

Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Sessizlik İlişkisine Yönelik Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma

Meryem TURGUT*
Mahmut AKBOLAT**

ÖZ

Çalışmanın amacı, sağlık çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışı (ÖVD), örgütsel özdeşleşme (ÖÖ) ve örgütsel sessizlik (ÖS) düzeylerini belirlemek, ÖVD, ÖÖ ve ÖS düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemek ve ÖÖ ile ÖS düzeylerinin ÖVD'ye etkisini ortaya koymaktır. Veri toplama aracı olarak Podsakoff ve arkadaşları (1990) tarafından geliştirilen ÖVD ölçeği, Mael ve Ashforth (1992) tarafından geliştirilen ÖÖ ölçeği ve Van Dyne ve arkadaşları (2003) tarafından geliştirilen ÖS ölçeği ile çalışanların demografik özelliklerinden oluşan bir anket formu kullanılmıştır. 1 Mart-30 Nisan 2015 tarihleri arasında gerçekleştirilen çalışmaya 325 sağlık çalışanı katılmıştır. Verilerin analizinde IBM SPSS Statistics 20 programından yararlanılmıştır. Çalışmanın bulgularına göre; ÖÖ ile ÖVD arasında anlamlı ve pozitif yönlü ilişki vardır. ÖÖ, çalışanların ÖVD düzeylerini pozitif yönde etkilemektedir. ÖS'le ÖVD arasında anlamlı ve ters yönlü bir ilişki vardır. Genel olarak ÖS'in alt boyutlarından prososyal sessizlik, ÖVD'nin alt boyutlarını olumlu yönde etkilemektedir. Ancak savunmacı sessizlik özgecilik, nezaket ve sportmenlik boyutlarını; kabullenici sessizlik ise sportmenliği olumsuz yönde etkilemektedir. Sonuç olarak ÖVD geliştirmede özdeşleşmenin olumlu; prososyal sessizlik dışında diğer sessizlik boyutlarının ise olumsuz etkisi dikkate alınarak sağlık yöneticilerinin çalışanlarının görüş ve önerilerini dikkate alması; başka bir ifadeyle örgütte sesliliği geliştirmesi önemli bulunmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel özdeşleşme, örgütsel sessizlik, sağlık çalışanları, hastane

The Relationship Between Organizational Citizenship Behavior, Organizational Identification and Organizational Silence: A Research on Health Care Professionals

ABSTRACT

The purpose of this study is to reveal the organizational citizenship behavior (OCB), organizational identification (OI), and organizational silence (OS) levels of healthcare professionals, dwell on the association between their OCB, OI, and OS levels, and show the influence of OI and OS levels on OCB. Data collection tools are OCB scale developed by Podsakoff et al. (1990), OS scale developed by Van Dyne et al. (2003), and a questionnaire form consisting of demographic characteristics of the staff. 325 healthcare professionals participated in the study that was conducted from 1 March to 30 April 2015. IBM SPSS Statistics 20 was used to analyze the data. The study results indicate a significant and positive relationship between OI and OCB. OI has a positive influence on OCB levels of the staff. There is a significant, inverse relationship between OS and OCB. In general terms, prosocial silence, which is one of the sub-dimensions of OS, has a positive influence on the sub-dimensions of OCB. However, defensive silence negatively influences altruism, politeness, and sportsmanship while acquiescent silence negatively influences sportsmanship. To sum up, taking into account the positive influence of identification on OCB and the negative influences of all silence dimensions except for prosocial silence, it can be concluded that healthcare managers need to take their employees' ideas into account. In other words, representation of different views within the

* Arş. Gör., Ankara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, turgut@ankara.edu.tr

** Doç. Dr., Sakarya Üniversitesi, İşletme Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, makbolat@sakarya.edu.tr

organization should be ensured.

Keywords: Organizational citizenship behavior, organizational identification, organizational silence, health care professionals, hospital

I. GİRİŞ

Sürekli değişen çevre koşullarında örgüt ve çalışanlar arasındaki bağın güçlenmesi önem kazanmış ve bundan dolayı örgütler, çalışanlar arasında işbirliğine ve prososyal örgütsel davranışlara daha fazla önem vermeye başlamıştır. Son zamanlarda insan davranışlarını inceleyen örgütsel davranış alanı çalışmalarında çalışanlara ait sorunların ortaya çıkarılması ve çözümlenmesinde örgütsel başarıya katkı sağlayan etkenler arasında yer alan örgütsel vatandaşlık davranışı (ÖVD) ve örgütsel özdeşleşme (ÖÖ)'nin yanı sıra örgütsel değişimin önünde önemli bir engel olan örgütsel sessizlik (ÖS) kavramlarına ilgi giderek artmaktadır. Çünkü örgütlerin amaçlarına ulaşması, değişime ve gelişime hızlı bir şekilde uyumu ve sürdürülebilirliğini sağlayabilmesi için çalışanlar üzerinde önemli etkileri olan bu üç kavram örgütler için büyük önem taşımaktadır.

Her kurumda olduğu gibi sağlık kurumlarında da sağlık hizmetinin istenen standart ve kalitede verilebilmesi, sağlık çalışanlarından istenen verimliliğin elde edilebilmesi için sağlık hizmeti sunumunda insan kaynağı önem arz etmekte ve sağlık çalışanlarının sergiledikleri davranışlar örgütsel performansın temelini oluşturmaktadır (Lombardi, Schermerhorn 2007). Sürekli değişen sağlık çevresi göz önüne alındığında, bu değişimlere ayak uydurabilmek için sağlık kurumlarında sağlık hizmeti kullanıcılarına ve örgütün ihtiyaçlarına cevap verebilmeyi sağlayan ÖVD'nin sergilenmesi büyük önem taşımaktadır. Diğer yandan yaşanan bu hızlı değişimler sağlık kuruluşlarının çalışanlarının örgüte karşı olumlu duygular geliştirmesinde olumsuzluklar yaşamasına sebep olabilmektedir. Bu nedenle çalışanların davranışlarının nedenlerinin bilinmesi ve buna ilişkin önlemler alınabilmesi önemlidir. Bu doğrultuda bu çalışmada, ülkemizde insan kaynağının büyük öneme sahip olduğu sağlık sektöründe, sağlık çalışanlarının ÖVD, ÖÖ ve ÖS düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemek ve ÖÖ ve ÖS düzeylerinin ÖVD'ye etkisini ortaya koymak amaçlanmaktadır.

1.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

İlk olarak Organ ve arkadaşları tarafından 1983 yılında kullanılan ÖVD kavramı; *“biçimsel ödül sisteminde açık olarak bulunmayan ve dikkate alınmayan, fakat bir bütün olarak örgütün işlevlerinin verimli bir biçimde yerine getirilmesine yardımcı olan, isteğe bağlı bireysel davranışlar”* olarak tanımlanmaktadır (Organ 1988). Örgütsel etkinliğe dolaylı yollarla katkı sağlayan davranışlardan oluşan ÖVD kavramı; işle ilgili, çalışanın takdir yetkisi kapsamında olan, örgütün biçimsel ödül sistemi tarafından desteklenmeyen ve örgüt fonksiyonlarının etkinliğinin artmasını sağlayan davranışlar olarak da tanımlanmaktadır (Blakely et al. 2003). Bu tür davranışlar iş tanımlarında ve görevlerde zorunlu olmayan, ihmal edildiğinde yaptırım veya ceza gerektirmeyen ve daha çok kişisel tercih sonuçlarını içeren davranışlardır (Podsakoff et al. 2000).

Çalışanın pozisyonunun gerektirdiği görev ve sorumlulukların ötesine geçme konusundaki istekliliği uzun zamandır örgütlerin etkililiğinin temel bileşenlerinden biri olarak görülmektedir (DiPaola, Tschannen-Moran 2001). Bu davranışlara örnek olarak; işletmenin faydasına olacak yeniliklere açık olmak, çalışma arkadaşlarına destek olmak (Çelik 2007), iş süreçlerinin geliştirilmesi için öneriler sunmak, çalışma saatlerine uymak ve çalışma zamanını etkili değerlendirmek verilebilir (Çimen 2016).

Literatür incelendiğinde ÖVD kavramı üzerinde yapılan çalışmalarda, ÖVD'nin boyutları konusunda farklı boyutlandırmalar (Organ 1988; Van Dyne et al. 1994; Podsakoff et al. 2000) ortaya konulduğu; ancak yapılan sınıflandırmaların aslında aynı ya da benzer davranışları içerdikleri görülmektedir (Basım, Şeşen 2006). ÖVD ile ilgili pek çok boyutlandırmanın temelde yedi temel boyut altında toplandığı ve bu boyutların yardım davranışı, gönüllülük, örgütsel sadakat, örgütsel kabullenme, bireysel gelişim, yurttaşlık erdemi ve kendini geliştirme olarak sınıflandırılabilceği öngörülmüştür (Podsakoff et al. 2000). Bu çalışmada ise ÖVD, Organ (1988)'ın belirlediği; Özgecilik (Altruism), Sivil Erdem (Civic Virtue), Vicdanlılık (Conscientiousness), Nezaket (Courtesy) ve Sportmenlik (Sportmanship) olmak üzere beş boyut esas alınarak incelenmiştir.

Özgecilik: Özgecilik boyutu, çalışanın örgütle ilgili sorunlarda veya görevlerde diğerlerine yardım etmeyi amaçlayan isteğe bağlı davranışlarını kapsamaktadır (Podsakoff, MacKenzie 1994). Dolayısıyla özgecilik davranışı, çalışanların bağlı olduğu örgütün yararına olacak şekilde işle ve örgütle ilgili konularda birbirlerine yardım etmekte gönüllü olmaları ve işle ilgili sorunların çıkmasını önlemeye yönelik davranışlarından oluşmaktadır.

Vicdanlılık: Organ (1988)'ın tanımladığı ikinci boyut olarak vicdanlılık, çalışanların işleri ve üstlendikleri rolleri ile ilgili davranışların ötesine geçerek, örgütün işleyişine gönüllü olarak katkıda bulunmalarını ifade etmektedir (Allison et al. 2001). Bir başka ifade ile vicdanlılık, işe devamlılık, dakiklik, uzun süreli ve gereksiz molalardan kaçınma, örgüt kaynaklarını koruma gibi örgüt içi sürekliliği sağlama ile ilgili konularda çalışanların beklenen düzeyin üstünde gösterdikleri olumlu davranışları kapsamaktadır (Kark, Waismel-Manor 2005).

Nezaket: Nezaket boyutu, birbirleriyle etkileşim içinde olan çalışanların, yaptıkları iş ya da aldıkları kararlarla ilgili olarak birbirlerini bilgilendirmeyi (Organ 1988) ya da bir sorun çıkmadan önce örgütteki diğer bireyleri uarmayı temel alan olumlu davranışları ifade etmektedir (Sabuncuoğlu, Tüz 2005). Diğer bir ifade ile nezaket, örgüt içindeki iş bölümünden kaynaklanan problemleri önleme amaçlı karşılıklı birbirine bağlı olan bireyler arasındaki olumlu iletişimidir (Aquino, Bommer 2003).

Sivil Erdem: Örgütün çıkarlarını en üst düzeyde tutarak hem profesyonel hem de sosyal anlamda örgütün fonksiyonlarını destekleme, örgüte gönüllü olarak katılma ve örgütle ilgili olma gibi nitelikleri içermektedir (Allison et al. 2001). Podsakoff ve diğerlerine (2000) göre sivil erdem, çalışanların en üst düzeyde örgütün politik yaşamına katılımını, bağlılığını ve ilgisini belirten davranışlardır.

Sportmenlik: Sportmenlik boyutu ise, ortaya çıkan kaçınılmaz zorlukları, hoşnutsuzlukları ve zahmetleri örgüt çalışanlarının şikâyet etmeden, sızlanmadan hoşgörüle karşılamalarını ifade etmektedir (Podsakoff et al. 2000).

1.2. Örgütsel Özdeşleşme

Özdeşleşme kelimesinin sözlük anlamı, bireyin başka bireylerle kişilik kaynaşması gerçekleştirecek ölçüde onların yaşantılarına ve duygularına katılması, bu yolla kendi kimliğini tanıması ve tanımlamasıdır (Türk Dil Kurumu 2016). Örgütsel özdeşleşme ise “*örgütün amaçlarıyla bireyin amaçlarının giderek daha fazla tek bir bütün haline gelmesi ve uyumlaşması süreci*” dir (Asforth, Mael 1989).

Miller ve diğerleri (2000) örgütsel özdeşleşmeyi “*örgütle dayanışma duyguları içinde olmak, örgüte tutum ve davranışa yönelik destekte bulunmak ve örgüt çalışanlarının paylaştığı ayırt edici nitelikleri algılamak*” olarak ifade etmişlerdir. Örgütsel özdeşleşme

genel olarak; çalışanların, çalıştıkları kurumları tanımlamakta kullandıkları kavramlarla kendilerini ne derece tanımladıklarının bir göstergesi ya da örgüt çalışanlarının kendilerini örgütün özellikleriyle aynı şekilde tanımlama derecesidir (Dutton et al. 1994).

