

## HASTANEDE ÇALIŞAN HEMŞİRELERİN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DÜZEYLERİNİN İNCELENMESİ

*NURSES WHO ARE WORKING AT HOSPITAL DETERMINE THE LEVELS OF ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP*

**Öğr.Gör.Dr. Nilay ÖZKÜTÜK\*** **Yard.Doç.Dr. Fatma ORGUN\*** **Araş.Gör. Hale SEZER\***  
**Yük.Hemş. Azize GÜNEYSU ÇAKAN\*\***

\*Ege Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Hemşirelikte Öğretim Anabilim Dalı

\*\*Samsun Gazi Devlet Hastanesi

### ÖZET

**Amaç:** Son yıllarda yoğun bir biçimde incelenen yönetici-çalışan ilişkilerinde; yöneticilerin, bilgi alışverişine dayalı, etkileşime açık, destekleyici ve güven veren bir yönetim yaklaşımına karşılık çalışanların gönüllülüğe dayalı davranışları daha fazla sergiledikleri görülmektedir. Sağlık hizmetlerinin daha verimli bir şekilde sunulabilmesi, yönetici hemşirelerin çalışan memnuniyetini artırabilmeleri, özellikle sağlık işletmelerinde büyük sorun haline gelen işgören devir hızının azaltılması, hemşirelerin iş doyumunu, performans ve örgütsel bağlılıklarının artırılabilmesi için, yönetici hemşirelerin çalışanların işyerinde sergiledikleri örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilgili öngörüye sahip olmaları önem kazanmaktadır. Bu doğrultuda bu araştırma, bir devlet hastanesinde çalışan hemşirelerin örgütsel vatandaşlık düzeylerinin incelenmesi amacıyla yapılan tanımlayıcı tipte bir araştırma olarak gerçekleştirilmiştir.

**Gereç ve Yöntem:** Araştırma kapsamına bir devlet hastanesinde çalışmakta olan ve araştırmaya katılmayı kabul eden hemşireler alınmıştır. Veri toplama aracı olarak hemşirelerin sosyo-demografik özelliklerini içeren ve araştırmacılar tarafından hazırlanan "Kişisel Bilgi Formu" ve Altuntaş ve Baykal (2010) tarafından geçerlik ve güvenilirliği yapılan Örgütsel Vatandaşlık Düzeyi Ölçeği (ÖVDÖ) kullanılmıştır. Veriler, araştırma için kurumdan gerekli yazılı izin alınarak, 01 Mart-15 Mart 2011 tarihleri arasında araştırmacılar tarafından toplanmıştır. Verilerin değerlendirilmesinde SPSS paket programı kullanılarak, sayı, yüzde dağılımı ve varyans analizi yapılmıştır.

**Bulgular ve Sonuç:** Araştırma sonuçlarına göre; hemşirelerin örgütsel vatandaşlık düzeylerinin oldukça yüksek olduğu belirlenmiştir. Hemşirelerin yaş ortalaması ve meslekteki çalışma yılı arttıkça örgütsel vatandaşlık düzeylerinin arttığı, sorumlu hemşirelerin örgütsel vatandaşlık düzeylerinin diğer hemşirelere göre daha yüksek olduğu, vicdanlılık ve yardım etme alt boyutunda dahiliye kliniğinde çalışan, kurumu övme, bilgilendirme ve katılım alt boyutunda idarede çalışan, hoşgörülülük ve ölçek toplamında acilde çalışan hemşirelerin istatistiksel olarak anlamlı olmamakla birlikte göreceli olarak daha yüksek örgütsel vatandaşlık düzeyine sahip oldukları saptanmıştır.

**Anahtar sözcükler:** Örgütsel vatandaşlık, hemşire, örgüt

## ABSTRACT

**Objective:** *Manager-employee relations intensively studied in recent years, managers, based on the exchange of information, interact with, open, supportive and reassuring response to a management approach based on voluntary employees' behaviors are exhibited more. Health services can be served more efficiently, managers of nurses further their employee satisfaction, employee turn over has become a major problem particularly in the health establishments to reduce the nurses' job satisfaction, organizational commitment and to increase performance, organizational citizenship behavior exhibited by the administrator of nurses in the workplace of employees to be familiar with the foresight is important. In this respect, this study of nurses working in a public hospital in order to examine the level of organizational citizenship in a descriptive study.*

**Methods:** *In the study agreed to participate in research at a public hospital and the nurses were working. Data were collected and prepared by researchers including socio-demographic characteristics of nurses, "Personal Information Form" and Altun and Baykal (2010) will be used by the reliability and validity of the "Organizational Citizenship Level Scale (OCLS)". The data required written permission for the research institution, 01 March-15 March 2011 between the dates collected by the researchers. Analysis of the data, using SPSS program, the number, percentage distribution and analysis of variance were done.*

**Results and Conclusion:** *According to the research, the nurses were very high levels of organizational citizenship. The average age of nurses working in the profession and increased with increasing levels of OCLS, OCLS other nurses were higher than the nurses in charge of, scrupulousness, and to help the working sub-dimension of internal medicine clinic, praising the institution, information and participation in running the administration sub-dimension, tolerance and scale than the total of nurses working in emergency found to have high OCLS.*

**Key words:** *Organizational citizenship level, nurse, organization*

## GİRİŞ

Yeni teknolojiler, üstün yönetim sistemleri, elektronik sistemler ve veritabanları, örgütlerin başarısı için gerekli olmasına karşın, örgütsel başarıyı sağlayan temel etken, örgütün insan kaynağının niteliğidir. Çünkü teknolojik araç-gereçleri, yönetim sistem ve araçlarını kullananlar ve gerekli kararları alanlar, yine bu örgütlerin iş görenleri yani insan kaynaklarıdır. Toplumların sosyal, ekonomik ve politik gelişiminde, örgütlerin etkililiğinde ve verimliliğinde insan faktörünün önemi büyüktür. Ayrıca, örgütlerin sürekli değişen koşullar altında başarılı olmaları için, formal iş tanımlarıyla sınırlı kalmadan, görevin gerektirdiklerinin ötesinde, örgütsel etkililiğe ve gelişmeye katkıda bulunmaya istekli iş görenlere olan ihtiyaçta artmaktadır (Sezgin 2005).

