

HEMŞİRELERİN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DÜZEYLERİNİN BELİRLENMESİ

*Hüseyin GEÇER**, *Afsun Ezel ESATOĞLU***

* Karadeniz Teknik Üniversitesi, Farabi Hastanesi, Trabzon, Türkiye, huseyingecer@yahoo.com

** Ankara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Kurumları Yöneticiliği Bölümü Ankara, Türkiye, esatoglu@health.ankara.edu.tr

ÖZET

Araştırmanın amacı, bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerin örgütsel vatandaşlık davranışlarını oluşturan faktörlerin ve bunları etkileyen sosyo-demografik değişkenlerin belirlenmesidir. Araştırma, Karadeniz Teknik Üniversitesi Farabi Hastanesi'nde çalışan hemşireler üzerinde, 2008 yılında, anket yolu ile yapılmıştır. Araştırmada, Konovsky ve Organ tarafından (1996) geliştirilen "örgütsel vatandaşlık davranışı anketi" kullanılmıştır. Veri analizi ile örgütsel vatandaşlık davranışını tanımlayan beş boyut (özverili olma, nezaket, bilinçli olma, erdemli olma ve centilmenlik) ortaya çıkarılmıştır. Özverili olma ve nezaket ve erdemli olma boyutundaki davranışlarda yaş değişkeninin istatistiksel fark yarattığı belirlenmiştir. Hastanede çalışma süresi değişkeni ile örgütsel davranış ana boyutu, nezaket ve centilmenlik boyutları arasında anlamlı istatistiksel fark belirlenmiştir. 6-10 yıl süre ile hastanede çalışan hemşirelerin bu boyutlardaki davranışları göstermede, daha eğilimli olduğu saptanmıştır. Görevde çalışma süresi değişkeni ile nezaket ve erdemli olma boyutları arasında istatistiksel açıdan anlamlı farklılık belirlenmiştir. Nezaket boyutundaki davranışları beş yıl ve daha az süredir çalışan hemşirelerin; erdemli olma boyutundaki davranışları ise 11 yıl ve daha üzeri süredir çalışan hemşirelerin göstermeye daha eğilimli olduğu saptanmıştır. Medeni durum değişkeni ile özverili olma, nezaket ve erdemli olma boyutlarındaki davranışlar arasında istatistiksel anlamlı farklılık belirlenmiştir. Özverili olma ve erdemli olma boyutundaki davranışları göstermeye evli hemşirelerin; nezaket boyutundaki davranışları göstermeye ise dul-boşanmış hemşirelerin daha eğilimli olduğu saptanmıştır. Öğrenim durumu değişkeni ile özverili olma ve erdemli olma boyutlarındaki davranışlar arasında anlamlı istatistiksel fark belirlenmiştir. Her iki boyuttaki

davranışları göstermede, lise mezunu hemşirelerin yüksekokul mezunlarına nazaran daha eğilimli oldukları saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel Vatandaşlık, Hastane Yönetimi, Örgütsel Davranış.

ABSTRACT

The aim of this study is to determine socio-demographic factors affecting organizational citizenship behaviour and their strength. The nurses at Karadeniz Technical University Farabi Hospital constitutes the central of the study at 2008. In this study the survey of organizational citizenship behaviour which was developed by Konovsky ve Organ (1996) is used. The statistical analysis of the data and the five dimensions that define the organizational citizenship behaviour follow as; altruism, courtesy, conscientiousness, civic virtue and sportsmanship. It was determined that the age-related variation creates statistical distinction. It was found out that there is a statistical difference between the variant of working hours at the hospital, main dimension of organizational citizenship behaviour, and the dimension of courtesy and sportsmanship. As to the reflecting of these behaviours, it was determined that nurses working at the hospital between 6-10 years has a more tendency to reflect the behaviours. Another finding is that there is a statistical difference between the variant of the working hours of the duty and the dimension of courtesy and civic virtue. Accordingly, for the behaviours at the courtesy dimension the nurses working for five or less years and for the behaviours at the civic virtue dimension the nurses working for 11 or more years have a more tendency to reflect the behaviours. Another difference was found out between the dimensions of marital status and altruism, courtesy and civic virtue. It was also found out that married nurses have a tendency to reflect behaviours at the dimensions of altruism and civic virtue; and the divorced or widowed nurses

have a more tendency to reflect the behaviours at the civic virtue dimension. Another statistical difference was found out between the variant of educational background and the dimensions of altruism and civic virtue. For the behaviours at both dimension it was determined that high school graduate nurses are more likely to reflect the behaviours than the college graduate nurses.

Keywords: Organizational Citizenship, Hospital Management, Organizational Behaviour.

I.Giriş

Örgütlerin etkililik ve verimliliğinde örgütün hem biçimsel hem de biçimsel olmayan yapısı rol oynamaktadır. Örgütün biçimsel yapısı örgütteki görevler, yetki ilişkileri gibi unsurları tanımlar. Biçimsel olmayan yapı ise, kendiliğinden, doğal yollarla ortaya çıkan yapı olarak, işgörenlerin birbiriyle olan ilişkileri sonucunda ortaya çıkan, her örgütte bulunan ve örgütlerin başarısı için önem ifade eden yapılardır [1].

İşgörenlerin, buldukları örgütün kendilerine yüklediği resmi sorumluluklarının ötesinde çalışma istekliliği, etkili örgütler için bir gereklilik olmuştur. Dennis Organ ve arkadaşları tarafından ilk kez 1983 yılında ortaya atılan “örgütsel vatandaşlık davranışı”, örgütün biçimsel ödül sistemince doğrudan ve açık bir biçimde tanımayan, ancak bir bütün olarak ele alındığında örgütün işlevlerini verimli bir biçimde yerine getirmesine yardımcı olan, gönüllülüğe dayalı davranışlardır. Gönüllülük kavramı ile bu davranışın işgörenin rolünün gerektirdiği bir davranış değil; kişisel tercihe bağlı olarak geliştiği anlatılmak istenmektedir [2,3]. Mecburi olmayan fakat örgütsel fayda sağlayan davranışlar ve hareketler, kurallarla zorunlu kılınmış görevlerden değildir. Organ’a göre (1988), örgütsel vatandaşlık davranışı diğerlerinin yanlısını bulma, onlarla tartışma, onları şikayet etme gibi istenmeyen eylemlerden uzak durmak, işi zamanında bitirmek, yenilikçi olmak, diğerlerine yardım etmek ve gönüllü olmak şeklinde ortaya çıkmaktadır [4].

Örgütsel vatandaşlık davranışları genelde gerekenin üzerinde yapılan iş davranışları olarak nitelendirilmiştir. Bunlar

ne zorunluluktur, ne de emirdir; fakat yine de örgütün işleyişi için çok önemlidir [5]. Örgütsel vatandaşlık davranışı, bireyin bir bütün olarak örgütün işleyişini geliştiren faaliyetlerini temsil eder. Organ’a (1988) göre, pek çok örgütsel vatandaşlık davranışı tek başına örgütün genel performansını geliştirici nitelikte olmayabilir [2]. "Bir bütün olarak" tanımlaması önemli bir nitelendiricidir [6].

Çalışmanın amacı, bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerin örgütsel vatandaşlık davranışlarını oluşturan faktörlerin ve bu faktörleri etkileyen sosyo-demografik değişkenlerin belirlenmesidir.

II. Literatür Özeti

Örgütsel vatandaşlık davranışının ortaya çıkışı, yönetim bilimi literatüründe geliştirilen pek çok araştırma ve teorinin ürünüdür. Örgütsel vatandaşlık davranışının ortaya konmasından önce ve sonra konuyla ilgili değişik yaklaşımlar ortaya çıkmıştır. Gouldner’ın, Roethlisberger ve Dickson’ın, Katz ve Kahn’ın, ve Bernard’ın teorileri bunlardan bazılarıdır [6, 7, 8, 9, 10].