Literatürde çalışanların örgütleri ile özdeşleşmeleri genellikle Sosyal Kimlik Kuramı (SKK) kapsamında açıklanmaktadır. Özdeşleşmenin anlaşılabilmesi için öncelikle kimlik kavramının anlaşılması gerekmektedir (Ashforth et al. 2008). Kimlik, bir birey veya grubun kendini diğerlerinden ayırt eden özelliklerin tamamı olarak ifade edilmektedir (Polat 2009). Ayrıca kimlik ve özdeşleşme kavramlarını tanımlama açısından bir karmaşıklık olduğu görülmekte ve bazı araştırmacılar örgütsel özdeşleşmeyi kavramsal olarak örgütsel kimlikten farklı ama ilişkili bir kavram olarak ele almaktadırlar (Ashforth, Mael 1989; Dukerich et al. 2002). SKK'ye göre, bireyler kendilerini üyesi oldukları sosyal grubu dikkate alarak önce tanımlar, değerlendirir ve kendilerini sınıflandırır, daha sonra kendilerini yerleştirdikleri grupla özdeşleşirler ve bu özdeşleşme sonunda sosyal kimlikleri oluşur (Demirtaş 2003). Sosyal özdeşleşme teorisi, kişilerin grup üyeliği yoluyla sosyal kimlik ve dolayısıyla bireysel kimlik kazandığını varsaymaktadır (Turunç, Çelik 2010). Bu bağlamda sosyal özdeşleşmenin bir uzantısı olarak kabul edilen örgütsel özdeşleşme bireyin örgüte yönelik benlik duygusunda, tutum ve davranışlarında temel oluşturması bakımından önem taşımaktadır (İşcan 2006).

Örgütlerin içinde bulunduğu dış çevre koşullarındaki büyük çaplı değişim ya da dönüşümler örgüt çalışanlarının örgüte karşı geliştirdikleri bağlılık ve sadakat duygularını da etkileyebilmektedir. Bu yüzden çalışanların olumsuz yönde etkilenmemesi açısından üyesi oldukları örgütle özdeşleşmeleri sağlanmalıdır (Sezici 2012). Örgütlerin insana gereken önemi vermesi ve örgüt yapılarını insan odaklı tasarlaması, kendisine gereken önemin verildiğini hisseden çalışanın, örgütün amaç ve hedeflerini daha fazla sahiplenmesini ve kendisini örgüte daha fazla adanarak örgüte ekstra katkılar sağlamasını kolaylaştıracaktır (Özler, Ünver 2012). Bu nedenle çalışanın sahip olduğu tutumların, davranışların ve değerlerin örgütünükilerle uyum içinde olması hem bireysel, hem de örgütsel amaçların başarılması açısından da önem taşımaktadır (İplik 2009).

ÖÖ çalışan ile örgüt arasındaki bağın altını çizen psikolojik bir alan olarak görüldüğü için, örgütteki birçok önemli tutum ve davranışı açıklayan bir kavram olarak düşünülmektedir (Tokgöz, Seymen 2013). ÖÖ'nin iş tatmini, motivasyon, performans, örgütsel bağlılık ve ÖVD ile ilişkili olduğu varsayılmaktadır. Ayrıca ÖÖ, örgüt kimliği ve değerleri ile uyumlu davranışları artıracığı için örgüt çalışanlarının davranışlarını yönlendirmesi ve koordine etmesinin önemli yollarından biri olarak görülmektedir (Shamir, Kark 2004).

1.3. Örgütsel Sessizlik

Sessizlik kavramı, gürültü olmama durumu, sükût (Türk Dil Kurumu 2016) olarak tanımlanmakta olup konuyla ilgili literatür incelendiğinde çeşitli bilim dallarının sessizliğe farklı anlamlar yüklediği görülmektedir. Sessizlik psikolojide içine kapanma, özgüvensizlik gibi anlamlar taşırken (Afşar 2013), sosyolojide eylemsizlik olarak tanımlanmaktadır (Nader 2001). Sessizlik sadece konuşmamak değil, aynı zamanda yazmamak, sunmamak, duymamak ve önemsememek anlamına da gelmektedir (Nikmaram et al. 2012). Bu açıdan bakıldığında sessizlik, çok boyutlu, kaygan ve muğlak olduğundan anlaşılması kolay olmayan bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır (Çakıcı 2007).

Literatürde örgütlerde sessizlik ile doğrudan ilişkili iki temel kavramsal çalışmadan söz edilebilir. Bu çalışmalardan birincisi, Morrison ve Milliken (2000) tarafından yapılmış ve örgütlerde sistematik olarak gelişen sessizlik sürecini, nedenlerini ve bu sürecin sürekliliğini

ve güçlenmesini sağlayan örgütsel koşulları açıklamaktadır. Morrison ve Milliken (2000: 707) örgütsel sessizliği “*Çalışanların işle ilgili konular ve sorunlar hakkındaki bilgilerini, görüşlerini ve kaygılarını bilinçli olarak yönetimle paylaşmamları, kendilerine saklamaları*” olarak tanımlamaktadır. İkincisi ise Pinder ve Harlos (2001) tarafından yapılmış ve araştırmacıların özellikle algılanan adaletsizlik konusunun açıkça konuşup konuşmama ile ilişkin çalışanların kararı üzerindeki etkisine odaklanmışlardır. Çalışmada, işgören sessizliği “*değişimi etkileyebilme veya düzeltebilme yeteneğinde olduğu algılanan insanlara (yöneticiler, liderler, işverenler) karşı kişinin, örgütsel sorun veya konularla ilgili davranışsal, bilişsel veya duygusal değerlendirmeleri hakkındaki samimi düşüncelerini gizlemesi*” olarak tanımlanmaktadır (Çakıcı 2008). Bu iki temel kavramsal çalışmada ve daha sonraki araştırmalarda yer alan sessizlikle ilgili tanımlamalarda ‘bilgi ve fikrin kasten esirgenmesi’ ve ‘örgütsel konu ve sorunlarla sınırlı olması’ gibi iki ortak vurguya dikkat çekilmektedir (Çakıcı 2007).

Van Dyne ve diğerleri (2003) çalışan sessizliğini “*işlerin normal yapısı içerisinde çalışanların işle ilgili görüşlerini kasıtlı olarak kendilerinde tutmaları ya da baskı altında tutmaları*” olarak tanımlamışlardır. Ayrıca yapmış oldukları çalışmada, sessizlik ve sesin basit olarak birbirlerinin zıt kutupları olmadığını, aslında sessizlik ve sesin, karmaşık ve çok boyutlu yapılar da olduğunu belirtmişlerdir. Literatürde araştırmacılar tarafından, “*çalışan sessizliği*” ve “*örgütsel sessizlik*” kavramları sıklıkla birbirlerinin yerine kullanıldığından bu çalışmada da örgütsel sessizlik ve çalışan sessizliği ayırımına gidilmemiş, iki kavram da aynı anlamda ele alınmıştır.

Çalışanların görüş ve düşüncelerini bilinçli olarak kendilerine saklamaları ile ortaya çıkan örgütsel sessizlik kavramı örgüt içinde farklı şekillerde görülebilmektedir. Van Dyne ve diğerleri (2003) sessizliği kendi içinde üçe ayırarak sessizliğin 3K’si olarak da adlandırılabilir (Çakıcı 2010) kabullenici, korunma/savunma amaçlı ve koruma amaçlı olmak üzere çalışanların üç farklı tür sessizlik davranışı gösterebileceğini belirtmişlerdir.

Kabullenici Sessizlik (Acquiescence Silence): Van Dyne ve diğerleri (2003) kabullenici sessizliği; “*çalışanların işlerini ve örgütlerini geliştirecek ve iyileştirecek fikir, bilgi ve görüşlerini razı olma güdüsü ile kendine saklaması*” olarak tanımlamış ve bireyin duruma ya da olayla ilgili bilgisi, görüşü veya söyleyecekleri olmasına rağmen, kendi isteğiyle bu görüşlerini açıklamamayı tercih etmediğini belirtmişlerdir. Dolayısıyla, çalışanlar konuşmanın boşuna bir girişim olduğu düşüncesiyle sessiz kalmayı tercih etmektedir (Brinsfield 2009). Bu nedenle bu sessizlik türünde, bilginin varlığı söz konusu olup, bireyin iletişim kurmaktan kaçınma davranışı gözlenmektedir (Özgen, Sürgevil 2009).

Savunmacı Sessizlik (Defensive Silence): Savunmacı sessizlikte, çalışan endişe ve korku temelli kendini savunma davranışı güdüsüyle sessiz kalmayı tercih etmektedir (Çakıcı 2010). Çalışan kendini korumak için, var olan sorunları hiç yokmuş gibi davranabilmekte, kişisel hataları gizleyebilmekte veya farklı görüş ve fikirleri iletmemeyi tercih edebilmektedir.

Prososyal Sessizlik / Koruma Amaçlı Sessizlik (Prosocial Silence): Van Dyne ve diğerleri (2003) prososyal sessizliği, “*çalışanların kendinden çok başkalarını düşünme veya işbirlikçi nedenlere bağlı olarak, örgüte ya da diğer bireylere fayda sağlamak amacıyla, iş ve örgütüyle ilgili fikir, bilgi ve görüşlerini söylememesi*” olarak tanımlamışlardır. Bu sessizlik türünde her koşulda örgüt veya diğerlerinin yararına olduğu için bildiklerini paylaşmamak esastır (Esfahani et al. 2013).

Çalışanların bilgi beceri ve yeteneklerini sürekli geliştirme ve bundan yararlanma amacına yönelik olarak insan merkezli yeni yönetsel uygulamalarla çelişen örgütsel

sessizlik, günümüz örgütleri açısından örgütsel değişimin ve gelişimin önünde oldukça önemli bir engel olarak görülmektedir. ÖS'in hem örgüt hem de çalışanlar açısından yürütülen faaliyetler, karar verme süreçleri ve örgütsel sonuçlar üzerinde olumsuz etkileri olabilmektedir. ÖS sağlık kurumlarında da benzer olumsuz etkilere yol açabilmektedir.

Sağlık kurumları, her biri kendi alanında uzman birçok farklı meslekten kişilerin bir arada çalışmasını gerektiren karmaşık bir yapıya sahip olması nedeniyle yüksek düzeyde iletişim gerektirmektedir. Dolayısıyla sağlık çalışanları arasında görülen bir konu hakkında görüş, fikir ve düşünceleri beyan etmemek olarak ortaya çıkan sessiz kalma davranışı hem çalışanlar hem de örgüt için ciddi sonuçlar doğurabilmektedir. Çünkü sağlık hizmetinin emek yoğun ve insan odaklı olması, talebin ne zaman ortaya çıkacağına bilinmemesi ve ertelenemez oluşu, sonuçları telafi edilemeyen yapısı gibi nedenlerle sağlık çalışanlarının sessizlik düzeylerinin belirlenmesi önem arz etmektedir.

1.4. Örgütsel Vatandaşlık, Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Sessizlik Arasındaki İlişki

Günümüzde örgütler çalışanlarından örgütü bireysel kimlikleri ile özdeşleştirecek ölçüde benimsemelerini istemekte ve işyerini sevmeye, sadakat duygusuna sahip olma ve işyerinden ayrılma niyetine sahip olmama gibi duyguların ötesine geçmelerini beklemektedirler (Polat, Meydan 2011). Çünkü çalışanın sahip olduğu tutumların, davranışların ve değerlerin örgütünükilerle uyum içinde olması hem bireysel hem de örgütsel amaçların başarılması açısından önem taşımaktadır (İplik 2009). Örgütüyle güçlü bir biçimde özdeşleşmiş bireyler, örgütlerinin amaç ve değerlerini kendi amaç ve değerleri olarak benimsemekte, örgütün başarısı için çaba sarf etmektedirler (Edwards 2005). Bu bağlamda çalışanların, örgütün başarısını kendi başarısı, başarısızlığını da kendi başarısızlığı gibi algılaması yani örgütle özdeşleşmesi, ÖVD olarak adlandırılan gönüllü, fazladan, istekli davranışlar sergileme eğilimlerini artırmaktadır.

Çalışanlar örgütleriyle güçlü bir şekilde özdeşleştiklerinde, örgütün menfaatine olan davranışların aynı zamanda kendi yararlarına da olacağını düşündüklerinden (Dutton et al. 1994) çalışanların örgütü destekleyici davranışlar gösterme eğilimleri de artmaktadır. Örgütsel özdeşleşme düzeyinin yüksek olması, çalışanların performansını ve ekstra rol davranışını artırırken, devamsızlığı ve işgücü devir oranını azaltacak, dahası artan iş doyumunu, motivasyonu ve iyi olma gibi olumlu duygular da ortaya çıkaracaktır (Chughtai, Buckley 2009).

Literatürde örgütsel özdeşleşmenin iletişim, örgütsel imaj, algılanan örgütsel destek ve iş tatmini gibi pek çok değişken ile ilişkisi araştırılmıştır (Shen et al. 2014; Van Dick et al. 2008; Smidts et al. 2001). Bunlardan bir tanesi de ÖVD kavramıdır. Örneğin; Balıkesir Devlet Hastanesi ve Balıkesir Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi'ndeki 220 çalışanla yapılan bir çalışmada, ÖÖ ile ÖVD arasındaki ilişkinin, örgütsel güven ile ÖVD arasındaki ilişkiye yüksek olduğu belirlenmiştir (Tokgöz, Seymen 2013).