1980'ler ve özellikle 1990'lardan itibaren, gerek akademik çevrelerde gerekse iş dünyasında üzerinde en çok tartışılan yönetim kavramlarından biri "güçlendirme" kavramı olmuştur. Bu ilginin temel nedeni, artan uluslararası rekabet ve sürekli değişim nedeniyle, iş görenlerin örgüt içi girişimcilik ve yaratıcılıklarına giderek daha fazla gereksinim duyulmasıdır. Bu gereksinimin ortaya çıkardığı davranış biçimlerinden biri, paylaşma, yardım etme, destekleme ve koruyup bakım verme gibi diğerinin yararını ya da yardımı amaçlayan gönüllü bir davranış olarak tanımlanan prososyal davranış biçimi olan "örgütsel vatandaşlık davranışı (ÖVD)" dir (Bolat ve ark 2009; Çalık ve ark 2011).

Smith, Organ ve Near (1983) tarafından örgütsel vatandaşlık davranışı, bireyin örgüt içerisindeki resmi rolünün ötesinde, kendi isteğine bağlı olarak gösterdiği ve örgüt içerisindeki diğer insanlara yardım etmeyi amaçlayan davranışlar olarak tanımlanmıştır (Aktaran; Titrek ve ark. 2009).

Örgütsel vatandaşlık davranışı Organ (1988) tarafından ise; biçimsel ödül sisteminde doğrudan ve tam olarak dikkate alınmayan, fakat bir bütün olarak ele alındığında organizasyonun fonksiyonlarını verimli bir biçimde yerine getirmesine yardımcı olan, gönüllülüğe dayalı davranışlar olarak tanımlanmıştır (Bolat ve ark 2009; Yücel ve Samancı 2009).

Bu kavram, örgütün sosyal ve psikolojik ortamına katkıda bulunarak, örgütsel amaçların gerçekleştirilmesine yardımcı olan gönüllülük esasına dayalı bireysel davranışları anlatmaktadır. Bireyin samimi duygularla ve isteyerek yaptığı örgütsel vatandaşlık davranışının altında herhangi bir dışsal ödül beklentisi yatmamaktadır. Örneğin, bir çalışan, kendisinden böyle bir şeyi yapması istenmediği halde, iş çıkışında uzun süre ofisinde kalarak elindeki işi tamamlamaya çalışıyorsa ya da kendi resmi iş tanımının bir parçası olmadığı halde, işini yapmakta zorluk çeken bir mesai arkadaşına yardım ediyorsa, bu çalışanın örgütsel vatandaşlık davranışında bulunduğu söylenebilir.

Bir örgütte çalışanlar, kendilerini ne kadar çok örgütün bir parçası, örgütü de kendilerinin bir parçası gibi görürlerse, buldukları örgütün üyeliğine ne kadar içten bağlanırlarsa, örgütte o kadar çok kalmak isterler. Örgütte ortak çalışmaya katkıda bulunmak için fazla bir çaba gösterirler. Örgütsel vatandaşlık davranışı, bireyin bir bütün olarak örgütün işleyişini geliştiren faaliyetlerini temsil eder. Örgütü yıkıcı ve istenmeyen davranışlardan koruma, önerileri kabul etme, yetenek geliştirme, etkin ve yaygın bir iletişim ağı kurma gibi konuları içeren örgütsel vatandaşlık örgütün genel performansıyla bağlantılıdır (Sezgin 2005; Titrek ve ark 2009).

Örgütsel vatandaşlık davranışı organizasyon içinde temel olarak üç noktada örgütsel yaşamı etkilemektedir (Özdevecioğlu 2003; Sezgin 2005). Bunlardan birincisi, bireylerin vatandaşlık davranışlarının örgüt içerisinde yardımlaşma eğilimini artırmasıdır. Yardımlaşan birey iyi bir vatandaşdır, görüşü hakimdir. Bu bakımdan, örgüt içerisinde bilgi paylaşımını ve bilgi edinim oranını artıracaktır. Yardımlaşma, hem örgüte yeni katılan bireyler açısından hem de eskiden beri çalışan bireyler açısından önemli bir yarar sağlamaktadır.

İkinci önemli etkisi, çalışanların sorumluluk duygularının gelişmesidir. Çünkü, vatandaşlık davranışı örgütü düşünmeyi, örgütün yanında olmayı ve gerektiğinde örgüt için çeşitli daha fazla fedakarlıklar yapmayı gerektirmektedir. Sorumluluk duygusunun çalışanlarda gelişmesiyle, örgütün amaçlarına ulaşması kolaylaşmaktadır. Çalışanların yetkilerini belirli sorumluluk çerçevesinde kullanması, örgüt içerisinde yöneticilerin denetimlerini kolaylaştıracak ve bireysel özdenetimi artıracaktır.

Üçüncü etki ise, çalışanların olumlu tutumları ile ilgilidir. Bu pozitif düşünce örgüt içinde bireylerin iş başarımları düzeylerini etkileyecektir. Elbette çalışanların pozitif düşüncülerinin tek nedeni vatandaşlık davranışı değildir, pek çok nedenle bireyler

pozitif düşünceye veya tutuma sahip olabilirler. Pozitif düşünce sadece iş başarımını değil, diğer örgüt üyeleri ile iyi geçinmeyi ve olaylara pozitif yaklaşmayı da beraberinde getirir (Özdevecioğlu 2003; Sezgin 2005).