Bernard’a göre (1976), “toplular işbirliği çabaları” olarak tanımlanan örgütü meydana getiren kişiler değil, bu kişilerin işbirliğine dayalı ve gönüllü olarak örgüt içinde yaptıkları davranışlardır. Gönüllülük davranışı ile anlatılmak istenen bireylerin işbirliğine yönelik çaba gösterme eğilimleridir. Eğilim, kişilere ve ilişkiye dayalı çekicilikten doğan tatmin düzeyine bağlı olarak değişiklik göstermektedir. Bernard’a göre, gönüllülüğe bağlı oluşan informel örgüt yapısı da, biçimsel otoritenin devamını sağlamaktadır. Kişilerin gönüllülük düzeylerinin yüksek olması, formel otoritede yaşanan sorunları azaltarak işgörenlerin bu otorite düzenini kabullenmelerini sağlamaktadır [6].

Roethlisberger ve Dickson da (1964), her iş yerinde var olan biçimsel olmayan sosyal örgütlerin bir örgütün etkin işbirliği için gerekli olduğunu; biçimsel olmayan düzeyde daha yüksek oranda işbirliği doğduğunu ve bunu bazen biçimsel örgütün işleyişini kolaylaştırdığını, ifade etmişlerdir. Organ'a göre (1988), Roethlisberger ve Dickson’ın çalışmalarında “örgütsel vatandaşlık” kavramına temel oluşturacak nitelikteki

anahtar sözcükler “işbirliği” ve “biçimsel olmayan” sözcükleri olmuştur. Gouldner’e göre de (1960), kişiler kendilerine yardım edene yardım etmekte ve yardım edeni de incitmemektedir. Yöneticilerin adil davranışları ve tutumları karşısında işgörenler karşılık verme ihtiyacı duymakta ve böylece örgütsel vatandaşlık davranışı ortaya çıkmaktadır [6,9].

Katz ve Kahn’ın örgütlerin verimliliği için tanımladığı üç önemli davranış kategorisine göre, bireyler önce örgüte girmeye ve örgütte kalmaya ikna edilmeli, daha sonra biçimsel rollerini yerine getirmeli ve en son olarak da biçimsel rollerinin yanı sıra paralel yenilikçi faaliyetler içine girmelidirler. Yenilikçi faaliyetlerin içine, diğer işgörenlerle birlikte işbirliğine dayalı örgütü koruyucu faaliyetlerde bulunmak, orijinal fikirler ortaya atarak örgütün gelişimine katkı sağlamak, daha fazla katkıda bulunabilmek için kendini eğitmek, olumlu bir örgüt iklimi oluşturarak örgütün dışarıda olumlu bir şekilde tanınmasını sağlamak vb. vardır. Katz ve Kahn; sistem ödüllerinin üyeler arasındaki işbirliğini arttırabileceğini fakat örgüt içi performanslarını arttırma yönünde güdüleyemediğini; bu yüzden de işbirliğinin sağlanabilmesi için, sistem ödüllerinin adil olarak algılanmasının gerekli olduğunu belirtmiştir. Kişinin vatandaş gibi davranabilmesi için kendisine vatandaş gibi davranıldığını algılaması gerekmektedir [6].

Literatürde, örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları ile ilgili tam bir uzlaşmanın sağlanamamıştır. Smith, Organ ve Near’ın (1983), işgörenlerin performans artırımını için yaptıkları çalışmalarında, örgütsel vatandaşlık davranışının özverili olma (altruizm) ve bilinçli olma (conscientiousness) boyutlarını ortaya çıkarılmıştır. Organ, 1988’deki çalışmasında da örgütsel vatandaşlık davranışını beş boyutta ortaya koymuştur [2]. Bunlar;

- Özverili olma (altruizm), (özgecilik, yardımseverlik, diğerlerini düşünme),
- Nezaket (courtesy), (nezaketen bilgilendirme),
- Bilinçli olma (conscientiousness), (vicdanlılık),

- Erdemli olma, (civic virtue), (örgütsel erdem, örgütsel katılım, örgütün gelişimine destek verme)
- Centilmenlik (sportmanship), (sportmenlik) dir.

Özverili olma, işgörenin örgüt ile ilgili sorunlarda veya görevlerde diğer örgüt üyelerine yardım etmeyi amaçlayan tüm gönüllü davranışlarıdır [5]. Örgüt üyelerinin iş arkadaşlarına olağan dışı şartlar altında onun işini tamamlayabilmesi için yardımcı olması, en çok tekrarlanan özverili olma davranış durumudur. Özverili olma davranışını sadece arkadaşına değil, müşterilere, satıcılara yönelikte olabilmektedir. Bu tür davranışların sergilenmesinde “yardımseverlik” özelliğinin bulunması ve örgüt ile ilgili olmasından dolayı özverili olma boyutunda ifade edilmesinin başlıca kriterlerinden biridir [8].

İşgören, kendi iş yükü üzerine ödül veya emir beklemeksizin ve yapmadığı takdirde ceza almayacağını bildiği halde arkadaşının iş yükünü üstlenmektedir. Özverili olma örgüt içindeki üyeler veya iş grupları arasındaki işbirliğine yönelik davranışlarının gönüllü olarak gelişmesine katkıda bulunmaktadır. Dolayısıyla örgüt içerisinde meydana gelebilecek çatışmalar ve gerginlikler azalmakta, böylece kişiler birbirlerine yardım etmekte, birbirleriyle yakın iyi ilişkiler kurmakta ve örgüte yakınlaşmaktadırlar. Özverili olma, potansiyel olarak bir örgütün verimliliğinin nasıl arttırılabileceğini açıkça göstermektedir. Bunların yanında örgüt kaynakları, örgütün varlığını koruma ve sürdürmeye yönelik sorunlara aktarılmasından ziyade örgütün üretimini arttıracak amaçlar için kullanılmaktadır [2, 11].

Organ (1988), kurumda işleri gereği sürekli iletişim içinde olmaları gereken, birbirlerinin işlerinden ve kararlarından etkilenen üyelerin birbirlerini önceden haberdar etmeleri, birbirlerine gerekli hatırlatmaları yapmaları, bilgi aktarmaları ve danışmalarının **nezakete** örnek olarak verildiğini belirtmiştir [6]. Özverili olma ve nezaket boyutları “yardımseverlik” temeline dayanarak tanımlandıkları için birbirinden ayırt edilmeleri güç olmaktadır. İki boyut arasındaki en belirgin fark, yardım etme eyleminin

gerçekleştiği zamana ilişkindir. Özverili olmada kişilerin birbirlerine bir sorun ortaya çıktıktan sonra, o soruna çözüm bulmak amacıyla yardım etmeleri söz konusudur. Nezaket boyutunda ise, öngörülen sorunun ortaya çıkmasını engellemek veya o sorunun etkilerini azaltmak amacıyla önceden somut adımlar atmayı gerektiren davranışlar vardır [2, 6].

Bilinçli olma, örgüt üyelerinin bazı rol davranışlarını kendilerinden bekleneni aşan şekilde yerine getirmeleridir. İşe devamlılık, iş yerinde düzenli çalışma, dakiklik, dinlenme zamanlarını yerinde ve suiistimal etmeden kullanma, görevinde kurallara uyma gibi davranışları içermektedir. Bulunduğu örgütte herkesten daha aktif olma, herkesten daha fazla çalışma ve kimsenin istemediği işleri gönüllü olarak alma davranışları bu boyutta yer almaktadır [2, 12].

