

İMZA SİRKÜLERİ

T.C
ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ' NE

20141016 numaralı öğrencimiz olan ECE ZEYNEP TABAKOĞLU tarafından hazırlanan “İşgörenlerin Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği Algısının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi: Adana İlindeki Bir Sağlık Kurumu Çalışanları Üzerine Bir Araştırma” başlıklı bu tez çalışması jürilerimiz tarafından oy birliği ile İşletme Yönetimi Anabilim Dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.



ÖNSÖZ

Yüksek lisans öğrenimin boyunca beni her konuda destekleyen, tez çalışmamın her aşamasında tecrübe ve bilgileri ile çalışmama katkı sağlayan değerli danışman hocam Prof. Dr. Ünal Ay'a ve her daim yanımda olduklarını bildiğim ailem, annem Meral Tabakoğlu, babam Erden Tabakoğlu, kardeşim Berk Tabakoğlu ve desteklerini hiçbir zaman esirgemeyen Savrun Tabakoğlu, Şükran Tevek, Gizem Tuluk, Canan Tuluk ve Yelda Balen' e sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum.

Bu süreçte her zaman yanımda olan arkadaşlarım Merve Özer, Seda Şahin, Fulden Şendağ Yapıcı ve Erol Tufan'a sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum.

Son olarak Çağ Üniversitesi' nin bana kazandırdığı arkadaşlarıma bu süreç boyunca yardımlarını esirgemedikleri ve yanımda oldukları için sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum.

29.06.2016

Ece Zeynep TABAKOĞLU

ÖZET

İŞGÖRENLERİN ROL ÇATIŞMASI VE ROL BELİRSİZLİĞİ ALGISININ ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: ADANA İLİNDEKİ BİR SAĞLIK KURUMU ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Ece Zeynep TABAKOĞLU

Yüksek Lisans Tezi, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Ünal AY

Haziran 2016, 91 Sayfa

Sürekli gelişen teknoloji ve artan rekabet ortamı insan kaynağının etkili şekilde yönlendirilerek rekabet üstünlüğü sağlamak amacıyla yeni yönetim anlayışlarını da geliştirmiştir. Örgütsel Vatandaşlık Davranışları gerek yazında gerekse iş dünyasında önemi giderek artan konular arasındadır. Bu çalışma iş görenin rol çatışması ve rol belirsizliği algısının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisini belirlemeyi amaçlamıştır. Çalışmanın verileri Adana ilinde faaliyet gösteren bir sağlık kurumu çalışanları arasından 207 kişi üzerinden elde edilmiştir. Araştırma amacı doğrultusunda beş hipotez geliştirilmiş ve test edilmiştir. Hipotezler rol çatışması ve rol belirsizliği değişkenlerinin örgütsel vatandaşlık davranışı ve örgütsel vatandaşlık davranışı alt boyutlarını etkileyip etkilemediğine odaklanmıştır. Bulgular örneklemin ağırlıklı olarak erkek çalışanlardan oluştuğu, medeni durum açısından evli ve bekar çalışanların oranlarının birbirine yakın olduğuna, eğitim düzeylerini önemli ölçüde üniversite mezunlarının oluşturduğuna ve büyük çoğunluğunun işgören olarak çalıştığına işaret etmektedir. Korelasyon analizi sonuçları rol çatışması ve rol belirsizliğinin, örgütsel vatandaşlık davranışı ve alt boyutları ile negatif fakat anlamlı ilişkiler gösterdiğine işaret etmektedir. Diğer yandan regresyon analizi sonuçları ise, rol çatışması ve rol belirsizliğinin örgütsel vatandaşlık davranışını negatif fakat anlamlı biçimde etkilediğini göstermektedir. Rol çatışması ve rol belirsizliği, örgütsel vatandaşlık davranışının yardımseverlik boyutunu da anlamlı bir şekilde etkilemektedir. Rol çatışması ve rol belirsizliği özellikle örgütsel vatandaşlık davranışının centilmenlik boyutunu negatif

fakat güçlü bir biçimde etkilemektedir. Örgütsel vatandaşlık davranışının nezaket boyutu özellikle rol belirsizliğinden olumsuz fakat anlamlı bir şekilde etkilenmektedir.

Son olarak örgütsel vatandaşlık davranışının vicdanlılık boyutu da rol belirsizliği tarafından olumsuz fakat anlamlı biçimde etkilenmektedir.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Rol Çatışması, Rol Belirsizliği.



ABSTRACT

THE EFFECT OF ROLE CONFLICT AND ROLE AMBIGUITY ON ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR: AN EXAMINATION OF A HEALTHCARE ORGANIZATION EMPLOYEES IN ADANA

Ece Zeynep TABAKOĞLU

Master's Thesis, Department of Business Administration

Thesis Advisor: Prof. Dr. Ünal Ay

Haziran 2016, 91 Page

Continuous technological development and increasing competition in the environment necessitate that human resources of an organization need to be led effectively so that organization could accomplish competitive advantage. Such developments are changing the way management of business executed. Organizational citizenship behavior is a contemporary concept which gathers increasing attention of both academics and business leaders. This study focuses on the impact of employees' perceptions about role conflict and role ambiguity on their organizational citizenship behavior. Data for the study obtained from 207 employees of a healthcare organization in Adana. In line with the research purpose five hypotheses were developed and tested. These hypotheses focused on whether role conflict and role ambiguity had any impact on employees organizational citizenship behavior and dimensions of organizational citizenship behavior. Findings showed that the sample mainly consisted of male employees and the rate of married and non-married employees were approximately equal in representation. In terms of educational attainment majority of employees were university graduates in the sample. In terms of their work position, employees with non-managerial positions were the largest category. Correlation analysis showed that role conflict and role ambiguity were correlated with organizational citizenship behavior and its dimensions negatively but in a statistically significant manner. Multiple regression analyses indicated that role conflict and role ambiguity have a negative but statistically significant impact on organizational behavior. Likewise role conflict and role ambiguity have a significant impact on charity dimension of organizational citizenship behavior. Particularly, role conflict and role ambiguity affects the gentlemanship dimension of

organizational behavior negatively but strongly. Civility dimension of organizational citizenship behavior especially were affected by role ambiguity negatively and significantly. Finally, consciousness dimension of organizational citizenship behavior was affected by rol ambiguity strongly but negatively.

Key Words: Organizational citizenship behavior, role conflict, role ambiguity



TABLolar LİSTESİ

Tablo 1. Araştırma Ölçeklerine ait Özet Bilgiler	47
Tablo 2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Faktör Analizi Sonuçları	48
Tablo 3. Sağlık Kurumu Çalışanlarının Cinsiyete Göre Dağılımı	52
Tablo 4. Sağlık Kurumu Çalışanlarının Medeni Durumlarına Göre Dağılımı	52
Tablo 5. Sağlık Kurumu Çalışanlarının Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı	53
Tablo 6. Sağlık Kurumu Çalışanlarının Çalışma Pozisyonlarına Göre Dağılımı	53
Tablo 7. Sağlık Kurumu Çalışanlarının Yaşa Göre Dağılımı	54
Tablo 8. Sağlık Kurumu Çalışanlarının Çalışma Sürelerine Göre Dağılımları	54
Tablo 9. Araştırma Değişkenlerine İlişkin Korelasyon Katsayıları	55
Tablo 10. Rol Çatışması ve Rol Belirsizliğinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerinde ki Etkisine İlişkin Regresyon Sonuçları;	56
Tablo 11. Rol Çatışması ve Rol Belirsizliğinin Yardımseverlik Alt Boyutu Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Sonuçları;	57
Tablo 12. Rol Çatışması ve Rol Belirsizliğinin Centilmenlik Alt Boyutu Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Sonuçları;	58
Tablo 13. Rol Çatışması ve Rol Belirsizliğinin Nezaket Alt Boyutu Üzerindeki Etkisine ilişkin Regresyon Sonuçları;	59
Tablo 14. Rol Çatışması ve Rol Belirsizliğinin Vicdanlılık Alt Boyutuna ilişkin Regresyon Sonuçları;	60

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Prososyal Örgütsel Davranış ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı.....9

Şekil 2. Araştırmanın Modeli.....42



KISALTMALAR

R. B.	: Rol Belirsizliği
R. Ç.	: Rol Çatışması
Cen.	: Centilmenlik
Nez.	: Nezaket
ÖVD	: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı
Vic.	: Vicdanlılık
vb.	: ve benzeri



İÇİNDEKİLER

KAPAK	i
İMZA SİRKÜLERİ	ii
ÖNSÖZ	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT	vi
TABLolar LİSTESİ	viii
ŞEKİLLER LİSTESİ	ix
KISALTMALAR	x
İÇİNDEKİLER	xi

BİRİNCİ BÖLÜM

1. GİRİŞ	1
-----------------------	----------

İKİNCİ BÖLÜM

2. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ	3
2.1.Araştırmanın kapsamı	3
2.2.Araştırmanın kısıtları	3

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. DEĞİŞKENLERİN TANIMLANMASI	4
3.1.Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	4
3.1.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Tanımı ve Tarihçesi	6
3.1.2.Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etki Eden Kavramlar	8
3.1.2.1.Prososyal Davranış	8
3.1.2.2.Spontane Davranış	10
3.1.3.Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile İlgili Teoriler	10
3.1.3.1. Sosyal Alışveriş (Mübadele) Teorisi	10
3.1.3.2.Eşitlik Teorisi	11
3.1.4.Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle İlgili Çalışmalar	12
3.1.4.1.Chester Barnard'ın Çalışmaları	12
3.1.4.2.Katz ve Kahn'ın Çalışmaları	12
3.1.4.3.Gouldner'in Katkıları	13
3.1.4.4.T. S. Bateman ve C. A. Smith'in Çalışmaları	14

3.1.4.5.Dennis Organ'ın Katkıları.....	14
3.1.5.Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Örgüte Katkıları ve Önemi	15
3.1.6.Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Özellikleri	17
3.1.7.Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Boyutları	18
3.1.7.1.Yardımselik (Diğergamlık)	19
3.1.7.2.Vicdanlılık (Bilinçlilik).....	20
3.1.7.3.Centilmenlik	21
3.1.7.4.Nezaket.....	21
3.1.7.5.Sivil Edem	22
3.1.8.Örgütsel Vatandaşlık Davranışını Etkileyen Faktörler.....	23
3.1.8.1. Kişisel Faktörler.....	24
3.1.8.2.Çevresel/Durum Faktörler	28
3.1.9.Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Örgüt Açısından Sonuçları	31
3.2.Rol Kavramı	32
3.2.1. Rol Çeşitleri	32
3.2.1.1. Temel Roller;.....	32
3.2.1.2.Genel Roller;	33
3.2.1.3.Bağımsız Roller;	33
3.2.2.Sağlık Kurumlarında Roller	33
3.2.3.Rol Çatışması	34
3.2.4.Rol Çatışması Çeşitleri	34
3.2.4.1. Rol Göndericinin Kendi İçinde Çatışması	34
3.2.4.2.Rol Göndericiler Arasında Çatışma.....	35
3.2.4.3.Roller Arası Çatışma.....	35
3.2.4.4.Kişi Rol Çatışması (Rol Uyuşmazlığı)	35
3.2.4.5.Aşırı Rol Yüklenme	36
3.2.5.Rol Çatışmasının Nedenleri	36
3.2.6.Rol Belirsizliği	37
3.2.6.1.Rol Belirsizliği Çeşitleri.....	38
3.2.7.Rol Belirsizliği Nedenleri	38
3.2.8.Rol Belirsizliği ve Rol Çatışmasının Sonuçları	39
3.2.9.Rol Çatışması ve Belirsizliğinin Sağlık Kurumları Açısından Önemi.....	39

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

4. İŞGÖRENLERİN ROL ÇATIŞMASI VE ROL BELİRSİZLİĞİ ALGISININ ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: ADANA İLİNDEKİ BİR SAĞLIK KURUMU ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA	40
4.1.Araştırmanın kapsamı ve yöntemi	40
4.2.Türkiye Sağlık Sektörünün Genel Özellikleri ve Adana da Sağlık Sektörü	41
4.3.Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri	41
4.4.Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	43
4.5. Veri Toplama Yöntemi.....	43
4.6.Ölçekler	44
4.7.Örgütsel Vatandaşlık Ölçeğinin Güvenirlilik Analizi.....	47
4.8.Verilerin Analizi	50
4.9.Bulgular	52
4.9.1.Demografik bulgular.....	52
4.9.2.Değişkenler Arasındaki İlişkiler.....	55
4.9.3.Araştırma Sorularına İlişkin Regresyon Sonuçları.....	56

BEŞİNCİ BÖLÜM

5.SONUÇ VE ÖNERİLER	61
5.1.Sonuç.....	61
5.2.Öneriler.....	63
6.KAYNAKÇA	64
7.EKLER	74
7.1.EK-1: Rol Çatışması ve Belirsizliğinin Örgütsel Vatandaşlık Üzerindeki Etkisi: Adana Sağlık Kurumlarında Bir İnceleme	74
8. ÖZGEÇMİŞ	78

BİRİNCİ BÖLÜM

1. GİRİŞ

Teknolojik gelişmelerin hızla ilerlemesi ve örgütlerin bu gelişmeleri kısa süre içerisinde üretim süreçlerine adapte etmeleri, rekabetin yoğunlaşmasına sebep olmaktadır. Örgütler bir çok teknik uygulamayı kendilerine kolaylıkla uygulayabildikleri için, bu gibi durumlarda insan kaynağının yapılanması belirleyici bir faktör haline gelmiştir. Çünkü insan kaynağı yapılanması kolaylıkla taklit edilemeyen bir unsur olduğu için rekabet üstünlüğü sağlamaktadır.

Sürekli değişen, gelişen teknoloji ve rekabet ortamı insan kaynağının etkin şekilde yönlendirilerek yüksek performans sergilemesini zorunlu kılmaktadır. Firmalar, amaçlarına ulaşmak, uzmanlaştığı ürün ve hizmetleri müşterilerine ulaştırmak ve rekabet üstünlüğü elde etmek için yüksek performans sergileyen kişilere ihtiyaç duyarlar (Hassan, 2011: 122).

İnsan, işletmeler için en önemli unsurlardan bir tanesidir. İnsansız bir işletmeden bahsetmek mümkün değildir. Bu sebeple bir kişi bir işletmeye dâhil olduğu zaman kendisinden bazı davranışlar beklenir. Çünkü işletmelerin devamlılığının sağlanması işgörenlerin üzerlerine düşen görevleri ve davranışları yerine getirmesi ile mümkündür. İşgörenler, işletme içerisinde davranışlarını sergilerken hem kendi, hem de işletmenin amaçlarını gerçekleştirecek şekilde davranmalıdırlar. Çünkü amaç ortaklıkları insanları birbirine bağlar.

Örgütlerde ortaya çıkan problemlerin en önemli sebebi insan ve insan davranışlarından kaynaklanan sorunlardır. Bu sebeple insan davranışlarının çözümlenmesi büyük bir önem taşımaktadır. İşgörenlerin hangi davranışları ne için, ne zaman ve ne gibi durumlarda sergilediğinin anlaşılması ve incelenmesi örgütün işleyişi açısından son derece önemlidir.

Yoğun ve karmaşık yapıları olan örgütlerde işgörenler çeşitli sebeplerden dolayı rol çatışması ve rol belirsizliği yaşayabilmektedirler. İş yaşamındaki bu çatışma ve belirsizlikler işgörenlerde strese ve bunun sonucunda ise, motivasyon düşüklüğü, iş tatminsizliği, performans yavaşlatma, verimsizlik gibi örgütün işleyişine zarar verecek birçok unsura sebep olmaktadır.

Yapılan bir çok çalışma işgörenlerin yaşadıkları rol çatışması ve rol belirsizliğinin kişinin örgüte bağlılık, iş tatminini ve aidiyet duygusunu azalttığını göstermektedir (Börk ve Adıgüzel, 2015; Ceylan ve Ulutürk, 2006). Bu durumda işgörenlerin gönüllü olarak sergiledikleri örgütsel vatandaşlık davranışlarını saklama veya hiç sergilememesine sebep olmaktadır. Örgütlerin amaçlarına ulaşmaları, işgörenlerin biçimsel rol davranışlarının yanı sıra gönüllülük esasına dayanan davranışları sergilemelerine bağlıdır. İş tatmini yüksek, örgüte bağlılık hisseden işgörenler örgütsel vatandaşlık davranışlarını daha yoğun sergileyecektir.

Sağlık sektörü dünyanın birçok yerinde olduğu gibi Türkiye’de de önemli ve büyük sektörlerden bir tanesidir. Bu sektörde çalışan insanlarla ilgili araştırmalar, bu kesimin tanınmasına ve psikolojik yönden anlaşılmasına ve sorunlarına yönelik çözümler getirilmesine önemli katkılar sağlayacaktır. Sağlık çalışanlarının, hizmet götördükleri insanların üzerinde önemli etkileri vardır ve onların işleriyle ilgili tutumları ve işlerini ele alış şekilleri, halkın sağlıkla ilgili tutumları üzerinde etkili olmaktadır. Dolayısıyla sağlık personelinin iyi tanınması, hem personel sorunlarına daha bilerek yaklaşılmasına katkı sağlayacak hem de bu personellerin hizmet ettikleri insanlar yönünden yararlı olacaktır (Ergin, 1996).

Sağlık sektörü yoğun iş gücü gerektiren ve ikamesi olmayan kurumlardır. Bu kurumlarda çalışan meslek gruplarının çeşitli oluşu, nitelikleri yüksek birçok meslek grubunun beraber olması, özel teknik cihazların hızla artışı sağlık kurumlarının son derece karmaşık bir hal almasına sebep olmuştur. Bu durum da rol çatışması ve rol belirsizliği düzeylerinin daha yüksek olarak yaşanmasına ve büyük bir çatışma potansiyeli oluşmasına ortam oluşturmaktadır.

Bu çalışma sağlık kurumunda çalışan işgörenlerin algıladığı rol çatışması ve rol belirsizliğinin örgütsel vatandaşlık davranışları üzerindeki etkisini ölçmek amacıyla yapılmıştır.

İKİNCİ BÖLÜM

2. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Tez çalışmasının amacı, gerek işletme faaliyetlerinde, gerekse işletme yazınında önemi giderek artan işgörenlerin algıladıkları rol çatışması ve belirsizliğinin örgütsel vatandaşlık davranışları üzerinde ki etkisini belirlemektir.

2.1. Araştırmanın kapsamı

Bu çalışmada, öncelikli olarak kavramlara ilişkin yazın taraması yapılmış, kavramların her birinin açıklanıp tanımlanmasının ardından kavramlar arası ilişkilere yönelik yapılan çalışmalardan ulaşılan bulgular paylaşılmıştır. Yazın taramasında rol çatışması ve belirsizliğinin örgütsel vatandaşlık davranışları üzerine etkisini beraber inceleyen bir çalışmaya rastlanılmamıştır.

2.2. Araştırmanın kısıtları

Her çalışmada olduğu gibi, bu çalışmanın da bazı kısıtları bulunmaktadır. Bu çalışma, yalnızca Adana ilinde ki belli bir sağlık kurumu çalışanları üzerinde yapıldığı için sonuçlarının Türkiye de çalışan tüm sağlık personellerini genellemesi mümkün değildir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. DEĞİŞKENLERİN TANIMLANMASI

3.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

Günümüzde gelişen teknolojik gelişmelerin yanında değişen müşteri beklentilerinin de etkisi ile rekabet ortamı artmakta ve bu durum iş yaşamında belirsizlik ve karmaşa yaratmaktadır. Bu sebeple örgütler daha kaliteli hizmet sunabilmek ve devamlılıklarını sağlamak için işgücünü doğru yönlendirmek ve birimler arası işbirliği sağlamak durumundadırlar.

Yapılan birçok çalışma, günümüzde nitelikli hale gelen eğitilmiş işgücünden zorlamalarla verim alınamayacağını göstermektedir. Gönülden isteyerek çalışan, kendiliğinden sorumluluklarını yerine getiren, takım çalışmasında özverili olan işgörenler; emirlere itaat ederek çalışan ve sadece kendilerine verilen görevleri tarif edildiği şekilde gözetim altında iken yapan işgörelere göre daha verimli çalışmaktadır (Çelik, 2007: 82).

Katz'a göre; örgütlerin başarılı olabilmeleri için çalışanların üç hususa riayet etmeleri gerekmektedir. Bunların birincisi; çalışanların işe idare tarafından belirlenmiş saatte yani zamanında gelmeleri, ikincisi; çalışanların sözleşmelerinde belirtilen görevleri eksiksiz, zamanında ve istenildiği şekilde yapmaları, üçüncüsü ise; çalışanların örgütün verimlilik ve etkinliğini arttırmak maksadıyla sözleşmelerinde belirtilmeyen faaliyetleri yapmaları ve bu konuda gönüllü olmalarıdır (Çelik, 2007: 82).

Yapılan literatür taramasında işgörenlerin Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği Algısının Örgütsel Vatandaşlık Davranışları üzerindeki etkisine yönelik ulusal yazında tüm değişkenlerin bir arada bulunduğu bir çalışmaya rastlanamamıştır. Fakat birbirinden ayrı olarak konularla ilgili birçok çalışma mevcuttur. Aşağıda ulaşılmış olan çalışmalardan bazılarına yer verilmiştir. Uluslararası yazında ise, kısıtlı sayıda birkaç çalışma mevcuttur, ulaşılmış olan çalışmalardan bazılarına aşağıda yer verilmiştir.

Karabay (2014)'ın "İş Stresi İle Örgütsel Bağlılığın Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi: Bankacılık Sektörü Üzerine Bir Araştırma" adlı çalışmasında iş stresi, örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki

ilişkinin varlığı bankacılık sektöründe test edilmiştir. Araştırmanın sonucunda, işgörenlerin örgütsel bağlılıkları ile örgütsel vatandaşlık davranışının bilinçlilik, özveri, örgüt erdemi, nezaket ve centilmenlik boyutlarını olumlu yönde etkilediğini belirlenmiştir. Diğer yandan ise, banka çalışanlarının iş stresi ile örgütsel vatandaşlık davranışlarının hem nezaket hem de bilinçlilik boyutları arasında negatif yönde bir ilişki olduğunu tespit etmiştir.

Güğercin (2015)'in 'Bireyin Etik Yaklaşımı İle Kurumsal Değerlerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Görev Performansı Üzerindeki Etkisi' adlı doktora tezinde bireyin etik konumu ve kurumsal değerlerin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkilerinin araştırılmasının yanı sıra bu değişkenlerin tamamının bireysel performans üzerindeki etkilerinin araştırılmasıdır.

Abdel Rahman ve Harbi (2015)'nin "Relationship Between Role Stressors and Nurses Organizational Citizenship Behavior: The Mediating Impact of Affective Commitment" adlı çalışmalarında "Rol stresörlerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları üzerinde: Hemşirelerin duygusal bağlılıklarının aracılık rolü". Rol stresörlerinin duygusal bağlılık üzerinde negatif yönlü bir etkisi vardır, Rol çatışması ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında negatif yönlü bir etki vardır, Rol belirsizliği ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasında negatif yönlü bir ilişki vardır, Duygusal bağlılık ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasında pozitif yönlü bir etki vardır, Rol çatışması ile örgütsel vatandaşlık davranışlarına duygusal bağlılık aracılık eder, Rol belirsizliği ile örgütsel vatandaşlık davranışlarına duygusal bağlılık aracılık eder hipotezlerini geliştirmişler ve hipotezlerin test edilmesi sonucunda tüm hipotezler desteklenmiştir.

Pailé (2011)'in "Stressful Work, Citizenship Behavior and Intention to Leave the Organization in a High Turnover Environment: Examining the Mediating Role of Job Satisfaction" adlı çalışmada İş Stresinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları ve İşi Bırakma Eğilimlerine ilişkin bir araştırma yapmıştır. İş stresi ile işi bırakma eğilimi arasında pozitif yönlü bir etki olduğu ve diğer yandan, iş stresinin örgütsel vatandaşlık davranışları üzerinde ise, negatif bir etkiye sahip olduğuna dair hipotezler geliştirmiştir. Bunun sonucunda iş stresi ile iş tatmini arasında negatif bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır.

