavram, anlam, içerik ve boyutları açısından incelenmiştir.

#### 1.1.Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Tanımı

Örgütsel vatandaşlık davranışı kavramı ilk olarak 1930'larda Chester Barnard tarafından ele alınmıştır. Barnard biçimsel rol davranışı dışında "ekstra rol davranışları" kavramını ilk kez kullanan kişi olmuştur<sup>4</sup>. Literatürde en kabul görmüş tanımlama ise Organ tarafından yapılmıştır. Bu tanıma göre örgütsel vatandaşlık davranışını daha iyi anlamak için biçimsel rol davranışı da incelemek gerekir. Biçimsel rol davranışı yönetim tarafından kabul gören iş yerinde teknik olarak yapılması gereken davranışlardır. Biçimsel

---

<sup>1</sup>Peelle, H.E., III., "Reciprocating Perceived Organizational Support Trought Citizenship Behavior", Journal of Managerial Issues, Winter 2007, Volume 19, Issue 4, s.556.

<sup>2</sup>Organ,W.D., "Organizational Citizenship Behavior: It's Construct Clean-Up Time", Human Performance, 1997, Volume 10, Issue 2, s.86.

<sup>3</sup>Pillai, R., Schriesheim, C.A., Williams, E.S., "Fairness Perceptions and Trust as Mediators for Transformational and Transactional Leadership: A Two-Sample Study", 1999, Volume 25, Issue 6, s.905.

<sup>4</sup>Barnard, C.I., "The Functions of the Executive", Cambridge, 1938 Aktaran Ölçüm Çetin,M., "Örgütsel Vatandaşlık Davranışı", Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2004, s.3.

rol davranışı biçimsel organizasyonlardaki örgütsel sistemler, politikalar, kurallar ve etkin üretim tekniklerinin uygulanması olarak da tanımlanmaktadır. Biçimsel rol davranışı, olması gereken ya da beklenen davranışlardır ve bu davranışlar örgütsel düzenin temelini oluşturur<sup>5</sup>.

Biçimsel rol davranışı, biçimsel ödül sisteminde doğrudan yer almayan ya da tanımlanmayan ve bir bütün olarak örgütün fonksiyonlarının etkinliğine katkıda bulunan, isteğe bağlı bireysel ekstra rol davranışı olarak da tanımlanmıştır<sup>6</sup>. Ekstra rol davranışı, organizasyon tarafından önceden belirlenmemiş, işverenin vereceği ödüle bakılmaksızın; iş görenlerin gönüllü olarak örgüt adına faaliyete katılmalarını içerir. Ekstra rol davranışlarının iş görenlerin performansını ve iş gören katılımını arttırdığına inanılmaktadır<sup>7</sup>.

Bogler ve Somech örgütsel vatandaşlık davranışlarının, formel görev tanımlarıyla karşılanması mümkün olmayan, isteğe bağlı, yararlı çalışan davranışlarını sağlayarak örgütün yeniden yapılanma ihtiyacını azaltacak ek bir kaynak oluşturması yoluyla örgütün başarısına önemli ölçüde katkı sağladığını belirtmektedirler<sup>8</sup>.

Schnake'nin yaptığı tanımlamada, davranış niteliğinin yanında davranışın gerçekleştiği konumu da göz önünde bulundurarak örgütsel vatandaşlık davranışlarının bireylere, gruplara veya örgütlere yöneltilmiş işlevsel davranışlar olduğunun üzerinde durmuştur<sup>9</sup>. Schnake örgütsel vatandaşlık davranışının örgüt tarafından tanımlı olmamasını bazı nedenlere dayandırmaktadır. Bunlara kısaca değinecek olursak;

1. Örgütsel vatandaşlık davranışının kolay fark edilmemesi, objektif olarak kolay ölçülmemesi nedeniyle herhangi bir değerlemenin yapılamamasıdır,
2. Örgütsel vatandaşlık davranışının bazı şekillerinin bireyleri diğer insanlara yardım etmek amacıyla işinde düzenli olarak çalışmamasıdır,

---

<sup>5</sup>Van Dyne L., Lepine J.A., "Helping and Voice Extra-Role Behaviors: Evidence Of Construct and Predictive Validity", Feb 1998, Volüme 41, Issue 1, s. 108-109.

<sup>6</sup>Organ, D.W., Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome, Lexington, 1988 aktaran "Arslantaş,C.C., "Algılanan Adaletin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Görgül Bir Çalışma", Balıkesir Üniversitesi Bandırma İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Akademik Fener Dergisi, C.2, S.4, 2005, s.208.

<sup>7</sup> Ölçüm Çetin,M., a.g.k., s.4.

<sup>8</sup>Bogler,R., Somech,R., "Influence of Teacher Empowerment on Teachers'Organizational Commitment Professional Commitment and Organizational Citizenship Behavior in Schools",Teaching and Teacher Education, April 2004, Volume 20, Issue 3, s.280.

<sup>9</sup>Schnake, M., Organizational Citizenship: A Review, Proposed Model, and Research Agenda,Human Relations, 1 July 1991, Volume 44, Issue 7, s.735-759.

3. Örgütsel vatandaşlık davranışı sergileyen bireye herhangi bir cezai yaptırımın olmamasıdır. Bu nedenlerden dolayı örgütsel vatandaşlık davranışının tanımlanması örgüt iş tanımlarında yer almamaktadır<sup>10</sup>.

Greenberg ve Baron 2000 yılında örgütsel vatandaşlık davranışını, bir çalışanın örgütün biçimsel yolla belirlediği zorunlulukların ötesine geçerek, istenenden daha fazlasını yapması olarak tanımlamışlardır. Farklı olarak, başarılı iş görenlerin enerjileri ile işlerine katkıda bulunmaya niyetlenmeleridir. Örnek olarak; diğer çalışanların gelemediği günlerde işlerine yardım etme, mesai saatine ve molalardan sonra zamanında işe başlama, yeni gelen çalışanların uyum sağlaması için yardımcı olma, diğer çalışanlardan daha az izin kullanarak gerektiğinden daha fazla çalışma, örgütü yangın, hırsızlık ve diğer olumsuz şeylerden koruma, yararlı tekliflerde bulunma, örgüt için kritik öneme sahip konularda fikrini ifade etme, geçici sıkıntılara şikâetsiz tahammül etme, başkalarını toplantıda konuşmaları için güdüleme, örgütün kurallarına her zaman kimse denetlemese bile uyma, şikâyet, tartışma ve başkalarının hatalarını arama gibi olumsuz davranışlarda bulunmama vb. davranışlar gösterilebilir<sup>11</sup>.

Organ, örgütsel vatandaşlık davranışını diğer biçimsel davranışlardan ayıran üç özelliği olduğunu ortaya koymuştur<sup>12</sup>. Bunlar;

1. Örgütsel vatandaşlık davranışı, bireyin takdirine bağlıdır, başka bir deyişle gönüllülük esasınca dayanır,
2. Örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütün biçimsel ödül sisteminde tanımlanmaz,
3. Bu davranışlar bir bütün olarak örgütün etkinliğine katkıda bulunur.

Askeri örgütlerde iyi bir asker (good soldier) ait olduğu birliğin iyiliği uğruna işini ustaca yapar ve birliğine sadakat duyar. Emir komuta zincirini sadakatle takip etmek bir asker için çok önemlidir. Ancak bu durum askerin yaratıcılığı, özgürlüğü ve iş tanımlarının ötesinde davranış göstermelerine engel değildir. Bu yüzden iyi iş görenlerden de, örgüte katma değer yaratacak ve örgütün etkinliğine fayda sağlayacak davranışlar

---

<sup>10</sup>Söyük,S., “Örgütsel Adaletin İş Tatmini Üzerine Etkisi ve İstanbul İlindeki Özel Hastanelerde Çalışan Hemşirelere Yönelik Bir Çalışma”, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, İstanbul, 2007, s.20.

<sup>11</sup>Greenberg, J.L., Baron, R.A.,” Behavior in Organizations, New Jersey, 2000 Aktaran Demirci,M.K., “İşletmelerde Örgütsel Vatandaşlık Davranışı”, Gazi Kitapevi Tic., Ankara, Şubat 2008, s.6-7.

<sup>12</sup>Gürbüz, S.,”Yöneticilerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının İş Tatmini ve Algıladıkları Örgütsel Adalet İlişkisi”, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul, 2007, s.7.

sergilemeleri beklenir. Bu bakımdan Organ ve bazı araştırmacılar örgütsel vatandaşlık davranışını “İyi Asker Sendromu”(Good Soldier Syndrome) olarak da ifade etmişlerdir<sup>13</sup>.

Örgütsel vatandaşlık davranışları, örgüt tarafından yararlı ve istenilen davranışlar arasındadır. Ancak, yöneticiler bu tür davranışların sergilenmesi halinde çalışanları ödüllendirme ya da bu tür davranışların sergilenmemesi halinde cezalandırma konusunda kararsızdır<sup>14</sup>. Diğer bir tanımda ise; örgütsel vatandaşlık davranışı genel olarak biçimsel ödül sistemi tarafından doğrudan ya da açık olarak tanımlanmayan, zorlayıcı olmayan, örgütün etkin ve etkili fonksiyonlarının bir arada ilerlemesini sağlayan bireysel davranışlar olarak tanımlanmaktadır<sup>15</sup>. Çalışanların sistemli bir şekilde işleri ile ilgili olarak gösterdikleri eylemlerdir<sup>16</sup>.

Kısacası, örgütsel vatandaşlık davranışı, hiçbir karşılık beklemeden gönüllü olarak çalışma, çaba harcama, başkalarına yaptıkları işlerde yardım etme, problemleri çözmek için çaba sarf etmek, görev ve sorumlulukları en iyi şekilde yerine getirme, uygulama ve prosedürlerin geliştirilmesine katkıda bulunma gibi olumlu davranışların yanı sıra huzursuzluk yaratma, çatışma ve sorunlara neden olma, şikâyet etme, başkalarının yanlışlarını bulmak gibi olumsuz davranışları sergilememeyi de göstermek olarak tanımlanabilir<sup>17</sup>.

Örgütsel vatandaşlık davranışı; bir çalışanın kendi iradesiyle yaptığı ve karşılığında resmi veya gayri resmi hiçbir şekilde ödüllendirilmediği, yapılması işveren tarafından istenmeyen, yapılırsa da işvereni büyük ölçüde memnun eden, diğer iş görenleri kuruma fayda sağlamak amacıyla gerçekleştirilen kurumun sosyal ve psikolojik ortamına olumlu etkileri olan son yıllarda ilgi görmeye başlayan yeni bir kavramdır.

---

<sup>13</sup>Turnipseed, D.L., “Are Good Soldiers Good? Exploring The Link Between Organizational Citizenship Behavior and Personal Ethics”, Journal of Business Research, 2002, Volume 55 , Issue 1, s.1-15.

<sup>14</sup>Williams,S., Pitre,R.,Zanuba,M.,”Justice and Organizational Citizenship Behavior Intentions: Fair Rewards Versus Fair Treatment”,The Journal of Psychology, Feb 2002, Volume 142, Issue 1, s.33.

<sup>15</sup>Motowidlo,S.J., “Some Basic Issues Related to Contextual Performance and Organizational Citizenship Behavior in Human Resource Management”, Human Resource Management Review, Volume 10, Issue 1, Spring 2000, s.115-126.

<sup>16</sup>Williams,S., Pitre,R.,Zanuba,M., a.g.m., s.33.

<sup>17</sup>Turnipseed, D., Murkinson, G., “Organizational Citizenship Behavior: An Examination of the Influence in the Workplace”, Leadership&Organizational Development Journal, 1996, Volume 17, Issue 2, s.42.

## 1.2.Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Benzer Kavramlarla İlişkisi

Örgütsel vatandaşlık davranışları ile bazı kavramların iç içe geçtiği görülmektedir. Örgütsel vatandaşlık davranışı gibi çalışma performansını değerlendirmede dikkate alınmayan, ancak uzun sürede örgütsel etkinliği etkileyen benzer davranışlar vardır. Bunları daha iyi anlayabilmek için diğer kavramlarla olan benzerliklerini ve farklılıklarını anlamak gerekmektedir. Bu davranışlar rol davranışları, örgütsel spontanlık, psikolojik sözleşme, sosyal temelli örgütsel davranış (Prososyal Örgütsel Davranış) 'lar sayılabilir.

### 1.2.1.Rol Davranışları

Örgütsel vatandaşlık davranışının benzer olduğu kavramlar arasında ilk sırada rol davranışları gelmektedir. Rol davranışları; çalışanların örgüt içinde görevlerini yaparken gösterdikleri davranışlarıdır. Çalışanların üzerindeki ve örgütteki rol davranışlarını ne kadar geniş olursa o derece örgütsel rolü olarak algılamak, kimileride rol davranışlarını çok dar kapsamda görüp ona göre davranmaktadırlar<sup>18</sup>. Örneğin, çalışma arkadaşlarına yardımcı olmak, işlerini yapması gerekenden daha dikkatli ve özenli yapması gerekenin üzerinde bir rol davranışı göstergesidir.

### 1.2.2.Örgütsel Spontanlık

Örgütsel vatandaşlık davranışıyla benzer diğer bir kavramda örgütsel spontanlıktır. Bu konuda Bolino, Niehoff ve Turnley, çalışanın davranışlarında örgütsel etkinliğe yararı olan gönüllü davranışlar olduğunu fakat örgütsel vatandaşlık kavramının aksine bu davranışların örgütsel ödüllendirme sistemi tarafından dikkate alındığını belirtmektedirler<sup>19</sup>. İş arkadaşlarına yardımcı olma, iyi niyetle yaklaşma, kurumu koruma, yapıcı önerilerde bulunma bu tür davranışlara örnektir. Örgütsel vatandaşlıkla arasındaki fark ise; örgütsel vatandaşlık davranışı formel ödül sistemi tarafından dikkate alınmayan aktif ve pasif nitelikteki davranışları kapsarken, örgütsel spontanlık davranışları, formel ödül sistemi tarafından dikkate alınabilen sadece aktif davranışları içermektedir.

Örneğin; bir kurum içi toplantı sırasında kapalı usul yapılan öneriler arasından seçilecek en iyi öneri ödüllendirilecekse, çalışanların burada öneride bulunmaları örgütsel

<sup>18</sup>Kamer, M., "Örgütte Güven,Örgütte Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Etkileri", Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2001, s.9-10.

<sup>19</sup>Bolino, M.C., Varela, J.A., Bande, B., Turnley, W.H., "The Impact of Impression-Management Tactics On Supervisor Ratings of Organizational Citizenship Behavior", Journal of Organizational Behaviour, Volume 27, Issue 3, May 2006, s.281-284.

spontanlık ve aktif bir harekettir. Örgütsel vatandaşlıkta ise, bireyler öneride bulunabilecekken öneride bulunmamaları pasif davranışlarını göstermektedir<sup>20</sup>.

Örgütsel vatandaşlık davranışının örgütsel spontanlık ve sosyal temelli örgütsel davranışın davranışsal boyutları açısından ele alınacak olursa;

**Tablo 1: Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Örgütsel Spontanlık ve Sosyal Temelli Örgütsel Davranışın Davranışsal Boyutları**

Davranışsal Boyutlar	Kavramlar		
	Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	Örgütsel Spontanlık	Sosyal Temelli Örgütsel Davranış
Örgüt için fonksiyonel olan ve olmayan davranışlar	Fonksiyonel davranışları içerir	Fonksiyonel davranışları içerir	Fonksiyonel olan ve olmayan davranışları içerir
Rol-Ekstra rol	Rol ve ekstra rol davranışları içerir	Ekstra rol davranışlarını içerir	Rol ve ekstra rol davranışları içerir
Örgütün ödül sistemince tanınması	Ödül sistemince tanınmaz	Ödül sistemince tanınır	Ödül sistemince tanınır
Aktif-Pasif	Aktif ve pasif davranışları içerir	Aktif davranışları içerir	Aktif ve pasif davranışları içerir

Kaynak:George, J.M., Brief, A.P., “Feeling Good-Doing Good: A Conceptual Analysis of the Mood at Work-Organizational Spontaneity Relationship”, *Psychological Bulletin*, Volume 112, Issue 2, September 1992, s.313 Aktaran Türker, M., “Çalışanların Rol Tanımlarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi” Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2006, s.7.

<sup>20</sup>“Örgüt ve Örgütsel Vatandaşlık”, <http://www.2aku.edu.tr/halilsayli/sayfalar> (18.01.2009)

### 1.2.3.Psikolojik Sözleşme

Örgütsel vatandaşlık davranışıyla benzer üçüncü kavram “psikolojik sözleşmedir”. Psikolojik sözleşme, çalışanlar ile kurum arasında sosyal bir değişim ilişkisi olduğuna dair görüşlerini, inançlarını ifade eden, karşılıklı güven çevresinde belli sorumlulukları olan herhangi bir yerde kaydı olmayan bir sözleşmedir. İşgören ve işveren arasında çalıştıkları kuruma karşı belli inançları içermektedir<sup>21</sup>. Organ’ın vatandaşlık davranışı tanımında sözüne ettiği sözleşme, çalışanın rollerinin tanımlandığı biçimsel bir sözleşmedir.

Vatandaşlık davranışı çalışan ve işveren arasındaki sözleşmenin göstergelerinden biri iken, teoride ise sosyal değişim ve eşitlik gibi kavramlar üzerinde durulmuş olmasıdır. Çalışan ile işveren arasındaki bu ilişkinin karşılıklı anlaşmaya dayalı olması gönüllü davranışların bütünü olarak ifade edilmektedir<sup>22</sup>.

Özet olarak; çalışanlar ile işveren arasındaki psikolojik sözleşmenin ilişkisel boyutu örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilişkilidir. Çalışanlar ekonomik kaygılardan uzak ve tamamen kurumlarına olan duygusal bağlarından dolayı gönüllü olarak örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemektedirler. Çalışanların kurumlarına duydukları güven aslında psikolojik sözleşmenin temelini oluşturmaktadır. Çalışanlar güvenlerini sarsacak bir olayla karşılaşılırsa bunu kendilerine yapılmış bir ihanet olarak algırlar. Kurum yönetiminin adalet konusunda göstermiş olduğu hassasiyet, güven duygusunun oluşmasında ve sürdürülmesinde önemli bir etkiye sahiptir<sup>23</sup>.

### 1.2.4.Sosyal Temelli Örgütsel Davranış (Prososyal Örgütsel Davranış)

Örgütsel vatandaşlık davranışı ile benzer kavramlar arasında sosyal temelli örgütsel davranış’da sayılabilir. Bu kavramı en çok Brief ve Motowidlo kullanmıştır. Prososyal davranış çalışanların örgütsel rollerini yerine getirirken etkileşim içinde oldukları diğer çalışanlar, grup veya örgütün uyumunu sağlamaya yönelik sergiledikleri olumlu sosyal davranışlardır. Diğer bir ifadeyle, bireyin etrafındaki kişilerin birlikteliğini ve huzurunu sağlamak, korumak amacıyla gösterdiği olumlu sosyal davranışlardır. Brief ve Motowidlo’nun belirttikleri prososyal davranış tipleri incelendiğinde, bu davranışlardan

<sup>21</sup>Turnley William, H.,Bolino, M.C. ve Diğerleri,“The Impact of Psychological Contract Fulfillment on The Performance of In-Role and Organizational Citizenship Behaviors”,Journal of Management,Volume 29, Issue 2, April 2003, s.188.

<sup>22</sup>Turnley William, H.,Bolino, M.C.ve Diğerleri, a.g.m., s.190.

<sup>23</sup>Tüz Vergiliel, M., Altıntaş, Çınar,F., “Psikolojik Sözleşme İhlalleri ve Psikolojik Sözleşme İhlallerinin İşgörenin Davranışlarına Olan Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”, 9.Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi, 24-26 Mayıs 2001, s.4.



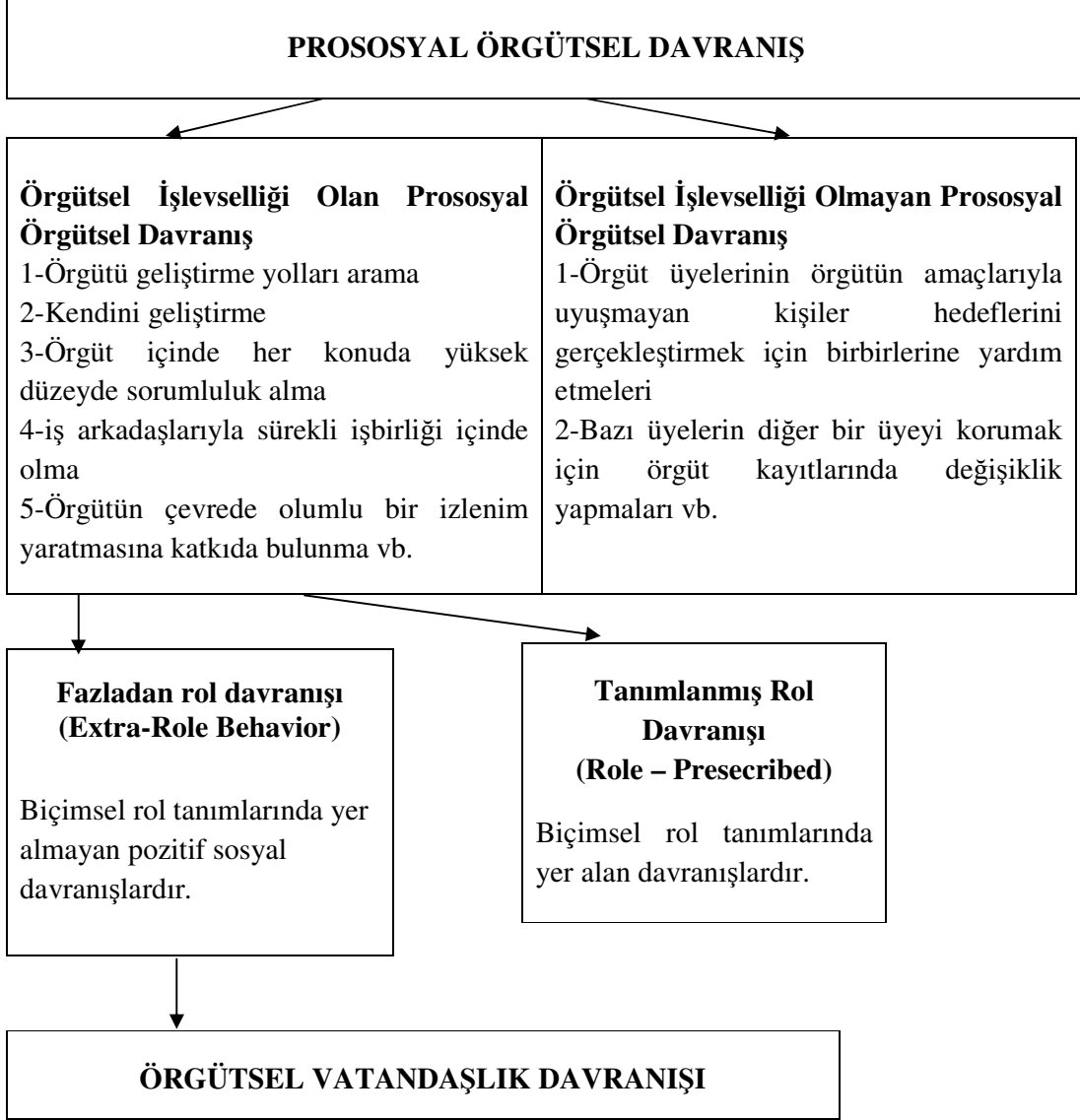
bazılarının örgütsel vatandaşlık davranışı ile benzerlik gösterdiği açıkça fark edilmektedir. Brief ve Motowidlo'nun belirttiği prososyal davranışlar şunlardır<sup>24</sup>:

- 1) İş ile ilgili konularda iş arkadaşlarına yardımcı olmak,
- 2) Çeşitli insan kaynakları uygulamalarında esnek ve merhametli olmak,
- 3) Kişisel konularda iş arkadaşlarına yardımcı olmak,
- 4) İşe alma, performans değerlendirme ve ücretlendirme gibi personele ilişkin konularda esnek, düşünceli ve merhametli olmak,
- 5) Müşterilere, onların ihtiyaç ve ilgilerini göz önünde bulundurarak, fakat örgüte zarar vermeyecek şekilde, hizmet ve ürün sağlamak,
- 6) Müşterilerin, örgütün ürün veya hizmetleriyle ilgili olmayan kişisel sorunlarına yardımcı olmak,
- 7) Müşterilere, örgüte zarar verecek biçimde de olsa, ürün ve hizmet sunmak,
- 8) Ek görevler için gönüllü olmak,
- 9) Örgütsel değer, politika ve düzenlemelere uyum sağlamak,
- 10) Prosedürlere, yönetsel veya örgütsel iyileştirmelerle ilgili önerilerde bulunmak,
- 11) Makul olmayan talimat, prosedür ve politikalara itiraz etmek,
- 12) Tüm güçlük ve sıkıntılara rağmen örgütte kalmak ve örgüte destek olmak,
- 13) Örgütün dış çevrede olumlu bir izlenim yaratmasına çalışmak.

Özetlemek gerekirse prososyal örgütsel vatandaşlık davranışı örgütsel vatandaşlık davranışına yol açan örgüte ve bireye yönelik çeşitli sosyal davranışlar olduğu söylenebilecektir. Şekil:1'de durum daha açık görülmektedir.

---

<sup>24</sup>Brief, A.P., Motowidlo, S.J., "Prosocial Organizational Behaviors", Academy of Management Review, Volume 11, Issue 4 , s.710-725.



**Şekil 1: Prososyal Örgütsel Davranış Kapsamında Örgütsel Vatandaşlık Davranışı**

**Kaynak:** Erdem, U., “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı: Hastane Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama”, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Bilim Uzmanlığı Tezi, Ankara, 2003, s.9-10.

### 1.3.Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Özellikleri

Çalışanların işle ilgili gönüllü rol fazlası davranışlarını içeren örgütsel vatandaşlık davranışını, diğer davranışlardan ayıran bazı özellikler vardır. Bu özellikleri altı başlık altında toplayabiliriz. Bu özellikleri sıralarsak, bunlar iş tanımları, ödül ve ceza, yapılan eğitimler, isteğe bağlı davranışlar, subjektif sınırlar olarak sıralanabilir.

### 1.3.1. İş Tanımları ve Örgütsel Vatandaşlık Arasındaki İlişki

Bu kavram çerçevesinde ilk olarak iş tanımları ve arasındaki ilişkiye göz atmak gerekir. Çalışanların sözleşmelerinde yazan ve iş analizleri ile tanımlanan işler, çalışanların rol davranışlarıdır. Çalışanlar iş analizinde belirtilen işleri eksiksiz ve tam yaptıkları sürece aynı işte çalışmakta ve işsiz kalmamaktadırlar. Bu işleri düzenli olarak yapan işçiler amirleri tarafından da kurumun politikasına ve amirin yöntemine göre ödüllendirilmektedirler. Örgütsel vatandaşlık davranışında ise; iş tanımlarında ve anlaşmalarda olmayan işleride bireyin gönüllü olarak yapması olarak tanımlanır. Örneğin; izin gününde düzenlenen bir sempozyuma katılma, düzenlenen sosyal faaliyetlere katılma, yeni başlayan birine işi öğrenmesine destek verme gibi daha bir sürü sayılabilecek örnekler sözleşmelerde geçmeyen fakat uygulandığında örgüte fayda sağlayan faaliyetlerdir<sup>25</sup>.

### 1.3.2. Ödül ve Ceza ile Örgütsel Vatandaşlık Arasındaki İlişki

İkinci olarak değineceğimiz kavram ise çalışma hayatında hepimizi ilgilendiren bir konu olan ödül ve ceza kavramı. Formel örgütlerde verimlilik etkin davranışların ödüllendirilmesidir. Bu kavrama göre, herhangi bir cezalandırma ya da ödüllendirme söz konusu olmadığından, çalışanlar her zaman formel davranışlarını yerine getirmek zorundadırlar. Organ'a göre çalışanlar mutsuz ya da üzgün olduklarında gönüllü davranışlar sergileyemezler. Fakat Buna karşılık mutlu ve motive olduklarında ise performanslarında artışlar görülmektedir<sup>26</sup>.

Bu durum çalışanların göstermiş oldukları rol fazlası davranışların, yöneticileri tarafından dikkate alınmayacağı anlamına gelmez. Yöneticiler maaş artışı, terfi veya olağanüstü durumlarda (birilerini işten çıkaracakları zaman) çalışanların tüm davranışlarını değerlendirirler.

Bu çok olağan bir durumdur. Bir davranışı örgütsel vatandaşlık davranışından ayıran çok ince bir fark vardır. Örgütsel vatandaşlık davranışında önemli olan, ödül gibi geri dönüşümlerin sözleşmelerde garantilenmemesidir<sup>27</sup>.

<sup>25</sup>Çelik, M., "Örgüt Kültürü ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Bir Uygulama", Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Erzurum, 2007, s.121.

<sup>26</sup>Haworth, C.,Levy, P.E., "The Importance of Instrumentality Beliefs in the Prediction of Organizational Citizenship Behaviors", Journal of Vocational Behavior, Volume 59, Issue 1, August 2001, s.64-75.

<sup>27</sup>Organ, D., "Organizational Citizenship Behavior: It's Construct Clean-Up Time", Human Performance, Volume 10, Issue 2, 1997, s.85-97.

### **1.3.3.Yapılan Eğitimlerle Örgütsel Vatandaşlık Arasındaki İlişki**

Bu kavramda anlatılmak istenen ise, çalışanlara verilen eğitimler, çalışanların işle ilgili becerilerini geliştirmek amacını taşımaktadır. Örgütsel vatandaşlık davranışı çalışanlarla örgüt arasında geçen bir gönül bağının ve çalışanların kişiliklerinin sonucudur. Yapılan bu eğitimler, çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı göstermeleri konusunda etkili olmamaktadır. Ayrıca; yapılan eğitimlerde çalışanlara rol fazlası davranışlar konusunda yapılan telkinler; onların iş tanımlarının sınırlarını genişletmekte ve yönetimin bu konudaki fikirlerini açıklamaktadır. Oysa örgütsel vatandaşlık davranışı hiçbir baskı ve telkin altında kalmadan sergilenen davranışları kapsamaktadır<sup>28</sup>.

### **1.3.4.İsteğe Bağlı Davranışlarla Örgütsel Vatandaşlık Arasındaki İlişki**

Bir davranışın isteğe bağlı olması, davranışın gerçekleştirilmesi konusundaki inisiyatifin çalışana ait olduğunu söylemektedir. Çalışanlar bazı davranışlarını yöneticilerinden emir almadan tamamen kendi istekleriyle gerçekleştirirler. Burada amaç ödül almak veya cezalandırılmamak değildir. Örneğin; nöbet usulü çalışılan bir sağlık kuruluşunda izin dönemi olmasından dolayı çalışanlar tek kişi ve zor şartlarda çalışmaktadır. 16 saatlik nöbet sonunda gündüz nöbetinde ki arkadaşının sabah yapması gereken rutin işleri gece nöbetçisi arkadaşı yapmış ve arkadaşına nöbetini öyle teslim etmiştir. Kendi nöbetine ait bir görev olmamasına rağmen arkadaşını düşünerek yapmış olduğu bu davranış bir örgütsel vatandaşlık davranışı olarak ifade edilebilir. Fakat yöneticileri veya arkadaşı böyle bir istekte bulunduğu için ya da örgütte böyle bir karar alındığı için bu davranışı sergilerse bu örgütsel vatandaşlık davranışı dışında bir davranış olmaktadır.

Özet olarak; yöneticilerin emrini yerine getirmek, verilen görevleri eksiksiz yapmak çalışanların sözleşmelerinin devam etmesini sağlar. Görevi olmadığı halde kendiliğinden yapılan olumlu davranışlar ise örgütsel vatandaşlık davranışı olarak kabul edilmektedir<sup>29</sup>.

### **1.3.5.Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Subjektif Sınırları İçerir**

Bu kavram birçok kişi tarafından ele alınmıştır. Bunlara değinecek olursak, Morison 1994 yılında yapmış olduğu bir çalışmada, 20 örgütsel vatandaşlık davranışından 18 tanesinin katılımcılar tarafından rol davranışı olarak görüldüğünü belirlemiştir. Çalışanların birçoğu sorumlulukları konusunda farklı izlenimler göstermişlerdir. Morison

<sup>28</sup>Sabuncuoğlu, Z., Tüz.,M., “Örgütsel Psikoloji”,Furkan Ofset, Bursa, 2003, s.341-342.

<sup>29</sup>Çelik, M.,a.g.e., s.122.

bu çalışmasında, örgütsel vatandaşlık davranışını tanımlamanın zor olduğunu, görev sınırlarının örgütten örgüte veya yöneticiden yöneticiye değiştiği sonucuna ulaşmıştır<sup>30</sup>.

Organ, örgütsel rol davranışlarını ekstra-rol ve iş gereklerinin ötesinde tanımlanmasındaki esas sorunun “rol” ve “iş” tanımlarının birbirine girmişliğinden kaynaklandığını ortaya koymaktadır. Green ve arkadaşları yapmış oldukları çalışmalarda, rollerin lider yönetimli karşılıklı fedakârlıklardan doğduğunu öne sürmüşlerdir. Katz ve Kahn ise; örgütlerin açık sistem modellerini açıklarken, rolleri rol verenlerin beklentileri ile tanımlamışlardır. Rol verenlerin beklentilerinin işin gereklerinin çok üzerinde ve altında olabileceğini iddia etmişlerdir<sup>31</sup>.

Organ ise; örgütsel vatandaşlık davranışının tanımlamasını yaparken rol fazlası davranışlara değinmekten kaçınmakta, rollerin sınırlarının beklentilerin çizdiğini, yakın zamana kadar örgütsel vatandaşlık davranışı olarak kabul edilen bir davranışın bir başka zamanda rol davranışı olarak algılanabileceğini ileri sürmüştür<sup>32</sup>.