Örgütsel vatandaşlık davranışının bilinçli olma boyutunun örgütsel etkililiğe (effectiveness) katkısı oldukça fazladır. Örneğin; devamsızlık sorunu göz önüne alındığında örgütteki devamsızlık oranının %3'ten %2'ye düşürülmesi, örgüt fonksiyonlarının etkililiğini artıracaktır. Mesai saatleri içerisindeki devamsızlık nedeniyle oluşan kayıpların azalması, yönetsel zamanın işgörenlerin işlerini yeniden düzenleyip üretimde sürekliliği sağlamaktan ziyade daha farklı işlere ayırabilmesini sağlayacaktır. Benzer bir şekilde, kişilerin su, elektrik, büro malzemeleri, yakıt, para gibi kıt kaynakları gereksiz tüketmesi veya harcamasının önüne geçilerek sistemin marjinal olarak daha etkili hale getirilmesi sağlanacaktır [11].

Erdemli olma, örgütün yaşamına aktif ve sorumlu olarak katılma olarak tanımlanmaktadır. İyi bir örgüt vatandaşı kurumla ilgili tüm konularda fikir geliştirmeye yönelir ve bu fikirleri ifade eder, toplantılara ve tartışmalara düzenli ve aktif olarak katılır, yenilikleri kolay kabul eder, değişimleri yakından izler ve öğrendiklerini paylaşmaktan zevk duyar [2, 6]. Erdemli olmanın tanımlanması ile ilgili olarak yapılan çalışmaların merkezi “örgütün politik hayatına sorumluluk alarak katılma” şeklindedir. Erdemli kavramıyla ilgili açıklamalarda yer alan “sorumluluk” kelimesi bu kavramın

tanımlanmasında önemli bir belirleyicidir. Diğer bir ifadeyle erdemli olmak, “örgütün politik yaşamına aktif ve sorumlu biçimde katılmayı” ifade etmektedir. Örgüt içerisindeki toplantılara düzenli olarak katılmak, örgüt yararına alınan kararların uygulanmasına yardımcı olmak şeklindeki davranışlar bu boyuta örnek verilmektedir [2,11].

Rekabet şartlarının ağırlaştığı günümüzde iş yerlerinde yapılan işler gün geçtikçe farklılaşma ve kas gücü yerine daha fazla bilgiye dayalı yetenekler istemektedir. Bu durum hem işletmelerin yönetim anlayışında, sahip-yönetici anlayışından profesyonel yönetici anlayışına doğru bir değişimi zorlamakta, hem de işgörenlerde ve yöneticilerde gerginliklere neden olmaktadır. İşyerinde, tüm işgörenlerin birbiri ile iletişim halinde olmaları ve yaşanan hızlı değişimler, işgörenlerin kendi aralarında veya yöneticilerle aralarında çatışmalara sebep olmaktadır. Bu şartlarda, tarafların olgun davranışlar sergilemesi, pireyi deve yapmak yerine sorunlara anlayışla yaklaşmaları büyük önem kazanmaktadır. İşyerinde sakinliğin ve huzurun tesisinde önemli katkılar sağlayan bu tip davranışlar, centilmenlik davranışları olarak nitelendirilmektedir [2, 10]. Organ'ın Bateman ile birlikte 1983 yılında yapmış oldukları çalışmalarının sonuçlarını değerlendirerek ortaya koyduğu centilmenlik boyutu; işe ilişkin kaçınılmaz sorunları ya da zorlukları şikâyet etmeden kabul etme istekliliği olarak tanımlanmaktadır [10].

Podsakoff ve arkadaşları, literatürdeki örgütsel vatandaşlık boyutlarını taramış, yaklaşık otuz farklı boyut belirlemiş ancak bunların aslında yedi boyut içerisinde toplanabildiğini ortaya koymuşlardır [2]. Bunlar:

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

- Bireysel gelişim (self-development)dir.

Organ'ın boyutları ile karşılaştırıldığında, yardımlaşma davranışı özverili olmayı, bireysel inisiyatif bilinçli olmayı, örgüt gelişimine destek de erdemli olma ile aynı anlama ifade etmektedir. Diğer iki boyut ise birebir isim benzerliği içerisinde.

Podsakoff ve arkadaşları, örgütsel vatandaşlık davranışlarının örgütlere olan yararlarını “yönetimsel kararlara ve değerlemelere etkisi” ve “örgüt performansı ve başarısına etkisi” olmak üzere iki ana grupta incelenmiştir [2]. Görgül kanıtlara göre örgütsel vatandaşlık davranışı, yönetici performans değerlemelerini ve bunlara ilişkin kararları etkilemektedir. Nezaket dışında örgütsel vatandaşlık davranışının tüm boyutlarının, yapılan çalışmaların çoğunda performans değerlendirme üzerinde önemli etkileri olduğu belirlenmiştir [2,5].

Kişilik boyutları, iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık arasındaki ilişkiyi incelemek için yapılan bir araştırmada da [13], örgütsel vatandaşlık davranışının performansa olan etkisinin, işgörenin tutumuyla ilgisi olmayan örgütsel pek çok faktörden daha güçlü olduğu saptanmıştır. Podsakoff ve MacKenzie, örgütsel vatandaşlık davranışının promosyon kararlarındaki etkisinin örgütün üst kademelerine çıktıkça arttığını iddia etmiştir. Buna neden olarak da, örgütte yüksek kademelerde rolle ilgili beklentilerin daha karmaşık olması ve yönetim pozisyonlarının örgütün teknik özüne doğrudan katkıda bulunmamasını vermişlerdir [14]. Örgütsel vatandaşlık davranışının çalışma gruplarının ve/veya örgütün performansını yukarı çekmesinin nedenleri arasında, çalışanların ve yönetimsel verimliliği artırması, kıt kaynakların tamamen yürütme faaliyetlerine aktarılması ihtiyacını azaltması, takım çalışanları ve grupları arasındaki faaliyetleri koordine eden etkili bir yöntem olarak hizmet vermesi, örgütü çalışılacak daha çekici bir yer haline getirerek örgütün en iyi insanları etkileme ve işe alma becerisini geliştirmesi, örgütsel performanstaki durağanlığı harekete geçirmesi ve örgütün değişen çevresel koşullara uyum sağlama becerisini geliştirmesi bulunmaktadır [2].

Sağlık kurumlarında verilen hizmetin kritik nitelikleri, matris örgüt yapısı, her geçen gün hızla gelişen ve uzmanlık gerektiren meslek grupları barındırılması, yüksek düzeyde eşgüdüm gerektirmesi, hizmet sunulan bireyler ile çok yönlü ve karmaşık bir ilişki içinde olunması, sunulan hizmetin kritik özelliklere sahip olması nedeniyle, üretim sürecinde sorunlarla çokça karşılaşmaktadır. Sorunların çoğu öngörülemez olduğu için örgüt içinde sakin bir akış kolay kolay mümkün olamamaktadır. Her sorunun çözümü, kriz yönetimi gerektirecek kadar kritik olabilmektedir. Hastane örgütlerindeki insan unsurunun hastane yönetimi için en etkin seviyede fayda sağlaması istenir. Örgütlerinde kendi görev tanımlarının üstünde davranışlar sergileme eğiliminde olan, olumsuz durumları görmezden gelmeye hatta bu durumları ortadan kaldırmaya eğilimli işgören tam da yukarıda bahsedilen, etkili hastane örgütü için gerekli işgören tipidir. Başarılı olmak isteyen hastane yöneticilerinin, işgörenlerini örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme konusunda teşvik edici yani bu davranışların oluşması için gerekli ortamı hazırlamak adına istekli olmaları gerekmektedir.