1980'li yıllarda başlayan örgütsel vatandaşlık davranışı konulu çalışmalar, örgütsel vatandaşlık davranışının teorisini de konu almıştır. Smith ve arkadaşlarının çalışanların performanslarını geliştirmek için alınması gerekli tedbirleri ortaya koymak amacıyla yapmış oldukları çalışmaların sonucunda örgütsel vatandaşlık davranışının özgecilik ve vicdanlılık boyutları ortaya çıkmıştır (Özaslan ve ark 2009). Bu iki boyutun dışında Organ (1988) tarafından centilmenlik, nezaket, örgütsel erdem boyutları ortaya konulmuştur.

Örgütlerin verimliliği ve performansını arttırması açısından örgütsel vatandaşlık davranışı; örgütlerin rekabet avantajı elde etmesi, öğrenen bir kimliğe kavuşması, çevresine ayak uydurabilmesi, bireylerinin sadakati, çalışması, özverisi ve bağlılıklarıyla yakından ilgili olduğu kadar, örgütsel vatandaşlık davranışlarının ortaya konulmasının örgütlerin sahip olduğu örgütsel sağlık ve örgütsel iletişimin düzeyine de bağlı olduğu ifade edilmektedir (Uslu 2010).

Örgütsel vatandaşlık davranışları, bireyler arasında dayanışmayı sağlayarak ve birlikteliği arttırarak örgütsel performansa katkıda bulunur. Bu tür davranışlar, örgüte uzun vadeli kalıcılık ve gelişim için gerekli uyum ve değişimi sağlar. Yapılan araştırmalar sonucunda, örgütsel vatandaşlık davranışı gösteren iş görenlerin diğerlerine göre daha yüksek performans sergiledikleri ortaya konulmuştur (Sökmen ve Boylu 2011).

Örgüt yaşamında bireylerin ve örgütlerin amaçlarının birlikte gerçekleştirilmesi yöneticiler için temel hedeflerden biridir. Örgütün amaçlarına ulaşırken, bireyleri de amaçlarına ulaştırması, bireylerin kendi amaçlarına ulaşırken örgütü de amaçlarına ulaştırması örgüt hayatının temel gereklerindedir. Bu bakımdan, örgütsel vatandaşlık davranışı bireysel ve örgütsel amaçlara ulaşmada dengeleyici bir unsurdur. Bir toplumun gelişmesi ve gelişen çağa ayak uydurması o toplumda yaşayan insanların sorumluluğunda ise, bir örgütün gelişmesi de o örgütte yaşayan insanların sorumluluğundadır (Özdevecioğlu 2003).

Örgütsel vatandaşlık davranışı, çalışanların örgüt içinde yardımlaşma eğilimini ve bilgi paylaşımını arttırmakta, sorumluluk duygusunu geliştirmekte ve pozitif tutum ve düşüncelere sahip olmalarıyla örgüt içinde bireylerin iş başarıma düzeylerini etkilemektedir. Örgütsel vatandaşlık davranışı; örgütün nitelikli kişileri kuruma çekmesinde ve bu çalışanların kuruma bağlılıklarını artırmasında, örgütsel çatışmaları azaltmada, işe devamsızlık gibi davranışları azaltmada etkili olmaktadır (Özdevecioğlu 2003).

Son yıllarda yoğun bir biçimde incelenen yönetici-çalışan ilişkilerinde; yöneticilerin, bilgi alışverişine dayalı, etkileşime açık, destekleyici ve güven veren bir yönetim yaklaşımına karşılık çalışanların gönüllülüğe dayalı davranışları daha fazla sergiledikleri görülmektedir. Sağlık hizmetlerinin daha verimli bir şekilde sunulabilmesi, yönetici hemşirelerin çalışan memnuniyetini artırabilmeleri, özellikle sağlık işletmelerinde büyük sorun haline gelen işgören devir hızının azaltılması, hemşire-

lerin iş doyumu, performans ve örgütsel bağlılıklarının artırılabilmesi için, yönetici hemşirelerin çalışanların işyerinde sergiledikleri örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilgili öngörü sahibi olmaları önem kazanmaktadır (Altuntaş ve Baykal 2010).

Türkiye’de örgütsel vatandaşlık düzeyleri ile ilgili yapılan bazı araştırmalar, yüksek lisans ve doktora tez çalışmaları olmasına karşın, bu çalışmaların genelde işletme ve yönetim alanında olduğu görülmektedir (Sezgin 2005). Bu nedenle, Türkiye’de örgütsel vatandaşlık düzeyinin sağlık boyutunda, özellikle hemşirelik açısından ele alındığı çalışmaların sınırlı olduğu söylenebilir. Bu doğrultuda bu araştırma, bir devlet hastanesinde çalışan hemşirelerin örgütsel vatandaşlık düzeylerinin incelenmesi amacıyla yapılan tanımlayıcı tipte bir araştırmadır.

Araştırmanın alt problemleri, “Hemşirelerin “örgütsel vatandaşlık davranışları” ne düzeydedir?”, Hemşirelerin “örgütsel vatandaşlık düzeyleri bazı sosyo-demografik değişkenlere (yaş, klinik, görev, çalışma yılı)” göre anlamlı farklılık göstermekte midir?” şeklinde ifade edilmiştir.

## GEREÇ VE YÖNTEM

Tarama modelinde tanımlayıcı tipte ele alınan araştırma kapsamına olasılıksız örnekleme yöntemlerinden gelişigüzel olarak örnekleme yöntemi kullanılarak bir hastanede çalışmakta olan ve araştırmaya katılmayı kabul eden 107 hemşire alınmıştır. Veri toplama aracı olarak hemşirelerin sosyo-demografik özelliklerini içeren ve araştırmacılar tarafından hazırlanan “Kişisel Bilgi Formu (yaş, medeni durum, klinik, görev, çalışma yılı vb.)” ve Altuntaş ve Baykal (2010) tarafından geçerlik ve güvenilirliği yapılan Örgütsel Vatandaşlık Düzeyi Ölçeği (ÖVDÖ) kullanılmıştır. Veriler, etik kurul izni ve araştırma için kurumdan izin alınarak, 01 Mart–15 Mart 2011 tarihleri arasında araştırmacılar tarafından toplanmıştır.

