

T.C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
RADYO TELEVİZYON VE SİNEMA ANABİLİM DALI
İLETİŞİM BİLİMLERİ BİLİM DALI

SAĞLIK KURUMLARINDA ÖRGÜT İÇİ İLETİŞİM
DOYUMU İLE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK
DAVRANIŞI GÖSTERME EĞİLİMİ ARASINDAKİ
İLİŞKİ; SELÇUK ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ
HASTANESİ ÖRNEĞİ

Ayşe ÖĞÜT
YÜKSEK LİSANS TEZİ

Danışman
Prof. Dr. Enderhan KARAKOÇ

KONYA, 2024

Bu alışma, 19.07.2024 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından Radyo Televizyon ve Sinema Anabilim Dalı İletişim Bilimleri Bilim Dalı Programında Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

**Savunma
Tez Jürisi**

Prof. Dr. Enderhan KARAKOÇ
Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi

Prof. Dr. Sevil YILDIZ
Selçuk Üniversitesi
İletişim Fakültesi

Doç. Dr. Özlem ÖZGÜR
Selçuk Üniversitesi
İletişim Fakültesi

Not: Tez Savunma Jürisi isimlerinin yer aldığı bu sayfa kapaktan hemen sonra gelecek şekilde ve imzasız olarak konulmalıdır.

ÖNSÖZ VE TEŞEKKÜR

Sağlık sektörüne yıllarını ve emeğini vermiş bir çalışan olarak, bir diğer eğitim hayatımın açtığı ufuk penceresinden bir bakış ile geçmiş tecrübelerim ve gelecek kazanımlarımı bir çatı altında toplama yolunda sağlık iletişimi çalışmalarına ilgim bu tezi hazırlamama olanak sağladı. Araştırma konusunu belirlerken çocuk yaşta emek vermeye başladığım mesleğim hemşireliğe, 12 yılımın geçtiği kurumsal aidiyetimin yüksek olduğu Selçuk Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesine, çalışırken farklı bir üniversite okumam ve lisans üstü eğitim sürecimde destek olan tüm çalışma arkadaşlarıma ve yöneticilerime sağlık iletişimi alanında çalışmalarım ile bilimsel fayda sağlamak ahde vefa niyetimdir.

Lisansüstü serüvenime başlangıçta en büyük şanslarımdan olan çok kıymetli danışmanım Prof. Dr. Enderhan Karakoç'a bu yolculukta her an yolumu aydınlattığı, mesleki tecrübesini ve fikirlerini esirgemediği tüm desteği ile yanımda olduğu için şükranlarımı sunarım. Bu süreç içinde zorlu her anımda varlığını ve fikirlerini esirgemeyen hocalarımdan Doç. Dr. Özlem Özgür'e, bilimsel anlamda bilgi birikimime katkı sunan Doç. Dr. Hacer Aker'e ve Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesinin kıymetli hocalarına minnettarım. Çalışmanın istatistik sürecinde kıymetli önerilerde bulunan Doç. Dr. Neriman Akdam, Öğretim Üyesi Dr. Elif Ertaş, Doç. Dr. Murat Koçyiğit'e ve Erdal Ateş'e teşekkürü borç bilirim.

Farklı zamanlarda ve alanlarda girdiğim mücadelelerde hep destekçim olan, kendisinden hayat mücadelesini ve güçlü kadın olmayı öğrendiğim biricğim annem Hatun Öğüt, rol model aldığım, hayatta hiçbir şey için geç olmadığını öğreten, eğitime ve insanlığa olan sevgisi ile örnek olan canım babam Mehmet Öğüt, tüm yolculuklarımda yanımda olmanız dileğimle...

Beni her konuda destekleyen ve güvenen kardeşlerim Nurullah ve Sadullah, evimizin küçüğü kız kardeşim, tatlı desteği ve hep güzel temennileri ile beni rahatlatan Elif Rana'm, canım aileme teşekkür ederim, varlığınıza sonsuz şükür.

Stresli ve zor zamanlarımda beni rahatlatırken, neşeleri ile hayatıma renk katan, kimi uzaklarda olsa da her an yanımda varlıklarını hissettiğim canım kankalarım iyi ki varsınız.

Ayşe ÖĞÜT

Konya 2024



T. C.

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü



Öğrencinin	Adı Soyadı	Ayşe ÖĞÜT
	Numarası	214223011004
	Ana Bilim / Bilim Dalı	Radyo, Televizyon ve Sinema / İletişim Bilimleri
	Programı	Tezli Yüksek Lisans
	Tez Danışmanı	Prof. Dr. Enderhan Karakoç
Tezin Adı	Sağlık Kurumlarında Örgüt İçi İletişim Doyumu ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Gösterme Eğilimi Arasındaki İlişki; Selçuk Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi Örneği	

ÖZET

Ortak bir amaç doğrultusunda bir araya gelen ve örgütsel bir yapı oluşturan bireyler ürettikleri hizmet ile başarı elde ederler. Örgütlerdeki başarıyı etkileyen en temel unsurun örgüt içi iletişim ağı olduğunu söylemek mümkündür. Örgütsel başarı göstergelerinden biri ‘örgütsel vatandaşlık davranışı’ kavramıdır. Bireylerin örgüt içi iletişim tutumları örgüt başarısını etkilemektedir. Bu çalışmada sağlık kurumlarının küçük bir temsili olan, kurum içi çalışanların demografik özelliklerinin ele alındığı, örgütsel iletişim doyumu ve örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğilimlerini arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırmada Selçuk Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde 2024 yılında son bir yıldır çalışan kurum personelleri evreninde, olasılığa dayalı olmayan örneklem seçme yöntemlerinden kolayda örneklem belirleme türü ile 478 geçerli veri elde edilmiştir. Downs ve Hazen (1977) tarafından hazırlanan “Örgüt İçi İletişim Tatmini Ölçeği” ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı kavramının inceleneceği Podsakoff ve MacKenzie (1994) tarafından geliştirilen ölçek kullanılarak nicel, kesitsel bir araştırma yapılmıştır. Elde edilen sonuçlar, örgüt yönetimlerinin, insan kaynaklarının ve kurumsal iletişim departmanlarının çalışmalarına yön verecek, kurumların yeni politikalar belirlemelerinde ışık tutacak olmasıyla önem arz etmektedir. Çalışma sağlık iletişim literatürüne katkı sağlayacak olması ile önemlidir. Araştırma sonucunda sağlık çalışanları arasında yöneticilerin diğer çalışanlara göre ÖVD ve ÖİD tutum düzeylerinin daha yüksek olduğu, evli erkek çalışanların sivil erdemli davranış sergileme düzeylerinin bekarlara

ve kadınlara göre yüksek olduğu bulgulanmıştır. Çalışanların yaş, cinsiyet ve medeni durumları iletişim doyumlarını etkilemezken VD ve ID arasında pozitif yönlü orta düzeyde ($r= 0.56- p <0.001$) anlamlı ilişki olduğu bulgulanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Örgüt İçi İletişim, rgtsel Vatandaşlık Davranışı, rgt İçi İletişim Tatmini leği, Sağlık İletişimi, Kesitsel Araştırma.





T. C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü



Öğrencinin	Adı Soyadı	Ayşe ÖĞÜT
	Numarası	214223011004
	Ana Bilim / Bilim Dalı	Radyo, Televizyon ve Sinema / İletişim Bilimleri
	Programı	Tezli Yüksek Lisans
	Tez Danışmanı	Prof. Dr. Enderhan Karakoç
	Tezin İngilizce Adı	The Relationship Between Intra-Organizational Communication Satisfaction and the Tendency to Show Organizational Citizenship Behavior in Health Institutions; Selçuk University Faculty of Medicine Hospital Example

ABSTRACT

Individuals who come together for a common purpose and form an organizational structure achieve success with the service they produce. It is possible to say that the most fundamental element affecting success in organizations is the intra-organizational communication network. One of the indicators of organizational success is the concept of 'organizational citizenship behavior'. Individuals' communication attitudes within the organization affect the success of the organization. In this study, the demographic characteristics of in-house employees, which are a small representation of healthcare institutions, were discussed and the relationship between organizational communication satisfaction and their tendency to display organizational citizenship behavior was examined. In the research, 478 valid data were obtained from the population of institutional personnel who have been working at Selçuk University Faculty of Medicine Hospital for the last year in 2024, with the convenience sampling type, one of the non-probability-based sampling methods. A quantitative, cross-sectional study was conducted using the "Intra-Organizational Communication Satisfaction Scale" prepared by Downs and Hazen (1977) and the scale

developed by Podsakoff and MacKenzie (1994) in which the concept of Organizational Citizenship Behavior was examined. The results obtained are important as they will guide the work of organizational managements, human resources and corporate communication departments and shed light on institutions' determination of new policies. The study is important as it will contribute to the health communication literature. As a result of the research, it was found that managers' OCB and OCB attitude levels were higher among healthcare workers than other employees, and that the level of civic virtuous behavior of married male employees was higher than singles and women. While the age, gender and marital status of the employees did not affect their communication satisfaction, it was found that there was a moderate positive ($r = 0.56$ - $p < 0.001$) significant relationship between OCB and OCB.