Literatürde sıklıkla çalışılan örgüte bağlılık, bireyin ruhsal durumu, kişilik özellikleri, iş tatmini, örgütsel adalet, iş özellikleri, liderlik, örgütsel vizyon, karara katılım, örgütsel güven, örgütsel stres, örgütsel çatışma kavramları örgütsel vatandaşlık davranışına etki eden kavram ve faktörlerdir [2, 3, 6, 8, 10, 13, 14, 15, 16, 17,18, 19, 20, 21].

Yazında, örgütsel vatandaşlık davranışına, işgörenlerin bazı sosyo-demografik değişkenlerinin etki ettiği ortaya konmuştur [2, 3, 5, 11, 14, 22, 23]. Bunlar; yaş, cinsiyet, medeni durum, öğrenim durumu, kurumdaki çalışma süresi, mesleki kıdem gibi faktörlerden oluşmaktadır. Yazında yapılan araştırmalarda örgütsel vatandaşlık davranışı ve yaş değişkeni arasında anlamlı ilişki saptanmıştır [13]. Örgütsel vatandaşlık davranışı ve yaş arasındaki ilişkinin incelendiği araştırmalarda farklı sonuçlar alınmış, fakat söz konusu ilişkinin, çoğu araştırmada güçlü olduğu belirlenmiştir [24, 25]. Çetin ve arkadaşları (2003), özverili olma ve bilinçli olma

boyutunda gençlerin; nezaket ve centilmenlik boyutlarında ise yaşlıların daha eğilimli olduğunu saptamıştır [24]. Celep ve arkadaşları (2004), uyma boyutundaki davranışların gösterilmesine yaşlıların daha eğilimli olduğunu saptamıştır [25].

Cinsiyet değişkeni ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin incelendiği araştırmalarda da anlamlı ilişki olduğu saptanmıştır [11, 14, 24]. Çetin ve arkadaşları (2003) özverili olma boyutunda kadınların, erdemli olma boyutunda ise erkeklerin daha eğilimli olduğunu saptamıştır [24]. Erdem (2003) bilinçli olma ve nezaket boyutlarındaki davranışlara kadınların daha eğilimli olduğunu saptamıştır [11]. Köse ve arkadaşları (2003), nezaket ve erdemli olma boyutlarında yine kadınların daha eğilimli olduğunu saptamıştır [14].

Yazında öğrenim durumu ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında, anlamlı ilişki saptanmıştır [25]. Celep ve arkadaşları (2004) sadakat, işlevsel katılım ve destekleyici katılım boyutlarında daha az süre öğrenim görenlerin daha eğilimli olduğunu saptamıştır [25]. Kurumdaki çalışma süresi ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin incelendiği bazı araştırmalarda anlamlı farklılık ve ilişki saptanmıştır [11, 23]. Üniversitede öğrenim gören öğrenciler üzerinde yapılan bir araştırmada da, öğrencilerin, o okulda öğrenim gördükleri sürenin örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğiliminde etken olduğu saptanmıştır [17].

Erdem, özverili olma ve bilinçli olma boyutlarındaki davranışlara kurumdaki çalışma süresi orta seviyede olanların (6–10 yıl) daha eğilimli olduğunu saptamıştır [11]. Samancı da (2007) örgütsel vatandaşlık davranışının ana boyutunda, kurumda daha fazla çalışanların daha eğilimli olduğunu saptamıştır [23]. Mesleki kıdem değişkeni ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi inceleyen Van Dyne ve Graham'a (1994) göre, kıdemi yüksek olan işgörenler, kuruma karşı kuvvetli bağlar ve aidiyet duygusu geliştirmekte, işlerini yerine getirmede yüksek özveride bulunmaktadır. Bu da vatandaşlık davranışı gösterme ihtimallerini artırmaktadır [8]. Yazında, örgütsel vatandaşlık davranışı ve

mesleki kıdemi inceleyen bazı araştırmalarda da anlamlı fark veya ilişki saptanmıştır [11, 22, 23, 24, 25]. Çetin ve arkadaşları (2003), özverili olma, nezaket ve centilmenlik boyutlarında orta kıdemdekilerin, bilinçli olma boyutunda ise yüksek kıdemdekilerin daha eğilimli olduğunu saptamıştır [24]. Erdem (2003), bilinçli olma ve nezaket boyutlarındaki davranışlara orta düzeyde mesleki kıdemdekilerin (6–10 yıl) daha eğilimli olduğunu saptamıştır [11]. Celep ve arkadaşları (2004), işlevsel katılım boyutundaki davranışların gösterilmesine kıdemlilerin daha eğilimli olduğunu saptamıştır [25]. Dönder (2006), bilinçli olma ve erdemli olma boyutlarında kıdemlilerin daha eğilimli olduğunu saptamıştır [22]. Samancı (2007) da örgütsel vatandaşlık ana boyutunda yine kıdemlilerin daha eğilimli olduğunu saptamıştır [23]. Bu araştırmada da, sosyo demografik faktörlerin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkileri araştırılmıştır.

II. Gereç ve Yöntem

Araştırma, Karadeniz Teknik Üniversitesi Farabi Hastanesi'nde çalışan hemşirelerin tamamı üzerinde (izin, rapor vb. nedenler ile katılmayanlar hariç), 2008 yılında yapılmıştır. Araştırmada, Konovsky ve Organ tarafından (1996) geliştirilen, Erdem'in (2003) çevirerek bir hastanede çalışanlar üzerinde gerçekleştirdiği araştırma ile (Cronbach $\alpha=0,93$) Türkçe formu oluşan "örgütsel vatandaşlık anketi" kullanılmıştır [11, 26]. Ankette beşli likert ile hazırlanan (1 çok olumsuz, 5 çok olumlu) 32 madde bulunmaktadır. Hemşirelerin örgütsel vatandaşlık davranışları, kendilerinin beyanları ile değil, yöneticilerinin değerlendirmesi ile belirlenmiştir. Anketler, yönetici hemşirelere dağıtılmış ve kendilerine bağlı hemşireler hakkında doldurmaları istenmiş; toplam 380 hemşire değerlendirilmeye tabi tutulmuştur. Servis hemşireleri (347) servis sorumlu hemşireleri, servis sorumlu hemşireleri de (33) başhemşireler tarafından değerlendirilmiştir.

Araştırmada beş hipotez sınanmıştır. Bunlar yaş gruplarına (1), hastanede çalışma sürelerine (2), görevde çalışma sürelerine (3), medeni duruma (4) ve öğrenim durumuna (5) göre örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğilimlerinin, örgütsel vatandaşlık

boyutlarında istatistiksel açıdan anlamlı farklılık gösterip göstermediğidir. Beş sosyo-demografik değişken ile beş örgütsel vatandaşlık davranışının her biri için alt hipotezler kurulmuştur.

Erdem'in çalışmasının faktörleri ile bu çalışma sonuçlarının uyumunu araştırmak için "Kategorik Verilerde Doğrulayıcı Faktör Analizi" uygulanmıştır. Faktörlere göre karşılaştırmalarda iki ortalama arasındaki farkın önemlilik testi, tek yönlü varyans analizi-Bon-Ferroni testi'nden yararlanılmıştır. Örgütsel vatandaşlık davranışı anketinde yer alan boyutların toplandığı toplam 5 faktör

içinde yer alan sorulara verilen yanıt değerleri toplamı her bir birey ve faktör için bir skor hesaplaması şeklinde elde edilmiştir. İstatistiklerin yapılmasında SPSSWIN paket programı kullanılmıştır.

III. Bulgular

Araştırma grubunun %55'inin 30 yaş ve üzerinde, %63,2'sinin evli, %50'sinin lise ve dengi okul mezunu olduğu, %47,3'ünün beş ve beş yıldan daha az süredir araştırma yapılan hastanede çalıştığı, %48,4'ünün de, 11 yıl ve üzeri süredir aynı görevde çalıştığı belirlenmiştir (Tablo1.).