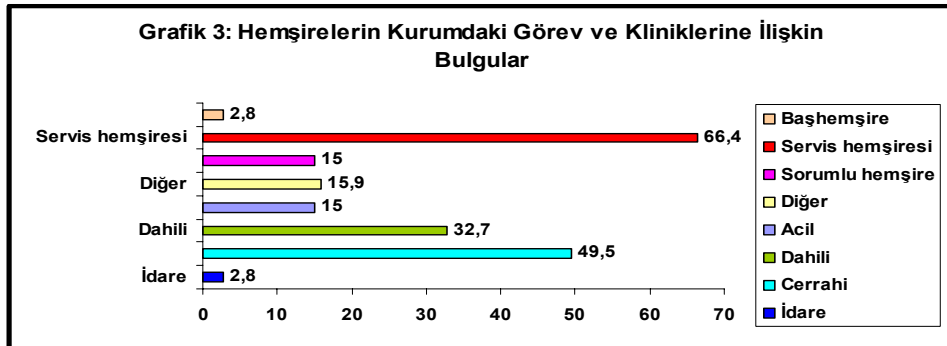
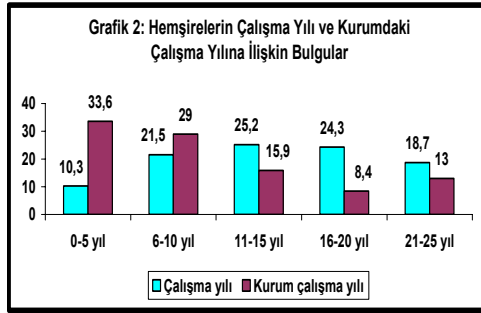
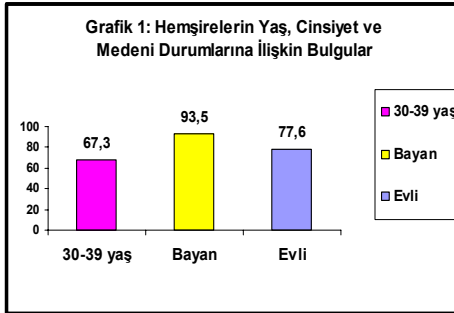
Çalışanların ne sıklıkta örgütsel vatandaşlık davranışı sergilediklerini belirleyen ÖVDÖ, Dolma (2003) tarafından geliştirilerek tekstil sektöründeki büro çalışanları üzerinde geçerlik ve güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Geliştirilen bu ölçek “yardım etme, intizam, hoşgörü, katılım, bilgilendirme ve firmayı tanıtmak” olmak üzere 6 alt boyut ve 24 maddeden oluşmakta ve 7’li cevap seçenekleri (her zaman-7, çoğu zaman-6, yarıdan fazla-5, yarı yarıya-4, yarıdan az-3, nadiren-2, hiçbir zaman-1) bulunmaktadır. Ölçek, ortalama puanın (3,5) üzerine çıktıkça örgütsel vatandaşlık düzeyinin arttığı şeklinde değerlendirilmektedir. Dolma (2003) tarafından belirlenen ölçeğin Cronbach alfa katsayısı 0.83’tür. Literatürde veri toplama araçlarının özellikle de başka disiplinlerde geliştirilmiş olan ölçeklerin hemşirelik alanında kullanılabilmesi için geçerlik-güvenirlik analizlerinin yapılması gerektiği vurgulanmaktadır (Erefe 2002). Bu çalışmada Dolma (2003) tarafından geliştirilen Altuntaş ve Baykal (2010) tarafından hemşirelik üzerinde geçerlik ve güvenilirlik çalışması yapılmış olan ölçek kullanılmıştır. Dolma (2003) tarafından geliştirilen orijinal ölçek; yardım etme, vicdanlılık, hoşgörülülük, bilgilendirme, katılım ve kurumu övme olarak 6 faktör grubuna ayrılmakla birlikte Altuntaş ve Baykal (2010) tarafından yapılan çalışmada; 5 faktör grubuna ayrılmış ve orijinal ölçekte yer alan katılım alt boyutu ile ilgili

maddelerin bilgilendirme alt boyutu içinde yer aldığı görülmüştür. Sonuçta, örgütsel vatandaşlık düzeyinin hemşireliğe uyarlanmasında orijinal isimlendirmeye bağlı kalınarak ölçek alt faktörleri; yardım etme, vicdanlılık, hoşgörülülük, kurumu övme, bilgilendirme-katılım şeklinde ele alınmıştır. Altuntaş ve Baykal (2010) tarafından yapılan örgütsel vatandaşlık düzeyinin iç tutarlılık incelemesi sonucunda ölçeğin toplam Cronbach alfa değerinin .87, alt boyut Cronbach alfa değerlerinin vicdanlılık alt boyutunda .77, kurumu övme alt boyutunda .74, bilgilendirme-katılım alt boyutunda .68, hoşgörülülük alt boyutunda .76 ve yardım etme alt boyutunda .68 olduğu ve örgütsel vatandaşlık düzeyinin yüksek derecede güvenilir olduğu belirlenmiştir. Verilerin analizinde, SPSS paket programı kullanılarak, sayı ve yüzdelik dağılımları alınmış, numerik değişkenlerde Shapiro-Wilk testi ile normallik analizi yapılarak, normal dağılım gösteren değişkenlerde tek yönlü varyans analizi uygulanmıştır.