Key Words: Intra-Organizational Communication, Organizational Citizenship Behavior, Intra-Organizational Communication Satisfaction Scale, Health Communication, Cross-Sectional Research.

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ VE TEŞEKKÜR.....	i
ÖZET	ii
ABSTRACT	iv
KISALTMALAR LİSTESİ.....	ix
TABLolar LİSTESİ.....	x
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL İLETİŞİM, SAĞLIK İLETİŞİMİ VE SAĞLIK KURUMLARINDA İLETİŞİM

1.1. ÖRGÜTSEL İLETİŞİM	5
1.1.1. Örgüt.....	5
1.1.2. Örgütsel Davranış.....	6
1.1.3. Örgüt Kültürü	7
1.1.4. Örgüt kuramları	9
1.1.5. Örgütsel İletişim	10
1.2. SAĞLIK İLETİŞİMİ	35
1.2.1. Sağlık İletişiminin Tanımı.....	35
1.2.2. SAĞLIK İLETİŞİMİNİN AMAÇ VE ÖNEMİ	36
1.2.3. Sağlık iletişimi alt boyutları	37
1.2.4. Sağlık İletişiminde Yararlanılan İletişim Araçları.....	38
1.2.5. Sağlık İletişiminde Kullanılan Kuramlar ve Modeller	38
1.3. SAĞLIK KURUMLARINDA İLETİŞİM	41
1.3.1. Sağlık Çalışanlarında İletişim Doyumu	42
1.3.2. Sağlık Çalışanlarında İletişim Doyumları Üzerine Yapılan Araştırmalar	43

İKİNCİ BÖLÜM

SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA İŞ DOYUMU VE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI

2.1. SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA İŞ DOYUMU	45
2.2. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI(ÖVD).....	46
2.2.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Kavramı ve Kapsamı.....	46
2.2.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Önemi.....	46

2.2.3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Kuramları	47
2.2.4. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutları	48
2.2.5. Örgütsel Vatandaşlık Davranışına İlişkin Temel Kavramlar	50
2.2.6. Örgütsel Vatandaşlık Türleri	50
2.2.7. Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Yol Açan Etkenler	51
2.2.8. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Öncülleri	52
2.2.9. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile İlişkili Kavramlar	53
2.2.10. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Sonuçları	54
2.2.11. Sağlık Çalışanlarında ÖVD Gösterme Eğilimleri	55
2.2.12. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Kavramına İlişkin Araştırmalar	55
2.2.13. ÖVD ve ÖİD Arasındaki İlişki.....	58

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

UYGULAMA: SELÇUK ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ HASTANESİNDE BİR ARAŞTIRMA

3.1. ÇALIŞMAYA İLİŞKİN TANIMLAR.....	59
3.2. METADOLOJİ	60
3.2.1. Problem.....	60
3.2.7. Araştırma Hipotezleri	65
3.3. YÖNTEM	67
3.3.1. Nicel / kesitsel Araştırma Yöntemi.....	67
3.3.2. Araştırma Evren ve Örneklemi	67
3.3.3. Verilerin Toplanması	69
3.3.4. Verilerin analizi	75
3.3.5. Araştırma Geçerliği ve Güvenirliği	76
3.4. BULGULAR VE YORUMLAR.....	77
3.4.1. Demografik Özelliklere Göre Bulgular	77
3.4.2. Ölçek Puan Dağılımı	82
3.4.3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Örgüt İçi İletişim Doyumu Arasındaki İlişki Durumu	82
3.4.4. Demografik Özellikler ile ÖVD ve ÖİD Düzeyleri Arasındaki İlişki Yaş ile Örgütsel İletişim Doyum ve Örgütsel Vatandaşlık Davranış Ölçekleri arası İlişki Durumu Değerlendirildiğinde;.....	84
3.4.5. Bulgulara Göre Hipotezlerin Sınanması.....	101
3.5. TARTIŞMA VE SONUÇ.....	114

KAYNAKÇA	121
EKLER	130
EK-1 ÇALIŞMA ANKETİ.....	130
EK-2 ETİK KURUL.....	133
EK-3 KURUM ÇALIŞMA İZİNİ.....	134



KISALTMALAR LİSTESİ

TDK	: Türk Dil Kurumu
ÖVD	: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı
ÖİD	: Örgütsel İletişim Doyumu
WHO	: World Health Organization/ Dünya Sağlık Örgütü
DSÖ	: Dünya Sağlık Örgütü
UNİCEF	: The United Nations International Children's Emergency Fund/ Birleşmiş Milletler Uluslararası Çocuklara Acil Yardım Fonu



TABLolar LİSTESİ

Tablo 1. Örgüt İçi İletişim Kanalları	16
Tablo 2. Örgütün farklı çalışanları açısından bilgi ihtiyaçları	27
Tablo 3. Çalışmanın araştırma modeli	61
Tablo 4. $\alpha= 0.05$ İçin Örneklem Büyüklükleri	65
Tablo 5. Örgütsel Vatandaşlık Davranış ve Örgütsel İletişim Doyum Ölçek Güvenirlik İstatistikleri	71
Tablo 6. Katılımcı Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı (n=478).....	72
Tablo 7. Örgütsel Vatandaşlık Davranış ve Örgütsel İletişim Doyum Ölçek Puan Dağılımları	75
Tablo 8. Örgütsel İletişim Doyum ile Örgütsel Vatandaşlık Davranış Ölçeği arası İlişki Değerlendirmesi.....	76
Tablo 9. Yaş ile Örgütsel İletişim Doyum ve Örgütsel Vatandaşlık Davranış Ölçekleri arası İlişki Değerlendirmesi	78
Tablo 10. Örgütsel Vatandaşlık Davranış Ölçek Puanını Etkileyen Faktörlerde Fark Değerlendirilmesi.....	78
Tablo 11. Örgütsel İletişim Doyum Ölçek Puanını Etkileyen Faktörlerde Fark Değerlendirilmesi.....	86

GRAFİKLER LİSTESİ

Grafik 1: Cinsiyet Dağılım Grafiği	78
Grafik 2: Eğitim Düzeyine Göre Katılımcıların Dağılım Grafiği.....	79
Grafik 3: Meslek Değişkenine Göre Katılımcıların Dağılım Grafiği	80
Grafik 4: Kurumda Çalışma Süresine Göre Katılımcıların Dağılım Grafiği.....	81
Grafik 5: Gelir Düzeyine Göre Katılımcıların Dağılım Grafiği	81

GİRİŞ

Örgütsel oluşumlar ortak amaçlar için bir araya gelmiş insan topluluklarının sistematik yapılanması olarak nitelendirilebilecekken çalışma hayatında insanların bu sistematik yapılanma içerisine doğrudan katılması beklenir. İşletme olarak adlandırılacak olan, her alanda üretilen hizmet alım ve satımı söz konusudur. Üretilen hizmetin sektör içerisindeki başarısı örgütün başarısı olarak değerlendirilmektedir. Kurumsal olarak elde edilen başarı örgüt üyeleri olan her bir bireyin başarısıdır. İşletmelerde sektör içerisindeki birincil konumu talep etmeleri, kar amacı gütmeleri ve bunun için rekabet ortamının varlığı işletmelerin doğasını oluşturmaktadır. Bu doğanın gereği olarak başarılı ve karlı olmak isteyen kurumların başarılı insan kaynakları stratejileri olmalı ve örgüt içerisinde maksimum verimi sağlayacak yenilikçi hamleleri olmalıdır.