Tablo 1. Araştırma Grubunun Sosyo-Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı

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

Orjinal ölçek ve Erdem'in çalışmasında beş faktör tanımlanmıştır. Yapılan kategorik veri doğrulayıcı faktör analizi sonucunda, bu faktörlere çalışmada uyum sağlanmadığı belirlenmiştir. Karşılaştırmalı uyum indeksi (CFI) ve Tucker-Lewis (TLI) 0,9'dan küçük olması ve yaklaşımın hata kareler ortalaması karekökünün (RMSEA) 0,5'ten büyük olması nedeniyle kabul edilebilir bir uyum söz konusu değildir (27, 28, 29). Faktör analizi sonucunda ilgili faktörlere yeterli bir şekilde yüklenemeyen ve R-Square değerleri 0,40 in altında olan maddeler (Faktör 1'i (Özverili Olma) oluşturan maddelerden 3. ve 5. maddeler, Faktör 2'yi (Nezaket) oluşturan maddelerden 21. madde, Faktör 3'ü (Bilinçli Olma) oluşturan maddelerden 24. madde, Faktör 4'ü (Erdemli Olma) oluşturan maddelerden 25. madde, Faktör 5'i

(Centilmenlik) oluşturan maddelerden 29. madde ve ayrıca Erdem 'in çalışmasında da çıkarılan 32. Madde) çıkarılmıştır. Yeniden yapılan analizde, diğer soru maddelerinin faktörlerle uyumlu olduğu belirlenmiştir. Buna göre; Faktör 1 (Özverili Olma), 1, 2, 4, 6, 7, 8 no'lu maddelerden; Faktör 2 (Nezaket), 10, 12, 14, 15, 17, 19, 20, 22, 23, 31 no'lu maddelerden; Faktör 3 (Bilinçli Olma), 11, 13, 16, 18 no'lu maddelerden; Faktör 4 (Erdemli Olma), 26, 27, 28 no'lu maddelerden; Faktör 5 (Centilmenlik), 9 ve 30 no'lu maddelerden oluşmaktadır. Doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına dayanarak 7 soru maddesi çıktıktan sonra yapılan güvenilirlik analizinde Cronbach $\alpha=0,94$ olarak saptanmış ve örgütsel vatandaşlık davranışını tanımlayan 5 faktör özverili olma, nezaket, bilinçli olma, erdemli olma ve centilmenlik şeklinde sıralanmıştır (Tablo 2). Bu araştırmada göreceli olarak en

yüksek ortalamanın nezaket davranışında olduğu ve bunu sırası ile özverili olma ve

bilinçli olmanın izlediği belirlenmiştir.

Tablo 2. Araştırma Grubu İçin Faktörlere İlişkin Genel Tanımlayıcı Değerler

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

Yönetici hemşirelerinin, hemşirelerin yaş gruplarına göre örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları hakkında yaptıkları değerlendirmeler incelendiğinde; yaş grupları arasındaki farkın faktör ortalaması açısından özverili olma, nezaket ve erdemli olma boyutları açısından anlamlı olduğu ($p < 0,05$) belirlenmiştir. Yaş değişkenine göre örgütsel vatandaşlık davranışını tanımlayan faktörlerden bilinçli olma, centilmenlik faktörleri ve toplam örgütsel vatandaşlık davranışı boyutu anlamlı bulunmamıştır ($p > 0,05$). Hipotez 1.1, 1.2 ve 1.4 kabul edilmiş, diğerleri reddedilmiştir (Tablo 3.).

Araştırmada 30 yaş ve üzeri olanların özverili olma, nezaket ve erdemli olma boyutlarına uyan davranışları daha fazla sergilemekte oldukları saptanmıştır. Yaş artışı ile birlikte gelen olgunluğun, yardımseverlik temelli özverili olma boyutuna uyan davranışları özellikle daha ileri yaştaki hemşirelerin göstermesinin nedeni olduğu söylenebilir. Erdemli olma boyutuna uyan davranışlar, sorumluluk üstlenen, kendisini örgütün asli parçası olarak hissetme eğilimli hemşireler tarafından gösterilen davranışlardır. Daha yaşlı hemşireler, örgüt yararına toplantılara katılmak gibi sorumluluk gerektiren davranışları göstermede daha

eğilimli olmaktadır. Nezaket boyutuna uyan davranışları ise, (örneğin davranışlarının etkilerini gözeterek önceden diğer hemşireleri uyarmak) 30 yaş altı hemşireler daha çok gösterme eğilimindedirler. Genç hemşireler yaşlılara oranla daha az yılgın, iş heyecanını kaybetmemiş, kariyer tutkusu olan hemşirelerdir.

Yazında, yaşın örgütsel vatandaşlık davranışını pozitif veya negatif yönde etkilediği ifade edilmiştir [13, 25]. Erdem'in (2003), hastane çalışanlarında yaş ile özverili olma, nezaket ve bilinçli olma boyutlarında gruplar arasında anlamlı fark bulması, çalışma bulgularını desteklemektedir [11]. Çetin ve ark., [24] öğretmenlerin yaşları ile örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarında farklılık saptamışlardır. İlköğretim okullarındaki öğretmenlerin örgütsel güvenleri ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkiyi inceleyen bir araştırmada da, yaş ile örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir [23]. Örgütsel vatandaşlık davranışı ile öğrencilerin demografik bazı özelliklerinin incelendiği bir araştırmada ise, öğrencilerin yaşları arttıkça, örgütsel vatandaşlık görülme eğiliminin düştüğü saptanmıştır [17].

Tablo 3. Araştırma Grubunun Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutlarının Yaş Gruplarına Göre Dağılımı

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

P<0,05

Hemşirelerin hastanede çalışma sürelerine göre, nezaket ve centilmenlik davranışı boyutlarında gruplar arasında anlamlı fark saptanmıştır. Hipotez 2.2, ve 2.5 kabul edilmiş, diğerleri reddedilmiştir (Tablo 4.). Nezaket faktörü için yapılan Bonferroni analizinde, istatistiksel olarak anlamlılığı olan fark yaratan grupların beş yıl ve daha az süredir çalışanlar ile 6-10 yıldır çalışanlar olduğu saptanmıştır. Centilmenlik faktöründe de, fark yaratan grupların beş yıl ve daha az süredir çalışan grup ve 10 yıldan fazla süredir çalışanlar olduğu saptanmıştır. Nezaket ve centilmenlik boyutuna uyan davranışları, 10 yıl ve üzeri süredir hastanede çalışan hemşireler daha az göstermeye eğilimlidir. Bu durum, hemşirelerin uzun süredir aynı hastanede çalışarak, sürekli örgütsel sorunlarla karşılaşmaları, monotonluk hissediyor olmaları, dolayısı ile de enerji ve ideallerinde azalma olması ile açıklanabilir.

Erdem'in (2003), hastanede çalışanlarında genel olarak hastane de çalışma süresi ile

özverili olma ile bilinçli olma boyutlarında gruplar arasında anlamlı fark bulmasına ilişkin sonuçlar, çalışmayı desteklememektedir [11]. Bir üniversitede yapılan örgütsel vatandaşlık davranışı ve tutuma ilişkin araştırmada da, kurumda çalışma süresi ile örgütsel vatandaşlık görülme düzeyleri arasında anlamlı fark, yalnızca bilinçli olma boyutunda ortaya çıkmıştır [14]. Yazındaki bazı araştırmalarda kıdem değişkeni ile örgütsel sadakatin arttığı gözlenmiş, bu da örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğilimi yükselten bir etken olarak ortaya konmuştur [25]. Bir başka araştırmada, üniversitede öğrenim gören öğrencilerden ilk sınıflarda olanların daha fazla örgütsel vatandaşlık davranışları gösterdikleri saptanmıştır [17]. İlköğretim okullarındaki öğretmenlerin örgütsel güvenleri ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkiyi inceleyen bir araştırmada da, aynı okuldaki çalışma süresi ile örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir [23].