3.1.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Tanımı ve Tarihçesi

Örgütsel vatandaşlık davranışı terimini ilk olarak 1983 yılında Bateman ve Organ kullanmış, (ÖVD)'yi işgörenlerin iş tanımlarında bahsedilmeyen fakat diğerlerine yardım ederken açıkça sergiledikleri faydalı davranışlar olarak değerlendirmişler (Ebrhaimpour, Zahed ve Sepehri,2011: 1921). Örgütsel vatandaşlık davranışı (ÖVD), son yıllarda üzerinde yoğun bir şekilde durulan kavramlar arasında yer almaktadır. Her ne kadar örgütsel vatandaşlık davranışı terimi ilk olarak 1983 yılında Organ ve arkadaşları tarafından kullanılmış olsa dahi, 'rol ötesi davranışlar' olarak da ifade edilen kavramın kökeni, Beanard (1938)'in rol ötesi ve rol tanımlaması çerçevesinde ele alan Katz ve Kahn'a (1978) kadar gitmektedir (Yeşiltaş, Türkmen ve Ayaz, 2011: 174).

Smith, Organ ve Near (1983) ile Bateman ve Organ'ın (1983) yaptığı çalışmaların neticesi ÖVD'nin temelinde iş tatmini olduğunu ortaya koymuştur. Bu çalışmalardan 12 sene sonra Organ ve Ryan, yine benzer bir sonuçla iş tatmininin ÖVD'nin temelinde yattığını belirtmiştir (Özdevecioğlu, 2003: 118).

Daha sonra yapılan çalışmalarda ÖVD'nin kişilik ile olan ilgisi Organ (1999); Organ ve Lingl (1995) ve Penner ve diğerleri (1997) tarafından, adalet ile olan ilişkisi Moorman (1993).Aquino (1995), Skarlicki ve Latham (1996), Padsakoff, Mackenzie ve Boomer (1996) tarafından, motivasyon teorileri ile olan ilişkileri ise, Kemery, Bedeian ve Zacur (1996) ile Tang ve İbrahim (1998) tarafından incelenmiş ve yapılan araştırmaların sonucunda örgütsel vatandaşlık davranışları gösteren kişilerin, örgüt içerisindeki performanslarının diğerlerine göre daha yüksek seviyede olduğu tespit edilmiştir (Özdevecioğlu, 2003: 118).

Diğerlerine yardım etme, geç saatlere kadar veya hafta sonlarında çalışma, erişilebilir standartlar üzerinde performans sergileme, işte ki dayatma ve güçlükleri tolere etme ve şirket faaliyetlerinde aktif bir şekilde yer alma gibi çalışanın iş ile ilgili davranışları da (ÖDV)'nin diğer bir ifadesidir (Bolino, Turnley ve Niehoff, 2004: 229).

Greenberg ve Baron ise örgütsel vatandaşlık davranışı kavramını; çalışanın örgütün belirlediği ve yapmakla yükümlü olduğu davranışların ötesine geçerek kendisinden istenilenin daha fazlasını yapması olarak tanımlamıştır. Buna benzer şekilde Meyer ve Allen' in örgütsel vatandaşlık davranışını kişinin pozisyonunun

gerektirdiklerinin ötesinde çaba sarf ettiği davranışlar bütünü olarak tanımlamıştır (Gürbüz, 2006: 50)

Örgütsel vatandaşlık davranışı, çalışanların iş tanımlarında yer alan görevlerinin haricindeki, sergilenmediği zaman herhangi bir ceza veya yaptırım gerektirmeyen ancak örgütün işlevlerini verimli bir şekilde yerine getirmesine yardımcı olan gönüllülüğe dayalı davranışlardır. Bu davranışların genel özelliği, yazılı olarak ifade edilmemelerinin yanında, çalışanların zorunlu olmadıkları halde yaptıkları, örgüte dolaylı olarak katkı sağlayacak davranışlar olmasıdır. Yani kişisel tercihe bağlı olarak gelişen bir davranıştır. Günlük rutinler içerisinde oluşan işbirliği, tavsiye alışverişi, yardımlaşma vb. çok sayıda çaba bu davranışlara örnek olarak gösterilebilir (Smith, Organ ve Near, 1983). “Örgütsel Vatandaşlık Davranışları” “ (Organizational Citizenship Behaviors)”, gerek teoride gerek pratikte ilgi uyandıran konular arasındadır (İlgin 2010: 5).

Daha sonra yaptığı çalışmalarda Organ tarafından (ÖVD), ‘the good soldier syndrome’ yani iyi asker sendromu olarak da adlandırılmış ve literatüre yeni bir deyim de kazandırmıştır. Bu tür davranışlar bir bütün olarak örgütün işleyişini geliştirme amacı gütmektedirler (Taşçı ve Koç,2007: 373).

Katz (1964) ile Katz ve Khan (1966, 1978)’ ın çalışmalarında yer alan ekstra rol davranışları (rol ötesi davranışlar ya da fazladan rol davranışları) işin gerekliliklerinin yerine getirilmesi durumunda zorunlu olmayan ve yapılması yöneticiler tarafından beklenmeyen davranışlar olarak tanımlanabilir. Rol ötesi davranışlar örgütsel etkililiği artırır ve kolaylaştırır, biçimsel olmayan roller, gönüllülük ve yardımseverlik kavramlarını içerir. Ekstra rol davranışları, resmi iş sözleşmesinde tanımlanan biçimsel davranışlarını aşan çabalardır. Ekstra rol davranışı kavramını daha net bir şekilde ifade etmek için, yazında bu kavramla birlikte anılan biçimsel rol davranışı kavramının açıklanması gerektiği düşünülmektedir.(Güğercin, 2015: 50).

Ekstra rol davranışının ödül veya ceza gibi bir karşılığı bulunmazken biçimsel rol davranışında, örgütün iş tanımında yer alan sergilendiği zaman takdir gören uyulmadığı zaman ise cezai yaptırımları bulunan davranış tipidir. Biçimsel rol davranışları; örgütlerin devamlılıklarını sağlayabilmesi için gerekli olan, gerekliliği

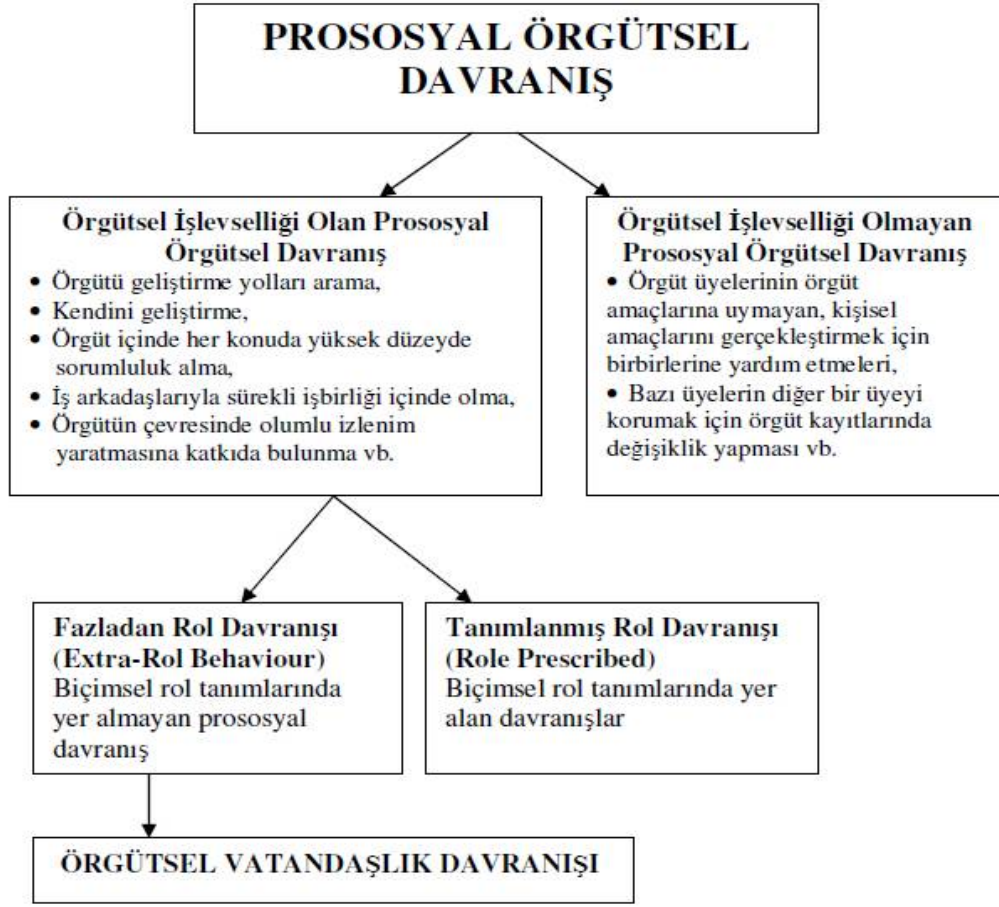
örgütün üst yöneticileri tarafından kabul görmüş ve işgörenlerin uyması gereken kurallarla çevrelenmiş sözleşmelerde yer alan davranışlardır (Güğercin, 2015: 50).

3.1.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etki Eden Kavramlar

Örgütsel vatandaşlık davranışının gelişiminde rol oynayan diğer kavramlar; 'Prososyal' Davranış ve Örgütsel 'Spontanlık Davranışları' dır.

3.1.2.1. Prososyal Davranış

'Prososyal Davranış' , bireylerin örgütsel hedeflere ulaşmada kendiliğinden ve gönüllü olarak yaptıkları davranışlardır. Diğer bir ifade ile 'Prososyal Davranışlar' , rol tanımında yer almayan 'Fazladan Rol Davranış' ını ve rol tanımında yer alan biçimsel rol davranışını kapsayan daha geniş bir kavramdır (Kamer, 2001: 10).



Şekil 1. Prososyal Örgütsel Davranış ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı (Brief ve Motowidlo, 1986 Akt: İşbaşı, 2000: 20).

Prososyal davranışlar bireysel ve örgütsel açıdan birçok davranışı kapsar ve örgütün verimliliği açısından son derece önemlidir. Bu davranışlar örgüt üyelerinin, görevlerini yerine getirirken gerek bireylerin ve içinde buldukları grubun, gerekse örgütün huzurunu sağlamaya yönelik davranışlardır (Brief ve Motowidlo, 1986: 710-711). Brief ve Motowidlo (1986), prososyal davranış şekillerinin örgütsel vatandaşlık davranışlarıyla benzerlik gösterdiğini belirtmiş ve örgütsel vatandaşlık davranışının örgüte yönelik prososyal davranışla ilişkili olduğunu açıklamıştır. Fakat örgütsel vatandaşlık davranışları prososyal davranışları kapsamazken, prososyal davranışlar örgütsel vatandaşlık davranışını kapsamaktadır. Başka bir deyişle örgütsel vatandaşlık davranışı, prososyal davranışın bir parçasıdır.

3.1.2.2. Spontane Davranış

Örgütsel vatandaşlık davranışına etki eden bir diğer kavram ise spontane davranış kavramıdır. Bireyin özgür iradesine dayanan, örgütte ki iş birliğini arttıran, sistemin faaliyetlerini koruyan, gönüllülüğe dayalı olan, rol tanımlarında yer almayan ancak örgütsel hedeflere ulaşmayı destekleyen davranışlardır. Ancak şunu da belirtmek gerekir ki örgütsel vatandaşlık davranışları biçimsel ödül sistemi içerisinde yeri olmayan davranışlar olarak değerlendirilirken, spontane davranışlar ödül mekanizması tarafından doğrudan dikkate alınabilen aktif davranışlardan meydana gelir (Bolino, Turnley ve Niehoff, 2004: 231). Örgütsel spontanlık olarak da adlandırılan bu kavram; diğer çalışanlara yardımlaşma, örgütü koruma, yapıcı nitelikte önerilerde bulunma vb. davranışlar içerir (George ve Brief, 1992). Örneğin bir şirkette öneri kutusuna atılan çeşitli öneriler arasından seçilecek olan davranış tespit edilip ödüllendirilecekse, bireylerin burada öneride bulunmaları örgütsel spontanlıktır ve aktif bir harekettir. Örgütsel vatandaşlıkta ise bireyler şikayet edebilecekken etmeme gibi pasif davranışlarda gösterirler (Kamer, 2001: 8-9).

3.1.3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile İlgili Teoriler

Örgütsel vatandaşlık davranışının ortaya çıkışı örgütsel yazında geliştirilmiş olan pek çok teori ve araştırmanın sonucudur. Çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı göstermelerinin sebeplerine ilişkin olarak geliştirilmiş teoriler bulunmaktadır. Bu bölümde örgütsel vatandaşlık davranışına ilişkin araştırmalar ve teoriler ele alınmıştır.

3.1.3.1. Sosyal Alışveriş (Mübadele) Teorisi

Sosyal mübadele, sonucunda bir kazanç elde etmeyi umarak güdülenen bireylerin yaptıkları gönüllülüğe dayalı davranışları kapsamaktadır. Bu teoriye göre bir kişi gönüllü olarak hizmette bulunduğu anda, bir diğer kişiyi istemeden de olsa zorunluluk altında bırakır. Zorunluluktan kurtulmak için kişinin gördüğü hizmet karşılığında kendisinin de gönüllü hizmette bulunması gerekir (Uçanok, 2009).

Sosyal mübadelenin ekonomik alışverişten farkı, elde edilecek olan kazancın güvene dayalı olmasıdır. Bu nedenle, sosyal alışverişe dayalı kazançlarda ekonomik alışverişlerde olduğu gibi pazarlık söz konusu değildir (Blau,1964, Akt: Kamer, 2001:5-6). Güven duygusu sosyal mübadele için şart olup örgütsel vatandaşlık davranışının da temelini oluşturmaktadır. Örgüt üyeleri, sadakat ve güven duygusunu ne kadar yüksek hissederse o kadar örgütsel vatandaşlık davranışı sergilerler. İşgörenlerin işletmede kendilerine vaat edilenleri ya da vaat edilenden daha fazlasını elde ettikleri zaman, işverenlerine olan sadakatlerinin artış gösterdiği, bu durumda işgörenlerin işverenlerle olan ilişkilerini güçlendirmeye ve geliştirmesine olanak sağlayacağını ifade edilmektedir. Organ'a göre (1990), işgörenler yöneticileri veya işverenleri ile adil bir çalışma ilişkileri olduğunu düşündüklerinde motive olmakta ve ekstra rol davranışlarını sergilemektedir (Çelik, 2007: 92-93).

3.1.3.2. Eşitlik Teorisi

Eşitlik teorisi J. Stack Adams tarafından 1965 yılında geliştirilmiştir. Adams 1960'larda General Electric işletmesinde yaptığı araştırmalarda işgörenlerin algıladıkları bir takım eşitsizliklerin ücretler ve dışsal faktörlerle ilişkisinin neler olabileceği üzerinde durmuş ve işgörenlerin adalet algılarının performansları üzerinde önemli etkilere sahip olduğunu ortaya koymuştur (Ay, 2007: 21). Bu araştırmalar sonucunda Adams, 1965 yılında Eşitlik Teorisi'ni geliştirmiştir (Çelik, 2007: 96).

Eşitlik teorisine göre, kişiler kendi katkı ve ödülleri kendileriyle aynı konumda olan diğer bireylerin katkı ve ödülleri ile karşılaştırmaya giderler. Bu karşılaştırma sonucunda kişiler, kendi durumlarında bir adaletsizlik olduğunu düşünüyorlarsa bunu eşitsizlik olarak algılamaktadırlar. Kişilerin algıladıkları eşitsizlik derecesi büyüdükçe yakınma ve gerginlikleri artar. Bu durumda kişiler öncelikle kendi ödülleri arttırmak amacıyla ekstra çaba sergilerler. Eğer, bunu başaramazlarsa bu seferde örgüte olan katkılarını azaltma yolunu, yani çalışma hızlarını düşürmeyi tercih ederler (İncir, 1990: 13-14).

Teoriye göre bireyin çalıştığı ortam içerisinde algıladığı eşitlik veya eşitsizlik, iş başarısını ve tatmin olma derecesini etkilemektedir (Eroğlu, 1998: 289).

3.1.4. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle İlgili Çalışmalar

Örgütsel vatandaşlık davranışlarının çıkış noktası Organ'ın (1977) 'tatmin performansı sağlar' konusunda ki teorisi ile başlamıştır. Örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilgili Bateman, Smith, Near, Goudler, Barnard, Katz ve Kahn'ın çeşitli katkıları ve çalışmaları olmuştur.

3.1.4.1. Chester Barnard'ın Çalışmaları

Organ' a göre Barnard, 'The Functions of Executive' adlı eseri ile örgütsel vatandaşlık davranışı kavramının temelini atmış ve Barnard (1938) biçimsel rol davranışı dışında ekstra rol davranışı kavramını ilk kez kullanmıştır (Çetin, 2004: 3). Barnard örgütü 'toplu işbirliği' çabaları olarak tanımlamıştır. Barnard'a göre bir örgütü meydana getiren kişiler değil, bu kişilerin, örgüte olan etkileri, hizmetleri ve gönüllü olarak örgüt içerisinde yaptıkları davranışlardır. Gönüllülük davranışı ile anlatılmak istenilen verimlilik, yetenek ve beceriden farklı olarak fedakarlık, feragat etmek, ve katlanmak gibi kavramlardır (Ay, 2007: 17).

Barnard birbirleri ile uyumlu olan kişilerin oluşturdukları bileşimlerin güçlü bir katkı sağladığını, bunun da otoritenin etkisi ile değil kendiliğinden ortaya çıktığını belirtmiştir. 'İlişkiye dayalı çekicilik' kavramını kullanarak personelin birbirine eğitim, deneyim, yaş, cinsiyet, kişisel farklılıklar, ırk, milliyet, inanç, vb. konularda uyumlu olmaları gerektiğini vurgulamıştır (Ay, 2007: 17).

3.1.4.2. Katz ve Kahn'ın Çalışmaları

Katz ve Kahn'ın 1966 yılında yayımlanan ' The Social Psychology of Organizations' adlı eserlerinde, örgütlerin verimli olabilmesi için üç önemli davranış kategorisi bulunduğunu belirtmiştir. Öncelikle kişiler örgüte girmeye ve örgüt içerisinde kalmaya ikna edilmeli daha sonrasında biçimsel rollerini yerine getirmeli ve en son olarak ise, biçimsel rollerin yanı sıra onlara paralel olarak yenilikçi faaliyetler içerisinde olmalıdırlar. Yenilikçi faaliyetlerin içerisinde, diğer işgörenlerle beraber işbirliğine dayalı örgütü koruyucu faaliyetlerde bulunmak, orijinal fikirler ortaya çıkararak örgütün gelişmesine katkıda bulunmak, daha fazla katkı sağlamak amacıyla kendini eğitmek,

olumlu bir örgüt imajı oluşturarak örgütün etrafta olumlu bir şekilde tanınırlığını sağlamak, vb. davranışlar bulunmaktadır (Organ, 1998, Akt: İşbaşı, 2000: 11).

Organ' a göre; Katz ve Kahn, tanımladıkları bu üç davranış tipinin farklı motivasyon şekillerinden doğduğunu söylemişlerdir.

Katz ve Kahn; sistem ödülleri kişilerin performansını artırma yönünde etkili olmadığını fakat bu ödüllerin üyeler arası işbirliğini arttırabileceğini belirtmişlerdir. İşbirliğinin artması içinde kişilerin ödüllerin adil bir şekilde verildiğini düşünmeleri ve kişiler ya da gruplar arasında büyük farklılıkların olmadığı inancına varmaları gerekmektedir. Katz ve Kahn, sistem ödülleri vatandaşlık davranışı üzerinde ki etkisini 'vatandaşlık duyarlılığı' olarak isimlendirmişlerdir. Vatandaşlık duyarlılığı, iyi bir sivil vatandaşın ülkesi için kanunların ötesinde davranışlarda bulunmasına benzetmişlerdir. Aynı şekilde örgütlerde de kişiler resmi iş tanımlarının ötesinde bir yarar sağlamak için çalışırlar. Ama bireyin kendisini vatandaş gibi davranışlar sergileyebilmesi için kendisini örgütün vatandaşı olarak algılamalıdır (Organ, 1988 Akt: İşbaşı, 2000: 11).

3.1.4.3. Gouldner'in Katkıları

Gouldner 1960 yılında, 'The Norm of Reciprocity: A Preliminary Statement' başlıklı makalesinde 'karşılıklılık normu' kavramı ile ilgili düşüncelerine yer vermiştir. Gouldner insanların kendilerine yardım eden insanları incitmeyeceklerini ve onlara yardım edeceklerini belirtmiştir. Örgütsel vatandaşlık açısından bakıldığında ise, işverenleri ya da yöneticileri tarafından adil davranış ve tutum gören işgörenler buna karşılık verme ihtiyacı hissederler. Bu sayede örgütsel vatandaşlık kavramı ortaya çıkmaktadır (Gouldner, 1960, Akt: İşbaşı, 2000: 12, Gürbüz, 2006: 53).

Gouldner, karşılıklılık normunun evrensel olduğunu belirtmiş, fakat bu normun koşullara bağlı olarak değişebileceği gerçeği üzerinde de durmuştur. Ona göre savunduğu bu görüşü ' kişiler kendilerine yardım edenlere yardım ederler' ifadesi ile kısaca aktarmaya çalışmıştır. Gouldner'e göre, başkalarından yardım görmek isteyen kişinin, öncelikle kendisinin yardım etmesi gerekmektedir (İşbaşı, 2000: 12).

Organ, Smith ve Near, işgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışını yöneticilerine karşılık vermenin bir aracı olarak görebileceklerini belirtmişlerdir. Moorman ise işgörenlerin, yöneticilerin adil davranış tutumlarına karşılık verme ve örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimlerinin artabileceğini savunmuştur (İşbaşı, 2000: 13).

3.1.4.4. T. S. Bateman ve C. A. Smith'in Çalışmaları

Örgütsel vatandaşlık davranışlarının çıkış noktası Organ'ın 1977 yılında ki teorisi'dir. Bu çalışmadan yola çıkarak Bateman 'kantitatif (nicel) olmayan performans' olarak adlandırdığı bir ölçüm geliştirmiş ve bunun ardından Smith bu ölçüm metodu ile yaptığı araştırmalarda örgütsel vatandaşlık davranışları ilişkileri bulmuştur. Bateman yaptığı araştırma sonucunda iki faktör ile karşılaşmıştır. Bunlardan ilki diğerlerini düşünme (alturizm) ve işbirliği, bir diğeri ise, organizasyonu desteklemede kişisel değil, genel durumu içeren ileri görev bilincidir. Bu araştırmanın sonucunda yöneticilerin vatandaşlık görevlerini sergileyenlere değer verdiklerini ve bu davranışı sergileyen işgörenlerin işlerini daha kolay bir şekilde yaptıklarını belirtmiştir (Ay, 2007: 19).

3.1.4.5. Dennis Organ'ın Katkıları

Örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki çalışmalar, Organ tarafından, onun kavramlarının açıklanması ile başlamıştır. Örgütsel vatandaşlık davranışı, gönüllülüğe dayanan örgüt tarafından zorunlu kılınmayan ve sergilenmediği takdirde cezalandırılmayan davranışlardır. Organ, Smith ve Near (1983) örgütsel vatandaşlık davranışının organizasyonun sisteminin sürdürülmesine ve iş gruplarının veya bütünüyle organizasyonun etkinliğinin artırılmasına yönelik katkı sağladığını açıklamışlardır (Jain ve Cooper, 2012: 2).