## BULGULAR

### Hemşirelerin Sosyo-Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Hemşirelerin %67,3'ünün 30-39 yaş grubunda, %93,5'inin bayan ve %77,6'sının evli olduğu belirlenmiştir. Hemşirelerin %25,2'sinin 11-15 yıldır meslekte çalıştıkları ve %33,6'sının 0-5 yıldır bu kurumda çalıştıkları saptanmıştır. Hemşirelerin, %66,4'ünün servis hemşiresi olduğu, %32,7'sinin dahili birimlerde ve %49,5'inin cerrahi birimlerde çalıştığı belirlenmiştir (Grafik 1,2,3).



### Alt Problemlere İlişkin Bulgular

**Araştırmanın birinci alt problemi** "Hemşirelerin "örgütsel vatandaşlık davranışları" ne düzeydedir?" biçiminde ifade edilmiştir. Hemşirelerin örgütsel vatandaşlık düzeyi ölçeğine (ÖVDÖ) ilişkin bulgularının dağılımı Tablo 1’de verilmiştir.

**Tablo 1.** Örgütsel Vatandaşlık Düzeyi Ölçeği (ÖVDÖ) Puan Ortalamaları

ÖVDÖ	X	Ss
Vicdanlılık	37,88 (5,41)	3,51 (0,5)
Kurumu Övme	19,44 (4,86)	5,38 (1,34)
Bilgilendirme ve Katılım	27,75 (5,55)	4,93 (0,99)
Hoşgörülülük	17,50 (4,37)	4,61 (1,15)
Yardım etme	22,35 (5,59)	3,73 (0,93)
<b>Toplam</b>	<b>131,58 (5,48)</b>	<b>13,48 (0,56)</b>

Örgütsel vatandaşlık düzeyi ölçeğinin puan ortalaması Tablo 1’de görülmektedir. Ölçeğin toplam ortalama puanına bakıldığında (5.48) oldukça yüksek düzeyde bir puan ortalamasına sahip olduğu ve hemşireler tarafından en yüksek düzeyde algılanan alt boyutun ise "Yardım etme (5.59)" alt boyutu olduğu bulunmuştur.

**Araştırmanın ikinci alt problemi** "Hemşirelerin örgütsel vatandaşlık düzeyleri bazı sosyo-demografik değişkenlere (yaş, klinik, görev ve çalışma yılı)" göre anlamlı farklılık göstermekte midir?" biçiminde ifade edilmiştir.

Hemşirelerin örgütsel vatandaşlık düzeyinin yaşlara göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulguların karşılaştırılması Tablo 2’de verilmiştir.

**Tablo 2.** Hemşirelerin Örgütsel Vatandaşlık Düzeylerinin Yaşlarına Göre Karşılaştırılması

	18-29 (n=12)		30-39 (n=72)		40-49 (n=23)		F	p
	x	Ss	x	Ss	x	Ss		
Vicdanlılık	5,33	,58	5,33	,52	5,71	,24	5,84	,004*
Kurumu Övme	3,79	1,76	4,69	1,19	5,96	,78	15,27	,000*
Bilgilendirme ve katılım	5,75	,74	5,35	1,05	6,07	,59	5,31	,006*
Hoşgörülülük	4,98	,87	4,37	1,18	4,08	1,09	2,50	0,08
Yardım etme	5,79	1,06	5,52	,87	5,67	1,06	2,82	,000*
<b>Toplam</b>	<b>5,46</b>	<b>,63</b>	<b>5,37</b>	<b>,57</b>	<b>5,84</b>	<b>,29</b>	<b>6,49</b>	<b>,002*</b>

Hemşirelerin yaşları ile örgütsel vatandaşlık düzeyi karşılaştırıldığında, hoşgörülülük alt boyutu dışında toplamda ve tüm alt boyutlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur (Tablo 2). Ortalamalara bakıldığında; 40-49 yaş grubundaki hemşirelerin hoşgörülülük (4,08) ve yardım etme (5,67) alt boyutu dışında diğer yaş gruplarına göre göreceli olarak daha yüksek örgütsel vatandaşlık düzeyine sahip oldukları görülmektedir. Bu sonuçlara göre yaş arttıkça örgütsel vatandaşlık düzeyinin arttığı söylenebilir.

Hemşirelerin örgütsel vatandaşlık düzeyinin çalıştıkları kliniklere göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulguların karşılaştırılması Tablo 3'de verilmiştir.

**Tablo 3.** Hemşirelerin Örgütsel Vatandaşlık Düzeylerinin Çalıştıkları Kliniklere Göre Karşılaştırılması

	Dahili (n=35)		Cerrahi (n=53)		Acil (n=16)		İdare (n=3)		F	p
	x	Ss	x	Ss	X	Ss	x	Ss		
Vicdanlılık	5,51	,32	5,34	,57	5,47	,60	5,19	,16	1,02	,384
Kurumu Övme	4,70	1,54	4,92	1,33	4,84	1,03	5,75	,43	,632	,596
Bilgilendirme ve katılım	5,62	1,01	5,38	,99	5,85	,89	6,13	,12	1,43	,238
Hoşgörülülük	4,04	1,35	4,47	1,05	4,92	,72	3,67	1,28	2,80	,044*
Yardım etme	5,96	,86	5,40	,92	5,53	,99	4,92	,38	3,32	,023*
Toplam	5,51	,47	5,42	,60	5,64	,66	5,45	,29	,65	,586

Hemşirelerin çalıştıkları klinik ile örgütsel vatandaşlık düzeyi karşılaştırıldığında, toplamda ve tüm alt boyutlar arasında hoşgörülülük ve yardım etme alt boyutu dışında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır (Tablo 3). Ortalamalara bakıldığında; vicdanlılık ve yardım etme alt boyutunda dahili birimde, kurumu övme, bilgilendirme ve katılım alt boyutunda idari birimde, hoşgörülülük ve ölçek toplamında acil birimde çalışan hemşirelerin diğer kliniklerde çalışan hemşirelere göre istatistiksel olarak anlamlı olmamakla birlikte göreceli olarak daha yüksek örgütsel vatandaşlık düzeyine sahip oldukları belirlenmiştir.