Alparslan ve diğerleri (2014) algılanan örgütsel destek düzeyi, örgütsel özdeşleşme ve yardım etme davranışı arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla 152 hastane personeli ile yaptıkları çalışmada; algılanan örgütsel destek düzeyinin artmasının örgütsel özdeşleşmeyi pozitif yönde etkilediği ve örgütsel özdeşleşmenin çalışanlarda yardım etme davranışını ortaya çıkarabileceği sonucuna ulaşmışlardır.

Yapılan çalışmalarda çalışanların örgütleriyle özdeşleşme düzeyleri ile ÖVD arasında anlamlı ve olumlu bir ilişki olduğu saptanmıştır (Bellou et al. 2005; Van Dick et al. 2006; Tokgöz, Seymen 2013). Ayrıca ÖÖ'nin ÖVD üzerindeki etkisi de pek çok çalışmaya konu

olmuş ve yapılan çalışmalarda ÖÖ'nin ÖVD gösterme düzeyini pozitif ve istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde etkilediği belirtilmektedir (Karabey, İşcan 2007; İplik ve diğerleri 2014).

Çalışanların işle ilgili konular ve sorunlar hakkındaki bilgilerini, görüşlerini ve endişelerini bilinçli olarak kendilerine saklamaları olarak bilinen ÖS'in, örgütlerde yaygın bir olgu olduğu ve bu olgunun hem örgütler hem de çalışanlar üzerinde oldukça olumsuz sonuçlarının olabileceği belirtilmektedir (Perlow, Williams 2003). Morrison ve Milliken de sessizliğin (2000) örgütsel değişimin ve gelişimin önünde oldukça önemli bir engel olduğunu ifade etmişlerdir. Çalışanların çeşitli sebeplerden dolayı işi ve örgütü ile ilgili konularda bilgi, görüş ve düşüncelerini paylaşmamayı tercih etmesi, örgüte hiçbir katkı sağlamayacak, aksine oluşan sessizlik ortamının sonuçları örgütte olumsuz etkiler ortaya çıkartacaktır. Çünkü günümüzde örgütler hayatta kalmak için çevredeki değişikliklere duyarlı, bilgi paylaşımına açık, kendini savunabilen ve takım ruhuna sahip çalışanlara daha fazla ihtiyaç duymaktadır (Vakola, Bouradas 2005).

ÖS örgütlerde, çalışanların fikri katkılarının kullanılmaması, sorunların hasıraltı edilmesi, bilgilerin filtrelenmesi, olumsuz geri bildirimlerden kaçınılması ve sorunlar karşısında tepkisiz kalınması şeklinde olumsuz sonuçlara sebep olabilmektedir (Çakıcı 2010). Ayrıca çalışanlarda olumsuz bir etki olarak ÖVD sergileme eğilimini de azaltabileceği düşünülmektedir.

Alioğulları (2012) ÖS ve ÖVD arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla yaptığı çalışmada araştırmaya katılan çalışanların örgütsel sessizlik düzeylerini düşük bulurken, ÖVD düzeylerini yüksek olarak bulmuştur. Ayrıca aynı çalışmada çalışanların ÖS düzeyleri ile ÖVD düzeyleri arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu bulguya göre çalışanların ÖS düzeyi arttıkça ÖVD'lerinin azaldığı söylenebilir.

Pakistan' da hizmet sektörü kuruluşlarındaki 250 çalışanın ÖS düzeylerinin ÖVD üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla yapılan bir çalışmada ise, çalışanların kayıtsız ve sessiz kalma tutumlarının (ÖS), kendi iş ve görev sorumluluklarının ötesinde örgüt için ekstra çaba sarf etme niyetleri (ÖVD) üzerinde etkili olduğu bulunmuştur (Fatima et al. 2014).

ÖS boyutlarının ÖVD'na etkisini araştırmak amacıyla merkezi İstanbul'da bulunan çok uluslu özel bir şirketin 462 tam zamanlı çalışanları ile gerçekleştirilen çalışma sonucunda kabullenici sessizlik ve savunmacı sessizlik boyutlarının ÖVD üzerinde negatif, prososyal sessizliğin ise ÖVD üzerinde pozitif bir etkisi olduğu tespit edilmiştir (Acaray, Akturan 2015).

Ürek ve diğerleri (2015) 230 sağlık çalışanına yaptıkları çalışma sonucunda; örgütsel sessizlik davranışı alt boyutları ile örgütsel vatandaşlık davranışı alt boyutları arasında negatif yönde istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler olduğu saptanmıştır. Buna göre örgütsel sessizliğin azaltılmasının ÖVD'yi arttırabileceğini söylemek mümkündür.

Merkezileşmiş karar verme mekanizmasının ve aşağıdan yukarıya doğru iletişim eksikliğinin olduğu örgütlerde çalışanlar, işle ilgili problemler ve endişeleri hakkında daha çok sessiz kalmayı tercih etmektedirler (Morrison, Milliken 2000). Oysaki üst yönetim, amirler ve çalışanların katılımı ile sağlanan iletişimdeki açıklık çalışanlarda bağlılık ve örgütsel özdeşleşme düzeyini arttıracığından, çalışanlar daha az sessiz kalma davranışı göstermektedirler (Vakola, Bouradas 2005). Dolayısıyla ÖS'nin azaltılması ile çalışanların örgütle özdeşleşmelerinin kolaylaşacağı söylenebilir.

Akyüz (2015) Marmara Bölgesi'nde faaliyet gösteren 24 farklı imalat ve satış firması çalışanlarından oluşan 176 kişiden elde edilen anket verileri ile ÖS, ÖÖ ve çalışanların

bireysel yaratıcılık performansı algıları arasındaki ilişkileri belirlemek amacıyla yaptığı çalışmada; ÖÖ'nin savunmacı sessizlik ve prososyal sessizlik ile pozitif yönde ve anlamlı ilişkisi olduğu sonucuna ulaşmıştır. Ayrıca savunmacı sessizlik ve prososyal sessizliğin ÖÖ'yi pozitif yönde anlamlı olarak etkilediği ileri sürülmektedir.

Literatür incelendiğinde gerek Türkiye'de gerekse Dünya'da, ÖVD, ÖÖ ve ÖS konularının birçok örgütte çalışıldığı görülürken sağlık kurumlarında sınırlı sayıda çalışmaya rastlanmıştır ve ÖVD, ÖÖ ve ÖS ilişkisini doğrudan inceleyen herhangi bir çalışmayla karşılaşmamıştır. Fakat öne çıkan bazı çalışmalarda ÖÖ-ÖVD ve ÖS-ÖVD ilişkilerinin araştırıldığı görülmektedir. Yapılan literatür taramasında sağlık alanında hem ÖÖ-ÖVD ilişkisini inceleyen (Tokgöz, Seymen 2013; Bellou et al. 2005) hem de ÖS-ÖVD arasındaki ilişkiyi inceleyen (Alioğulları 2012; Çınar ve diğerleri 2013; Kılınç, Ulusoy 2014; Fatima et al. 2015; Ürek ve diğerleri 2015) sınırlı sayıda çalışmaya rastlanırken, sağlık alanında ÖÖ-ÖS ilişkisini ele alan herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır.

II. GEREÇ VE YÖNTEM

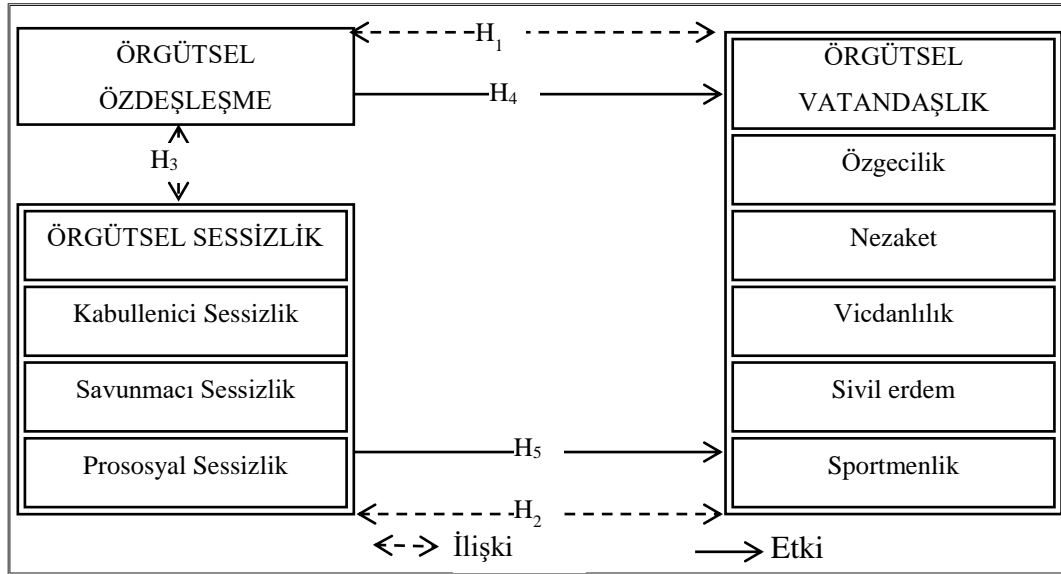
2.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın temel amacı, sağlık çalışanlarının ÖVD, ÖÖ ve ÖS düzeylerini belirlemek, ÖVD, ÖÖ ve ÖS düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemek ve ÖÖ ile ÖS düzeylerinin ÖVD'ye etkisini ortaya koymaktır.

2.2. Araştırma Modeli ve Hipotezleri

Araştırma kapsamında oluşturulan hipotezler aşağıda sıralanmaktadır:

- H₁:** ÖÖ-ÖVD arasında anlamlı bir ilişki vardır.
- H₂:** ÖS-ÖVD arasında anlamlı bir ilişki vardır.
- H₃:** ÖÖ- ÖS arasında anlamlı bir ilişki vardır.
- H₄:** ÖÖ'nin ÖVD üzerinde etkisi vardır.
- H₅:** ÖS'in ÖVD üzerinde etkisi vardır.



Şekil 1. Araştırma Modeli

2.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

1 Mart ve 30 Nisan 2015 tarihleri arasında gerçekleştirilen araştırmanın evrenini, Sakarya'da faaliyette bulunan üç kamu hastanesinde (Sakarya Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Yenikent Devlet Hastanesi ve Toyotasa Acil Yardım Hastanesi) çalışan sağlık personeli oluşturmaktadır. Çalışmada olasılıklı örnekleme yöntemlerinden tabakalı rastgele örnekleme yönteminden yararlanılmıştır. Örneklem büyüklüğü aşağıdaki formülden yararlanılarak hesaplanmıştır (Karagöz 2014; Bal 2001).

N = Evren
n = Örneklem sayısı
p = Evren içinde ilgilendiğimiz özelliğin görülme sıklığı (0,50 alınmıştır)
q = Evren içinde ilgilendiğimiz özelliğin görülmemesi sıklığı (1-p)
Z = Güven düzeyine göre standart değer (normal dağılım tablolarından bulunur %95 için 1,96)

t = Göz yumulabilir yanılğı (0,05 alınmıştır)

$$n = \frac{N * p * q * Z^2}{[(N - 1) * t^2] + (p * q * Z^2)}$$

$$n = \frac{1801 * 0,5 * 0,5 * 1,96^2}{[(1801 - 1) * 0,05^2] + (0,5 * 0,5 * 1,96^2)}$$

$$n = \frac{1729,68}{5,46} = 316,77 \cong 318$$

Formüle göre %95 güven aralığında evreni temsil edecek örneklem büyüklüğü 318'dir. Çalışmada yukarıda söz edilen üç hastanenin çalışan sayıları kullanılarak tabaka ağırlıkları belirlenmek suretiyle her hastanede yapılması gereken asgari anket sayıları ve yapılan anketlerin dağılımı Tablo 1'de gösterilmiştir.

Tablo 1 incelendiğinde de görüleceği gibi, her hastane için gerekli minimum anket sayısını karşılamak koşuluyla toplam 325 sağlık çalışanından kullanılabilir veri elde edilmiştir. Kullanılamaz durumda olan ya da eksik doldurulan anketler çalışmada kullanılmamıştır. Buna göre çalışmanın örneklemi 325 sağlık çalışanından oluşmaktadır. Çalışanlara anket uygulamadan önce Sakarya Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği'nden araştırma izni alınmış olup, anketler yüz yüze görüşme tekniği ile gerçekleştirilmiştir.