Organ, Smith'in çalışmaları sonucunda elde ettiği bulguları kullanarak örgütsel vatandaşlık davranışının diğer öğelerini ortaya koymuştur. Bunlar vicdanlılık, nezaket tabanlı bilgilendirme, örgütsel erdem, gönüllülük ve centilmenliktir. Bir başka yandan etkin katılım, adalet ve lider desteği Organ tarafından çalışmalarında birçok kez kullanılmış ve bu öğelerin örgütsel vatandaşlık davranışının önemli boyutları ile ilişkili

olduğu ortaya konulmuştur. Organ 1988 yılında yaptığı çalışmasında biçimsel rol ve ekstra rol davranışları üzerinde yoğunlaşmıştır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2008: 360).

Organ' a göre biçimsel rol davranışı iş tanımında yer alan ve işgörenlerin uygulama zorunluluğu bulunan davranışlardır. Ekstra rol davranışı ise, işgörenlerin herhangi bir zorunluluğunun olmadığı sergilemedikleri takdirde bir yaptırımı olmayan, gönüllü olarak ortaya koydukları rol davranışlarıdır.

Organ örgütsel vatandaşlık davranışının biçimsel rol davranışını teşvik edici bir faaliyet olmadığı aksine ekstra rol davranışlarını teşvik ettiği konusuna dikkat çekmiştir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2008: 360).

Askeri birliklerde, birliği her daim savaşa hazır bulundurmak asıl amaçlardan bir tanesidir. Bu sebeple birlik içerisinde yer alan her personel emir komuta içerisinde kendilerine verilen veya doğrudan kendilerine verilmeyen görevleri bile vaktinde, doğru ve tam anlamıyla yapma çabasındadır. Bu durum askerin inisiyatif ve yaratıcılığını kullanmasının iş tanımları ötesinde davranışlarda bulunmasının önünü açmaktadır.

Aynı şekilde, işgörenler de örgüte katkı sağlayacak ve verimliliğini artmasına fayda sağlayacak davranışlar sergilemektedirler. Bu sebeple Organ, Örgütsel vatandaşlık davranışını 'İyi Asker Sendromu' (Good Soldier Syndrome) olarak ifade etmektedir (Gürbüz Akt: Karaman, Aylan, 2012: 37).

3.1.5. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Örgüte Katkıları ve Önemi

Günümüzde insan kaynağının öneminin, diğer birçok üretim etkenine oranla çok daha farklı bir konumda olduğu yadsınamaz bir gerçektir. Örgütler gelişen teknik uygulamaları ve teknolojik gelişmeleri üretim sistemlerine kolayca dahil etseler dahi, sistemin devamlılığını sağlayan, üretim ve hizmet sürecini belirleyen, yönlendiren ve koordine eden güç insan kaynağıdır. Bu sebeple örgütün başarısını arttırmak, insan kaynağının üstün performansı ile mümkündür. Bu bakımdan değerlendirildiğinde işgörenlerin biçimsel rol davranışlarının ötesinde, gönüllü olarak gerçekleştirilen örgütsel vatandaşlık davranışları, yoğun belirsizlik ve rekabet ortamında mücadele eden örgütlere avantaj sağlayacaktır (Keleş ve Pelit, 2009: 25)

Örgütsel vatandaşlık davranışı, gönüllülük esasına dayanan resmi iş tanımında yer almayan, örgüt içerisinde sergilenmediği takdirde hiçbir yaptırım olmayan davranışları içermekle beraber; varlığı örgüt için son derece öneme sahiptir.

Örgütsel vatandaşlık davranışı, örgüt giderlerini azaltırken; sorumluluk almayı, dayanışma içerisinde olmayı, iş tatminini, işbirliğinde bulunmayı, kararlara katılma konusunda gönüllü olmayı, tasarrufu, kaynakların aktarımını, örgütün iyileşmesini ve çevreye uyum sağlamasını, hizmet kalitesini, örgütsel verimliliği, performansı ve örgüt grup ve birey etkinliğini arttırmaktadır (Hassan, 2011: 121).

Özdevecioğlu (2003: 119-220)'nun derlemesine göre örgütsel vatandaşlık davranışının örgütsel yaşama katkısı üç şekilde gerçekleşir. Bu katkılardan birincisi, örgütsel vatandaşlık davranışını örgüt içerisinde ki yardımlaşma eğilimini arttırmasıdır (Niehoff, 2002: 4). Örgüt içerisinde yardımlaşan kişiler aynı zamanda örgüt içerisinde ki bilgi paylaşımını da arttıracaktır. Bu durum hem örgüt içi çalışanlar, hem de örgüte yeni katılan çalışanlar için bir avantajdır. İkinci etki ise, işgörenlerin sorumluluk duygularının gelişmesi ile ilgilidir (Slaughter, 1997: 76). Çünkü örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütü düşünmeyi, örgütün yanında olmayı ve gerektiğinde örgüt için bir çok fedakarlık yapmayı gerektirir. İşgörenlerin sorumluluk duygusunun artmasıyla, örgütün hedeflerine ulaşma ihtimali artar. Üçüncü etki ise, işgörenlerin olumlu tutumları ile ilgilidir. Olumlu düşünce bireylerin örgüt içerisinde iş başarı düzeyini etkileyecektir. (Fisher, 1990: 609). Elbette işgörenlerin olumlu düşüncelerinin tek nedeni örgütsel vatandaşlık davranışı değildir, pek çok sebeple işgörenler olumlu düşünceye veya tutuma sahip olabilirler. Olumlu tutumlar yalnızca işgörenlerin diğer üyelerle iletişimini kolaylaştırmakla kalmaz aynı zaman da diğer işgörenler ile de iyi geçinmeyi ve olaylara daha olumlu bakmayı da beraberinde getirir. Bu tür özellikleri sebebiyle örgütsel vatandaşlık davranışı, hem bireyler hem de örgütler için olumlu sonuçlara yol açan davranış biçimi olarak dikkat çekmektedir. Örgütün hedeflerine ulaşırken, örgüt üyelerini de hedeflerine ulaştırması, kişilerin kendi hedeflerine ulaşırken örgütü de hedeflerine ulaştırması örgüt hayatının temel gereklerindedir. Bu sebeple örgütsel vatandaşlık davranışı örgütsel ve bireysel hedeflere ulaşmada dengeleyici bir unsurdur. Bir toplumun gelişmesi ve ilerlemesi o toplumda yaşayan insanların sorumluluğunda ise bir örgütün de gelişip ilerlemesi o örgütte ki her bir bireyin sorumluluğundadır. Örgütsel

vatandaşlık davranışının, gerek örgütler gerekse de işgörenler için örgütsel yaşama son derece olumlu etkisi olan bir davranış olduğu söylenebilir (Köksal, 2012).

3.1.6. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Özellikleri

Örgüt faaliyetlerine yönelik olarak, örgüt üyeleri tarafından sergilenen davranışlar ‘örgütsel vatandaşlık davranışları’ olarak tanımlanmaktadır. Bu davranışların örgütsel vatandaşlık davranışları olarak nitelendirilebilmesi için bir takım özelliklere sahip olması gerekmektedir. Bu özelliklerin başlıca olanlarına aşağıda değinilmiş olup bu özellikleri arttırmak mümkündür.

(ÖVD), resmi iş tanımlarında yer almaz: İşgörenlerin olağan iş tanımlarında yer alan ve yapma yükümlülüğü olan görevler haricinde, örgüte katkı sağlamak ve verimliliği arttırmak amacıyla yaptığı gönüllü davranışlardır.

(ÖVD), olumlu ya da olumsuz sonuçtan kaçınma amacıyla yapılmaz: İşgönerlerce sergilenen örgütsel vatandaşlık davranışları herhangi bir şekilde ödül, terfi, kıdem artışı gibi beklentilerden uzak ya da örgütsel vatandaşlık davranışları sergilemediği takdirde bir şekilde ceza veya yaptırım gibi endişeler olmadan sergilenen davranışlardır.

(ÖVD), sergileme zorunluluğu yoktur: Örgütsel vatandaşlık davranışlarının sergilenmesinde, bu davranışları sergileyen işgönerlere karşı hiçbir talep, telkin ya da baskı söz konusu değildir. Örgütsel vatandaşlık davranışları sergileyen işgönerler tamamen kendi inisiyatifleri ve istekleri ile gönüllü bir şekilde yapmaktadır.

(ÖVD), nesnel değildir: İşgönerler tarafından sergilenen davranışlar, kimi çalışanlar için örgütsel vatandaşlık davranışı olarak nitelendirilirken, kimi çalışanlar tarafından örgütsel vatandaşlık davranışı olarak görülmeyebilir. Örneğin; yapılacak bir faaliyetle ilgili olarak örgüte alınacak yeni bir makinenin ihtiyaçları tam olarak karşılayacak özellikte olmasıyla beraber piyasadan daha ucuza alınmasına yönelik çaba içerisinde olan işgönerin davranışı, bazı işgönerler tarafından örgütsel vatandaşlık davranışı olarak algılanırken, üst yönetimdekiler bu işe ayrılan bütçeden kar edilecek miktardan öte makinenin bir an önce üretimin ilgili kaynaklarında devreye sokulması ile ilgilenmektedir. Yani, örgütsel vatandaşlık davranışlar kişilerin algılarına göre değişiklik gösterebilmektedir.

(ÖVD)' nin oluşması için örgütsel adalet ve örgütsel bağlılığa ihtiyaç vardır: Örgütsel bağlılık ve örgütsel adalet algısı olan işgörenlerin, örgütsel vatandaşlık davranışlarını daha yoğun bir şekilde gösterdiği söylenebilir.

(ÖVD), Örgüt faaliyetlerini olumlu bir yönde etkilemektedir: Örgütsel vatandaşlık davranışlarının sergilenmesi, örgüt içerisinde yardımlaşmaya, verimliliğin ve etkinliğin artmasına, aidiyet ve bağlılık duygusunun gelişmesine, barış ortamının sağlanmasına, gönüllü olarak sorumluluk üstlenmesine önemli ve olumlu açıdan katkı sağlamaktadır (Doğrul, 2013).

3.1.7. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Boyutları

Örgütsel vatandaşlık davranışları, geniş bir davranışlar yelpazesinden oluşmaktadır. Bu davranış biçimleri belirli bir iş tanımının gereklerini kapsayan davranış biçimleri değildir. Örgütsel vatandaşlık davranışları sergilendiği takdirde ödüllendirilen veya gösterilmediği durumlarda ise herhangi bir yaptırım barındırmayan davranışlar bütünüdür. Bu davranışların temel özelliği gönüllülük esasına dayalı olmasıdır. Bu sebeple tüm kurumlar için geçerli olan standart davranışlardan söz etmek pek mümkün değildir (İzci ve Sevinç, 2015:6-12).

Örgütsel vatandaşlık davranışı içerisinde pek çok sayıda davranış modeli bulundurmaktadır. Bu sebeple örgütsel vatandaşlık davranış boyutlarını tanımlamaya yönelik çok sayıda yaklaşım ortaya konulmuştur. Fakat yazında örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarına yönelik olarak bir fikir birliği sağlanamadığı görülmektedir. Örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları ile ilgili olarak yapılan ilk çalışma Smith, Organ ve Near'ın (1983) işgörenlerin performanslarını geliştirmek için alınması gereken tedbirleri ortaya koymak amacıyla yapmış oldukları çalışmaların sonucunda örgütsel vatandaşlık davranışının iki boyutunu ortaya çıkarmışlardır. Bunlar; özverili olma (yardımseverlik) ve vicdanlılık (bilinçli olma) boyutlarıdır. Daha sonrasında ise Organ, 1988'de 'Organizational Citizenship Behavior The Good Soldier Syndrome' adlı çalışmasında örgütsel vatandaşlık davranışını beş boyutta ortaya koymuştur (Podsakoff ve Arkadaşları, 2000: 513). Yazında genel olarak kabul gören modelin Organ'ın beş boyutlu modeli olduğu söylenebilir (Gügercin, 2015: 64).

Bunlar;

- Yardımseverlik (Diğergamlık)
- Vicdanlılık (ileri görev bilinci)
- Centilmenlik (sportmenlik)
- Nezaket
- Erdemli olma (sivil erdem)dir

3.1.7.1. Yardımseverlik (Diğergamlık)

Yardımseverlik; diğergamlık, özverili olma, özgecilik, yardımlaşma davranışı vb. gibi çeşitli adlarla anılmaktadır. Yardım etmenin bu boyutun anahtar kelimesi olduğu söylenebilir. Yardımseverliğin, işgörenlerin örgüt ile ilgili problemleri ya da görevlerde diğer iş arkadaşlarına yardım etmeyi amaçlayan tüm gönüllü davranışlar olarak tanımlanmaktadır (Podsakoff ve Mackenzie, 1994: 351-352). Organ (1982: 12) yardımseverlik, sıra dışı bir durum gerçekleşmesi durumunda bir işgörenin diğer işgörene ya da işgörelere görevlerini yerine getirebilmeleri için yardım etmesi anlamına geldiğini belirtmiştir.

Yardım etme davranışı yalnızca işgörelle sınırlı kalmayıp, müşteriler ya da tedarikçiler gibi paydaşlara yönelik de olabilir (Gürbüz, 2006: 54). Fakat yardım etmeye yönelik her davranış, yardımseverlik anlamına gelmez. Yardımın örgütle bağlantılı olan bir konuda yapılmış olması gerekmektedir. Sağlık sorunu nedeni ile işe gelmeyen iş arkadaşının işlerini üstlenmek, teknolojik anlamda tecrübesiz olan iş arkadaşına bilgisayar programlarını nasıl kullanabileceğini öğretmek, işe yeni başlayanlara oryantasyon konusunda yardımcı olmak, iş yükü ağır olan çalışanlara destek olmak gibi davranışlar yardımseverliğe örnektir. Aynı zamanda stok da kalmayan bir ürünü talep eden müşterinin, talebinin ve iletişim bilgilerinin alınarak en kısa sürede talep edilen ürün ile ilgili olarak müşteriye çalışanın kendi imkanları ile bilgilendirme yapması da yardımseverliğe örnektir. Bu sebeple işgörelle, iş arkadaşlarına yardım etmesi durumu en sık tekrarlanan yardımseverlik davranış şeklidir ve sadece iş arkadaşlarına değil, müşterilere, satıcılara vb. yönelik de olabilir. Yardımseverlik boyutunun ifade edilmesinin başlıca kriteri örgüt ile ilgili olmasıdır yani, örgüte yarar sağlar nitelikte olan davranışlardan oluşmasıdır (Kamer, 2001: 1/İşbaşı, 2000: 25-26). Örneklerden de

görüldüğü üzere yardımseverlik; işgörenlerin diğerleri için fayda sağlayacak davranışlarda bulunmasıdır. Bu gibi davranışlar örgüt içerisinde ki sorunların büyümesine engel olacak niteliktedir (Podsakoff ve Mackenzie, 1997). Aynı zamanda üst yöneticiler, çatışma yönetimi ile ilgili zaman harcamayacak; işgörenlerin işlerini daha etkin yapma konusuna odaklanarak daha verimli çalışacaklardır (Acar, 2006: 7).

3.1.7.2. Vicdanlılık (Bilinçlilik)

Organ' a göre vicdanlılık örgüt çalışanlarının kendilerinden beklenen minimum rol davranışının ötesinde bir davranış sergilemeye gönüllü olmaktır. İşe devamlılık, dakiklik, mola sürelerini yerinde ve zamanını aşmadan kullanmak, iş yerinde düzenli çalışmak şeklinde tanımlamıştır. İşe düzenli devam etme işgörenlerin sözleşmelerinde yer alan ve uyma zorunluluğu bulunan bir yükümdür. Fakat işyerinde devamlılığın gönüllülüğe dayandığı durumlara sıkça rastlanmaktadır. Bir çalışanın olumsuz hava koşulları sebebi ile işe yetişmek için çaba sarf etmesi veya daha erken kalkarak oluşabilecek gecikmeleri önlemek amacıyla yola daha erken çıkması (İşbaşı, 2000: 26). Mesai ücreti verilmediği halde işi bitirmek için çalışmaya devam etmesi, çalışma zamanını etkili kullanması, örgütün yararına olan toplantılara düzenli olarak katılması gibi durumlar vicdanlılığın birer göstergesi olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu tip davranışlar işgörenlerin gönüllü olmalarının yanı sıra disiplinli olmalarını da gerektirir.

Vicdanlılığın, yardımseverlikle ilişkisi incelendiğinde her ikisinin de bireyin çevresine fayda sağladığı görülmektedir (İşbaşı, 2000: 27).

Yardımseverlik ile vicdanlılık arasında ki en belirgin fark ise; yardımseverlikte kişiler belirli bir bireye yardım etme amacıyla bir davranışta bulunurlarken, vicdanlılıkta belirli bir bireye değil direkt olarak örgüte fayda sağlamak amacıyla bir davranış sergiler. Başka bir taraftan ise, vicdanlılık davranışları sergileyen bireylerin aynı zamanda yardımseverlik davranışları sergilemesi beklenmemelidir. Çünkü örgüt içerisinde yardımseverlik davranışlarını ortaya çıkmasına sebep olan durumlar her zaman vicdanlılık davranışlarını da açığa çıkarmaz. Yardımseverlik ve vicdanlılık davranışları kimleri hedef alırsa alsın (bireylere, gruplara, departmanlara, örgüte, vb.) temelinde ikisi de yardım etme özüne dayandıkları için bir dereceye kadar

örtüşmektedirler. Ancak özel ve genel yararları bakımından somut farklılıklar taşıması sebebi ile iki ayrı boyut şeklinde ele alınmışlardır (İşbaşı, 2000: 27).

3.1.7.3. Centilmenlik

Sportmenlik olarak da adlandırılan centilmenlik, olması beklenen ideal durumda olunmadığında bile küçük sorunları büyütme ve söylenmeyerek, gerginlik yaratmadan olumsuzlukları gidermek anlamına gelmektedir (Özdevecioğlu, 2000: 121). Organ' a göre centilmenlik ise, işgörenlerin örgüt içerisinde gerginliğe sebep olabilecek olumsuz davranışlardan kaçınmalarını ifade eder. Sorunları gereksiz yere büyütmeden, zamanının çoğunu işi ile ilgili sorunlardan söylenerek geçirmekten, iş arkadaşlarına saygısızca davranmaktan, vb. kaçınan kişinin bu gibi davranışlarını centilmenliğe örnek olarak verebiliriz (İşbaşı, 2000: 28). Podsakoff ve arkadaşları yaptıkları tanımda; centilmenlik davranışlarını sakınma davranışları olarak görmekte ve centilmenliği örgüt bireylerinin örgüt içerisinde herhangi bir tartışmaya veya gerilime neden olabilecek olumsuz davranışlardan kaçınma şeklinde tanımlamaktadırlar (Çelik, 2007: 133).

Örgütler her ne kadar iyi niyet ve ustalıkla yönetilirse yönetilsin, bazı durumlarda umulmadık sorunlar ve gerginlikler ortaya çıkabilir. Bu gibi sorunlardan etkilenen işgörenler ise, kendilerinde şikayet etme ve söylenme hakkını bulabilirler. İşte bu haklılığa rağmen ortaya çıkan gerginlikleri ve sorunları büyütmeden yapıcı tavırlarla çözüme kavuşturmaya katkı sağlayan, örgütte ki sorunlara olumsuz yönden bakmak yerine olumlu yönlerini vurgulayan ve kırıcı konuşmalardan kaçınan işgörenler, centilmenlik boyutunda yer alan davranışları sergilemektedirler (İşbaşı, 2000: 28).

Sonuç olarak centilmenlik davranışı, örgüt içindeki huzurun ve barış ortamının sağlanmasında ve bununla beraber işgörenlerin performansları üzerinde de olumlu yönde etkisi olan hoşgörü ve tahammül etme temeline dayalı davranışlardır. Huzurlu ve barış dolu bir ortam aramak yerine bu ortamı kendisi yaratmayı hedefleyen işgörenlerin centilmen olduğu söylenebilir. Örgütsel vatandaşlık davranışının, centilmenlik boyutunun görüldüğü örgütlerde, diğer örgütlere oranla daha etkili ve verimli olduğu ve bunun da rekabette avanaj sağladığı kabul edilmektedir.

3.1.7.4. Nezaket

Nezaket boyutu ilk kez Organ tarafından tanımlanmış ve dile getirilmiştir. Örgütte iş yükümlülükleri nedeni ile sürekli iletişim halinde olmaları gereken ve birbirlerinin

işlerinden ve kararlarından etkilenen işgörenlerin sergiledikleri olumlu tutumlar anlamına gelmektedir. Örgüt içerisinde ki iş arkadaşlarının işlerini etkileyecek davranışlardan kaçınması ya da bir takım kararlar almadan önce diğer örgüt üyelerini bilgilendirmeye yönelik sergilediği davranışlardır. Bu tip davranışlar iletişim odaklı olup diğer işgörelere önceden bilgi vermeyi esas alır. Bu sebeple bu boyut sorunları önlemede önemli rol oynar ve zamanın etkin bir şekilde kullanılmasını kolaylaştırır (Çetin, 2004: 20).

Organ'a göre yardımseverlik ve nezaket boyutları 'yardım etme' temeline dayanarak tanımladıkları için birbirlerine çok yakın olan kavramlardır, aralarında ki en belirgin fark ise, yardım etme durumunun gerçekleştiği zaman dilimidir. Yardımseverlikte kişiler birbirlerine bir sorun ortaya çıktıktan sonra çözüm bulmak amacıyla yardım ederken, nezakette ise, sorunun öngörülmesi ve bunu ortaya çıkmadan engellemek ya da etkisini azaltmak amacıyla önceden önleyici adımlar atmaktır (İşbaşı, 2000: 29).

Başka bir deyişle nezaket, bir işgörenin diğer işgörenlerin sorunlarını önceden görerek çözümü için çeşitli önerilerde bulunmak ve işgörenin haklarına saygı duyarak sorunların ortaya çıkmasına engel olmaktır (Köse, Kartal, Kayalı, 2003: 7). Örneğin üretim fabrikasında kullanılan makinelerden birinin alışılmadık sesler çıkardığını fark eden işgörenin, makinenin üretim dışı kalmasına fırsat vermeden yönetime ya da bakım ekibine haber vermesi nezaket davranışına bir örnektir.

3.1.7.5. Sivil Edem

Organ'a göre, iyi bir örgüt vatandaşı yalnızca örgütün günlük rutin faaliyetlerine katılan bir çalışan olmanın yanında aynı zamanda örgüt ile ilgili tüm konularda fikir geliştirmeye çalışan ve geliştirdiği fikirleri beyan etmekten kaçınmayan bir birey olmalıdır. Örgütsel erdem, örgütsel katılım ya da vatandaşlık erdemi olarak da anılan sivil erdem, örgütsel yaşama gönüllü ve aktif katılımı sebebi ile (Podsakoff ve Mackenzie, 1994: 351) örgütsel bağlılık anlamına gelmektedir. Örgüte yarar sağlamaya yönelik çabaları içerir. Diğer bir ifade ile erdemli olmak 'örgütün politik yaşamına aktif ve sorumlu biçimde katılmayı' ifade etmektedir. Bu boyut altında gösterilen davranışlar; örgüt içerisinde yapılan toplantılara düzenli bir şekilde katılmak, örgütün amaçlarına uygun olarak alınan kararlara destek vermek, yapılan toplantılarda aktif olmak,

toplantılarda düşüncelerini beyan etmek, bina içerisinde ki duyuru kaynaklarından faydalanmak vb. davranışlar sivil erdem boyutunda yer alabilecek nitelikte davranışlardır (İşbaşı, 2000: 30). Dolayısı ile sivil erdem, örgütün gelişimine destek vermek anlamına gelir (Organ, 1998: 11-12). Örgütsel vatandaşlık davranışının sivil erdem boyutunda ki davranışların ortaya konulmasında, işgörenlerin zaman ve enerjilerinden fedakarlık etmelerini zorunlu kılmaktadır. ‘Örgüt Vatandaşı Olma’ bilinci ile ortaya çıkan ve işgörenlerin örgütün yönetiminde dolaylı da olsa söz sahibi olmaları sonucunu doğuran bu davranışlar pek çok yönetici tarafından önemsiz gibi görülebilir hatta şüphe ile karşılanarak desteklenmeyebilir. Yöneticiler tarafından desteklenmesi ihtimalinin az olduğu ve işgörelere bir takım ek maliyetler yüklediği için sivil erdem davranışı, en zor karşılaşılan vatandaşlık davranış türü olarak kabul edilmektedir (Keskin, 2005: 26). Sivil erdem davranışının sergilenebilmesi örgütün karakteristikleri ve öncelikleri ile de ilişkilidir. Örneğin otoriter bir yönetim anlayışının hüküm sürdüğü bir örgütte yöneticiler, işgörenlerin bu tip davranışlarda bulunmalarını hoş görmeyebilir, hatta buna müsaade etmeyebilirler (Mackenzie ve Podsakoff, 1998: 125). Her ne kadar sivil erdem davranışının verimliliğe katkı sağlaması ihtimal dahilinde olsa da otoriter yönetim anlayışının altında yöneticiler, kendi işlerine müdahale edildiğinin algısına kapılıp bundan ötürü rahatsızlık hissedebilirler. Bu durum da sivil erdem davranışının örgütlerde oluşmasına engel olabilecek ortamı hazırlar. Bu sebeple örgütsel vatandaşlık davranışının sivil erdem boyutu kapsamında ki davranışların daha çok işgörelere insiyatif verilen yetki ve sorumluluk devreden örgütlerde görüldüğü söylenebilir.