Kısacası; örgütsel vatandaşlık davranışının sınırlarını belirlemek tamamen kişilerin vicdanları ile ilgili bir yaklaşımdır. Kimi çalışan için bu sınırı belirlemek kişilikleri ve psikolojilerini etkileyebilir. Bu çalışanlar örgütleri için örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemiş olsalar bile kendileri bunu böyle kabul etmemektedirler.

### **1.3.6.Örgütün İşleyişi Açısından Önemlidir.**

Son olarak ele alacağımız kavram ise, örgütün işleyişi açısından örgütsel vatandaşlık davranışının önemi. Örgütün verimliliğini ve çalışanların huzuruna olan katkılarından dolayı örgütün işleyişine örgütsel vatandaşlık davranışı katkı sağlamaktadır. Çalışanların sıkıntılı dönemlerinde, iş ile ilgili konularda karşılıklı olarak yardımlaşmaları, zamana uyma konusunda özen göstermeleri, örgütü ve arkadaşlarını ileri zaman dilimlerinde oluşabilecek sorunlar konusunda uymaları kendilerine görev edinmeleri, örgütü her yerde korumaları ve sahip çıkmaları, alınan kararlara iştirak etmeleri ve gönüllü olarak görev almaları örgütün verimliliğini ve çalışma ortamındaki ahenge önemli katkılar sağlamaktadır<sup>33</sup>.

<sup>30</sup>Robinson, S.,Morrison, E.,W., “Psychological Contracts and OCB:The Effect of Unfulfilled Obligations on Civic Virtue Behavior”, Journal of Organizational Behavior, Volume 16, Issue 3, May 1995, s.290.

<sup>31</sup> Van Dyne L., Lepine J.A.,”Helping and Voice Extra-Role Behaviors: Evidence Of Construct and Predictive Validity”, Feb 1998, Volume 41, Issue 1, s. 108-109.

<sup>32</sup> Robinson, S.,Morrison, E.,W.,a.g.m.,s.88.

<sup>33</sup>Çelik, M., a.g.e., s.125.

## 1.4. Bireysel (İşgören) Özellikler ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi

İşgörenlerin bireysel özellikleri ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkilere de değinmek gerekir. Çünkü örgütsel adalet, kişilik özellikleri, bireyin ruhsal durumu, sosyo-demografik değişkenler ve ihtiyaçlarının da bu bağlamda ele alınması konun açıklanması açısından önemlidir.

### 1.4.1. Örgütsel Adalet

Örgütsel adalet, bireylerin çalışmakta oldukları örgütlerde kendilerine adil davranılıp davranılmadığını belirlemede kullandıkları yollar ve adaletin işle ilişkili değişkenleri nasıl etkilediği ile ilgilidir. Araştırmacılar, çalışanların kendilerine adil davranıldığına işlerine, iş doyumlarını ve yöneticilerine karşı daha olumlu tutumlara sahip olduklarına inanmışlardır. Literatür incelendiğinde, organizasyonlarda adalet, kazanımların dağıtılmasıyla dağıtım kararlarının alınmasında kullanılan prosedürler ve bireyler arasındaki etkileşimin gerektirdikleri ile ilgili geliştirilen kurallar ve sosyal normlarla açıklanmaktadır. Teorisyenler bu kazanımı, kazanımların (dağıtım adaleti), süreçlerin (prosedür adaleti), ve bireyler arası ilişkilerin (etkileşim adaleti) adilliğine dayanan bir sınıflama kullanarak açıklamışlardır<sup>34</sup>.

Dağıtım adaleti, bireylerin elde ettikleri kazanımların adil olup olmadıklarına ilişkin algılamalarını ifade etmektedir. Dağıtım adaletiyle ilgili diğer bir yargı ise, kazanımların sergilenen performansın doğru ve gerçekçi bir yaklaşımla değerlendirilip değerlendirilmediğine ilişkindir.

Prosedür adaleti ise, kazanımların dağıtımına ilişkin kararların alınmasında kullanılan prosedürlerin dağıtım sürecinin adilliğidir. Son olarak etkileşim adaletine değinecek olursak, dağıtım adaleti ve prosedür adaleti ile ilişkisi sorgulanan bağımsız bir adalet kategorisidir. Bireylerarası ilişkilerin niteliğine ilişkin algılamaları ifade eder<sup>35</sup>.

Örgütsel adalet ve örgütsel vatandaşlık konusunda yapılan araştırmaların büyük bir bölümünde, bu iki değişken arasında genel olarak anlamlı bir ilişki kurulmuşken diğer bir kısımda anlamlı bir ilişki belirlenememiştir. Genel olarak değerlendirildiğinde, örgütsel

---

<sup>34</sup>Schmiesing, R.J., Safrit, R.D., Gliem, C.A “Factors Affecting O.S.U. Extension Agents Preceptions of Organizational Justice and Job Satisfaction”, Journal of International Agricultural, and Extension Education, Volume 10, Issue 2, 2003, s. 28.

<sup>35</sup>Özdevecioğlu, M., “Algılanan Örgütsel Adaletin Bireyler Arası Saldırgan Davranışlar Üzerindeki Etkilerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, S. 21, Temmuz-Aralık 2003, s.77-96.

adaletin örgütsel vatandaşlık davranışını etkileyen önemli belirleyicilerden biri olduğunu söyleyebiliriz<sup>36</sup>.

#### **1.4.2. Kişilik Özellikleri**

Kişilerin hayat karşısındaki zorluklara bakış açısı, onların bir iş yapmaya ya da sürdürmeye yönelik çabalarını belirler. İyimser insanların iç motivasyonları yüksek olup işlerin iyi gideceğine olan inançları yüksektir. Kişilik özellikleri, iş yapmaya ya da sürdürmeye yönelik çabaları etkiler. İyimser özellikteki kişilerin iş yaşamlarında daha başarılı oldukları gözlenmiştir<sup>37</sup>. Kişilik ve örgütsel vatandaşlık davranışı konusunda yapılan çalışmaların büyük bölümünde, bu iki değişken arasında genel olarak anlamlı bir ilişki belirlenmiştir. Genel olarak değerlendirildiğinde, kişiliğin bazı boyutları (sorumluluk, geçimlilik, anlaşılabilirlik gibi) örgütsel vatandaşlık davranışını etkileyen belirleyicilerden biri olduğu söylenebilir<sup>38</sup>.

#### **1.4.3. Bireyin Ruhsal Durumu**

Bu konuda yapılan araştırmalar incelendiğinde bireyin ruh halinin örgütsel vatandaşlık davranışları sergilemede etkili olduğunu ortaya çıkarmıştır. Olumlu psikolojik özelliklere sahip olan bireylerin daha çok örgütsel vatandaşlık sergiledikleri görülürken, aksi durumlarda örgütsel vatandaşlık davranışını sergileme oranının azaldığı görülmüştür. Bazı kişilik özelliklerinin de bireyin ruh hallerini etkileyerek vatandaşlık davranışlarına yol açtığı görülmüştür<sup>39</sup>. Tez çalışması sırasında yapılan literatür taramasında araştırmaların çoğunda, bireyin ruh hali ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasında genel olarak anlamlı bir ilişki belirlendiği görülmüştür. Olumlu ruh hali içinde olan kişilerin daha fazla örgütsel vatandaşlık davranışı gösterdikleri; tersi olarak olumsuz ruh halindeki kişilerin örgütsel vatandaşlık davranışı göstermedikleri söylenebilir.

#### **1.4.4. İhtiyaçlar**

İnsanlar nitelikleri, ihtiyaçları, istekleri, beklentileri vb. açılardan birbirlerinden farklıdırlar. İş koşulları da; zaman, fiziki ortam, gruplar, sosyal imkânlar, yönetim tarzı vb.

---

<sup>36</sup>Bolat, T., a.g.k., s.133-134.

<sup>37</sup>Baltaş,A., “Değişimin İçinden Geleceğe Doğru Ekip Çalışması ve Liderlik”, Remzi Kitapevi, İstanbul, 2000, s.185.

<sup>38</sup>Bolat, T., a.g.k., s.135-136.

<sup>39</sup>Aquino,A., “Relationship Among Pay Inequity, Perceptions of Procedural Justice,and Organizational Citizenship, Employee Responsibilities and Rights Journal, Volume 8, Issue 1, Mar 1995, s.21-33.

değişik durumlara göre farklılaşabilmektedir<sup>40</sup>. Schanake, kişilerin sosyal kabul gören ihtiyaçlarının biçimsel rol tanımlarının üstünde davranışlar göstermesine neden olabileceğini ortaya koyarken aynı zamanda başarıma güdüsü yüksek olan bireylerin görevlerini en iyi şekilde yerine getirerek yüksek performans gösterme eğiliminde olacaklarını bu nedenle de örgütsel vatandaşlık davranışını daha fazla sergileyebileceklerini ifade etmiştir<sup>41</sup>.

#### **1.4.5. Sosyo-Demografik Değişkenler**

Örgütsel vatandaşlık davranışına, işgörenlerin bazı sosyo-demografik değişkenlerinin de etkilediği ortaya konmuştur. Bunlar;<sup>42</sup>

- Yaş,
- Cinsiyet,
- Medeni Durum,
- Öğrenim Durumu,
- Kurumdaki Çalışma Süresi,
- Mesleki Kıdem gibi faktörlerden oluşmaktadır.

## **2.ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ TÜRLERİ**

Örgütsel vatandaşlık davranışı literatürlerde çok farklı şekillerde sınıflandırılmaktadır. Genel olarak, üç başlık altında toplanabilir. Yapılan davranışların hedefleri, davranışın tarzı, davranışların yönü bu sınıflandırmalarda esas teşkil etmektedir. Örgütsel vatandaşlık davranışı temelde örgüt üyelerinin gönüllü katılımı ile gerçekleşir. Birinci tür örgütsel vatandaşlık davranışı örgütsel yapıya aktif bir şekilde katılım ve katkı şeklinde ortaya çıkar. İkinci tür ise, örgütsel yapıya zarar verecek her türlü davranıştan uzak kalma şeklinde ortaya çıkar. Teoride böyle bir farklılık bulunsa da, uygulama da her iki davranış da arzulanır davranıştır.

---

<sup>40</sup>Karakaya, A., Ay, F.A., “Çalışanların Motivasyonunu Etkileyen Faktörler: Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma”, Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Mayıs 2007, C.31, No:1, s.55.

<sup>41</sup>Söyük, S., Polat, Ş., Pirecioğlu, M., “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilere Yönelik Bir Çalışma”, VII.Ulusal Sağlık Kuruluşları Yönetim Kongresi Özet Kitabı, Mayıs 2009, Kıbrıs, s.142.

<sup>42</sup>Köse, S., Kartal, B., Kayalı, N., “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Tutuma İlişkin Faktörlerle İlişkisi Üzerine Bir Araştırma”, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Ocak-Haziran 2003, Sayı:20, s.1-19.



İster aktif katılım ister kaçınma şeklinde ortaya çıkmış olsun önemli olan örgütsel etkinliği ve verimliliği artıracak davranışlarda bulunmaktadır. Bu iki tür davranış arasındaki farklılıkların nedeni kişisel farklılıklar veya örgütsel farklılıklardır<sup>43</sup>.

## **2.1. Hedeflerine Göre Örgütsel Vatandaşlık**

Örgütsel vatandaşlık davranışı alanında yapılan araştırmalara bakıldığında, Organ'ın sivil vatandaşlığın gerektirdiği sorumluluklardan yola çıkarak çok farklı şekillerde sınıflandırmalar yapılmıştır. Örgütsel vatandaşlık kavramı Mcneely ve Meglino tarafından, davranışların yöneldiği hedeflere göre iki kategoride incelenmiştir. Bunlar; örgüt hedefli davranışlar ve çalışan hedefli davranışlardır<sup>44</sup>.

### **2.1.1. Örgüt Hedefli Örgütsel Vatandaşlık Davranışları**

Örgüt çalışanları, çalıştıkları kuruma karşı duygusal bir bağlılık hissetmektedirler. Çalışanlar kurumun sonsuza kadar ayakta kalması için gerekli gördükleri her türlü fedakârlıkları yapmaktadırlar. Bunun için huzurlu bir iş ortamı yaratarak performansın ve verimliliğin artmasına katkıda bulunmak, çözülebilecek sorunları büyütmeden çözmek, gönüllü olarak kurumun ilerlemesine katkı sağlayacak faaliyetlere katılmak, kurumun geleceğine katkı sağlayacak konularda hiç düşünmeden sorumluluk almaktır<sup>45</sup>.

Brief ve Motowidlo'ya göre; örgütsel vatandaşlık davranışı, örgüte yönelik geliştirilen prososyal davranışlarla ilişkilidir. Prososyal organizasyonel davranışlar örgütsel vatandaşlık davranışın'da görülen ekstra rol davranışının kapsamı içersindedir<sup>46</sup>.

Organ'ın geliştirdiği beş boyutun üçü de (Vicdanlılık/İleri Görev Bilinci, Sivil Erdem ve Gönüllülük) örgüt hedefli davranışları kapsamaktadır.

### **2.1.2. Çalışan Hedefli Davranışlar**

Örgütsel vatandaşlık davranışının bir kısmı da çalışan odaklı davranışlardır. Çalışanların örgütle ilgili sorunlar karşısında veya görevlerinde doğrudan ve gönüllü olarak diğer bir çalışma arkadaşına yardım etmesini ifade etmektedir.

<sup>43</sup> "Örgüt ve Örgütsel Vatandaşlık", <http://www.2aku.edu.tr/halilsayli/sayfalar> (18.01.2009).

<sup>44</sup>McNeely, L.B., Meglino, M.B., "The Role Of Dispositional and Situational Antecedents in Prosocial Organizational Behavior: An Examination of The Intended Beneficiaries of Prosocial Behavior", Journal of Applied Psychology, Dec 1994, Volume 79, Issue 6, s.841.

<sup>45</sup> Çelik, M., a.g.e., s.118.

<sup>46</sup>Spector, P.E., Fox, S., "An Emotion-Centered Model Voluntary Work behavior-Some Parallels Between Counterproductive Work Behavior and Organizational Citizenship Behavior", Human Resource Management Review, Volume 12, Issue 2, Summer 2002, s.269.

Bu tür davranışlara örnek olarak, sağlık problemi nedeniyle işe geç kalan arkadaşının işini üstlenme, işe yeni başlayan işgörenlere gönüllü olarak işe uyum sağlamaları konusunda yardımcı olma, ağır iş yükü olan işgörenlere yardımcı olma, iş arkadaşlarına ihtiyacı olan materyalleri sağlama konusunda yardımcı olma vb. verilebilir<sup>47</sup>.

## **2.2. Davranış Tarzına Göre Örgütsel Vatandaşlık**

Örgütsel vatandaşlık kavramı, örgütsel araştırmaya dâhil edildiğinden bu yana çalışanlara ve kurumlara olan olumlu katkıları açısından kavramsallaştırılma eğilimine girmiştir ve bu da aktif ve olumlu bir katkı anlamı taşımaktadır. Ancak örgütsel vatandaşlık davranışının yönetimselleşmesi farklı bir görüntüyü açığa çıkarmaktadır<sup>48</sup>. Örgütsel vatandaşlık davranışı çalışanların davranışları yönünden iki tür davranış çeşidi mevcuttur.

### **2.2.1. Olumlu Aktif Davranışlar**

Çalışanların örgütün faydasına olan faaliyetler konusunda gönüllü davranışlar göstermeleri ve rol fazlası işleri gönüllü olarak yapmaları olumlu aktif davranışlardır. Bu davranış türünde, çalışanlar hiçbir baskı altında kalmadan, örgütün faydasına olacağını değerlendirdikleri davranışları sergilemektedirler. Çalışanlar, örgüt için toplantılara katılarak, daha verimli çalışarak, zamana uyarak ve çalışanlarla uyumlu bir ortam yaratmaya gayret göstererek örgütün faydasına olan davranışlar göstermektedir. Bu davranışlar, tüm çalışanlar ve örgüt yönetimi tarafından benimsenen davranışlardır<sup>49</sup>.

### **2.2.2. Olumlu Sakınma Davranışları**

Bu kavramda organizasyona katkı şeklinde ortaya çıkan, bireylerin örgüt için aktif bir şekilde örgüt hayatını içinde yer alması demektir. Örgütte ortaya çıkan sorunları büyütme yaparak uyumlu bir iş ortamı yaratmak, kendisine teslim edilen her türlü malzemeyi israf etmeyerek verimliliğe katkı sağlayacak şekilde kullanılmasıdır. Bu davranışların uygulanmaması, yani sakınılması, yöneticiler ve çalışanlar tarafından istenen bir durumdur<sup>50</sup>.

---

<sup>47</sup>Bolat, a.g.k., s.126.

<sup>48</sup>Çelik, M., a.g.k., s.46.

<sup>49</sup>Bingöl, D., Naktiyon, A., İşcan, Ö.F., "Dönüştürücü Liderliğin Örgütsel Vatandaşlık Üzerine Etkisi", 11.Ulusal Yönetim Organizasyon Kongre Kitapçığı, 22-24.Mayıs.2003, Afyon.

<sup>50</sup>Özdevicioğlu, M., "Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle Üniversite Öğrencilerinin Bazı Demografik Özellikleri ve Akademik Başarıları Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma", Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Sayı 20, Ocak-Haziran 2003, s. 119.

### 2.3. Diğer Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Türleri (Davranışların Yönü)

Yukarıda belirttiğimiz örgütsel vatandaşlık davranışları dışında çalışanların sergilediği bazı davranışlarda bulunmaktadır. Bu davranışlar, sahte vatandaşlık davranışları, karşı vatandaşlık davranışları ve olumsuz yardımlaşma davranışları olarak sayılabilir. Aşağıda söz konusu davranışlar tanımlanmış ve bu davranışlar hakkında bilgi verilmiştir.

#### 2.3.1. Sahte Vatandaşlık Davranışları

Çalışanların belli amaçlar doğrultusunda yöneticilerine yakın davranmaları, sadece yöneticilerin kontrol yaptıkları saatlerde ekstra işler yapmaları, yöneticilerinin özel işleri ile yakından ilgilenmeleri, örgütlerde çok sık rastlanan bir durumdur. Bu davranışlar argoda “yağcılık” olarak da nitelendirilmektedir. Bu davranışları yöneticinin ayırt etmesi için çalışanlarını çok iyi tanması ve yöneticilik becerilerinin gelişmiş olması gerekir<sup>51</sup>.

Tecrübesi olmayan ve çalışanlardan uzak kalan yöneticiler, böyle kişilerin davranışlarını örgütsel vatandaşlık davranışı olarak algılamakta ve değerlendirmeye de alabilmektedirler. Fakat bunun tam tersini uygulayan yöneticiler bu davranışları ayırt etmekte zorlanmamaktadırlar. Bu tip davranışlar, örgüt yönetimi farkında olduğu ve bir adaletsizliğe sebep olmadığı sürece örgüt için faydalı davranışlardır. Yöneticiler tarafından bu davranışlar fark edilmez ve ödüllendirmede adaletsizliğe sebep olursa, örgüt içi olumsuz sonuçlara yol açabilir<sup>52</sup>.

#### 2.3.2. Karşı Vatandaşlık Davranışları

Çalışanlar, bazen örgüt için olumsuz sonuçlar doğuracak davranışlarda da gönüllü davranabilirler. Bu davranışlar, örgütün etkinliğini olumsuz etkilemektedir. Fisher ve Locke bu konuda çalışmalar yapmış ve örgütün etkinliğini olumsuz etkileyen karşı davranışlar tespit etmişlerdir. Bu davranışlar<sup>53</sup>;

- İntikam/misilleme (rakiplere şirketle ilgili bilgileri satmak, basına şirketi zor duruma sokacak bilgiler sızdırmak, şirkete ait malzemeleri satmak),

<sup>51</sup> Demir, N., “Sosyal Değişim Teorisi Çerçevesinde Örgütsel Adalet ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki ve Güvenin İhlal Etkisi”, Öneri Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Hakemli Dergisi, C. 8, S. 31, Yıl 15, Ocak 2009, s.200.

<sup>52</sup> Çelik, M., a.g.e., s.120.

<sup>53</sup> Podsakoff, P.M., Mackenzie, S.B., “Impact of Organizational Citizenship Behavior on Organizational Performance: A Review and Suggestions for Future Research”, Human Performance, Volume 10, Issue 2, 1997, s.146.

- İşten kaçınma (mümkün olduğu kadar az iş yapmak ve çok iş yapıyor görüntüsü vermek, iş zamanında özel işlerle ilgilenmek),
- Meydan okuma, otoriteye karşı koyma (kasıtlı olarak yönetim tarafından koyulan kuralları çiğnemek, yöneticilere sert karşılıklar vermek, başkalarının işlerini sabote etmek).

Örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilgili son yıllarda da birçok çalışma yapılmış olmasına rağmen, bu konuyla ilgili ve örgüt performansına etkileri konusunda yeterli çalışma bulunmamaktadır.

### **2.3.3. Olumsuz Yardımlaşma Davranışları**

Örgütün yararına olan yardımlaşma davranışları örgütsel vatandaşlık davranışı olarak kabul edilmektedir. Fakat çalışanlar, örgüt ile çatışma halinde oldukları konularda, örgüte karşı birbirleriyle dayanışma içine girebildikleri gibi böyle davranarak örgüte yarar değil zarar vermiş olurlar. Örneğin; maaşlarına zam alabilmek için iş yavaşlatmaları kendi aralarında yaptıkları bir dayanışma örneğidir. Çalışanların müşteri odaklı davranışları da bazen vatandaşlık davranışı sınırlarını aşmaktadır. Bazı tezgâhtarların, yetkileri olmadığı halde sadece müşterileri memnun etmek adına fiyat indirimi yapmaları, kullanılmış bir malı değiştirmeleri iyi niyetle yapılmış davranışlardır, fakat işletmeyi ekonomik olarak sıkıntıya sokmaktadır<sup>54</sup>.

### **3.ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞINI ORTAYA ÇIKARAN FAKTÖRLER**

Kavramlarla ilgili olarak tanımlara bakıldığında, insanın içyapısının tanınması ve davranış temelli bazı bilgilerin bilinmesi önemlidir. Buna dönük olarak da bu davranışı sergileyen kişi ya da örgütlerde bir takım altyapı özelliklerinin bulunması da kaçınılmazdır. Örgütsel vatandaşlık davranışının ortaya çıkmasını sağlayan kişisel ve çevresel/durumsal olmak üzere iki grup bulunmaktadır<sup>55</sup>.

---

<sup>54</sup>Çelik, M., a.g.e., s.121.

<sup>55</sup>Demirci, M.K., “İşletmelerde Örgütsel Vatandaşlık Davranışı”, Gazi Kitapevi Tic., Ankara, Şubat 2008, s.9.

### 3.1. Kişisel Faktörler

Örgütsel vatandaşlık davranışlarına neden olan kişisel faktörler arasında mevcut araştırmalardan yola çıkarak belirlenmiş etkenleri içine alır. Bu etkenlere yol açan değişkenler, olumlu iş unsurları, çıkarıcılık, bağlılık olarak belirtilebilir.

#### 3.1.1. Olumlu İş Unsurları

İş tatmini ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi kurmanın değişik yolları bulunmaktadır. Bunlara değinecek olursak; bireylerin kendilerine iyilik yapanlara karşı iyilik yapma eğilimini ifade eden “karşılılık” ilkesidir.

Eğer bireyin tatmini çoğunlukla işinden kaynaklanıyorsa, işiyle ilgili sahip olduğu olumlu etkiyi çevresine yansıtmakta ve işyerini tüm çalışanlarıyla kendisini mutlu eden bir ortam olarak görerek, etrafındakilere bu olumlu izlenimi doğrultusunda daha yardımsever davranmaya güdülenmektedir<sup>56</sup>.

İş tatmini, işgörenin işine karşı gösterdiği genel tutumdur. Kişinin işine karşı göstereceği tutumu olumlu ve olumsuz olabileceğinden, iş tatmini kişinin iş deneyimleri sonucunda ortaya çıkan olumlu ruh halidir. İş görenin işine karşı olumsuz tutumu ise iş tatminsizliğidir. Davis, bir örgütte çalışma koşullarının bozulduğunu gösteren en önemli kanıtın iş tatmininin düşmesi olduğunu belirtmektedir. İş tatminsizliği sonucu grevler, işi yavaşlatma, disiplin sorunları, performansı yavaşlatma gibi problemler gözlenmektedir<sup>57</sup>.

İş tatmini ve örgütsel vatandaşlık davranışı konusunda yapılan araştırmalar büyük bir kısmında bu iki değişken arasında genel olarak anlamlı bir ilişkinin varlığı ortaya konmuştur. Ancak farklı değişkenler analize dâhil edildiğinde iş tatmininin etkisinin ortadan kalktığı da görülmektedir<sup>58</sup>.

#### 3.1.2. Çıkarıcılık

Çıkarıcılık kavram diğer işgörenlerin güdülerine güvenmemedir. Böylece kişi diğer çalışanlarla açık kapı iletişimi kuramamaktadır. Çıkarıcılık unsurları tek bir hedefle ilgili olabildiği gibi genelde sosyal örgütsel hedeflere yönelik genelleştirilmektedir. Bu konudaki

---

<sup>56</sup>Dyne, L.V.,Graham, J.W.,Dienesch, R.M., “Organizational Citizenship Behavior: Construct Redefinition Measurement, and Valiation”, Academy of Management Journal, Volume 37, Issue 4, 1994, s.765-802.

<sup>57</sup>Davis, K., “İşletmelerde Örgütsel Davranış”, Çev.Tosun, K., İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları, İstanbul, 1998, s.42.

<sup>58</sup>Bolat, T., a.g.k., s.129-130.

insan yapısında olan çıkarıcılık özellikleri örgütsel vatandaşlık davranışlarını olumsuz etkilemektedir<sup>59</sup>.

### 3.1.3. Bağlılık

Örgütsel bağlılık literatürü, bağlılık kavramının farklı biçimlerde kullanıldığını, bu konuda farklı tanımların ortaya çıktığını göstermektedir. Buna göre örgütsel bağlılık: İşgörenin örgütte kalma ve onun için çaba gösterme arzusu ile örgütün amaç ve değerlerini benimsemesidir. Bağlılık ayrıca; “Kişinin belli bir hareket tarzına bağlılığı; açık bir ödül veya ceza olmasa bile yapıları sevme ve ona devam etme isteği” olarak tanımlanabilir<sup>60</sup>.

Bireylerin örgüte bağlılık düzeyleri ile örgütte kalma yönündeki istekleri nedeniyle, örgütsel vatandaşlık davranışı sonucunda işte kaldığına inanılmaktadır. Bu da çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışları sergileyeceğini akla getirmektedir. Nedeni bireylerin sahip olduğu örgütün gelişimi için sürekli kişisel ilgidir. Sonuç olarak örgütsel bağlılık ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasında pozitif bir ilişkinin varlığı öne sürülmektedir<sup>61</sup>.

## 3.2. Çevresel / Durumsal Faktörler

Örgütsel vatandaşlık davranışını ortaya çıkaran faktörler arasında; örgüt değerleri, liderin özellikleri ve işin özellikleri sayılabilir.

### 3.2.1. Örgüt Değerleri

Örgütsel değerler çalışanlara ve çalışanların gelişim ihtiyaçlarına saygı içerdiğinde her iki tarafa da karşılıklı fayda sağlayabilir. Eğer çalışanlar örgütlerinin kaliteli ürün ve servislere değer verdiğine inanırsa, buna bağlı davranma ve yüksek kaliteye neden olacak davranışlarda bulunma ihtimali de artabilir. Çalışanlar katılıma önem verildiğine inanırlarsa, katılımlarının fark yaratacağını düşünerek, bağlanma ve katılımcı vatandaşlık davranışlarını gösterme oranlarının da arttığı görülebilir. Eğer yeniliğe değer verdiğine inanılırsa, yenilikçi ve değişim odaklı fikirlerini ortaya atma konusunda daha istekli davranacaklardır. Bunun yanı sıra işbirliğine önem verildiğine inanılırsa, işbirliği içersindeki davranışlarının arttığı gözlenebilir. Ayrıca sosyal olarak istenen değerlerin

---

<sup>59</sup>Sabuncuoğlu, Z., Tüz, M., a.g.k.,s.363.

<sup>60</sup>Balay, R., “Örgütsel Bağlılık”, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, Kasım 2000, s.15-16.

<sup>61</sup>Söyük, S., Polat, Ş., Pirecioğlu, M., “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilere Yönelik Bir Çalışma”, a.g.m., s.150.

örgütün kültürünün önemli bir parçası olduğunu algılayan bireyler bunu sözleşme gereklerine bağlayarak vatandaşlık davranışlarını daha yüksek oranda göstereceklerdir<sup>62</sup>.

### **3.2.2. Örgütsel Vatandaşlık Geliştirmede Liderin Özellikleri**

Örgütlerde, vatandaşlık davranışı göstermede, liderin etkisi bir hayli fazladır. Liderlikle ilgili birçok tanım vardır. “Liderlik bir üstün, astlarının davranışını etkileme ve onları belirli bir etkinlik dizesini izlemeye ikna etme yeteneğidir.” En basit tanımıyla, örgütsel amaçlara ulaşmak için diğerlerini etkileme süreci olarak tanımlanabilir. Lider ise, yaratıcılık, planlama, örgütleme, teşvik, haberleşme ve kontrol gibi fonksiyonları yerine getiren kişi olarak tanımlanabileceği gibi, örgüt amaçlarına ulaşmak için birey ve grupları motive eden etkileme yeteneğine sahip kişi olarak tanımlanabilir<sup>63</sup>.

Podsakoff ve arkadaşları, liderlik davranışları ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi iki grup davranışa dayalı olarak açıklamıştır<sup>64</sup>.

#### **3.2.2.1. Dönüşümcü Liderlik ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi**

Dönüşümcü liderlik, güven ortamı yaratarak, çalışanların yüksek beklentiler geliştirmelerini ve örgütün çıkarları adına rekabet etmelerini sağlayarak çalışanları beklentilerinin ötesinde performans sergilemeye teşvik eder. Dönüştürücü liderlikle birlikte ele alındığı zaman, çalışanların sorumlulukları, liderin onlardan bekledikleri, çalışanların gerçekleştirmeleri gereken işler, lidere itaat ve yapılan işleri yerine getirmeleri karşılığında elde edecekleri ödüller açık bir biçimde ortaya konur<sup>65</sup>. Boyutlarına bakıldığında, bu tür liderlik ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı bir sebep sonuç ilişkisinin olduğu görülmektedir. Ancak boyutlarının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde etkisinin olmadığı anlaşılmaktadır<sup>66</sup>.

---

<sup>62</sup>Dyne, L.V.,Graham, J.W.,Dienesch, R.M., a.g.m., s.765-802.

<sup>63</sup>Ölçüm Çetin, M., a.g.k., s.30.

<sup>64</sup> Podsakoff, P.M.,MacKenzie, S.B.,Paine, J.B.,Bachrach, D.G., “Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research”,Journal of Management, 2000, Volume 26, Issue 3, s.513-563.

<sup>65</sup>Pillai, R., Schriesheim, C.A., Williams, E.S., “Fairness Perceptions and Trust as Mediators for Transformational and Transactional Leadership: A Two-Sample Study”, Journal Of Management, Volume 25, Issue 6, December 1999, s.899-906.

<sup>66</sup>Bolat, T., a.g.k., s.151.

### 3.2.2.2. Etkileşimci Liderlik ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi

Etkileşimci liderler, işletmede çalışanları lider olma yolunda gelişmeleri için etkilemeye, onlara bu konuda ilham vermeye çalışırlar. Onlar, tüm çalışanların görüşlerini, bu çalışanların işletme içersindeki statüleri ne olursa olsun ciddiye alırlar. Etkileşimli liderlik ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında farklı ilişkilerin var olduğu belirlenmiştir. Etkileşimci liderler çalışanların örgütsel vizyon ve misyon çerçevesinde örgütle bütünleşmesini sağlamaya çalışarak onların bu süreç kapsamında katılımını, potansiyelini ve başarısını arttırlar. Yani etkileşimci liderlik, lider ve izleyenleri arasında değişime dayalıdır. Etkileşimci liderlik, bir takım ödülleri aracılığı ile izleyenlerin lideri takip etmesini sağlamayı amaçlamaktadır. Dolayısıyla etkileşimci liderlik, bir bireyle diğer bir bireyin herhangi üst bir amaç olmaksızın, değeri belirlenmiş şeyleri değiştirdikleri bir etkileşim sürecini içermektedir<sup>67</sup>. Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutu ile koşullu ödül davranışı ve liderin davranışlarının desteklenmesi arasında olumlu bir ilişki mevcut iken koşulsuz ceza davranışı arasında ters yönlü bir ilişki olduğu ifade edilmiştir. Genel olarak bu tür liderlik ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı bir ilişki belirlenmemiştir<sup>68</sup>. Özetle tutumlar, işle ilgili değişkenler ve farklı liderlik davranışları, örgütsel vatandaşlık davranışının ortaya çıkmasında diğer yapıcılarda daha güçlü bir etkiye sahiptir.

### 3.2.3. İşin Özellikleri

Örgütsel vatandaşlık davranışının oluşumuna neden olan iş özellikleri arasında işle ilgili geri bildirim, işin rutinleşmesi ve özü itibariyle tatmin edici iş değişkenleri sayılmaktadır. İşin düzenli geri bildirim ve otonomi sağlayacak şekilde düzenlenmesi, çalışanların kendi davranışlarını takip etmelerine ve kişisel kontrol duygusu geliştirmelerine yardımcı olur. Ayrıca iş özelliklerinin özgecilik, nezaket, vicdanlılık, sportmenlik ve sivil erdem olmak üzere bütün örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarıyla ile sıkı bir ilişki içinde oldukları ifade edilmiştir<sup>69</sup>.