Kamu sektörü, özel sektör ya da üniversitelerin yarı özerklik durumuna bakılmaksızın sağlık sektöründe hangi alanda olursa olsun örgüt halinde çalışmalar sürdürülmektedir. Sağlık sektöründe hizmet verilen bireylerin ruhsal ya da fiziksel olarak iyilik halinde olmayan hasta bireylerden oluştuğu, insan sağlığının söz konusu olması sebebiyle sunulan hizmetin verimi maksimum düzeyde olması beklenmektedir. Tanı, tedavi ve bakım hizmeti veren sağlık kurumlarındaki çalışanların sundukları iş performansını etkileyen unsurlar arasında iş doyumu, örgütsel iletişim, örgüt içi bağlılık ve aidiyet duygularını saymak mümkündür. Sağlık çalışanlarının kendilerini ait oldukları kurum içerisinde örgütün bir parçası olarak görmeleri, örgütsel bağlılık ve aidiyet duygularını besleyecek, örgütün vizyon ve misyonunu benimseyerek maksimum hizmet vermelerini olanaklı hale getirecektir. Yapılan çalışmalardan yola çıkarak iş veriminin çalışanlardaki iş doyumu ve örgütsel bağlılık kavramları ile pozitif ilişkili olduğunu söylemek mümkündür. Bu bağlamda iş doyumu ve örgütsel bağlılığın sağlanmasında etkili olan en önemli unsurlardan biri örgütsel iletişimdir.

Çalışmanın birinci bölümünde örgütsel iletişim, sağlık iletişimi ve sağlık kurumlarında iletişim başlıklı kavramlara değinilmiştir. İletişim çalışmalarında elde edilen tanımlar ışığında iletişimin; etkileşim, bireylerin duygu düşünce paylaşımı ve karşılıklı bilgi akışı sağladığı bir süreç olduğunu söylemek mümkün olacaktır. İletişim insanın dahil olduğu her alanda, her an ihtiyaç duyduğu bir süreçken, insansal iletişim bu çalışmanın esas konusu olarak sağlık camiası içerisindeki etki mekanizmasının ele

alınacağı sağlık iletişimi kavramına değinilmektedir. Örgüt içerisinde örgütün üyelerinin birbirleri ile kurmuş oldukları iletişimi formel ve informal iletişim biçimi olarak değerlendirilmektedir. Formel iletişim kanallarını dikey, çapraz, yatay ve dışa dönük iletişim kanalları olarak kategorize edilerek tanımlandı. Örgüt içerisindeki iletişim kanalları değerlendirilerek sağlık çalışanlarının iletişim doyumları yapılan anket ile değerlendirildi. Örgüt içi iletişimin sağlık kurumlarındaki işleyiş içindeki yansımalarını iletişim doyum ölçeği ile gösterecek olan bu çalışmada birinci bölümde sağlık iletişimi kavramına da yer verilmektedir. Hasta/hasta yakınlarının sağlık çalışanları, hasta/hasta yakınları diğer hasta/hasta yakınları ve sağlık çalışanlarının birbirleri ile kurdukları iletişim sağlık iletişiminin ana çerçevesini oluşturmaktadır. Örgütsel iletişim kavramı, sağlık iletişimi alanında ele alındığında sağlık çalışanlarının birbirleri ile ait oldukları örgütsel yapılanma içerisinde göstermiş oldukları etkileşim ve iletişim bu çalışmanın temelini oluşturmaktadır.

Çalışmanın ikinci bölümünde örgütsel vatandaşlık davranışı kavramı ele alındı. Yapılan tanımlardan yola çıkarak örgütsel vatandaşlık davranışı kavramını ödül ceza sistemi etkisi olmaksızın bireyin iş tanımının ötesinde göstermiş olduğu örgütün başarısına katkı sağlayıcı davranışların tümü olarak tanımlamak mümkün olacaktır. Örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğilimi ve alt boyutları özgecilik, nezaket, vicdanlılık, centilmenlik ve sivil erdem olarak 5 boyutta değerlendirilmektedir. Örgütsel vatandaşlık davranışı kavramı birçok kurumda örgütlü yapılar içerisinde değişken olarak farklı kavramlar ile ilişkisi incelenmiştir. ÖVD kavramını sağlık kurumları özelinde inceleneceği bu çalışmada sağlık çalışanlarının gönüllü olarak iş tanımını dışında ekstra çaba sarf etmeleri, örgütün diğer üyelerine yardımcı olmaları, örgütün değerlerine sahip çıkmaları ve örgütsel hedeflere katkıda bulunmaları olarak tanımlamak mümkündür. Sağlık kurumlarında örgütsel vatandaşlık davranışına yönelik birçok araştırma yapılmış bu çalışmalarda iş tatmini, iş doyumunu, örgütsel adalet algısı, pozitif psikolojik sermaye, örgütsel sosyalleşme, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel sessizlik gibi kavramlarla ilişkisi araştırmalara konu olmaktadır. Sağlık kurumlarında örgüt içi iletişim doyumunu ve örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğilimi arasındaki ilişkiye yönelik bir araştırma olacak bu çalışma ile sağlık iletişimi literatürüne önemli bir katkı sunulacağı düşünülmektedir.

Çalışmanın üçüncü bölümünde ise uygulama yapılacak, tüm sağlık camiasının küçük bir temsili olabilecek Selçuk Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi evreninde

olasılığa dayalı olmayan örneklem seçme yöntemlerinden kolayda örneklem belirleme yöntemi ile seçilen bireyler üzerinde nicel bir araştırma yapıldı. Bu araştırma, veri toplama aracı olarak sosyo-demografik anket, örgütsel iletişim doyum ölçeği ve örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği kullanılarak kesitsel araştırma yöntemi çerçevesinde yürütüldü. Selçuk Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde son 1 yıldır görev yapan öğretim üyesi, araştırma görevlisi, yönetici, hemşire, sağlık teknikeri, idari personel, hasta bakım personeli, tıbbi sekreter ve bu meslek gruplarının dışında kalan azınlıkta olan mesleklerin kendilerini ifade edebilmeleri adına diğer kategorisi ile toplamda 9 dalda temsil edilmektedir. Basılı anket dağıtma ve toplama şeklinde birebir çalışmacı tarafından gerçekleştirilen, elde edilen veriler ışığında sosyo-demografik özellikleri belirlenerek örgüt içerisindeki iletişim doyumunu ve örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme tutumları irdelenmektedir. Bu çalışma ile aynı kurumda hizmet veren farklı iş alanında, farklı statüdeki bireylerin örgüt içi iletişim deneyimleri ve örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme pratikleri değerlendirildi. Yapılan bu uygulama ile ele alınan kavramlar sağlık çalışanları arasında sosyo-demografik özelliklerin çeşitliliği göz önünde bulundurularak, farklı değişkenlerle değerlendirme fırsatı sunmaktadır.

Veri toplama sürecinde araştırmacı tarafından, doğrudan kurum içerisinde çalışan bireylere, gönüllülük esaslı gözetilerek, katılımcı olmaları talep edildi. Uygulama, tek elden doğru ve güvenilir veri elde edilebilmesi adına basılı anketler aracılığı ile yapıldı. Verilerin analizi ile elde edilecek sonucun sağlık sektörünün temsili olması umulurken araştırmanın sınırlılıkları anket sorularına cevap veren bireylerin samimi ve objektif olup olmadığı tartışmasıdır. Gönüllü katılım onayı alınan katılımcıların sorulara cevap verirken gerçek duygularını gizleme ya da özensiz işaretlemeler yapmaları olası sorunlardır. Aynı çalışma farklı zaman diliminde yine aynı kurum içerisinde yapıldığında değişiklik göstermesi pek mümkündür. Üniversitesi hastanesinde yapılan bu çalışma ülkenin farklı sağlık kurumlarında elde edilecek sonuçlarda değişkenlik gözlenmesi mümkündür. Tüm bu sınırlılıklar içerisinde çalışma sonucunda iletişim doyumunun ölçülmesi ile çalışanların örgütsel verimlerinde fark yaratan örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisi ortaya konulmaya çalışıldı.

Çalışma sonucunda elde edilen veriler, sağlık iletişimi literatürüne katkı sağlayacak olması ile önem arz etmektedir. Sağlık kurumlarındaki kurumsal iletişim

departmanları, insan kaynakları birimi ya da halkla ilişkiler birimlerinin çalışmalarına yön vereceği düşünülmektedir. Bir örgüt içerisinde örgütsel verimliliğin artırılmasında, örgütün varlığının devam etmesinde, üyelerinin örgütsel bağlılık ve aidiyet duygularının geliştirilmesinde yöneticilere doğru politikalar geliştirilmesinde kılavuz olabileceği öngörülmektedir.



BİRİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL İLETİŞİM, SAĞLIK İLETİŞİMİ VE SAĞLIK KURUMLARINDA İLETİŞİM

1.1.ÖRGÜTSEL İLETİŞİM

1.1.1. Örgüt

Örgüt kavramı ortak ve açık bir amaç uğruna iş ve işlev paylaşımı ile sorumluluk sıra düzeninde, bir yaptırım gücü etkisinde bir araya gelmiş insan gruplarının etkinliklerinin koordinasyonu olarak tanımlanmaktadır (Schein, 1977, s. 11). Örgütler somut varlıklardan ziyade soyut çeşitli yerlerde faaliyet gösterebilecek yayılmış yapılardır. Bir örgütü oluşturan temel unsurlar bina, bilgisayar teknolojileri, örgüte hizmet eden çalışanlar, bir dizi politika ya da prosedürden ibaret değildir. Örgütler içerisindeki bireylerin belirlenen ortak amaçlar uğruna bir araya gelerek örgütün işlevlerini yerine getirmek için birbirleri ile olan etkileşimleri ile meydana gelir (Daft, 2015, s.10-11).

Bir araya gelen insan grupları belirlenmiş amaç çerçevesinde eşgüdümlü faaliyetler ile bilgi, duygu ve düşünce üretimi sağlayarak belirlenen stratejiler doğrultusunda eyleme dökülen davranışlar örgütün çıktılarıdır. Rastgele davranışlarla değil planlı bir düzen içerisinde kurulan ve yönetilen örgütler düzen içerisinde işleyen toplumsal birim olarak nitelendirilmektedir (Tutar, 2003, s. 15). Örgütlü yapılarda faaliyet gösteren üyeler, açıkça belirtilen örgütsel amaçları, bireysel çıkarılardan uzak bir profesyonellikte yürütmektedirler.

Örgüt kavramı Ertekin ve arkadaşları (2018, s. 299) tarafından bir grup insanın ortak amaç uğruna planlanmış biçimde bir araya gelmeleri, iş birliği kuran bireylerin aynı amaç uğruna etkileşimleri neticesinde oluşan toplumsal yapılanma olarak tanımlanmışlardır. İnsanlar, insanlığın başlangıcından itibaren ihtiyaçlarını giderme noktasında bireysellikten ziyade topluluk halinde bilgi, kabiliyet, güç ve zaman yetersizliğini önlemek adına iş birliği yapma ihtiyacı duymakta ve bunun içinde bir arada etkileşim halinde yaşamaları en küçük gruplar halinde örgütsel yapılar kurduklarını belirtmektedir. Örgütler insanların ihtiyaçlarını daha iyi karşılamalarına, bireylerin etkinliğini arttırmaya, bireylerin aidiyet ihtiyaçlarını karşılarken daha da güvende hissetmelerine olanak sağlar (Tutar, 2003, s. 16).

Çağdaş örgütlerin amaçlarını Başaran (1992, s. 11-12) ilk olarak ürün üretmenin ekonomik boyut ile ilgili olduğunu ikinci amacın ise üyelerin ihtiyaçlarının karşılanması bunun da daha çok insan ilişkilerine dayandığını ifade etmektedir. Örgütsel yapıların insan ilişkileri için önemli olan amaçlarından biri olan örgüt üyelerinin ihtiyaçlarının gerçekleşmesinde iletişimin rolü oldukça önemlidir. Örgütlerin hedefledikleri ve belirledikleri amaç doğrultusunda açık ve net bir şekilde kurucular tarafından belirlenen işlerin görev dağılımı ile yetkin bireyler tarafından yürütülmesi örgütün sunduğu hizmetin kalitesini ve algılanan hizmet verimini etkilemektedir. Örgütlerin yapısı gereği bu amaçlar çerçevesinde iki boyutun da yeterli ve etkin olması örgütün etkinliği için önemlidir (Terzi, 2000, s. 3). Örgütlerden çıkan ürün ekonomik yönden örgütü etkiler iken üyelerin ihtiyacını karşılayarak bireysel fayda sağlamaktadır.

Örgütün amaçları, hedefleri, işleyişi, üyelerden kurumsal beklentiler, çalışma sistemlerinden ilişki ağlarına kadar birçok konu hakkında bilgi akışı iletişim kanalları aracılığı ile oryantasyon eğitimlerinde verilmektedir. Kurum içi düzen ve işleyişin başarısı için örgüte özgü değerler ve örgüt içi öğretiler de tıpkı toplumsal değer ve öğretiler gibi nesiller arası bir aktarım ile eski üyelerden yeni üyelere aktarılmaktadır.

1.1.2. Örgütsel Davranış

Örgütsel davranış, örgüt üyelerini daha iyi anlamak ve örgütü yönetmek amacıyla kurulmuş disiplinler arası alandır. Örgütsel davranışlar üç düzeyde birey, grup ve örgüt temelinde ele alınır (Kinicki ve Kreitner, 2003, s. 8). Örgüt içi çalışanlara ve yöneticilere olan güven ve adaletli bir sistem içerisinde oldukları inancı bireylerin verimini buna bağlı olarak örgüt başarısını etkileyecektir. Örgüte katılım gösteren her bir üyenin grup içerisindeki diğerlerine karşı açık, dürüst ve doğru ilişkiler kurması güven oluşturacaktır. Buna bağlı olarak üst düzeyde verim alınması, örgütsel birliğin bütünlüğün sağlanmasında, örgütün varlığını ve devamını destekleme noktasında, en nihayetinde örgüt başarısını sağlamada yol gösterici olmaktadır. Bireyin örgüt içerisindeki davranış, tutum ve beklentileri aidiyet, bağlılık ve örgüt içi adanmışlık düzeylerini belirlemektedir (Tutuş & Düşükcan , 2023, s. 82-84).

İnsan yaşamı boyunca topluluk halinde yaşarken kimi zaman hizmet üretmekte ürettiği bu hizmet karşılığında ücret almakta ve kazancı ile kendi üretmediği hizmetleri satın almaktadır. İlkel yaşamdan sonra modernleşen dünyada birey birçok

iş alanında aynı anda var olamayacağı için ait olduğu grup içerisinde örgütlü bir biçimde hizmet üretir ve elde ettiği kazanç ile ihtiyaç gördüğü farklı bir örgütün ürettiği hizmeti satın alır. Hizmet sektörü içerisinde doğrudan insan yaşamı ile ilişkisi göz önünde bulundurulduğunda sağlık sektöründe beklenen ve algılanan hizmet insan hayatına mal olabileceği gibi yüksek memnuniyet ile insanları yaşama bağlamaktadır.

Katz ve Kahn'ın yaptığı örgütsel sınıflandırmaya göre üretim ya da ekonomi örgütleri, varlık sürdürme örgütleri, uyarlayıcı örgütler ve yönetsel ya da politik örgütler olarak ayrılır. Örgütün işlev ya da amacının türü değerlendirildiğinde yapılan bu sınıflandırmada sağlık kurumları varlık sürdürme örgütleri kategorisinde değerlendirilir (Aktaran: Tutar, 2003, s. 20).

Sağlık hizmeti bu alanda donanımlı bireylerin oluşturduğu örgütlü çalışma sistemi içerisinde kurdukları birlik örgütsel bir yapılanmaya örnektir. Bu örgütlü yapı üyeleri ile birlikte hastalıkların tanı, tedavi, bakımı ve sağlığın korunması geliştirilmesi adına sunulan hizmetlerin tamamını kapsamaktadır. Sağlık kurumlarındaki bu örgütlü yapılarda geniş bir yelpazede hizmet sunan her bireyin yaptığı iş birbiri ile iç içe iken belli konularda özel uzmanlık ve tecrübe gerektirmektedir. Bir araya geldiğinde anlamlı olan ve birbirinden bağımsız düşünülemeyecek farklı meslek gruplarının örgütlü bir yapı içerisinde ortaya koydukları ürün, sağlık hizmeti sunumudur. Bu hizmet üretim sürecine dahil olan örgüt üyelerinin her biri bilgi, kabiliyet, güç ve zaman yönetimi noktasında iş birliği yaparak sağlık hizmeti sunmaktadır. Örgütsel davranış disiplini bu örgütlü yapılar içerisindeki her bir üyeden maksimum verimi elde etmenin yolunu belirlerken Örgütlü yapıdan hizmet alan 'sağlık problemi yaşayan ruhsal, bedensel ya da fizyolojik olarak tam bir iyilik halinde olmayan hasta (DSÖ, 1948)' bireyler olduğu için aldıkları hizmet doyumu noktasında memnuniyetsiz olabilmektedirler. Toplumsal olarak yasalar ile korunan, bireylerin yaşam haklarının yanında 'sağlık hakkı' bireylerin en üst düzeyde bedensel ve ruhsal standartlar içerisinde olması uluslararası hukukta temel insan hakkı olarak yer alır. Devletlerin ve sağlık çalışanlarının bireylerin bu haklarını korumaya ve sürdürmeye yönelik tutumları olması beklenir (Zengin, 2010, s. 44-51).