3.1.8. Örgütsel Vatandaşlık Davranışını Etkileyen Faktörler

Örgütsel vatandaşlık davranışının verimlilik üzerine etkisinin yanı sıra, işgörenlerin fazladan rol davranışı sergilemesinin nedenini tespit etmek amacıyla birçok çalışma yapılmıştır. Bu araştırmaların neticesinde Organ ve Ryan, işgörenlerin iş memnuniyetlerini, adalet algılarını ve örgüte olan bağlılıklarını örgütsel vatandaşlık davranışının kaynağı olarak tespit etmişlerdir (Çelik, 2007: 156).

Podsakoff ve arkadaşlarının yapmış oldukları çalışmalar, Organ ve Ryan’ ın çalışmalarını destekler düzeydedir. İşgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemelerinin özünde iş memnuniyeti ve moral faktörü bulunmaktadır. İşgörenlerin iş

memnuniyetlerini ve morallerini olumlu yönde etkileyen tüm faktörler örgütsel vatandaşlık davranışını olumlu etkiler (Çelik, 2007: 157).

İşgörenlerin morallerinin yüksek düzeyde olması, yardımlaşma davranışlarını sergilemeleri üzerinde etkili olur bu sebeple de diğergamlık (özverlilik) davranışlarını arttırır (Çelik, 2007: 157).

Örgütsel vatandaşlık davranışının ortaya çıkmasında etkili olan faktörler kişisel faktörler ve çevresel (durumsal) faktörler olarak iki boyutta incelenebilir.

3.1.8.1. Kişisel Faktörler

Kişilik özellikleri, ruh hali, ihtiyaçlar, demografik değişkenler, örgütsel adalet, işe karşı tutumlar ve bağlılık yapılan araştırmalar sonucunda ortaya çıkan, örgütsel vatandaşlık davranışına neden olan kişisel faktörlerdir.

Kişilik Özellikleri: Esas olarak ele aldığımızda kişilik, bireyin kendisi açısından zihinsel, fizyolojik ve ruhsal özellikleri hakkında ki bilgisidir. Başkaları açısından ise bireyin toplum içerisinde belirli özelliklere ve rollere sahip olmasıdır. Kişilik bireylerin doğuştan getirdiği özellikler ile sonradan, sosyalleşme sonucu edindiği özelliklerin toplamıdır. Karakter çoğu zaman insanın kişiliğinde bulunan doğuştan var olan ve hayat boyunca çevrenin tesiri ile kuvvetli olarak ortaya çıkan eğilimlerin tümüdür (Yücel, Taşçı, 2008: 687).

Yani kısacası kişiliğin oluşması, bireyin doğuştan gelen özellikleri ile içerisinde bulunduğu çevrenin etkisine bağlıdır. Buradan yola çıkıldığında kişiliğin sadece bireye özgü özelliklerinin değil belirli ölçüde içinde yaşadığı toplumun etkisinin de olduğu ve tüm insanlarda ortak bazı özellikleri yansıttığı da söylenebilir (Yücel, Taşçı, 2008: 687).

Günümüz işletmelerinde insan faktörü son derece önemli bir yere sahiptir. Üretim faktörlerini bir araya getirip, örgütsel yapıyı şekillendiren insandır. Bu sebeple insanı tanımak, bireyin kişiliği ve örgütsel davranış arasında ki ilişkinin belirlenmesi, örgütün gelişmesi açısından son derece önemlidir. Literatürde örgütsel davranıştan söz edildiğinde akla kişi-örgüt bütünleşmesi ve işletme içerisindeki grup ve grupların işletmenin amaçları doğrultusunda hareket eden bireyler akla gelir. Çünkü modern

davranış bilimlerinde kişiliğin örgütsel yapıya uydurulması esnasında kişilik faktörünün ele alınmasının yanında benzer kişilik özelliği gösteren kişilerin aynı grup içerisinde toplanmasına da özen gösterilmelidir ki örgütsel fonksiyonların işleyişinde verimlilik ve süreklilik sağlanabilsin (Yücel, Taşçı, 2008: 688).

Kişilik özellikleri, kişilerin hayat karşısında ki zorluklarına bakış açısı, onların bir iş yapmaya ya da bir işi sürdürmeye yönelik çabalarını belirlemektedir. İyimser olan kişilerin iç motivasyonlarının yüksek olması sebebi ile işlerin iyi gideceğine olan inançları da daha yüksek olduğu söylenebilir. İyimser özellikteki kişilerin iş hayatlarında daha başarılı olduğu gözlemlenmiştir (Baltaş, 2002: 112).

Smith, Organ ve Near' a göre dışa dönük özelliğe sahip bireyler, içe dönük ve daha nevroitik olan kişilere göre örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemeye daha yatkındır. Çünkü içe dönük kişiler kendi endişeleriyle fazlasıyla meşgul olmaktan dolayı başka kişilerin problemlerini ve örgütün gereklerini karşılayacak psikolojiye sahip olmadıkları için örgütsel vatandaşlık davranışlarını sergilemede yetersiz kalırken, dışa dönük bireyler çevrelerine karşı daha duyarlı oldukları için, bu tip gönüllü davranışları daha fazla göstermektedir (Kamer, 2001: 16-17).

Ruhsal Durum: Sosyal psikoloji alanında yapılan araştırmalarda olumlu ruhsal özelliklere sahip olan kişilerin yani; güven, mutluluk, huzur, vb. hislere sahip bireylerin daha çok örgütsel vatandaşlık davranışı sergilediği ve işgörenlerin olumlu ruh hallerinin sağlandığı durumlarda kişilerin yardımseverlik (diğeramlık) davranışında artış olduğu görülmüştür (Kamer, 2001: 16).

Organ' a göre moral faktörünün fazladan rol davranışları sergilenmesinde önemli etkisi vardır.

Brief ve Motowidloya göre ise, iyi ruh haline sahip olan bireyler, bu olumlu ruhsal durumlarına bağlı olarak prososyal davranışları dolayısıyla da örgütsel vatandaşlık davranışlarını sergilemeye daha yatkın olmaktadır.

George' a göre olumlu ruh halinde olan bireyler, iş arkadaşlarına ve örgüt içerisinde ki olaylara karşı da aynı olumlu algıyla yaklaşacaktır. Bu durumda aynı zamanda sosyal farkındalığı arttırıp örgütsel vatandaşlık davranışları sergilemelerinde etkili olmaktadır (İşbaşı, 2000: 20-23).

İşe Karşı Tutum ve İş Tatmini: İş tatmini en basit haliyle, işgörenin işine karşı gösterdiği genel tutumdur. Bireyin işine karşı göstereceği tutum olumlu veya olumsuz olabilir. Kişinin deneyimleri sonucunda ortaya çıkan ruh hali olumlu ise iş tatmini, olumsuz ise iş tatminsizliğidir (Erdoğan, 1996: 231). İş tatmini, işyerinde ki çalışma koşulları, diğer çalışanların birbirleriyle ve yönetimle olan ilişkileri, kazançları ve kendilerini iş yerinde maddi ve manevi olarak güvende hissedip hissedememelerini kişisel olarak gözlemlenmeleri sonucunda ortaya çıkan yargıdır.

Darvis örgüt içerisindeki çalışma koşullarının ters gittiğini gösteren en önemli kanıtın iş tatminindeki düşüş olarak nitelendirilmektedir. İş tatminsizliğinin sonucunda iş yavaşlatma, disiplin sorunları, grevler, performans düşürme, işi bırakma vb. sorunlar ortaya çıkmaktadır.

İş tatmininin düştüğü bir işletmede yapılan araştırmada personele ait sorunlu davranışlarda, devamsızlıklarda, disiplin cezalarında ve yakınmalarda artış olduğu gözlenmiş ve bu problemin kaynağı olarak ise, iş tatmini görülmüştür (Ege, 2000: 9).

Karşılıklılık ilkesine göre kişiler, kendilerine iyilik yapan insanlara karşılık verme eğilimindedirler. Kişinin işinden algıladığı etki olumlu ise, yani iş tatmini varsa algıladığı bu olumlu etkiyi çevresindekilere yansıtmaktan kaçınmaz ve iş yerini kendisini mutlu eden bir yer olarak düşünerek etrafındakilere daha yardımsever davranışlar göstermeye yönelir (Kalaycı, 2007: 10). Bu sebeple iş tatmini biçimsel rollerin ötesinde, işgörenlerin diğer çalışanlara veya yöneticilere kendi zamanından feragat ederek, emek harcayarak yardım etmelerinin önünü açmakta ve örgütsel vatandaşlık davranışının sergilenmesine katkı sağlamaktadır.

Örgütsel Adalet: Örgütsel adalet, işgörenlerin çalışma ortamları ve yöneticileri ile ilgili adalet algılarını ifade eden genel bir kavramdır.

Örgütsel vatandaşlık davranışını güdüleyen faktörlerin incelendiği çalışmalarda (Moorman, 1991; Organ, 1998, 1990) en çok vurgulanan bilişsel faktör (zekanın işleyişi ile ilgili) işgörenlerin adalete ilişkin algısıdır. Örgütsel adalet; dağıtım adaleti, prosedür adaleti ve etkileşim adaleti olmak üzere üç açıdan değerlendirilmektedir (İşbaşı, 2000: 50).

Dağıtımsal adalet örgütsel kaynakların, ödüllerin, ücretlerin; işgörenlerin örgütsel kazanımların uygun, ahlaki ve doğru olup olmadığına dair algılamalarına ilişkindir.

Prosedür adalet ise; ücret, terfi, maddi olanaklar çalışma şartları ve performans değerlemesi gibi unsurların belirlenmesi ve ölçümünde kullanılan metod, işleyiş ve politikanın adil olma derecesi olarak tanımlanmaktadır (Doğan, 2002: 72). Etkileşim adaleti ise; işgörenler arası ilişkilerin niteliğine ilişkin algılamaları ifade eder (İşbaşı, 2000:42). Yani iş ortamında ki süreçlerle ilgili bilginin açıklanmasına ve işgörene yönelik muamelenin adil olması gerektiğidir.

Kişiler, örgüt içerisinde kendilerine karşı bir adaletsizlik algıladıkları zaman, performans düşürme, üretim kalitesini azaltma veya hızını yavaşlatma gibi davranışlar sergilemek yerine, örgütsel vatandaşlık davranışları gibi gönüllülüğe bağlı davranışlarını azaltmakta ya da bu gibi davranışları saklama eğilimleri göstermektedir (İşbaşı, 2000: 23-24).

Örgütsel adaletsizlik algısına düşen işgörenler iş tanımlarında yer alan biçimsel rollerini tam anlamıyla yerine getirmediği takdirde biçimsel ödüllerden mahrum kalabileceğini bildiğinden, onun yerine örgütsel vatandaşlık davranışlarından vazgeçmektedirler (İşbaşı, 2000: 84).

İhtiyaçlar: Maslow' un ihtiyaçlar teorisine göre kişiler davranışlarını sergilerken öncelikle temel ve fizyolojik gereksinimlerini (açlık, susuzluk, uyku vb.) karşılamak için hareket eder, sosyal ihtiyaçlarının tatmini ise sonraki adımlarda gerçekleşir. Schnake' ya göre (1991) kişilerin, onları bir şekilde hareket etmeye yönelten tamamen içsel bir güdüyle ortaya çıkan birtakım ihtiyaçları vardır. İnsan davranışlarını etkileyen bu davranışlardan olan, sosyal kabul ihtiyacının ve başarıma gereksiniminin bireylerde rol gereklerini aşan davranışlara neden olabileceği saptanmıştır. Başarı odaklı kişiler performanslarından ileri derecede tatmin olmakta ve kişilerin performansların ileri derecede olmasına paralel olarak, üstün olma ihtiyaçlarını giderebilmek için örgütsel vatandaşlık davranışları sergileyebilme ihtimalleri de artış göstermektedir (Keskin, 2005: 30).

Demografik Değişkenler: Yazında, örgütsel vatandaşlık davranışına, işgörenlerin bazı sosyo-demografik değişkenlerinin etki ettiği ortaya konmuştur (Erdem, 2003; Köse ve ark., 2003; Çetin ve ark, 2003; Döner, 2006; Samancı, 2007).

Bunlar;

- Yaş

- Cinsiyet
- Medeni durum
- Eğitim durumu
- Kurumdaki çalışma süresi
- Mesleki kıdem

,gibi faktörlerden oluşmaktadır.

Demografik faktörler direkt olmamakla beraber, örgütsel vatandaşlık davranışlarının bazı boyutlarını etkileyerek bu tür davranışların sergilenmesinde etkili olmaktadır. Eğitim düzeyinin gelişmişliğinin sosyal sorumluluk ile doğrusal bir ilişkisi olduğu ve bu durumda yardımseverlik boyutu üzerinde bir etki oluşturduğu saptanmıştır (Kamer, 2000: 17-18). Yazında (Organ ve Lingl, 1995:346) yapılan araştırmalarda örgütsel vatandaşlık davranışı ile yaş arasında anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Çetin ve arkadaşları (Çetin ve arkadaşları, 2003: 46; Celep ve arkadaşları, 2004: 12-13) özverili ve bilinçli olma boyutunda gençlerin; nezaket ve centilmenlik boyutunda ise yaşlıların daha eğilimli olduğu saptanmıştır.

3.1.8.2. Çevresel/Durum Faktörler

Çevresel/durumsal faktörleri; işin özellikleri, liderin özellikleri, kıdem ve hiyerarşik düzen, örgütün özellikleri, örgütsel vizyon, karara katılım ve kişi örgüt bütünleşmesidir.

İşin Özellikleri: Bir işin düzenli geri bildirim sağlar nitelikte olması, işgörenlerin kişisel kontrol duygularını geliştirerek kendi davranışlarını takip edebilmelerine olanak sağlar. Kişinin çalışmasının örgütsel performans üzerindeki etkisini anlaması aidiyet ve sorumluluk duygusu oluşturarak vatandaşlık davranışının oluşmasını sağlar (Ay, 2007: 30).

Sonuç olarak; işgörelere sağlanan özerk çalışma şartları işgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışları sergilemeleri üzerinde etkilidir. Resmi iş tanımları bunu desteklesin ya da desteklemesin birey, önemli iş sonuçları üzerinde kişisel gücünü hissetmelidir. Yaptığı işten zevk alan ve mutlu olan işgörenler, özellikle diğergamlık ve nezaket davranışları sergileme konusunda gönüllü davranırlar.

Liderlerin Özellikleri: İşletmenin üst kademelerindeki yöneticilerinin işgörenlere karşı adil davranış ve tutumlar içerisinde olduğu işletmelerde işgörenler, bu duruma karşılık verme düşüncesi ve arzusuyla, rol gereklerinin ötesinde davranışlar göstererek örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğiliminde olmaktadır.

Benzer şekilde Smith, Organ ve Near liderin işgörenlere karşı destekleyici olmasının örgütsel vatandaşlık davranışının vicdanlılık boyutuyla doğrudan, yardımseverlik boyutu ile de iş tatmini aracılığı ile dolaylı olarak ilişkili olduğunu saptamışlardır (Yücel, 2006: 12).

Kıdem ve Hiyerarşik Düzen: Kişilerin kurumda uzun süre bulunması, yaşı ve kıdemi arttıkça örgüte olan bağlılıkları, aynı zamanda örgüte karşı duydukları aidiyet duygusu artmakta ve bu durum örgüt yararına daha çok davranış sergileme isteği yaratmaktadır.

Morrison'a göre (1994) göre kıdeminin artmasıyla beraber kendisini daha fazla yükümlü hisseden işgörenin örgüte olan güveni ve bağlılığı artmakta ve buna bağlı olarak daha fazla aktiviteyi rol kapsamında algılayarak örgütsel vatandaşlık davranışları sergilemektedir.

Hiyerarşik düzen açısından yüksek statüye sahip olan bireylerin örgütsel kararların alınmasında yetkilerinin bulunması, örgüt içerisinde daha serbest davranışlara sahip olmaları ve çevreleri üzerinde ki kontrollerinin fazla olması gibi ayrıcalıkları bulunduğu için alt düzeyde ki işgörenlerden daha fazla örgütsel vatandaşlık davranışları sergilemektedir (Keskin, 2005: 30).

Örgütün Özellikleri: İşgörenlerin örgüte bağlılıklarını, moral ve motivasyonunu arttırmak için yalnızca güdüleyici unsurları sunmak yeterli değildir. Bununla beraber yönetim sisteminde ortaya çıkan sorunları ortadan kaldırmak gerekmektedir (Ay, 2007: 45).

Van Dyne, Graham ve Dienesch' a (1994) göre; işgörenler örgütlerinin kaliteli ürün ve hizmet sağladıklarını düşündüklerinde yüksek kaliteyi sağlayacak olan davranışları daha fazla sergilerler, katılıma önem verildiğin hissettiklerinde, bağlılık ve katılımcı vatandaşlık davranışları sergilemeye daha yatkın olurlar. Aynı şekilde yeniliğe ve işbirliğine önem verildiğine inandıkları zaman yenilikçi ve işbirlikçi davranışlarında artış meydana gelmektedir. Bu sebeple, örgüt kültürü için önemli olduğunu algılayan

birey buna bağılı olarak örgütsel vatandaşlık davranışlarını daha yoğun sergileyecektir (Kalaycı, 2007: 14)

Örgütsel Vizyon: Vizyon, örgütün değerlerinin, hedeflerinin ve amaçlarının bir ifadesidir. İşgörelere vizyon sunmak ulaşacakları hedefi belirlemeleri açısından son derece önemlidir. Çünkü, sonuca ulaşmak için öncelikle hedefin belirlenmesi gerekir. Bir vizyona bağılandığını algılayan işgören daha çok çalışma eğilimi gösterecektir. Bir örgütün hedefi ne kadar açık ve net bir şekilde belirtildiyse örgütte çalışanlar o amaca ulaşmak için o derece bağılılık göstermekte ve bu durumda motivasyonlarını artmaktadır (Samancı, 2006: 38).

Karara Katılım: Karara katılım, işgörenlerin örgüt içerisinde ki stratejik kararlar üzerinde etkili olmalarıdır. Bu kararlar işgörenlerin içsel güdülenmesini arttırarak başarı için daha fazla emek sarf etmelerine sebep olmaktadır. Kararlara katılan ve örgüt içerisinde daha etkin olan işgörenler uzun dönemde örgüte karşı bağılılık hissederek örgütsel vatandaşlık davranışlarını sergileme eğiliminde bulunurlar (Keskin, 2005: 31). Yani, örgütte yalnızca üst kademe yöneticilerinin değil aynı zamanda işgörenlerinde örgüt ile ilgili kararlarda fikirlerini beyan edebilmesi, alınan kararlarda ve örgütün yönetiminde söz sahibi olması örgüte bağılılığı ve ekstra çaba göstermeyi güdülemektedir. Bu sebeple örgütün hedeflerine ulaşmasında, kritik kararlar alınmasında kendi payı da olduğunu düşünen işgörenin fazladan davranış sergilemesi beklenir.

Kişi Örgüt Bütünleşmesi: Örgütün en önemli unsuru insandır. Örgütün yapısını şekillendiren, meydana getiren, sürekli gelişen ve değişen teknolojiyi etkili bir şekilde kullanan insandır. Kişi örgüt içerisinde gereken sosyal değerlere ne kadar çok uyarsa örgüt ile o ölçüde bütünleşmiş olur. Bu sebeple yöneticilerin görevi aynı uyuma ve özelliğe sahip olan bireyleri bir araya getirerek sosyalleştirmek, çalışma düzenlerini oluşturmak ve örgüt içerisindeki ilişkilerde daha verimli çalışmalarını sağlamaktır (Taşçı, 2007: 40).

Kişi ve örgüt arasında yüksek derecede uyum olması durumunda, kişinin örgüte olan bağılılığı artış gösterir, sadakati gelişir ve örgütte daha uzun süre kalma isteğı artar.

İşgörenlerin arasındaki etkileşimin arttığı, karşılıklı yardım ve sosyal tatmin derecesinin üst düzeyde olduğu işten kaçma ve iş gücü devrinin en alt düzeyde olduğu

ve üretim seviyesinin ise üst düzeyde geliştiği bir ortam oluşturması sebebi ile çok önemli bir durumdur (Oktaç, 1996: 290-291-295).

3.1.9. Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Örgüt Açısından Sonuçları

Organ' a göre örgütsel vatandaşlık davranışları örgütün sosyal mekanizmasının işlerliğini kolaylaştırmakta, örgütsel performansı arttırmakta, anlaşmazlıkları azaltmakta ve etkinliği arttırmaktadır. Bu gibi durumlar örgütün kaynakları etkin kullanılmasını, verimliliğinin ve başarısının artış göstermesine olanak sağlamaktadır.

Örgütün işleyişine katkı sağlayacak davranışlarda bulunmak, olumsuz davranışlardan uzak durmak olarak nitelendirilen örgütsel vatandaşlık davranışının örgütler için yararlarını aşağıdaki gibi sıralayabiliriz (Mustafayeva, 2007: 65);

Örgütsel vatandaşlık davranışları verimliliği arttırabilir;

Örgüt içerisinde çalışanların birbirlerine yardım etmeleri, işlerin daha hızlı ve etkin bir şekilde yürütülmesine olanak sağlayacağından verimlilik de artar. Yardım etme davranışının yayılması ile beraber işgörenler güzel alışkanlıklar edinirler.

Örgütsel vatandaşlık davranışları, örgüt kaynaklarının tasarrufunu sağlayarak daha verimli kullanılmasına yol açmaktadır;

Tecrübeli işgörenler, işe yeni başlayan kişilerin işe adapte olma, örgüte uyum sağlama, işlerde yardımcı olma vb. durumlarda destek olmaları, örgütün bu tür oryantasyon faaliyetleri için ayırdıkları kaynaklardan tasarruf etmesini kolaylaştırmaktadır. Aynı zaman da örgütsel vatandaşlık davranışları sergileyen işgörenler, yöneticileri şikayetlerle uğraşarak zaman kaybetmekten kurtarır. Bu gibi davranışlar sergileyen işgörenler, örgütün kaynaklarının daha tasarruflu kullanılmasına yardımcı olur.

Örgütsel vatandaşlık davranışları, örgütsel performansa süreklilik kazandırır;

İşi çok yoğun olan iş arkadaşına yardımcı olmak, işe gelmeyen çalışanların işlerinin yürütülmesini sağlamakla örgütsel vatandaşlık davranışları sergileyen işgörenler performansın devamlılığını sağlamaktadır (Kamer, 2001: 22).