---

<sup>67</sup>Geijsel, F., Sleegers, P., Berg, R.V., “Transformational Leadership and the Implementation of Large-Scale Innovation Programs”, Journal of Educational Administration, Volume 37, Issue 4, 1999, s.310.

<sup>68</sup>Bolat, a.g.k., s.151.

<sup>69</sup>Podsakoff, P.M.,MacKenzie, S.B.,Paine, J.B.,Bachrach, D.G., a.g.m. s.550.



### 3.3. Örgütsel Özellikler ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki

#### 3.3.1. Örgütsel Vizyon

Vizyon, “mevcut gerçekler, umutlar, hayaller, tehlike ve fırsatların bir araya gelmesiyle oluşan, geleceğin tanımlanması için bilinenden bilinmeyene doğru olan bir hedef” olarak tanımlanabilir<sup>70</sup>. Üyelerin duygularına ve düşüncelerine bir sesleniştir. Örgütsel vizyon, üyeler arasındaki bağlılığı artırır, hedeflere yön vererek kararlarda ve değişim etkinliklerinde bir temel sağlar. İşgörenlere vizyon sunmak, daha çok çalışmalarını için onları yönlendirmektir. Bir stratejiye veya vizyona kişisel olarak bağlandığını hisseden işgörenler daha çok çalışma eğilimine girerler. Yöneticilerin çoğu, vizyonların, çalışanlarına güç verdiğini ve artan isteklerle baş etmede güçlerine güç kattığını düşünmektedirler<sup>71</sup>.

#### 3.3.2. Örgütsel Güven

Güven, kurum içinde yapıcı insan ilişkileri ve kurum başarısını sağlamada belkide en önemli değer olarak görülmektedir<sup>72</sup>. Kişilerarası güvenin olmadığı iş ortamlarında, insanların enerjilerini kişisel gelişim yerine, çalışma arkadaşlarını engelleme yönünde kullandıklarına dair gözlemler bulunmaktadır. Kurumda güven ortamı oluşmadığında insanlar enerjilerini başkalarını çekiştirmek, politika yapmak, rekabet etmek, şahsi çatışmalara girmek, sırtını kollamak, birinin arkasından iş çevirmek ve birisinin düşünceleri hakkında fikir yürütmek için kullanırlar. Güven olmayan ortamda insanlar işlerini yaparlar ama fikirlerini, coşkularını ve ruhlarını ortaya koymazlar<sup>73</sup>. Örgütsel vatandaşlık davranışı da örgütsel güven gibi örgütsel performansla ilişkili olan ve takım çalışmasına olanak veren bir unsurdur. Örgütsel vatandaşlık davranışı, direkt ve açık bir şekilde biçimsel ödül sistemine dayalı olmayan, organizasyonun etkinlik ve verimliliğinde rol oynayan bireysel bir davranıştır ve bireysel gönüllülük esasına dayanmaktadır. Bir başka deyişle, bir çalışanın örgütün biçimsel yolla belirlediği zorunlulukların ötesine geçerek, istenenden daha fazlasını yapmasıdır. Uzmanlara göre, güvene neden olan davranışlar örgütsel vatandaşlık davranışlarıyla da ilişkilidir. Örgütsel vatandaşlık

---

<sup>70</sup>Kavuncubaşı,Ş., “Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi”, Siyasal Kitapevi, Ankara, 2000, s.138.

<sup>71</sup>Balay, R., a.g.k., s.116.

<sup>72</sup>Demir, N., a.g.m., s.200.

<sup>73</sup>Demirci, M.K., a.g.k., s.49-50.

davranışları, yüksek düzeyde güvenle birlikte artar<sup>74</sup>. Literatürde, güven düzeyinin yüksek olduğu kurumlarda sadakatin güçlendiği, çalışan motivasyonu, morali ve iş tatmininin artıp, işten ayrılma oranının düşerek kurum içi iletişimin düzeldiğini, stresin azaldığını, örgütsel vatandaşlık davranışının arttığını gösteren çalışmalar da bulunmaktadır<sup>75</sup>.

### 3.3.3. Örgütsel Katılım

Bireyler bir toplum içinde belli kurallara, gelenek ve göreneklere, dini kurallar ve devletin uyguladığı yasalara göre yaşamak zorundadırlar. Kendilerine yüklenen sorumlulukların farkında olmaları ve yerine getirmeleri iyi vatandaşlık özellikleri olarak kabul edilmektedir. İyi vatandaşlık özelliği gösteren insanlar toplumu ilgilendiren konular hakkında bilgili olmakta ve toplumun diğer bireyleriyle fikir ve bilgi alışverişinde bulunmaktadırlar. Aynı koşullar örgüt içinde geçerli olmaktadır.

Örgütsel katılım davranışları, örgüt yönetimi tarafından koyulan kurallar ve iş süreçlerine saygı duymayı, örgüt içinde geçerli olan yazılı ve geleneksel kuralları ile yasal otoriteye uymayı kapsamaktadır. Örgütsel katılım aynı zamanda, işgörenlerin örgütün yönetimiyle ilgili olmaları, yönetim süreçleri hakkında bilgilenme istekleri ve örgüt içersinde gerçekleşen olaylarla ilgilenecek duyarsız kalmamalarını da kapsamaktadır<sup>76</sup>.

### 3.3.4. Örgütsel Çatışma

Bir örgütte çatışma, bireyler ve grupların birlikte çalışma sorunlarından kaynaklanan ve normal faaliyetlerin durmasına veya karışmasına neden olan olaylar olarak tanımlanabilir. Örgütlerde tüm çabalara rağmen çatışmaların önüne geçmek kolay değildir. Herhangi bir örgütte bazı bireylerarası çatışmalar kaçınılmazdır. Çünkü bireylerin bilgi ve tecrübeleri, ilgi alanları ve yetenekleri birbirinden oldukça farklıdır<sup>77</sup>. Örgütlerdeki çatışmaların işgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışlarının görülme düzeylerini etkilediği bilinmektedir. Örgütsel çatışma yönetiminin başarısı, işgörenlerin performans ve güdülenmelerini, bağlılıklarını ve iş tatminini etkilemektedir. Bu başarının derecesine göre işgörenlerin kendi görev sorumlulukları dışında davranış gösterme eğilimi değişmektedir<sup>78</sup>.

<sup>74</sup>Şişman Ayanoglu, F.,Gemlik, N.H., “Çalışanların Örgüte Güvenlerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi (İstanbul İline Bağlı Bir İlçe Belediyesinde Araştırma), Öneri Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Hakemli Dergisi, Ocak 2009, Sayı 31, Yıl 15, Cilt 8, s.179-180.

<sup>75</sup>Demir,N., a.g.m., s.200.

<sup>76</sup>Podsakoff, P. M.,MacKenzie, S. B.,ve Diğerleri; a.g.m., s.517.

<sup>77</sup>Eren, E., “Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi”, Beta Kitapevi, İstanbul, Ekim 2008, s.553.

<sup>78</sup>Ölçüm Çetin, M., a.g.k., s.105-123.

### 3.3.5. Örgütsel Stres

Çalışma yaşamına göre birey, üretimin yanı sıra, örgüt içinde diğer insanlarla ilişkiler kurar. Örgütün değer ve normlarına uyum sağlamaya başlar, örgüt içindeki çeşitli gruplara üye olur. Bu süreçler iş görenin güçlü bir uyum çabası göstermesini gerekli kılmaktadır.

Örgütsel davranış modeline göre, iş gören davranışı, iş görenin işlevsel ve toplumsal çevre ile etkileşimi sonucu ortaya çıkmaktadır. Örgütsel stres de, bu etkileşim içindeki iş gören, işlevsel çevre ve toplumsal çevre boyutlarından kaynaklanabilir.

İş ortamında belirli rol ve görevleri yerine getiren birey, örgüt ortamından kaynaklanan “örgütsel stres” ile iç içe bulunabilmekte ve bu kavram iş stresi veya mesleki stres olarak da adlandırılmaktadır. Örgütsel stres, bireyin kaynakları istemler karşısında yetersiz kaldığında ortaya çıkmaktadır.

Örgütlerde ortak olan nokta, nedenlere bağlı stres kaynaklarının yanında, yalnızca o örgüte özgü ya da o işten kaynaklanan stres ortamları da bulunabilmesidir<sup>79</sup>.

### 3.3.6. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Motivasyon

Motivasyon kelimesi, İngilizce ve Fransızca motive kelimesinden türetilmiştir. Motive kelimesi Türkçe de güdü, saik veya harekete geçirici olarak belirtilebilir. Motivasyon; insanları belirli bir amaca doğru devamlı şekilde harekete geçirmek için gösterilen çabaların toplamı olarak da tarif edilebilir. İnsanı harekete geçiren ve hareketlerinin yönlerini belirleyen, onların düşünceleri, umutları, inançları, kısaca; arzu, ihtiyaç ve korkularıdır. Bu kelimeler ise, aktif ve güdeleyici kuvvetlerdir. Öyleyse, beşeri faaliyet(davranış) bireylerin, arzu, ihtiyaç ve hatta korkularına göre yönetilmektedir. Bu saydığımız güç ve kuvvetlerin bileşkesi, kişinin psikolojik çabalarını bir amaca ulaşmak üzere organize eder, devamlılık ve dinamiklik kazandırır<sup>80</sup>. Klasik yönetim teorisinin en büyük eksikliği sayılan ve neo-klasik yönetim teorisinin üzerinde durduğu insan psikolojisi, ihtiyaçları ve insanlara yaklaşım yöntemleri motivasyon açısından da yenilikler getirmektedir. Hawtorne araştırmalarından sonra ortaya çıkan ve gelişen beşeri ilişkiler ekolü, çalışanların motivasyonunda maddi araçlar ile fiziki koşullardan ziyade, sosyal ve

<sup>79</sup> Pehlivan, İ., “Yönetimde Stres Kaynakları”, Pegem Yayınları, Ankara, 1995, s.11-12.

<sup>80</sup> Öztürk, Z., Dündar, H., “Örgütsel Motivasyon ve Kamu Çalışanları Motive Eden Faktörler”, Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, C.4, S.2, Sivas 2003, s.57-58.

psikolojik faktörlerin etkili olduğu tezini savunmaktadır<sup>81</sup>. Örgütsel vatandaşlık davranışına temel teşkil eden çalışmaların da başlangıcı olan bu ekolde, çalışanlara güven duyulması, uygun motive edildiğinde tüm insanların işlerini yapma konusunda gayret gösterecekleri, cezanın ise uygun bir araç olmadığı iddia edilmektedir. Örgütlerde çalışanın idare edilmesinde yönetimin tavrı, yönetme fonksiyonlarından olan yürütme fonksiyonu içinde yer almaktadır. Yöneticiler, çalışanların kendilerine itaat etmeleri için resmi ve resmi olmayan yetkileri kullanırlar. Kanun ve yönetmelikler, yönetimin yasal gücüdür. Bu güç, tek başına çalışanların idaresinde yetersiz kalmaktadır. Çalışanların daha verimli çalışmaları için beşeri ilişkiler ekolünün de iddia ettiği gibi, onlara daha insancıl yaklaşılmalı ve rahatsız etmeden idare edilmelidir. Yöneticinin liderlik özellikleri, bilgiye dayanan güçleri gibi resmi olmayan güçlerini kullanarak çalışanların itaat etmelerini sağlamaları, çalışanların motivasyonları üzerinde olumlu etki sağlamaktadır<sup>82</sup>. Örgütlerde vatandaşlık davranışı, biçimsel rolün ötesinde ödüllendirilmeyen ve ne işin gerekleri ne de yönetim tarafından yapılması için zorlanmayan bireysel katkılardan oluşan davranışlar olduğuna göre, yerine getirilmesi karşılığında biçimsel olarak ödüllendirilmeyen bu davranışların çalışanın iş tatminini ve motivasyonunu ne derecede etkilediği de önem kazanmaktadır. Kavramın yönetim literatürüne girişinden bugüne kadar yapılan birbirinden bağımsız bir çok çalışmada motivasyon ile örgütsel vatandaşlık arasında olumlu bir ilişki tespit edilmiştir<sup>83</sup>.

Bu bölümde örgütsel vatandaşlık davranışına genel bir bakış yapılmış, örgütsel vatandaşlık davranışının benzer kavramlarla ayırımları üzerinde durulmuştur. Çalışmanın ikinci bölümünde örgütsel vatandaşlık davranışının boyutlarına geniş şekilde yer verilecektir.

---

<sup>81</sup>Koçel, T., “İşletme Yöneticiliği”, Arıkan Basım, İstanbul, Ekim 2005, s.636-654.

<sup>82</sup>Podsakoff, P.M., Scott B.M. ve Diğerleri, a.g.m., s.552.

<sup>83</sup>Smith, C.,A.,Organ, D.W.and Near, J.P., “Organizational Citizenship Behavior: It’s Nature and Antecedents”, Journal of Applied Psychology, Volume 68, 1983, s.655-663.

## II. BÖLÜM

### ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ BOYUTLARI

Örgütsel vatandaşlık davranışı kavram olarak incelendiğinde, kendi içinde tutarlı ve bu davranışı yapılandırmaya yönelik bir takım alt kavramlarla iç içe olduğu görülmektedir. Örgütsel vatandaşlık davranışının farklı araştırmacı tarafından birçok alt boyutu olduğu üzerinde durulmuştur. Bu tez çalışmasında yapılan analizler, yaygın kabul gören Organ'ın beş boyutu üzerinden ele alınacaktır. Öncelikle Organ tarafından ortaya konulan beş boyut ayrıntılı olarak ele alınacak, daha sonra ise diğer bilim adamlarının ele aldığı boyutlara ve katkılara değinilecektir.

#### 1.LİTERATÜRDE YER ALAN BOYUTLARIN GENEL DEĞERLENDİRMESİ

Örgütsel vatandaşlık davranışı kavramının literatürdeki gelişimi incelendiğinde, örgütsel vatandaşlık kavramının boyutlarının belirlenmesine ilişkin farklı çalışmaların bulunduğu, bu çalışmalarda örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları üzerinde tam bir uzlaşımın olmadığı görülmektedir. Bu bağlamda örgütsel vatandaşlık davranışlarının yaklaşık 30 farklı forma dayalı olarak incelendiği görülmektedir<sup>84</sup>. Örgütsel vatandaşlık davranışı kavramını ilk tanımlayanlardan biri olan Organ'ın tanımı aslında literatürde en sık kullanılan tanımdır ve temelde 5 boyutta inceler. Bu beş boyut; Centilmenlik, Özgecilik (Diğergamlık) (Altruism), Sivil Erdem (Civic Virtue), Vicdanlılık ( Conscientiousness ), Nezaket ( Courtesy) biçiminde sıralanabilir. Örgütsel vatandaşlık davranışının her bir boyutu, farklı biçimlerde örgütsel etkinliğede katkıda bulunur<sup>85</sup>.

Organ'dan sonra gelen bazı bilim adamları tarafından diğerlerini düşünme, nezaket tabanlı bilgilendirme, destekleme ve barışı koruma boyutları bir arada ele alınarak yardım etme veya yardımseverlik adıyla tek bir boyut olarak tanımlanmıştır<sup>86</sup>. Örgütsel vatandaşlık davranışı kavramı yönetim literatürüne kazandırılmasından bu yana geçen zaman içinde dünyada birçok köklü değişiklikler olmuştur. Bu değişikliklerden doğal olarak iş dünyası da etkilenmiştir. Bu nedenle kavramın bileşenlerinde ortaya çıkan bu

---

<sup>84</sup>Buluç, B., "Ortaöğretim Okullarında Örgütsel Sağlık İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişki", Türk Eğitim Bilimleri Dergisi, Cilt 6, Sayı 4, Güz 2008, s.580.

<sup>85</sup>Yener, M., Aykol Ergun, S., "Girişimcilik Değerleri ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Bir Araştırma", Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt 14, Sayı 1, 2009, s.258-259.

<sup>86</sup>MacKENZIE, S.B., Podsakoff, P.M., & Fetter, R., "The Impact of organizational Citizenship Behavior on Evaluation of Salesperson Performance", Journal of Marketing, January 1993, Volume 57, Issue 1, s.70-80.

değişimi de normal karşılamak gerekmektedir. Devam eden bu çalışmalar ışığında örgütsel vatandaşlık davranışının boyutlarını ortaya çıkaran birçok değişikliklerin nihayetinde, Podsakoff ve arkadaşları (2000) tarafından tanımlanan ve yedi boyuttu içeren maddeler de son yıllarda literatürde genel kabul görmektedir.<sup>87</sup>.

Bu boyutlar aşağıdaki gibi sıralanabilir:

- Yardım Davranışı (Helping Behavior )
- Gönüllülük ve Centilmenlik (Sportsmanship )
- Örgütsel Sadakat (Organizational Loyalty )
- Örgütsel Kabullenme (Organizational Compliance )
- Bireysel İnsiyatif ( Individual Initiative )
- Örgütün Gelişimine Destek Verme ( Civic Virtue )
- Bireysel Gelişim ( Self- Development )

### **1.1.Dennis Organ Tarafından Belirlenen Boyutlar**

Graham tarafından örgütsel vatandaşlık davranışının duayeni olarak nitelenen Organ, 1988 yılında yayımlanmış olduğu “Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome” adlı kitabı ile kendisinden sonra gelen tüm çalışmalara kaynaklık ve önderlik etmiştir. Bunların hepsi ayrı başlık altında toplanmış olsa da aslında bir bütünün parçalarıdır. Örneğin, formel yaklaşımla çalışanlardan diğergam olmalarını beklemek, ikili davranmalarını ve yönetici ya da iş arkadaşlarından uzaklaşmaları sonucunu verebilir. Bu doğrultuda Organ’ın geliştirdiği boyutları şu şekilde ifade edebiliriz<sup>88</sup>;

#### **1.1.1.Nezaket**

Organ’a göre nezaket, çalışanların birbirlerinin fikirlerine saygılı olması ile ilgilidir. Bu saygı diğerlerine yardım etme, iş arkadaşları ile problemlerin oluşmasını engelleyen davranışları kapsamaktadır. Diğer bir ifadeye göre, örgütsel vatandaşlık davranışının nezaket boyutu bir problemin önlenmesinde başka birine yardım etme şeklinde jest

---

<sup>87</sup>Bolino, C.M., Turnley, W.H., Bloodgood, J.M., “Citizenship Behavior And the Creation of Social Capital in Organizations”, Academy of Management Review , Oct.2002, Volume 27, Issue 4, s.509.

<sup>88</sup>Organ,W.D.,”Organizational Citizenship Behavior: It’s Construct Clean-Up Time”, Human Performance, 1997, Volume 10, Issue 2, s.86.

niteliğindeki tüm davranışları içine almaktadır<sup>89</sup>.Ayrıca, nezaket boyutu çalışanların işlerini etkileyecek davranışlarda bulunmadan önce düşünmeleri ve kontrollü hareket etmeleri için yardımcı olmayı tanımlamaktadır<sup>90</sup>. Bu tür davranışlar gelecekte karşılaşılabilecek olası problemleri tahmine yönelik davranışları da içermektedir. Problemlerle karşılaşmadan önce diğerlerinin bilgilendirilmesini sağlayan, tehdit edici faaliyetlere karşı diğer çalışanları uyardırmaya yönelik davranışlardır. Bu davranışlar oldukça dürüst bir “İyi Asker” ya da “İyi Yurttaş” sendromunun olduğu, doğru ve uygun davranışlardır<sup>91</sup>.Nezaket boyutunda ele alınabilecek örgütsel vatandaşlık davranışlarına da şu örnekler verilebilir<sup>92</sup>;

- Herhangi bir karar alırken bu karardan etkilenebileceğini düşündüğü kişilerin fikrini alma,
- Örgüt içinde önemli konularda düzenli bilgi akışı sağlamaya çalışma,
- Bir satış temsilcisinin yeni bir sipariş, yeni ve özel üretim düzenlemeleri gerektirebileceğini biçimsel olmayan bir şekilde üretimde çalışan kişilere bildirilmesi,
- İş arkadaşlarının hakkını koruma,
- Ortaya çıkan sorunlar karşısında sürekli yapıcı bir tutum sergilenmesi,
- Olumsuz koşullarda bile içten ve nazik olunması.

Nezaketle ilgili olarak örgütsel vatandaşlık davranışı sorgulanırsa şu sorulara cevap aranır: “Bu çalışan çalışma arkadaşlarının problemlerini önlemek için çaba harcıyor mu?”, “Bu çalışan diğer çalışanların sahip olduğu hak ve ayrıcalıklara saygı gösteriyor mu?”, ve

---

<sup>89</sup> Podsakoff, P.M.,MacKenzie, S.B.,Paine, J.B.,Bachrach, D.G.,”Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research”,Journal of Management, Volume 26, Issue 3, 2000, s.513-563.

<sup>90</sup>Allison, B.J.,Voss, R.S.,Dryer, S., “Student Classroom and Career Success: The Role Of Organizational Citizenship Behavior”, Journal of Education for Business, Volume 76, Issue 5, May/June 2001, s.282-284.

<sup>91</sup>MacKenzie, S.B., Podsakoff, P.M., Ahearne, M., “Some Possible Antecedents and Consequences of In-Role and Extra-Role Salesperson Performance”, Journal of Marketing, Volume 62, Issue 3, Jul 1998, s.87-95.

<sup>92</sup> Özdemir, Y., “Kariyer Devreleri İle Örgütsel Vatandaşlık Eğilimi Arasındaki İlişki: Sakarya Üniversitesi İ.İ.B.F. Örneği, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya,Mayıs 2005, s.93-94.

Bu çalışan hareketlerinin çalışma arkadaşlarının üzerinde yaratacağı etkiyi göz önünde bulunduruyor mu?” şeklinde sorular verilebilir<sup>93</sup>.

Öte yandan örgütsel vatandaşlık davranışının bireysel ve grup düzeyindeki etkilerini inceleyen Schnake ve Dumler’e göre nezaket, örgütte bireyin verdiği kararlar ve yaptığı davranışlar konusunda, bu karar ve davranışlardan etkilenecek olanları bilgilendirmesi ve gerekli bilgileri ilgili kişilere ulaştırılması olarak görülmektedir<sup>94</sup>.

### 1.1.2.Vicdanlılık

“Vicdanlılık” kavramı Organ tarafından ortaya konulan diğer bir boyuttur. Vicdanlılık davranışları, örgüt üyelerinin yapmaları gereken rol gereklerinin üzerinde gönüllü olarak sergiledikleri davranışlardır<sup>95</sup>. Vicdanlılık “bir bireye değil, bir gruba, bölüme veya genel olarak örgütün yararına yönelik sergilenen davranışlar” olarak da ifade edilebilir. Devamlılık, dakiklik, düzenlilik, örgütün açık ve yazılı olmayan politika ve kurallarına uyum sağlamak olarak tanımlanmaktadır<sup>96</sup>.Vicdanlılık, biçimsel rolden ayrılması en zor olan örgütsel vatandaşlık boyutudur. Bunun sebebi biçimsel rol ile bu boyut arasındaki ekstra rol davranışdır. Ekstra rol davranışı örgütsel vatandaşlık davranışı sayılmasının nedeni, gösterilen bu davranışın aşırılık derecesinde olmasıdır. Vicdanlılığın örgütsel vatandaşlık davranışı olarak kabul edilmesinin sebebi her işgörenden örgütün kural, düzenleme ve süreçlerine her zaman uygun hareket etmesi beklenirken aslında pek çoğunun bu şekilde davranmamasıdır.

Vicdanlılık boyutunda ele alınabilecek örgütsel vatandaşlık davranışları arasında aşağıdaki hususlar sıralanabilir;<sup>97</sup>

- İşe devamlılık, işe düzenli devam etme,

---

<sup>93</sup>Kidwell, R.E., Mossholder, K.W., Bennett, N., “Cohensiveness and Organizational Citizenship Behavior: A Multilevel Analysis Using Work Groups and Individuals”, Journal of Management, Volume 23, Issue 6, 1997, s.775-780.

<sup>94</sup>Schnake, M.E., Dumler, P.M., “Levels of Measurement and Analysis Issues in Organizational Citizenship Behavior Research”, Journal of Occupational and Organizational Psychology, Volume 76, Issue 3, Sep 2003,s.284-296.

<sup>95</sup>Farh, J., Zhong, C., Organ, D.W.,” Organizational Citizenship Behavior in the People’s Republic of China”,Organizational Science, Volume 15, Issue 2, March-April 2004, s.241-243.

<sup>96</sup>Organ, D.W., Lingl, A., “Personality, Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior, The Journal of Psychology, Volume 135, Issue 3, Jun 1995, s.339-341.

<sup>97</sup> Podsakoff, P.M.,MacKenzie, S.B.,Paine, J.B.,Bachrach, D.G.,”Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research”,Journal of Management, Volume 26, Issue 3, 2000, s.513-563.



- Beklenmedik, kötü hava koşullarında ve hastalık halinde bile işe gelme,
- Çay, kahve ve yemek aralarını kısa ve dikkatli kullanma,
- Örgüt kaynaklarını koruma,
- Örgütsel kural, süreç ve düzenlemeleri içselleştirme ve onlara bağlı kalmaya çalışma,
- Görevleri zamanında ve en az hata ile yerine getirme,
- Dakiklik,
- Özel yaşantıya ait problemlerde bile işe gelme,

Örgütsel vatandaşlık boyutları ile ilgili yapılan araştırmalarda vicdanlılığın ortaya çıkmasının örgütsel adalet, ödüllere kayıtsızlık, cinsiyet ve liderin kontrolü dışındaki ödüller gibi etkenlerin etkili olduğunu göstermiştir.

### **1.1.3.Sivil Erdem**

Organ'ın sivil erdem olarak adlandırdığı bu boyut, örgütsel vatandaşlık davranışı içinde örgütün gelişimine destek verme olarak ifade edilebilir. Organ'ın zor olarak ortaya çıktığını ifade ettiği bu boyutu, örgüt üyelerinin desteklenmesi, örgütsel politikaların geliştirilmesi, faaliyetlere katılmayı ifade etmektedir<sup>98</sup>. Bunlar, örgütü etkileyen olaylara karşı çalışanların kendilerini bilgilile kılmaları ve toplantılara sorumlu biçimde katılmalarıdır. Burada kişilerin bireysel inisiyatifide söz konusudur. Mecbur olmadıkça çalışanların örgütle ilgili konularda tartışmaları, sorunlara yönelik çözüm önerileri üretmeleri ve alınan kararlara uymalarını içermektedir. Çalışanın sorumluluk duygusuyla hareket ederek, örgütün çalışmalarını nasıl geliştirebileceğini, gönüllü olarak fikirler vermesi, işçi ve örgüt girişimiyle ilgilendiğini göstermesi gibi davranışları tanımlamaktadır<sup>99</sup>. Çalışanların görüşlerini açıkça ifade etmeleri, görüşlerinin arkasında durma konusunda gösterdikleri cesaretleri, iddialı fikirler ortaya koyarak değişimlere açık olmaları ve bunlara öncülük etmeleri, örgüt için yapılan fedakârlıkları göstermeleri sivil

---

<sup>98</sup>Kidder, D.L., Parks, J.M., "The Good Soldier: Who is S (he)?", Journal of Organizational Behavior, Volume 26, Issue 8, December 2001, s.939-959.

<sup>99</sup>Yoon, M.H., Suh, J., "Organizational Citizenship Behavior and Service Quality as External Effectiveness of Contact Employees", Journal of Business Research, Volume 56, Issue 8, August 2003, s.598.

erdem davranışı kapsamında değerlendirilmektedir<sup>100</sup>. Sivil erdem boyutunda ele alınabilecek örgütsel vatandaşlık davranışları arasında şu hususları ifade edebiliriz;<sup>101</sup>

- Kurumdaki gelişmelere ayak uydurma,
- Kurumdaki değişimleri yakından izleme ve diğer çalışanlar tarafından kabul edilmesinde çaba sarf etme
- Örgüt imajına katkıda bulunma,
- Yönetim faaliyetlerine(toplantılar, örgüt stratejilerinin görüşülmesi, kurumun politikalarının belirlenmesi)katılım ve görüşlerini ifade etmeleri,
- Çevresel tehdit ve fırsatları görme, örgütsel çıkarları gözetme istekliliği,
- Örgütün politik sürecine sorumlu ve yapıcı katılım,
- Görüşlerini açıkça ifade etme ve diğer çalışanlarında bu yönde cesaretlendirme

gibi sivil erdem boyutları sergilenmektedir. Görüldüğü üzere sivil erdem boyutuyla diğer faktörler arasında ters bir ilişki vardır.

Sivil erdem davranışı, otoriter bir yönetimin geçerli olduğu ve kararların yönetim tarafından alındığı kurumlarda uygulanması zor olmaktadır. Bu tip örgütlerde, yöneticiler çalışanların göstermiş olduğu davranışları işlerine karışılması olarak algılamakta ve bu tür davranışlara izin vermemektedirler<sup>102</sup>.

Bu boyuttaki davranışların sergilenmesi, işgörenlerin zaman ve enerjilerinden fedakârlık etmelerini, sorumluluk almalarını, kurumu ilgilendiren konularda bilgi sahibi olmaları ve bunu çalışan diğer arkadaşları ile paylaşmaları göstermiş oldukları örgütsel vatandaşlık davranışlarıdır.

#### **1.1.4.Özgecilik (Diğergamlılık)**

Örgütsel vatandaşlık davranışının özgecilik boyutu, kurumda çalışanların gözle görülür bir biçimde gönüllü olarak diğer çalışanlara yardım onların performanslarını ve

---

<sup>100</sup>Graham, J.W., "Promoting Civic Virtue Organizational Citizenship Behavior: Contemporary Questions Rooted In Classical Quandaries From Political Philosophy", Human Resource Management Review, Volume 10, Issue 1, Spring 2000, s.70-74.

<sup>101</sup> Kidder, L.,D., "The Influence of gender on the Performance of Organizational Citizenship Behaviors", Journal of Management, Volume 28, Issue 5, 2002, s628-630.

<sup>102</sup>MacKenzie, S.B., Podsakoff, P.M., Ahearne, M., a.g.m., s.87-95.

etkinliğini arttırmaya yönelik davranışlarda bulunmayı ifade etmektedir. Kurumdaki deneyimli üstlerin işe yeni başlayan meslektaşlarına yardım etmesi özgecilik diğer bir deyişle diğergamlık olarak kabul edilmektedir. Organ ise bir çalışanın, diğer çalışma arkadaşının rahatsız olması nedeniyle onun işini de yapma davranışını, bu boyuta örnek olarak göstermektedir<sup>103</sup>.

Boyut olarak özgecilik, başkalarının göreviyle ilgili konularda gönüllülüğe dayalı yardım etme ya da sorunların çıkmasını önleme çabası olarak da ifade edilir<sup>104</sup>. Özgecilik boyutunda yer alan davranışlar incelendiğinde, çalışanların ve çalışma gruplarının işbirliğini arttırarak örgütte olası çatışmaları azaltacağı böylelikle de örgütün etkinliğine, verimliliğine dolaylıda olsa katkı sağlanabileceği söylenebilir<sup>105</sup>. Aynı şekilde işbirliği ve yardımlaşma davranışları üretimi ve verimliliği de olumlu yönde etkileyeceği belirtilmiştir. Özgecilik boyutunda ele alınabilecek örgütsel vatandaşlık davranışları arasında<sup>106</sup>;

- Çalışma arkadaşının ihtiyacı olduğu ve tek başına edinemeyeceği malzemelerin getirilmesi,
- Çalışma arkadaşının birikmiş işlerini bitirmesine yardımcı olması,
- Yeni işe başlayan çalışma arkadaşına kullanması gereken malzemeleri nasıl kullanacağı konusunda yardımcı olması<sup>107</sup>,
- Rahatsızlığı nedeniyle işine gelemeyen arkadaşının işlerini tamamlaması,
- İş yükü ağır olan yâda işiyle ilgili problemi olan çalışma arkadaşına yardım etmesi.

Organ'ın örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları ile ilgili yaptığı araştırmalarda özgeciliği ortaya çıkmasında cinsiyetin etkili bir faktör olduğunu ve bayanların erkeklerden daha fazla bu yönde davranış gösterdiklerini ortaya koymuştur. Diğer faktörler incelendiğinde ise; yaş, iş tatmini, özsaygı, başarıma ihtiyacı, rol algısı, örgütsel bağlılık,

---

<sup>103</sup>Kidwell, R.E., Mossholder, K.W., Bennett, N., "Cohensiveness and Organizational Citizenship Behavior: A Multilevel Analysis Using Work Groups and Individuals", Journal of Management, Volume 23, Issue 6, 1997, s.775-780.

<sup>104</sup>Demirci,M.K., "İşletmelerde Örgütsel Vatandaşlık Davranışı", Gazi Kitapevi , Ankara, Şubat 2008, s.18.

<sup>105</sup>Bolino, M.C., "Citizenship And Impression Management: Good Soldiers Or Good Actors", Academy of Management Review, Volume 24, Issue 1, Jan 1999, s.90.

<sup>106</sup>Organ, D.W., "The Motivational Basis of Organizational Citizenship Behavior", Research in Organizational Behavior, Volume 12, Issue 1, 1990, s.47.

<sup>107</sup>Kidder, D.L.,Parks, J.M., "The Good Soldier: Who is S (he)?", Journal of Organizational Behavior,Volume 26, Issue 8,December 2001, s.939-959.

ödüllere kayıtsızlık ve lider davranışları, lider desteği, olumlu duygu olduğu belirtilmiştir<sup>108</sup>.