1.1.3. Örgüt Kültürü

Örgüt üyeleri ait oldukları grup içerisinde tanımlama, anlamlandırma düzeyi ile bireylerin birbirleri ile olan ilişkilerini toplumdaki konumunu yansıtmaya şekli,

örgütü toplumun bir parçası haline getirecek ve başarısı üzerinde etkili olacak en temel etken örgüt kültürüdür. Örgüt kültürü iç ve dış etkileşimde toplumun bir parçası olan örgütlü yapılanmaların üst kültür alt kültür ilişkisi ile içinde bulunduğu toplumun yansımasıdır (Eren, 2006, s. 136). Birbirine paralel olan örgüt kültürü ve toplumsal kültür örgütün başarı, devamlılığı ile ilişkilendirilebilir. Sağlık kurumlarındaki örgütsel yapılanma örgüt kültürü ve ait olduğu toplumun kültürünü yansıttığı sürece hizmet verdiği bireylerin ve örgüt üyelerinin memnuniyet düzeyi bundan etkilenecektir.

Yönetim bilimi örgütlerin başarılı ve etkin yönetimi için ilkeler ortaya koymaya çalışır. Toplumdan girdiler alıp dönüşüm sonucunda topluma çıktılar sunarak mal ve hizmet üreten örgütler kendilerine özgü yönetim biçimleri benimser ve örgütün özgün bir kurum kültürü oluşur (Akıncı Vural, 2003, s. 19). Sağlık kurumlarındaki bu örgütsel yapı ve işleyiş kurumdaki kuruma farklılık gösterebilecektir. Bu farklılık edinilmiş kurum kültürü olarak nitelendirilebilecek olan diğerlerinden ayıran özellikleri ile örgütsel amaçlar noktasında temelde olmasa da bazı noktalarda ayrılmaktadır. Ülkemizde sağlık sektörü içerisinde sağlık bakanlığına bağlı kurumlar, üniversitelerin bünyesinde hizmet sunan kurumlar ve özel sağlık kurumları olarak sınıflandırılmaktadır.

Topluluklar halinde yaşayan bireylerde sosyalizasyon yeni bireyin topluma uyumunu sağlamak için deneyimli ve yaşlı üyeler tarafından usta çırak ilişkisi gibi eğitilme süreci iken daha küçük gruplar halinde olan her bir örgüt yapısında da bu sosyalleşme süreci gerçekleşmektedir (Helleriegel vd., 1992, s. 521). Yapı içerisine yeni dahil olan bireyin o örgütün amaçları doğrultusunda vizyona ve misyona uygun örgüte katkıda bulunacak düzeye gelmesi bireyin örgütsel sosyalizasyon sürecidir. Örgütün işleyişi, normları ve değerleri eski üyeler tarafından yeni üyelere onlardan beklenen değer ve davranışların öğretilmesi süreci olarak tanımlanmaktadır. Bu çerçeveden bakıldığında örgütsel sosyalizasyonun amacı örgüte yeni katılanların örgüt ile uyum sürecini sağlamak, örgüt için verimli üretim yapar hale getirmek ve birey ile örgütsel çıkarları birleştirmektir (Northcraft ve Neale, 1989, s. 134; Can,1992, s. 303).

Örgütsel birliktelik olarak temelde aynı olan sağlık sistemi içerisinde kurumlar yapısı itibari ile birbirinden farklı örgüt kültürüne sahiptir. Bu kuruluşlarda işleyiş ve kültürel sosyalizasyon örgüt başarısı için oldukça önemlidir. Birbirinden farklı sağlık kurumlarının temelde ortak olan mesleki beceri ve işlevleri çalışanların kurum öncesi

aldıkları eğitimlerde tamamlanır. Kurum içerisinde ise sağlık sektörü için değişiklik ve yeniliklerden haberdar olmak için kurum içi eğitimler ve pratik uygulamalar yapılır. Kuruma özgü farklılıklar ise kurum kültürü adı altında örgüte yeni dahil olmuş bireylerin sosyalizasyon sürecinde kuruma ve işleyişe adaptasyonu ile tanı sağlanır. Bu adaptasyon ve sosyalizasyon sürecinde yeni üyeler ve eski üyeler arasında sağlam bir iletişim mekanizması kurulmalıdır.

1.1.4. Örgüt kuramları

Örgüt işleyişi ve örgütsel iletişimi için oldukça önemli olan örgüt kuramları tarihsel süreç içerisinde farklı evrelerden geçmiştir. Örgüt kuramları, örgütsel iletişimin temeli olan örgüt ve örgüt içi çalışanlar kapsamında ele alınarak irdelenmiştir. Kuramlar aşağıda belirtildiği üzere üç temel grupta ele alınabilir.

ÖRGÜT KURAMLARI

1. Klasik Kuram	2. İnsan İlişkileri	3. Modern Örgüt
a. Frederic Winslow Taylor	a. Elton Mayo	a. Herbert Simon
b. Max Weber	b. Douglas McGregor	b. Joan Woodward
c. Henri Fayol	c. Rensis Likert	c. Daniel Katz, Robert Kahn
		d. James E. Grunig T. Hunt.

Kaynak: Ertekin, 2017, s. 68.

Klasik kuram örgütleri makinaya benzetirken örgüt içerisinde rol alan her bir bireyi o makinanın dişleri olarak tanımlar. Bu yaklaşımla örgüt içerisindeki bireylere ve davranışlarına yeterince önem verilmemiştir. Bu dönemde iletişim çalışmaları sınırlı ve yönetim temelli olmuş biçimsel iletişim üzerinde durmuşlardır. Klasik kuramcılar örgütsel verimliliği arttırmak amacı ile iletişimi yönetimin amaçlarına hizmet eden bir unsur olarak görmüşlerdir. İletişim yukardan aşağı yönde akar bürokrasi hakimdir (Yağmurlu, 2004, s. 37).

Halkla ilişkiler ve örgütsel iletişimin gelişimi klasik ve insan ilişkileri kuramlarından etkilenmiştir. Modern kuramlar ise halka ilişkiler ve örgütsel iletişimin benimsenmesinde önemli rol oynamıştır. Örgüt verimliliğini arttırmanın yolunu Taylor çıraklık sistemine dayandırır iken kurum içi iletişimin sağlıklı ve uyum

içerisinde olmasını örgüt içi işleyişin bilimsellik çerçevesinde olmasını vurgulamıştır. Weber ise bürokratik yapının örgüt yönetimini diğer örgütlerden ayıran en iyi örgütlenme biçimi olduğunu vurgulamıştır. Fayol ise yönetimi; planlama, örgütlenme, komuta, eşgüdüm ve denetim öğelerinden oluşan bir olgu olarak tanımlamıştır. Örgüt içi işlevselliğin artmasında yazılı ve sözlü iletişimin önemine vurgu yapar iken çalışan motivasyonu açısından komutlara uyma sözlü iletişimin yeri yazılı iletişime göre daha etkin olduğunu belirtmiştir (Ertekin, 2017, s. 71-72).

İnsan ilişkileri kuramı bu geleneksel örgüt kuramlarının örgütü makine gibi görmenin ötesinde insan odaklıdır. Klasik kuramcılar özellikle biçimsel iletişime değinirken insan ilişkileri kuramı biçimsel iletişimin yanında sözel iletişimin önemine değinmişlerdir. Kuramcılar iletişimin yönünün yukarıdan aşağı, aşağıdan yukarı ve yatay olarak insan ilişkilerine, yüz yüze iletişimin örgüt içi hız kazandıracağını örgüt için önemli olduğunu vurgulamışlardır. İnsan ilişkileri kuramcılarını klasik kuramcılara göre iletişim olgusuna daha çok önem vermişler ve doğal iletişimi ortaya koyarak iletişime büyük katkı sunmuşlardır (Yağmurlu, 2004, s. 38-43). Örgüt kuramlarının her birinin ana amacı yönetimlere ürettikleri bilgiler ve yöntemler ile başarılı olmanın ve hayatta kalmanın farklı sırlarını sunmaktır (Sargut & Özen, 2020, s. 29)

1.1.5. Örgütsel İletişim

İletişimi; TDK ‘duygu, düşünce veya bilgilerin akla gelebilecek her türlü yolla başkalarına aktarılması, bildirişim, haberleşme, iletişimasyon’ olarak tanımlamaktadır. Bireyler arasında haberleşme, bildirişim aktarım olarak belirleneceği gibi bilgi alışverişini sistemli bir etkileşim aracılığı ile gerçekleştirme sürecidir. Sosyal bir varlık olan insan, hayatını sürdürebilmek adına iletişime ihtiyaç duymaktadır, iletişim sosyal hayatın meydana gelmesi için düzenleyici bir araçtır (Oskay, 1982, s. 310). Örgüt ve birey açısından farklı anlamlar barındıran örgütsel iletişimin değerlendirilmesi örgüt açısından performans birey bakımından doyum kavramları ile yapılmaktadır (Şimşek, 2011, s.65).