Hemşirelerin örgütsel vatandaşlık düzeylerinin görevlerine göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulguların karşılaştırılması Tablo 4'de verilmiştir.

Hemşirelerin görevleri ile örgütsel vatandaşlık düzeyi karşılaştırıldığında, vicdanlılık, hoşgörülülük ve yardım etme alt boyutu dışında toplamda ve tüm alt boyutlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur (Tablo 4).

**Tablo 4.** Hemşirelerin Örgütsel Vatandaşlık Düzeylerinin Görevlerine Göre Karşılaştırılması

	Başhemşire (n=3)		Sorumlu hemşire (n=16)		Servis hemşiresi (n=71)		Diğer (n=17)		F	P
	x	Ss	X	Ss	X	Ss	x	Ss		
Vicdanlılık	5,19	,16	5,65	,21	5,35	,57	5,46	,33	1,82	,147
Kurumu Övme	5,75	,43	5,95	,73	4,54	1,34	5,00	1,32	,612	,001*
Bilgilendirme ve katılım	6,13	,12	6,34	,38	5,30	1,05	5,74	,69	6,27	,001*
Hoşgörülülük	3,67	1,28	4,04	1,30	4,46	1,10	4,46	1,19	,961	,414
Yardım etme	4,92	,29	6,08	,62	5,54	,12	5,46	,88	2,26	,086
Toplam	5,46	,29	5,93	,27	5,37	,57	5,54	,56	4,98	,003*

Ortalamalara bakıldığında; sorumlu hemşirelerin hoşgörülülük alt boyutu dışında tüm alt boyutlarda ve ölçek toplamında diğer hemşirelere göre göreceli olarak daha yüksek örgütsel vatandaşlık düzeyine sahip oldukları saptanmıştır. Bu sonuçlara göre



sorumlu hemşirelerin örgütsel vatandaşlık davranışı konusunda daha duyarlı olduğu söylenebilir.

Hemşirelerin örgütsel vatandaşlık düzeyinin çalışma yıllarına göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulguların karşılaştırılması Tablo 5'de verilmiştir.

**Tablo 5.** Hemşirelerin Örgütsel Vatandaşlık Düzeylerinin Çalışma Yıllarına Göre Karşılaştırılması

ÖVDÖ	0-5 yıl (n=36)		6-10 yıl (n=31)		11-15 yıl (n=17)		16-20 yıl (n=9)		21-25 yıl (n=14)		F	P
	x	Ss	x	Ss	x	Ss	x	Ss	x	Ss		
Vicdanlılık	5,32	,45	5,41	,57	5,34	,49	5,41	,62	5,71	,28	1,68	,160
Kurumu Övme	4,35	1,41	4,82	1,15	4,75	1,33	5,61	,83	5,89	1,17	,463	,002*
Bilgilendirme ve katılım	5,21	1,13	5,58	,80	5,45	1,15	6,06	,70	6,10	,43	2,98	,022*
Hoşgörülülük	4,36	1,12	4,42	1,15	4,42	1,20	4,00	1,11	4,44	1,29	,269	,897
Yardım etme	5,70	,92	5,60	,92	5,54	,83	5,52	,93	5,32	1,13	4,48	,774
Toplam	5,32	,53	5,49	,59	5,41	,63	5,64	,48	5,83	,30	2,51	,046*

Hemşirelerin kurumdaki çalışma yılları ile örgütsel vatandaşlık düzeyi karşılaştırıldığında, vicdanlılık, hoşgörülülük ve yardım etme alt boyutu dışında toplamda ve tüm alt boyutlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur (Tablo 5). Ortalamalara bakıldığında; 21-25 yıl kurumda çalışma yılına sahip olan hemşirelerin yardım etme alt boyutu dışında tüm alt boyutlarda ve ölçek toplamında diğer hemşirelere göre göreceli olarak daha yüksek örgütsel vatandaşlık düzeyine sahip oldukları saptanmıştır. Bu bulguya göre, meslekte çalışma süresi arttıkça hemşirelerin örgütsel vatandaşlık davranış düzeylerinin de arttığı söylenebilir.

## TARTIŞMA

Bu çalışmada, örgütsel vatandaşlık davranışına ilişkin bir devlet hastanesinde görev yapan hemşirelerin "ÖVD" ne düzeydedir?", "ÖVD düzeyleri bazı sosyo-demografik değişkenlere" göre farklılık göstermekte midir?" sorularına yanıt aranmıştır.

Oplatka (2006)'nın çalışmasının sonuçlarına göre, öğrenci ve meslektaşlara karşı destekleyici davranışların, öğretimde yenilikçilik ve değişimin, örgüt yararına güçlü bir yönlendirmenin ve öğretmenlik mesleğine güçlü bir bağlılığın örgütsel vatandaşlık davranışlarının bileşenleri olduğu ortaya konmuştur.

Altuntaş (2008) tarafından hemşireler üzerinde yapılan "Hemşirelerin Örgütsel Güven Düzeyleri İle Kişisel-Mesleki Özellikleri Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişki" adlı çalışmada hemşirelerin en yüksek vicdanlılık alt boyutunda olmak üzere yardım etme, bilgilendirme ve kurumu övme alt boyutlarında ortalamanın üstünde puan aldıkları, hoşgörülülük alt boyutunda ise ortalama sınırlarda puan aldıkları belirlenmiştir.

Feather ve Rauter (2004) tarafından kadrolu ve sözleşmeli öğretmenler arasında yapılan "Organizational citizenship behaviours in relation to job status, job insecurity,

organizational commitment and identification, job satisfaction and work values” adlı çalışmada öğretmenlerin örgütsel vatandaşlık davranışları orta düzeyde bulunmuştur. Bu çalışmada hemşirelerin ÖVD yüksek düzeyde bulunmuştur (Tablo 1).