Örgütsel vatandaşlık davranışı temel olarak üç noktada örgüte katkı sağlar. Kişilerin yardımlaşma eğilimini arttırması, işgörenlerin sorumluluk bilinçlerinin

gelişmesi, işgörenlerin pozitif tutumlarını geliştirerek başarı düzeylerini olumlu yönde etkileyecektir (Özdevecioğlu, 2003: 117-130).

3.2. Rol Kavramı

Rol; insanların bir kişi ya da bir gruptan bekledikleri çeşitli davranışları ifade eder. Bireylerin özel hayatlarında ve iş hayatlarında yerine getirmeleri beklenen birçok davranış vardır ve belirli bir rolün kapsamı bir takım normlarla önceden belirlenmiştir. Bireyler özel yaşamında ve iş yaşamında kendisine yüklenen rolün gereği olan beklentileri ve görevleri yerine getirmekle yükümlüdür. Özel hayatında bir anne, baba iş hayatında ise şef, memur veya sendika üyesi olabilir. Rol, bireylerin sosyal bir sistem içerisinde sosyal statüsünü ve buna eşlik eden haklar, yükümlülükler ve sorumlulukları yansıtmaktadır (Tınaz, 1994). Başka bir deyişle rol, belirli bir konuda yer alan ya da belirli bir iş ile görevlendirilmiş bireyden beklenen davranışlar olarak da tanımlanabilir.

Literatürde rol kavramı pek çok biçimde tanımlanmıştır. Örneğin Linton' un tanımına göre rol, bir bireyin örgütsel düzlemde ki statüsünün belirlediği hak ve yükümlülüklerin toplamıdır. Rol davranışı ise statüsünün tanımladığı hak ve yükümlülüklerin yerine getirilmesini ifade etmektedir. Morgan rol kavramını; 'belirli bir konuda yer alan ya da belirli bir amaç için görevlendirilen bireyden, beklenen davranışlar olarak tanımlarken (Morgan 1967). Erdoğan'a göre ise rol; bir bireyin içerisinde bulunduğu göreve göre, gerçekleştirmekle yükümlü olduğu kendisinden beklenen davranışlardır. Rol, insanların kişisel ve toplumsal faktörlerinin birleşiminden oluşan bir statü davranışıdır (Erdoğan, 1996).

3.2.1. Rol Çeşitleri

Banton rolleri temel roller, genel roller ve bağımsız roller olarak üç grupta sınıflandırmıştır (Banton, 1968).

3.2.1.1. Temel Roller;

Temel roller, bireylerin yaşlarına ve cinsiyetlerine göre gerçekleştirmek durumunda olduğu rollerdir. Yaş ve cinsiyete göre toplumların kişilere ilişkin

beklentileri temel rolleri oluşturur. Örneğin annelik ve babalık rolleri temel roller içerisindedir (Banton, 1968).

3.2.1.2. Genel Roller;

Genel roller, toplumca kabul edilmiş olan sonuçları çok zaman toplumu ya da grubu etkileyen rollerdir. Bunlardan mesleki roller genel rollerin içerisindedir (Banton, 1968).

3.2.1.3. Bağımsız Roller;

Bağımsız roller, genel rollerden ayrı olarak, etkisi bireyseldir ve yerine getirilmesi zorunlu değildir (Banton 1968). Erdoğan bağımsız rolleri ifade edebilmek için şöyle bir örnek vermiştir: İşletme fakültesinde doktora yapmak için cinsiyete veya yaşa yönelik bir kısıtlama yoktur. Fakat doktora öğrencisi olarak düzleme katılan kişinin, bu düzlemin içerisinde statü şartlarını yerine getirirken bazı davranışları sergilemeye başlaması ile rol, bağımsızlık özelliğini yer yer kaybeder (Yörükoğlu, 2008).

3.2.2. Sağlık Kurumlarında Roller

Hangi sayıda, ne tür sağlık çalışanına ihtiyaç duyulduğu ve bu ihtiyaçların ne şekilde karşılanacağına ilişkin verilecek kararlar sağlık personellerinin rollerinin belirlenmesinde büyük etken oluşturmaktadır. Meslek gruplarının üstlendikleri roller durağan değildir, sürekli gelişen ve değişen teknoloji ile yeni iş alanları oluşturmakta bu durum ise, sağlık hizmetlerinde yeni roller oluşturmakta ya da daha önceden var olan rolleri değiştirmektedir. Örneğin canlandırma cihazlarında ki değişim ve gelişimler, yeni ve farklı bir meslek olarak acil tıbbi teknisyen grubunun oluşmasını zorunlu kılmış olup daha önceleri hemşire ve doktorların üstlendiği bazı rollerin bu meslek grubuna devredilmesine sebep olmuştur. Günümüzde geleneksel tıbbın baskın olduğu hiyerarşiden uzaklaşıp, sağlık sektöründe ki mesleklerin her birinin kendi başlarına birer profesyonel olarak ekibe yarar sağladığı bir düzene geçilmesi bir zorunluluk haline gelmiştir (Özkan, 2008).

3.2.3. Rol Çatışması

Bireysel anlamda çatışma, birbiriyle uyuşamayan iki veya daha fazla güdünün bireyi aynı anda etkilediği durumda ortaya çıkar; güdülerin türüne, şiddetine ve içinde bulunulan ortama göre farklılık göstermektedir (Cüceloğlu, 1992). İşletmeler sürekli değişen, gelişen ve karmaşık bir hal aldığı için bu sistemlerin üyeleri olan bireylerin rolleri giderek karmaşık ve çok yönlü bir hal almaktadır. Karmaşık ve çok yönlü bir hal alan roller iş ortamında rol çatışmalarının artmasına sebep olmaktadır. Rol çatışması herhangi bir rol içerisinde kendiliğinden oluşabilecek ve yaşanması kaçınılmaz olan durumların ve baskıların diğer role uyumu zorlaştırması olarak da ifade edilmektedir. Kahn ve diğerlerine göre rol çatışması, kişinin bir role uyum sağlamasının zorlaşması, başka bir ifade ile kişinin aynı anda iki veya daha fazla rolü üstlenmesi halinde rol önceliklerine karar veremeyip rollerini yerine getirememesi durumunda üzerinde baskı hissetmesi sonucu ortaya çıkan gerilim durumudur (Diker, 2010)

Kahn ve arkadaşları rol çatışmasını beşe ayırmışlardır. Bunlar rol göndericinin kendi içinde çatışması, rol göndericiler arası çatışma, roller arası çatışma, kişi-rol çatışması ve aşırı rol yüklenmeleridir.

3.2.4. Rol Çatışması Çeşitleri

Bireyi rol çatışması algısına düşüren çatışma türlerini; Rol göndericinin kendi içinde çatışması, rol göndericiler arası çatışma, roller arası çatışma, kişi-rol çatışması ve aşırı rol yüklenmesi olarak sıralayabiliriz.

3.2.4.1. Rol Göndericinin Kendi İçinde Çatışması

Bireyin, bazen üstlerinden birbiri ile çelişen istekler alması durumunda ortaya çıkan çatışma türüdür. Rolü gönderen kişinin çelişkili ve birbirinden uyumsuz beklentiler içerisinde olması rolü sergileyecek kişinin çatışmaya düşmesine neden olmaktadır. Bazen beklentilerden bir tanesini yerine getirmek diğerini olanaksız hale getirebilir (Kılınç, 1985). Örneğin bir sağlık kurumunda, yönetimde ki kişilerin departmanda yetersiz hemşire olduğunu bildiği halde verilen hizmetten şikayetçi

olması, görevli hemşireleri etkileyerek bakım ve hizmette aksama olmasına sebep olacaktır.

3.2.4.2. Rol Göndericiler Arasında Çatışma

Kişinin aynı anda birbiri ile çelişen birden fazla rolü üstlenmek zorunda kalması durumudur. Rolü gönderen kişilerin taleplerinin çakışması rolü sergileyecek kişinin çatışmaya düşmesine neden olabilmektedir (Kılınç, 1985). Örneğin yağışlı havada şehirlerarası yolculuk yapan otobüsün şoföründen firma sahibinin zamanında varış yerinde olmasını istemesine karşılık, yolcuların yavaş sürmesini istemesi bu çatışma türüne girmektedir.(Baysal ve Tekarslan: 298). Bu durum, birden fazla rol göndericisine bağlı olarak çalışan kişilerde kolaylıkla ortaya çıkmaktadır. Belli zamanlarda birbirinden ayrı iki yöneticinin kendilerinin verdiği göreve öncelik verilmesinin istenmesinden dolayı işgören çatışmaya girmektedir (Pehlivan, 1995: 39).

3.2.4.3. Roller Arası Çatışma

Bireyin iki farklı rolde olduğu zaman ortaya çıkan ve aynı anda birbiri ile çelişen birden fazla rolü üstlenmesi sonucu yerine getirmesi gereken rollerden bir tanesini tercih edememesi durumunda ortaya çıkmaktadır. Örneğin asker olan bir bireyin astlarından görmek istediği davranışları evinde eşinden ve çocuklarından istemesi roller arası çatışmaya örnek olabilir.

3.2.4.4. Kişi Rol Çatışması (Rol Uyuşmazlığı)

Bireyden beklenen rol davranışlarının kişinin değer yargılarına, dünya görüşüne veya tutumuna ters düşmesi sonucu ortaya çıkan çatışma türüdür. (Hellriegel, Slocum, Woodman, 1986: 447). Rol hoşnutsuzluğu olarak da tanımlanmaktadır. (Kılınç, 1991). İşgörene gönderilen rol, işgörenin kişilik özelliklerine değerlerine ve ilkelerine uymadığında işgören rolü oynayıp oynamama da kararsızlığa düşer. İşgören istenen rolü oynamadığında, rol gönderenin baskısı, zorlamasıyla karşı karşıya kalır. Oynadığıdaysa, kendi kendini suçlar, aşağılar, kendine olan özsaygısını yitirir.

Hangisini yitireceğine karar vermek, işgöreni çatışmaya düşürür (Başaran, 2000: 266). Örneğin barış yanlısı olan bir mühendisin silah üretimi ile ilgili bir işte çalışması, çalıştırılması ya da geçimini sağlayabilmek için böyle bir işte çalışma zorunluluğunun olması buna bir örnektir (Pehlivan, 1995: 39,40). Kişi rol çatışmasına bir başka örnek ise üniversite de konservatuar okumak isteyen bir kişinin ailesinin baskısı ve isteğinden ötürü hukuk fakültesini tercih etmesi buna örnek gösterilebilir.

3.2.4.5. Aşırı Rol Yüklenme

Kişinin kendisinden bekleneni, verilen süre içerisinde ve nitelikte yerine getirmesinin mümkün olmadığını hissettiği zaman hangi role öncelik vereceği konusunda kararsız kalıp baskı altında hissederek çatışma yaşamasıdır. Bu durumda birey kendi kapasitesini zorlayacak fakat yüksek ihtimalle kendisinden isteneni yerine getiremeyecek ve bir çatışma yaşayacaktır (Kılınç, 1991). Bireye yapabileceğinden daha fazla rolün yüklenmesi, kişileri rol çatışmasına düşürmektedir. Rol fazlalığı olarak tanımlanan bu durum bir çok araştırma da en önemli rol çatışması kaynağı olarak gösterilmiştir (Kılınç, 1985). Örneğin bir personelin iş yerinde tamamlayamadığı işinin bir kısmını evine götürmesi gibi durumlar bu çatışma türüne örnek olarak gösterilebilir.

3.2.5. Rol Çatışmasının Nedenleri

Rol çatışmasına neden olan faktörleri genel faktörler ve örgütsel faktörler olarak ikiye ayırabiliriz.

Genel faktörler: Bir statüye sahip olan bireyin, sergilemesi gereken önceden belirlenmiş rolleri vardır. Bu statüdeki birey, hangi rolü nasıl oynayacağını açık ve net bir şekilde bilir. Zaman içinde rollerin birbirini izleyen bir tutarlılık içinde olmaması veya farklı rollerin kendi aralarında uyuşmaması da rol çatışmasının başka bir sebebidir. Rolün kendisinin, rolü sergileyecek bireyin öznel kanılarıyla çelişen durumlar içermesi durumu da rol çatışmasına sebep olabilmektedir (Evrin, 1972).

Örgütsel Faktörler: Örgütsel açıdan rol çatışmasına sebep olan ve bu çatışmanın derecesini belirleyen faktörler üç madde de toplanmıştır;

* Rolün kapsamının, örgütün sınırlarını aşmayı gerektirmesi: Rol kapsamı, bir işgörenden gerçekleştirmesi beklenen rollerin bütünüdür. Rol kapsamının genişliğinin derecesi, beklentileri de aynı derecede arttırdığı için rol çatışması kaçınılmaz olacaktır.

* Rolün yenilik getirici ve yaratıcı olması: Örgütün, gelişen ve değişen teknoloji sebebi ile yenilikçi bir rol üstlenmeyi gerektirmesi de rol çatışmasını arttıran bir etkidir.

* Kişiler arası ilişkilerin niteliği: Örgüt içerisindeki bireylerin birbirleri ile arasındaki ilişkilerin aşırı baskı ve güç kullanımı şeklinde olması rol çatışmasını arttıracaktır (Kılınç, 1998).

3.2.6. Rol Belirsizliği

Rol belirsizliği işgörendenlerin işlerini nasıl yapacaklarıyla ilgili yeterli bilgi sağlanmaması ya da yanlış yönlendirme sırasında ortaya çıkmaktadır. Yapılacak işin amacının belli olmaması ya da kişinin sorumluluk çerçevesinin tam anlamıyla çizilmiş olmaması da rol belirsizliği olarak kabul edilmektedir (Kara, 2010: 12). İşgörendenler kendilerinden beklenenlerin açık ve net bir şekilde ifade edilmediği ve yetkilerinin ne olduğunu bilmedikleri zaman çelişkiye düşmektedirler. Aynı zaman da yaptıkları işin bütün içinde ne anlam ifade ettiğini bilmemek işgörendenlerde isteksizliğe ve gerginliğe sebep olmaktadır.

İşgörendenlerin buldukları örgütlerde işlerini iyi bir şekilde yapabilmeleri için iş hedeflerini, onlardan beklenen ve beklenmeyen davranışları, yapmaları gereken şeyleri, işin kapsamını ve önemini neler olduğunu bilmeleri gerekmektedir. İş tanımında ki belirsizlikler işgörendenlerin rol belirsizliği yaşamalarına neden olmaktadır.

Bir işletmede yöneticiler tarafından işgörendenlere görev verilmediği zaman, işgörenden kendi başına bir görevi yerine getiremez. Eğer görevi kendi başına üstlenirse diğer işgörendenlerle arasında çatışma ortaya çıkabilir.

Kişinin yapacağı işin ne olduğunu, kendisinden ne beklediğini, neye ve kimlere karşı sorumlu olduğunu bilmediği bir durumda; üstlerinin beklediği performansı göstermesini ve yaptığı işten tatmin olmasını bekleyemeyiz. Bu sebeple iş tanımının, işletmelerde rol belirsizliği oluşturmaması açısından ne kadar önemli olduğunu

görebiliyoruz. Aynı zaman da işgörenlerin, kendilerinden beklenen davranışı tam olarak algılayamadığı sürece başarılı olması düşünülemez.

3.2.6.1. Rol Belirsizliği Çeşitleri

Rol belirsizliği ile ilgili yapılan çalışmalara göre rol belirsizliği iki sınıf altında incelenmiştir: Bunlardan ilki görev belirsizliği diğeri ise sosyal duygusal belirsizliktir.

Görev Belirsizliği: Görev belirsizliği örgüt içerisinde işgörenin ne iş yapacağını tam olarak belirtilmemiş olmasından ortaya çıkar. Rol ile ilgili beklentilerin ne şekilde değerlendirileceğinin bildirilmemesi yani bilgi eksikliğinden kaynaklanmaktadır. Bilgi eksikliğinin yoğunluğu, rol belirsizliğinin derecesini belirler (Özkalp ve Kirel, 1996). Görev, açık bir şekilde tanımlandığı zaman işgörenler işleri konusunda daha çok tatmin olacaktırlar. Rol teorisine göre, uzun süreli yaşanan rol belirsizliği iş tatminsizliğini besleyebilir ve örgüt içerisinde çatışmalara sebep olabilir. Bu nedenle örgütlerde iş tanımları, görev sınırları kesin ve net olarak belirlenmelidir (Özkalp ve Kirel, 1996).

Sosyal Duygusal Belirsizlik: İşgörenin üstleri tarafından ne şekilde değerlendirildiğinden emin olamamasıdır. Değerlendirme kriterleri açık ve net olmadığı zaman veya üstlerinden herhangi bir geri bildirim almadığı durumda sosyal-duygusal belirsizlik tipi ortaya çıkmaktadır (Yörükoğlu: 20). Sağlık kurumlarında işgörenlerin sürekli yoğun bir tempoda çalışması ve iş yükü fazlalığından dolayı üst yöneticiler, işgörelere yeterli zamanı ayıramamaktadır. Bu durum işgörenlerin üstlerinden geri bildirim alamamalarına sebep olmakta ve sosyal-duygusal belirsizliği ortaya çıkarmaktadır.

3.2.7. Rol Belirsizliği Nedenleri

Kahn ve arkadaşları rol belirsizliğinin sebeplerini şu şekilde belirtmiştir: örgütün çok büyük ve karmaşık bir yapıya sahip olması, hızlı örgütsel gelişmeyle beraber yeniden örgütlenme, birbiri ile ilişkili olan işgörenlerin yer değiştirmeleri ve yönetimin, etkin bir örgütsel bilgi akışı sağlayamaması olarak sıralanabilir (Kundakçı, 2003).

Eğer bir işgören, kendisinden ne istendiğini, neyi başarması gerektiğini bilmiyorsa, karar verme yetkisine sahip değilse ve hangi şekilde değerlendirildiğini bilmiyorsa bu durum onda rol belirsizliğine yol açmaktadır (Topuz, 2006).

3.2.8. Rol Belirsizliği ve Rol Çatışmasının Sonuçları

Rol belirsizliği ve rol çatışması, gerek rol yükümlüsü kişi açısından, gerekse de bu kişinin rol düzleminde ki diğer kişi ya da gruplarla ilişkileri açısından birçok olumsuz etkiye sebep olabilmektedir. Kahn ve arkadaşları sürekli rol belirsizliği ve çatışması yaşayan kişilerin, yaşamayanlara göre çok daha fazla; tatminsizlik, moralsizlik, iletişimde güçlük ve rol düzleminin diğer üyelerine karşı güveninin azalması gibi olumsuz etkiler gösterdiğini söylemektedir. Rol çatışması ve belirsizliğin giderilmesinin özellikle kişinin sosyal ve örgütsel çevresi açısından son derece önemli olduğu bir gerçektir (Baysal ve Tekarslan, 1996: 299,300). Cohen bir görevin yeterince tanımlanmamış olmasının bir endişe artışına, üstlere karşı hoş olmayan tutumlara ve verimlilik düşüşüne neden olduğu sonucuna ulaşmıştır. Sorensen ve Sorensen'in finansal kurumlarda çalışanlarda yaptıkları çalışmada rol çatışmasının işi bırakma ve iş memnuniyetsizliği ile doğru orantılı olduğunu bulduklarını bildirmiştir (Kaygısız, 2010).

3.2.9. Rol Çatışması ve Belirsizliğin Sağlık Kurumları Açısından Önemi

Sağlık kurumlarının performansı hizmetin kalitesi, işgörenlerin üretkenliği ve kurumsal istikrar süreçleriyle orantılıdır. Doğru olmayan uygulamalar ve seçimler sağlık hizmetlerinin işleyişleri üzerinde geri dönüşü olmayan zararı büyük etkilere sebep olabilir. Rollerin anlaşılır ve net bir şekilde ifade edilmemesi halinde rol belirsizliği ve aynı zamanda işgörenler arasında da rol çatışmasına sebep olur. Bu durumda sağlık personellerinin görevlerini istenilen şekilde yerine getirememesine ve sağlık hizmetinin aksamasına neden olmaktadır. Rol belirsizliği ve çatışmasının diğer sonuçları ise, işe devamsızlık, işe geç gelmek, çevresindekiler ile kötü ilişkiler içerisinde olmak, verimli olamamak, işe karşı sorumsuzluk, ilgisizlik, zamanı etkin kullanamamak ve düşük motivasyon gibi örgütün verimliliğini olumsuz yönde etkileyecek davranışsal stres belirtilerine sebep olmaktadır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

4. İŞGÖRENLERİN ROL ÇATIŞMASI VE ROL BELİRSİZLİĞİ ALGISININ ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: ADANA İLİNDEKİ BİR SAĞLIK KURUMU ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

4.1. Araştırmanın kapsamı ve yöntemi

Araştırmanın yöntemi; araştırma sorularına cevap aramak amacıyla incelenecek gözlem birimlerine ve bu birimlerin ait olduğu ana kütleye, ana kütle içerisinde seçilen örnekleme, gerçekleştirilen veri toplama işlemine ve araştırma kapsamında hangi analiz yöntemlerine müracaat edildiğine ilişkin maddeleri içermektedir.

Yani bu bölümde, gözlem birimlerinin yer aldığı sağlık sektörü ile ilgili genel bilgilerin verilmesinin ardından, araştırmanın amacı, modeli, örnekleme ve araştırma hipotezlerine, yer verilecektir. Aynı zamanda veri toplama ve analiz işlemleri ile ilgili açıklamalarda bulunulacaktır.

Örgütlerde en önemli üretim unsuru olarak tanımlanan ‘‘insan’’ın üretim süreci boyunca sadece tanımlı rolleri değil; örgüt için mecburiyete yakınlık gereklilik arz eden, fazladan ve daima faydalı olan bir takım davranışları da yerine getirdiği belirlenmiştir. Sağlık kurumlarında da, örgüt için aslında çok önem arz eden davranışlarda bulunulması hayati önem taşımaktadır. Bu tür davranışların örgüt başarılarına olan katkısının sağlanabilmesi için, belirlenen davranışların ölçülmesi işgörenlerin mevcut durumunun belirlenmesi ve ölçüm düzeyine göre iyileştirme planlarının da yapılması önemlidir (Geçer, 2008).

Bu araştırmanın temel amacı, Adana’da faaliyet gösteren bir sağlık kurumu çalışanlarının rol belirsizliği ve rol çatışması algısının örgütsel vatandaşlık davranışlarını sergileme eğilimleri üzerindeki etkisini incelemektir.

Araştırma sonuçları, işgörenlerin başarısını arttırmayı amaçlayan yöneticilere ve işverenlere katkı sağlayacak niteliktedir. Bu nedenle sonuçların önem taşıdığı düşünülmektedir. Her ne kadar, araştırmada kullanılan değişkenlerden yola çıkarak bu zamana kadar bir çok çalışma yapılmış olsa da, gerek ulusal gerekse uluslararası

yazında bu çalışma kapsamında ki tüm değişkenleri bir bütün olarak inceleyen bir çalışmaya rastlanılmamıştır.

4.2. Türkiye Sağlık Sektörünün Genel Özellikleri ve Adana da Sağlık Sektörü

Doğal kaynaklar, politik durumlar, kültürel özellikler, ülke nüfusu ve ekonomik sebeplere bağlı olarak sağlık sektörünün yapısı değişim göstermektedir. Bununla beraber sağlığa verilen önemin her geçen gün artması, kaliteli sağlık hizmetlerinin ve sağlık sektörünün geliştirilmesine önemli katkılar sağlamaktadır. Sağlık hizmetlerinde araç, gereç, insan gücü, finansal kaynak ve fiziki yapı gibi özelliklerinin yanı sıra sunulan hizmetin şekli ve hizmet alanların memnuniyeti de kuruluşlar arası rekabette en belirleyici unsur olarak gösterilmektedir.