Topluluk halinde yaşamı kolay ve yaşanabilir kılan en temel unsurun iletişim olduğunu söylemek mümkün olacaktır. İnsanların kendi iç dünyalarından farklı bir dünyaya açılmasına olanak sağlayan süreç iletişim sürecidir. Bireylerin iç dünyasındaki duygu ve düşünceleri bir diğerine aktarmasını, ortak düşüncelerde birleşmesini olanaklı kılan, bir arada yaşamayı sağlayan etkileşim, iletişim kurularak

gerçekleştirmektedir. İnsan hayatının her alanında, her an ihtiyaç duyduğu, yaşamını idame ettirmesinde gerekli olan insanlarla, hayvanlarla, mekanik donanımlarla veya kurumlarla iletişim kurmak durumundadır. Birey-birey iletişiminin yan sıra bireyin kurumlar ile olan iletişimi, kurumlar arası insan aracılığı ile olan iletişimden söz etmek mümkündür. Bireylerin gönüllü ya da gönülsüz kurmak zorunda olduğu bir etkileşim ve bu seçimin iletişimin verimliliğini etkileyeceğini belirtmek yerinde olacaktır. İletişim hayatın her alanında gerekli iken etkili iletişim kurma beceri ve donanım gerektirmektedir. İletişim becerilerinin bireyin doğduğu ailede ilk temellerinin atıldığını anlama, anlamlandırma, kodlama ve kod açma deneyimlerin de bebeklik döneminde ebeveynler ile kurulan iletişimin etkili olacağını söylemek mümkündür (Gökçe, 2013, s. 51-60).

İletişimin gerçekleşme süreci için etkileşimi başlatan bir kaynak olması o kaynağın ileteceği bir mesaj olması ve bu iletinin ulaşacağı bir alıcı olması gerekmektedir. Kaynaktan çıkan bilgi, duygu veya düşüncenin alıcıya başarılı bir şekilde iletilmesi doğru seçilen semboller, imgeler aracılığıyla doğru kodlama ve kod açma süreci ile gerçekleştirilmektedir. Aynı toplumsal kültür ve algılama deneyimine sahip bireylerin kurmuş oldukları etkileşim ile birbirinden çok farklı kültürlerin etkisinde, algılama deneyimleri farklı olan bireylerin etkileşimine oranla daha etkili ve verimli bir iletişim sağlayacaktır. Kaynak bir ileti sunmak isterken ilk yapması gerekenlerden biri doğru ileti kanalını seçmek ve doğru kodlamayı alıcının algı düzeyini ön planda tutarak oluşturması gerekmektedir. Alıcının algı düzeyi kaynağın mesajını başarılı iletmesi üzerinde etkili bir unsurdur. İyi bir dinleyici olması gereken alıcı iletilen mesajın doğru algılanması etkin iletişim sürecini tamamlayacaktır (Sabuncuoğlu, 2002, s.39-40).

İletişim canlıların yaşamlarını, ilişkiler kurması ve varlıklarının devamı için temel unsurdur. İnsan yaşadığı toplum içerisinde hem biyolojik hem fiziksel varlığını üretmektedir. Biyolojik iletişim ve toplumsal iletişim yapısından söz etmek gerekir. İnsan vücudu içerisinde hücreler, sistemler ve organlar arası bir iletişimin sağlanması ile kendi varlığını sürdüren bir yapı, denge (homoestasis) sistemi sağlanmış olur. Sinir sistemi ve endokrin sistemi ile vücut içerisindeki iletişim sağlanır. İletişim, insanın fiziksel ve toplumsal varlığını üretebilmesi için gereksiniminin, faaliyetinin ve doyumunun bütünleşik bir parçası iken gerçekleştirilmesini sağlayan zorunlu öğedir. Toplumsal iletişimde, kişilerarası iletişim ile gerçekleşen kendi dışında kalan fiziksel

ve toplumsal çevre ile kurulan iletişimidir. Bu iletişim kişinin doğumu ile başlayan güç ve çıkar ilişkisi ekseninde oluşan kişiler arası iletişim yapısı toplumsal varlığı sağlar ve sürdürür (Erdoğan, 2011, s. 37-48)

Örgütsel yapılanma içerisinde iletişimin önemini Peker insan vücudu için dolaşım sisteminin ya da sinir sistemin önemi ne ise iletişim sisteminin de örgütler için aynı rolde olduğunu vurgulamıştır (Peker, 1995, s. 68). Buradan yola çıkarak insan yaşamı için hayati olan varlığın sürdürülmesinde dolaşım sistemi canlılık belirteçidir. Örgütlerin var olması, kurulması, yönetilmesi, yürütülmesi ve varlığını devam ettirmesinde canlılık belirtisi göstermesinde en önemli unsurun iletişim sistemleri olduğunu söylemek doğru olacaktır. Örgütsel iletişim ise ortak amaca hizmet eden bireylerin bir araya gelerek oluşturdukları, aynı amaç doğrultusunda birbirleriyle ve diğer örgütlerle kurmuş oldukları iletişim şeklidir. Ortak amaç uğruna gerçekleştirilen her aksiyonun etkin ve verimli olabilmesinin yolu doğru bir iletişim ağının kurulmasından geçecektir. Örgütün başarılı olmadaki ilk hedefi doğru bir iletişim sistemi belirlemek olduğunu söylemek mümkündür. Örgüt içerisindeki her bireyin algılama düzeyine yönelik seçilen iletişim kanalı aracılığıyla örgütün vizyon ve misyonuna yönelik veriler doğru bir şekilde örgüt üyelerine ulaştırılması gerekmektedir. Örgütte elde edilen başarının etkili bir örgüt içi iletişimden geçtiğini söylemek mümkün olacaktır (Sökmen, 2010, s. 210).

İletişim toplumsal yapı içerisinde tüm sistemlerin vazgeçilmez bir parçasıdır. Bu sistemlerin kendi içerisinde öğeleri arasındaki bağı ise iletişim ile sağlamaktadır. Her sistemin varlığı ve devamı için kurduğu bu bağ ile sürekli etkileşim olmalıdır. Etkileşimin varlığı o sistemlerdeki iletişimin zorunlu varlığının göstergesidir. İletişim süreci küçük ölçekte birey olmaktan büyük ölçeğe toplumsal bir sistem olan yapının varlığına kadar olmazsa olmazdır. İletişim süreç ve olgusu statik bir yapıda değil dinamik bir yapıdadır (Yüksel, 2008, s. 2-40). Bireylerin sosyalleşmesi için hem bireysel hem toplumsal bir süreç olarak tanımlanır (Yıldırım, 2019, s.128).

Örgütlü yapılar içerisinde insanlar, aletler, binalar, kurumlar, kuruluşlar, çalışma koşulları, finansal kaynaklar gibi öğelerin bir araya gelmesi ve belirlenen ortak amaç doğrultusunda yönetsel örgütlenme fonksiyonu ile başarı elde edilebilir. Bu örgütlü koordinasyonun zorunlu unsuru iletişimidir. Örgütler sosyal ve teknik sistemlerden ve her sistemin varlığını borçlu olduğu alt sistemlerin bir araya gelmesi ile oluşmaktadır. Alt sistemler ve üst sistemler arasında iletişim ile bağ kurulur

böylelikle örgütsel sistemin varlığından söz edilir. Örgütsel ve yönetsel tüm faaliyetler örgütsel iletişim aracılığıyla yerine getirilir (Tutar, 2003, s. 23-27).

Kurum içi halkla ilişkiler politikalarının hedeflerinden biri de kurum içerisindeki etkin iletişimin sağlanmasıdır. Böylelikle örgütlenmiş yapı içerisinde bilgi akışında aksama ve boşluklar oluşmayacak ve olası sorunlar dışlanmış olacaktır. Arklan ve Taşdemir çalışmalarında kurumsal işleyişin sağlıklı olabilmesinin yolu kurum içerisindeki yapılanmalarda astlar, üstler arası ve aynı kademedeki bireylerin birbirleri ile olan iletişimin sorunsuz olmasından geçtiğini belirtmiştir. Kurum içerisindeki iletişim kanallarının aktif ve çeşitli olması, çalışanlar/yöneticiler arası iletişimde açık olan bu kanallar aracılığı ile rahatlıkla şikayetlerini, dilek, istek, sorun ya da beklentiler yönündeki paylaşımlarını kolaylıkla sağlanması kurumsal verimliliği artırmadaki önemini belirtmişlerdir (Arklan ve Taşdemir, 2010, s. 93-95).