Genç çalışanlara bakıldığında, örgütsel bağlılığı ve olumlu duyguları fazla olan bireylerde özgeciliğin daha belirgin olduğu ifade edilmiştir. Kurumlardaki çalışanlar arasında işbirliğinin gönüllü gelişimi sağlanacağından kurum içi sürtüşmeler ve gerginliklerin azalacağı böylece örgütsel etkinlik ve verimlilik olumlu yönde etkileneceği görülmüştür<sup>109</sup>.

### 1.1.5.Centilmenlik

Son yıllarda her alanda yaşanan değişim, çalışma şartlarının ağırlaşması, yapılan işlerin farklılaşması ve bilgiye dayalı yeteneklerin daha çok tercih edilir olmasını gerektirmektedir. Bu farklılıklar çalışmanı da yöneticiyi de etkilemektedir. İş yerinde, tüm çalışanların birbiri ile iletişim halinde olmaları ve yaşanan hızlı değişimler çalışanlar ve yöneticiler arasında çatışmalara yol açmaktadır. Çalışanların çalıştıkları yerdeki küçük sorunları büyütmeden, çalışma saatleri içinde olayları dedikodu şeklinde konuşarak değil de işlerine konsantre olarak geçirmeleri centilmenlik boyutuna örnek olarak verilebilir<sup>110</sup>. Centilmenlik diğer bir ifade ile işe ilişkin kaçınılmaz sorunlar veya zorlukları şikâyet etmeden kabul etme istekliliği olarak tanımlanabilir. Centilmenlik boyutunda ele alınabilecek örgütsel vatandaşlık davranışları arasında şunlar gösterilebilir<sup>111</sup>;

- Sorunları gereksiz yere büyütmekten kaçınmak,
- Zamanının çoğunu işiyle ilgili sorunlardan yakınlardan geçirmekten kaçınmak,
- Diğer çalışanların kendisiyle aynı fikre sahip olmadığı zamanlarda bile kızmamak,
- İyi bir grup çalışması için kendinden fedakârlık edebilme,
- İşler düzenli ve yolunda gitmediği zaman bile pozitif olabilme,

<sup>108</sup> Schappe, S.P., "The Influence of Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Fairness Perceptions on Organizational Citizenship Behavior", The Journal of Psychology, Volume 132, Issue 3, Jun 1998, s.277-281.

<sup>109</sup> Williams, S.,Tze Shıaw, W., "Mood and Organizational Citizenship Behavior: The Effects of Positive on Employee Organizational Citizenship Behavior Intentions" The Journal of Psychology, Volume 133, Issue 6, Nov 1999, s.656-668.

<sup>110</sup> Ackfeldt, A-L., Coote, V.L., "A Study of Organizational Citizenship Behaviors in a Retail Setting", Journal of Business Research, Volume 58, Issue 2, February 2005, s. 153.

<sup>111</sup> Deluga, R.J., "Leader-Member Exchange Quality and Effectiveness Ratings", Group & Organization Management, Volume 23, Issue 2, Jun 1998, s.189-216.

- İş arkadaşlarına saygısızca davranmamak,
- Kırıcı konuşmalardan kaçınmak,
- Diğer çalışma arkadaşlarının düşüncelerine saygı göstermek.

Organ'ın örgütsel vatandaşlık boyutları ile ilgili yapılan araştırmalar centilmenliğin ortaya çıkmasında iş tatmini, rol algısı, örgütsel adalet algılaması, ödüllere kayıtsızlık gibi faktörlerinde etkili olduğunu ortaya koymuştur<sup>112</sup>.

Bu bağlamda, centilmenlik davranışı çalışanlar arasındaki hoşgörü ve sabrın temellerine dayalı olan, performanslarını da etkileyen bir davranış biçimidir. Çalıştığı kurumda huzurlu bir ortam aramak yerine huzurlu ve barışçıl bir ortam yaratmayı arzulayan çalışanlar centilmen çalışanlardır. Böyle çalışanlarla bir arada olmak yöneticileri de huzurlu ve mutlu kılacaktır.

## **1.2.Graham'ın Tarafından Belirlenen Boyutlar**

Örgütsel vatandaşlık davranışının boyutlarının belirlenmesine yönelik literatürler incelendiğinde en radikal şekilde Graham'ın boyutlandığı görülmüştür. Graham örgütsel vatandaşlığı örgütün tüm üyelerinin örgütle ilgili tüm pozitif davranışları olarak tanımlamıştır. Diğer bir tanımda ise; örgütsel vatandaşlık boyutlarının da sivil vatandaşlık boyutlarının örgüt düzeyinde değerlendirilmesiyle tanımlanmıştır. Graham siyaset felsefesi ve siyaset biliminden hareketle geliştirdiği görüşlerini örgütlerle ilişkilendirmiş, toplumun üyesi olan bireyin görevleri ve davranışlarından hareket ederek, örgütün üyesi olarak çalışan ile vatandaş arasında bağlantı kurarak örgütsel vatandaşlık davranışına farklı bir bakış açısı getirmiştir. Graham konuyu klasik felsefe ve modern politik teori açısından inceleyerek “aktif vatandaşlık sendromu” adıyla tanımlanmış inançları ve davranışsal eğilimleri belirlemiş ve bu eğilimleri örgüt içine uyarlamıştır. Aktif vatandaşlık sendromu, karşılıklı ilişkisi olduğu belirtilen üç ayrı vatandaşlık davranışının sorumluluğu boyutundan oluşmaktadır. Birinci boyut, sorumlu vatandaşların yasal sorumluluklarını kabul etmeyi ifade eden, kurallara uyan “itaat” tir. İkinci boyut ise, toplumu ve onun değerlerini bir bütün olarak korumayı ifade eden “sadakat”tir. Sadakatli olan vatandaşlar toplumunu korur ve onun sürekliliğini sağlamaya çalışırlar. Son boyu ise, toplumun kendi kendisini yönetmesine yasaların izin verdiği ölçüde aktif ve sorumlu bir şekilde katılmayı

---

<sup>112</sup>Podsakoff, P.M.,MacKenzie, S.B.,Paine, J.B.,Bachrach, D.G.,”Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research”,Journal of Management, Volume 26, Issue 3, 2000, s.513-563.

ifade eden “katılım”dır. Kendini topluma karşı sorumlu hisseden vatandaşlar toplumu etkileyen konularda iyi bilgilendirilmek isterler. Diğer vatandaşlarla fikir ve bilgi alışverişinde bulunurlar, diğerlerini de toplumun kendi kendini yönetme sürecine katkıda bulunmak için teşvik ederler<sup>113</sup>. Graham bu boyutları daha sonrada geliştirerek örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları olarak ifade etmiştir.

### **1.2.1.Örgütsel Katılım**

Örgütsel katılım davranışının özünde çalışanların örgütün yönetimine tam ve sorumlu biçimde katılması ifade edilmektedir. Örgütsel katılım, genel olarak çalışanların organizasyon hakkındaki ve organizasyona katılımına ilişkin kişisel tanımlama gücüdür. Ayrıca beklenen şartlar yerine gelmediğinde ve bir işlev göstermediğinde dengeleyici bir güçtür. Sorumluluk sahibi olan vatandaşlar toplumu ilgilendiren konular hakkında bilgi edinirler, bu bilgileri toplumun diğer üyeleri ile paylaşırlar ve onlarla fikir alışverişinde bulunurlar. Bir başka boyutta katılım ise, işgörenin işselleştirilmiş kurumsal inançlarının toplamı olarak ifade edilir ve organizasyon açısından kişisel çabalara ışık tutan cezalandırma ve güçlendirmeye dayanmayan davranışlar olarak da ifade edilmektedir<sup>114</sup>. Örgütsel katılım üç tür katılımdan oluşmaktadır.

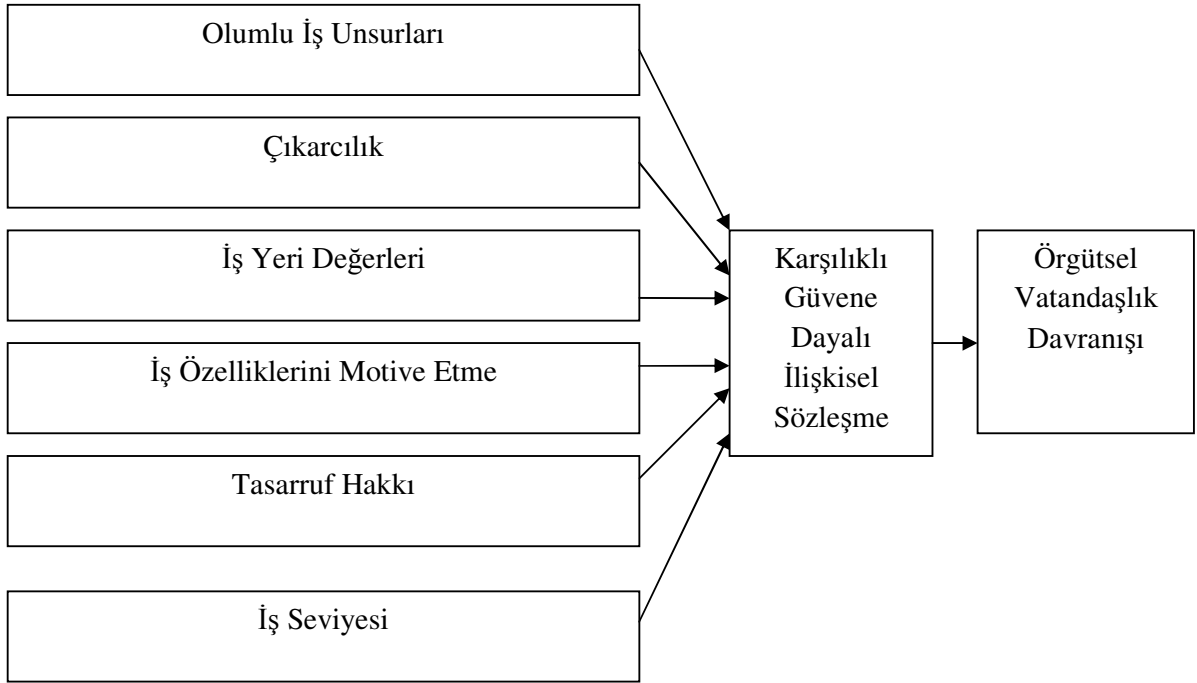
- Fonksiyonel katılım: Kişisel gelişim ve gönüllülük,
- Taraf tutar katılım: Yenilikçi davranış, istekliliğin çekişmeli olması, çalışma arkadaşıyla yüz yüze kalmak,
- Sosyal katılım: Toplantılara ve grup faaliyetlerine katılım.

---

<sup>113</sup> Podsakoff, P.M.,MacKenzie, S.B.,Paine, J.B.,Bachrach, D.G.,a.g.m.,s.520.

<sup>114</sup> Sabuncuoğlu, Z., Tüz, M.,a.g.e.s.338.

Graham'ın geliştirdiği örgütsel vatandaşlık davranışı şekil üzerinde incelenecek olursa;



### Şekil 2: Graham'ın Geliştirdiği Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

Kaynak: Sabuncuoğlu, Z., Tüz,M.,”Örgütsel Psikoloji”, Furkan Ofset, Bursa, 2008, s.357.

Graham sivil vatandaşlık davranışının örgütlere nasıl uygulanabileceğine ilişkin bir yorum yaparak, aktif vatandaşlık kavramını getirerek sivil vatandaşlıktan hareketle örgütsel vatandaşlığı açıklamaya çalışmıştır<sup>115</sup>.

#### 1.2.2.Örgütsel İtaat

Bu davranışı gösteren işgörenler örgütsel yapıyı, örgütle ilgili kuralları, düzenlemeleri, iş tanımlarının gerekliliklerini, arzu edilir olduğunu kabul etmeyi ve benimsemeyi ifade etmektedir. Sivil vatandaşlık açısından itaat, yapılara ve süreçlere uymayı, hukuksal açıdan kanunları takip etmeyi, yasal otoriteyi izlemeyi içermektedir. Çalışanların kurallara ve talimatlara uymaları, işe devamlılık konusunda gayret göstermeleri, görevlerini tamamlama konusunda özen gösterip işlerini dakik bitirmek

<sup>115</sup>Dyne, L.V., Graham, J.W., Dienesch, R.M.,” Organizational Citizenship Behavior: Construct Redefinition, Measurement, And Validation, Academy of Management Journal, 1994, Volume 37, Issue 4 s.766.

konusunda hassas davranmaları ve örgütsel kaynakları israf etmeme davranışları bu boyuta örnek olarak verilebilir<sup>116</sup>.

### **1.2.3.Örgütsel Sadakat**

Sivil vatandaşlık açısından sadakat, toplumu ve onun değerlerini bir bütün olarak korumayı içermektedir. Örgüt liderlerine bir bütün olarak örgüte bağlılık duymayı ve bireylerin, iş gruplarının, bölümlerin dar bakış açılarının aşılmasını ifade etmektedir. Kişinin örgütün amaç ve değerlerine karşı yükümlülük altına girmesi, örgütün yaptıklarını savunarak örgütü yüceltmesi anlamına gelmektedir. İşgörenin örgütle ters düştüğü zamanlarda bile örgüte bağlılığını sürdürmesi, örgütü korumak ve tanıtmak, amirlerine bağlı kalmak ve bu bağlılığın sonucu olarak örgütün güçlenmesi için çaba göstermek, örgütün imajını olumlu yönde katkı sağlayacak şekilde örgütün çıkarlarını korumak, diğer çalışanlarla işbirliği içinde olmak, örgütü beklenmedik tehlikelere karşı savunmak gibi davranışlar örgütsel sadakat örneğidir. Örgütsel sadakat, özellikle örgütü dışarıdakilere övmeyi, dış tehditlere karşı korumayı ve savunmayı, ayrıca müsait olmayan koşullar altında dahi örgüte bağlı kalmayı içermektedir. Dışarıdakilere gösterilen bu tip davranışların çalışanlar tarafından benimsenerek yerleşmesi örgüt içinde de birliği ve takım ruhunu artırıcı faydalar sağlayacaktır. Sadakat sadece örgüte karşı olmaz kişi veya gruba karşıda gösterilebilir.

Buradan da anlaşılacağı üzere örgütsel sadakat işgörenlerin örgüte bir inancını ve bağlılığını ifade etmektedir. Kısaca, örgütsel sadakat, işgörenin örgüte karşı olan tutumu ve görev aldığı birimin başarılı olabilmesi için gösterdiği ilgidir<sup>117</sup>.

### **1.3.Williams ve Anderson Tarafından Belirlenen Boyutlar**

Williams ve Anderson, Organ'ın tanımlamış olduğu boyutlardan yola çıkarak örgütsel vatandaşlık davranışını doğrudan bireylerin ya da örgütün yararına davranışlar olarak ikiye ayırmaktadır. Williams ve Anderson'a göre, örgütsel vatandaşlık davranışı direkt bireyin, örgütsel vatandaşlık davranışı(ÖVDb)\*\* , Örgütsel vatandaşlık davranışı direkt örgütün(ÖVDö)\* faydalandığı davranışlar olarak belirtilmiştir. ÖVDb olarak

---

<sup>116</sup>Dyn Dyne, L.V., Graham, J.W., Dienesch, R.M.,” Organizational Citizenship Behavior: Construct Redefinition, Measurement, And Validation, Academy of Management Journal, 1994, Volume 37, Issue 4 s.766-769.

<sup>117</sup>Moorman, R.H., Blakely, G.L., “Individualism-Collectivism as an Individual Difference Predictor of Organizational Citizenship Behavior”, Journal of Organizational Behavior, Mar 1995, Volume 16, Issue 2, s.127-130.



yardımsızlık davranışları, ödül beklenmeksizin yapılan özgecilik ve nezaket boyutlarını içerirken; ÖVDö olarak örgüte uyum sağlama, genellikle ödül beklentisi ile ya da cezadan kaçınmak için yapılan vicdanlılık, centilmenlik ve sivil erdem boyutları olarak ortaya çıkmaktadır. Bireye yönelik örgütsel vatandaşlık davranışlarında öncelikle iş arkadaşlarına doğrudan yardım eden, bu şekilde dolaylı da olsa örgüte yararı olan davranışları içermektedir. Örgüte yönelik örgütsel vatandaşlık davranışlarında ise, doğrudan örgütün tamamının işleyişine yararı olan, diğer araştırmacıların “örgüte uyum sağlama davranışları” olarak aldıkları davranışlardır<sup>118</sup>. Örneğin; işe gelemeyeceği zaman önceden haber verme, emirleri yerine getirmek için biçimsel olmayan kurallara da uyma bu boyuta giren davranışlardır.

#### **1.4.Podsakoff ve Arkadaşları Tarafından Belirlenen Boyutlar**

Literatürdeki çalışmalar incelendiğinde Organ’ın ortaya koymuş olduğu örgütsel vatandaşlık davranışı boyutları dışında birçok örgütsel vatandaşlık davranışı boyutu belirlenmiş ve araştırma konusu olarak kullanılmıştır. Podsakoff ve arkadaşları yaklaşık 30 farklı örgütsel vatandaşlık davranışı belirlemiş olup bunları 7 ana başlık altında toplamışlardır. Bu bölümde en çok dikkat çeken bu ana başlıklar üzerinde durulacaktır.

##### **1.4.1.Yardımsız Davranışlar**

Örgütsel vatandaşlık davranışı alanında en çok üzerinde durulan davranış biçimidir. Yardım etme davranışı hemen herkesin üzerinde çalıştığı bir davranış biçimidir. Kendiliğinden ve gönüllü olarak başkalarına yardım etmek, işle ilgili sorunların ortaya çıkmasına engel olma anlamına da gelmektedir. İki boyutta ele alınmıştır<sup>119</sup>;

1. İşle ilgili sorunlarda, iş arkadaşlarına gönüllü olarak yardım etmeyi içeren bu kavram Organ’ın nezaket kavramı ile ifade edilmektedir.
2. İş arkadaşlarına, sorunları karşısında doğrudan veya kasıtlı olarak belirli bir yardımı etmesidir.

---

<sup>118</sup>Williams, L.J., Anderson, S.E., “Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and In-Role Behaviors, Journal of Management, Sep 1991, Volume 17, Issue 3, s.601-605.

\*ÖVDö: Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Direkt Örgütün Faydalandığı Davranışları

\*\*ÖVDöb: Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Direkt Bireyin Faydalandığı Davranışları İfade Eder.

<sup>119</sup>Becker, T.E., Randall, D.M., “Validation of A Measure of Organizational Citizenship Behavior Against An Objective Behavioral Criterion”, Educational and Psychological Measurement, Spring 1994, Volume 54, Issue 1, s.160-167.

Podsakoff ve arkadaşlarına göre bu tür bu tür davranış gösteren çalışanlar grup içi çatışma olasılığını azaltarak çatışma yönetimi faaliyetlerine ayrılan zamanı azaltırlar. Böylece yöneticilerin diğer çalışanlar üzerinde daha fazla çaba harcamaya odaklanmasıyla daha etkili olmalarına yol açacağından tüm çalışanların daha verimli olmasını sağlayacaktır<sup>120</sup>.

#### **1.4.2.Örgütsel Uyum / Kabullenme**

Bu boyut, işgörenin denetim mekanizmasını kurumlarda da örgüt içi kural, prosedür ve uygulamalara inanması ve uygulaması anlamına gelmektedir.

Bu kavram, örgütsel yapıyı, iş tanımlarını ve personel politikalarını belirleyen kuralların ve düzenlemelerin gerekliliğini ve arzu edilir olduğunu kabul etmeyi ifade eder<sup>121</sup>.

İşgörenlerin işe devamlılık ve görevlerini tamamlamaları konusunda titizlik göstermeleri, dakik olmaları, kurallara uymaları ve değişen prosedürleri takip etmeleri bu kavrama örnek olarak söylenebilir.

#### **1.4.3.Kişisel İnisiyatif**

Örgütsel vatandaşlık davranışının boyutlarından bir diğeri de kişisel inisiyatiftir. Kişisel inisiyatif, yetenek ve başarılarla dayanan ilerlemede fırsatlar tanınan, yaratıcı gönüllü davranışları içeren, işi başarmaya yönelik çabalı ve hevesli olarak sorumluluk alan diğer çalışanlarında aynı şekilde davranmasına teşvik eden davranışların tümünü içerir.

İnisiyatif kullanma davranışları, işgörenlerin gönüllülük esasına dayanmaktadır. İşgörenler inisiyatif kullanma konusunda yetkilendirilseler bile bunu yapmak istemiyorsa istenilen sonuçlara ulaşılmamaktadır. Diğer yandan yapılan çalışmalar bu davranışın iş performansı ile ilgili olduğunu ortaya koymuştur. Çünkü kişisel inisiyatif gösteren işgörenler daha az yönetsel denetime ihtiyaç duyarak yöneticilerin daha fazla sorumluluk devredebilmesine imkân verirler. Çalışanların inisiyatif kullanmama konusundaki isteksizlikleri sorumluluk alma konusundaki isteksizliklerinden

---

<sup>120</sup>Podsakoff, P.M.,MacKenzie, S.B.,Paine, J.B.,Bachrach, D.G.,a.g.m. , s.516.

<sup>121</sup>Dyne, V:L., Graham, J.W., Dienesch, R.M., "Organizational Citizenship Behavior: Construct Redefinition, Measurement, and Validation, Academy of Management Journal, Volume 37, Issue 4, 1994, s.767.

kaynaklanmaktadır. Dolayısıyla sorumluluk kabul ederek inisiyatif kullanan işgörenler ekstra rol davranışı sergilemiş olurlar<sup>122</sup>.

#### **1.4.4.Kişisel Gelişim**

Diğer bir örgütsel vatandaşlık boyutu olan kişisel gelişim, işgörenin bilgi, beceri ve yeteneklerini geliştirerek örgüte daha yararlı olacağına inanmasını içermektedir. Örgütsel amaçlara karşı bağlılık duyguları farklı olan çalışanlar, kendi kişisel başarı ve ilerlemeleri konularında da farklı yaklaşımlara sahiptirler. İleri düzey kursları araştırıp bunlardan faydalanmak, bireysel çalışma alanındaki son gelişmeleri takip etmek, örgüte katkı sağlamak amaçlı yeni beceriler kazanmak bu boyuta verilebilecek örnekler arasında sayılabilir. Örgütler, çalışanlarına yüksek ücret, itibar, terfi ve yükselme olanakları sağlayarak, kişisel değer ve paye kazanma isteklerini de karşılayabilirler<sup>123</sup>. Ancak bazı işgörenler kendini geliştirmek için zamanını, enerjisini, maddi olanaklarını kullanırken bazı işgörenler buna gerek bile duymamaktadırlar.

#### **1.4.5.Örgütün Gelişimine Destek Verme**

Örgütsel vatandaşlık davranışının bu boyutunda ise, işgörenlerin kendisini örgütün bir bireyi olarak görmesi, örgütü sahiplenmesi, örgüt için kişisel harcamalar yapması, işlerin örgütlenmesinde gönüllü olarak rol alması, çevredeki fırsat ve tehditleri izlemesi bu kavrama örnek olarak verilebilir.

Örgütün çıkarlarını üstün tutarak, örgütün yönetiminde aktif rol alarak örgütün izlemesi gereken stratejilerle ilgili fikir beyan etmek bu boyut kapsamındadır<sup>124</sup>.

Örgütün gelişimine destek verme yöneticilere önemli bir dışsal bilgi verdiği için yönetim performansı üzerinde başarılı olabilir. Eğer çalışanlar örgütün gelişimine destek verirse yöneticiler bölümlerinin etkinliğini geliştirmek için çalışanlarının fikirlerinden değerli önerilere ve / veya geri bildirimlere ulaşabilirler. Kısacası örgütün gelişimine destek verme, açıkça konuşmayı ve birim fonksiyonlarının geliştirilmesi için yapıcı önerilerde bulunmayı ifade etmekte ve yönetsel verimliliğe katkıda bulunmaktadır<sup>125</sup>.

---

<sup>122</sup>Podsakoff, P.M.,MacKenzie, S.B.,Paine, J.B.,Bachrach, D.G.,a.g.m.,s530.

<sup>123</sup>Erol, E.a.g.k., s.43.

<sup>124</sup>Podsakoff, P.M.,MacKenzie, S.B.,Paine, J.B.,Bachrach, D.G.,a.g.m.,s.525.

<sup>125</sup>Acar, Z., “Örgütsel Yurttaşlık Davranışı: Kavramsal Gelişimi ile Kişisel ve Örgütsel Etkileri”, Doğu Üniversitesi Dergisi, Volume 7, Issue 1 2006, s.9.

#### 1.4.6.Çalışanların Performanslarını Arttırmak

Son olarak ele alacağımız örgütsel vatandaşlık boyutu birçok araştırmacı tarafından farklı şekillerde ortaya konan performans boyutudur. Bu davranışlar, örgütsel performansa katkıda bulunduğu görülmektedir. Bunun nedeni ise, bir çalışma ortamının çalışanları arasındaki karşılıklı dayanışmayı yönlendirerek etkin iletişim sağlanması ve bunun sonucunda da birlikte daha verimli çalışıldığının görülmesidir<sup>126</sup>. Çalışanın performansının iyi olması durumunda örgütün performansının da arttığı bilinmektedir.

Podsakoff ve arkadaşlarına göre, çalışanların performanslarının örgütsel vatandaşlık davranışının sivil erdem davranışı, yardımcı olma davranışı ve gönüllülük davranışının üzerinde etkili olduğu tespit edilmiştir. Bu konuda ilk yapılan çalışmalardan birisi Karambayya tarafından yapılmıştır. Araştırmalara göre, performansı etkileyen değişkenlerden %17'sini sivil erdem ve gönüllülük davranışının oluşturduğu, diğer tümünün toplamında ise, % 48 oranında performans üzerinde etkili olduğu tespit edilmiştir<sup>127</sup>.

Bir örgütte çalışan işgörenlerin performanslarının yüksek olması örgütün daima hata oranı düşük ve daha verimli çalışmasında etkili olmaktadır. Yeni işe başlayan bir çalışanın uyum sıkıntısı çekmesinde diğer çalışanların ona yardımcı olması, ortama alışması için gayret göstermesini sağlaması, vaktinde işlerine başlamaları, işle ilgili konularda birbirlerine destek ve yardımcı olmaları, yapılan her türlü yeniliklere çabuk adapte olmaları, problemleri işverenlerine aktarmadan önce kendileri çözmeye çalışmaları bu boyutu destekleyen örnekler arasında verilebilir.

---

<sup>126</sup>Organ, W.D., "Organizational Citizenship Behavior: It's Construct Clean-Up Time",a.g.m., s.95.

<sup>127</sup>Podsakoff, P.M., Mackenzie, S.B., "Impact of Organizational Citizenship Behavior on Organizational Performance: A Review and Suggestions for Future Research",a.g.m., s.145.

Özet olarak teorik açıdan yapılan katkıları Tablo 2’de daha anlamlı şekilde ifade edebiliriz.

**Tablo 2: Örgütsel Vatandaşlık Boyutuna Teorik Açıdan Yapılan Katkılar**

<b>TANIMLANAN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK BOYUTU</b>	<b>ARAŞTIRMACI</b>
<b>Diğergamlık, Bireyler arası yardımlaşma (Interpersonal Helping), İş arkadaşlarına yardım etme (Helping Coworkers)</b>	Smith, Organ ve Near, 1983; McCrae ve Costa, 1987; Organ, 1988; Podsakoff ve Diğerleri, 1990; Van Dyne ve Lepine, 1998; Graham, 1989; Moorman ve Blakely, 1995.
<b>Vicdanlılık</b>	Smith, Organ ve Near, 1983; McCrae ve Costa, 1987; Organ, 1988; Podsakoff ve Diğerleri, 1990; Van Dyne ve Lepine, 1998; Graham, 1989; Moorman ve Blakely, 1995.
<b>Centilmenlik</b>	McCrae ve Costa, 1987; Organ, 1988; Podsakoff, 1990.
<b>Nezaket</b>	Smith, Organ ve Near, 1983; McCrae ve Costa, 1987; Organ, 1988; Podsakoff ve Diğerleri, 1990; Van Dyne ve Lepine, 1998; Graham, 1989; Moorman ve Blakely, 1995.
<b>Sivil Erdem</b>	Smith, Organ ve Near, 1983; Organ, 1988; Padsokoff ve Diğerleri, 1990; Van Dyne ve Lepine, 1998; graham, 1989; Moorman ve Blakely, 1995.

<b>Fonksiyonel Katılım(Functional Participation)</b>	Van Dyne, Graham ve Dienesch, 1994.
<b>Sosyal Katılım(Social Participation)</b>	Van Dyne, Graham ve Dienesch, 1994.
<b>İtaat(Obedience)</b>	Van Dyne, Graham ve Dienesch, 1994.
<b>Müdafacı Katılım(Advocacy Participation)</b>	Van Dyne, Graham ve Dienesch, 1994; Graham ve Moorman'ın "Bireysel İnisayitif" Boyutuyla Örtüşmektedir.
<b>Sadakat(Loyalty)</b>	Graham, 1989; Van Dyne, Graham ve Dienesch, 1994.
<b>Söz Hakkı(Voice)</b>	Van Dyne, Cummings ve Parks, 1995.
<b>Bireysel Girişim(Individual Initiative)</b>	Moorman ve Blakely, 1995; Graham, 1989; Podsakoff ve Diğerleri, 2000.
<b>Örgütsel Vatandaşlık Davranışı-Birey</b> <b>Örgütsel Vatandaşlık Davranışı-Örgüt</b>	Williams ve Anderson, 1991.
<b>Örgütsel Uyum(Organizational Compliance)</b>	Podsakoff ve Diğerleri, 2000; Smith, Organ ve Near, 1983; McCare ve Costa, 1987.

**Kaynak:** Gürbüz, S., "Yöneticilerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının İş Tatmini ve Algıladıkları Örgütsel Adaletle İlişkisi", İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul, 2007, s.32.

### III. BÖLÜM

## ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞLARINA YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Bu çalışmanın temel amacı, bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerin örgütsel vatandaşlık davranışını etkileyen bireysel faktörlerin neler olduğunun ortaya konmasıdır. Örgütsel vatandaşlık davranışının iş ve sosyo-demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğine yönelik hipotezler, tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ile test edilmiştir. Faktör analizi sonucu örgütsel vatandaşlık davranışının beş faktör (Diğergamlılık, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik ve erdemli olma) üzerinde yapılmıştır.

Son yıllarda geliştirilen kurumlarının bireyler arası etkileşim ve bu etkileşimden kaynaklanan sorunlar üzerinde yoğunlaştığı gözlenmektedir. Bir organizasyondaki bireylerin başarıları büyük ölçüde birbirleriyle ve yönetimle aralarındaki etkileşime bağlı olarak değişebilmektedir. Bireylerin örgütsel ortamı ve bu ortamla ilgili unsurları algılama biçimleri performanslarını da etkileyecektir. Literatürde özellikle Konovsky ve Organ (1996) tarafından formüle edilen örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği bir üniversite hastanesinde çalışan 463 hemşire üzerinde test edilmiştir.

İlk iki bölümde örgütsel vatandaşlık boyutunun tanımı, önemi, benzer kavramlarla olan ilişkisi ve birçok araştırmacı tarafından değinilen boyutları ele alınmış, teorik alt yapısı irdelenmiştir. Bu bölümde ise örgütsel vatandaşlık davranışının bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelere yönelik yapılan örgütsel vatandaşlık davranışı araştırılmıştır.

#### 3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Örgütsel vatandaşlık davranışı kavramı geçtiğimiz son on yılda büyük bir önem kazanmıştır. Bu çalışmanın amacı; İstanbul'daki bir üniversite hastanesinde görev yapan hemşirelerin örgütsel vatandaşlık davranışını ölçmek ve örgütsel vatandaşlık davranışlarının sosyodemografik değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılmıştır.

Sağlık sektöründe örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilgili az sayıda araştırma bulunmaktadır. Bu çalışma bu alandaki boşluğu doldurması yönünden anlamlı olmakta ve

daha sonra yapılacak çalışmalara ışık tutacağı düşünülmektedir. Ayrıca çalışma yapılan kurumdaki eksiklikler de saptanarak kurumunda bu doğrultuda eğitim planlamaları ve düzeltici, önleyici faaliyetler konusunda öneride bulunulması amaçlanmaktadır.

### **3.2. Araştırmanın Kapsamı, Varsayımları**

Araştırma tanımlayıcı nitelikte bir araştırmadır. Araştırmada hemşirelerin örgütsel vatandaşlık davranışları ve sosyodemografik özellikleri ilişkilendirilmiştir. Araştırma emek, zaman ve mali kısıtlardan dolayı yalnızca bir üniversite hastanesinde görev yapan hemşirelerle sınırlandırılmıştır.

Araştırma için seçilen hastanenin büyük bir hastane olması nedeniyle hemşire sayısı nispeten çoktur. Ayrıca farklı bölümlerde, farklı eğitim düzeylerinde ve farklı statülerde hemşireleri bünyelerinde barındırmaktadır. Araştırmada hemşireler arasında bölüm ya da çalışma şekilleri (gece/gündüz çalışma durumu) açısından herhangi bir ayrıma gidilmemiştir.

Araştırmada hemşirelerin örgütsel vatandaşlık davranışı ile sosyodemografik özelliklerden yaş, eğitim durumu, medeni durumu, görevi, çalışma şekli, çalışma süresi, çalıştığı bölüm, gelir durumu incelemeye alınmıştır.

### **3.3. Veri Toplama Aracı**

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan anket formu, hemşirelerin örgütsel vatandaşlık davranışını ölçmeye yönelik olarak kullanılan “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği” ile araştırmaya katılanların sosyodemografik özelliklerini belirlemeye yönelik olarak hazırlanan “Bilgi Formundan” oluşmaktadır.

Örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği, Konovsky ve Organ tarafından (1996) geliştirilmiş olup, Nejat Basım ve Harun Şeşen tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. Sonuçlar, oluşturulan örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin geçerlilik ve güvenilirliğinin yüksek olduğunu ve Türkiye’de yapılacak araştırmalarda başarı ile kullanılabileceğini göstermektedir<sup>128</sup>.

---

<sup>128</sup>Basım, H.N., Şeşen, H., “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Uyarlama ve Karşılaştırma Çalışması, Ankara Üniversitesi Siyasal Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt: 61, Sayı: 4, 2006, s:84.



Bu çalışmadaki tanımlayıcı sorular, çalışanlarla ilgilidir. Çalışma hayatı ve kişisel özelliklerine ilişkin bilgileri elde etmek üzere araştırmacı tarafından kayıt tarama yöntemi ile elde edilmiştir. Bu sorularla çalışanın bölümü, çalışma şekli, görevi, iş yerindeki çalışma süresi, toplam mesleki deneyimi, yaşı, medeni durumu, eğitim durumu, gelirine ilişkin bilgiler elde edilmiştir. İkinci bölümde, her bir çalışanın ayrı ayrı doldurduğu, gösterdikleri örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları ve derecesini belirlemeye yönelik sorulardan oluşmaktadır.( Ek 1 )

Örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinde, "Diğergamlık (Yardımseverlik)" (5 madde), "Vicdanlılık" (3 madde), "Nezaket" (3 madde), "Centilmenlik" (4 madde) ve "Sivil erdem" (4 madde) ile bu beş boyutu ölçecek şekilde tasarlanmış 19 soru bulunmaktadır. Ölçekte kullanılan ifadeler eşit aralıklı Likert tipi ile düzenlenmiştir. Ölçekte yer alan ifadeler değerlendirilirken "5" algılanan en yüksek katılma durumu (Kesinlikle katılıyorum), "1" algılanan en düşük katılma durumu (Kesinlikle katılmıyorum) göstermektedir. Başka bir ifade ile "5" çalışanın göstermiş olduğu örgütsel vatandaşlık davranışı arttığını, "1" ise azaldığını ifade etmektedir.

Örgütsel vatandaşlık ölçeğinin Cronbach  $\alpha$  değerleri şöyledir: Yardımseverlik (Diğergamlık) 0.71; Vicdanlılık 0.74; Nezaket 0.82; Centilmenlik 0.53; Sivil Erdem 0.72. Genel olarak Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ölçeğinin Cronbach  $\alpha$  değerleri ise, 0.82 olarak bulunmuştur. Bu araştırmada ölçekler için hesaplanan Cronbach  $\alpha$  değerleri Tablo:3 de de görüleceği gibi centilmenlik hariç (0.53) ölçeklerin güvenilir olduğunu (>70) göstermektedir<sup>129</sup>. Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirlik analizleri aşağıda belirtilmiştir.

---

<sup>129</sup>Aksaoğlu, G., "Sağlıkta Araştırma Teknikleri ve Araştırma Yöntemleri", Dokuz Eylül Üniversitesi Yayınları, 2001, İzmir, s:82.

**Tablo 3:Araştırmada Kullanılan Ölçeklere İlişkin Cronbach  $\alpha$  Değerleri**

	İfade Sayısı	Cronbach $\alpha$
Örgütsel Vatandaşlık Sayısı	19	0.82
Yardımsverlik (Diğergamlık)	5	0.71
Vicdanlılık	3	0.74
Nezaket	3	0.82
Centilmenlik	4	0.53
Sivil Erdem	4	0.72

### 3.4. Ana kütle ve Örneklem

Araştırmanın ana kütesini bir üniversite hastanesinde çalışan hemşireler oluşturmaktadır. Üniversite hastanesinde çalışan hemşire sayısı toplam 885'dir. Türkiye de toplam hemşire kitlesi tahminen yüzonbin civarında olduğu, bunun tahminen yarısına yakını üniversite hastanelerinde olduğu göz önüne alınırsa örnekleme yapılan hemşire kitlesi tahminen anakütlenin %3.5 olduğu görülmektedir. Bu iyi bir örnekleme sayısıdır<sup>130</sup>. Araştırmada kullanılan anket formu boş zarflar eşliğinde tüm hemşirelere dağıtılmış daha sonra kapalı zarflar içerisinde teslim alınmıştır. Araştırma sonucunda geri dönen ve geçerli anket sayısı 463 (geri dönüş oranı = % 52.3)olmuştur ve tüm anketler analize tabi tutulmuştur<sup>131</sup>.

### 3.5. Kullanılan İstatistik Yöntemler

Araştırmada ölçeklere ilişkin değerler ortalama ve standart sapma değerleri ile, demografik değişkenlere ilişkin veriler ise frekans dağılımları aracılığıyla sunulmuştur. Veriler, SPSS 13,0'da girilmiştir. Araştırmada kullanılan ölçeğin güvenilirlik analizi yapılmıştır. İş ve sosyodemografik özelliklerin dağılımında ise frekans ve yüzdeleme kullanılmıştır. Örgütsel vatandaşlık davranışının iş ve sosyodemografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğine yönelik hipotezler, tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ile test edilmiştir. Varyans analizi (ANOVA, ANalysis Of VArience), **k** bağımsız ya da **k** bağımlı gruptan elde edilen verilerin grup ortalamalarının ya da işlem(treatment)

<sup>130</sup> <http://www.haberler.com/bakan-akdag-ab-ulkelerindeki-hemsire-sayisi-haberi> (Çevirim içi:28.12.2009)

<sup>131</sup> Baş, T., "Anket", Seçkin Yayınevi, 5.Baskı, Ankara, 2008, s.41.

ortalamalarının farklılığını test etmek için yararlanılan bir yöntemdir<sup>132</sup>. Bu işlem sonucunda grupların toplanmalarını değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark olup olmadığı belirlenmeye çalışılmış olup, Post Hoc Multiple Comparisons testlerinden Scheffe ve Dunnett's C kullanılmıştır. Bu yöntem bir grup ortalamasının diğer ortalamalarla olan farklarını değerlendirirken, kritik olarak farklardan en büyük farkın ya da en küçük farkın dikkate alınmasının uygun olacağına karar verildikten sonra ortalamalar arası farkın önemliliğini test eden bir yöntemdir. Tercih edilen yaklaşıma bağlı olarak önemlilik değerleri bulunur ve bu değere göre ortalamalar arasındaki farklar değerlendirilir. Diğer bir tanımda ise, Post-hoc istatistik analizleri, gruplararası farkın olduğu durumda, farklılığın hangi gruptan kaynaklı olduğunu tespit eden analizlerdir. post-hoc istatistikleri matematiksel olarak meydana gelebilecek I. ve II. tip hatayı önlemeyi amaçlamaktadırlar I. tip hatayı; gerçekte H0 hipotezi doğru olduğu halde test sonucunda H0 hipotezinin reddedilmesi şeklinde tanımlamaktadırlar. Benzer şekilde II. tip hata da; gerçekte H1 hipotezi doğru olduğu halde test sonucunda, H0 hipotezinin kabul edilmesidir.

Varyansların eşit olması durumunda araştırmacıların seçebileceği çoklu karşılaştırma testleri (pairwise): LSD (Least Significant Difference), Sidak, Bonferroni, Tukey, Hochberg's GT2, Gabriel ve Scheffe olarak bilinmektedir. Bu test istatistikleri analizlerde aynı sonuca ulaşamadıkları gibi, normal dağılım eğrisinde de aynı kritik bölgeleri belirleyememektedirler gruplararası varyansın eşit olmaması durumunda ise kullanılacak post-hoc istatistikleri değişmektedir. Bu durumda kullanılacak istatistikler: Games-Howell, Tamhane's T2, Tamhane's T3, Dunnet's C ve Dunnet's T3 şeklindedir ve sadece "çoklu aralık testi" olarak işlem görmektedirler<sup>133</sup>.

---

<sup>132</sup>Özdamar, K., "Paket Programlar İle İstatistiksel Veri Analizi", Kaan Kitapevi, Eskişehir, 2002, s.381.

<sup>133</sup> Kayri, M., "Araştırmalarda Gruplar Arası Farkın Belirlenmesine Yönelik Çoklu Karşılaştırma (Post-Hoc) Teknikleri, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, C.19, S.1, 2009, s.51-54.

\*Çoklu karşılaştırma testlerinde yararlanılacak prosedür seçiminde amaç önemli rol oynar. Eğer gruplardan biri kontrol olarak seçilmiş ve diğer grup ortalamalarının bu kontrole göre önemlilikleri test edilecek ise **Dunnett's C** testinden yararlanmak uygundur.

\*\*Eğer bir grubun ortalamasını diğer grup ailesinin ortalamasına göre ağırlık olarak test etmek gerekiyorsa **Scheffe** testini tercih etmek uygundur.

### **3.6. Hipotez**

Tez çalışması sırasında örgütsel vatandaşlık davranışına yönelik yapılan araştırmalar incelendiğinde, çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı, sosyodemografik özelliklerine göre farklılık gösterdiği saptanmıştır.

Bu doğrultuda araştırmanın ana hipotezi şu şekilde geliştirilmiştir:

H<sub>0</sub>: Örgütsel vatandaşlık davranışı ile sosyodemografik özellikler arasında farklılık yoktur.

H<sub>1</sub>: Örgütsel vatandaşlık davranışı ile sosyodemografik özellikler arasında farklılık vardır.

#### **3.6.1. Bulgular ve Değerlendirme**

Araştırma bulguları iki bölüm halinde sunulmuştur. Birinci bölümde; işgörenlere ait tanımlayıcı bilgilere, İkinci bölümde ise araştırmanın hipotezlerine ait bulgulara yer verilmiştir.

##### **3.6.1.1. Sosyodemografik Veriler**

Bu çalışmada işgörenlerin çalışma hayatı ve sosyodemografik özelliklerine ait bilgileri tanımlayan, çalışılan bölüm, çalışma şekli, çalışılan görev, işyerinde çalışma süresi, toplam mesleki deneyim süresi, yaş, medeni durum, eğitim durumu ve gelir düzeyi ele alınmıştır.

Sosyodemografik özelliklerin dağılımlarında, incelenen özelliklerin frekansları belirtilmiştir.

Araştırmaya katılan hemşirelerin bölümlerine göre dağılımları incelendiğinde hemşirelerin %56.8 nin (n=263) cerrahi bölümlerinde çalışan hemşirelerden oluştuğu görülmektedir. Bakınız, Tablo:4 Bunu sırasıyla iç hastalıkları %25.1 (n=116), yoğun bakım ve ameliyathane %18.1 (n=84) bölümlerinde çalışan hemşireler izlemektedir. Araştırmanın yapıldığı kurumdaki cerrahi birimdeki yatak sayısının fazlalığı hasta bağımlılık düzeylerinin yüksek olmasından dolayı yatak başı hemşiresi ve diğer birimlere düşen hemşire sayısı fazla bulunmaktadır. Yoğun bakım ve ameliyathane'deki sayının düşük olması ise anketlerin uygulandığı dönemde yapılan güçlendirme çalışmalarından dolayı

burada çalışan hemşirelerin kurumun diğer birimlerinde geçici olarak görevlendirilmelerinden kaynaklanmaktadır.

**Tablo 4: Çalışanların Bölümlere Göre Dağılımı**

<b>Çalışılan Bölüm</b>	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde</b>
Cerrahi Hastalıklar	263	56.8
İç Hastalıkları	116	25.1
Yoğun Bakım, Ameliyathane v.d.	84	18.1
<b>Toplam</b>	<b>463</b>	<b>100</b>

Araştırmaya katılan hemşirelerin çalışma şekillerine göre dağılımları incelendiğinde hemşirelerin %43.2'sinin (n=200) sürekli gündüz çalıştığı görülmektedir. Tablo:5'de gündüz ve nöbet şeklinde çalışanların oranı %49'u (n=227) olup yaklaşık yarıya yakını oluşturmaktadır. Sadece nöbetli çalışanların oranı ise %7,8'dir (n=36). Hastaneler, haftada 7 gün 24 saat hizmet veren kurumlardır. Verilen bu hizmetin aksamadan devam edebilmesi için vardiya veya nöbet sistemiyle çalışmanın zorunlu olduğu bu kurumlarda sağlık personeli normal çalışma saatleri ve günleri dışında da çalışmak zorundadır.

Sağlık personelinin çoğunluğu bayanlardan oluşmaktadır. Bayanların farklı rol ve sorumluluklarının da olmasından dolayı vardiya sisteminde çalışmayı tercih etmektedirler. Ancak sürekli gece çalışmanın, fizyolojik, psikolojik ve sosyal hayatlarını olumsuz etkilediği için dönüşümlü olarak çalışmaktadırlar.

**Tablo 5: Çalışanların Çalışma Şekline Göre Dağılımı**

<b>Çalışma Şekli</b>	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde</b>
Sürekli Gündüz	200	43.2
Gündüz ve Nöbet	227	49
Sadece Nöbet	36	7.8
<b>Toplam</b>	<b>463</b>	<b>100</b>

Araştırmaya katılan hemşirelerin Tablo 6’da görevlerine göre dağılımları incelendiğinde hemşire olarak görev yapanların çoğunluğu %80.3’ü (n=3739) yatak başı hemşiresidir. Sorumlu hemşire olarak görev yapanların oranı ise, %19.7dir (n=91). Ebe olarak görev yapanlar ise, %7.1’i (n=33) dür. Raporların, senelik izinlerin, mazeret izinlerinin ve bu çalışmaya katılmak istemeyen yöneticiler ve çalışanlar olduğundan dolayı bu çalışmadaki denek sayısı bu sayı ile sınırlı kalmıştır.

**Tablo 6: Çalışanların Görevlerine Göre Dağılımı**

Görevler	Frekans	Yüzde
Hemşire	339	73.2
Sorumlu Hemşire	91	19.7
Ebe	33	7.1
<b>Toplam</b>	463	100

Araştırmaya katılan hemşirelerin çalışma sürelerine göre dağılımları incelendiğinde hemşirelerin yarıdan fazlasının %59.2’sinin (n=274) 6 yıl ve daha fazla süredir çalıştıkları görülmektedir. Tablo:7’de 1 ile 5 yıl arası çalışanların oranı %27 (n=125) iken 1 yıldan daha az çalışan hemşirelerin oranı %13.8’dir. (n=64)

**Tablo 7: Çalışanların İşyerindeki Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı**

Çalışma Süresi	Frekans	Yüzde
1 yıldan az	64	13.8
1-5 yıl	125	27
6 yıl ve üstü	274	59.2
<b>Toplam</b>	463	100

Araştırmaya katılan hemşirelerin toplam mesleki deneyimlerine göre dağılımları incelendiğinde; hemşirelerin %73.2’sinin (n=339) 6 yıl üstünde mesleki deneyime sahip olduğu görülmektedir. Tablo:8’de bunu sırasıyla 1 ile 5 yıl arası mesleki deneyime sahip

olanlar %18.8 (n=87) ve 1 yıl ve altında mesleki deneyime sahip olanlar %8 (n=37) olarak görülmektedir.

**Tablo 8: Çalışanların Toplam Mesleki Deneyimlerine Göre Dağılımı**

<b>Toplam Mesleki Deneyim</b>	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde</b>
1 yıldan az	37	8
1-5 yıl	87	18.8
6 yıl ve üstü	339	73.2
<b>Toplam</b>	<b>463</b>	<b>100</b>

Araştırmaya katılan hemşirelerin yaşlarına göre dağılımları incelendiğinde hemşirelerin yarıya yakınının %44'nün (n=205) 35 yaş ve üzerindeki hemşirelerden oluştuğu görülmektedir. Tablo:9'da bunu %22.5 (n=104) ile 30-34 yaş arasında olanlar, %15.8 (n=72) ile 25 ve 29 yaş arasındaki hemşireler izlemektedir. 25 yaşın altındaki hemşirelerin oranı ise %17.7 (n=82) olarak gerçekleşmiştir. Çalışanların büyük çoğunluğu eski çalışanlardan oluştuğu için genelde 35 yaş ve üzeri olmaları da beklenen bir sonuçtur.

**Tablo 9: Çalışanların Yaşlara Göre Dağılımı**

<b>Yaş</b>	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde</b>
25'den az	82	17.7
25-29 yaş aralığı	72	15.8
30-34 yaş aralığı	104	22.5
35 yaş ve üzeri	205	44
<b>Toplam</b>	<b>463</b>	<b>100</b>

Araştırmaya katılan hemşirelerin Tablo:10'da medeni durumlarına göre dağılımları incelendiğinde hemşirelerin yarıdan fazlasının %60.3'nün (n=279) evli olduğu görülmektedir. Bekâr hemşirelerin oranı ise %39.7'dir (n=184).

**Tablo 10: Çalışanların Medeni Durumlarına Göre Dağılımı**

Medeni Durum	Frekans	Yüzde
Evli	279	60.3
Bekâr	184	39.7
<b>Toplam</b>	463	100

Araştırmaya katılan hemşirelerin eğitim düzeylerine göre dağılımları incelendiğinde hemşirelerin % 43'ü (n=199) hemşirelik önlisans mezunu olduğu görülmektedir. Tablo:11'de bunu sırasıyla lisans mezunu olmuş hemşireler, %36.5 (n=169), sağlık meslek lisesi mezunu hemşireler %10.2 (n=47) izlemektedir. Lisansüstü eğitim almış hemşirelerin oranı ise %10.4 (n=48) olarak gerçekleşmiştir. Hemşirelik eğitiminin lisans düzeyine çıkarılması nedeni ile lise mezunu sayısının az olması beklediğimiz bir sonuçtur. Ayrıca, sağlık meslek lisesi mezunu hemşirelerin bir çoğunluğu açık öğretim ön lisans programına katılmışlardır.



**Tablo 11: Çalışanların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı**

<b>Eğitim Durumu</b>	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde</b>
Sağlık Meslek Lisesi(SML)	47	10.2
Önlisans	199	43
Lisans	169	36.5
Yüksek Lisans / Doktora	48	10.4
<b>Toplam</b>	<b>463</b>	<b>100</b>

Araştırmaya katılan hemşirelerin gelir düzeylerine ilişkin yaptıkları yorumlar incelendiğinde hemşirelerin yarıdan fazlasının %53.1 (n=246) gelirlerini yetersiz buldukları görülmektedir. Tablo:12’de gelirlerini ne yeterli ne de yetersiz bulanların oranı %26.3 (n=122); yeterli bulanların oranı ise yalnızca %9 (n=42) olarak gerçekleşmiştir. Gelirlerini çok yetersiz olarak görenler ise %11.4 dür (n=53). Günümüz ekonomik koşullarında, gelir düzeyinin yüksek algılanmaması da doğal bir sonuçtur.

**Tablo 12: Çalışanların Gelir Durumlarına Göre Dağılımı**

<b>Gelir Durumu</b>	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde</b>
Yeterli	42	9
Ne yeterli Ne Değil	122	26.3
Yetersiz	246	53.1
Çok Yetersiz	53	11.4
<b>Toplam</b>	<b>463</b>	<b>100</b>

### 3.6.1.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Algılarına İlişkin Bulgular

Bu kısımda, hemşirelerin örgütsel vatandaşlık davranışı algılarına ilişkin araştırma sonuçları verilirken önce örgütsel vatandaşlık davranışlarının ortalama değerlerine yer verilmiştir. Daha sonra hipotezler test edilmiş ve örgütsel vatandaşlık davranışı algısının sosyodemografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediği belirtilmiştir.

Araştırmaya katılan hemşirelerin örgütsel vatandaşlık davranışına ilişkin algıları incelendiğinde, Tablo:13’de ortalama örgütsel vatandaşlık davranışı puanının 4.301 olduğu görülmüştür. Bu çok iyi bir değerdir ve hemşirelerin yüksek oranda örgütsel vatandaşlık davranışı sergilediklerini söyleyebiliriz. Örgütsel vatandaşlık davranışının boyutlarına bakıldığında sırasıyla Nezaket (4.551), Vicdanlılık (4.445), Yardımseverlik (4.364), Centilmenlik (4.299), Sivil Erdemlilik (3.957) olduğu görülmüştür.

**Tablo 13: Örgütsel Vatandaşlık Davranışına İlişkin Ortalama Değerler**

	<b>Ortalama</b>	<b>St.Sapma</b>
Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	4.301	0.3698
Yardımseverlik (Diğergamlılık)	4.364	0.4991
Vicdanlılık	4.445	0.5954
Nezaket	4.551	0.5283
Centilmenlik	4.299	0.5202
Sivil Erdemlilik	3.957	0.5777

Hemşirelerin Örgütsel vatandaşlık davranışına ilişkin algılarının hemşirelerin çeşitli özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediği tek yönlü ANOVA analizi ile incelenmiştir (Tablo 13) Elde edilen sonuçlara göre;

**Tablo 14- Çalışanların Sergilediği Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Çalışanların Sosyodemografik Özellikler Arasındaki Farklılıklar**

	Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	1 Yardımseverlik	2 Vicdanlılık	3 Nezaket	4 Centilmenlik	5 Sivil Erdem
<b>Bölüm</b>	P=0.433	P=0.362	P=0.224	P=0.303	<b>P=0.000**</b>	P=0.952
<b>A</b>	F=0.839	F=1.018	F=1.499	F=1.196	F=8.296	F=0.049
<b>Çalışma Şekli</b>	P=0.749	P=0.968	P=0.914	P=0.692	P=0.963	P=0.160
<b>B</b>	F=0.289	F=0.033	F=0.090	F=0.369	F=0.037	F=1.842
<b>Görev</b>	<b>P=0.025*</b>	P=0.562	P=0.090	P=0.070	<b>P=0.008*</b>	P=0.062
<b>C</b>	F=3.709	F=0.576	F=2.341	F=2.671	F=4.890	F=2.791
<b>Çalışma Süresi</b>	P=0.699	P=0.369	P=0.365	P=0.266	P=0.493	P=0.388
<b>D</b>	F=0.358	F=1.000	F=1.011	F=1.327	F=0.709	F=0.948
<b>Mesleki Deneyim</b>	P=0.740	P=0.566	P=0.590	P=0.515	P=0.830	P=0.073
<b>E</b>	F=0.302	F=0.570	F=0.528	F=0.664	F=0.186	F=2.627
<b>Yaş</b>	P=0.192	P=0.187	<b>P=0.033*</b>	<b>P=0.036*</b>	P=0.277	<b>P=0.002*</b>
<b>F</b>	F=1.584	F=1.606	F=2.942	F=2.878	F=1.290	F=5.043
<b>Medeni Durum</b>	P=0.210	P=0.529	P=0.433	P=0.249	P=0.173	P=0.139
<b>G</b>	F=1.578	F=0.398	F=0.615	F=1.333	F=1.865	F=2.199
<b>Eğitim</b>	<b>P=0.023*</b>	P=0.443	P=0.181	<b>P=0.019*</b>	P=0.507	<b>P=0.000**</b>
<b>H</b>	F=3.208	F=0.897	F=1.634	F=3.357	F=0.778	F=7.094
<b>Gelir</b>	P=0.126	P=0.697	P=0.165	P=0.212	<b>P=0.038*</b>	P=0.415
<b>I</b>	F=1.920	F=0.479	F=1.705	F=1.507	F=2.838	F=0.952

\* p<0.05

\*\* p<0.01

Tablo:14'ün örgütsel vatandaşlık davranışına göre hipotezleriyle sonuçlarının değerlendirilmesi aşağıdaki gibidir. (p< 0.05 ise  $H_0$  hipotez reddedilir, p> 0.05 ise  $H_0$  hipotez kabul edilir).

### 3.6.1.2.1. Yardımseverlik (Diğergamlılık) Boyutu:

Örgütsel vatandaşlık davranışının yardımseverlik boyutuna (her zaman işini zamanında bitirir, işi ağır olanlara yardım eder, kurumun gelişmesi için önerilerde bulunur, işe yeni başlayanların işe oryantasyonlarını sağlar, verilen işi bittiği halde bile kendisine yapacak iş arar) dair özellikleri göstermektedir. Bu özellikler ilişkin hipotezler;

*H<sub>0</sub>: Yardımseverlik davranışı çalışılan bölüme göre farklılık göstermez.*

*H<sub>1A</sub>: Yardımseverlik davranışı çalışılan bölüme göre farklılık gösterir.*

ANOVA Testi sonuçlarına göre F değeri: 1.018, P değeri: 0.362 bulunduğu için % 5 anlamlılık düzeyine göre (P>0.05 olduğundan) H<sub>1A</sub> hipotezi reddedilir, H<sub>0</sub> hipotezi ise kabul edilir. Yardımseverlik davranışı çalışılan bölüme göre farklılık göstermez.

*H<sub>0</sub>: Yardımseverlik davranışı çalışma şekline göre farklılık göstermez.*

*H<sub>1B</sub>: Yardımseverlik davranışı çalışma şekline göre farklılık gösterir.*

ANOVA Testi sonuçlarına göre, F değeri: 0.033 P değeri: 0.968 bulunduğu için % 5 anlamlılık düzeyine göre (P>0.05 olduğundan) H<sub>1B</sub> hipotezi reddedilir, H<sub>0</sub> hipotezi ise kabul edilir. Yardımseverlik davranışı çalışma şekline göre farklılık göstermez.

*H<sub>0</sub>: Yardımseverlik davranışı görev yerine göre farklılık göstermez.*

*H<sub>1C</sub>: Yardımseverlik davranışı görev yerine göre farklılık gösterir.*

ANOVA Testi sonuçlarına göre, F değeri: 0.576, P değeri: 0.562 bulunduğu için % 5 anlamlılık düzeyine göre (P>0.05 olduğundan) H<sub>1C</sub> hipotezi reddedilir, H<sub>0</sub> hipotezi kabul edilir. Yardımseverlik davranışı görev yerine göre farklılık göstermez.

*H<sub>0</sub>: Yardımseverlik davranışı çalışma süresine göre farklılık göstermez.*

*H<sub>1D</sub>: Yardımseverlik davranışı çalışma süresine göre farklılık gösterir.*

ANOVA Testi sonuçlarına göre, F değeri:1.000, P değeri: 0.369 bulunduğu için % 5 anlamlılık düzeyine göre (P>0.05 olduğundan) H<sub>1D</sub> hipotezi reddedilir, H<sub>0</sub> hipotezi kabul edilir. Yardımseverlik davranışı çalışma süresine göre farklılık göstermez.

*H<sub>0</sub>: Yardımseverlik davranışı mesleki deneyime göre farklılık göstermez.*

*H<sub>1E</sub>: Yardımseverlik davranışı mesleki deneyime göre farklılık gösterir.*

ANOVA Testi sonuçlarına göre, F değeri: 0.570, P değeri: 0.566 bulunduğu için % 5 anlamlılık düzeyine göre (P>0.05 olduğundan) H<sub>1E</sub> hipotezi reddedilir, H<sub>0</sub> hipotezi kabul edilir. Yardımseverlik davranışı mesleki deneyime göre farklılık göstermez.

*H<sub>0</sub>: Yardımseverlik davranışı yaşa göre farklılık göstermez.*

*H<sub>1F</sub>: Yardımseverlik davranışı yaşa göre farklılık gösterir.*

ANOVA Testi sonuçlarına göre, F değeri: 1.606, P değeri: 0.187 bulunduğu için % 5 anlamlılık düzeyine göre (P>0.05 olduğundan) H<sub>1F</sub> hipotezi reddedilir, H<sub>0</sub> hipotezi kabul edilir. Yardımseverlik davranışı yaşa göre farklılık göstermez.

*H<sub>0</sub>: Yardımseverlik davranışı medeni duruma göre farklılık göstermez.*

*H<sub>1G</sub>: Yardımseverlik davranışı medeni duruma göre farklılık gösterir.*

ANOVA Testi sonuçlarına göre, F değeri:0.398 P değeri: 0.529 bulunduğu için % 5 anlamlılık düzeyine göre (P>0.05 olduğundan) H<sub>1G</sub> hipotezi reddedilir, H<sub>0</sub> hipotezi kabul edilir. Yardımseverlik davranışı medeni duruma göre farklılık göstermez.

*H<sub>0</sub>: Yardımseverlik davranışı eğitim durumuna göre farklılık göstermez.*

*H<sub>1H</sub>: Yardımseverlik davranışı eğitim durumuna göre farklılık gösterir.*

ANOVA Testi sonuçlarına göre, F değeri: 0.897, P değeri: 0.443 bulunduğu için % 5 anlamlılık düzeyine göre (P>0.05 olduğundan) H<sub>1H</sub> hipotezi reddedilir, H<sub>0</sub> hipotezi kabul edilir. Yardımseverlik davranışı eğitim durumuna göre farklılık göstermez.

*H<sub>0</sub>: Yardımseverlik davranışı gelir durumuna göre farklılık göstermez.*

*H<sub>1I</sub>: Yardımseverlik davranışı gelir durumuna göre farklılık gösterir.*

ANOVA Testi sonuçlarına göre, F değeri: 0.479, P değeri: 0.697 bulunduğu için % 5 anlamlılık düzeyine göre (P>0.05 olduğundan) H<sub>1I</sub> hipotezi reddedilir, H<sub>0</sub> hipotezi kabul edilir. Yardımseverlik davranışı gelir durumuna göre farklılık göstermez.

Örgütsel vatandaşlık davranışının yardımseverlik boyutu, çalışanların çalıştığı bölüme, çalışma şekline, görevine, çalışma süresine, mesleki deneyimine, yaşına, medeni durumuna, eğitim düzeyi ve gelir durumuna göre farklılık göstermemektedir.

### 3.6.1.2.2. Vicdanlılık Boyutu:

Örgütsel vatandaşlık davranışının vicdanlılık boyutuna (işe gelemeyeceği durumlarda önceden haber vermek, her zaman dakik olmak, işe devamlılığının diğer çalışanlara göre ortalamanın üzerinde olması, her zaman yapılmasını istenenden daha fazlasını yapmak, kurumun ve biriminin koyduğu kurallara daima uyma) dair özellikleri göstermektedir.

*H<sub>0</sub>: Vicdanlılık davranışı çalışılan bölüme göre farklılık göstermez.*

*H<sub>2A</sub>: Vicdanlılık davranışı çalışılan bölüme göre farklılık gösterir.*

ANOVA Testi sonuçlarına göre, F değeri: 1.499, P değeri: 0.224 bulunduğu için % 5 anlamlılık düzeyine göre (P>0.05 olduğundan) H<sub>2A</sub> hipotezi reddedilir, H<sub>0</sub> hipotezi kabul edilir. Vicdanlılık davranışı çalışılan bölüme göre farklılık göstermez.

*H<sub>0</sub>: Vicdanlılık davranışı çalışma şekline göre farklılık göstermez.*

*H<sub>2B</sub>: Vicdanlılık davranışı çalışma şekline göre farklılık gösterir.*

ANOVA Testi sonuçlarına göre, F değeri: 0.090; P değeri: 0.914 bulunduğu için % 5 anlamlılık düzeyine göre (P>0.05 olduğundan) H<sub>2B</sub> hipotezi reddedilir, H<sub>0</sub> hipotezi kabul edilir. Vicdanlılık davranışı çalışma şekline göre farklılık göstermez.

*H<sub>0</sub>: Vicdanlılık davranışı görev yerine göre farklılık göstermez.*

*H<sub>2C</sub>: Vicdanlılık davranışı görev yerine göre farklılık gösterir.*

ANOVA Testi sonuçlarına göre, F değeri: 2.341, P değeri: 0.090 bulunduğu için % 5 anlamlılık düzeyine göre (P>0.05 olduğundan) H<sub>2C</sub> hipotezi reddedilir, H<sub>0</sub> hipotezi kabul edilir. Vicdanlılık davranışı görev yerine göre farklılık göstermez.

*H<sub>0</sub>: Vicdanlılık davranışı çalışma süresine göre farklılık göstermez.*

*H<sub>2D</sub>: Vicdanlılık davranışı çalışma süresine göre farklılık gösterir.*

ANOVA Testi sonuçlarına göre, F değeri:1.011, P değeri: 0.365 bulunduğu için % 5 anlamlılık düzeyine göre ( $P>0.05$  olduğundan)  $H_{2D}$  hipotezi reddedilir,  $H_0$  hipotezi kabul edilir. Vicdanlılık davranışı çalışma süresine göre farklılık göstermez.

*$H_0$ : Vicdanlılık davranışı mesleki deneyime göre farklılık göstermez.*

*$H_{2E}$ : Vicdanlılık davranışı mesleki deneyime göre farklılık gösterir.*

F değeri: 0.528, P değeri: 0.590 bulunduğu için % 5 anlamlılık düzeyine göre ( $P>0.05$  olduğundan)  $H_{2E}$  hipotezi reddedilir,  $H_0$  hipotezi kabul edilir. Vicdanlılık davranışı mesleki deneyime göre farklılık göstermez.