Hemşireler tarafından en yüksek düzeyde algılanan örgütsel vatandaşlık düzeyi alt boyutu da “Yardım etme” alt boyutudur (Tablo 1). Örgütte uzman ya da deneyimli ve kıdemli işgörenlerin, yeni meslektaşlarına yardım etmesi özgecilik (yardım etme) olarak kabul edilmektedir (Sezgin 2005).

Organ’a (1988) göre de yardımseverlik, örgüt ile ilgili bir görevde veya sorunda diğer bir çalışana yardım etmeyi içeren, isteğe bağlı davranışlardır. Örgüt yararına güçlü bir yönlendirmenin ve ekip olmanın temelinde yardım etme (özgecilik) yer almaktadır.

Sağlık ekibinin bir üyesi olan hemşireler, özellikle meslektaşlarının araç-gereç kullanmaları, görevlerini tamamlamaları, belirli bilgilere ulaşmaları ve hastalara zamanında bakım ve tedaviyi uygulamaları konusunda yardımcı olmaya yönelik davranışlar sergilerler. Çalışmada, hemşireler tarafından daha yüksek düzeyde algılanan alt boyut “Yardımseverlik” alt boyutu olduğuna göre bu durum özgecilik yani yardım etme kavramı ile örtüşmektedir (Sezgin 2005).

Somech ve Ron (2007) tarafından ilköğretim okulu öğretmenleri ve yöneticileri üzerinde yapılan “Promoting organizational citizenship behavior in schools: The impact of individual and organizational characteristics” adlı çalışmada okulların rahat ve nispeten bürokratik bir yapıya sahip oldukları bulunmuş olmakla birlikte, bu yapıyı geliştirmek ve öğretmenlerin örgütsel vatandaşlık davranışlarını güçlendirmek için onların iş arkadaşlarına yardım etmesi ve yaratıcı fikirlerini paylaşmak için onları motive etmesinin önemli ve gerekli olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu çalışmada yardım etme davranışının ÖVD üzerinde etkili olduğu bulunmuştur. Bu sonuç çalışma bulguları ile paralellik göstermektedir.

Aktaş (2008), Aktay (2008), Altunbaş (2009), Ay (2007), Dönder (2006), Yücel ve Kalaycı (2009) ve Yücel (2006)’in yapmış oldukları çalışmalarda da genel olarak alt boyutlar arasında en yüksek algı düzeyinin yardımseverlik ve kendini geliştirme alt boyutlarına ait oldukları belirlenmiştir. Bu çalışmalar da çalışma bulgularını destekler niteliktedir.

Yaş değişkeni incelendiğinde; hemşirelerin yaşları arttıkça göreceli olarak daha yüksek örgütsel vatandaşlık düzeyine sahip oldukları görülmektedir. Bu sonuçlara göre yaş arttıkça örgütsel vatandaşlık düzeyinin arttığı söylenebilir (Tablo 2). Benzer şekilde, Ölçüm Çetin (2004), Özer (2009) ve Uslu (2010) tarafından yapılan çalışmalarda öğretmenlerin örgütsel vatandaşlık davranışlarının yaşı ilerleyen örgüt üyeleri lehine farklılık gösterdiği bulunmuştur. Bu çalışmalar çalışma bulguları ile paralellik göstermektedir.

Hemşirelerin çalıştıkları klinik değişkeni incelendiğinde; ortalamalara bakıldığında vicdanlılık ve yardım etme alt boyutunda dahili birimde çalışan hemşirelerin daha yüksek ÖVD düzeyine sahip oldukları belirlenmiştir. Hemşirelerin ÖVD düzeylerini değerlendirmeleri sonucu ortaya çıkan bu bulgular doğrultusunda dahili birimde

çalışan hemşirelerin vicdanlılık kapsamında yer alan, işe zamanında gelme, dinlenme molalarını uzatmama, örgüt içi toplantılara katılma, çalışma saatlerini aşan durumlarda bile çalışma gibi davranışları yerine getirdikleri söylenebilir.

Bu sonuçların ortaya çıkmasında hemşirelik mesleğinin uğraş alanının insan sağlığı olması; ihmalin ve küçük hataların bile büyük hatalara yol açması nedeniyle hemşirelerin daha dikkatli ve titiz çalışmalarının mesleğin yapısında var olan fedakarlık kavramı nedeniyle çalışma hayatlarında da her zaman daha fedakar davrandıkları için bu bulguların ortaya çıkmasında etkili olduğu düşünülmektedir (Altuntaş 2008).

Hemşirelerin görev değişkeni incelendiğinde; ortalamalara bakıldığında sorumlu hemşirelerin hoşgörülülük alt boyutu dışında tüm alt boyutlarda ve ölçek toplamında diğer hemşirelere göre göreceli olarak daha yüksek örgütsel vatandaşlık düzeyine sahip oldukları saptanmıştır. Bu sonuçlara göre sorumlu hemşirelerin örgütsel vatandaşlık davranışı konusunda daha duyarlı olduğu söylenebilir.

Mesleki çalışma yılları incelendiğinde, 21-25 yıl kurumda çalışma yılına sahip olan hemşirelerin yardım etme alt boyutu dışında tüm alt boyutlarda ve ölçek toplamında diğer hemşirelere göre göreceli olarak daha yüksek örgütsel vatandaşlık düzeyine sahip oldukları saptanmıştır. Bu bulguya göre, meslekte çalışma süresi arttıkça hemşirelerin örgütsel vatandaşlık davranış düzeylerinin de arttığı söylenebilir (Tablo 5).

Aktay (2008), Karakuş (2008) ve Özer (2009) tarafından öğretmenlerin örgütsel vatandaşlık düzeyleri üzerine yapılan çalışmalarda da meslekte çalışma süreleri arttıkça daha yüksek düzeyde örgütsel vatandaşlık düzeyine sahip oldukları bulunmuştur. Bu çalışmalar yapılan bu araştırma bulgularını destekler niteliktedir.