1.1.5.1. Örgüt İçi İletişimin fonksiyonları ve Önemi

Örgütün ve bireylerin bir örgüt içerisindeki varlıklarını sağlayan unsur iletişimdir. Örgütsel iletişimin özellikleri örgütü bir araya getiren sistemler arasındaki ilişkiyi sağlar, örgütsel amaçları gerçekleştirme adına örgütün etkin yönetimini sağlayan bir araç olarak nitelendirilir. Dinamik bir yapıya sahip örgüt içerisinde iletişim çok yönlüdür (Keser, 2004, s. 897). İletişimin işlevsel yönünden bakıldığında örgütler içerisinde üretim için ortak amaç oluşturup bu amaç uğruna iş birliği kurmak, ortak bilinç oluşturmak için iletişim sistemi geliştirmek ve yapılandırmak etkin bir örgütsel iletişimin sunduğu imkandır (Özarallı, 2006, s. 71).

İletişim insan için olmazsa olmazken örgüt için de olmazsa olmazdır. İletişimsiz örgütlerin yaşaması mümkün değildir. Yöneticiler ya da yönetilen örgüt üyeleri birbirleri ile haberleşemez, duygu ve düşünce aktarımı olmazsa, hem çalışanların duygusal iş tatminleri gerçekleşmez hem de kurumun örgütsel amaçlarına hizmet edecek sistem geliştirilemez. Akıncı Vural iletişim olmadan örgüt içi iş koordinasyonunun sağlanamayacağı ve bu örgütlerin dağılmaya mahkum olduğunu belirtmiştir. Kendini ifade edemeyen duygu ve ihtiyaçlarını örgüt içerisinde kolayca dile getiremeyen çalışanlar örgüt içi iş birliği kuramayacak neticesinde bireylerde iş doyumunu düşük olacaktır (Akıncı Vural, 2003, s. 148).

İletişim de iki temel amaçtan ilki bilgi alışverişi sağlamak iken ikincisi kişilerin tutumunu etkilemenin (Gümüş, 1999, s. 112) örgütlü yapılar için örgütsel iletişimin

önemi yadsınamaz. Örgüt için önemli olan, örgütsel iletişim yapılanma içerisindeki çok önemli alanı doğrudan etkilemektedir. Örgüt başarısı için kritik olan bu alanlar çalışan katılımı, müşteri memnuniyeti ve kamu algısı şeklinde belirtilmektedir. Örgütte çalışanların yönetime ve karar süreçlerine katılımı, hizmet alan bireylerin memnuniyeti ve örgüte dair edinilmiş algılar başarı düzeyini belirleyici unsurlar olacaktır (Pacanowsky ve O'Donnell-Trujillo, 1983, s. 130).

Örgüt içerisinde hem iç etkileşim hem de dış çevreleriyle olan etkileşimleri örgütsel iletişim aracılığıyla sağlanır. Belli amaçlar doğrultusunda işlev gören örgütün bu hedeflerine ulaşma yolunda düzen içerisinde işleyişi, birimleri arasında eşgüdümlü bir çalışma ile örgütsel bütünleşme örgütsel iletişim aracılığı ile sağlanır. Örgütsel ve yönetsel faaliyetlere olanak sağlayan üyelerin motivasyonu, bilgi akışı, eğitimi, değerlendirilmesi ve denetlenmesi örgüt içi iletişimin fonksiyonlarından (Tutar, 2003, s. 23). İletişimin örgüt içerisinde grup içi koordinasyonun sağlanmasındaki rolü, problemlerin çözümünde, çatışmaların çözümünde ve örgüt üyeleri arasındaki bilgi aktarımında etken olması ile örgütsel iletişimin başlıca amaçlarından (Tutar vd., 2005, s. 65-66).

Bir örgütün var olan kabul edilen kurallarının bütünü olan o örgüte ait inançlar, semboller, adetler ve efsaneler ve bu bağlamda bireylerin çıkarımda buldukları doğrular örgüt kültürü olarak tanımlanmaktadır. Bu algılar çerçevesinde o örgütün nasıl olduğu ve içerisinde nasıl davranılacağı belirlenir ortak bir anlayış geliştirilir. Bu ortak anlayışı üyelerin birbirleri ile paylaştıkları duygular, normlar, değerler, etkinlikler, beklentiler ve inançlar bütünüdür (Akıncı, 1998, s. 34). Örgüt içerisindeki her bir birey bu paylaşımları gerçekleştirdikleri etkileşim aracılığı ile yani iletişim yolu ile paylaşmakta ve ortak bilince erişmektedir. Örgüte ait olan toplam bilgileri örgüt kültürünün ürünü olarak tanımlamak mümkün olacaktır.

Örgüt içi bağ görevi yapan iletişim ağını yapılandırıcıya benzeten araştırmacılar örgütü bir arada tutan farklı kültürden bireylerin bir araya gelmesi ve ortak tek kültüre bürünmelerini sağlar. Ortak kurum kültürüne ve kurumsal vizyon oluşturulmasına, örgüt içi ve örgüt dışı unsurlarla etkileşimini sağlayan temel unsur iletişimdir (W.Cats-Barill, R.L. Thompson, 1997, s. 105). Kurumlarda örgüt içi iletişim kurumsal hedeflere yönelik birleşmeyi örgüt içerisindeki bağ ve bütünleşmeyi sağlayan en temel unsurdur. Bu iletişim mekanizması biçimsel iletişim kanalları ve biçimsel olmayan iletişim kanalları olarak sınırlandırılır (Okay ve Okay, 2002, s. 289).

Örgütsel iletişimin bilgilendirme, bilgi ve becerileri aktarma, eğitime, denetleme değerlendirme gibi işlevlerin yanı sıra toplumsal ilişkiler kurma, sorun çözme, kriz yönetme, kaygı azaltma veya eğlendirme gibi birçok işlev sıralanabilir. İletişimin bireysel, örgütsel ve toplumsal fonksiyonları olarak sınıflandırılmaktadır (Tutar, 2003, s. 120). Thayer tarafından örgütlerdeki iletişim fonksiyonları bilgi edinmek veya başkalarına bilgi vermek, bireylerin kendi ya da başkalarının faaliyetlerini değerlendirmesi geribeslemesi, örgütsel kaynakları doğru amaçlar için yönltilmesi, motivasyon için bireyin kendisini ya da başkasını etkilemesi ve tesadüfi, nötr fonksiyonlar olarak sıralanmaktadır (Aktaran: Tutar, 2003, s. 121-122).

Kurum içi halkla ilişkiler politikalarının hedeflerinden biri de kurum içindeki etkin iletişimin sağlanmasıdır. Böylelikle örgütlenmiş yapı içerisinde bilgi alışıında aksama ve boşluklar oluşmayacak ve olası sorunlar dışlanmış olacaktır. Arklan ve Taşdemir çalışmalarında kurumsal işleyişin sağlıklı olabilmesinin yolu kurum içerisindeki yapılanmalarda astlar, üstler arası ve aynı kademedeki bireylerin birbirleri ile olan iletişimin sorunsuz olmasından geçtiğini vurgulamışlardır. Kurum içerisindeki iletişim kanallarının aktif ve çeşitli olması, çalışanlar/yöneticiler arası iletişimde açık olan bu kanallar aracılığı ile rahatlıkla şikayetlerini, dilek, istek, sorun ya da beklentiler yönündeki paylaşımlarını kolaylıkla sağlanması kurumsal verimliliği artırmadaki önemini belirtmişlerdir (Arklan ve Taşdemir, 2010, s. 93-95). Kurumsal iletişim, insanlar arası iletişimin bir çeşidi olan bireylerin kurumlar içerisinde göstermiş oldukları etkileşim deneyimleri olarak tanımlamak mümkündür. İnsanlar bireysel iletişimlerinin ötesinde ilişki kurdukları kurumlar içerisindeki diğer insanlar ve kurum ile etkileşim içerisinde olmaları gerekmektedir. Kurumların ise hizmet üretip sundukları çalışanları ile verimli bir çalışma düzeni sağlayabilmek için etkili bir iletişim sistemi oluşturmaları gerekmektedir.