*$H_0$ : Vicdanlılık davranışı yaşa göre farklılık göstermez.*

*$H_{2F}$ : Vicdanlılık davranışı yaşa göre farklılık gösterir.*

ANOVA Testi sonuçlarına göre, F değeri: 2.942 P değeri: 0.033 bulunduğu için % 5 anlamlılık düzeyine göre ( $P<0,05$  olduğundan) bu kez  $H_0$  hipotezi reddedilir,  $H_{2F}$  hipotezi kabul edilir. Bu hipoteze göre anlamlılık testi Post Hoc Multiple Comparisons Testlerinden Scheffe ve Dunnett's C göre vicdanlılık davranışı yaşa göre farklılık göstermektedir.(Tablo 15) Belirli yaş gruplarına göre yoğunlaşmaktadır. Örneğin, 35 yaş ve üstündeki çalışanların gösterdiği vicdanlılık davranışı ( $n=205$ ,  $x=4.376$ ), 30-34 yaş arasındakilerden ( $n=104$ ,  $x=4.573$ ) daha düşük olduğu görülmüştür. Bu yaş grubundaki hemşirelerin sosyal yükümlülüklerinin fazla olması, yılların vermiş olduğu yorgunluğun etkisi ve iş zorluğundan kaynaklanan, yorgunluk, uykusuzluk, hipertansiyon, diyabet, yotgunluk gibi sistemik hastalıklarının olması tehlikesi, bu gibi gönüllü davranışları azalttığı değerlendirilmektedir. İş sorumluluk anlayışları giderek gelip işini yaparak gitmeye odaklanmaktadır. Bu anlayışta ekstra bir davranış göstermesini engellemekte olup, bu boyuttaki davranışlara uymadığı değerlendirilmektedir.(Tablo 16a / 16b)

**Tablo 15: Vicdanlılık Davranışının Çalışanların Yaşlarına Göre Farklılık Gösterip Göstermediğine Yönelik Post Hoc Test Sonuçları**

Vicdanlılık Boyutu							
	Yaş (1)	Yaş Aralığı (2)	Ortalama Fark (1-2)	Standart Hata	Sig.	95% Güven Aralığı	
						Alt Sınır	Üst Sınır
Scheffe	25`den az	25-29	0.0945	0.0956	0.8067	-0.1737	0.3626
		30-34	-0.0633	0.0874	0.9133	-0.3085	0.1819
		35 ve üstü	0.1341	0.0773	0.3910	-0.0828	0.3511
	25-29	25`den az	-0.0945	0.0956	0.8067	-0.3626	0.1737
		30-34	-0.1578	0.0907	0.3886	-0.4123	0.0967
		35 ve üstü	0.0397	0.0811	0.9709	-0.1878	0.2671
	30-34	25`den az	0.0633	0.0874	0.9133	-0.1819	0.3085
		25-29	0.1578	0.0907	0.3886	-0.0967	0.4123
		35 ve üstü	0.1975	0.0712	0.0543	-0.0024	0.3973
	35 ve üstü	25`den az	-0.1341	0.0773	0.3910	-0.3511	0.0828
		25-29	-0.0397	0.0811	0.9709	-0.2671	0.1878
		30-34	-0.1975	0.0712	0.0543	-0.3973	0.0024
Dunnett's C	25`den az	25-29	0.0945	0.1034		-0.1773	0.3663
		30-34	-0.0633	0.0808		-0.2749	0.1483
		35 ve üstü	0.1341	0.0791		-0.0726	0.3409
	25-29	25`den az	-0.0945	0.1034		-0.3663	0.1773
		30-34	-0.1578	0.0915		-0.3982	0.0826
		35 ve üstü	0.0397	0.0901		-0.1965	0.2758
	30-34	25`den az	0.0633	0.0808		-0.1483	0.2749
		25-29	0.1578	0.0915		-0.0826	0.3982
		35 ve üstü	<b>0.1975*</b>	0.0627		0.0342	0.3607
	35 ve üstü	25`den az	-0.1341	0.0791		-0.3409	0.0726
		25-29	-0.0397	0.0901		-0.2758	0.1965
		30-34	<b>-0.1975*</b>	0.0627		-0.3607	-0.0342
* The mean difference is significant at the 0.5 level.							



**Tablo 16a / 16b: Vicdanlılık Davranışının Çalışanların Yaşlarının Her Bir Yaş Grubuna Göre Ortalama Değerleri**

**Tablo16a**

	N	Ortalama	Standart Sapma
25`den az	82	4.510	,6022
25-29	72	4.415	,6723
30-34	104	4.573	,4676
35 ve üstü	205	4.376	,6132
<b>Total</b>	463	4.450	,5954

**Tablo 16b**

	YAŞ	N	Subset for alpha = .05
Scheffe(a,b)			1
	35 yaş ve üstü	205	4.376
	25-29 yaş	72	4.415
	25`den az	82	4.510
	30-34 yaş	104	4.573
	Sig.		,141

Yapılan Scheffe testi sonuçları (Tablo 16b) de görülmektedir. Bu sonuçlara göre yaş gruplarına göre ortalamalar birbirine yakın çıkmıştır.

$H_0$ : Vicdanlılık davranışı medeni duruma göre farklılık göstermez.

$H_{2G}$ : Vicdanlılık davranışı medeni duruma göre farklılık gösterir.

ANOVA Testi sonuçlarına göre, F değeri:0.615 P değeri: 0.433 bulunduğu için % 5 anlamlılık düzeyine göre ( $P>0.05$  olduğundan)  $H_{2G}$  hipotezi reddedilir,  $H_0$  hipotezi kabul edilir. Vicdanlılık davranışı medeni duruma göre farklılık göstermez.

$H_0$ : Vicdanlılık davranışı eğitim durumuna göre farklılık göstermez.

$H_{2H}$ : Vicdanlılık davranışı eğitim durumuna göre farklılık gösterir.

ANOVA Testi sonuçlarına göre, F değeri: 1.634, P değeri: 0.181 bulunduğu için % 5 anlamlılık düzeyine göre ( $P>0.05$  olduğundan)  $H_{2H}$  hipotezi reddedilir,  $H_0$  hipotezi kabul edilir. Vicdanlılık davranışı eğitim durumuna göre farklılık göstermez.

*H<sub>0</sub>: Vicdanlılık davranışı gelir durumuna göre farklılık göstermez.*

*H<sub>21</sub>: Vicdanlılık davranışı gelir durumuna göre farklılık gösterir.*

ANOVA Testi sonuçlarına göre, F değeri: 1.705, P değeri: 0.165 bulunduğu için % 5 anlamlılık düzeyine göre ( $P>0.05$  olduğundan)  $H_{21}$  hipotezi reddedilir,  $H_0$  hipotezi kabul edilir. Vicdanlılık davranışı gelir durumuna göre farklılık göstermez.

Örgütsel vatandaşlık davranışının vicdanlılık boyutu çalışanların çalıştığı bölüme, çalışma şekline, görevine, çalışma süresine, mesleki deneyimine, medeni durumuna, eğitim düzeyi ve gelir düzeyine göre farklılık göstermemektedir sadece çalışanlarının yaşlarına göre farklılık göstermektedir.

### **3.6.1.2.3. Nezaket Boyutu:**

Örgütsel vatandaşlık davranışının nezaket boyutuna (çalışma arkadaşları için problem yaratmaktan kaçınır, kendisine tanınan hak ve ayrıcalıkları asla su istimal etmez, başkalarını hak ve sorumluluklarına saygı gösterir, kendisinden yapılması istenen işlerden şikâyetçi olmaz, hareketlerinin çalışma arkadaşlarının üzerinde yaratabileceği etkileri göz önünde bulundurur) dair özellikleri göstermektedir.

*H<sub>0</sub>: Nezaket davranışı çalışılan bölüme göre farklılık göstermez.*

*H<sub>3A</sub>: Nezaket davranışı çalışılan bölüme göre farklılık gösterir.*

ANOVA Testi sonuçlarına göre, F değeri: 1.196, P değeri: 0.303 bulunduğu için % 5 anlamlılık düzeyine göre ( $P>0.05$  olduğundan)  $H_{3A}$  hipotezi reddedilir,  $H_0$  hipotezi kabul edilir. Nezaket davranışı çalışılan bölüme göre farklılık göstermez.

*H<sub>0</sub>: Nezaket davranışı çalışma şekline göre farklılık göstermez.*

*H<sub>3B</sub>: Nezaket davranışı çalışma şekline göre farklılık gösterir.*

ANOVA Testi sonuçlarına göre, F değeri: 0.369 P değeri: 0.692 bulunduğu için % 5 anlamlılık düzeyine göre ( $P>0.05$  olduğundan)  $H_{3B}$  hipotezi reddedilir,  $H_0$  hipotezi kabul edilir. Nezaket davranışı çalışma şekline göre farklılık göstermez.

*H<sub>0</sub>: Nezaket davranışı görev yerine göre farklılık göstermez.*

*H<sub>3C</sub>: Nezaket davranışı görev yerine göre farklılık gösterir.*

ANOVA Testi sonuçlarına göre, F değeri: 2.671, P değeri: 0.070 bulunduğu için % 5 anlamlılık düzeyine göre (P>0.05 olduğundan) H<sub>3C</sub> hipotezi reddedilir, H<sub>0</sub> hipotezi kabul edilir. Nezaket davranışı görev yerine göre farklılık göstermez.

*H<sub>0</sub>: Nezaket davranışı çalışma süresine göre farklılık göstermez.*

*H<sub>3D</sub>: Nezaket davranışı çalışma süresine göre farklılık gösterir.*

ANOVA Testi sonuçlarına göre, F değeri:1.327, P değeri: 0.266 bulunduğu için % 5 anlamlılık düzeyine göre (P>0.05 olduğundan) H<sub>3D</sub> hipotezi reddedilir, H<sub>0</sub> hipotezi kabul edilir. Nezaket davranışı çalışma süresine göre farklılık göstermez.

*H<sub>0</sub>: Nezaket davranışı mesleki deneyime göre farklılık göstermez.*

*H<sub>3E</sub>: Nezaket davranışı mesleki deneyime göre farklılık gösterir.*

ANOVA Testi sonuçlarına göre, F değeri: 0.664, P değeri: 0.515 bulunduğu için % 5 anlamlılık düzeyine göre (P>0.05 olduğundan) H<sub>3E</sub> hipotezi reddedilir, H<sub>0</sub> hipotezi kabul edilir. Nezaket davranışı mesleki deneyime göre farklılık göstermez.

*H<sub>0</sub>: Nezaket davranışı yaşa göre farklılık göstermez.*

*H<sub>3F</sub>: Nezaket davranışı yaşa göre farklılık gösterir.*

ANOVA Testi sonuçlarına göre, F değeri: 2.878, P değeri: 0,036 bulunduğu için (P<0,05 olduğundan) H<sub>0</sub> hipotezi reddedilir, H<sub>3F</sub> hipotezi kabul edilmesi gerekirken yapılan Post Hoc Multiple Comparisons Testlerinden Scheffe ve Dunnett's C sonuçları incelendiğinde (Tablo 17) istatistiksel olarak, nezaket boyutunun yaşa göre farklılık göstermediği görülmüştür. Nezaket boyutuna ait her bir yaş grubuna ait ortalama değerleri (Tablo 18a / 18b) de gösterilmiştir.

**Tablo 17: Nezaket Davranışının Çalışanların Yaşlarına Göre Farklılık Gösterip Göstermediğine Yönelik Post Hoc Test Sonuçları**

Nezaket Boyutu							
	Yaş (1)	Yaş Aralığı (2)	Ortalama Fark (1-2)	Standart Hata	Sig.	95% Güven Aralığı	
						Alt Sınır	Üst Sınır
Scheffe	25`den az	25-29	0,0423	0,0848	0,9693	-0,1957	0,2803
		30-34	0,0238	0,0776	0,9925	-0,1938	0,2414
		35 ve üstü	0,1637	0,0686	0,1294	-0,0289	0,3562
	25-29	25`den az	-0,0423	0,0848	0,9693	-0,2803	0,1957
		30-34	-0,0185	0,0805	0,9968	-0,2444	0,2074
		35 ve üstü	0,1213	0,0719	0,4170	-0,0805	0,3232
	30-34	25`den az	-0,0238	0,0776	0,9925	-0,2414	0,1938
		25-29	0,0185	0,0805	0,9968	-0,2074	0,2444
		35 ve üstü	0,1398	0,0632	0,1814	-0,0376	0,3172
	35 ve üstü	25`den az	-0,1637	0,0686	0,1294	-0,3562	0,0289
		25-29	-0,1213	0,0719	0,4170	-0,3232	0,0805
		30-34	-0,1398	0,0632	0,1814	-0,3172	0,0376
Dunnett`s C	25`den az	25-29	0,0423	0,0856		-0,1826	0,2672
		30-34	0,0238	0,0705		-0,1609	0,2085
		35 ve üstü	0,1637	0,0691		-0,0170	0,3443
	25-29	25`den az	-0,0423	0,0856		-0,2672	0,1826
		30-34	-0,0185	0,0766		-0,2196	0,1826
		35 ve üstü	0,1213	0,0753		-0,0760	0,3187
	30-34	25`den az	-0,0238	0,0705		-0,2085	0,1609
		25-29	0,0185	0,0766		-0,1826	0,2196
		35 ve üstü	0,1398	0,0576		-0,0101	0,2897
	35 ve üstü	25`den az	-0,1637	0,0691		-0,3443	0,0170
		25-29	-0,1213	0,0753		-0,3187	0,0760
		30-34	-0,1398	0,0576		-0,2897	0,0101
* The mean difference is significant at the 0.5 level.							

**Tablo 18a / 18b: Nezaket Davranışının Çalışanların Yaşlarının Her Bir Yaş Grubuna Göre Ortalama Değerleri**

**18a**

	N	Ortalama	Standart Sapma
25`den az	82	4,6354	0,5136
25-29	72	4,5931	0,5439
30-34	104	4,6115	0,4275
35 ve ustü	205	4,4717	0,5661
<b>Total</b>	<b>463</b>	<b>4,5510</b>	<b>0,5283</b>

**18b**

	Yaş	N	Subset for alpha = .05
			1
Scheffe(a,b)	25`den az	205	4,472
	25-29	72	4,593
	30-34	104	4,612
	35 ve üstü	82	4,635
	Sig.		,190

Yapılan Scheffe testi sonuçları (Tablo 18/b) de görülmektedir. Bu sonuçlara göre nezaket davranışının çalışanların yaş gruplarına göre ortalamalar birbirine yakın çıkmıştır. Bir diğer ifade ile alt gruplara ayrılmamıştır.

*H<sub>0</sub>: Nezaket davranışı medeni duruma göre farklılık göstermez.*

*H<sub>3G</sub>: Nezaket davranışı medeni duruma göre farklılık gösterir.*

F değeri:1.333 P değeri: 0.249 bulunduğu için % 5 anlamlılık düzeyine göre (P>0.05 olduğundan) H<sub>3G</sub> hipotezi reddedilir, H<sub>0</sub> hipotezi kabul edilir. Nezaket davranışı medeni duruma göre farklılık göstermez.

*H<sub>0</sub>: Nezaket davranışı eğitim durumuna göre farklılık göstermez.*

*H<sub>3H</sub>: Nezaket davranışı eğitim durumuna göre farklılık gösterir.*

ANOVA Testi sonuçlarına göre, F değeri: 3.357, P değeri: 0.019 bulunduğu için ( $P < 0,05$  olduğundan)  $H_0$  hipotezi reddedilir,  $H_{3H}$  hipotezi kabul edilir. Nezaket davranışı eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir. Yapılan Post Hoc Multiple Comparisons Testlerinden Scheffe ve Dunnett's C sonuçları incelendiğinde (Tablo 19) istatistiksel olarak, Ön Lisans mezunlarında nezaket davranışı ( $n=199$ ,  $\bar{x}=4,466$ ), Lisans mezunlarına ( $n=169$ ,  $\bar{x}=4,618$ ) göre daha düşük bulunmuştur, farklılığın önlisans düzeyindeki çalışanlardan kaynaklandığı görülmüştür.

Yükseköğretim bitiren bir sağlık çalışanı kendini her alanda geliştirmiştir. Çağımızın bilgi ve teknoloji çağı olması, bilgi, beceri, tutum ve davranışların gün geçtikçe artması, bireyin bu bilgiyi öğrenmek için etkin ve sürekli gelişimi, yeniliklere uyum sağlaması gerekir. Sağlık sektöründe yenilenmeyen bilgi eskimiş sayılır. Bu yüzden kendini geliştirmek çok önemlidir. Kendini geliştiren bireyin davranışlarında da değişiklik olması aşîkardır. Öğrenenlerin, yalnızca iyi eğitilmiş vatandaşlar ya da ekonomik sistemin üretken katılımcıları olmak üzere eğitilmeleri yerine doğal çevreye saygılı, sosyal adalet duygusu gelişmiş, insan haklarına saygılı bireyler olarak kendilerini geliştirmelerini göz ardı etmemek gerekmektedir.

Nezaket boyutuna ait ortalamaların eğitim gruplarına göre dağılımı (Tablo 20a / 20b) de gösterilmiştir.

**Tablo 19: Nezaket Davranışının Çalışanların Eğitim Durumuna Göre Farklılık Gösterip Göstermediğine Yönelik Post Hoc Test Sonuçları**

Nezaket Boyutu								
	Eğitim (1)	Eğitim Durumu (2)	Ortalama Fark (1-2)	Standart Hata	Sig.	95% Güven Aralığı		
						Alt Sınır	Üst Sınır	
Scheffe	Sağlık Meslek Lisesi	Önlisans	0,0890	0,0850	0,7783	-0,1496	0,3276	
		Lisans	-0,0630	0,0865	0,9119	-0,3056	0,1796	
		Yükseklisans/ Doktora	-0,1051	0,1076	0,8123	-0,4070	0,1968	
	Ön Lisans	Sağlık Meslek Lisesi	-0,0890	0,0850	0,7783	-0,3276	0,1496	
		Lisans	-0,1520	0,0548	0,0544	-0,3059	0,0019	
		Yükseklisans/ Doktora	-0,1941	0,0843	0,1528	-0,4307	0,0425	
	Lisans	Sağlık Meslek Lisesi	0,0630	0,0865	0,9119	-0,1796	0,3056	
		Önlisans	0,1520	0,0548	0,0544	-0,0019	0,3059	
		Yükseklisans/ Doktora	-0,0421	0,0858	0,9707	-0,2827	0,1986	
	Yükseklisans /Doktora	Sağlık Meslek Lisesi	0,1051	0,1076	0,8123	-0,1968	0,4070	
		Önlisans	0,1941	0,0843	0,1528	-0,0425	0,4307	
		Lisans	0,0421	0,0858	0,9707	-0,1986	0,2827	
	Dunnnett's C	Sağlık Meslek Lisesi	Önlisans	0,0890	0,0841		-0,1340	0,3120
			Lisans	0,0630	0,0851		-0,2886	0,1625
			Yükseklisans/ Doktora	0,1051	0,1099		-0,3980	0,1878
Ön Lisans		Sağlık Meslek Lisesi	0,0890	0,0841		-0,3120	0,1340	
		Lisans	<b>0,1520*</b>	0,0544		-0,2931	-0,0109	
		Yükseklisans/ Doktora	0,1941	0,0883		-0,4282	0,0401	
Lisans		Sağlık Meslek Lisesi	0,0630	0,0851		-0,1625	0,2886	
		Önlisans	<b>0,1520*</b>	0,0544		0,0109	0,2931	
		Yükseklisans/ Doktora	0,0421	0,0893		-0,2787	0,1945	
Yükseklisans /Doktora		Sağlık Meslek Lisesi	0,1051	0,1099		-0,1878	0,3980	
		Önlisans	0,1941	0,0883		-0,0401	0,4282	
		Lisans	0,0421	0,0893		-0,1945	0,2787	
* The mean difference is significant at the .05 level.								

**Tablo 20a / 20b: Nezaket Davranışının Çalışanların Eğitim Durumlarına Göre Ortalama Değerleri**

**20a**

	N	Ortalama	Standart Sapma
SML	47	4,5553	0,5166
Önlisans	199	4,4663	0,5273
Lisans	169	4,6183	0,5142
Yükseklisans/Doktora	48	4,6604	0,5546
<b>Total</b>	<b>463</b>	<b>4,5510</b>	<b>0,5283</b>

**20b**

	EĞİTİM	N	Subset for alpha = .05
			1
Scheffe(a,b)	Önlisans	199	4,466
	SML	47	4,555
	Lisans	169	4,618
	Yükseklisans /Doktora	48	4,660
	Sig.		,162

Yapılan Scheffe testi sonuçları (Tablo 20/b) de görülmektedir. Bu sonuçlara göre nezaket davranışının çalışanların eğitim durumlarına göre ortalama değerleri birbirine yakın çıkmıştır.

*H<sub>0</sub>: Nezaket davranışı gelir durumuna göre farklılık göstermez.*

*H<sub>3I</sub>: Nezaket davranışı gelir durumuna göre farklılık gösterir.*

ANOVA Testi sonuçlarına göre, F değeri: 1.507, P değeri: 0.212 bulunduğu için % 5 anlamlılık düzeyine göre (P>0.05 olduğundan) H<sub>3I</sub> hipotezi reddedilir, H<sub>0</sub> hipotezi kabul edilir. Nezaket davranışı gelir duruma göre farklılık göstermez.

Örgütsel vatandaşlık davranışının nezaket boyutu çalışanların çalıştığı bölüme, çalışma şekline, görevine, çalışma süresine, mesleki deneyimine, medeni durumuna ve



gelir düzeyine göre farklılık göstermemektedir sadece çalışanlarının yaşlarına ve eğitim durumlarına göre farklılık göstermektedir.

#### **3.6.1.2.4. Centilmenlik Boyutu:**

Örgütsel vatandaşlık davranışının centilmenlik boyutuna(Önemsiz konular hakkında çok fazla şikâyet etmez, kurumun yaptıkları ile ilgili daima kusur bulur, yönetimin getirdiği her türlü değişiklik hakkındaki düşüncelerini söylenererek ifade etmeye) dair özellikleri göstermektedir.

*H<sub>0</sub>: Centilmenlik davranışı çalışılan bölüme göre farklılık göstermez.*

*H<sub>4A</sub>: Centilmenlik davranışı çalışılan bölüme göre farklılık gösterir.*

ANOVA Testi sonuçlarına göre, F değeri: 8.296, P değeri: 0.000 bulunduğu için (P<0.05 olduğundan) H<sub>0</sub> hipotezi reddedilir, H<sub>4A</sub> hipotezi kabul edilir. Centilmenlik davranışı çalışılan bölüme göre farklılık göstermektedir. Yapılan Post Hoc Multiple Comparisons Testlerinden Scheffe ve Dunnett's C sonuçları (Tablo 21) incelendiğinde istatistiksel olarak, İç Hastalıklarında çalışanların centilmenlik davranışı (n=116, x=4,435), Cerrahi Bölümlere göre (n=263, x=4,216) daha fazla olduğu görülmüştür. Cerrahi ve yoğun bakımlarda çalışma koşullarının dahili birimlere göre daha olumsuz olması ve daha yoğun stres yaşanıyor olması centilmenlik davranışının daha az olmasına neden olabilmektedir. Centilmenlik davranışına ait ortalamaların çalışılan bölüme göre dağılımı (Tablo 22a / 22b) de gösterilmiştir.

**Tablo 21: Centilmenlik Davranışının Çalışanların Çalıştıkları Bölüme Göre Farklılık Gösterip Göstermediğine Yönelik Post Hoc Test Sonuçları**

Centilmenlik Boyutu							
	Bölüm (1)	Çalıştıkları Bölüm (2)	Ortalama Fark (1-2)	Standart Hata	Sig.	95% Güven Aralığı	
						Alt Sınır	Üst Sınır
Scheffe	Cerrahi Hastalıkları	İç Hastalıkları	<b>0.2190*</b>	0.0571	0.0007	-0.3591	-0.0788
		Yoğunbakım/Ameliyathane	-0.1517	0.0642	0.0623	-0.3093	0.0059
	İç Hastalıkları	Cerrahi Hastalıkları	<b>0.2190*</b>	0.0571	0.0007	0.0788	0.3591
		Yoğunbakım/Ameliyathane	0.0672	0.0734	0.6573	-0.1129	0.2474
	Yoğunbakım/Ameliyathane	İç Hastalıkları	0.1517	0.0642	0.0623	-0.0059	0.3093
		Cerrahi Hastalıkları	-0.0672	0.0734	0.6573	-0.2474	0.1129
Dunnett's C	Cerrahi Hastalıkları	İç Hastalıkları	<b>0.2190*</b>	0.0543		-0.3476	-0.0903
		Yoğunbakım/Ameliyathane	-0.1517	0.0659		-0.3086	0.0052
	İç Hastalıkları	Cerrahi Hastalıkları	<b>0.2190*</b>	0.0543		0.0903	0.3476
		Yoğunbakım/Ameliyathane	0.0672	0.0721		-0.1046	0.2391
	Yoğunbakım/Ameliyathane	İç Hastalıkları	0.1517	0.0659		-0.0052	0.3086
		Cerrahi Hastalıkları	-0.0672	0.0721		-0.2391	0.1046
* The mean difference is significant at the .05 level.							

**Tablo 22a / 22b: Centilmenlik Davranışının Çalıştıkları Bölüme Göre Ortalama Değerleri**

**22a**

	N	Ortalama	Standart Sapma
Cerrahi	263	4.2164	0.5252
İç Hastalıkları	116	4.4353	0.4699
YB Ameliyathane	84	4.3681	0.5265
<b>Total</b>	<b>463</b>	<b>4.2988</b>	<b>0.5202</b>

**22b**

	BÖLÜM	N	Subset for alpha= .05	
			1	2
Scheffe(a,b)	Cerrahi	263	4.216	
	YB Ameliyathane	84	4.368	
	İç Hastalıkları	116		4.435
	Sig.		,068	,588

Yapılan Scheffe testi sonuçları (Tablo 22/b) de görülmektedir. Bu sonuçlara göre centilmenlik davranışı çalışılan bölüme göre farklılık göstermektedir. Cerrahi ve yoğunbakım ameliyathanede çalışan hemşireler aynı grupta yer alırken dâhili (iç hastalıkları) birimlerde çalışan hemşireler farklı bir grupta yer almış ve diğerlerine göre centilmenlik puanları daha farklı çıkmıştır.

*H<sub>0</sub>: Centilmenlik davranışı çalışma şekline göre farklılık göstermez.*

*H<sub>4B</sub>: Centilmenlik davranışı çalışma şekline göre farklılık gösterir.*

ANOVA Testi sonuçlarına göre, F değeri: 0.037, P değeri: 0.963 bulunduğu için % 5 anlamlılık düzeyine göre (P>0.05 olduğundan) H<sub>4B</sub> hipotezi reddedilir, H<sub>0</sub> hipotezi kabul edilir. Centilmenlik davranışı çalışma şekline göre farklılık göstermez.

*H<sub>0</sub>: Centilmenlik davranışı çalışılan göreve göre farklılık göstermez.*

*H<sub>4C</sub>: Centilmenlik davranışı çalışılan göreve göre farklılık gösterir.*

ANOVA Testi sonuçlarına göre, F değeri:4.890, P değeri: 0.008 bulunduğu için (P<0.05 olduğundan) H<sub>0</sub> hipotezi reddedilir, H<sub>4C</sub> hipotezi kabul edilir. Centilmenlik davranışı çalışılan göreve göre farklılık göstermektedir. Yapılan Post Hoc Multiple Comparisons Testlerinden Scheffe ve Dunnett's C sonuçları (Tablo 23) incelendiğinde istatistiksel olarak, ebelerin hemşire ve sorumlu hemşirelerden daha fazla centilmenlik davranışı sergilediği görülmektedir. (Tablo 24a) dan anlaşılacağı üzere ebelerin centilmenlik davranışı ortalamaları (n=33, x=4.5681) diğerlerinden ( Hemşire n=339, x=4.2819; Sorumlu Hemşire n=91, x=4.2637) daha yüksektir.

**Tablo 23: Centilmenlik Davranışının Çalışılan Göreve Göre Farklılık Gösterip Göstermediğine Yönelik Post Hoc Test Sonuçları**

Centilmenlik Boyutu							
	Görev (1)	Çalışılan Görev (2)	Ortalama Fark (1-2)	Standart Hata	Sig.	95% Güven Aralığı	
						Alt Sınır	Üst Sınır
Scheffe	Hemşire	Sorumlu Hemşire	0.0182	0.0609	0.9563	-0.1314	0.1678
		Ebe	<b>0.2862*</b>	0.0941	0.0102	-0.5173	-0.0552
	Sorumlu Hemşire	Hemşire	0.0182	0.0609	0.9563	-0.1678	0.1314
		Ebe	<b>0.3044*</b>	0.1048	0.0153	-0.5619	-0.0470
	Ebe	Hemşire	<b>0.2862*</b>	0.0941	0.0102	0.0552	0.5173
		Sorumlu Hemşire	<b>0.3044*</b>	0.1048	0.0153	0.0470	0.5619
Dunnett's C	Hemşire	Sorumlu Hemşire	0.0182	0.0691		-0.1462	0.1826
		Ebe	<b>0.2862*</b>	0.0701		-0.4575	-0.1150
	Sorumlu Hemşire	Hemşire	-0.0182	0.0691		-0.1826	0.1462
		Ebe	<b>0.3044*</b>	0.0906		-0.5238	-0.0851
	Ebe	Hemşire	<b>0.2862*</b>	0.0701		0.1150	0.4575
		Sorumlu Hemşire	<b>0.3044*</b>	0.0906		0.0851	0.5238
* The mean difference is significant at the .05 level.							

**Tablo 24a / 24b: Centilmenlik Davranışının Çalışılan Göreve Göre Ortalama Değerleri**

**24 a**

	N	Ortalama	Standart Sapma
Hemşire	339	4.281947	0.501369
Sorumlu Hemşire	91	4.263736	0.605946
Ebe	33	4.568182	0.371193
<b>Total</b>	463	4.298769	0.5202

**24b**

	GÖREV	N	Subset for alpha = .05	
			1	2
Scheffe(a,b)	Hemşire	91	4.264	
	Sorumlu Hemşire	339	4.282	
	Ebe	33		4.568
	Sig.		,979	1.000

Yapılan Scheffe testi sonuçları (Tablo 24/b) de görülmektedir. Bu sonuçlara göre centilmenlik davranışının çalışılan göreve göre farklılık gösterdiği, bu farklılığın ebelerden kaynaklandığı görülmektedir.

*H<sub>0</sub>: Centilmenlik davranışı çalışma süresine göre farklılık göstermez.*

*H<sub>4D</sub>: Centilmenlik davranışı çalışma süresine göre farklılık gösterir.*

ANOVA Testi sonuçlarına göre, F değeri:0.709, P değeri: 0.493 bulunduğu için %5 anlamlılık düzeyine göre (P>0.05 olduğundan) H<sub>4D</sub> hipotezi reddedilir, H<sub>0</sub> hipotezi kabul edilir. Centilmenlik davranışı çalışma süresine göre farklılık göstermez.

*H<sub>0</sub>: Centilmenlik davranışı mesleki deneyime göre farklılık göstermez.*

*H<sub>4E</sub>: Centilmenlik davranışı mesleki deneyime göre farklılık gösterir.*

ANOVA Testi sonuçlarına göre, F değeri: 0.186, P değeri: 0.830 bulunduğu için % 5 anlamlılık düzeyine göre ( $P>0.05$  olduğundan)  $H_{4E}$  reddedilir,  $H_0$  hipotezi kabul edilir. Centilmenlik davranışı mesleki deneyime göre farklılık göstermez.

*H<sub>0</sub>: Centilmenlik davranışı yaşa göre farklılık göstermez.*

*H<sub>4F</sub>: Centilmenlik davranışı yaşa göre farklılık gösterir.*

ANOVA Testi sonuçlarına göre, F değeri: 1.290, P değeri: 0,277 bulunduğu için % 5 anlamlılık düzeyine göre ( $P>0.05$  olduğundan)  $H_{4F}$  reddedilir,  $H_0$  hipotezi kabul edilir. Centilmenlik davranışı yaşa göre farklılık göstermez.

*H<sub>0</sub>: Centilmenlik davranışı medeni duruma göre farklılık göstermez.*

*H<sub>4G</sub>: Centilmenlik davranışı medeni duruma göre farklılık gösterir.*

ANOVA Testi sonuçlarına göre, F değeri:1.865 P değeri: 0.173 bulunduğu için % 5 anlamlılık düzeyine göre ( $P>0.05$  olduğundan)  $H_{4G}$  reddedilir,  $H_0$  hipotezi kabul edilir. Centilmenlik davranışı medeni duruma göre farklılık göstermez.

*H<sub>0</sub>: Centilmenlik davranışı eğitim durumuna göre farklılık göstermez.*

*H<sub>4H</sub>: Centilmenlik davranışı eğitim durumuna göre farklılık gösterir.*

ANOVA Testi sonuçlarına göre, F değeri: 0.778, P değeri: 0.507 bulunduğu için % 5 anlamlılık düzeyine göre ( $P>0.05$  olduğundan)  $H_{4H}$  reddedilir,  $H_0$  hipotezi kabul edilir. Centilmenlik davranışı eğitim durumuna göre farklılık göstermez.

*H<sub>0</sub>: Centilmenlik davranışı gelir durumuna göre farklılık göstermez.*

*H<sub>4I</sub>: Centilmenlik davranışı gelir durumuna göre farklılık gösterir.*

ANOVA Testi sonuçlarına göre, F değeri: 2.838, P değeri: 0.038 bulunduğu için ( $P<0.05$  olduğundan)  $H_0$  hipotezi reddedilir,  $H_{4I}$  hipotezi kabul edilir. Centilmenlik davranışı gelir durumuna göre farklılık göstermektedir. Yapılan Post Hoc Multiple Comparisons Testlerinden Scheffe ve Dunnett's C'ye göre (Tablo 25) gelir düzeyini yetersiz görenler ( $n=42$ ,  $\bar{x}=4.5040$ ) gelir düzeyini yeterli görenlerden ( $n=246$ ,  $\bar{x}=4.2741$ ) daha fazla centilmenlik davranışı göstermektedirler. (Tablo 26a / 26b)'de centilmenlik davranışlarının gelir durumlarının grubuna göre ortalama değerleri bulunmaktadır.