Tablo 1. Anket Sayısının Çalışma Yapılan Hastanelere Göre Dağılımı

Hastane	Çalışan Sayısı	Toplam Çalışana Oranı	Yapılması Gereken Asgari Anket Sayısı	Yapılan Anket Sayısı
Sakarya Eğitim ve Araştırma Hastanesi	1.319	73,24	233	235
Yenikent Devlet Hastanesi	332	18,43	59	60
Toyotasa Acil Yardım Hastanesi	150	8,33	26	30
Toplam	1.801	100,00	318	325

2.4. Veri Toplama Aracı

Çalışmada veri toplama aracı olarak, üç ölçek ve katılımcıların sosyo-demografik özelliklerinin yer aldığı toplam 48 sorudan oluşan bir anket formu kullanılmıştır. Anketin ilk

bölümünde Podsakoff ve diğerleri (1990) tarafından geliştirilen Türkiye’de daha önceki araştırmalarda kullanılmış ve çevirisi yapılmış olan (Karabey 2005; Kabataş 2010; Erdoğan, Bedük 2013) ÖVD ölçeği, Bell ve Menguc (2002) çalışmasında yer alan şekliyle kullanılmıştır. Ölçek, özgeçmişlik, nezaket, vicdanlılık, sivil erdem ve sportmenlik olmak üzere beş ayrı boyuttan oluşmaktadır. Her bir boyutu ölçmek üzere 4 ifade bulunmakta olup ölçekte toplam 20 ifade yer almaktadır. Ölçek 5’li Likert şeklindedir (1=Kesinlikle katılmıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum). Çalışanların ÖÖ düzeyini belirlemek amacıyla anketin ikinci bölümünde Mael ve Ashforth (1992) tarafından geliştirilen ve 6 sorudan oluşan ÖÖ ölçeği kullanılmıştır. Türkçe uyarlaması Tak ve Aydemir (2004) tarafından yapılan ölçek 5’li Likert yapısıdır (1=Kesinlikle katılmıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum). Üçüncü bölümde ise Van Dyne ve diğerleri (2003) tarafından geliştirilen, 15 ifadeden oluşan ÖS ölçeği kullanılmıştır. Ölçek prososyal sessizlik, savunmacı sessizlik ve kabullenici sessizlik olmak üzere 3 alt boyuttan oluşmaktadır ve her bir boyutu ölçmek üzere 5 ifade bulunmaktadır. Yapılan pek çok çalışmada söz konusu ölçek kullanılmıştır (Tiktaş 2012; Yanık 2012; Akyüz 2015; Acaray, Akturan 2015). Anket formunun son bölümünde, sağlık çalışanlarının sosyo-demografik özelliklerinin sorgulandığı yedi soru bulunmaktadır. Veriler 2015 yılı 1 Mart - 30 Nisan tarihleri arasında toplanmıştır.

2.5. Çalışmada Kullanılan Ölçeklerin Güvenilirlik ve Geçerlik Analizleri

Güvenilirlik ankette yer alan soruların birbirleri ile olan tutarlılığını ve kullanılan ölçeğin ilgilenele sorunu ne derece yansıttığını ifade eder (Kalaycı 2014). ÖVD ölçeğinde güvenilirlik analizi gerçekleştirilmeden önce ters kodlanmış ifadeler yeniden kodlanarak düzeltilmiş ve ölçekte yer alan ifadeler güvenilirlik analizine tabi tutulmuştur. Araştırmada verilerin güvenilirliğini test etmek amacıyla Cronbach’s Alpha katsayısından yararlanılmıştır. Cronbach’s Alpha Katsayısı 0 ile 1 arasında değer almaktadır. $0,00 \leq \alpha < 0,40$ ise ölçek güvenilir değildir. $0,40 \leq \alpha < 0,60$ arasında ölçeğin güvenilirliği düşük, $0,60 \leq \alpha < 0,80$ arasında ölçek oldukça güvenilir, $0,80 \leq \alpha < 1,00$ arasında ise yüksek derecede güvenilir kabul edilmektedir (Kalaycı 2014). ÖVD ölçeğinin Cronbach’s Alpha değeri 0,843; ÖÖ ölçeğinin Cronbach’s Alpha değeri 0,774; ÖS ölçeğinin Cronbach’s Alpha değeri 0,777 bulunmuştur. Bu durumda, çalışmada kullanılan ölçeklerden elde edilen verilerin güvenilir olduğu görülmektedir.

Çalışmada kullanılan ölçeklerin geçerlik analizlerini yapmak amacı ile keşfedici faktör analizi ve doğrulayıcı faktör analizi kullanılmıştır. Ölçeklere ilişkin faktör analizi sonuçlarına aşağıda yer verilmiştir.

2.5.1. Keşfedici Faktör Analizi

Faktör analizinde verilerin uygunluğu Kaiser-Meyer Olkin (KMO) katsayısı ve Bartlett Sphericity Testi (BST) ile incelenmiştir. KMO örneklem yeterliliği test sonucu, 0,853 bulunmuştur. KMO 1’e yaklaştıkça çalışmada kullanılan örneklem büyüklüğü mükemmel ulaşmakta olup, 0,80 çok iyi ve 0,90 mükemmel olarak kabul edilmektedir (Karagöz 2014). Bununla birlikte araştırmacılara tatminkâr gelen asgari KMO değeri 0,7’dir (Altunışık ve diğerleri 2010). Çalışmada ÖVD ölçeğinin KMO katsayısı 0,853; ÖÖ ölçeğinin KMO katsayısı 0,741 ve ÖS ölçeğinin KMO katsayısı 0,870 bulunmuştur. Bu sonuçlara göre çalışmanın örneklem büyüklüğünün çok iyi olduğu söylenebilir. Her üç ölçeğin de BST sonucu anlamlıdır ($p < 0,05$).

Çalışmada faktör sayılarının belirlenmesinde açıklanan varyans dikkate alınmıştır. Çalışmada ÖVD ölçeğinin açıklanan toplam varyansı %62,790; ÖÖ ölçeğinin açıklanan toplam varyansı %47,623 ve ÖS ölçeğinin açıklanan toplam varyansı %63,730

bulunmuştur. Faktör analizi sonuçlarını değerlendirmede diğer bir temel ölçüt, ölçekte yer alan ve değişkenlerle faktör arasındaki korelasyonlar olarak yorumlanabilen faktör yükleridir. Boyutlar itibari ile ölçeklerin faktör yükleri, açıklanan varyansları ve Cronbach's Alpha değerleri Tablo 2'de görülmektedir.

Faktör analizi sonucunda; ÖVD ölçeğinde orijinal haline uygun olarak ifadelerin 5 boyut (özgecilik, sivil erdem, vicdanlılık, sportmenlik ve nezaket) altında toplandığı, ÖÖ ölçeğinde orijinal haline uygun olarak ifadelerin tek boyut altında toplandığı, ÖS ölçeğinde de orijinal ölçeğe benzer şekilde 3 (savunmacı sessizlik, prososyal sessizlik ve kabullenici sessizlik) faktör grubuna ulaşılmış ve ölçeğin ifadeleri orijinalinde olduğu gibi aynı boyutlar altında toplandığı görülmektedir (Tablo 2).

Tablo 2. Ölçeklerin Boyutlarının Faktör Yüğü, Açıklanan Varyans ve Cronbach's Alpha Değerleri

Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği				
Kaiser-Meyer-Olkin Örnekleme Uygunluğunun Ölçüsü			0,853	
Bartlett's Test of Sphericity		p	0,000	
Cronbach's Alpha	0,843	Açıklanan Toplam Varyans	62,790	
Algı Boyutları	Faktör Yükleri	Açıklanan Varyans	Cronbach's Alpha	
Özgecilik (Özdeğer=28, 545)		14,159	0,820	
1. İş yükü ağır olan arkadaşlarıma iş yerinde yardım ederim.	0,840			
2. İşiyile ilgili sorun yaşayan arkadaşlarıma yardım etmek için zaman ayırıyorum	0,816			
3. Herhangi bir sebeple işinin başında bulunamayan arkadaşlarımla yerini alarak onlara yardım ederim	0,773			
4. İhtiyaçları olmasa bile işe yeni başlayanların işlerine uyum sağlamalarına yardımcı olurum.	0,603			
Sivil Erdem (Özdeğer=11, 463)		12,822	0,780	
15. Hastanedeki değişimleri yakından izler ve bunların iş arkadaşlarımla tarafından kabul edilmesi için çaba harcarım.	0,831			
16. Hastanedeki toplantılara aktif olarak katılır ve tartışmalarda görüşlerimi sunarım.	0,773			
13. Hastanenin imajına olumlu katkı sağlayacak tüm faaliyetlere gönüllü olarak katılırım.	0,762			
14. Hiç kimse beni izlemese dahi hastanenin kurallarına, düzenlemelerine ve prosedürlerine uygun davranırım.	0,504			
Vicdanlılık (Özdeğer=9, 861)		12,218	0,773	
10. Hastanede belirlenmiş mola saatleri dışında işime ara vermem.	0,833			
11. Çay, kahve ve yemek aralarını asla uzatmam.	0,757			
9. Her zaman dakik biriyimdir.	0,719			
12. Hastanedeki gelişmelere rahatlıkla ayak uydururum.	0,497			
Sportmenlik (Özdeğer=6, 847)		12,167	0,768	
18. Her zaman içinde bulunduğum durumla ilgili olarak olumlu yönlerden daha çok olumsuz yönlere odaklanırım.	0,819			
19. Küçük sorunları bile genelde büyütürüm.	0,806			
20. Basit sorunların çözümümüyle uğraşmak bile çok fazla zamanımı alır.	0,723			
17. Sürekli olarak işimden ayrılmaktan söz ederim	0,683			

Tablo 2. Ölçeklerin Boyutlarının Faktör Yüğü, Açıklanan Varyans ve Cronbach's Alpha Değerleri - Devamı

Nezaket (Özdeğer=6, 073)			11,423	0,701
6. İş arkadaşlarımla hakkını çiğnemem.		0,768		
8. Diğer çalışanlarla problem yaşamamak için gerekli önlemleri alırım		0,708		
5. Herhangi bir karar alırken, bu karardan etkilenebilecek kişilerin görüşlerini alırım.		0,645		
7. İşimle ilgili önemli bir adım atmadan önce üstümü mutlaka bilgilendirmem gerekmez.		0,621		
Örgütsel Özdeşleşme Ölçeği				
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO)			0,741	
Bartlett's Test of Sphericity		p	0,000	
Cronbach's Alpha	0,774	Açıklanan Toplam Varyans		47,623
5. Biri, çalıştığım hastaneye iltifat ederse; bunu kişisel bir övgüymüş gibi hissederim.				0,792
4. Çalıştığım hastanenin başarısı benim başarımdır.				0,759
2. Çalıştığım hastane hakkında diğer insanların ne düşündükleri çok ilgimi çeker.				0,681
3. Genellikle çalıştığım hastane hakkında konuşurken "onlar" ifadesinden daha ziyade "biz" kelimesini kullanırım.				0,679
6. Basında eğer çalıştığım hastaneye ilgili olumsuzluklar olursa, bundan rahatsızlık hissederim.				0,678
1. Biri, çalıştığım hastaneye kusur bulursa, bunu kişisel bir hakaret gibi hissederim.				0,518
Örgütsel Sessizlik Ölçeği				
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO)			0,870	
Bartlett's Test of Sphericity		p	0,000	
Cronbach's Alpha	0,777	Açıklanan Toplam Varyans		63,730
Algı Boyutları		Faktör Yüğü	Açıklanan Varyans	Cronbach's Alpha
Savunmacı Sessizlik (Özdeğer=36, 371)			25,742	0,886
10. Yöneticimin tepkisinden korktuğum için ortaya çıkan problemlere yönelik çözümler geliştirmekten çekinirim.		0,847		
9. Hastanedeki devamlılığımı korumak amacıyla eksik hususları düzeltmeye yönelik görüşlerimi açıklamaktan sakınırım.		0,805		
7. Yöneticimin tepkisinden korktuğum için iş ile ilgili bilgileri kendime saklarım.		0,780		
8. Bu hastanede çalışmaya devam edebilmek için iş ile ilgili olumsuz durumları görmezden gelirim.		0,772		
6. Yöneticimin tepkisinden korktuğum için değişime ilişkin fikirlerimi ileri sürmekten çekinirim.		0,742		
Prososyal Sessizlik (Özdeğer=19, 974)			22,505	0,864
12. Bu hastaneye yarar sağlamak için hastaneye ait bilgileri korurum.		0,876		
15. Hastanemle ilgili gizli kalması gereken bilgileri en uygun şekilde muhafaza ederim.		0,862		
14. Hastaneme zarar verebilecek bilgileri açıklamayı reddederim		0,841		
13. Hastaneye ilgili sırları açıklamam konusunda başkalarından gelen baskılara direnirim.		0,834		
11. Bu hastane ile olan işbirliğime dayanarak, gizli kalması gereken bilgileri kendime saklarım.		0,614		

Tablo 2. Ölçeklerin Boyutlarının Faktör Yüğü, Açıklanan Varyans ve Cronbach's Alpha Değerleri - Devamı

Kabullenici Sessizlik (Özdeğer=7, 385)		15,483	0,770
2. Alınacak kararlara rıza gösteren biri olduğum için düşüncelerimi kendime saklarım.	0,757		
3. Problemlere çözüm üretme noktasında görüşlerimi kendime saklamayı tercih ederim.	0,731		
4. Lehime bir değişiklik yaratacağına inanmadığım için, kendimi geliştirmeye yönelik fikirlerimi ifade etmekten çekinirim.	0,567		
1. Benimle ilgili olmayan değişime yönelik yapılan öneriler konusunda konuşmakta isteksiz davranırım.	0,566		
5. Beni ilgilendirmedığını düşündüğüm için, buradaki işlerin nasıl daha iyi yapılabileceği konusundaki görüşlerimi ifade etmekten kaçınırım.	0,550		

2.5.2. Doğrulatory Faktör Analizi

Ölçeklerin geçerliliğinin incelenmesinde doğrulatory faktör analizi kullanılmıştır. Daha önce de değinildiği gibi, ÖVD ölçeği 20 madde ve beş alt faktörden, ÖÖ ölçeği 6 madde ve tek faktörden, ÖS ölçeği ise 15 madde ve 3 alt faktörden oluşmaktadır. Bu ölçeklerden elde edilen değerlerin ve ölçek yapılarının model uyumu testine doğrulatory faktör analizi ile bakılmıştır. Doğrulatory faktör analizinin gerçekleştirilmesi için SPSS'de kodlanan 325 veri AMOS 24 programına aktarılmıştır. Hazırlanan modelin uyum indeksleri incelenmiştir.