Türkiye’de 701 kamu hastanesi ve 560 özel hastane ile sağlık hizmeti verilmektedir. Son yıllarda gerek yakın coğrafyanın gerekse Avrupa’nın önemli sağlık merkezi haline gelen Türkiye, sağlık turizmi kapsamında 2014 yılında 2,5 milyar dolarlık gelir elde etmiştir. 2018 yılı itibariyle Türkiye’nin sağlık turizminde 9-10 milyar dolar, 2023 de ise 20-25 milyar dolar gelir elde etmesi hedeflenmektedir (www.istekobi.com.tr/ 30.04.2016).

Araştırmanın yürütüleceği Adana iline ait veriler incelendiğinde ise, 2014 yılı verilerine göre, sağlık bakanlığına bağlı hastaneler, üniversite hastaneleri ve özel hastanelerin toplamında 28 hastane bulunmaktadır.

4.3. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Araştırmanın amacı olan işgörenlerin rol çatışması ve rol belirsizliği algılarının, örgütsel vatandaşlık davranışı ve örgütsel vatandaşlık davranışını oluşturan dört alt boyutu üzerindeki etkisini anlamak için aşağıdaki hipotezler geliştirilmiş ve test edilmiştir:

Araştırma amacını gerçekleştirmek için aşağıdaki hipotezler geliştirilmiş ve test edilmiştir.

H1. Çalışanın algıladığı rol çatışması ve rol belirsizliği örgütsel vatandaşlık davranışını etkilemektedir.

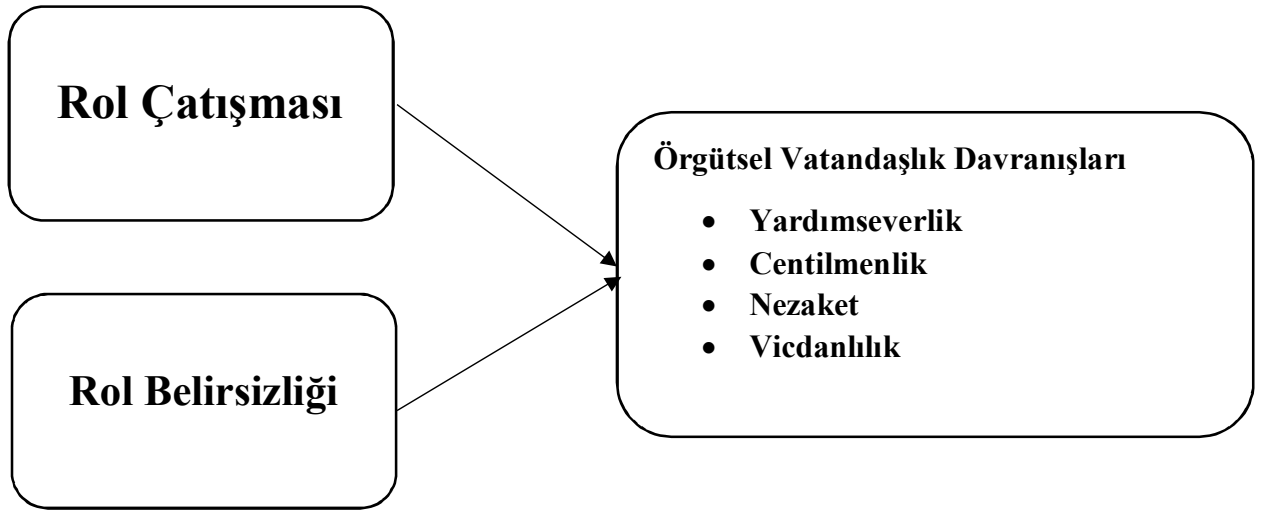
H1a. Çalışanın algıladığı rol çatışması ve rol belirsizliği örgütsel vatandaşlık davranışının yardımseverlik alt boyutunu etkilemektedir.

H1b. Çalışanın algıladığı rol çatışması ve rol belirsizliği örgütsel vatandaşlık davranışının centilmenlik alt boyutunu etkilemektedir.

H1c. Çalışanın algıladığı rol çatışması örgütsel vatandaşlık davranışının nezaket alt boyutunu etkilemektedir.

H1d. Çalışanın algıladığı rol çatışması örgütsel vatandaşlık davranışının vicdanlılık alt boyutunu etkilemektedir.

Araştırma tarama modelinde tasarlanmış olup; rol çatışması ve rol belirsizliği bağımsız değişkenler olarak kabul edilmiştir. Örgütsel vatandaşlık davranışı ise bağımlı değişkendir. Araştırmanın amaçlarını gerçekleştirmek üzere oluşturulan ve araştırmanın temel değişkenlerinin yer aldığı model *Şekil 2* 'de görülmektedir.



Şekil 2. Araştırmanın Modeli

4.4. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın hedef kitlesini, ülkenin bazı büyük şehirlerinde faaliyet gösteren sağlık kurumunun Adana'da ki çalışanları oluşturmaktadır. Söz konusu olan sağlık kurumunun Adana'da ki hastanesinde toplam 2.204 çalışanı bulunmaktadır. Araştırma örneklemini sağlık kurumu çalışanlarından 207 kişi oluşturmaktadır. Sağlık kurumunda farklı kademe ve pozisyonlarda çalışan gönüllü işgörenlere önceden hazırlanan anket formu sunulmuş ve yanıtlarıyla geri istenmiştir.

Çalışmanın sağlık çalışanları üzerinde gerçekleştirilmesinin birden fazla nedeni vardır. Bu sebeplerden ilki sağlık kurumlarının hizmet sektörünün büyük bir bölümünü oluşturmasıdır. Özellikle son 10 yılda Türkiye'de özel sağlık kurumlarının sayısında ve yarattıkları istihdamda gözlenebilir bir artış söz konusudur. Bir başka ifade ile sağlık kurumları ülke ekonomisinin önemli bir unsuru haline gelmiştir. Diğer yandan hizmet sektörü içerisinde önemli bir yere sahip olan sağlık sektörü, çalışanların içerisinde buldukları sıkı çalışma şartları ve yoğun insan ilişkileri ile de dikkat çekmektedir. İş yerinde ki alt-üst ilişkileri, hiyerarşik kademe sayısının fazlalığı, uzun ve yorucu çalışma saatleri, yönetim farklılıkları gibi birçok değişken işgörenlerin örgütsel vatandaşlık algıları üzerinde etki göstermektedir (Erkuş, Turunç ve Yücel, 2001: 253). Yani sağlık sektörü çalışanlarının davranışlarında pek çok sayıda etkenin belirleyici olduğu görülmektedir. Bireylerin örgütsel vatandaşlık davranışlarının incelenmesi gerek mevcut örgütsel vatandaşlık yazınına, gerekse pratiğe katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

4.5. Veri Toplama Yöntemi

Araştırma verileri, anket tekniği kullanılarak elde edilmiştir. Örneklem dahilinde ki her işgörene, bu çalışma için oluşturulan anket formu elden ulaştırılmıştır. Toplam üç bölümden oluşan ankette ilk olarak çalışanların rol belirsizliği ve rol çatışmasına ilişkin algısına, ikinci olarak Örgütsel Vatandaşlık Davranışına, üçüncü ve son olarak ise, demografik değişkenlerle ilgili ifadelerle yer verilmiştir.

Ölçekte, yazında yer alan ve geçerliliği olmakla beraber güvenilirliği sağlanmış ölçeklerden yararlanılmıştır. Ölçeklerde kurum ve görevlerle ilgili olan genel ifadeler, sağlık kurumu ve sağlık kurumunda çalışanlara göre uyarlanmıştır. Anket uygulaması

Aralık 2015’te başlayıp Şubat 2016’da sona erdirilmiştir. Elde edilen veriler SPSS ‘For Windows 20.0’ istatistik paket programı kullanılarak analiz edilmiştir.

4.6. Ölçekler

Çalışmada veri toplama amacı ile geliştirilen ölçek üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde rol çatışması ve rol belirsizliğini ölçmek amacıyla Rizzo, House ve Lirtzman (1970) tarafından geliştirilmiş olan ölçekler kullanılmıştır. Onların tanımına göre rol belirsizliği, bireyin kendisinden beklenenleri bilememesi olarak ifade edilmektedir. Rol çatışması ise, bireyin birbiri ile ilişkili veya tutarlı olmayan görüşlerle karşı karşıya kalmasını ifade etmektedir. 14 ifadeden oluşan ölçeğin sekiz tanesi rol çatışmasını ölçmek amacıyla yönelik iken, diğer altı ifade ise rol belirsizliğini ölçme amacıyla yapılmıştır. Ölçekte rol belirsizliğini temsil eden (2,4,5,7,8,11) numaralı ifadelerde ters kodlama olduğu için istatistik paket programında yeniden kodlanarak diğer ifadelere uygun hale getirilmiştir. Yeniden kodlama işlemi bu ifadeler için ‘*Tamamen katılıyorum*’ cevapları ‘*Hiç Katılmıyorum*’, ‘*Katılıyorum*’ cevapları ‘*Katılmıyorum*’, ‘*Hiç Katılmıyorum*’ cevapları ‘*Tamamen Katılıyorum*’ ve ‘*Katılmıyorum*’ cevapları ‘*Katılıyorum*’ şeklinde kodlanmıştır. ‘*Kararsızım*’ cevaplarına ise müdahale edilmemiştir.

Rol çatışması ve rol belirsizliğini oluşturan ölçeğin R2, R4, R5, R7, R8 ve R11 ifadelerinin toplam değeri alınıp ifade sayısına bölünerek rol belirsizliği puanı oluşturulmuştur. Ardından R1, R3, R6, R9, R10, R12, R13 ve R14 numaralı ifadelerin toplam değeri alınıp ifade sayısına bölünerek, rol çatışması puanı oluşturulmuştur.

Bu zamana kadar yapılan araştırmalarda ölçeğin güvenilirliği rol çatışması için .71 ila .87 iken, rol belirsizliğinde için .71 ila .95 arasında değişmektedir (Rizzo, House, Lirtzman:1970). Bu çalışma için yapılan güvenilirlik analizi sonucunda ise rol belirsizliği ölçeğinin güvenilirliği .61, rol çatışması ölçeğinin güvenilirliği ise .75 olarak ortaya çıkmıştır.

Ölçeğin ikinci bölümünde ise, Örgütsel vatandaşlık davranışı değişkeninin ölçümü için Podsakoff, MacKenzie, Moorman ve Fetter’in (1990) 5 boyutlu ve 24 ifadeden oluşan, örgütsel vatandaşlık davranışları alanındaki bilinirliği ve kullanımı en yüksek düzeydeki ölçeklerden biri olan (Ueda ve Ohzono, 2012: 87) ‘Organizational

Citizenship Behaviour' ölçeği kullanılmıştır. Örgütsel vatandaşlık davranışları boyutlarından ilki olan ve beş ifadeden oluşan diğergamlık (yardımseverlik), iş ile ilgili olan ve isteğe bağlı olmak koşulu ile gerçekleştirilen başkalarına yardım etme davranışlarını ifade etmektedir. Ölçekteki ikinci boyut beş ifadeden oluşan vicdanlılıktır. Vicdanlılık, örgütteki minimum gereklilikleri yerine getirmek üzere gerçekleştirilen çabaları ifade etmektedir. Beş ifadeden oluşan ölçekteki bir diğer boyut centilmenliktir. Çalışanların küçük sorunları büyütmemek ve şikayet etmeden zor şartlarda çalışabilmesidir. Bu boyut altındaki ifadeler ters kodlanmıştır. Ölçekteki dördüncü ve beş ifadeden oluşan bir diğer boyutu ise nezaket oluşturmaktadır. Nezaket, iş ile ilgili problemleri engellemeyi kapsayan davranışları içermektedir. Son olarak beşinci ve son boyut olan sivil erdem dört ifadeden oluşmaktadır. İşgörenin, örgüt yaşamının devamlılığı ile ilgili kaygılarından kaynaklanan davranışları içermektedir

Klein ve Verbeke (1999), Lam, Hui ve Law(1999), Moorman(1993), Pillai vd. (1999) ile VanYerpen, Van Den Berg ve Willering (1999) örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğindeki her bir boyut (alt ölçek) için Cronbach Alfa güvenilirlik katsayılarını tespit etmişlerdir. Bu sonuçlara göre katsayıları yardımseverlik (diğergamlık) için .67 ila.91 arasında centilmenlik için .76 ila .89 arasında, nezaket için .69 ila .86 arasında, sivil erdem için .66 ila .90 arasında, vicdanlılık için .79 ila .88 olarak hesaplanmıştır. Ölçeğin bir bütün olarak güvenilirliği ise .94 ile oldukça yüksek seviyededir (Moorman:1993, Klein ve Verbeke:1999). Ölçekte centilmenlik boyutunu temsil eden 3,8,13,18 numaralı ifadeler olumsuz yönlü oldukları için istatistik paket programında yeniden kodlanarak diğer ifadelere uygun hale getirilmiştir. Yeniden kodlama işlemi bu ifadeler için '*Tamamen katılıyorum*' cevapları '*Hiç Katılmıyorum*', '*Katılıyorum*' cevapları '*Katılmıyorum*', '*Hiç Katılmıyorum*' cevapları '*Tamamen Katılıyorum*' ve '*Katılmıyorum*' cevapları '*Katılıyorum*' şeklinde kodlanmıştır. '*Kararsızım*' cevaplarına ise müdahale edilmemiştir. Uluslararası yazında pek çok araştırmada kullanılmış olan örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği, Türkiye'deki araştırmalarda da sıklıkla kullanılmış olup Türkçe' ye uyarlaması yapılmıştır (İşbaşı,2000; Köse ve arkadaşları, 2003; Sevim, 2001).

Ölçeğin üçüncü ve son bölümü araştırmaya katılan sağlık kurumu çalışanlarına yönelik kişisel bilgilere yer verilmiştir. Kişisel ve işe yönelik özelliklerin belirlenmesini amaçlayan bu bölümde; kişisel bilgileri içermektedir. Bu bağlamda araştırmaya katılan

sağlık kurumu çalışanlarının cinsiyeti, yaşı, medeni durumu, eğitim düzeyi, kurum içi pozisyon ve çalışma sürelerine ilişkin sorulara yanıt vermesi istenmiştir. Cinsiyet ve medeni duruma ait bilgiler kategorik ölçek olarak ele alınmış araştırmaya katılan çalışanların cinsiyetleri kadın ise '0' erkek ise '1' olarak kodlanmıştır. Medeni durum değişkeni ise, '0' evli ve '1' bekar olarak kodlanmıştır. Yaş değişkeni ise, sürekli değişken olarak ele alınmış ve katılımcılardan yaşını rakamsal olarak yazmaları istenmiştir. Daha sonra yaş değişkeni, belli yaş aralıkları baz alınarak dört yaş grubu şeklinde hiyerarşik ölçeğe dönüştürülmüş ve analizlerde kullanılmıştır. Araştırmaya katılan sağlık kurumu çalışanlarının eğitim düzeyleri de kategorik değişken olarak kullanılmış, eğitim düzeyi lise ve lise altı olan katılımcılardan doktorasını tamamlamış olan katılımcılara kadar beş grup oluşturulmuş ve analizlerde kullanılmıştır. Araştırmaya katılan sağlık kurumu çalışanlarının sağlık kurumundaki çalışma süreleri ise sürekli değişken olarak ele alınmış ve katılımcılardan ne kadar süredir çalıştığına ilişkin bilgi rakamsal olarak istenmiştir. Daha sonra bu bilgiler araştırma hipotezlerinin test edilmesinde kullanılması için yeniden kodlanarak kategorik değişkene dönüştürülmüştür. Son olarak araştırmaya katılan sağlık kurumu çalışanlarının kurum içerisindeki pozisyonlarına ilişkin bilgiler istenmiştir. Kategorik değişken olarak ele alınan kurum içi pozisyon değişkeni üst, orta, alt kademe yöneticisinden işgörene kadar dört pozisyonu kapsamaktadır. Bu değişkende daha sonra analizlerde rahat kullanmak amacıyla iki boyuta indirgenmiştir.

Ankette kullanılması planlanan ölçeklerin tamamı, uyumun sağlanması amacıyla 5'li Likert ölçeğine dönüştürülmüştür. Her bir ifade için derecelendirmeler '(1) Hiç katılmıyorum, (2) Katılmıyorum, (3) Kararsızım, (4) Katılıyorum ve (5) Tamamen Katılıyorum' şeklinde toplam beş aralıkta sunulmuştur. Ölçeklere ait özet bilgiler *Tablo 1*'de yer almaktadır.

Tablo 1. Araştırma Ölçeklerine ait Özet Bilgiler

Ölçek Adı	Araştırmacı	İfade Sayısı	Boyutlar
Rol Çatışması Ölçeği	Rizzo, House, Lirtzman (1970)	8 ifade	Tek Boyut
Rol Belirsizliği Ölçeği	Rizzo, House, Lirtzman (1970)	6 ifade	Tek Boyut
Davranış Ölçeği	Podsakoff, MacKenzie, Moorman, Fetter (1990)	24 ifade	Yardımseverlik Nezaket Centilmenlik Vicdanlılık Sivil Erdem

4.7. Örgütsel Vatandaşlık Ölçeğinin Güvenirlik Analizi

ÖVD Ölçeği 'ne İlişkin Faktör Analizi, ÖVD Ölçeği ile ilgili olarak gerçekleştirilen faktör analizi sürecinde V7 numaralı ifade binişik olmaları sebebiyle ölçekten çıkarılmıştır. Çünkü. 10 veya daha az bir farkla aynı anda birden fazla faktörün altında yer alan maddeler, binişik madde olarak adlandırılıp ölçekten çıkarılmalıdır (Büyüköztürk, 2002: 118-119). Ayrıca. 50'nin altında faktör yüküne sahip olan üç ifade (V4 V7 ve V22) analiz kapsamından çıkarılmıştır. Dolayısıyla faktör analizine dâhil

edilen 24 ifadeden üçü çıkartılarak ölçek 21 ifadeye indirgenmiştir. Sonuç olarak KMO değeri. 81 seviyesinde gerçekleşmiş, analiz edilen toplam 21 ifade orijinalinde olduğu gibi beş faktörlü bir yapı göstermiştir. Bu ölçekle açıklanan toplam varyans %57 düzeyinde olup madde-faktör eşleşmeleri ve faktör yükleri Tablo 2’de yer almaktadır.

Tablo 2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Faktör Analizi Sonuçları

ÖVD için Faktörler	Faktör yükü	Öz değer	Açık.	Güvenilirlik Cron.Alfa
			Vary%	
<i>Faktör 1</i>		5,078	24,181	,78
V9Davranışlarımın etkisine dikkat ederim	,709			
V14Hakları ihlal etmem	,525			
V19İş arkadaşlarımla sorun oluşmaması için önlem alırım	,666			
V20Duyurulara ayak uydurmaya çalışırım	,556			
V21Yeni çalışanların ortama alışmalarına yardımcı olurum	,502			
V24Davranışlarımın diğerleri üzerinde ki etkisi	757			
faktör 2		2,604	12,401	,75
v3açıkları kapatılması gereken biriyim	,522			
v8önemsiz konulardan şikayet eder zaman kaybederim	,690			
v13iş konularini gereksiz yere büyütürüm	,824			
v18hatalara odaklanırım	,607			
v23iş yerinde her zaman kusur bulurum	,809			
faktör 3		1,850	8,858	0,75
v2görev bilinci en yüksek benim	,746			

v5değişiklikleri takip ederim	,725			
v12devamsizlik yapmamaya çalışırım	,718			
v17mola saatleri dışına çıkmam	,521			
faktör 4		1,254	5,973	0,65
v1 iş yükü fazla olanlara yardımcı olurum	,601			
v6yardım etmeye hazırım	,626			
v11 işinin başında olmayanların işlerinin yürümesini sağlarım	,706			
v16problemi olanlara gönüllü yardım ederim	,690			
faktör 5		1,158	5,514	0,55
v10zorunlu olmayan toplantılara katılırım	,735			
v15önemli faaliyetlere katılırım	,764			
Varimax Rotasyonlu Temel Bileşenler Analizi, Özdeğer > 1, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Testi: 0,815, Bartlett Test of Sphericity, Yaklaşık Ki-Kare değeri: 1312,546, Sig.: 0.00, p < 0,01, Faktör yükleri (ağırlıkları) > (=) 0,50, Açıklanan Toplam Varyans: % 57				

Beşinci faktörün güvenilirliği düşük olduğu için ilgili ifadeler (V10 ve V15) güvenilirliği düşürdüğü için ölçekten çıkartılmıştır. Analizler dört faktör üzerinden yapılmıştır.

Örgütsel vatandaşlık değişkeni üzerine yapılan faktör analizi, örgütsel vatandaşlığın alt boyutlarını; yardımseverlik, nezaket, vicdanlılık, centilmenlik ve sivil erdem üretmiştir.

Örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutunu oluşturan ifadeler şunlardır: V9, V14, V19, V20, V21 ve V24. Bu ifadelerin toplam değerleri alınarak ifade sayısına bölünmüş ve ortama değer nezaket olarak kaydedilmiştir. Bu şekilde nezaket değişkeni, örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutu olarak oluşturulmuştur.

Örgütsel vatandaşlık davranışının bir diğer boyutu olan centilmenlik değişkenini oluşturan ölçek ifadeleri şunlardır: V3, V8, V13, V18, V23. Bu ifadeler toplanıp ifade

sayısına bölünerek ortaya çıkan değerler centilmenlik değişkenine ait gözlemleri oluşturmaktadır.

Örgütsel vatandaşlık davranışının vicdanlılık boyutunu oluşturan ölçek ifadeleri şunlardır: V2, V5, V12 ve V17. Bu ifadelerle ilişkin gözlemler toplanıp ifade sayısına bölündüğünde vicdanlılık değişkenini ortaya çıkarmıştır.

Örgütsel vatandaşlık davranışının yardımseverlik boyutunu oluşturmak için ölçek ifadelerinden V1, V6, V11 ve V16 ya ait ifadeler toplanmış ve ifade sayısına bölünerek yardımseverlik değişkenini oluşturmuştur.

Son olarak örgütsel vatandaşlık davranışının sivil erdem boyutu ise, iki ifadeden oluşmaktadır: V10 ve V15. Ancak faktör analizi sonrası ortaya çıkan güvenilirlik katsayısı düşük (.55) olduğu için, bu çalışmada yer alan analizlerde kullanılmamıştır.

4.8. Verilerin Analizi

Çalışma verilerinin analizi sürecinde hem tanımlayıcı (ortalama, standart sapma, yüzdelikler) hem de genelleyici (korelasyon ve doğrusal regresyon) istatistiksel yöntemlerden yararlanılmıştır.

Araştırmaya veri sağlayarak katılan sağlık kurumu çalışanlarının bireysel özellikler (cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim vb.) frekans ve yüzdelerle ifade edilmiş, tablo oluşturularak sunulmuştur. Araştırmada, geliştirilen hipotezleri test etmek amacıyla Pearson korelasyon katsayısı ve doğrusal regresyon yöntemleri kullanılmıştır. Korelasyon değişkenler arasındaki ilişkiyi incelemek için geliştirilmiş bir istatistiksel yöntemdir. Pearson korelasyon katsayısı iki değişken arasındaki doğrusal ilişkiyi göstermektedir. Örneğin bu çalışmada, rol çatışması ve rol belirsizliği değişkenlerinin örgütsel vatandaşlık ve örgütsel vatandaşlığın alt boyutları Pearson korelasyon yöntemi ile ilişkilendirilmiştir.

Doğrusal regresyon bir veya daha fazla sayıda bağımsız değişkenin katsayılarını tahmin ederek bağımlı değişkenin alacağı değerini öngörmeyi sağlayan bir yöntemdir. Örneğin bu çalışmada rol çatışması ve rol belirsizliği bağımsız değişkenler olarak belirlenmiş ve bu iki değişkenin bağımlı değişken örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkileri tahmin edilmiştir.