**Tablo 25: Centilmenlik Davranışının Gelir Durumuna Göre Farklılık Gösterip Göstermediğine Yönelik Post Hoc Test Sonuçları**

Centilmenlik Boyutu								
	Gelir (1)	Gelir Durumu (2)	Ortalama Fark (1-2)	Standart Hata	Sig.	95% Güven Aralığı		
						Alt Sınır	Üst Sınır	
Scheffe	Yeterli	Ne Yeterli Ne Değil	0,2480	0,0925	0,0677	-0,0116	0,5076	
		Yetersiz	0,2300	0,0863	0,0704	-0,0123	0,4722	
		Çok Yetersiz	0,1550	0,1068	0,5514	-0,1448	0,4547	
	Ne Yeterli Ne Değil	Yeterli	-0,2480	0,0925	0,0677	-0,5076	0,0116	
		Yetersiz	-0,0180	0,0573	0,9920	-0,1787	0,1427	
		Çok Yetersiz	-0,0930	0,0851	0,7543	-0,3317	0,1457	
	Yetersiz	Yeterli	-0,2300	0,0863	0,0704	-0,4722	0,0123	
		Ne Yeterli Ne Değil	0,0180	0,0573	0,9920	-0,1427	0,1787	
		Çok Yetersiz	-0,0750	0,0783	0,8213	-0,2947	0,1447	
	Çok Yetersiz	Yeterli	-0,1550	0,1068	0,5514	-0,4547	0,1448	
		Ne Yeterli Ne Değil	0,0930	0,0851	0,7543	-0,1457	0,3317	
		Yetersiz	0,0750	0,0783	0,8213	-0,1447	0,2947	
	Dunnett's C	Yeterli	Ne Yeterli Ne Değil	<b>0,2480*</b>	0,0751		0,0486	0,4474
			Yetersiz	<b>0,2300*</b>	0,0710		0,0416	0,4184
			Çok Yetersiz	0,1550	0,0938		-0,0949	0,4049
Ne Yeterli Ne Değil		Yeterli	<b>0,2480*</b>	0,0751		-0,4474	-0,0486	
		Yetersiz	-0,0180	0,0557		-0,1626	0,1266	
		Çok Yetersiz	-0,0930	0,0828		-0,3117	0,1257	
Yetersiz		Yeterli	<b>0,2300*</b>	0,0710		-0,4184	-0,0416	
		Ne Yeterli Ne Değil	0,0180	0,0557		-0,1266	0,1626	
		Çok Yetersiz	-0,0750	0,0791		-0,2837	0,1338	
Çok Yetersiz		Yeterli	-0,1550	0,0938		-0,4049	0,0949	
		Ne Yeterli Ne Değil	0,0930	0,0828		-0,1257	0,3117	
		Yetersiz	0,0750	0,0791		-0,1338	0,2837	
* The mean difference is significant at the .05 level.								

**Tablo 26a / 26b: Centilmenlik Davranışının Gelir Durumlarına Göre Ortalama Değerleri**

**26a**

	N	Ortalama	Standart Sapma
Yeterli	42	4.5040	0.3990
Ne Yeterli Ne Değil	122	4.2561	0.4758
Yetersiz	246	4.2741	0.5534
Çok Yetersiz	53	4.3491	0.5150
<b>Total</b>	<b>463</b>	<b>4.2988</b>	<b>0.5202</b>

**26b**

	GELİR DURUMU	N	Subset for alpha = .05	
			1	2
Scheffe(a,b)	Yeterli	122	4.256	
	Ne Yeterli Ne Değil	246	4.274	
	Yetersiz	53	4.349	
	Çok Yetersiz	42		4.504
	Sig.		,759	,067

Yapılan Scheffe testi sonuçları (Tablo 26/b) de görülmektedir. Bu sonuçlara göre gelir durumu yetersiz olanların daha centilmen olduğu sonucuna varılmıştır. Yaşam koşullarının giderek ağırlaştığı bu dönemlerde onu kolaylaştıran teknolojilere ulaşmak için çalışmamız, para kazanmamız gerekmektedir. Hemşirelerin diğer sağlık çalışanlarına göre çalışma koşullarının daha ağır olması, nöbet sayılarının fazla olması ve ücretlerinin daha az olması centilmenlik anlayışlarımızda etkilediği düşünülmektedir.

Örgütsel vatandaşlık davranışının centilmenlik boyutu çalışanların çalıştığı, çalışma şekline, çalışma süresine, mesleki deneyimine ve medeni durumuna göre farklılık



göstermemektedir sadece çalışanlarının bölümüne, görev yerine ve gelir durumuna göre farklılık göstermektedir.

### 3.6.1.2.5. Sivil Erdem Boyutu:

Örgütsel vatandaşlık davranışının sivil erdemlilik davranışları (Kurumdaki gelişmeler hakkında her zaman bilgi sahibi olmak, iş yerinin temiz ve düzenli olmasına özen göstermek, kurumu ilgilendiren toplantılara katılmak, kurumu hakkındaki bilgi sağlayan duyuruları sürekli izlemeye) dair özellikler gösterilebilir.

*H<sub>0</sub>: Sivil erdem davranışı çalışılan bölüme göre farklılık göstermez.*

*H<sub>5A</sub>: Sivil erdem davranışı çalışılan bölüme göre farklılık gösterir.*

ANOVA Testi sonuçlarına göre, F değeri: 0.049, P değeri: 0.952 bulunduğu için % 5 anlamlılık düzeyine göre (P>0.05 olduğundan) *H<sub>5A</sub>* reddedilir, *H<sub>0</sub>* hipotezi kabul edilir. Sivil erdem davranışı çalışılan bölüme göre farklılık göstermez.

*H<sub>0</sub>: Sivil erdem davranışı çalışma şekline göre farklılık göstermez.*

*H<sub>5B</sub>: Sivil erdem davranışı çalışma şekline göre farklılık gösterir.*

ANOVA Testi sonuçlarına göre, F değeri: 1.842 P değeri: 0.160 bulunduğu için % 5 anlamlılık düzeyine göre (P>0.05 olduğundan) *H<sub>5B</sub>* reddedilir, *H<sub>0</sub>* hipotezi kabul edilir. Sivil erdem davranışı çalışma şekline göre farklılık göstermez.

*H<sub>0</sub>: Sivil erdem davranışı görev yerine göre farklılık göstermez.*

*H<sub>5C</sub>: Sivil erdem davranışı görev yerine göre farklılık gösterir.*

ANOVA Testi sonuçlarına göre, F değeri: 2.791, P değeri: 0.062 bulunduğu için % 5 anlamlılık düzeyine göre (P>0.05 olduğundan) *H<sub>5C</sub>* reddedilir, *H<sub>0</sub>* hipotezi kabul edilir. Sivil erdem davranışı görev yerine göre farklılık göstermez.

*H<sub>0</sub>: Sivil erdem davranışı çalışma süresine göre farklılık göstermez.*

*H<sub>5D</sub>: Sivil erdem davranışı çalışma süresine göre farklılık gösterir.*

ANOVA Testi sonuçlarına göre, F değeri:0.948, P değeri: 0.388 bulunduğu için % 5 anlamlılık düzeyine göre (P>0.05 olduğundan) *H<sub>5D</sub>* reddedilir, *H<sub>0</sub>* hipotezi kabul edilir. Sivil erdem davranışı çalışma süresine göre farklılık göstermez.

*H<sub>0</sub>: Sivil erdem davranışı mesleki deneyime göre farklılık göstermez.*

*H<sub>5E</sub>: Sivil erdem davranışı mesleki deneyime göre farklılık gösterir.*

ANOVA Testi sonuçlarına göre, F değeri: 2.627, P değeri: 0.073 bulunduğu için % 5 anlamlılık düzeyine göre  $P > 0.05$  olduğundan)  $H_{5E}$  reddedilir,  $H_0$  hipotezi kabul edilir. Sivil erdem davranışı mesleki deneyime göre farklılık göstermez.

*H<sub>0</sub>: Sivil erdem davranışı yaşa göre farklılık göstermez.*

*H<sub>5F</sub>: Sivil erdem davranışı yaşa göre farklılık gösterir.*

ANOVA Testi sonuçlarına göre, F değeri: 5.043, P değeri: 0,002 bulunduğu için ( $P < 0.05$  olduğundan)  $H_0$  hipotezi reddedilir,  $H_{5F}$  hipotezi kabul edilir. Sivil erdem davranışı yaşa göre farklılık göstermektedir. Yapılan Post Hoc Multiple Comparisons Testlerinden Scheffe ve Dunnett's C'ye göre (Tablo 27) incelendiğinde 25 yaş ve altındakilerde sivil erdemlilik davranışının daha fazla olduğu anlaşılmaktadır.

Araştırma sonuçlarına göre örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları ve yaş arasındaki ilişki incelendiğinde; sivil erdemlilik ile yaş arasında anlamlı fark bulunmuştur. 25 yaş ve daha küçük olanlarda sivil erdemlilik boyutuna uyan davranışları ( $n=82$ ,  $x=4.1659$ ) diğer yaş gruplarındaki çalışanlara göre daha fazla sergilemektedirler. Bu yaş grubundaki çalışanların diğer yaş grubuna göre yeniliklere daha rahat ayak uydurabilmekte ve gelişmelere daha rahat uyum sağlayarak takip edebilmektedirler. Ayrıca 25-29 yaş arası çalışanlar ( $n=72$ ,  $x=3.8444$ ) ile 35 yaş ve üzerindeki (n=205,  $x=3.9112$ ) sivil erdemlilik boyutlarına uyan davranışlar diğer yaş gruplarında çalışanlara göre daha fazla sergilenmektedir. ( $p < 0,05$ ). (Tablo 28a /28b).

**Tablo 27: Sivil Erdem Davranışının Çalışanların Yaşlarına Göre Farklılık Gösterip Göstermediğine Yönelik Post Hoc Test Sonuçları**

Sivil Erdem Boyutu							
	Yaş (1)	Yaş Aralığı (2)	Ortalama Fark (1-2)	Standart Hata	Sig.	95% Güven Aralığı	
						Alt Sınır	Üst Sınır
Scheffe	25`den az	25-29	<b>0,3214*</b>	0,0921	0,0073	0,0630	0,5798
		30-34	0,2053	0,0842	0,1161	-0,0310	0,4416
		35 ve üstü	<b>0,2546*</b>	0,0745	0,0091	0,0456	0,4637
	25-29	25`den az	<b>0,3214*</b>	0,0921	0,0073	-0,5798	-0,0630
		30-34	-0,1161	0,0874	0,6230	-0,3614	0,1292
		35 ve üstü	-0,0668	0,0781	0,8659	-0,2860	0,1524
	30-34	25`den az	-0,2053	0,0842	0,1161	-0,4416	0,0310
		25-29	0,1161	0,0874	0,6230	-0,1292	0,3614
		35 ve üstü	0,0494	0,0687	0,9151	-0,1433	0,2420
	35 ve üstü	25`den az	<b>0,2546*</b>	0,0745	0,0091	-0,4637	-0,0456
		25-29	0,0668	0,0781	0,8659	-0,1524	0,2860
		30-34	0,0494	0,0687	0,9151	-0,2420	0,1433
Dunnnett`s C	25`den az	25-29	<b>0,3214*</b>	0,0927		0,0778	0,5650
		30-34	0,2053	0,0871		-0,0228	0,4334
		35 ve üstü	<b>0,2546*</b>	0,0746		0,0595	0,4498
	25-29	25`den az	<b>0,3214*</b>	0,0927		-0,5650	-0,0778
		30-34	-0,1161	0,0894		-0,3506	0,1183
		35 ve üstü	-0,0668	0,0773		-0,2693	0,1358
	30-34	25`den az	-0,2053	0,0871		-0,4334	0,0228
		25-29	0,1161	0,0894		-0,1183	0,3506
		35 ve üstü	0,0494	0,0705		-0,1342	0,2329
	35 ve üstü	25`den az	<b>0,2546*</b>	0,0746		-0,4498	-0,0595
		25-29	0,0668	0,0773		-0,1358	0,2693
		30-34	-0,0494	0,0705		-0,2329	0,1342
* The mean difference is significant at the .05 level.							

**Tablo 28a / 28b: Sivil Erdem Davranışının Çalışanların Yaşlarının Her Bir Yaş Grubuna Göre Ortalama Değerleri**

**28a**

	N	Ortalama	Standart Sapma
25`den az	82	4,1659	0,5797
25-29	72	3,8444	0,5691
30-34	104	3,9606	0,6027
35 ve üstü	205	3,9112	0,5496
<b>Total</b>	463	3,9570	0,5777

**28b**

	YAŞ	N	Subset for alpha = .05	
			1	2
Scheffe(a,b)	25`den az	72	3,844	
	25-29	205	3,911	
	30-34	104	3,961	
	35 ve üstü	82		4,166
	Sig.		,564	,096

Yapılan Scheffe testi sonuçları (Tablo 28/b) de görülmektedir. Bu sonuçlara göre sivil erdem davranışı çalışanların yaşlarına göre farklılık göstermektedir. Bu sonuçlara göre 25 yaş ve daha genç hastane çalışanlarında erdemli olmak boyutuna uyan davranışların daha fazla sergilenmesinde bu yaş grubundaki çalışanların daha genç, dinamik ve çalışma hayatındaki ideallerinin olması etkili olmaktadır. Bu yaş grubundaki çalışanlar genç olmalarına rağmen aldıkları eğitimin kalitesi doğrultusunda daha bilinçli, sorumluluk sahibi ve yeniliklere açık olarak çalışma hayatına başlamalarının da büyük önemi bulunmaktadır.

Bu yaş grubundaki çalışanlar diğer gruptaki çalışanlara göre kendilerinden beklenen kurumun vatandaşı olmak, kurumun politikalarında söz sahibi olmak, yenilikler çabuk ayak uydurmak gibi davranışlara uymaktadırlar.

*H<sub>0</sub>: Sivil erdem davranışı medeni duruma göre farklılık göstermez.*

*H<sub>5G</sub>: Sivil erdem davranışı medeni duruma göre farklılık gösterir.*

ANOVA Testi sonuçlarına göre, F değeri:2.199 P değeri: 0.139 bulunduğu için % 5 anlamlılık düzeyine göre (P>0.05 olduğundan) *H<sub>5G</sub>* reddedilir, *H<sub>0</sub>* hipotezi kabul edilir. Sivil erdem davranışı medeni duruma göre farklılık göstermez.

*H<sub>0</sub>: Sivil erdem davranışı eğitim durumuna göre farklılık göstermez.*

*H<sub>5H</sub>: Sivil erdem davranışı eğitim durumuna göre farklılık gösterir.*

ANOVA Testi sonuçlarına göre, F değeri: 7.094, P değeri: 0,000 bulunduğu için (P<0.05 olduğundan) *H<sub>0</sub>* hipotezi reddedilir, *H<sub>5H</sub>* hipotezi kabul edilir. Sivil erdem davranışı eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir. Yapılan Post Hoc Multiple Comparisons Testlerinden Scheffe ve Dunnett's C'ye göre (Tablo 29) incelendiğinde bu farklılık yüksek lisans ve doktora mezunlarından kaynaklanmaktadır.

Yüksek lisans veya doktora eğitimine sahip olanlar (n=48, x=4,238), sağlık meslek lisesi (n=47, x=3,798), ve önlisans mezunlarına (n=199, x=3,877), göre daha fazla sivil erdemlik davranışına sahiptirler. (p<0.01) (Tablo 30a /30b).

**Tablo 29: Sivil Erdem Davranışının Çalışanların Eğitim Durumuna Göre Farklılık Gösterip Göstermediğine Yönelik Post Hoc Test Sonuçları**

Sivil Erdem Boyutu							
	Eğitim (1)	Eğitim Durumu (2)	Ortalama Fark (1-2)	Standart Hata	Sig.	95% Güven Aralığı	
						Alt Sınır	Üst Sınır
Scheffe	Sağlık Meslek Lisesi	Önlisans	-0,0790	0,0919	0,8638	-0,3368	0,1788
		Lisans	-0,2181	0,0934	0,1433	-0,4803	0,0441
		Yükseklisans/ Doktora	<b>0,4396*</b>	0,1163	0,0028	-0,7659	-0,1134
	Ön Lisans	Sağlık Meslek Lisesi	0,0790	0,0919	0,8638	-0,1788	0,3368
		Lisans	-0,1391	0,0593	0,1398	-0,3054	0,0272
		Yükseklisans/ Doktora	<b>0,3606*</b>	0,0911	0,0015	-0,6163	-0,1050
	Lisans	Sağlık Meslek Lisesi	0,2181	0,0934	0,1433	-0,0441	0,4803
		Önlisans	0,1391	0,0593	0,1398	-0,0272	0,3054
		Yükseklisans/ Doktora	-0,2215	0,0927	0,1280	-0,4815	0,0385
	Yükseklisans /Doktora	Sağlık Meslek Lisesi	<b>0,4396*</b>	0,1163	0,0028	0,1134	0,7659
		Önlisans	<b>0,3606*</b>	0,0911	0,0015	0,1050	0,6163
		Lisans	0,2215	0,0927	0,1280	-0,0385	0,4815
Dunnett's C	Sağlık Meslek Lisesi	Önlisans	-0,0790	0,0963		-0,3347	0,1767
		Lisans	-0,2181	0,0998		-0,4826	0,0464
		Yükseklisans/ Doktora	<b>-0,4396*</b>	0,1224		-0,7657	-0,1136
	Ön Lisans	Sağlık Meslek Lisesi	0,0790	0,0963		-0,1767	0,3347
		Lisans	-0,1391	0,0590		-0,2921	0,0139
		Yükseklisans/ Doktora	<b>-0,3606*</b>	0,0922		-0,6051	-0,1162
	Lisans	Sağlık Meslek Lisesi	0,2181	0,0998		-0,0464	0,4826
		Önlisans	0,1391	0,0590		-0,0139	0,2921
		Yükseklisans/ Doktora	-0,2215	0,0958		-0,4752	0,0321
	Yükseklisans /Doktora	Sağlık Meslek Lisesi	<b>0,4396*</b>	0,1224		0,1136	0,7657
		Önlisans	<b>0,3606*</b>	0,0922		0,1162	0,6051
		Lisans	0,2215	0,0958		-0,0321	0,4752
* The mean difference is significant at the .05 level.							

**Tablo 30a / 30b: Sivil Erdem Davranışının Çalışanların Eğitim Durumlarına Göre Ortalama Değerleri**

**30a**

	N	Ortalama	Standart Sapma
SML	47	3,7979	0,6085
Önlisans	199	3,8769	0,5282
Lisans	169	4,0160	0,5929
Yükseklisans/Doktora	48	4,2375	0,5837
<b>Total</b>	<b>463</b>	<b>3,9570</b>	<b>0,5777</b>

**30b**

	EĞİTİM	N	Subset for alpha = .05	
			1	2
Scheffe(a,b)	SML	47	3,798	
	Önlisans	199	3,877	
	Lisans	169	4,016	
	Yükseklisans/Doktora	48		4,238
	Sig.		,135	,125

Yapılan Scheffe testi sonuçları (Tablo 30/b) de görülmektedir. Bu sonuçlara göre sivil erdem davranışı çalışanların eğitim durumlarına göre farklılık göstermektedir. Bu nedenle yüksek lisans ve doktora mezunları akademik kariyerleri gereği yenilikleri ve gelişmeleri, mesleki araştırmaları ve takip etmek ve uygulamak ve sorumluluk anlayışları daha yüksek olduklarından sivil erdem davranışını en fazla sergileyen grup olmuştur.

*H<sub>0</sub>: Sivil erdem davranışı gelir durumuna göre farklılık göstermez.*

*H<sub>51</sub>: Sivil erdem davranışı gelir durumuna göre farklılık gösterir.*

ANOVA Testi sonuçlarına göre, F değeri: 0.952, P değeri: 0.415 bulunduğu için % 5 anlamlılık düzeyine göre (P>0.05 olduğundan) H<sub>51</sub> reddedilir, H<sub>0</sub> hipotezi kabul edilir. Sivil erdem davranışı gelir durumuna göre farklılık göstermez.

Örgütsel vatandaşlık davranışının sivil erdem boyutu çalışanların çalıştığı bölüme, çalışma şekline, görevine, çalışma süresine, mesleki deneyimine, medeni durumuna ve

gelir düzeyine göre farklılık göstermemektedir sadece çalışanlarının yaş ve eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.

### 3.6.1.2.6. Genel Olarak Örgütsel Vatandaşlık Davranışı:

Örgütsel vatandaşlık davranışı, hiçbir karşılık beklemeden gönüllü olarak çalışma, çaba harcama, başkalarına yaptıkları işlerde yardım etme, problemleri çözmek için çaba sarf etmek, görev ve sorumlulukları en iyi şekilde yerine getirme, uygulama ve prosedürlerin geliştirilmesine katkıda bulunma gibi olumlu davranışların yanı sıra huzursuzluk yaratma, çatışma ve sorunlara neden olma, şikâyet etme, başkalarının yanlışlarını bulmak gibi olumsuz davranışları sergilememeyi de göstermek olarak tanımlanabilir<sup>134</sup>.

*H<sub>0</sub>: Örgütsel vatandaşlık davranışı çalışılan bölüme göre farklılık göstermez.*

*H<sub>A</sub>: Örgütsel vatandaşlık davranışı çalışılan bölüme göre farklılık gösterir.*

ANOVA Testi sonuçlarına göre, F değeri: 0.839, P değeri: 0,433 bulunduğu için % 5 anlamlılık düzeyine göre (P>0.05 olduğundan) *H<sub>A</sub>* reddedilir, *H<sub>0</sub>* hipotezi kabul edilir. Örgütsel vatandaşlık davranışı çalışılan bölüme göre farklılık göstermez.

*H<sub>0</sub>: Örgütsel vatandaşlık davranışı çalışma şekline göre farklılık göstermez.*

*H<sub>B</sub>: Örgütsel vatandaşlık davranışı çalışma şekline göre farklılık gösterir.*

ANOVA Testi sonuçlarına göre, F değeri: 0.289 P değeri: 0,749 bulunduğu için % 5 anlamlılık düzeyine göre (P>0.05 olduğundan) *H<sub>B</sub>* reddedilir, *H<sub>0</sub>* hipotezi kabul edilir. Örgütsel vatandaşlık davranışı çalışma şekline göre farklılık göstermez.

*H<sub>0</sub>: Örgütsel vatandaşlık davranışı görev yerine göre farklılık göstermez.*

*H<sub>C</sub>: Örgütsel vatandaşlık davranışı görev yerine göre farklılık gösterir.*

ANOVA Testi sonuçlarına göre, F değeri: 3.709, P değeri: 0.025 bulunduğu için (P<0.05 olduğundan) *H<sub>0</sub>* hipotezi reddedilir, *H<sub>C</sub>* hipotezi kabul edilir. (Tablo 31) Örgütsel vatandaşlık davranışı görev durumuna göre farklılık göstermektedir.

---

<sup>134</sup>Turnipseed, D., Murkinson, G., "Organizational Citizenship Behavior: An Examination of the Influence in the Workplace", Leadership&Organizational Development Journal, 1996, Volume 17, Issue 2, s.42.



Yapılan Post Hoc Multiple Comparisons Testlerinden Scheffe ve Dunnett's C'ye göre (Tablo 32a / 32b) incelendiğinde bu farklılık sorumlu hemşirelerden kaynaklandığı görülmektedir.

**Tablo 31: Genel Olarak Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Çalışanlarının Çalıştıkları Göreve Göre Farklılık Gösterip Göstermediğine Yönelik Post Hoc Test Sonuçları**

Örgütsel Vatandaşlık Boyutu							
	Görev (1)	Çalışılan Görev (2)	Ortalama Fark (1-2)	Standart Hata	Sig.	95% Güven Aralığı	
						Alt Sınır	Üst Sınır
Scheffe	Hemşire	Sorumlu Hemşire	0,0519	0,0412	0,4535	-0,1531	0,0494
		Ebe	0,0022	0,0464	0,9989	-0,1161	0,1116
	Sorumlu Hemşire	Hemşire	0,0519	0,0412	0,4535	-0,0494	0,1531
		Ebe	0,0497	0,0530	0,6447	-0,0805	0,1798
	Ebe	Hemşire	0,0022	0,0464	0,9989	-0,1116	0,1161
		Sorumlu Hemşire	0,0497	0,0530	0,6447	-0,1798	0,0805
Dunnett's C	Hemşire	Sorumlu Hemşire	<b>0,0519</b>	0,0370		-0,1396	0,0358
		Ebe	0,0022	0,0533		-0,1292	0,1247
	Sorumlu Hemşire	Hemşire	<b>0,0519</b>	0,0370		-0,0358	0,1396
		Ebe	0,0497	0,0565		-0,0850	0,1843
	Ebe	Hemşire	0,0022	0,0533		-0,1247	0,1292
		Sorumlu Hemşire	0,0497	0,0565		-0,1843	0,0850
* The mean difference is significant at the .05 level.							

**Tablo 32a / 32b: Genel Olarak Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Çalışanların Görev Durumlarına Göre Ortalama Değerleri**

**32a**

	N	Ortalama	Standart Sapma
Hemşire	339	4.274	0.3844
Sorumlu Hemşire	91	4.371	0.339
Ebe	33	4.397	0.2984
<b>Total</b>	<b>463</b>	<b>4.301</b>	<b>0.3698</b>

**32b**

	GÖREV	N	Subset for alpha = .05
Scheffe(a,b)			1
	Hemşire	339	4,274
	Sorumlu Hemşire	91	4,371
	Ebe	33	4,397
	Sig.		,150

Yapılan Scheffe testi sonuçları (Tablo 32b) de görülmektedir. Bu sonuçlara göre çalışanların görev durumlarına göre ortalamalar birbirine yakın çıkmıştır.

$H_0$ : Örgütsel vatandaşlık davranışı çalışma süresine göre farklılık göstermez.

$H_D$ : Örgütsel vatandaşlık davranışı çalışma süresine göre farklılık gösterir.

ANOVA Testi sonuçlarına göre, F değeri:0.358, P değeri: 0.699 bulunduğu için % 5 anlamlılık düzeyine göre ( $P>0.05$  olduğundan)  $H_D$  reddedilir,  $H_0$  hipotezi kabul edilir. Örgütsel vatandaşlık davranışı çalışma süresine göre farklılık göstermez.

$H_0$ : Örgütsel vatandaşlık davranışı mesleki deneyime göre farklılık göstermez.

$H_E$ : Örgütsel vatandaşlık davranışı mesleki deneyime göre farklılık gösterir.

ANOVA Testi sonuçlarına göre, F değeri: 0.302, P değeri: 0.740 bulunduğu için % 5 anlamlılık düzeyine göre ( $P>0.05$  olduğundan)  $H_E$  reddedilir,  $H_0$  hipotezi kabul edilir. Örgütsel vatandaşlık davranışı mesleki deneyime göre farklılık göstermez.

*H<sub>0</sub>: Örgütsel vatandaşlık davranışı yaşa göre farklılık göstermez.*

*H<sub>F</sub>: Örgütsel vatandaşlık davranışı yaşa göre farklılık gösterir.*

ANOVA Testi sonuçlarına göre, F değeri: 1.584, P değeri: 0,036 bulunduğu için % 5 anlamlılık düzeyine göre (P>0.05 olduğundan) *H<sub>F</sub>* reddedilir, *H<sub>0</sub>* hipotezi kabul edilir. Örgütsel vatandaşlık davranışı yaşa göre farklılık göstermez.

*H<sub>0</sub>: Örgütsel vatandaşlık davranışı medeni duruma göre farklılık göstermez.*

*H<sub>G</sub>: Örgütsel vatandaşlık davranışı medeni duruma göre farklılık gösterir.*

ANOVA Testi sonuçlarına göre, F değeri:1.578 P değeri: 0.210 bulunduğu için % 5 anlamlılık düzeyine göre (P>0.05 olduğundan) *H<sub>G</sub>* reddedilir, *H<sub>0</sub>* hipotezi kabul edilir. Örgütsel vatandaşlık davranışı medeni duruma göre farklılık göstermez.

*H<sub>0</sub>: Örgütsel vatandaşlık davranışı eğitim durumuna göre farklılık göstermez.*

*H<sub>H</sub>: Örgütsel vatandaşlık davranışı eğitim durumuna göre farklılık gösterir.*

ANOVA Testi sonuçlarına göre, F değeri: 3.208, P değeri: 0.023 bulunduğu için (P<0.05 olduğundan) *H<sub>0</sub>* hipotezi reddedilir, *H<sub>H</sub>* hipotezi kabul edilir. (Tablo 33) Yapılan Post Hoc Multiple Comparisons Testlerinden Scheffe ve Dunnett's C'ye göre herhangi bir farklılık bulunmadığı için örgütsel vatandaşlık davranışı eğitim durumuna göre farklılık göstermemektedir. (Tablo 34a / 34b).

**Tablo 33: Genel Olarak Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Çalışanların Eğitim Durumuna Göre Farklılık Gösterip Göstermediğine Yönelik Post Hoc Test Sonuçları**

Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutu								
	Eğitim (1)	Eğitim Durumu (2)	Ortalama Fark (1-2)	Standart Hata	Sig.	95% Güven Aralığı		
						Alt Sınır	Üst Sınır	
Scheffe	Sağlık Meslek Lisesi	Önlisans	0,0015	0,0595	1,0000	-0,1656	0,1685	
		Lisans	-0,0851	0,0605	0,5781	-0,2550	0,0848	
		Yükseklisans/ Doktora	-0,1472	0,0753	0,2834	-0,3586	0,0642	
	Ön Lisans	Sağlık Meslek Lisesi	-0,0015	0,0595	1,0000	-0,1685	0,1656	
		Lisans	-0,0866	0,0384	0,1677	-0,1943	0,0212	
		Yükseklisans/ Doktora	-0,1486	0,0590	0,0978	-0,3143	0,0170	
	Lisans	Sağlık Meslek Lisesi	0,0851	0,0605	0,5781	-0,0848	0,2550	
		Önlisans	0,0866	0,0384	0,1677	-0,0212	0,1943	
		Yükseklisans/ Doktora	-0,0621	0,0600	0,7846	-0,2306	0,1064	
	Yükseklisans /Doktora	Sağlık Meslek Lisesi	0,1472	0,0753	0,2834	-0,0642	0,3586	
		Önlisans	0,1486	0,0590	0,0978	-0,0170	0,3143	
		Lisans	0,0621	0,0600	0,7846	-0,1064	0,2306	
	Dunnnett's C	Sağlık Meslek Lisesi	Önlisans	0,0015	0,0553		-0,1451	0,1481
			Lisans	-0,0851	0,0575		-0,2371	0,0670
			Yükseklisans/ Doktora	-0,1472	0,0742		-0,3449	0,0505
Ön Lisans		Sağlık Meslek Lisesi	-0,0015	0,0553		-0,1481	0,1451	
		Lisans	-0,0866	0,0388		-0,1871	0,0140	
		Yükseklisans/ Doktora	-0,1486	0,0609		-0,3101	0,0128	
Lisans		Sağlık Meslek Lisesi	0,0851	0,0575		-0,0670	0,2371	
		Önlisans	0,0866	0,0388		-0,0140	0,1871	
		Yükseklisans/ Doktora	-0,0621	0,0629		-0,2286	0,1044	
Yükseklisans /Doktora		Sağlık Meslek Lisesi	0,1472	0,0742		-0,0505	0,3449	
		Önlisans	0,1486	0,0609		-0,0128	0,3101	
		Lisans	0,0621	0,0629		-0,1044	0,2286	
* The mean difference is significant at the .05 level.								

**Tablo 34a / 34b: Genel Olarak Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Çalışanların Eğitim Durumlarına Göre Ortalama Değerleri**

**34a**

	N	Ortalama	Standart Sapma
SML	42	4.412	,3330
Önlisans	122	4.257	,3917
Lisans	246	4.299	,3621
Yükseklisans/Doktora	53	4.326	,3710
<b>Total</b>	<b>463</b>	<b>4.301</b>	<b>,3698</b>

**34b**

	EĞİTİM	N	Subset for alpha =.05
			1
Scheffe(a,b)	Önlisans	199	4,254
	SML	47	4,256
	Lisans	169	4,341
	Yükseklisans /Doktora	48	4.403
	Sig.		,105

Yapılan Scheffe testi sonuçları (Tablo 34b) de görülmektedir. Bu sonuçlara göre çalışanların eğitim durumlarına göre ortalamalar birbirine yakın çıkmış olup anlamlılık bulunmamaktadır.

*H<sub>0</sub>: Örgütsel vatandaşlık davranışı gelir durumuna göre farklılık göstermez.*

*H<sub>1</sub>: Örgütsel vatandaşlık davranışı gelir durumuna göre farklılık gösterir.*

ANOVA Testi sonuçlarına göre, F değeri: 1.920, P değeri: 0.126 bulunduğu için % 5 anlamlılık düzeyine göre (P>00.05 olduğundan) *H<sub>1</sub>* reddedilir, *H<sub>0</sub>* hipotezi kabul edilir. Örgütsel vatandaşlık davranışı gelir durumuna göre farklılık göstermez.

Genel örgütsel vatandaşlık davranışı ortalaması ile çalışanların sosyodemografik özellikleri arasında anlamlı ilişkiler bulunmamıştır. Yani örgütsel vatandaşlık davranışı ortalaması sosyodemografik özelliklere göre farklılık göstermektedir. Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutları ile sosyodemografik özellikler arasındaki ilişkilere bakacak olursak;

Örgütsel vatandaşlık davranışının bölüme, çalışma şekline, çalışma süresine, mesleki deneyime, yaşa, medeni duruma ve gelir düzeyine göre farklılık göstermemektedir. Eğitim durumuna göre farklılık gözükse de yapılan Post Hoc Multiple Comparisons Testlerinden Dunnett's C'ye göre farklılık göstermediği görülmüştür.

Yapılan Post Hoc Multiple Comparisons Testlerinden Dunnett's C ve Scheffe testine göre örgütsel vatandaşlık davranışının sadece görev'e göre farklılık gösterdiği görülmüştür. Buradaki farklılığın ise sorumlu hemşirelerin (n=91, x=4.371) hemşirelerden (n=339, x=4.274) ve ebelerden (n=33, x=4.397) daha fazla örgütsel vatandaşlık davranışı sergiledikleri görülmüştür. Sorumlu hemşirelerin aldıkları eğitim, işe bakış açıları ve yönetici olmalarından kaynaklandığı düşünülmektedir.