Tablo 4. Araştırma Grubunun Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutlarının Hastanede Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı

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

P<0,05

Hemşirelerin buldukları görevde çalışma sürelerine göre örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları incelendiğinde, nezaket ve erdemli olma boyutları arasında faktör ortalaması açısından istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmaktadır ($p<0,05$). Hipotez 3.2 ve 3.4 kabul edilmiş diğerleri reddedilmiştir (Tablo 5.). Nezaket ve erdemli olma faktörleri için yapılan Bonferroni analizinde, gruplar arası farklılıkta fark yaratan grubun 10 yıldan uzun süredir çalışanlar olduğu saptanmıştır.

Nezaket boyutuna uyan davranışların temelinde, davranışlarının diğerlerini etkileyebileceğini düşünerek önceden nezaketen bilgilendirme düşüncesi yatmaktadır. Beş yıl ve daha az süredir hemşirelik mesleğini yapan hemşirelerin bu boyuta uyan davranışları gösterme eğilimi daha yüksektir. Bu gruptaki hemşirelerin idealizmi yüksek, çalışırken iş yaşamının inceliklerine önem verecek kadar iş heyecanı olan, mesleğini severek icra eden özelliklerinin etkili olduğu söylenebilir.

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

Erdem'in nezaket ve bilinçli olma boyutlarında anlamlı farklılık bulması, çalışma sonucunu desteklemektedir [11]. Farklı sektörlerde yapılan diğer araştırmalarda da benzer bulgulara ulaşılmış; örneğin Celep ve ark., [25], nezaket ve erdemli olma boyutlarının yaş gibi kıdemde anlamlı olduğu belirlenmiştir. Öğretmenlerin örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğilimleri ve

mesleki kıdemleri üzerine yapılan bir araştırmada da, mesleki kıdem ile örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğilimleri arasında farklılık saptanmıştır [24]. İlköğretim okullarındaki öğretmenlerin örgütsel güvenleri ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkiyi inceleyen bir araştırmada da, kıdem ile örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir [23]. İlköğretim okulu öğretmenlerinin görüşlerine göre ilköğretim okullarında

örgütsel vatandaşlık davranışlarına bürokrasinin etkisini inceleyen bir araştırmada ise [22], öğretmenlerin kıdemi arttıkça, örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğilimlerinin de arttığı belirlenmiştir. Davis (1983) ve Kidder ve McLeans (1993) tarafından yapılan araştırmada örgütsel kıdem ve örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır [2].

Tablo 5. Araştırma Grubunun Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutlarının Görevde Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı

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

P<0,05

Özverili olma, nezaket ve erdemli olma boyutları ile medeni durum arasında anlamlı fark saptanmıştır (p<0,05). Hipotez 4.1, 4.2 ve 4.4 kabul edilmiş, diğerleri reddedilmiştir (Tablo 6.). Özverili olma ve erdemli olma faktörü için yapılan Bonferroni analizinde gruplar arasında fark yaratan grubun bekarlar olduğu; nezaket faktöründe ise bekar ve dul-boşanmışlar olduğu saptanmıştır.

Erdem'in çalışmasında (2003), medeni durum ile örgütsel vatandaşlık davranışı boyutları arasında gruplar arasındaki faktör ortalaması açısından anlamlı fark bulunmadığı için sonuçları bu araştırmayı destekler nitelikte değildir. İş tatmini, örgütsel bağlılık gibi örgütsel etkililiği etkileyen faktörlerin saptandığı bir araştırmada [10], medeni durumun kadınlar lehine dolaylı yoldan

örgütsel vatandaşlık davranışı görülme düzeyini etkilediği saptanmıştır.

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

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

Tablo 6. Araştırma Grubunun Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutlarının Medeni Durumlarına Göre Dağılımı

Faktörler	Madde Sayısı	Medeni Durum	N	X	SS	F	P
Faktör 1 Özverili Olma	6	Evli	240	4,19	3,90	5,52	0,00
		Bekar	112	3,92	5,45		
		Dul-Boşanmış	28	4,12	1,64		
Faktör 2 Nezaket	10	Evli	240	4,02	8,99	6,64	0,00
		Bekar	112	4,30	6,62		
		Dul-Boşanmış	28	4,42	2,55		
Faktör 3 Bilinçli Olma	4	Evli	240	4,14	2,74	1,01	0,36
		Bekar	112	4,04	2,55		
		Dul-Boşanmış	28	4,05	1,72		
Faktör 4 Erdemli Olma	3	Evli	240	4,08	2,33	6,47	0,00
		Bekar	112	3,74	2,99		
		Dul-Boşanmış	28	4,00	1,58		
Faktör 5 Centilmenlik	2	Evli	240	3,73	2,21	0,30	0,73
		Bekar	112	3,64	1,98		
		Dul-Boşanmış	28	3,75	1,20		
Toplam	25	Evli	240	4,06	17,27	0,48	0,61
		Bekar	112	4,04	16,6		
		Dul-Boşanmış	28	4,18	7,79		

P<0,05

Özverili olma ve erdemli olma boyutları ile öğrenim durumu arasında faktör ortalaması açısından anlamlı fark bulunmaktadır (p<0,05). Hipotez 5.1 ve 5.4 kabul edilmiş, diğerleri reddedilmiştir (Tablo 7.). Öğrenim durumlarının görece yüksekliğinin, örgütsel vatandaşlığı olumlu yönde desteklediği söylenebilir. Erdem'in (2003) çalışmasında ise, öğrenim durumu ile örgütsel vatandaşlık davranışı boyutları arasında gruplar arasındaki faktör ortalaması açısından anlamlı fark

bulunmamış olması sonucu [11], araştırma sonuçlarını desteklememektedir. Erdem'in araştırmasında, örneklemin tüm meslek gruplarını ve bir diğer cinsiyeti kapsamasının sonucu etkilediği düşünülebilir.

Yazında farklı sektörlerde yapılmış çalışmalarda bu araştırma sonuçlarını desteklemeyen sonuçlar ile karşılaşılacaktır. Ortaöğretim okullarındaki öğretmenlerin örgütsel vatandaşlık tutumları incelendiğinde, iki veya üç yıllık yüksek okul mezunu

öğretmenlerin fakülte mezunu öğretmenlere nazaran örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğilimlerinin görece yüksek olduğu saptanmıştır [25].

Yine örgütsel bağlılık ve öğrenim durumu arasında negatif ilişkinin bulunduğunu ortaya koyan araştırmalar mevcuttur [30]. İş tatmini konusunda da öğrenim durumunun negatif bir ilişki gösterdiği bilinmektedir.