Korelasyon katsayısı, iki değişken arasında ki ilişkiyi belirlemek amacıyla kullanılan bir istatistiksel yöntemdir. Bu çalışmada korelasyon analizine tabi tutulan değişkenler (rol atışması, rol belirsizliği, örgütsel vatandaşlık ve örgütsel vatandaşlığın alt boyutları) aralıklı ölçekler olduğu için, Pearson korelasyon yöntemi tercih edilmiştir. Çünkü Pearson korelasyon katsayısı iki değişken arasında ki doğrusal ilişkiyi belirleme amacına uygun bir tekniktir. İki değişken arasındaki doğrusal ilişki +1 ile -1 arasında değişiklik göstermektedir. Korelasyon katsayısı +1 olduğunda iki değişken birbiri ile mükemmel doğrusal ilişki gösteriyor demektir. Korelasyon katsayısı -1 olduğunda ise, iki değişken arasında ters yönde tam veya mükemmel bir ilişki var demektir.

Doğrusal regresyon analizi regresyon eşitliğinin veya modelinin katsayılarını tahmin etmek amacıyla kullanılan bir yöntemdir. Doğrusal regresyon analizi bir veya daha fazla sayıdaki bağımlı değişkenin, bağımsız değişkende oluşturacağı değişikliğin miktarını tahmin etme amacıyla kullanılmaktadır. Analiz sonucunda değişkenlere ilişkin regresyon katsayıları, korelasyon matrisi, kısmi korelasyonlar, R kare ve düzeltilmiş R kare, ve ANOVA tablosuna bakılarak bulgular yorumlanmaktadır.

Pearson korelasyon katsayısı $r=1$ olduğunda bağımlı ve bağımsız değişken arasında tam bir ilişki var demektir. Bir başka ifade ile bağımsız değişkendeki değişme miktarı ile bağımlı değişkendeki değişme miktarı çok güçlü bir ilişki göstermektedir.

Buna karşın Pearson korelasyon katsayısı $r=0$ olduğunda bağımsız ve bağımlı değişkenlerdeki değişmeler birbiri ile ilişkili değil veya zayıf ilişkilidir.

Son olarak Pearson korelasyon katsayısı $r=-1$ olduğunda bağımsız ve bağımlı değişkenler arasındaki ilişki zıt bir ilişkidir. Yani bağımsız değişkendeki değişme ile bağımlı değişkendeki değişme birbirinin aksi yönde ilerlemektedir.

Eğer korelasyon katsayısının değeri $p=.05$ değerinden küçük veya eşit ise, korelasyon katsayısı istatistiksel olarak anlamlı olarak yorumlanmaktadır. Bir başka ifade ile bir değişkendeki artış veya düşüş ile diğer değişkendeki artış veya düşüş istatistiksel bağlamda anlamlı bir ilişki göstermektedir.

4.9.Bulgular

Araştırmanın bu bölümünde ilk olarak işgörenlere ait demografik bilgilere ait tablolar yer almaktadır. Sonrasında korelasyon ve regresyon tablolarına yer verilmiştir.

4.9.1. Demografik bulgular

Demografik özellikler ile ilgili araştırma bulguları incelendiğinde; çalışmaya katılan sağlık kurumu çalışanlarının % 67,1'inin kadın, %32,9'unun ise erkek olduğu *Tablo 3.*'de görülmektedir.

Tablo 3. Sağlık Kurumu Çalışanlarının Cinsiyete Göre Dağılımı

	N	%	Geçerli %	Toplam Yüzde
Kadın	139	67,1	67,1	67,1
Erkek	68	32,9	32,9	100,0
Toplam	207	100,0	100,0	

Çalışmaya katılan sağlık kurumu çalışanlarının medeni durumlarına göre dağılımı *Tablo 4'*de sunulmaktadır. Dağılıma göre bekar çalışanların oranı % 51,7, evli çalışanların oranı ise, % 48,3'tür.

Tablo 4. Sağlık Kurumu Çalışanlarının Medeni Durumlarına Göre Dağılımı

	N	%	Geçerli %	Toplam Yüzde
Evli	100	48,3	48,3	48,3
Bekar	107	51,7	51,7	100,0
Toplam	207	100,0	100,0	

Çalışmaya katılan sağlık kurumu çalışanlarının eğitim durumlarına göre dağılımı *Tablo 5’de* sunulmuştur. Çalışanların %28’i lise ve altı, %32,4’ünü ön lisans ve % 39,6’sını ise lisans ve üstü oluşturmaktadır.

Tablo 5. Sağlık Kurumu Çalışanlarının Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı

	N	%	Geçerli %	Toplam Yüzde
Lise ve Altı	58	28,0	28,0	28,0
Ön Lisans	67	32,4	32,4	60,4
Lisans ve Üstü	82	39,6	39,6	100,0
Toplam	207	100,0	100,0	

Çalışmaya katılan sağlık kurumu çalışanlarının çalışma pozisyonlarına göre dağılımları ise, *Tablo 6’da* sunulmuştur. Çalışmaya katılan çalışanların büyük çoğunluğunu işgörenler oluştururken (%86,5), yöneticilerin oranı %13,5’dir. Yöneticiler toplam katılımcı sayısının 1/5’inden daha azına tekabül etmektedir (%13,5).

Tablo 6. Sağlık Kurumu Çalışanlarının Çalışma Pozisyonlarına Göre Dağılımı

	N	%	Geçerli %	Toplam Yüzde
Yönetici	28	13,5	13,5	13,5
İşgören	179	86,5	86,5	100,0
Toplam	207	100,0	100,0	

Araştırmaya katılan sağlık kurumu çalışanlarının, yaş seviyeleri bakımından 5 grupta incelenmiştir. Katılımcıların yaş aralıkları *Tablo 7’de* sunulmuştur, %15,9’unu 17-23 yaş, %37,7’sini 24-30 yaş, %26,1’sini 31-37 yaş, %13,5’ini 38-44 yaş ve son olarak %4,8’ini ise 45 yaş ve üstü oluşturduğu görülmektedir. Çalışanların büyük

kısmını yaş aralığı 24-30 yaş arası oluştururken en düşük kısmını 45 yaş ve üzeri oluşturmaktadır.

Tablo 7. Sağlık Kurumu Çalışanlarının Yaşa Göre Dağılımı

	N	%	Geçerli %	Toplam Yüzde
17-23 yaş	33	15,9	16,3	16,3
24-30 yaş	78	37,7	38,4	54,7
31-37 yaş	54	26,1	26,6	81,3
38-44 yaş	28	13,5	13,8	95,1
45 + yaş	10	4,8	4,9	100,0
Total	203	98,1	100,0	
Eksik Veri	4	1,9		
Toplam	207	100,0		

Araştırmaya katılan sağlık kurumu çalışanlarının kurum içerisindeki çalışma sürelerine ait bilgiler *Tablo 8* 'de sunulmuştur. Verilere göre işgörenlerin % 18,9'u 1 yıl ve daha az süredir, % 37,8'i 1,5-5 yıl arasında, %22,9'u 6- 11 yıl arası ve son olarak %20,4'ü ise, 12 yıldan fazla sağlık kurumunda çalışmaktadır çalışmaktadır.

Tablo 8. Sağlık Kurumu Çalışanlarının Çalışma Sürelerine Göre Dağılımları

	N	%	Geçerli %	Toplam Yüzde
1 yıl ve altı	38	18,4	18,9	18,9
1,5-5 yıl	76	36,7	37,8	56,7
6-11 yıl	46	22,2	22,9	79,6
12 + yıl	41	19,8	20,4	100,0
Total	201	97,1	100,0	
Eksik Veri	6	2,9		
Toplam	207	100,0		

4.9.2. Değişkenler Arasındaki İlişkiler

Tablo 9. Araştırma Değişkenlerine İlişkin Korelasyon Katsayıları

Değiş.	R. B.	R. Ç.	Nez.	Cen.	Vic.	Yar.	ÖVD	Rol
R. B.	1							
R.Ç.	-,126	1						
Nez.	-,389**	-,010	1					
Cen.	-,106	-,336**	,229**	1				
Vic.	-,482**	,055	,563**	,159*	1			
Yar.	-,293**	,058	,420**	,037	,319**	1		
ÖVD	-,436**	-,133	,782**	,638**	,697**	,585**	1	
Rol	,377**	,871**	-,201	-,366	-,187**	-,090	-,340**	1

*p<.05, **p<.01

Araştırmada kullanılan değişkenler arasındaki Pearson korelasyon katsayılarını ve p değerlerini göstermektedir. *Tablo 9.*'da görüldüğü üzere, Rol belirsizliği değişkeni ile örgütsel vatandaşlık davranışı ve bu davranışın alt boyutları arasında olumsuz fakat istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler mevcuttur. Rol belirsizliği örgütsel vatandaşlığın alt boyutu centilmenlik ile negatif bir ilişki göstermektedir ($r = -.106$; $p > .05$). Rol belirsizliği değişkeni diğer taraftan, örgütsel vatandaşlık ve örgütsel vatandaşlığın alt boyutları (nezaket, vicdanlılık ve yardımseverlik) arasında negatif fakat istatistiksel olarak güçlü bir ilişki vardır. Rol çatışması ise, bağımlı değişken örgütsel vatandaşlığın centilmenlik alt boyutu ile negatif fakat güçlü bir ilişki gösterirken ($r = -.336$; $p < .05$) diğer örgütsel vatandaşlık boyutları ile anlamlı bir ilişki göstermemektedir.

4.9.3. Araştırma Sorularına İlişkin Regresyon Sonuçları

Tablo 10. Rol Çatışması ve Rol Belirsizliğinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerinde ki Etkisine İlişkin Regresyon Sonuçları;

Bağımsız Değişken	Katsayı	Değeri	t Değeri	p
Rol Çatışması	B1	-.117	-3,081	.002
Rol Belirsizliği	B2	-,397	-7,413	.000

F: 29,823 p: .000

R^2 : ,219

Tablo 10. rol çatışması ve rol belirsizliğinin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisini gösteren regresyon sonuçlarını içermektedir. Hem rol çatışması hem de rol belirsizliği örgütsel vatandaşlık davranışı ile olumsuz ilişki göstermektedir. Rol çatışması, örgütsel vatandaşlığı olumsuz fakat istatistiksel anlamda anlamlı biçimde etkilemektedir ($t = -3,081$; $p < .05$), rol belirsizliği ise örgütsel vatandaşlığı olumsuz fakat anlamlı bir şekilde etkilemektedir ($t = -7,413$, $p < .05$). $F = 29,823$; $p < .05$). Rol

çatışması ve rol belirsizliği değişkenleri örgütsel vatandaşlıkta ki varyansın toplam %21.9'unu açıklamaktadır.

Tablo 11. Rol Çatışması ve Rol Belirsizliğinin Yardımseverlik Alt Boyutu Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Sonuçları;

Bağımsız Değişken	Katsayı	Değeri	t Değeri	p
Rol Çatışması	B1	,020	,325	.745
Rol Belirsizliği	B2	-,374	-4,295	.000

F: 9,603 p: .000
R²: ,077

Tablo 11. rol çatışması ve rol belirsizliğinin örgütsel vatandaşlığın yardımseverlik alt boyutu üzerindeki etkisini gösteren regresyon sonuçlarını içermektedir. Rol çatışması örgütsel vatandaşlığın alt boyutu yardımseverlik ile olumlu bir ilişki gösterirken, rol belirsizliği örgütsel vatandaşlığın alt boyutu olan yardımseverlik ile olumsuz bir ilişki göstermektedir. Rol çatışması, örgütsel vatandaşlığın alt boyutu yardımseverliği istatistiksel anlamda etkilememektedir ($t = ,325$; $p > .05$), rol belirsizliği ise örgütsel vatandaşlığın alt boyutu yardımseverliği olumsuz fakat anlamlı bir şekilde etkilemektedir ($t = -4,295$, $p < .05$). $F = 9,603$; $p < .000$). Rol çatışması ve rol belirsizliği değişkenleri örgütsel vatandaşlığın alt boyutlarından yardımseverlikte ki varyansın toplam %7.7'sini açıklamaktadır.

Tablo 12. Rol Çatışması ve Rol Belirsizliğinin Centilmenlik Alt Boyutu Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Sonuçları;

Bağımsız Değişken	Katsayı	Değeri	t Değeri	p
Rol Çatışması	B1	-.406	-5,406	.000
Rol Belirsizliği	B2	-,243	-2,291	.023

F: 15,930 p: .000

R^2 : ,127

Tablo 12. rol çatışması ve rol belirsizliğinin örgütsel vatandaşlığın centilmenlik alt boyutu üzerindeki etkisini gösteren regresyon sonuçlarını içermektedir. Hem rol çatışması hem de rol belirsizliği örgütsel vatandaşlığın centilmenlik alt boyutuyla olumsuz ilişki göstermektedir. Rol çatışması örgütsel vatandaşlığın alt boyutu centilmenliği olumsuz biçimde etkilemektedir ($t = -.5,406$; $p < .05$), rol belirsizliği ise örgütsel vatandaşlığın alt boyutu centilmenliği olumsuz fakat anlamlı bir şekilde etkilemektedir ($t = -2,291$, $p < .05$). $F = 15,930$; $p < .05$). Rol çatışması ve rol belirsizliği değişkenleri örgütsel vatandaşlığın alt boyutlarından centilmenlikteki varyansın toplam %12.7'sini açıklamaktadır.

Tablo 13. Rol Çatışması ve Rol Belirsizliğinin Nezaket Alt Boyutu Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Sonuçları;

Bağımsız Değişken	Katsayı	Değeri	t Değeri	p
Rol Çatışması	B1	-.041	-,915	.361
Rol Belirsizliği	B2	-,388	-6,104	.000

F: 18,637 p: .000

R²: ,146

Tablo 13. rol çatışması ve rol belirsizliğinin örgütsel vatandaşlığın nezaket alt boyutu üzerindeki etkisini gösteren regresyon sonuçlarını içermektedir. Hem rol çatışması hem de rol belirsizliği örgütsel vatandaşlığın nezaket alt boyutuyla olumsuz ilişki göstermektedir. Rol çatışmasının örgütsel vatandaşlığın alt boyutu nezaketi etkilemesi söz konusu değildir ($t = -.915$; $p > .05$), ancak rol belirsizliği ile örgütsel vatandaşlığın alt boyutu nezaketi olumsuz fakat anlamlı bir şekilde etkilemektedir ($t = -6,104$, $p < .05$). $F = 18.637$; $p < .05$). Rol çatışması ve rol belirsizliği değişkenleri örgütsel vatandaşlığın alt boyutlarından nezakette ki varyansın toplam %14.6'sını açıklamaktadır.

Tablo 14. Rol Çatışması ve Rol Belirsizliğinin Vicdanlılık Alt Boyutuna ilişkin Regresyon Sonuçları;

Bağımsız Değişken	Katsayı	Değeri	t Değeri	p
Rol Çatışması	B1	-.005	-,089	.929
Rol Belirsizliği	B2	-,626	-7,810	.000

F: 30,901 p: .000

R^2 : ,225

Tablo 14. rol çatışması ve rol belirsizliğinin örgütsel vatandaşlığın vicdanlılık alt boyutu üzerindeki etkisini gösteren regresyon sonuçlarını içermektedir. Hem rol çatışması hem de rol belirsizliği örgütsel vatandaşlığın vicdanlılık alt boyutuyla olumsuz ilişki göstermektedir. Rol çatışması, örgütsel vatandaşlığın alt boyutu vicdanlılığı istatistiksel anlamda etkilememektedir ($t = -,089$; $p > .05$), rol belirsizliği ise örgütsel vatandaşlığın alt boyutu vicdanlılığı olumsuz fakat anlamlı bir şekilde etkilemektedir ($t = -7,810$, $p < .05$). $F = 30,901$; $p < .05$). Rol çatışması ve rol belirsizliği değişkenleri örgütsel vatandaşlığın alt boyutlarından vicdanlılıkta ki varyansın toplam %22.5'ini açıklamaktadır.

BEŞİNCİ BÖLÜM

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

5.1. Sonuç

Örgütler amaçlarını gerçekleştirebilmek, verimliliklerini arttırmak ve devamlılıklarını sürdürebilmek için örgütün amaçlarını kendi amaçları gibi gören, örgüte yarar sağlayan ve gönüllü olarak sergilenen örgütsel vatandaşlık davranışlarında bulunan işgörenlere ihtiyaç duyarlar. Bu nedenle örgüt amaçlarına ulaşmak için, işgörenlerin beklentilerini çok iyi analiz edip karşılamalıdır. Bu sebeple işgörenin örgütsel vatandaşlık davranışlarını etkileyen her bir faktörün dikkatle incelenmesi ve üzerinde durulması gerekir. Stres, işgörenlerin motivasyonunu, verimliliğini, iş tatminini ve örgüte bağlılığını etkileyen en önemli unsurlarda bir tanesidir. Yaşanan stres sonucunda işgörenlerin biçimsel rollerinin yanı sıra, ekstra rol davranışı olarak da tabir edilen örgütsel vatandaşlık davranışları da bu durumdan etkilenmektedir. Stres faktörünün nedenlerinden olan rol çatışması ve rol belirsizliğinin sonucunda da işgörenlerin, sergileyecekleri örgütsel vatandaşlık davranışları etkilenmektedir.

Rol çatışması ve rol belirsizliği algısının örgütsel vatandaşlık davranışları üzerindeki etkisinin ne yönde ve ne düzeyde olduğunu belirlemek amacıyla Adana’da faaliyet gösteren bir sağlık kurumu işgörenlerinin algıladıkları rol çatışması ve rol belirsizliğinin örgütsel vatandaşlık davranışı ve bu davranışın alt boyutları (yardımseverlik, nezaket, vicdanlılık ve centilmenlik) arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırmanın amacı kapsamında oluşturulan hipotezler (H1, H1a, H1b, H1c ve H1d) test edilmiştir.

İncelemenin sonunda rol çatışması ve rol belirsizliği algısının işgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışları üzerinde olumsuz bir etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Rol belirsizliğinin örgütsel vatandaşlığın alt boyutlarından centilmenlik ile negatif yönlü bir ilişkisi olduğu, yardımseverlik, nezaket ve vicdanlılık boyutları ile arasında negatif yönlü ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş, Rol çatışmasının ise, alt boyutlardan yalnızca centilmenlik ile negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki içerisinde olduğu görülmüştür. Bunun sebebi, işgörenlerin algıladıkları ‘rol kapsamı’nın genişliği olabilir, Morisson ve Law’ a göre, işgörenlerin görevlerini yaparken gösterdikleri davranışları, rol davranışlardır. Ancak aynı işi yapan iki kişinin algıladıkları iş kapsamı

değişiklik gösterebilmektedir. Bunun sonucunda da rol davranışlarının kapsamı da farklılık gösterebilmektedir. İşgörenin algıladığı rol kapsamı genişliğinin derecesi, bireylerin örgüt içerisindeki faaliyetlerini de aynı derecede etkilemektedir. İşgörenin algıladığı rol kapsamı ne kadar genişse, örgüt içerisindeki sergilediği rollerde aynı derecede genişlemektedir. Örneğin, iş arkadaşlarına yardım etme, görevlerini gerekenin üzerinde bir dikkatle yapma gibi örgütsel vatandaşlık davranışlarını kişi rol davranışı olarak düşünebilir ve bu durumda gerekenin üzerinde bir rol davranışı sergilemiş olur (İşbaşı, 2000: 34). Bir diğer görüş ise, Kılınç (1998)' in rol kapsamının genişliğinin işgöreni çatışmaya düşürmesidir.

Yani işgörenler algıladıkları rol kapsamının genişliğinden dolayı çatışmaya düşmüş, fakat aynı zamanda da algıladıkları rol kapsamının genişliğinden dolayı örgütsel vatandaşlık davranışları içerisinde bulunan 'yardımseverlik, nezaket ve vicdanlılık' davranışlarını kendi biçimsel rolü olarak düşündüğü için bu davranışları sergilemeye devam etmiş olabilir. Bunun yanı sıra centilmenlik davranışını biçimsel rolü olarak algılamamış bunu bir hak (şikayet etme hakkı) olarak gördüğü için çatışma yaşayan işgören bu davranışı saklama ihtiyacı hissetmemiş ve bu sebeple çatışmanın centilmenlik boyutu ile arasında negatif ve anlamlı bir ilişki ortaya çıkmış olabilir.

Karabay (2014)'ın "İş Stresi İle Örgütsel Bağlılığın Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi: Bankacılık Sektörü Üzerine Bir Araştırma" adlı çalışmasında, işgörenlerin örgütsel bağlılıkları ile örgütsel vatandaşlık davranışının bilinçlilik, özveri, örgüt erdemi, nezaket ve centilmenlik boyutlarını olumlu yönde etkilediğini belirlenmiştir. Diğer yandan ise, banka çalışanlarının iş stresi ile örgütsel vatandaşlık davranışlarının hem nezaket hem de bilinçlilik boyutları arasında negatif yönde bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Abdel Rahman ve Harbi (2015)'nin "Relationship Between Role Stressors and Nurses Organizational Citizenship Behavior: The Mediating Impact of Affective Commitment" adlı çalışmalarında "Rol stresörlerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları üzerinde: Hemşirelerin duygusal bağlılıklarının aracılık rolü". Rol stresörlerinin duygusal bağlılık üzerinde negatif yönlü bir etkisi vardır, Rol çatışması ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında negatif yönlü bir etki vardır, Rol belirsizliği ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasında negatif yönlü bir ilişki vardır, Duygusal bağlılık ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasında pozitif yönlü bir etki vardır, Rol

çatışması ile örgütsel vatandaşlık davranışlarına duygusal bağlılık aracılık eder, Rol belirsizliği ile örgütsel vatandaşlık davranışlarına duygusal bağlılık aracılık eder hipotezlerini geliştirmişler ve hipotezlerin test edilmesi sonucunda tüm hipotezler desteklenmiştir.

Paillé (2011)'in "Stresful Work, Citizenship Behavior and Intention to Leave the Organization in a High Turnover Environment: Examining the Mediating Role of Job Satisfaction" adlı çalışmasında İş Stresinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları ve İşi Bırakma Eğilimlerine ilişkin bir araştırma yapmıştır. İş stresi ile işi bırakma eğilimi arasında pozitif yönlü bir etki olduğu ve diğer yandan, iş stresinin örgütsel vatandaşlık davranışları üzerinde ise, negatif bir etkiye sahip olduğuna dair hipotezler geliştirmiştir. Bunun sonucunda iş stresi ile iş tatmini arasında negatif bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır.

5.2.Öneriler

Bundan sonra yapılacak çalışmalarda, rol kapsamının genişliği algısının Morisson ile Law ve Kılınç'ın iki farklı görüşü açısından dikkate alınarak araştırılmasının literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Bulguların sektör ve yöneticiler açısından önemli sonuçları olduğu ve bu nedenle işgörenleri strese düşürecek faktörlerin ortadan kaldırılmasının örgütsel vatandaşlık davranışları üzerinde olumlu etki yaratacağı düşünülmektedir.