## **SONUÇ**

Bireyin bir bütün olarak örgütün işleyişini geliştiren faaliyetlerini temsil eden örgütsel vatandaşlık davranış düzeylerini belirlemek amacıyla bir devlet hastanesinde çalışan hemşirelere yönelik olarak planlanmış olan bu araştırma sonucunda; hemşirelerin örgütsel vatandaşlık davranışlarının oldukça yüksek düzeyde olduğu saptanmıştır.

Bu araştırmadan elde edilen bulgular doğrultusunda; yaş ve meslekteki çalışma yılının artışı ile paralel olarak örgütsel vatandaşlık düzeyinin artması ile birlikte deneyimli hemşirelerin kıdemsiz hemşirelere yardımcı olmaları konusunda yönetimin destek olması, ödül sistemini kullanması ve bu alan ile ilgili yapılacak diğer çalışmalarda daha büyük ve farklı örneklem grubu çeşitliliği dikkate alınarak araştırmaların yapılması önerilmektedir.

## **KAYNAKLAR**

- Aktaş HG. Öğretmenlerde denetim odağı ve örgütsel vatandaşlık davranışı. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Afyon: Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. 2008: 8-35.
- Aktay A. Yönetici ve öğretmenlerin değer tercihleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkinin incelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi. İstanbul: Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. 2008.
- Altuntaş A. Öğretmenlerin örgütsel vatandaşlık davranışları ve çalışma değerlerinin analizi (Altındağ İlçesi Örneği). Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi. İstanbul: Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. 2009.

- Altuntaş S, Baykal Ü. Örgütsel vatandaşlık düzeyi ölçeğinin hemşirelikte geçerlik güvenirliği. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*. 2010; 13(3): 7-16.
- Altuntaş S. Hemşirelerin örgütsel güven düzeyleri ile kişisel-mesleki özellikleri ve örgütsel vatan-daşlık davranışları arasındaki ilişki. Yayınlanmamış Doktora Tezi. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. 2008: 66.
- Ay B. Öğretmenlerin öz-yeterlikleri ve örgütsel vatandaşlık davranışı. Afyon: Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. 2007: 44-65.
- Bolat O İ, Bolat T, Aytem O ve ark. Güçlendirici lider davranışları ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin sosyal mübadele kuramından hareketle incelenmesi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 2009; 12(21): 215-239.
- Çalık T, Özbay Y, Erkan S, ve ark (2011). İlköğretim okullarında okul iklimi, zorbalık ve prososyal davranışlar arasındaki ilişkilerin incelenmesi. 21.02.2011'de <http://oc.eab.org.tr/egtconf/pdfkitap/pdf/415.pdf/> html adresinden indirildi.
- Dönder HH. Öğretmenlerin örgütsel vatandaşlık davranışları ve bürokrasi. Afyon: Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. 2006.
- Erefe İ. Hemşirelikte araştırma, ilke süreç ve yöntemleri. İstanbul: Odak ofset. 2002.
- Feather NT and Rauter KA. Organizational citizenship behaviours in relation to job status, job insecurity, organizational commitment and identification, job satisfaction and work values. *J.Occup Organ Psychol*. 2004; 77:81-94.
- Karakuş M. İlköğretim okul yöneticilerinin ve öğretmenlerin duygusal zeka yeterliklerinin, öğretmenlerin duygusal adanmışlık, örgütsel vatandaşlık ve iş doyumu düzeylerine etkisi. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Elazığ: Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. 2008.
- Organ DW. Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome. Lexington, MA: Lexington Books. 1988.
- Oplatka I. Going beyond role expectations: Toward an understanding of the determinants and components of teacher organizational citizenship behavior. *Edu Admin Quar*, 2006; 42(3): 385-423.
- Ölçüm Çetin M. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Nobel Yayın Dağıtım. 2004.
- Özaslan B Ö, Beyhan A ve Acar A C (2009). Duygusal Zeka ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Yönetim* 20(64):98-111. 21.02.2011'de <http://www.ieu.istanbul.edu.tr/ydsy/MakaleGoster.aspx?m=477>. html adresinden indirildi.
- Özdevecioğlu M. Örgütsel vatandaşlık davranışı ile üniversite öğrencilerinin bazı demografik özellikleri ve akademik başarıları arasındaki ilişkilerin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 2003; 20:117-135.
- Özer S. Eğitim Örgütlerinde lider davranış biçimleri ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki (Nevşehir İli Örneği). Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi. Kayseri: Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. 2009.
- Sezgin F. Örgütsel vatandaşlık davranışları: kavramsal bir çözümleme ve okul açısından bazı çıkarımlar. *GÜ. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*. 2005; 25(1):317-339.
- Somech A, Ron I. Promoting organizational citizenship behavior in schools: The impact of individual and organizational characteristics. *Edu Admin Quar*, 2007; 43(1): 38-66.
- Sökmen A, Boylu Y (2011). Örgütsel vatandaşlık davranışı cinsiyete göre farklılık gösterir mi? Otel işletmeleri açısından bir değerlendirme. *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 10(1):147-163. 21.02.2011'de <http://sbe.gantep.edu.tr> html adresinden indirildi.
- Titrek O, Bayrakçı M ve Zafer D (2009). Akademik Bakış, Kırgızistan:Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi. 17. İktisat ve Girişimcilik Üniversitesi, Türk Dünyası, Kırgız-Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü 21.02.2011'de <http://www.akademikbakis.org>. html adresinden indirildi.
- Uslu B. İlköğretim okulu öğretmenlerinin örgütsel vatandaşlık davranışlarının bazı değişkenler açısından incelenmesi (Manisa İli Örneği). Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İzmir: Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. 2010: 70-93.
- Yücel C, Samancı G. Örgütsel güven ve örgütsel vatandaşlık davranışı. *Elazığ: Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 2009; 19(1): 113-132.
- Yücel S. Öğretmenlerde mesleki tükenmişlik ve örgütsel vatandaşlık davranışı. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Afyon: Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. 2006.