Tablo 7. Araştırma Grubunun Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutlarının Öğrenim Durumlarına Göre Dağılımı

Faktörler	Madde Sayısı	Öğrenim Durumu	N	X	SS	t	P
Faktör 1 Özverili Olma	6	Lise	190	4,22	3,61	3,03	0,00
		Yüksekokul	190	3,99	4,92		
Faktör 2 Nezaket	10	Lise	190	4,10	8,81	0,68	0,49
		Yüksekokul	190	4,16	7,46		
Faktör 3 Bilinçli Olma	4	Lise	190	4,12	2,67	0,46	0,64
		Yüksekokul	190	4,09	2,59		
Faktör 4 Erdemli Olma	3	Lise	190	4,17	2,19	4,57	0,00
		Yüksekokul	190	3,78	2,72		
Faktör 5 Centilmenlik	2	Lise	190	3,72	2,19	0,39	0,69
		Yüksekokul	190	3,68	1,98		
Toplam	25	Lise	190	4,11	16,62	1,26	0,20
		Yüksekokul	190	4,02	16,49		

P<0,05

IV. Sonuç ve Öneriler

Sağlık kurumlarındaki işgörenler arasındaki ilişkide işgörenlerin özverili davranması, işini yerine getiremeyecek bir işgörenin işinin aksamaması demektir. Özverili davranışlar, sağlık hizmetinin başarılı sunumunda önemli yer tutarlar. Sağlık kurumlarındaki işgörenler arasındaki işlevsel bağlılıktan ötürü işgörenlerden birinin yaptığı iş, diğerinin faaliyetlerini etkilemektedir. Nezaket davranışları diğer işgörenlerin etkilenebileceği durumlarda proaktif bir hazırlık oluşması için önem arz etmektedir. Sağlık kurumlarında bir yeri ya da bir malzemeyi pek çok işgören ortak kullanmaktadır. Faaliyetler yürütülürken, saniyeler bile hayati öneme sahiptir. Bilinçli olma davranışları gösteren işgörenler, ortak kullanılan malzemelere ve çalışma saatlerine uymaya özen gösterir, çalıştığı yeri bulduğu gibi bırakacak şekilde çalışır. Bu sayede süreçte aksama olmasını engelleyerek örgütsel sinerjinin de ortaya çıkması için faydalı

davranışlar sergilemiş olurlar. Sağlık kurumlarındaki ileri teknoloji bağımlılığı ve tıp bilimindeki uygulamalarda her geçen gün hızla artan yeni uygulamaları takip eden, kurum yararına araştırmalara katılan ve yeni durumlara ilk adapte olan işgörenler, sağlık kurumlarındaki verimliliğe ve rekabet gücüne yararlı olacaktır. Her an bir örgütsel çatışmanın yaşanabileceği sağlık kurumlarında, küçük problemleri sorun etmeyen, yalnızca kurum yararını gözeterek aynı performans ve güdülenmeyle çalışmasına devam eden işgörenler, kaynakların sorun çözme için değil daha yararlı alanlara aktarılmasına katkıda bulunurlar. Bu araştırmada örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları incelenmiş ve beş boyut (özverili olma, nezaket, bilinçli olma, erdemli olma ve centilmenlik) altında toplandığı belirlenmiştir. Örgütsel vatandaşlık davranışının farklı boyutlarının hemşirelerin yaş gruplarına, halen çalışılan hastanedeki çalışma süresine, halen bulunulan görevdeki çalışma süresine, öğrenim durumuna ve medeni durumuna göre farklılık gösterdiği

saptanmıştır. Ulaşılan sonuçlara göre oluşturulan öneriler aşağıda verilmiştir.

1.Hastanede çalışan hemşirelerin farklı yaş gruplarında olması, tutum ve davranışlarında farklılığa neden olmaktadır. Genç hemşireler daha yaşlılara göre görece olarak daha az örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemektedirler. Hastane yönetimi ve insan kaynakları birimi koordinasyonu ile genç hemşirelerin özverili tutumlarını artırmak için başkalarını düşünme, yardımseverlik gibi konularda seminerler düzenlemesi ile hemşirelerin özverili olma davranışları pekiştirilebilir.

2.Örgütsel vatandaşlık davranışının kuruma yerleştirilmesi, örgüt içerisindeki her yaş grubuna yönelik pek çok olumlu örneğin ortaya çıkmasını sağlayabilir. Örgütteki sosyalleşmenin, yaş grupları arasındaki örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme düzeyindeki dengesizlikleri de kaldırmaya yönelik fayda sağlayacağı söylenebilir. Bölümlerin bir arada katılabileceği sosyal faaliyetler aracılığıyla yönetici hemşireler ile de genç hemşirelerin ilişkilerin pekiştirilmesi sağlanabilir.

3.Uzun süredir aynı hastanede çalışan hemşirelerin örgütsel vatandaşlık davranışları görece daha düşüktür. Bu hemşirelerin monotonluktan, kronik örgütsel problemlerden kaynaklanan sorunlarına çözümler üretilerek nezaket davranışları güçlendirilebilir. Örneğin hemşireleri görev alanlarını göz önünde tutarak iş rotasyonuna tabi tutmak bunlardan birisi olabilir.

4.Uzun süredir aynı meslekte yoğun iş gücü ile çalışan hemşirelerin nezaket, erdemli olma ve centilmenlik davranışları ilk yıllardaki kadar canlı olamamaktadır. Bu davranışların beslenmesi için yönetici hemşireler örnek davranışlar içerisine girebilirler. Örneğin yönetici hemşireler, iş konusundaki değişiklikler için zamanında ve yüzyüze bilgilendirme yolu izleyerek hemşirelerin nezaket davranışlarına örnek olabilirler. Örnek davranışların benimsemesi ile hemşireler mesleğin ilk yıllarında sahip oldukları nezaket duyarlılığına yaklaştırılabilirler.

5. Yönetici hemşireler, bekar hemşirelerin, evli ve dul-boşanmış olanlara

göre görece daha düşük olan özverili olma, erdemli olma ve centilmenlik davranışlarını artırmak için sorumluluk artırıcı yaklaşımlara başvurabilirler. Örneğin, bekar hemşirelere yetki devri yapılarak daha fazla sorumluluk yüklenebilir.

6.Örgütsel vatandaşlık davranışı öğrenim düzeyi daha yüksek olanlarda görece olarak daha düşük bulunmuştur. Yüksekokul mezunu hemşirelerin lise mezunları ile aynı statüde çalışmaları ve aynı haklara sahip olmaları genel tatminsizliğe yol açmış ve durum da genel davranışları etkiliyor olabilir. İş tatmininin örgütsel vatandaşlık davranışlarını artırdığı bilinmektedir [31]. Öğrenim düzeyi yüksek olanlara farklı sorumluluklar verilmesi yolunun izlenmesi, bireyleri memnun edebilir. Örneğin, yüksekokul bitiren hemşirelerden eğitim faaliyetleri hazırlamaları istenebilir. Böylece yüksekokulda aldıkları eğitimi değerlendirebilen hemşirelerin aldıkları eğitimi başkaları yararına kullanabildiklerinin düşünmesi sağlanabilir.

Yukarıda sunulan ve bulgulara yönelik olarak ifade edilen bu öneriler yanında, insan gücü ile hizmet sunan sağlık kurumlarında insan gücünden yararlanmada etkililik ve verimlilik sağlayabilecek olan örgütsel vatandaşlık davranışlarının artırılması açısından aşağıda belirtilenler gibi daha genel öneriler de getirilebilir.

7. Klasik yönetim anlayışlarında örgütün, yapısal yönlerine ağırlık verilmesi, yöneticilerin informel örgüt yapısını görmezden gelmesine neden olmaktadır. Örgütsel başarısında, formel örgüt yapısı kadar informel örgüt yapısı da rol oynamaktadır. Hemşirelik hizmetlerindeki formel yapıdaki pozisyonlardan kaynaklanan resmi ilişkiler, informel yapı göz önünde bulundurularak daha esnek bir forma sokulabilir.

8.Hemşireleri işine karşı daha canlı ve ilgili bir duruma getirebilecek, yaptığı işi daha anlamlı bulmasını sağlayabilecek hemşirelere fayda sağlayan güdülenme, örgütsel bağlılık ve iş tatmini gibi faktörlerin iyileştirilmesi için sürekli arayış içerisinde olunabilir. Bunlar örgütsel vatandaşlık davranışı gösterilmesini dolaylı olarak destekleyebilir.