Örgütsel vatandaşlık davranışının vicdanlılık boyutuna dair algıları, yaşa, nezaket boyutuna dair algıları, yaşa ve eğitim durumuna, centilmenlik boyutuna dair algıları, çalışanların çalıştıkları bölüme, göreve ve gelir durumuna, sivil erdemlilik davranışları ise çalışanların yaşlarına ve eğitimlerine göre farklılık göstermektedir. Bu nedenle araştırmanın hipotezi kısmen desteklendiğinden  $H_0$  hipotezi reddedilmiş,  $H_1$  hipotezi kabul edilmiştir.

## SONUÇ

Araştırma sonuçlarına göre örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları ve bölümler arasındaki ilişki incelendiğinde şu değerlendirmeler yapılabilir; örgütsel vatandaşlık davranışı çalışılan bölüme göre, yardımseverlik, vicdanlılık, nezaket ve sivil erdemlilik açısından sağlık personeli ( hemşireler) arasında bir farklılık göstermemektedir. Centilmenlik boyutunda cerrahi ve yoğun bakım / ameliyathane hemşireleri ile iç hastalıkları hemşireleri arasında farklılık bulunmaktadır. Dâhili (iç hastalıkları) bölümlerinde çalışan hemşirelerin centilmenlik davranışı düzeti daha yüksektir. Bunun sonucuna göre, cerrahi ve yoğun bakımlarda çalışma koşullarının dâhili birimlerine göre daha olumsuz olması, daha yoğun stres yaşanıyor olması, monotonluk, zaman, fiziki ortam, gruplar, sosyal imkânlar, yönetim tarzı gibi değişik durumların olması centilmenlik davranışının daha az olmasına neden olabilmektedir. Bu nedenle çalışanlar arasında rotasyonların yapılması, sosyal faaliyetlerin düzenlenmesi, çalışma saatlerinin ayarlanması (esnek çalışma saatleri) ve dinlenme aralarının sık sık ve azar azar verilmesi, 5 yılını doldurmuş olan hemşirelerin kurum politikasına göre değişik bölümlere çekilmesi centilmenlik boyutlarını etkileyebilir.

Örgütsel vatandaşlık davranışı hemşirelerin çalışma şekline ( sürekli gündüz, gündüz ve nöbet, sadece nöbet) göre yardımseverlik, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik ve sivil erdem boyutlarında bir farklılık göstermemektedir.

Örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları ve görev yerine göre arasındaki ilişki incelendiğinde; yardımseverlik, vicdanlılık, nezaket ve sivil erdemlilik açısından sağlık personeli ( hemşireler) arasında bir farklılık göstermemektedir. Centilmenlik boyutunda ve genel örgütsel vatandaşlık davranışı arasında faktör ortalaması açısından anlamlı fark bulunmuştur. Bunun nedeninin ebe olarak çalışanların diğer çalışanlara (Hemşire ve Sorumlu Hemşire) göre daha centilmen olmasından kaynaklanmaktadır. Bunun sonucuna göre, ebeler kurumda çalışmaya başladıkları andan itibaren sadece ebe statüsünde kalmaları, sadece işlerini ve kendilerini ilgilendiren konularla ilgilenmek dışında önemsiz konularla ilgilenmezler ve bu konularda üst yönetimi olumlu ya da olumsuz eleştirmezler. Kurumda veya kendi birimlerinde daha yapıcı davranışlar sergileyen ebelerin kendi içlerinde de daha ılımlı olduğu görülmüştür.

Örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları ve çalışma süresine göre arasındaki ilişki incelendiğinde; yardımseverlik, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik ve sivil erdem boyutlarında bir farklılık göstermemektedir.

Örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları ve mesleki deneyim arasındaki ilişki incelendiğinde; yardımseverlik, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik ve sivil erdem boyutlarında bir farklılık göstermemektedir.

Örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları ve yaş arasındaki ilişki incelendiğinde; sivil erdemlilik, nezaket ve vicdanlılık arasında faktör ortalaması açısından anlamlı fark bulunmuştur. Örgütsel vatandaşlık davranışı ve çalışanların yaşı incelendiğinde, 35 yaş ve 35 yaş üstündeki çalışanların gösterdiği vicdanlılık davranışı daha düşük olduğu görülmüştür. Bu yaş aralığında çalışma koşullarının ağır gelmesi, mesleğe yeni başlayan bir çalışanın duyduğu heyecanı duymamaları, anne olma yaşının bu yaş aralığında daha fazla olması, kurumdaki çalışma yıllarının fazla olması, iş yoğunluğu ve monotonluğundan bunalmaları, meslekte tükenmişlik sendromunu fazla yaşamış olmamaları daha vicdanlı olmalarına neden olmaktadır.

25 yaş ve daha küçük olanlarda sivil erdemlilik boyutuna uyan davranışları diğer yaş gruplarındaki çalışanlara göre daha fazla sergilemektedirler. Bu yaş grubundaki çalışanların diğer yaş grubuna göre yeniliklere daha rahat ayak uydurabilmekte ve gelişmeleri daha uyum sağlayarak takip edebilmektedirler. Ayrıca 25-29 yaş arası çalışanlar ile 35 yaş ve üzerindekielerde sivil erdemlilik boyutlarına uyan davranışlar diğer yaş gruplarında çalışanlara göre daha fazla sergilenmektedir. Bu sonuca göre, 25-29 ve 35 yaş üzeri çalışanlarda sivil erdemlilik boyutuna uyan davranışlar yaşlarının verdiği deneyimler sayesinde daha fazla görülmektedir. Çalışma koşullarının ağır olması, bayan mesleği yapıyor olmak ve en önemlisi anne olmanın verdiği sorumluluk bilinci ile bu davranışları gösterme eğilimi fazla olmaktadır. Bu yaş grubundaki çalışanlar diğer gruptaki çalışanlara göre kendilerinden beklenen kurumun vatandaşı olmak, kurumun politikalarında söz sahibi olmak, yeniliklere açık olmak, çalıştığı yerin temizliği ve düzeni konusunda daha hassas davranmak gibi davranışlara uymaktadırlar.

Örgütsel vatandaşlık davranışının yaşla ilgili diğer bir boyutta nezakettir. Nezaket boyutu incelendiğinde  $H_{3F}$  hipotezi kabul edilmesi gerekirken yapılan Post Hoc Multiple Comparisons Testlerinden Scheffe ve Dunnett's C sonuçları incelendiğinde istatistiksel olarak, nezaket boyutunun yaşa göre farklılık göstermediği görülmüştür. Yaş grupları ile



yardımsverlik ve centilmenlik boyutları arasında faktör ortalaması açısından anlamlı fark bulunmamaktadır.

Örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları ve medeni durum arasındaki ilişki incelendiği; yardımsverlik, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik ve sivil erdem boyutlarında bir farklılık göstermemektedir.

Örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları ve eğitim durumu arasındaki ilişki incelendiğinde; nezaket, sivil erdem ve genel örgütsel vatandaşlık davranışı arasında faktör ortalaması açısından anlamlı fark bulunmuştur. Sivil erdem ve nezaket boyutlarının yüksek lisans veya doktora eğitimine sahip olanlarda sağlık meslek lisesi ve önlisans mezunlarına göre daha fazla sivil erdemlilik ve nezaket boyutları sergilediği görülmektedir. Bunun nedenleri arasında yüksekokul bitiren bir hemşirenin iş tatmini daha yüksek, bilimsel çalışmalara daha hevesli olmasıdır. Değişen çalışma koşullarında'da okul bitirmenin önemini gittikçe artmaktadır. Bundan birkaç sene öncesine kadar yüksekokul mezunu olmak kariyer planlaması açısından yeterli olurken değişen çalışma ve hayat koşullarında bu seviye doktora hatta bilimsel çalışmaların fazla olmasına kadar yükselmiştir. Günümüz koşullarında açıköğretim fakültesinden lisans tamamlama eğitimlerinin başlaması bu kurumda çalışan hemşirelerin bakış açısını ve davranışlarında değiştireceği düşünülmektedir. Yapılan bu çalışmanın önümüzdeki yıllarda tekrar revize edilerek yapılabilir. Bu koşullarda sivil erdem ve nezaket davranışının yüksek olmasının da anlamlı olduğu görülmektedir.

Örgütsel vatandaşlık davranışı ve eğitim arasındaki ilişkide yardımsverlik, vicdanlılık ve centilmenlik boyutları ile faktör ortalaması açısından anlamlı fark bulunmamaktadır.

Örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları ve gelir durumu arasındaki ilişki incelendiğinde; centilmenlik davranışı gelir durumuna göre faktör ortalaması açısından anlamlı fark bulunmuştur. Gelir düzeyini yeterli görenler gelir düzeyini yetersiz görenlerden daha az centilmenlik davranışı göstermektedirler. Yaşam koşullarının giderek zorlaştığı günümüz koşullarında geçim sıkıntısı hayatımızda önemli bir rol oynamaktadır. Aile yaşantısı olan herkesin tek maaş ile geçinmesinin zorlaştığı, yeterli ve adil ücret sisteminin olmadığı bir kurumda gelir durumu yetersiz olanların daha centilmen olması da kaçınılmaz bir sonuçtur. Gelir durumu yeterli olan çalışanların kurumdaki beklentileri olmadığından sivil erdem davranışı göstermemektedirler.

Örgütsel vatandaşlık davranışı ve gelir durumu arasındaki ilişkide yardımseverlik, vicdanlılık, nezaket ve sivil erdem boyutları ile faktör ortalaması açısından anlamlı fark bulunmamaktadır.

Sonuç olarak; örgütsel vatandaşlık davranışı, “biçimsel iş tanımlarında doğrudan ve tam olarak dikkate alınmayan, fakat bir bütün olarak organizasyonun fonksiyonlarını verimli biçimde yerine getirmesine yardımcı olan gönüllülüğe dayalı birey davranışı” şeklinde bir anlayışı sergiler. Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının yüksek çıkması, Türk toplumunun kültürel özelliği ile de ilgili olabilir. Budan sonraki çalışmaların bu yönde de araştırılmasını öneririm.

Bu bağlamda doğrudan insan sağlığı ile uğraşan ve çalışanın emek ağırlıklı davranışlarının verilen sağlık hizmetinin kalitesi, verimliliği üzerinde etkili olduğu bu sektörde bu tür davranışlar daha da önemli hale gelmektedir. Sağlık kurumlarında hizmet veren hemşirelerin özverili davranışları başarılı bir sağlık sunumu açısından önemlidir. Örgütsel vatandaşlık davranışı kavramı hastane yönetiminin misyonu, vizyonu ve kalite politikası açısından personel seçmesinde, onun yetiştirilmesinde ve bu personelin kurumdaki yerini koruyabilmesi için yöneticilere ve diğer çalışan bireylere önemli yararlar sağlayacağı değerlendirilmektedir.

## Kaynakça

- Balay, R., "Örgütsel Bağlılık", Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, Kasım 2000
- Baltaş,A., "Değişimin İçinden Geleceğe Doğru Ekip Çalışması ve Liderlik", Remzi Kitapevi, İstanbul, 2000
- Barnard, C.I., "The Functions of the Executive",Cambridge,1938 aktaran Ölçüm Çetin,M., "Örgütsel Vatandaşlık Davranışı", Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2004
- Bingöl, D., Naktiyon, A., İşçan, Ö.F., "Dönüştürücü Liderliğin Örgütsel Vatandaşlık Üzerine Etkisi", 11.Ulusal Yönetim Organizasyon Kongre Kitapçığı, 22-24.Mayıs.2003
- Demirci, M.K., "İşletmelerde Örgütsel Vatandaşlık Davranışı", Gazi Kitapevi Tic., Ankara, Şubat 2008
- Eren, E., "Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi", Beta Kitapevi, İstanbul, Ekim 2008
- Greenberg, J.L., Baron, R.A.," Behavior in Organizations, New Jersey, 2000 aktaran Demirci,M.K., "İşletmelerde Örgütsel Vatandaşlık Davranışı", Gazi Kitapevi Tic., Ankara, Şubat 2008
- Kavuncubaşı,Ş., "Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi", Siyasal Kitapevi, Ankara, 2000
- Koçel, T., "İşletme Yöneticiliği", Arıkan Basım, İstanbul, Ekim 2005
- Özdamar, K.,"Paket Programlar İle İstatistiksel Veri Analizi", Kaan Kitapevi, Eskişehir, S.381, 2002
- Pehlivan, İ., "Yönetimde Stres Kaynakları", Pegem Yayınları, Ankara, 1995
- Sabuncuoğlu, Z., Tüz, M., "Örgütsel Psikoloji", Alfa Aktüel Basım, Bursa, 2008
- Söyük, S., Polat, Ş., Pirecioğlu, M., "Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilere Yönelik Bir Çalışma", VII.Ulusal Sağlık Kuruluşları Yönetim Kongresi Özet Kitabı, Mayıs 2009, Kıbrıs
- Acar, Z., "Örgütsel Yurttaşlık Davranışı: Kavramsal Gelişimi ile Kişisel ve Örgütsel Etkileri", Doğu Üniversitesi Dergisi, Volüme 7, Issue 1 2006

Ackfeldt, A-L., Coote, V.L., “A Study of Organizational Citizenship Behaviors in a Retail Setting”, Journal of Business Research, Volüme 58, Issue 2, February 2005

Aksaoğlu, G., “Sağlıkta Araştırma Teknikleri ve Araştırma Yöntemleri”, Dokuz Eylül Üniversitesi Yayınları, 2001, İzmir

Allison, B.J.,Voss, R.S.,Dryer, S., “Student Classroom and Career Success: The Role Of Organizational Citizenship Behavior”, Journal of Education for Business, Volume 76, Issue 5, May/June 2001

Aquino,A., “Relationship Among Pay Inequity, Perceptions of Procedural Justice,and Organizational Citizenship, Employee Responsibilities and Rights Journal, Volume 8, Issue 1, Mar 1995

Basım, H.N., Şeşen, H., “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Uyarlama ve Karşılaştırma Çalışması, Ankara Üniversitesi Siyasal Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt: 61, Sayı: 4, 2006

Becker, T.E., Randall, D.M., “Validation of A Measure of Organizational Citizenship Behavior Against An Objective Behavioral Crieterion”, Educational and Psychological Measurement, Spring 1994, Volume 54, Issue 1

Bogler,R., Somech,R., “Influence of Teacher Empowerment on Teachers’Organizational Commitment Professional Commitment and Organizational Citizenship Behavior in Schools”,Teaching and Teacher Education, April 2004, Volume 20, Issue 3

Bolino, M.C., Varela, J.A., Bande, B., Turnley, W.H., “The İmpact of İmpression-Management Tactics On Supervisor Ratings of Organizational Citizenship Behavior”, Journal of Organizational Behaviour, Volume 27, Issue 3, May 2006

Bolino, C.M., Turnley, W.H., Bloodgood, J.M., “Citizenship Behavior And the Creation of social Capital in Organizations”, Academy of Management Review , Oct.2002, Volume 27, Issue 4

Bolino, M.C., “Citizenship And Impression Management: Good Soldiers Or Good Actors”, Academy of Management Review, Volume 24, Issue 1, Jan 1999

Brief, A.P., Motowidlo, S.J., “Prosocial Organizational Behaviors”, Academy of Management Review, Volume 11, Issue 4

Buluç, B., “Ortaöğretim Okullarında Örgütsel Sağlık İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişki”,Türk Eğitim Bilimleri Dergisi, Cilt 6, Sayı 4, Güz 2008

Çelik, M., “Örgüt Kültürü ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Bir Uygulama”, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Erzurum, 2007

Davis, K., “İşletmelerde Örgütsel Davranış”, Çev.Tosun, K., İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları, İstanbul, 1998

Deluga, R.J., “Leader-Member Exchange Quality and Effectiveness Ratings”, Group& Organization Management, Volume 23, Issue 2, Jun 1998

Demir, N., “Sosyal Değişim Teorisi Çerçevesinde Örgütsel Adalet ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki ve Güvenin İlimlaştırıcı Etkisi”, Öneri Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Hakemli Dergisi, C. 8, S. 31, Yıl 15, Ocak 2009

Dyn Dyne, L.V., Graham, J.W., Dienesch, R.M.,” Organizational Citizenship Behavior: Construct Redefinition, Measurement, And Validation, Academy of Management Journal, 1994, Volume 37, Issue 4

Dyne, L.V.,Graham, J.W.,Dienesch, R.M., “Organizational Citizenship Behavior: Construct Redefinition Measurement, and Valiation”, Academy of Management Journal, Volume 37, Issue 4, 1994

Farh, J., Zhong, C., Organ, D.W.,” Organizational Citizenship Behavior in the People’s Republic of Chine”,Organizational Science, Volume 15, Issue 2, March-April 2004

Geijsel, F., Slegers, P., Berg, R.V., “Transformational Leadership and the İmplementation of Large-Scale İnnovation Programs”, Journal of Educational Administration, Volume 37, Issue 4, 1999

Graham, J.W., “Promoting Civic Virtue Organizational Citizenship Behavior: Contemporary Questions Rooted In Classical Quandaries From Political Philosophy”, Human Resourca Management Review, Volume 10, Issue 1, Spring 2000

Haworth, C.,Levy, P.E., “The Importance of Instrumentality Bliefs in the Prediction of Organizational Citizenship Behaviors”, Journal of Vocatioal Behavior, Volume 59, Issue 1, August 2001

Karakaya, A., Ay, F.A., “Çalışanların Motivasyonunu Etkileyen Faktörler: Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma”, Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Mayıs 2007, C.31, No:1

Kidder, D.L., Parks, J.M., “The Good Soldier: Who is S (he)?”, Journal of Organizational Behavior, Volume 26, Issue 8, December 2001

Kidder, L., D., “The Influence of Gender on the Performance of Organizational Citizenship Behaviors”, Journal of Management, Volume 28, Issue 5, 2002

Kidwell, R.E., Mossholder, K.W., Bennett, N., “Cohensiveness and Organizational Citizenship Behavior: A Multilevel Analysis Using Work Groups and Individuals”, Journal of Management, Volume 23, Issue 6, 1997

Köse, S., Kartal, B., Kayalı, N., “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Tutuma İlişkin Faktörlerle İlişkisi Üzerine Bir Araştırma”, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Ocak-Haziran 2003, Sayı:20

MacKENZIE, S.B., Podsakoff, P.M., & Fetter, R., “The Impact of organizational Citizenship Behavior on Evaluation of Salesperson Performance”, Journal of Marketing, January 1993, Volume 57, Issue 1

MacKenzie, S.B., Podsakoff, P.M., Ahearne, M., “Some Possible Antecedents and Consequences of In-Role and Extra-Role Salesperson Performance”, Journal of Marketing, Volume 62, Issue 3, Jul 1998

McNeely, L.B., Meglino, M.B., “The Role Of Dispositional and Situational Antecedents in Prosocial Organizational Behavior: An Examination of The İntended Beneficiaries of Prosocial Behavior”, Journal of Applied Psychology, Dec 1994, Volume 79, Issue 6

Moorman, R.H., Blakely, G.L., “İndividuallism-Collectivism as an İndividual Difference Predictor of Organizational Citizenship Behavior”, Journal of Organizational Behavior, Mar 1995, Volume 16, Issue 2

Motowidlo, S.J., “Some Basic Issues Related to Contextual Performance and Organizational Citizenship Behavior in Human Resource Management”, Human Resource Management Review, Volume 10, Issue 1, Spring 2000

Organ, D., “Organizational Citizenship Behavior: It’s Construct Clean-Up Time”, Human Performance, Volume 10, Issue 2, 1997

Organ, D.W., “The Motivational Basis of Organizational Citizenship Behavior”, Research in Organizational Behavior, Volume 12, Issue 1, 1990

Organ, D.W., Lingl, A., “Personality, Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior, The Journal of Psychology, Volume 135, Issue 3, Jun 1995

Organ, D.W., Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome, Lexington, 1988 Aktaran “Arslantaş,C.C., “Algılanan Adaletin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Görgül Bir Çalışma”, Balıkesir Üniversitesi Bandırma İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Akademik Fener Dergisi, C.2, S.4, 2005

Özdevecioğlu, M., “Algılanan Örgütsel Adaletin Bireyler Arası Saldırgan Davranışlar Üzerindeki Etkilerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, S. 21, Temmuz-Aralık 2003

Özdevecioğlu, M., “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle Üniversite Öğrencilerinin Bazı Demografik Özellikleri ve Akademik Başarıları Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Sayı 20, Ocak-Haziran 2003

Öztürk, Z.,Dündar, H., “Örgütsel Motivasyon ve Kamu Çalışanları Motive Eden Faktörler”, Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi,C.4, S.2, Sivas 2003

Peelle, H.E., III., “Reciprocating Perceived Organizational Support Trought Citizenship Behavior”, Journal of Managerial Issues, Winter 2007, Volume 19, Issue 4

Pillai, R., Schriesheim, C.A., Williams, E.S., “Fairness Perceptions and Trust as Mediators for Transformational and Transactional Leadership: A Two-Sample Study”, Journal Of Management, Volume 25, Issue 6, December 1999

Podsakoff, P.M.,MacKenzie, S.B.,Paine, J.B.,Bachrach, D.G., “Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research”,Journal of Management, Volume 26, Issue 3, 2000

Podsakoff, P.M., Mackenzie, S.B., “Impact of Organizational Citizenship Behavior on Organizational Performance: A Review and Suggestions for Future Research”, Human Performance , Volume 10, Issue 2, 1997

Podsakoff, P.M.,MacKenzie, S.B.,Paine, J.B.,Bachrach, D.G.,”Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research”,Journal of Management, Volume 26, Issue 3, 2000

Robinson, S.,Morrison, E.W., “Psychological Contracts and OCB:The Effect of Unfulfilled Obligations on Civic Virtue Behavior”, Journal of Organizational Behavior, Volume 16, Issue 3, Mayıs 1995

Schappe, S.P., “The Influence of Job satisfaction, Organizational Commitment, and Fairness Perceptions on Organizational Citizenship Behavior”, The Journal of Psychology, Volume 132, Issue 3, Jun 1998

Schmiesing, R.J., Safrit, R.D., Gliem, C.A “Factors Affecting O.S.U. Extension Agents Preceptions of Organizational Justice and Job Satisfaction”, Journal of International Agricultural, and Extansion Education,Volume 10, Issue 2, 2003

Schnake, M., Organizational Citizenship: A Review, Proposed Model, and Research Agenda,Human Relations, 1 July 1991, Volume 44, Issue 7

Schnake, M.E., Dumler, P.M., “Levels of Measurement and Analysis Issues in Organizational Citizenship Behavior Research”, Journal of Occupational and Organizational Psychology, Volume 76, Issue 3, Sep 2003

Smith, C.,A.,Organ, D.W.and Near, J.P., “Organizational Citizenship Behavior: It’s Nature and Antecedents”, Journal of Applied Psychology, Volume 68, 1983

Spector, P.E.,Fox, S., “An Emotion-Centered Model Voluntary Work behavior-Some Parallels Between Counterproductive Work Behavior and Organizational Citizenship Behavior”, Human Resource Management Review, Volume 12, Issue 2, Summer 2002

Şişman Ayanoğlu, F.,Gemlik, N.H., “Çalışanların Örgüte Güvenlerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi (İstanbul İline Bağlı Bir İlçe Belediyesinde Araştırma), Öneri Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Hakemli Dergisi, Ocak 2009, Sayı 31, Yıl 15, Cilt 8



Turnipseed, D., Murkinson, G., “Organizational Citizenship Behavior: An Examination of the Influence in the Workplace”, Leadership&Organizational Development Journal, 1996, Volume 17, Issue 2

Turnipseed, D.L., “Are Good Soldiers Good? Exploring The Link Between Organizational Citizenship Behavior and Personal Ethics”, Journal of Business Research, 2002, Volume 55 , Issue 1

Turnley William, H.,Bolino, M.C. ve Diğerleri,”The Impact of Psychological Contract Fulfillment on The Performance of In-Role and Organizational Citizenship Behaviors”,Journal of Management,Volume 29, Issue 2, April 2003

Tüz Vergiliel, M., Altıntaş, Çınar,F., “Psikolojik Sözleşme İhlalleri ve Psikolojik Sözleşme İhlallerinin İşgörenin Davranışlarına Olan Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”, 9.Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi, 24-26 Mayıs 2001

Van Dyne L., Lepine J.A.,”Helping and Voice Extra-Role Behaviors: Evidence Of Construct and Predictive Validity”, Feb 19998, Volume 41, Issue 1

Williams, S.,Tze Shiaw, W., “Mood and Organizational Citizenship Behavior: The Effects of Positive on Employee Organizational Citizenship Behavior Intentions”The ,Journal of Psychology, Volume 133, Issue 6, Nov 1999

Williams,S., Pitre,R.,Zainuba,M.,”Justice and Organizational Citizenship Behavior Intentions: Fair rewards Versus Fair Treatment”,The Journal of Psychology, Feb 2002, Volume 142, Issue 1

Williams, L.J., Anderson, S.E., “Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and In-Role Behaviors, Journal of Management, Sep 1991, Volume 17, Issue 3

Yener, M., Aykol Ergun, S.,”Girişimcilik Değerleri ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Bir Araştırma”,Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi,Cilt 14, Sayı 1,2009

Yoon, M.H., Suh, J., “Organizational Citizenship Behavior and Service Quality as External Effectiveness of Contact Employees”, Journal of Business Resarch, Volume 56, Issue 8, August 2003

Gürbüz, S.,”Yöneticilerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının iş Tatmini ve Algıladıkları Örgütsel Adalet İlişkisi”, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, İstanbul, 2007

Kamer, M., “Örgütte Güven,Örgütte Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Etkileri”, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2001

Özdemir, Y., “Kariyer Devreleri İle Örgütsel Vatandaşlık Eğilimi Arasındaki İlişki: Sakarya Üniversitesi İ.İ.B.F. Örneği, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya,Mayıs 2005

Söyük,S., “Örgütsel Adaletin İş Tatmini Üzerine Etkisi ve İstanbul İlindeki Özel Hastanelerde Çalışan Hemşirelere Yönelik Bir Çalışma”, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, İstanbul, 2007

“Örgüt ve Örgütsel Vatandaşlık”, <http://www.2aku.edu.tr/halilsayli/sayfalar> (18.01.2009)

<http://www.haberler.com/bakan-akdag-ab-ulkelerindeki-hemsire-sayisi-haberi>

(Çevirim içi:28.12.2009)

## ÖZGEÇMİŞ

27 Mart 1976 tarihi, Sinop ili Erfelek ilçesi doğumluyum. 1993 yılında Çelikel Lisesi'nden mezun olduktan sonra Trakya Üniversitesi Edirne Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu'nda Ön Lisans; Karaelmas Üniversitesi Hemşirelik Bölümü'nde Lisans eğitimimi tamamladım. 2008 yılında da, Beykent Üniversitesi, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bilim Dalında yüksek lisans eğitimime başladım.

20.08 1999-20.05.2000 tarihleri arasında Ankara Başkent Üniversitesi Kardiyoloji Yoğun Bakım Ünitesi'nde çalıştım. 30.05.2000-16.08.2009 arasında da İstanbul Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Göz Bölümü'nde Servis Sorumlu Hemşiresi olarak görev aldım. 19.09.2009 tarihinden itibaren Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Hemşirelik Hizmetleri Müdürlüğü'nde Süpervizör Hemşire olarak görev yapmaktayım.

“Karaelmas Üniversitesi Hastanesi Organizasyon Çalışması” (1999) konulu lisans tezimi takiben “Yatan Hastalara Göz Enfeksiyonunun Önlenmesi Konusunda Verilen Eğitimin Etkinliğinin Değerlendirilmesi” (Sözel Sunum 2003); Acil Hemşireliği Sertifika Programı dâhilinde “Göz Acilleri ve Hemşirelik Bakımı” (Sözel Sunum 2007 ve 2008) ve son olarak 2009 yılında VII. Sağlık Kuruluşları Yönetim Kongresinde “Hemşirelerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, İşe Bağlılık ve Stresle Baş Etme Yöntemlerinin Belirlenmesi” (Sözel sunum Birincilik Ödülü) konularında yayınlarım mevcuttur.

Yabancı dilim İngilizce olup; iyi derecede bilgisayar (Windows, Office 2000 -word, Excel, Outlook-, Power Point) bilmekteyim. Evliyim. Özel ilgi alanlarım arasında kitap okumak, seyahat etmek, sinema, tiyatro ve internet sayılabilir.

## EK-1

Değerli katılımcı,

Bu anket Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Hastane Ve Sağlık Kurumları Yönetimi gereğince “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ve Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelere Yönelik Bir Araştırma” amacıyla sürdürülen araştırma çerçevesinde uygulanmaktadır. Çalışmanın amacı, hemşirelerin örgütsel vatandaşlık davranışını belirlemektir. İzleyen sayfalarda bu konuya ilişkin çeşitli soruları göreceksiniz. Anketle toplanan veriler, kişisel olarak değil topluca ve isim verilmeden değerlendirilecektir. Bu nedenle, sorulan soruları gerçek duruma uygun olarak cevaplamanız yeterli olup ayrıca isminizi belirtmenize gerek yoktur. Lütfen, ankette yer alan her bir ifadeye belirtilen kriterler doğrultusunda gerçek durumu yansıtır şekilde ve içtenlikle yanıt veriniz.

Göstermiş olduğunuz ilgi ve yardımlarınız için şimdiden teşekkür ederim. Saygılarımla,

Hemş. Merve Pirecioğlu

**Tel:21342**

<b>Bölümünüz:</b>			
(1) Cerrahi Hastalıklar	(2) İç Hastalıkları	(3) Yoğun Bakım Acil v.d.	
<b>Çalışma Şekliniz:</b>			
(1) Sürekli gündüz	(2) Gündüz ve nöbet	(3) sadece nöbet	
<b>Göreviniz:</b>			
(1) Hemşire	(2) Sağlık Memuru	(3) Sorumlu Hemşire (4) Ebe	
<b>İşyerinizdeki Çalışma Süreniz:</b>			
(1) 1 yıldan az	(2) 1-5 yıl	(3) 6 yıl ve üstü	
<b>Toplam Mesleki Deneyiminiz:</b>			
(1) 1 yıldan az	(2) 1-5 yıl	(3) 6 yıl ve üstü	
<b>Yaşınız:</b>			
(1) 25'den az	(2) 25-29	(3) 30-34	(4) 35 ve üzeri
<b>Medeni Durumunuz:</b>			
(1) Evli		(2) Bekâr	
<b>Eğitim Durumunuz:</b>			
(1) Sağlık Meslek Lisesi (SML)		(2) Önlisans	
(3) Lisans		(4) Yüksek Lisans/Doktora	

<b>Geliriniz hakkındaki düşünceniz:</b>		
(1) Fazlasıyla yeterli	(2) Yeterli	(3) Ne yeterli ne değil
(4) Yetersiz	(5) Çok yetersiz	

**Aşağıda iş yerinizdeki davranışlarınızla ilgili davranış şekilleri belirtilmektedir. Lütfen her bir ifadeyi dikkatlice okuyarak işinizde o ifadeye belirtilen davranışı sergileyip sergilemediğinizi düşünerek yanıtlayınız.**

<b>a) Kesinlikle Katılmıyorum (b) Katılmıyorum (c) Kararsızım (d) Katılıyorum (e) Kesinlikle Katılıyorum</b>		
1	Günlük izin alan birinin o günkü işlerini ben yaparım	(a) (b) (c) (d) (e)
1	İş yükü ağır olan bir arkadaşıma yardım ederim	(a) (b) (c) (d) (e)
1	İşe yeni başlayan birine işini öğrenmesinde yardımcı olurum	(a) (b) (c) (d) (e)
1	İşle ilgili problemlerde elimde bulunan malzemeleri diğerleri ile paylaşmaktan kaçınmam	(a) (b) (c) (d) (e)
1	İş esnasında sorunla karşılaşan kişilere yardım etmek için gerekli zamanı ayırırım	(a) (b) (c) (d) (e)
2	Zamanımın çoğunu işle ilgili faaliyetlerle geçiririm	(a) (b) (c) (d) (e)
2	Hastanem için olumlu imaj yaratacak tüm faaliyetlere katılmak isterim	(a) (b) (c) (d) (e)
2	Mesai saatleri içerisinde kişisel işlerim için zaman harcamam	(a) (b) (c) (d) (e)
3	Diğer çalışanların hak ve hukukuna saygı gösteririm	(a) (b) (c) (d) (e)
3	Beklenmeyen problemler oluştuğunda diğer çalışanları zarar görmemeleri için uyarırım	(a) (b) (c) (d) (e)
3	Birlikte görev yaptığım diğer kişiler için problem yaratmamaya gayret ederim	(a) (b) (c) (d) (e)

4	Önemsiz sorunlar için şikayet ederek vaktimi boşa harcamam	(a) (b) (c) (d) (e)
4	Hastanede ortam ile ilgili olarak problemlere odaklanmak yerine olayların pozitif yönünü görmeye çalışırım	(a) (b) (c) (d) (e)
4	Hastanede yaşadığım yeni durumlara karşı gücenme ya da kızgınlık duymam	(a) (b) (c) (d) (e)
4	Hastane içinde çıkan çatışmaların çözümlenmesinde aktif rol alırım	(a) (b) (c) (d) (e)
5	Üst yönetimce yayımlanan duyuru, mesaj, prosedür yada kısa notları okurum ve ulaşabileceğim bir yerde bulundururum	(a) (b) (c) (d) (e)
5	Hastanenin sosyal faaliyetlerine kendi isteğimle katılırım	(a) (b) (c) (d) (e)
5	Hastane yapısında yapılan değişimlere ayak uydururum	(a) (b) (c) (d) (e)
5	Her türlü geliştirici faaliyet icra eden araştırma ve proje gruplarının içerisinde yer alırım	(a) (b) (c) (d) (e)