Analiz sonucunda veri setinin istenen uyum değerlerine sahip olduğu tespit edilmiştir. Buna göre, ÖVD ölçeği için uyum indeksleri; Chi square 287,416, Degrees of Freedom (sd=152, p=0,000), $\chi^2 /sd=1,89$ hesaplanmıştır. Aynı şekilde Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)= 0,052, Comparative fit Index (CFI)= 0,93, Non-formed Fit Index (NFI)=0,87, Incremental fit index (IFI)=0,93 olarak hesaplanmıştır. ÖÖ ölçeği için uyum indeksleri; Chi square 11,358, Degrees of Freedom (sd=6, p=0,07), $\chi^2 /sd=1,89$ hesaplanmıştır. Ayrıca ölçeğe ait RMSEA= 0,052, CFI= 0,98, NFI=0,97, IFI=0,98 olarak hesaplanmıştır. ÖS ölçeği için uyum indeksleri; Chi square 156,624, Degrees of Freedom (sd=85, p=0,000), $\chi^2 /sd=1,84$ hesaplanmıştır. Ölçeğe ilişkin RMSEA=0,051, CFI= 0,97, NFI=0,93, IFI=0,97 olarak hesaplanmıştır. Bu uyum iyiliği istatistiklerinden hangisinin kullanılacağına dair literatürde tam bir uzlaşma bulunmamaktadır. Sonuç olarak elde edilen bu uyum indeksleri modelin kabul edilebilir bir uyuma sahip olduğunu ortaya koymuştur.

2.6. Verilerin Analizi

Araştırmadan elde edilen verilerin analizinde SPSS 20.0 (Statistical Package for Social Sciences) paket programı ve AMOS 24 programı kullanılmıştır. Verilerin normal dağılıma uygunluğu test edilmiş ve tüm veri gruplarının normal dağıldığı görülmüştür. Çalışmadan elde edilen verilerin analizinde tanımlayıcı istatistiksel yöntemler, korelasyon analizi ve çoklu regresyon analizleri kullanılmıştır. Sonuçlar %95 güven aralığında değerlendirilmiştir.

III. BULGULAR

Tablo 3'te araştırmaya katılan sağlık çalışanlarına ilişkin tanımlayıcı bulgular görülmektedir. Sağlık çalışanlarının 194'ü (%59,7) kadın, 196'sı (%60,3) evli, 89'u (%27,4) 31-35 yaş arasında, 129'u (%39,7) lisans mezunu, 209'u (%64,3) hemşire olduğu görülmektedir. Ayrıca katılımcıların 103'ünü (%31,7) 5 yıldan daha az süre çalışma hayatında olan ve 176'sını (%54,2) 5 yıldan daha az süre aynı hastanede görev yapan sağlık çalışanları oluşturmaktadır.

Tablo 3. Katılımcılara Ait Demografik Özelliklere İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımları (n=325)

		Sayı	Yüzde
Cinsiyet	Kadın	194	59,7
	Erkek	131	40,3
Medeni durum	Evli	196	60,3
	Bekar	129	39,7
Yaş	≤25	84	25,8
	26-30	72	22,2
	31-35	89	27,4
	36-40	52	16,0
	≥41	28	8,6
Eğitim	Lise	70	21,5
	Önlisans	108	33,2
	Lisans	129	39,7
	Lisansüstü	18	5,5
Meslek	Hemşire	209	64,3
	Tıbbi sekreter	45	13,8
	Sağlık teknikeri/teknisyeni	27	8,3
	Memur	31	9,5
	Hekim	13	4,0
Meslekte çalışma süresi	<5 yıl	103	31,7
	5-9 yıl	89	27,4
	10-14 yıl	61	18,8
	15-19 yıl	41	12,6
	≥20 yıl	31	9,5
Hastanede çalışma süresi	<5 yıl	176	54,2
	5-9 yıl	95	29,2
	≥10 yıl	54	16,6

Çalışmada kullanılan ölçeklerin boyutları ve geneli dikkate alınarak hesaplanan ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 4'te görülmektedir. Örnekleme oluşturan sağlık çalışanlarının ÖVD'nin alt boyutlarından özgecilik ve nezaket boyutlarına katılımı sırasıyla 4,15 ve 4,07'lik bir ortalama değer ile çalışanların en çok katıldıkları boyutlar olarak tespit edilmiştir. ÖÖ ölçeğinde yer alan 6 ifadeye katılımın ortalama değeri 3,33 bulunmuştur. ÖS ölçeğinde ise, prososyal sessizlik 3,95 ortalama değer ile en yüksek katılımın olduğu sessizlik boyutu olurken, kabullenici sessizlik 2,46 ve savunmacı sessizlik 2,19 ortalama değer ile çalışanların düşük katılım gösterdiği boyutlardır.

Tablo 4. Ölçeklerin İfade Sayıları, Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapma Değerleri

	İfade sayısı	Ortalama	S. Sapma
Özgecilik	4	4,15	0,642
Nezaket	4	4,07	0,616
Vicdanlılık	4	3,82	0,666
Sivil erdem	4	3,70	0,634
Sportmenlik	4	3,71	0,882
ÖVD	20	3,89	0,453
Özdeşleşme	6	3,33	0,742
Kabullenici	5	2,46	0,746
Savunmacı	5	2,19	0,823
Prososyal	5	3,95	0,799
Sessizlik	15	2,87	0,496

Çalışmada incelenen boyutlar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olup olmadığı Pearson Korelasyon analizinden yararlanılarak test edilmiştir. Tablo 5'te korelasyon analizine ilişkin ÖVD, ÖÖ ve ÖS boyutları arasındaki ilişkilerin düzeyleri görülebilir. Elde edilen bulgulara göre, ÖÖ ile ÖVD'nin alt boyutlarından özgecilik ($r=0,162$), nezaket $r=0,164$), vicdanlılık (0,146) ve sivil erdem ($r=0,376$) boyutları arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğu bulunurken, sportmenlik boyutu ile anlamlı bir ilişki saptanamamıştır. ÖÖ ile ÖVD'nin genelinde istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif yönlü ilişki bulunmaktadır ($r=0,277$). Bu durumda sağlık çalışanlarının özdeşleşme düzeyleri arttıkça ÖVD düzeylerinin de artacağı söylenebilir. Bu bulgulardan hareket edilerek "**H₁**: ÖÖ-ÖVD arasında anlamlı bir ilişki vardır" hipotezi kabul edilmiştir. Alt boyutlar itibariyle bakıldığında ÖÖ ile özgecilik, nezaket, vicdanlılık ve sivil erdem boyutları arasında anlamlı ilişkiler olduğu görülürken, özdeşleşme ile sportmenlik boyutu arasında anlamlı bir ilişki olmadığı görülmektedir.

ÖVD'nin alt boyutları ile sessizliğin alt boyutları arasındaki korelasyon katsayılarına bakıldığında istatistiksel açıdan anlamlı ilişkiler olduğu görülmektedir. ÖVD'nin sportmenlik boyutu ile kabullenici sessizlik ($r= 0,392$) ve savunmacı sessizlik boyutu ($r= 0,453$) arasında negatif yönlü istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunurken, sportmenlik ile prososyal sessizlik ($r= 0,264$) arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Özgecilik boyutu ile savunmacı sessizlik ($r= 0,141$) boyutu arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve negatif yönde; özgecilik ile prososyal sessizlik boyutu ($r= 0,152$) arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır. Nezaket boyutu ile kabullenici sessizlik ($r= -0,143$) ve savunmacı sessizlik ($r= -0,256$) boyutu arasında negatif yönlü istatistiksel açıdan anlamlı ilişkiler bulunurken, nezaket ile prososyal sessizlik ($r= 0,229$) arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. ÖVD'nin vicdanlılık boyutu ile kabullenici sessizlik ($r= -0,111$) arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki görülürken, vicdanlılık ile prososyal sessizlik ($r=0,166$) boyutu arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır. ÖVD'nin sivil erdem boyutu ile sessizliğin sadece prososyal sessizlik boyutu ($r=0,190$) arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki varken, sivil erdem kabullenici ve savunmacı sessizlikle arasında ise ilişki yoktur.

ÖVD'nin geneli ile ÖS'in alt boyutlarından kabullenici sessizlik ($r=-0,264$) ve savunmacı sessizlik ($r= -0,343$) boyutları arasında negatif yönlü istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunurken, ÖVD'nin geneli ile sessizliğin bir diğer boyutu olan prososyal sessizlik ($r= 0,310$) arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır.

ÖS ile ÖVD'nin genelinde ise istatistiksel açıdan anlamlı ve negatif yönlü ilişki bulunmaktadır ($r = -0,155$). Bu doğrultuda “ H_2 : ÖS-ÖVD arasında anlamlı bir ilişki vardır” hipotezi kabul edilmiştir. Alt boyutlar itibariyle bakıldığında ÖVD'nin geneli ile kabullenici sessizlik ve savunmacı sessizlik boyutları arasında negatif yönlü istatistiksel açıdan anlamlı ilişkiler bulunurken, ÖVD'nin geneli ile sessizliğin bir diğer boyutu olan prososyal sessizlik arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Bu doğrultuda hipotez alt boyutlar itibariyle de kabul edilmiştir.

ÖÖ ile ÖS'in sadece prososyal sessizlik boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki bulunmuş; ancak ÖÖ ile kabullenici sessizlik ve savunmacı sessizlik arasında bir ilişki saptanamamıştır. ÖÖ ile ÖS arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır ($r = 0,177$). Bu doğrultuda “ H_3 : ÖÖ- ÖS arasında anlamlı bir ilişki vardır” hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 5. Araştırma Değişkenlerine İlişkin Korelasyon Analizi Sonuçları

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Özgecilik (1)	1									
Nezaket (2)	0,488**	1								
Vicdanlılık (3)	0,359**	0,376**	1							
Sivil erdem (4)	0,345**	0,333**	0,495**	1						
Sportmenlik	0,157**	0,253**	0,137*	0,130*	1					
ÖVD (6)	0,679**	0,712**	0,690**	0,664**	0,579**	1				
Özdeşleşme (7)	0,162**	0,164**	0,146**	0,376**	0,099	0,277**	1			
Kabullenici (8)	-0,053	-0,143**	-0,111*	-0,089	-0,392**	-0,264**	-0,033	1		
Savunmacı (9)	-0,141*	-0,256**	-0,102	-0,095	-0,453**	-0,343**	-0,022	0,646**	1	
Prososyal (10)	0,152**	0,229**	0,166**	0,190**	0,264**	0,310**	0,383**	-0,188**	-0,172**	1
Sessizlik	-0,023	-0,09	-0,023	0,005	-0,305**	-0,155**	0,177**	0,757**	0,784**	0,348**

* $p < 0,05$ düzeyinde anlamlı korelasyon; ** $p < 0,01$ düzeyinde anlamlı korelasyon

Çalışmada korelasyon analizi bulgularında özdeşleşme ile ÖVD ve ÖVD alt boyutları arasında istatistiksel bakımdan anlamlı ilişki olduğu ortaya koyulduktan sonra, bu ilişkinin ÖVD ve alt boyutlarına etkisini belirlemek amacıyla çoklu regresyon analizinden yararlanılmıştır. Analizde özdeşleşmenin aritmetik ortalaması bağımsız, ÖVD ve alt boyutlarının aritmetik ortalamaları ise bağımlı değişken olarak kullanılmıştır. Bu şekilde ÖVD'nin tüm alt boyutları ve genelinden oluşan 6 adet regresyon modelinin özeti Tablo 6'da görülmektedir. Bu tablo incelendiğinde de görüleceği gibi, özdeşleşmenin sportmenlik davranışı üzerinde istatistiksel açıdan anlamlı bir etkisi bulunmamaktadır ($F = 3,168$; $p = 0,076$). Aşağıda ayrıntısı görüldüğü üzere, özdeşleşmenin özgecilik, nezaket, vicdanlılık ve sivil erdem boyutları ile ÖVD üzerinde istatistiksel açıdan anlamlı yordayıcı etkisi bulunmaktadır ($p < 0,05$).