6. KAYNAKÇA

- Abdel Rahman, T. A. ve Harbi, M. A. (2015). Relationship Between Role Stressors and Nurses Organizational Citizenship Behavior: The Mediating Impact of Affective Commitment, *Alex. J. Agric. Res.* , 60(3), 151-161.
- Acar, A. Z. (2006). Örgütsel Yurttaşlık Davranışı: Kavramsal Gelişimi ile Kişisel ve Örgütsel Etkileri. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 7(1): 1-14.
- Akgündüz, Y. ve Çakıcı, C. (2015). Algılanan Örgütsel Desteğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Etkisinde Örgütsel Stresin Aracılık Rolü: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*: 7(2): 29-41.
- Ay, B. (2007). *Öğretmenlerin Öz-Yeterlikleri Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı*. Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Afyonkarahisar.
- Baltaş, A. (2002). *Değişimin İçinden Geleceğe Doğru Ekip Çalışması ve Liderlik*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Baltaş, A. (2002). *Ekip Çalışması ve Liderlik*. İstanbul: Remzi Kitabevi, 4.Basım.
- Banton, M. (1968). *Roles*. Londra: Tavistock Publications.
- Başaran, İ. E. (2000). *Örgütsel Davranış: İnsanın Üretim Gücü*, Ankara: Feryal Matbaası, 3. Basım.
- Bayraktar R, Dağ I.(ed), *VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları*: Eylül 22-25; Ankara.
- Baysal, A. C. (1981). *Sosyal ve Örgütsel Psikolojide Tutumlar*, İstanbul: Yalçın Ofset Matbaası.
- Baysal, A. C. ve Tekarslan, E.(1996). *İşletmeciler için Davranış Bilimleri*, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Davranış Bilimleri Anabilim Dalı, 2. Baskı, İstanbul.
- Bolino, M.C. , Turnley W.H., & Niehoff, B.P. (2004). The Other Side of the Story: Reexamining Prevailing Assumption About Organizational Citizenship Behavior. *Human Resource Management Review*, 14, 229.

- Bozkurt, F. (2007). *Denizcilik Sektöründe Çalışan Gemi Adamlarının Demografik Özellikleri İle Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ve Algılanan Örgütsel Destek Düzeyi Arasındaki İlişkiyi İncelemeye Yönelik Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Celal Bayar Üniversitesi, Manisa.
- Börk, A. ve Adıgüzel, O. (2015). Rol Çatışması ve Rol Belirsizliğinin İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Kıyı Ege Bölgesi'ndeki Bankacılık Sektörü Üzerine Bir Çalışma, *TurkishStudies International Periodical for the Languages, Literature and History of Turkish or Turkic*, 10(10): 249-266 Ankara.
- Brief, A. P. Ve Motowidlo, S. J. (1986). Prosocial Organizational Behaviors. *Academy of Management Review*, 11(4): 710-720.
- Büyüköztürk, Ş. (2002). Faktör Analizi: Genel Kavramlar ve Ölçek Geliştirmede Kullanımı, *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, 32: 470-481.
- Celep, C., Polat, S., Elbir, N. ve Yapıcı, E. (2004), *Ortaöğretim Okullarındaki Öğretmenlerin Örgütsel Vatandaşlık Tutumları*, Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı Bildiri Kitabı, No:123, Malatya.
- Ceylan, A., Ulutürk, Y. H. (2006). Rol Belirsizliği, Rol çatışması, İş Tatmini ve Performans Arasındaki İlişkiler. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, Gebze üniversitesi Teknoloji Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, 7(1): 48-58.
- Cüceloğlu, D. (1992). *İnsan ve Davranışı*, 282. İstanbul: Remzi Kitapevi, 3. Baskı.
- Çelik, M. (2007). *Örgüt Kültürü ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı – Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çetin, M., Yeşilbağ, Y. ve Akdağ, B. (2003). Öğretmenlerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, *Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 17: 39-54, İstanbul.
- Çimen, M. (2000). *Türk Silahlı kuvvetleri Sağlık Personelinin Tükenmişlik, İş Doyumu, Kuruma Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetlerine İlişkin Bir Alan Araştırması*. T.C. Genelkurmay Başkanlığı Gülhane Askeri Tıp Akademisi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora tezi, Ankara.
- DAVIS, K. (1988). *İşletmede İnsan Davranışı: Örgütsel Davranış* (Çev. K. Tosun), İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları, 199.

- Diker, O. (2010). *İş-Aile Çatışması ve İşe Bağlılık İlişkisinin Turizm Sektöründe İncelenmesi: Nevşehir Bölgesinde Faaliyet Gösteren Beş Yıldızlı Otel çalışanları Üzerinde Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir Üniversitesi, Nevşehir.
- Doğan, H. (2002), İşgörenlerin Adalet Algılamalarında Örgüt İçi İletişim ve Prosedürel Bilgilendirmenin Rolü, *Ege Akademik Bakış*, 2(2): 71-78.
- Doğrul, M. A., (2013). *Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Afyon Meslek Yüksek Okulu'nda Çalışanlar Üzerinde Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Afyonkarahisar.
- Ebrahimpour, H., Zahed, A. & Sepehri, A.K.M., (2011). A Survey Relation Between Organizational Culture And Organizational Citizenship Behavior. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 30: 1921.
- Ege, B. (2000). *İşgören Tatminini Etkileyen Faktörler Ve İşgören Tatmini İle İşgören Davranışı İlişkisi Üzerine Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Gebze.
- Erdoğan, İ. (1996). İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış, *İstanbul Üniversitesi Yayını*, İstanbul.
- Ergin, C. (1992). Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması, VII, *Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları*. Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları, 143-154.
- Erkuş, A., Turunç, Ö. Ve Yücel, R. (2011). Örgütsel Adalet ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerde İçsel ve Dışsal İş Tatminin Aracılık Rolü: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi*, 6(1): 245-270.
- Eroğlu, F. (1998). *Davranış Bilimleri*. 4.Baskı. İstanbul: Beta Yayın.
- Evrin, S. (1972). *Şahsiyet Alanında Psikososyolojik Bir Kavram Olarak Rol Sorununa Giriş*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Yayınevi, 86.
- Fisher, R. T. (2001). Role Stres, *The Type a Behaviour Pattern and External Auditor Job Satisfaction and Performance Behavioral Research in Accounting*, vol.13.

- Fortunato, V. J., Jex, S., &Heinish, D. (1999). An examination of discriminant validity of the strain-free negative affectivity scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 72, 503-523.
- Fried, Y. (1998). The interactiv effect of role conflict and role ambiguity on job performance. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 71, 19-28.
- Geçer, H. (2008). *Bir Üniversite Hastanesindeki Hemşirelerin Örgütsel Vatandaşlık Davranış Düzeylerinin Belirlenmesi*. Ankara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- George, J. M. Ve Brief, A. P. (1992). Feeling Good – Doing Good: A Conceptual Analysis of The Mood At Work – *Organizational Spontaneity Relationship*. *Psychological Buletin*, 112(2): 310-329.
- Güğercin, U. (2015). *Bireyin Etik Yaklaşımı ile Kurumsal Değerlerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Görev Performansı Üzerindeki Etkisi: Adana İlindeki Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma*. Doktora Tezi, Mersin.
- Gürbüz, S. (2006). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Duygusal Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*. 3(1): 48-75.
- Hassan, M. (2011). *Örgütsel Güvenin, Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Çalışan Performansı Üzerindeki Etkisi: Bankacılık Sektörü Üzerine Bir Araştırma*. Doktora Tezi, İstanbul.
- Hellriegel, D., Slocum, J. W. ve Woodman, R. W. (1986). *Organizational Behavior*, St. Paul: West.
- Ilgın, B. (2010). *Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Oluşumunda ve Sosyal Kaytarma ile İlişkisinde, Duygusal Zeka ve Lider Üye Etkileşiminin Rolü*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- İncir, G. (1990). *Çalışanların İş Doyumu Üzerine Bir İnceleme*. Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları.

- İncir, G. (1990). *Çalışanların İş Doyumu Üzerine Bir İnceleme*. Ankara: Produktivite Merkezi Yayınları.
- İşbaşı, J.Ö. (2000). *Çalışanların Yöneticilerine Duydukları Güvenin Ve Örgütsel Adalete İlişkin Algılamalarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Oluşumundaki Rolü: Bir Turizm Örgütünde Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Antalya.
- İzci, F. ve Sevinç, H. (2015). Kurumsal Vatandaşlık Davranışı Boyutlarının Araştırılması ve Analizi: Van İl Emniyet Müdürlüğü Örneği, Bartın Üniversitesi *İ.İ.B.F. Dergisi*, 6(12): 53-78.
- Jain, A.K. ve Cooper, C.L. (13 June 2012). Stress And Organisational Citizenship Behaviours İn Indian Business Process Outsourcing Organisations. *IIMB Management Review*, 1-9. Retrived December 22, 2012.
- Kalaycı, G. S. (2007), *Örgütsel Güven ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı*. Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Afyonkarahisar.
- Kamer, M. (2001). *Örgütsel Güven, Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Etkileri*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kara, N. (2010). *Rol Belirsizliği ve Rol Çatışmasının Çalışanların İş Tatmini Üzerine Etkisinin Araştırılması*. Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Karabay, M. E. (2014). İş Stresi ile Örgütsel Bağlılığın Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi: Bankacılık Sektörü Üzerine Bir Araştırma, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Karaman, A. ve Aylan S. (2012). Örgütsel Vatandaşlık. *Selçuk Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 35- 37.
- Katz, D. ve Kahn, R. (1997). *Örgütlerin Toplumsal psikolojisi* (Çev. H. Can: Y. Bayar), Doğan Basımevi, Ankara.
- Kaygısız, S. (2010). *Rol Çatışması, Psikolojik İklim ve Mobbing Kavramları Arasındaki İlişkiler: Bir Kamu Hastane İşletmesinde Uygulama*. Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir.

- Keleş, H. N. Ç. (2006). *İş Tatmininin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisine İlişkin İlaç Üretim Ve Dağıtım Firmalarında Yapılan Bir Araştırma*. Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Keleş, Y. ve Pelit, E. (2009). Otel İşletmesi İşgörenlerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları: İstanbul'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *AİBÜ-İİBF Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*.
- Keskin, S. (2005). *Öğretmenlerde Çalışma Değerleri ve Örgütsel Vatandaşlık*. Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Afyonkarahisar.
- Kılınç, T. (1985). Örgütlerde Çatışma: Mahiyeti ve Nedenleri, *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, İstanbul, 14(10): 103-124.
- Kılınç, T. (1991). Rol Çatışmasını Belirleyen Örgütsel Faktörler ve Satış Elemanlarına Yönelik Sektörel Bir Araştırma. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, İstanbul, 20(2): 19-34.
- Kılınç, T. (1998). Hemşirelerde Rol Çatışmasını Belirleyen Örgütsel Etmenler Üzerine Sektörel Bir Çalışma, *Modern Hastane Yönetimi Dergisi*, 2(4): 25-30.
- Klein, D. J., & Verbeke, W. (1999). Autonomic feedback in stressful environments: How do individual differences in autonomic feedback relate to burnout, job performance and job attitudes in sales people. *Journal of Applied Psychology*, 84, 911-924.
- Köksal, O. (2012). *Sosyal Değişim Teorisi Çerçevesinde Güven ve Algılanan Aidiyet Durumunun Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Saldırgan Davranışlar Üzerine Etkisi*. Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, Doktora Tezi, Kayseri.
- Köse, S., Kartal B. ve Kayalı, N. (2003). *Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Tutuma İlişkin Faktörlerle İlişkisi Üzerine Bir Araştırma*. Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 20: 1-19.
- Kundakçı, A. H. (2003). *Ankara Numune Eğitim ve Araştırma Hastanesi Hekimlerinin ve Hemşirelerinin Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği Düzeylerinin Belirlenmesi*. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sağlık Yönetimi Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

- Lam, S. S. K., Hui, C., & Law, K. S. (1999). Organizational citizenship behaviour: Comparing perspectives of supervisors and subordinates across four international samples. *Journal of Applied Psychology*, 84(4), 594-601.
- Moorman, R. H. (1993). The influence of cognitive and affective based job satisfaction measures on the relationship between satisfaction and organizational citizenship behaviour. *Human Relations*, 46(6), 759-778.
- Morgan, T. C. (1967). Psikolojiye Giriş Çeviren: Arıcı, H. ve diğerleri, *Hacettepe Üniversitesi Psikoloji Bölümü Yayını*, 1, Ankara.
- Morrison, D. L. (1997). The effect of one partner's job characteristics on the other partner's distress: A serendipitous, but naturalistic, experiment. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 70(4), 307-325.
- Muchisky, P. M. (1997). *Psychology Applied to Work*, (5 th Ed) Brooks / Cole Publishing Company, C.,A.
- Mustafayeva, L. (2007). *Sosyal Sorumluluk İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışları ve Örgütsel Özdeşleşme Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Dumlupınar Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Oktay, M. (1996). *İşletmeciler için Davranış Bilimlerine Giriş*. İstanbul: Der Yayınları, No:187.
- Organ D. W. ve Lingl A. (1995). Personality, Satisfaction, and Organizational Citizenship Behavior. *The Journal of Social Psychology*, 135(3): 339-350.
- Ölçüm, M. Ç. (2004). *Örgütsel Vatandaşlık Davranışı*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Özdevecioğlu, M. (2003). *Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle Üniversite Öğrencilerinin Bazı Demografik Özellikleri Ve Akademik Başarıları Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma*. Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 20: 118.
- Özkalp, E. ve Kirel, Ç. (1996). *Örgütsel Davranış*, Anadolu Üniversitesi Eğitim, Sağlık ve Bilimsel Araştırma Çalışmaları Vakfı Yayınları, Eskişehir, s.134.
- Özkan, Ş. (2008). Rol Çatışması ve Rol Belirsizliğinin Hekim ve Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Olan Etkileri, Hacettepe Üniversitesi, SABE, YYLT, Ankara.

- Paillé, P. (2011). Stresful Work, Citizenship Behavior and Intention to Leave the Organization in a High Turnover Environment: Examining the Mediating Role of Job Satisfaction, *Journal of Management Research* ISSN, 3(1).
- Pehlivan, İ. (1995). *Yönetimde Stres Kaynakları*. Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi, Personel Geliştirme Merkezi, Ankara: Pegem Yayınları, No:16.
- Pillia, R. I., Schriesheim, C. A., & Williams, E. S. (1999). Fairness perceptions and trust as mediators for transformational and transactional leadership: A two sample study. *Journal of Management*, 25(6), 897-933.
- Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Moorman, R. H. ve Fetter, R. (1990). Transformational Leader Behaviors and Their Effects on Followers Trust in Leader, *Satisfaction and Organizational Citizenship Behaviors Leadership Quarterly*, 1: 107-142.
- Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Paine, J. B., Bachrach, D. G. (2000). Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research. *Journal of Management*, 26(3): 513-563.
- Podsakoff, P.M., Mackenz, S. B. (1994). Organizational Citizenship Behaviors And Sales Unit Effectiveness. *Journal of Marketing Research*, August, 31(3): 351-363.
- Rizzo, J., House, R. J. ve Lirtzman, S. I. (1970). Role Conflict and Role Ambiguity in Complex Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15: 150-163.
- Sabuncuoğlu, E. (2008). Rol Çatışmasının ve Rol Belirsizliğinin Tükenmişlik ve İş Doyumu Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 23(1): 35-49.
- Sabuncuoğlu, Z.ve Tüz, M. (2003). *Örgütsel İletişim*. 4.Baskı. Bursa: Furkan Ofset.
- Samancı, S. (2006). *Örgütsel İklim ve Örgütsel Vatandaşlık*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Slaughter, J. (1997). *Organizational Citizenship Behavior: Discussion Review and Reformulation*, Paper Presented at the Academy of Management Conference, Boston.

- Taşçı, D. ve Koç, U. (2007). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı-Örgütsel Öğrenme Değerleri İlişkisi: Akademisyenler Üzerinde Görgül Bir Araştırma. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 7(2): 373-382.
- Tınaz, P. (1994). *Yönetim ve Davranış*, Ders Notları, İstanbul, s.60.
- Topuz, A. (2006). *Hemşirelerde Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği, İş Stresi ve Aralarındaki İlişkinin Belirlenmesi*. Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans tezi, Sivas.
- Uçanok, B. (2009). The Effects of Work Values, Work-Value Congruence and Work Centrality on Organizational Citizenship Behavior. *International Journal of Behavioral, Cognitive, Educational and Psychological Sciences*, 1(1): 1-14.
- Ueda, Y. ve Ohzono, Y. (2012). Effect of Work Values on Work Outcomes: Investigating Differences Between Job Categories. *International Journal of Business Administration*, 3(2): 98.
- Ünlü, O. ve Yürür, S. (2011). *Duygusal Emek, Duygusal Tükenme Ve Görev/Bağlamsal Performans İlişkisi: Yalova'da Hizmet Sektörü Çalışanları İle Bir Araştırma*. Yalova Üniversitesi, Yalova.
- Yeşiltaş, M., Türkmen, F. ve Ayaz N. (2011). Otel İşletmelerinde Algılanan Örgütsel Prestijin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Üzerindeki Etkileri. *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 12(2): 174.
- Yörükoğlu, S. (2008). *Özel Bir Hastanede Çalışan Sağlık Personelinin Rol Çatışması, Rol Belirsizliği ve Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi*, HU, SABE, YYLT, İstanbul.
- Yücel, G. F. (2006). *Öğretmenlerde Mesleki Tükenmişlik ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı*. Yayınlanmamış Bilim Uzmanlık Tezi. Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

İNTERNET KAYNAKLARI

www.istekobi.com.tr

www.tez.yok.gov.tr



7. EKLER

7.1.EK-1: Rol Çatışması ve Belirsizliğinin Örgütsel Vatandaşlık Üzerindeki Etkisi: Adana Sağlık Kurumlarında Bir İnceleme

Sayın Katılımcı,

Bu ankette çalıştığınız kurumda üstlendiğiniz görev, sorumluluk ve kurumunuza ilişkin algılarınızla ilgili bazı ifadeleri değerlendirmeniz istenmektedir. İfadeleri samimi biçimde değerlendirmeniz çalışmanın bilimselliğini doğrudan etkileyecektir. Anket sadece bilimsel amaçlar çerçevesinde değerlendirilecek ve hiçbir şekilde bireysel yanıtlar açıklanmayacaktır. Lütfen, anket üzerinde isminizi yazmayınız. Aşağıda işinize ilişkin bazı ifadeler verilmiştir. Her ifadenin karşısındaki rakamlardan (**1=ifadeye hiç katılmadığınızı, 7= ifadeye tamamen katıldığınızı belirtmektedir**) sizce en uygun olan rakamı daire içine alarak, ifadeye ne kadar **KATILDIĞINIZI** ya da **KATILMADIĞINIZI** belirtiniz.

Değerlendirilecek İfadeler	Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen katılıyorum
R1 Bazen, işimi yapılması gerekenden farklı biçimde yapmak zorunda kalıyorum.	1	2	3	4	5
R2 Benden ne istendiğini her zaman çok iyi anlıyorum.	1	2	3	4	5
R3 Sonuç almak için bazen kurum politika ve kurallarını görmezden gelmek durumunda kalıyorum.	1	2	3	4	5
R4 Zamanımı doğru yönettiğimden eminim.	1	2	3	4	5
R5 İşimle ilgili, ne kadar yetkimin olduğunu iyi biliyorum.	1	2	3	4	5
R6 Bazen, üstlerimden eksik bilgiye dayalı talepler geliyor.	1	2	3	4	5
R7 Yapılacak işlerle ilgili aldığım açıklamalar yeterince anlaşılır değil.	1	2	3	4	5
R8 İşime yönelik sorumluluklarımın neler olduğunun tamamıyla farkındayım.	1	2	3	4	5

R9 Yaptığım işler üstlerimin bazıları için yeterli bazıları için de yetersiz olabiliyor.	1	2	3	4	5
R10 Bazen gereksiz işlere zaman ayırmak durumunda kalıyorum.	1	2	3	4	5
R11 İşimle ilgili açık ve net hedefler vardır.	1	2	3	4	5
R12 Birbirinden farklı gruplar içinde görev alarak çalışmak durumunda kalıyorum.	1	2	3	4	5
R13 İşimde yeterli eleman desteği sağlanmadan görev aldığım oluyor.	1	2	3	4	5
R14 Gerekli kaynak veya malzeme olmadan sadece görev aldığım zamanlar oluyor.	1	2	3	4	5
V1 İş yükü fazla olan çalışanlara yardımcı olurum.	1	2	3	4	5
V2 İş yerinde görev bilinci en yüksek olan çalışanlardan biriyimdir.	1	2	3	4	5
V3 İş yerinde her zaman başkaları tarafından idare edilmesi gereken, açıkları kapatılması gereken biriyimdir.	1	2	3	4	5
V4. İş arkadaşlarıma sorun yaratmaktan kaçınırım.	1	2	3	4	5
V5. İş yerinde ki değişiklikleri sürekli olarak takip ederim.	1	2	3	4	5
V6. Her zaman çevremdekilere yardım etmeye hazırım.	1	2	3	4	5
V7. Aldığım ücretin hakkını vermem gerektiğine inanırım	1	2	3	4	5
V8. Önemsiz konularla ilgili şikayet ederek çok zaman kaybederim.	1	2	3	4	5
V9. Davranışlarımla iş arkadaşlarımla üzerindeki etkisini dikkate alırım.	1	2	3	4	5
V10. Zorunlu olmayan fakat önemli görülen toplantılara katılırım.	1	2	3	4	5
V11. Herhangi bir nedenle işinin başında olmayan çalışanların işlerinin yürümesini sağlarım.	1	2	3	4	5
V12. İşe gelmemek için bir nedenim olsa bile devamsızlık yapmamaya çalışırım.	1	2	3	4	5

V13. İşimle ilgili konuları gereksiz yere büyütürüm.	1	2	3	4	5
V14. İş arkadaşlarımla haklarını ihlal etmem.	1	2	3	4	5
V15. Katılım zorunluluğu olmamasına rağmen, işyeri imajı için önemli olan faaliyetlere katılırım.	1	2	3	4	5
V16. İşle ilgili problemleri olan çalışanlara, gönüllü olarak yardım ederim.	1	2	3	4	5
V17. İşimi yaparken belirlenen saatler dışında mola vermem.	1	2	3	4	5
V18. Olumlu yönler yerine, her zaman hatalara odaklanırım.	1	2	3	4	5
V19. Çalışma arkadaşlarımla aramda sorun oluşmaması için önlemler alırım.	1	2	3	4	5
V20. İş yerindeki duyuru, mesaj benzeri açıklamaları okur ve bunlara ayak uydurmaya çalışırım.	1	2	3	4	5
V21. İşe yeni başlamış çalışanların ortama alışmalarına, zorunlu olmadığım halde yardımcı olurum.	1	2	3	4	5
V22. Kimsenin farkında olmadığı zamanlarda bile iş yeri kurallarına uyarım.	1	2	3	4	5
V23. İş yerinde yapılanlarda her zaman kusur bulurum.	1	2	3	4	5
V24. Davranışlarımla, diğer çalışanların işleri üzerinde ki etkisine dikkat ederim.	1	2	3	4	5

KİŞİSEL BİLGİLER

Bireysel ve işinize ilişkin özelliklerinizin belirlenmesini amaçlayan bu bölümde, lütfen her ifadenin hemen başında yer alan çizginin (____) üzerine X işareti koyarak özelliğinizi belirleyiniz.

Cinsiyetiniz

____Kadın ____Erkek

___ Yaşınız

Medeni Durum

___ Evli ___ Bekar

Eğitim Düzeyiniz

___ Lise ve altı ___ Ön Lisans (2 yıllık Meslek Yüksek Okulu)

___ 4 yıllık Fakülte ___ Yüksek Lisans ___ Doktora

Bu iş yerindeki çalışma süreniz

___ yıl

Kurum içindeki pozisyonunuz

___ Üst Kademe Yöneticisi (Genel Müdür ve Yardımcıları)

___ Orta Kademe Yöneticisi (Daire Başkanı, Grup Müdürü ve Yardımcıları)

___ Alt Kademe Yöneticisi (Birim müdürü, şef ve Yardımcıları)

___ İş gören (Memur,Uzman, Mühendis vs.)

Anketi doldurduğunuz için teşekkür ederiz!

Prof. Dr. Ünal Ay
Çağ Üniversitesi

İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

İşletme Bölümü

Ece Zeynep Tabakoğlu
Çağ Üniversitesi Sosyal

Bilimler Enstitüsü

8. ÖZGEÇMİŞ

Adı Soyadı: Ece Zeynep TABAKOĞLU

Email: ecezeyneptabakoglu@gmail.com

Eğitim

Üniversite (Yüksek Lisans): Çağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Yüksek Lisans Programı (2014-2016).

Üniversite (Lisans): Çağ Üniversitesi Uluslararası Finans ve Bankacılık (2009-2014).