9.Sağlık kurumlarında çatışma yönetimine önem verilmesinin uygun olacağı düşünülmektedir. Karmaşık ilişkiler, çok disiplinli ve farklı eğitim almış pek çok insanın çalıştığı hastanelerde çatışma ortamını asgariye indirmenin yolları aranması gerektiği söylenebilir. Hizmet içi eğitim yoluyla da hastanede çalışanlara konuyla ilgili eğitim programları düzenlenebilir.

10. Örgüt kültürü, örgütsel adalet ve liderlik gibi örgütün etkinliğine yönelik çalışmalar artırılabilir. İşgörenler, yöneticilerinin adil olduğuna inandıklarında ve hem örgüt içi hem de örgüt dışında örgüt hakkında olumlu kanılara tanık olduklarında örgütsel vatandaşlık davranışı göstermeye eğilimli olabilirler. Başhekim ve diğer yöneticilerin sık sık bölümleri ziyaret etmesi ve hemşirelerle yakın diyaloglar kurması uygun olabilir.

11.Hastane içinde bölümler arası sosyal iletişim güçlendirilmeli, sosyal faaliyetler aracılığı tüm hemşirelere ulaştırılmalı, sosyal hayatın içinde yer almaları için ortam

hazırlayıcı eylemlerde bulunulmalıdır. Sosyal iletişimin yüksek olduğu örgütlerde yardımseverlik, nezaket gibi davranışların gelişimi çok daha kolay olabilir. Örneğin, sağlık kurumlarında hemşireler günü kutlamalarının düzenlenmesi uygulamalarının son derece olumlu etkilerinin olduğu bilinmektedir.

12.Hastane yöneticileri, hastanelerde çalışma ortamının hem idealist yeni hemşirelerin ideallerini gerçekleştirebilmeleri için elverişli, hem de uzun süredir kurumda çalışan hemşireler için isteklendirici hale getirilmesine yönelik fikirler üretmelidir. Hastanede uzun zamandır çalışan hemşirelerden komisyon, kurul, kalite çemberleri gibi üretim sürecine etki eden mekanizmalar yoluyla yönetime katılmaları sağlanabilir; örgütsel bağlılığı yükseltmek için adımlar atılabilir. İşe yeni başlayan hemşireler olumlu ortamlar içerisine sokulup işe heveslendirilerek, örgütsel vatandaşlık bilincinin oluşma sürecinin hızlandırılması sağlanabilir.

Kaynaklar:

- [1] Koçel T., İşletme Yöneticiliği, 8. Baskı, İstanbul, Beta Basım Yayım, 2001.
- [2] Podsakoff P. M., Mackenzie S. B., Paine J. B., ve ark., Organizational citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research, Journal of Management, 2000; 26(3): 513-563.
- [3] Çetin, M., Ö., Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Ankara, Nobel Yayın Dağıtım, 2004.
- [4] Acar, A. Z., Örgütsel Yurttaşlık Davranışı: Kavramsal Gelişimi ile Kişisel ve Örgütsel Etkileri. Doğuş Üniversitesi Dergisi, 2006, 7 (1): 1-14.
- [5] Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Organizational citizenship behaviors and sales unit effectiveness, Journal of Marketing Research, August, 1994; 31(3): 351-363.
- [6] İşbaşı, J. Ö., Çalışanların Yöneticilerine Duydukları Güvenin ve Örgütsel Adaletle İlişkin Algılamalarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Oluşumundaki Rolü: Bir Turizm Örgütünde Uygulama, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü 2000.
- [7] İncir, G., Çalışanların İş Doyumu Üzerine Bir İnceleme, Milli Produktivite Merkezi Yayınları, No: 401, Ankara, 1990.
- [8] Kamer, M., Örgütsel Güven, Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Etkileri. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2001.
- [9] Gürbüz, S., Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Duygusal Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, Bahar 2006; 1(3):46

- [10] Çelik, M., Örgüt Kültürü ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı – Bir Uygulama, Yayınlanmamış Doktora Tezi. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2007.
- [11] Erdem, Ü., Örgütsel Vatandaşlık Davranışı: Hastane Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, 2003.
- [12] Mercan, M., Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık Örgütsel Yabancılaşma ve Örgütsel Vatandaşlık. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2006.
- [13] Organ, D. W., Lingl A., Personality, satisfaction, and organizational citizenship behavior. *The Journal of Social Psychology*, 1995; 135(3): 339-350.
- [14] Köse, S., Kartal, B., Kayalı, N., Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Tutuma İlişkin Faktörlerle İlişkisi Üzerine Bir Araştırma, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 2003; 20: 1-19
- [15] Topaloğlu, G., Dönüştürücü Liderlik ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki. Yayınlanmamış Bilim Uzmanlık Tezi. Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2005
- [16] Bayram, L. (2005), Yönetimde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Bağlılık, *Sayıştay Dergisi*, 2005; 59:125.
- [17] Özdevecioğlu, M., (2003). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Üniversite Öğrencilerinin Bazı Demografik Özellikleri ve Akademik Başarıları Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2003; 20:117–135.
- [18] Baltaş, A., Değişimin İçinden Geleceğe Doğru Ekip Çalışması ve Liderlik, İstanbul, Remzi Kitabevi, 2002.
- [19] Eronat, Z., İşletmelerde İş Tatmini ve İşgücü Devir Hızı Problemlerinin Çözümünde Bir Faktör Olarak İletişim; Kobi'lerde Ampirik Bir Uygulama. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, 2004.
- [20] Genç, N., Yönetim ve Organizasyon-Çağdaş Sistemler ve Yaklaşımlar, Ankara, Seçkin Yayıncılık, 2005.
- [21] Balay, R., Özel ve Resmi Liselerde Öğretmenlerin Örgütsel Bağlılığı (Ankara İli Örneği). Yayınlanmamış Doktora Tezi. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2000.
- [22] Dönder, H. H., Öğretmenlerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları ve Bürokrasi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2006.
- [23] Samancı, G., Örgütsel Güven ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2007.
- [24] Çetin, M., Yeşilbağ, Y., Akdağ, B., Öğretmenlerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, *Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 2003; 17: 39.
- [25] Celep, C., Polat, S., Elbir, N., ve ark., Ortaöğretim Okullarındaki Öğretmenlerin Örgütsel Vatandaşlık Tutumları, *Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı Bildiri Kitabı*, No: 123, Malatya, 2004.
- [26] Konovsky, M. A., Organ, D. W., Dispositional and contextual determinants of organizational citizenship behavior, *Journal of Organizational Behavior*, 1996; 17: 253-266.
- [27] Fliege, H., Becker, J., Walter, O. B. ve ark., Development of a CAT for depression (D-CAT). *Qual Life Res*, 2005; 14 (10): 2277-91
- [28] Suhr, D. D., Exploratory or Confirmatory Factor Analysis, 2006, Erişim: [<http://www2.sas.com/proceedings/sugi31/200-31.pdf>], Erişim Tarihi: 24.12.2007

- [29] ŐimŐek Ö. F., Yapısal EŐitlik Modellemesine Giriş: Temel İlkeler ve LISREL Uygulamaları, İstanbul, Ekinoks Yayıncılık, 2007.
- [30] Özkaya, M. O., Kocakoç, İ.D., Kara A, E. (2006). Yöneticilerin Örgütsel Bağlılıkları ve Demografik Özellikleri Arasındaki İlişkileri İncelemeye Yönelik Bir Alan Çalışması. Yönetim Ve Ekonomi, 2006; 2(13): 77-96.
- [31] Sun, H. O., İŐ Doyumu Üzerine Bir Araştırma: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü. Uzmanlık Yeterlilik Tezi. Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü, 2002.