Özdeşleşmenin özgecilik, nezaket, vicdanlılık ve sivil erdem boyutları üzerine etkisini yordamak amacıyla oluşturulan modeller sırasıyla kullanılabilir nitelikte ($F = 8,700$, $p = 0,003$; $F = 8,899$, $p = 0,003$; $F = 7,056$, $p = 0,008$; $F = 53,225$, $p = 0,000$; $F = 26,836$; $p = 0,000$) olup, modellere göre özdeşleşmenin özgeciliği açıklamaya yordayıcı etkisi %2,6 ($r^2 = 0,026$); nezakete etkisi %2,7 ($r^2 = 0,027$); vicdanlılığa etkisi %2,1 ($r^2 = 0,021$); sivil erdemi açıklamada yordayıcı etkisi %14,1'dir ($r^2 = 0,141$). Bahsedilen dört modelde de β katsayıları pozitif yönlü olduğundan bu sonuç özdeşleşmenin; özgecilik, nezaket, vicdanlılık ve sivil erdem boyutlarına etkisinin olumlu yönde olduğunu göstermektedir.

ÖÖ'nin ÖVD'ye etkisini yordamak amacıyla oluşturulan model kullanılabilir nitelikte ($F = 26,836$; $p = 0,000$) olup, modelin ilişki katsayısı 0,277'dir. Modele göre özdeşleşmenin ÖVD'yi açıklamada yordayıcı etkisi %7,7'dir ($r^2 = 0,077$). Modelin β katsayısı 0,277 olup,

pozitif yönlüdür. Bu sonuç, özdeşleşmenin ÖVD' ye etkisinin olumlu yönde olduğunu göstermektedir.

Tablo 6. Örgütsel Özdeşleşmenin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Modeli

Bağımlı değişken	Bağımsız değişken	Standartlaştırılmamış Değerler		Standardize Değerler	t	p	R	R ²	F	p
		B	S.H	β						
Özgecilik	(Sabit)	3,686	0,162	0,162	22,774	0,000	0,162	0,026	8,700	0,003
	Özdeşleşme	0,140	0,048		2,950	0,003				
Nezaket	(Sabit)	3,620	0,155	0,164	23,310	0,000	0,164	0,027	8,899	0,003
	Özdeşleşme	0,136	0,046		2,983	0,003				
Vicdanlılık	(Sabit)	3,383	0,168	0,146	20,092	0,000	0,146	0,021	7,056	0,008
	Özdeşleşme	0,131	0,049		2,656	0,008				
Sivil erdem	(Sabit)	2,632	0,150	0,376	17,543	0,000	0,376	0,141	53,225	0,000
	Özdeşleşme	0,321	0,044		7,296	0,000				
Sportmenlik	(Sabit)	3,321	0,224	0,099	14,812	0,000	0,099	0,010	3,168	0,076
	Özdeşleşme	0,117	0,066		1,780	0,076				
ÖVD	(Sabit)	3,328	0,111	0,277	29,917	0,000	0,277	0,077	26,836	0,000
	Özdeşleşme	0,169	0,033		5,180	0,000				

Bağımlı Değişken: ÖVD ve boyutları

ÖS ve alt boyutlarının ÖVD ve alt boyutları üzerinde yordayıcı etkisini belirlemek amacıyla çoklu regresyon analizi kullanılmıştır. Stepwise yöntemi kullanılan çalışmada örgütsel sessizlik ve her alt boyutu için ayrı ayrı regresyon modelleri geliştirilmiştir. Bu kapsamda bağımlı değişken olarak ÖVD ve alt boyutlarını ortalaması; bağımsız değişken olarak da örgütsel sessizlik ve alt boyutları kullanılmıştır. Yapılan ilk modelde ÖS'in özgecilik boyutuna olan etkisi ortaya konulmuştur (Tablo 7). Stepwise regresyon analiz sonuçlarına göre ilk aşamada yalnızca prososyal boyutunun özgecilik üzerine etkisi bulunmuş ($F=7,662$; $p=0,006$) olup; ikinci aşamada savunmacı sessizlik de modele katılmıştır ($F=6,141$; $p=0,002$). Bu haliyle model istatistiksel açıdan anlamlı ve kullanılabilir bulunmaktadır. Her iki boyutun birlikte çalıştığı modelin ilişki katsayısı 0,192 olup, iki boyutun özgeciliği açıklamada yordayıcı etkisi %3,7 ($R^2=0,037$). Prososyal sessizliğin β katsayısı pozitif ($\beta=0,132$) ve savunmacı sessizlik boyutunun β katsayısı ($\beta=-0,118$) negatif yönlüdür. Bu bulgulardan hareketle prososyal sessizliğin özgeciliğin gelişmesinde olumlu ve savunmacı sessizliğin olumsuz bir etkiye sahip olduğu söylenebilir.

Tablo 7. Örgütsel Sessizliğin Özgecilik Boyutu Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Modeli

	Standartlaştırılmamış Değerler		Standardize Değerler	t	p	R	R ²	F	p
	B	S.H	β						
(Sabit)	3,669	0,178		20,614	0,000	0,152	0,023	7,662	0,006
Prososyal	0,122	0,044	0,152	2,768	0,006				
(Sabit)	3,936	0,217		18,160	0,000	0,192	0,037	6,141	0,002
Prososyal	0,106	0,045	0,132	2,376	0,018				
Savunmacı	-0,092	0,043	-0,118	-2,130	0,034				

Bağımlı Değişken: Özgecilik

Stepwise regresyon analizi yöntemi kullanılarak geliştirilen modellerin ikincisinde örgütsel sessizliğin nezaket boyutuna olan etkisi ortaya konulmuştur (Tablo 8). Analiz sonuçlarına göre ilk aşamada sadece savunmacı sessizliğin nezaket boyutu üzerine etkisi bulunmuş ($F=22,653$; $p=0,000$) olup; ikinci aşamada prososyal sessizlik de modele katılmıştır ($F=18,032$; $p=0,000$). Model istatistiksel açıdan anlamlı ve kullanılır niteliktedir. Her iki boyutun birlikte çalıştığı modelin ilişki katsayısı 0,317 olup, iki boyutun nezaketi açıklamaya yordayıcı etkisi %10,1' dir ($R^2=0,101$). Savunmacı sessizliğin β katsayısı negatif ($\beta= -0,223$) ve prososyal sessizlik boyutunun β katsayısı ($\beta=0,190$) pozitif yönlüdür. Bu bulgulardan hareketle prososyal sessizliğin nezaketin gelişmesinde olumlu ve savunmacı sessizliğin olumsuz bir etkiye sahip olduğu söylenebilir.

Tablo 8. Sessizliğin Nezaket Boyutu Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Modeli

	Standartlaştırılmamış Değerler		Standardize Değerler	t	p	R	R ²	F	p
	B	S.H	β						
(Sabit)	4,491	0,094		47,749	0,000	0,256	0,066	22,653	0,000
Savunmacı	-0,192	0,040	-0,256	-4,760	0,000				
(Sabit)	3,858	0,201		19,197	0,000	0,317	0,101	18,032	0,000
Savunmacı	-0,167	0,040	-0,223	-4,162	0,000				
Prososyal	0,147	0,041	0,190	3,549	0,000				

Bağımlı Değişken: Nezaket

Örgütsel sessizlik ve alt boyutlarının ÖVD'nin vicdanlılık boyutu üzerindeki etkisini açıklamaya yönelik olarak yapılan regresyon analizi bulguları Tablo 9'da görülmektedir. Analiz sonuçlarına göre yalnızca prososyal sessizlik boyutunun vicdanlılık üzerine etkisi olduğu bulunmuştur ($F=9,202$; $p=0,003$). Modelin ilişki katsayısı ($R= 0,166$) ve modele göre prososyal sessizliğin vicdanlılığı açıklamaya yordayıcı etkisi %2,8'dir ($R^2=0,028$). Modelin β katsayısı 0,166 olup, pozitif yönlüdür. Bu sonuç, prososyal sessizliğin vicdanlılık boyutuna etkisinin olumlu yönde olduğunu göstermektedir.

Tablo 9. Sessizliğin Vicdanlılık Boyutu Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Modeli

	Standartlaştırılmamış Değerler		Standardize Değerler	t	p	R	R ²	F	p
	B	S.H	β						
(Sabit)	3,271	0,184		17,753	0,000	0,166	0,028	9,202	0,003
Prososyal	0,139	0,046	0,166	3,033	0,003				

Bağımlı Değişken: Vicdanlılık

Örgütsel sessizliğin alt boyutlarından prososyal sessizliğin sivil erdem üzerine etkisini ortaya koymak amacıyla geliştirilen regresyon modeli sonucu Tablo 10'da görülmektedir. Analiz sonuçlarına göre yalnızca prososyal sessizlik boyutunun sivil erdem üzerine etkisi olduğu bulunmuştur. Prososyal sessizliğin sivil erdem üzerine etkisini yordamak amacıyla oluşturulan model kullanılabilir niteliktedir ($F=12,060$; $p=0,001$). Modelin ilişki katsayısı 0,190 olup; prososyal sessizlik sivil erdem için %3,6'sını ($R^2=0,036$) açıklayıcı etkiye sahiptir. Modelin β katsayısı 0,190 olup, pozitif yönlüdür. Bu sonuç, prososyal sessizliğin sivil erdem boyutuna etkisinin olumlu yönde olduğunu göstermektedir.

Tablo 10. Sessizliğin Sivil Erdem Boyutu Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Modeli

	Standartlaştırılmamış Değerler		Standardize Değerler	t	p	R	R ²	F	p
	B	S.H	β						
(Sabit)	3,106	0,175		17,794	0,000	0,190	0,036	12,060	0,001
Prososyal	0,150	0,043	0,190	3,473	0,001				

Bağımlı Değişken: Sivil Erdem

Örgütsel sessizliğin sportmenlik boyutuna olan etkisini belirlemek amacıyla oluşturulan regresyon modeli Tablo 11'de görülmektedir. Stepwise regresyon analizi sonuçlarına göre ilk aşamada yalnızca savunmacı sessizlik boyutunun sportmenlik üzerine etkisi bulunmuş ($F=83,607$; $p=0,000$) olup; ikinci aşamada prososyal sessizlik de modele katılmıştır ($F=51,199$; $p=0,000$). Üçüncü aşamada ise savunmacı, prososyal ve kabullenici boyutların birlikte sportmenlik üzerine etkisi olduğu bulunmuştur ($F=36,366$; $p=0,000$). Bu haliyle model istatistiksel açıdan anlamlı ve kullanılabilir bulunmaktadır. Her üç boyutun birlikte çalıştığı modelin ilişki katsayısı 0,504 olup, üç boyutun sportmenlik boyutunu açıklamada yordayıcı etkisi %24,7 ($R^2=0,247$)'dir.

Savunmacı sessizlik boyutunun β katsayısı ($\beta=-0,328$) ve kabullenici sessizlik boyutunun β katsayısı ($\beta=-0,147$) negatif yönlüken, prososyal sessizliğin β katsayısı pozitif ($\beta=0,180$) yönlüdür. Bu bulgulardan hareketle prososyal sessizliğin sportmenliğin gelişmesinde olumlu ve savunmacı ve kabullenici sessizliğin olumsuz bir etkiye sahip olduğu söylenebilir.

Tablo 11. Sessizliğin Sportmenlik Boyutu Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Modeli

	Standartlaştırılmamış Değerler		Standardize Değerler	t	p	R	R ²	F	p
	B	S. H.	β						
(Sabit)	4,772	0,124		38,453	0,000	0,453	0,206	83,607	0,000
Savunmacı	-0,486	0,053	-0,453	-9,144	0,000				
(Sabit)	3,860	0,264		14,612	0,000	0,491	0,241	51,199	0,000
Savunmacı	-0,451	0,053	-0,420	-8,534	0,000				
Prososyal	0,211	0,054	0,192	3,890	0,000	0,504	0,247	36,366	0,000
(Sabit)	4,120	0,286		14,427	0,000				
Savunmacı	-0,351	0,068	-0,328	-5,178	0,000				
Prososyal	0,199	0,054	0,180	3,660	0,000				
Kabullenici	-0,173	0,075	-0,147	-2,307	0,022				

Bağımlı Değişken: Sportmenlik

Örgütsel sessizlik ve alt boyutlarının ÖVD' nin geneli üzerinde yordayıcı etkisini belirlemek amacıyla yapılan regresyon analizi sonuçlarına göre ilk aşamada yalnızca savunmacı sessizlik boyutunun ÖVD üzerine etkisi bulunmuş ($F=42,936$; $p=0,000$) olup; ikinci aşamada prososyal sessizlik de modele katılmıştır ($F=35,905$; $p=0,000$). Model istatistiksel açıdan anlamlı ve kullanılır nitelikte olup her iki boyutun birlikte çalıştığı modelin ilişki katsayısı 0,427 'dir. İki boyutun ÖVD 'yi açıklamaya yordayıcı etkisi ise %18,2' dir ($R^2=0,182$). Savunmacı sessizliğin β katsayısı negatif ($\beta= -0,298$) ve prososyal sessizlik boyutun β katsayısı ($\beta=0,259$) pozitif yönlüdür. Bu bulgulardan hareketle prososyal sessizliğin ÖVD' nin gelişmesinde olumlu ve savunmacı sessizliğin olumsuz bir etkiye sahip olduğu söylenebilir.

Tablo 12. Sessizliğin ÖVD Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Modeli

	Standartlaştırılmamış Değerler		Standardize Değerler	t	p	R	R ²	F	p
	B	S. H.	β						
(Sabit)	4,303	0,067		64,004	0,000	0,343	0,117	42,936	0,000
Savunmacı	-0,189	0,029	-0,343	-6,553	0,000				
(Sabit)	3,670	0,141		26,041	0,000	0,427	0,182	35,905	0,000
Savunmacı	-0,164	0,028	-0,298	-5,826	0,000				
Prososyal	0,147	0,029	0,259	5,060	0,000				

Bağımlı Değişken: ÖVD

IV. TARTIŞMA VE SONUÇ

Sağlık çalışanlarının ÖVD, ÖÖ ve ÖS düzeylerini belirlemek, ÖVD, ÖÖ ve ÖS düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemek ve ÖÖ ile ÖS düzeylerinin ÖVD'ye etkisini ortaya koymak amacıyla gerçekleştirilen bu çalışmada; ÖVD düzeyleri yüksek seviyede, ÖÖ düzeyleri ve ÖS düzeyleri orta seviyede bulunmuştur. Alioğulları (2012)'nin; sağlık sektöründe yürüttüğü çalışmada da benzer şekilde çalışanların ÖVD düzeyleri yüksek olarak bulunurken, ÖS düzeyleri ise düşük olarak bulunmuştur. Şantaş ve diğerleri (2016)'nin sağlık çalışanlarıyla yaptıkları çalışmada da çalışanların örgütsel özdeşleşme düzeyleri orta düzeyde olduğu saptanmıştır.

Boyutlar itibari ile bakıldığında en yüksek katılımın ÖVD'nin alt boyutlarından özgecilik boyutunda olup, ÖVD'nin alt boyutlarında en düşük katılım sivil erdem ve sportmenlik boyutlarında gerçekleşmektedir. Büyükten küçüğe doğru ÖVD boyutlarına katılım özgecilik, nezaket, vicdanlılık, sportmenlik ve sivil erdem şeklinde gerçekleşmiştir. Yapılan bir başka çalışmada ise ÖVD boyutları; nezaket, vicdanlılık, sivil erdem, sportmenlik ve özgecilik olarak sıralanmıştır (Kalkan 2013).

ÖS'e genel olarak ÖVD ve ÖÖ'ye göre sağlık çalışanlarının daha düşük katılım gösterdiği bulunan çalışmada, prososyal sessizlik en çok katılım alan ÖS boyutu olurken; sıra ile savunmacı sessizlik ve kabullenici sessizlik sağlık çalışanlarının en düşük katılım gösterdiği boyutlar olmuştur. Bu sonuca göre, sağlık çalışanlarının daha çok kurumunu korumaya yönelik olarak sessiz kaldıkları, kurumun amaçları doğrultusunda ve diğer çalışanların yararı düşünülerek, fedakârlığa ve işbirliğine bağlı olarak iş ile ilgili fikirlerin, düşüncelerin ve bazı bilgilerin paylaşılmaması yönünde davrandıkları söylenebilir. ÖS konusunda yapılan başka çalışmalarda da bu çalışmaya benzer olarak prososyal sessizlik boyutuna katılımın en yüksek düzeyde olduğu ileri sürülmüş (Kılınç, Ulusoy 2014; Tiktaş 2012; Ürek ve diğerleri 2015) olup; çalışmaya paralel sonuçlar göstermesi çalışmanın sonuçlarının desteklenmesi sebebiyle olumlu olarak değerlendirilmektedir.

Çalışmanın sonuçlarına göre, sağlık çalışanlarının ÖÖ düzeyleri ile ÖVD arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu görülmüştür. Bu bulguya göre sağlık çalışanların ÖÖ düzeyleri arttıkça ÖVD'lerinin de artacağı söylenebilir. Literatürde benzer sonuçları olan çalışmalar mevcuttur (Bellou ve diğerleri 2005; Van Dick et al. 2006; Karabey, İşcan 2007; Tokgöz, Seymen 2013). Ayrıca yapılan analiz sonuçlarına göre ÖÖ ile özgecilik, nezaket, vicdanlılık ve sivil erdem boyutları ile arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğu bulunurken, özdeşleşme ile sportmenlik boyutu arasında anlamlı bir ilişki saptanamamıştır.

ÖS ile ÖVD arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve negatif yönlü ilişki olduğu bulunmuştur. Bu bulguya göre sağlık çalışanlarının ÖS düzeyi arttıkça ÖVD'lerinin azaldığı ve çalışanların duygu ve düşüncelerini rahatça ifade edebilmeleri için uygun ortamlar oluşturulması durumunda daha fazla ÖVD sergileyecekleri söylenebilir. Literatürde de benzer şekilde ÖS ile ÖVD arasında negatif yönlü ve anlamlı ilişki olduğu bulunan çalışmalar mevcuttur (Şehitoğlu 2010; Alioğulları 2012; Çınar ve diğerleri 2013; Fatima et al. 2015; Ürek ve diğerleri 2015). Ayrıca alt boyutlar itibariyle bakıldığında ÖVD ile ÖS'in kabullenici sessizlik ve savunmacı sessizlik boyutları arasında negatif yönlü ilişkiler bulunurken, ÖVD ile sessizliğin prososyal sessizlik boyutu arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Acaray ve Akturan (2015)'nin yaptıkları çalışmada da kabullenici sessizlik ve savunmacı sessizlik boyutlarının ÖVD üzerinde negatif, prososyal sessizliğin ise ÖVD üzerinde pozitif bir etkisi olduğu tespit edilmiştir.

ÖÖ ile ÖS'in sadece prososyal sessizlik boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki bulunmuş; ancak özdeşleşme ile kabullenici sessizlik ve savunmacı sessizlik arasında bir ilişki saptanamamıştır. Tiktaş (2012)'in çalışmasında da prososyal sessizlik ile ÖÖ arasında zayıf ve pozitif yönlü anlamlı bir ilişki, ÖÖ ile savunmacı sessizlik davranışı arasında ise zayıf ve negatif yönlü bir ilişki olduğu ileri sürülmektedir. Bununla birlikte Akyüz (2015) çalışmasında ÖÖ'nün savunmacı sessizlik ve prososyal sessizlik ile pozitif yönde ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkisi olduğu, ancak bu ilişkinin çok kuvvetli olmadığı belirtilmektedir.

Regresyon analizleri sonuçlarına göre, ÖÖ'nün ÖVD üzerinde olumlu yönde etkisi bulunmaktadır. Başka çalışmalarda da benzer sonuçlara rastlanmaktadır (İplik ve diğerleri 2014, Karabey, İşcan 2007). Buna karşılık ÖS'in alt boyutlarından prososyal sessizliğin ÖVD'nin gelişmesinde olumlu ve savunmacı sessizliğin ise olumsuz bir etkiye sahip olduğu görülmüştür. Fatima ve diğerlerinin (2015) yapmış olduğu çalışmada, çalışanların ÖS düzeylerinin, ÖVD'leri üzerinde olumsuz etkiye sahip olduğu belirtilmektedir.

V. ÖNERİLER

Bu araştırma ile elde edilen sonuçlardan yola çıkarak sağlık kurumları yöneticileri ve bu alanda çalışma yapan akademisyenlere aşağıdaki öneriler sunulmaktadır:

Sağlık yöneticileri, alacakları kararlarda sağlık çalışanlarının katılımını sağlayarak, özel programlar ve sosyalleşme uygulamaları (yemekler, piknikler veya diğer sosyal faaliyetler) ile fark yaratarak olumlu bir çalışma ortamı yaratan davranışlar sergilemelidir. Böylece çalışan kendisini çalıştığı gruba ait hissedecek ve örgütsel özdeşleşme düzeyleri ve buna bağlı olarak da örgütsel vatandaşlık davranışları artacaktır.

Sessizlik, çalışanlar üzerinde örgüte bağlılık, aidiyet, güven ve destek duygusunda azalma, iş doyumunu sağlayamama, işten ayrılma isteği gibi olumsuz sonuçların yanı sıra aşırı stres, utanma, düşük verimlilik düzeyi, düşük performans, yeniliğe ve gelişime karşı isteksizlik gibi duygusal ve psikolojik sonuçlara da neden olmaktadır. Bu nedenle örgütlerde

istenmeyen bir sonuç olarak sessizliğin tamamen ortadan kaldırılmasa da bir takım uygulamalarla azaltılabileceği düşünülmektedir. Bu amaçla, sağlık kurumlarının çalışanlarına değer vermesi, yani çalışan odaklı olması ve yöneticilerin örgütsel sessizlik konusunda kurumsal eğilimi belirlemesi ve hem üstleri hem de astları ile rahat bir konuşma ortamı sağlamaya yönelik çalışmalar yapmaya yönelmesi yararlı olabilir. Sağlık çalışanlarının değişim, yaratıcılık ve yeniliğe kaynak oluşturmaları için örgüt içinde açık iletişim kanalları artırılmalıdır. Sağlık kurumları, açık kapı politikaları, öneri ve şikayet sistemleri, toplantılar gibi formel veya informal ortamları oluşturmalarıdır.

Sağlık kuruluşları, sürekli değişen ve gelişen sağlık çevresine ayak uydurabilmek için sağlık çalışanlarının fikir, görüş ve düşüncelerine önem vermeli, çalışanlarının işle ilgili konularda farklı bakış açılarından yararlanmalıdırlar. Bu doğrultuda kendi görüş ve düşüncelerinin önemsendiğini hisseden çalışanların, kendilerini o kurumun bir parçası olarak hissettiklerinden örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme istekleri artacaktır.

Gelecek araştırmalar için öneriler:

Literatüre bakıldığında, ÖVD, ÖÖ ve ÖS konularıyla ilgili çalışmaların genellikle sağlık kurumları dışındaki kurumlarda daha fazla yapıldığı görülmektedir. Sağlık kurumlarının, toplumun ihtiyaç duyduğu sağlık hizmetlerini karşılamak amacıyla faaliyet gösteren emek-yoğun teknolojiye sahip örgütler olduğu göz önüne alındığında, onların başarısı da başarısızlığı da çalışan personeline bağlıdır. Bu bağlamda, sağlık hizmetinin istenen standart ve kalitede verilebilmesi, sağlık çalışanlarından istenen verimliliğin elde edilebilmesi için, örgütsel davranış alanına yönelik diğer konuların bu alanda araştırma yapmaya değer olduğu ve literatüre anlamlı katkılarının olacağı ifade edilebilir.

Çalışanların görev ve sorumluluklarından fazlasını gerçekleştirdikleri ve gönüllük esasına dayanan davranışlar sergilemeleri olarak bilinen ÖVD'nin geliştirilmesinde çalışanın örgütüyle özdeşleşmesi gibi olumlu davranışlara uygun ortamın sağlanması ve bu davranışları olumsuz etkileyen ve çalışanın işle ilgili konularda görüş ve düşüncelerini ifade etmektен kaçınması olarak bilinen örgütsel sessizlik gibi istenmeyen durumların da ortadan kaldırılması örgütler için önem arz etmektedir. Bu bağlamda araştırma çerçevesinde konuyla ilgili bütün değişkenleri ele alıp incelemek mümkün olmadığından, konuya ilişkin farklı değişkenlerin de ele alınabileceği belirtilmelidir.

Bu çalışma sadece kamuya ait 3 sağlık kuruluşunda uygulandığından araştırma sonuçları özel ve diğer kamu sektörü örgütlerine genellenmemiş olup sadece bu çalışma için değerlendirilmiştir. 325 sağlık çalışanı ile sınırlı tutulan çalışmanın, örnekleme genişletilerek, özel sektör sağlık kuruluşlarında uygulanarak kamu ve özel sektör karşılaştırılması yapılması önerilmektedir.

KAYNAKLAR

1. Acaray A. and Akturan A. (2015) The Relationship Between Organizational Citizenship Behaviour and Organizational Silence. **Procedia-Social and Behavioral Sciences** 207: 472-482.
2. Afşar L. (2013) Örgütsel Sessizlik ve Örgütsel Güven İlişkisi: Konuya İlişkin Bir Araştırma. **İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi**, İstanbul.

3. Akyüz B. (2015) Örgütsel Sessizlik ve Bireysel Yaratıcılık Performansı İlişkisi: Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Rolü. **Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi** 44: 207-216.
4. Alioğulları Z. D. (2012) Örgütsel Sessizlik ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki Bir Uygulama. **Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi**, Erzurum.
5. Allison B. J., Voss R. S. and Dryer S. (2001) Student Classroom and Career Success: The Role of Organizational Citizenship Behavior. **Journal of Education for Business** 76(5): 282-288.
6. Alparslan A. M., Can A. ve Oktar Ö. F. (2014) Algılanan Örgütsel Desteğin Yardım Etme Davranışına Etkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Rolü: Hastane Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. **"İŞ, GÜÇ" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi** 16(2): 115-128.
7. Altunışık R., Coşkun R., Bayraktaroğlu S. ve Yıldırım E. (2010) **Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri - SPSS Uygulamalı**. Sakarya Yayıncılık, Sakarya.
8. Aquino K. and Bommer W. H. (2003) Preferential Mistreatment: How Victim Status Moderates the Relationship Between Organizational Citizenship Behavior and Workplace Victimization. **Organization Science** 14(4): 374-385.
9. Ashforth B. E. and Mael F. (1989) Social Identity Theory and the Organization. **The Academy of Management Review** 14(1): 20-39.
10. Ashforth B. E., Harrison S. H. and Corley K.G. (2008) Identification in Organizations: An Examination of Four Fundamental Questions. **Journal of Management** 34(3): 325-374.
11. Bal H. (2001) **Bilimsel Araştırma Yöntem ve Teknikleri**. Süleyman Demirel Üniversitesi Basımevi, Isparta.
12. Basım H. N. ve Şeşen H. (2006) Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Uyarlama Ve Karşılaştırma Çalışması. **Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi** 61(4): 83-101.
13. Bell S. J. and Menguc B. (2002) The Employee-Organization Relationship, Organizational Citizenship Behaviors, and Superior Service Quality. **Journal of Retailing** 78(2): 131-146.
14. Bellou V., Chitiris L. and Bellou A. (2005) The Impact of Organizational Identification and Self-Esteem on Organizational Citizenship Behavior: The Case of Greek Public Hospitals. **Operational Research** 5(2): 305-318.
15. Blakely G. L., Andrews M. C. and Fuller J. (2003) Are Chameleons Good Citizens? A Longitudinal Study of the Relationship Between Selfmonitoring and Organizational Citizenship Behavior. **Journal of Business and Psychology** (18)2: 131-144.
16. Brinsfield C. T. (2009) Employee Silence: Investigation of Dimensionality Development of Measures, and Examination of Related Factors. **Ohio State University, Dissertation**, Ohio

17. Chughtai A. A. and Buckley F. (2009) Linking Trust in the Principal to School Outcomes the Mediating Role of Organizational Identification and Work Engagement. **International Journal of Educational Management** 23(7): 574-589.
18. Çakıcı A. (2007) Örgütlerde Sessizlik: Sessizliğin Teorik Temelleri ve Dinamikleri. **Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi** 16(1): 145-162.
19. Çakıcı A. (2008) Örgütlerde Sessiz Kalınan Konular, Sessizliğin Nedenleri ve Algılanan Sonuçları Üzerine Bir Araştırma. **Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi** 17(1): 117-134.
20. Çakıcı A. (2010) **Örgütlerde İşgören Sessizliği**. Detay Yayıncılık, Ankara.
21. Çelik M. (2007) Örgüt Kültürü ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı: Bir Uygulama. **Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi**, Erzurum.
22. Çınar O., Karcıoğlu F. and Alioğulları Z.D. (2013) The Relationship Between Organizational Silence and Organizational Citizenship Behavior: A Survey Study in the Province of Erzurum, Turkey. **Procedia-Social and Behavioral Sciences** 99: 314-321.
23. Çimen M. (2016) Yönetimde Yeni Yaklaşımlar: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı. **ACU Sağlık Bilimleri Dergisi** (1): 1-5.
24. Demirtaş H. A. (2003) Sosyal Kimlik Kuramı, Temel Kavram ve Varsayımlar. **İletişim Araştırmaları** 1(1): 123-144.
25. DiPaola M. and Tschannen-Moran M. (2001) Organizational Citizenship Behavior in Schools and its Relationship to School Climate. **Journal of School Leadership** 11(5): 424-447.
26. Dukerich J. M., Golden B. R. and Shortell S. M. (2002) Beauty is in the Eye of the Beholder: The Impact of Organizational Identification, Identity, and Image on the Cooperative Behaviors of Physicians. **Administrative Science Quarterly** 47(3): 507-533.
27. Dutton J. E., Dukerich J. M. and Harquail C.V. (1994) Organizational Images and Member Identification. **Administrative Science Quarterly** 39(2): 239-263.
28. Edward M. R. (2005) Organizational Identification: A Conceptual and Operational Review. **International Journal of Management Reviews** 7(4): 207-230.
29. Erdoğan P. ve Bedük A. (2013) Örgütsel Sinizm ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma. **Selçuk Üniversitesi Sosyal ve Teknik Araştırmalar Dergisi** 1(6): 17-36.
30. Esfahani A. N., Dalvi M. R. and Sefiddashti F. (2013) An Investigation of the Impact of Internal Marketing on Organization Silence (Case Study: Tax Administration of Isfahan City). **Journal of Basic and Applied Scientific Research** 3(2): 413-421.
31. Fatima A., Salah-Ud-Din S., Khan S., Hassan M. and Hoti H. A. K. (2015) Impact of Organizational Silence on Organizational Citizenship Behavior: Moderating Role of Procedural Justice. **Journal of Economics, Business and Management** 3(9):846-850.

32. İplik E., İplik F. N. ve Efeoğlu İ. E. (2014) Çalışanların Örgütsel Destek Algılarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin Rolü. **Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi** 6(12): 109-123.
33. İplik F. N. (2009) Türkiye'deki Dört ve Beş Yıldızlı Otellerde Uygulanan Örgütsel Sosyalleşme Taktiklerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. **Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi** 20(2): 185-196.
34. İşcan Ö. F. (2006) Dönüştürücü/Etkileşimci Liderlik Algısı ve Örgütsel Özdeşleşme İlişkisinde Bireysel Farklılıkların Rolü. **Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi** 11(6): 160-177.
35. Kabataş A. (2010) Örgütsel Sinizm ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi ve Bir Araştırma. **Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi**, Kocaeli.
36. Kalaycı Ş. (2014) **SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri**. Asil Yayın Dağıtım, Ankara.
37. Kalkan A. (2013) Algılanan Örgüt Kültürünün Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi: Kuramsal ve Görgül Bir Araştırma. **Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi**, Konya.
38. Karabey C. N. (2005) Örgütsel Özdeşleşme, Örgütsel İmaj ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi Bir Uygulama. **Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi**, Erzurum.
39. Karabey C. N. ve İşcan Ö. F. (2007) Örgütsel Özdeşleşme, Örgütsel İmaj ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: Bir Uygulama. **İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi** 21(2): 231- 241.
40. Karagöz Y. (2014) **SPSS 21.1 Uygulamalı Biyoistatistik**. Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
41. Kark R. and Waismel-Manor R. (2005) Organizational Citizenship Behavior: What's Gender Got to Do With It? **Organization** 12(6): 889-917.
42. Kılınç E. and Ulusoy H. (2014) Investigation of Organizational Citizenship Behavior, Organizational Silence and Employee Performance at Physicians and Nurses, and the Relationship Among Them. **Business Management Dynamics** 3(11): 25-34.
43. Lombardi D. J. and Schermerhorn J. R. (2007) **Healthcare Management**. NJ: John Wiley, Hoboken.
44. Mael F. A. and Ashforth B. E. (1992) Alumni and Their Alma Mater: A Partial Test of the Reformulated Model of Organizational Identification. **Journal of Organizational Behaviour** 13(2): 103-123.
45. Miller V. D., Allen M., Cazey M. K. and Johnson J. R. (2000) Reconsidering the Organizational Identification Questionnaire. **Management Communication Quarterly** 13(4): 626-658.

46. Morrison E.W. and Milliken F. J. (2000) Organizational Silence: A Barrier to Change and Development in A Pluralistic World. **Academy of Management Review** 25(4): 706-725.
47. Nader L. (2001) Breaking the Silence-Politics and Professional Autonomy. **Anthropological Quarterly** 75(1): 160-169.
48. Nikmaram S., Yamchi H. G., Shojaii S., Zahrani M. A. and Alvani S. M. (2012) Study on Relationship Between Organizational Silence and Commitment in Iran. **World Applied Sciences Journal** 17(10): 1271-1277.
49. Organ W. D. (1988) **Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome**. Lexington Books, Lexington.
50. Özgen I. ve Sürgevil O. (2009) ‘Örgütsel Sessizlik Olgusu ve Turizm İşletmeleri Açısından Değerlendirilmesi’. **Turizm İşletmelerinde Örgütsel Davranış**. İçinde: Sabuncuoğlu Z. (ed.) ss: 303-328. MKM Yayıncılık, Bursa.
51. Özler D. E. ve Ünver E. (2012) Psikolojik Sözleşmenin İş Tatmini Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi** 17(2): 325-351.
52. Perlow L. and Williams S. (2003) Is Silence Killing Your Company? **Harvard Business Review** 81(5): 52-58.
53. Pinder C. C. and Harlos K. P. (2001) Employee Silence: Quiescence and Acquiescence as Responses to Perceived Injustice. **Personnel and Human Resources Management** 20: 331-369.
54. Podsakoff P. M., MacKenzie S. B., Paine J. B and 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.
55. Podsakoff P. M. and Mackenzie S. B. (1994) Organizational Citizenship Behaviors and Sales Unit Effectiveness. **Journal of Marketing Research** 3(1): 351-363.
56. Podsakoff P. M., Mackenzie S. B., Moorman R. H. and Fetter R. (1990) Transformational Leader Behaviors and Their Effects on Followers Trust in Leader, Satisfaction and Organizational Citizenship Behaviors. **Leadership Quarterly** 1(2): 107-142.
57. Polat M. (2009) Örgütsel Özdeşleşmenin Öncülleri ve Ardılları Üzerine Bir Saha Çalışması. **Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi**, Bursa.
58. Polat M. ve Meydan C. H. (2011) Örgüt Kültürü Bağlamında Güç Eğilimi ve Örgütsel Bağlılık İlişkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Rolü. **Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi** 25(1): 153-170.
59. Sabuncuoğlu Z. ve Tüz M. (2005). **Örgütsel Psikoloji**. Alfa Aktüel Basım Yayın Dağıtım, Bursa.

60. Sezici E. (2012) 'Örgütsel Özdeşleşme'. **Örgütsel Davranışta Güncel Konular**. İçinde: Ergun Ö. D. (ed.) ss: 101-132. Ekin Basım Yayın Dağıtım, Bursa.
61. Shamir B. and Kark R. (2004) A Single-Item Graphic Scale for the Measurement of Organizational Identification. **Journal of Occupational and Organizational Psychology** 77(1): 115- 123.
62. Shen Y., Jackson T., Ding C., Yuan D., Zhao L., Dou Y. and Zhang Q. (2014) Linking Perceived Organizational Support with Employee Work Outcomes in a Chinese Context: Organizational Identification as a Mediator. **European Management Journal** 32(3): 406-412.
63. Smidts A., Pruyn A. T. H. and Van Riel C. B. (2001) The Impact of Employee Communication and Perceived External Prestige on Organizational Identification. **Academy of Management Journal** 44(5): 1051-1062.
64. Şantaş F., Uğurluoğlu Ö., Kandemir A. ve Çelik Y. (2016) Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Sinizm, İş Performansı ve Örgütsel Özdeşleşme Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi. **İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi** 18(3): 867-886.
65. Şehitoğlu Y. (2010) Örgütsel Sessizlik Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Algılanan Çalışan Performansı İlişkisi. **Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi**, Kocaeli.
66. Tak B. ve Aydemir B. A. (2004) Örgütsel Özdeşleşme Üzerine İki Görgül Çalışma. **12. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi**. Uludağ Üniversitesi, Bursa.
67. Tiktaş G. (2012) Örgüt Kültürü, Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Sessizlik İlişkisine Yönelik Bir İnceleme. **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi**, İzmir.
68. Tokgöz E. ve Seymen O. A. (2013) Örgütsel Güven, Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Bir Devlet Hastanesinde Araştırma. **Öneri Dergisi** 10(39): 61-76.
69. Turunç Ö. ve Çelik M. (2010) Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi. **Yönetim ve Ekonomi** 17(2): 183-206
70. Türk Dil Kurumu Büyük Türkçe Sözlük. <http://tdk.gov.tr> Erişim Tarihi: 03.11.2016.
71. Ürek D., Demir İ. B. ve Uğurluoğlu Ö. (2015) Örgütsel Sessizliğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi: Bir Eğitim ve Araştırma Hastanesi Uygulaması. **Gazi İİBF Dergisi**. 17(3): 122-141.
72. Vakola M. and Bouradas D. (2005) Antecedents and Consequences of Organisational Silence: An Empirical Investigation. **Employee Relations**. 27(5): 441-458.
73. Van Dick R., Grojean M. W., Christ O. and Wieseke J. (2006) Identity and the Extra Mile: Relationships Between Organizational Identification and Organizational Citizenship Behaviour. **British Journal of Management** 17(4): 283-301.
74. Van Dick R., Van Knippenberg D., Kerschreiter R., Hertel G. and Wieseke J. (2008) Interactive Effects of Work Group and Organizational Identification on Job

Satisfaction and Extra-Role Behavior. **Journal of Vocational Behavior** 72(3): 388-399.

75. Van Dyne L., Graham J. W. and Dienesch R. M. (1994) Organizational Citizenship Behavior: Construct Redefinition, Measurement, and Validation. **Academy of Managament Journal** 37(4): 765-802.
76. Van Dyne L.V., Ang S. and Botero I. C. (2003) Conceptualizing Employee Silence and Employee Voice as Multidimensional Constructs. **Journal of Management Studies** 40(6): 1359-1392.
77. Yanık C. (2012) Örgütsel Sessizlik İle Güven Arasındaki İlişki ve Eğitim Örgütlerinde Bir Araştırma. **Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.**