Kalitenin hizmet üretimi sürecinde sağlanması, geliştirilmesi ve korunması politikaları örgütsel ve yönetsel sistemler içinde örgüt üyeleri arasında kurulan sağlıklı bir iletişim ile sağlanır. Örgütün her üyesinin katılımını sağlama sürecinde yönetim stratejiler belirlerken örgütsel iletişime ihtiyaç duyar. Çalışanların motivasyonunda olumlu etkiler yaratacak olan örgüt içi iletişim stratejilerinin etki ölçütü amaçlanan davranış değişikliğinin alıcı kitlede sonuç vermesidir. Söz konusu davranış değişikliğine örnek, çalışanların yaptıkları işi daha kaliteli yapabilmek adına kendi üretkenliklerini ve enerjilerini kullanabilme yolunda göstermiş oldukları çabaların

tümü gösterilebilir. Bu durumda çalışan yaptığı işi kendi işi gibi benimser, ilgi düzeyi artar, hata payı en aza indirilir ve üretilen hizmet/mal verimliliği yüksek seviyede olacaktır (Halis, 2000, s. 222-223).

Etkin örgütsel iletişimi yöneticiler ve çalışanlar arasındaki ‘etkin kaynak alışverişi’ aracılığıyla tanımlayan Özarallı çalışmasında yöneticilerin iletişim becerileri ile astların aldığı iletişim eğitimleri sonucunda ortak bir iletişim davranışı ile ilerleyici ve yenilikçi örgütsel yapılanmaya olanak sağlayacağını belirtmiştir (Özarallı, 2006, s.78). Yönetim şekli ile örgüt içi iletişim dinamiği birbirinden etkilenmektedir. Otoriter yönetimlerde açık ve etkin bir iletişim olmayacağı, sınırlandırmalarla birlikte örgütün belirlediği doğrultudaki sabit ve denetlenen mesaj sistemi örgüt üyelerindeki iletişim doyumunu etkileyecektir. Etkilenen iletişim doyumunu ise iş doyumunu üzerinde etki edecek bu durumda örgütsel bağlılığın ve örgütsel verimin etkilemesi kaçınılmaz olacaktır.

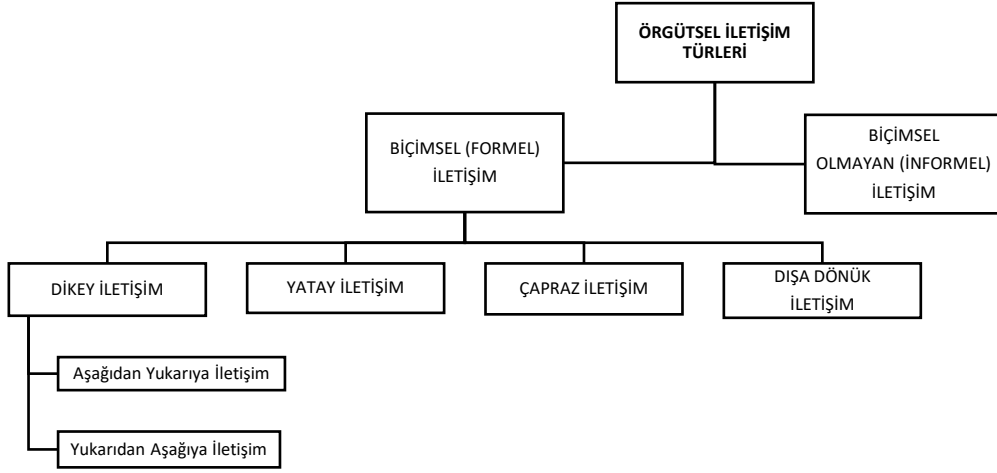
1.1.5.2. Örgüt İçi İletişim Kanalları

İletişim insan yaşamının ayrılmaz bir parçasıdır ki bu iyi-kötü fark etmeksizin iletişim bir şekilde gerçekleştirilir. İsteyerek veya istemeyerek aldığımız verdiğimiz iletiler bütünü iletişimdir. Örgüt içi iletişim içerisinde buldukları hiyerarşik yapı ve bireylere tanımlanmış roller gereği örgüte ait tüm bireyler farklı ağlar ile iletişim kanalları aracılığıyla bağlanır (Altıntaş ve Çamur, 2005, s. 351).

Örgütsel iletişimi örgütsel yapısına göre biçimsel (formel) ve biçimsel olmayan (informel) iletişim olarak sınıflandırılmaktadır. İletişimin akış yönü açısından dikey iletişim, yatay iletişim, çapraz (diyagonal) iletişim ve kitle iletişimi (dışa dönük iletişim) olarak sınıflandırılmaktadır (Altıntaş ve Çamur, 2005, s. 53-56).

Kurumsal iletişimde çalışanlar arası doğru ve etkili iletişim ancak doğru iletişim kanalı seçilmesi ile gerçekleştirilecektir. Etkili iletişim için öncelikle doğru iletişim kanalı belirlenmelidir. İletişim kanalı belirlemeden önce iletiyi gönderecek kişi iletişimdeki ulaşmak istediği amacın ne olduğunu belirlemeli hedef kitlenin nitelikleri, zaman ve mekan özellikleri değerlendirilmelidir (Mısırlı, 2007, s. 4). Doğru ve uygun iletişim kanalının belirlenmesi bilinçli iletişim sürecini yönetmenin başat noktasıdır. Rapor, toplantı, seminer, duyuru, telefon ile veya yüz yüze görüşme gibi kanallar aracılığı ile örgüt yapısına ve ihtiyacına göre biçimsel iletişim şekillendirilir (Yılmaz, 2011, s. 48).

Tablo. 1. Örgüt İçi İletişim Kanalları



Kaynak: Sökmen, 2010, Detay Yayıncılık.

Orhan Gökçe'nin ise iletişimi farklı sınıflandırmaları baz aldığına ortaya koyduğu iletişim sınıflandırması aşağıdaki gibi kategorize edilebileceğini belirtmiştir (Gökçe, 2013, s. 37).

a. Bir Toplumsal İlişkiler Sistemi Olarak

Kişiler arası iletişim
Grup iletişimi
Örgüt iletişimi
Toplumsal iletişim

b. Grup İlişkilerinin Yapısına Göre

Biçimsel olmayan (İnformel)/ yatay iletişim
Biçimsel (formel)/dikey iletişim

c. Kullanılan Kanallara ve Araçlara Göre

Görsel ve işitsel iletişim
Dokunma ile iletişim
Kitle iletişimi

d. Kullanılan Kodlara Göre

Sözlü iletişim
Yazılı iletişim
Sözsüz iletişim

e. Zaman ve Mekan Boyutlarına Göre

Yüz yüze iletişim
Uzaktan iletişim

Biçimsel ve biçimsel olmayan iletişim kanalları örgütün her türlü iletişim ihtiyacını giderecek şekilde birbirini tamamlar niteliktedir. Biçimsel yapı olması

gereken örgütün faydacı ihtiyaçlarını gidermeye yönelik iletişim sistemidir. Örgütlü yapı içerisinde örgütün varlığının bilgi akışının örgüt beklentisi ve belirlediği doğrultuda gerçekleştiren iletişim şeklidir. Biçimsel olmayan iletişim örgüt üyeleri arasında biçimsel olmayan örgütün düzenlemesi ile gerçekleşmeyen, üyelerin kişisel yakınlık ve etkileşimleri ile meydana gelen iletişim şeklidir. Bir örgütün varlığı ve ihtiyaç duyduğu iletişim sadece biçimsel iletişim kanalları ile giderilemez bireylerin kişisel iletişimlerine dayalı biçimsel olmayan iletişim kanalları ile bu etkileşim tamamlanmış olur (Gürgen, 1997, s. 77).

Etkili iletişim için öncelikle doğru iletişim kanalı belirlenmelidir. İletişim kanalı belirlemeden önce iletiyi gönderecek kişi iletişimdeki ulaşmak istediği amacın ne olduğunu belirlemeli hedef kitlenin nitelikleri, zaman ve mekan özellikleri değerlendirilmelidir (Mısırlı, 2007, s. 4). Doğru ve uygun iletişim kanalının belirlenmesi bilinçli iletişim sürecini yönetmenin başat noktasıdır.

1.1.5.2.1. Biçimsel İletişim Kanalları

Örgütün faydasına olan iletişim dizilimini, sınırlarını ve yönteminin örgüt yönetimi tarafından belirlendiği biçimsel(formel) iletişim yöntemidir. Bir araya gelen örgütlü yapıda bireylerin ihtiyaçları ve iş tatmini için iletişimin aktif olduğu sosyal bir oluşum meydana gelir. Bu süreçte başlayan sosyal oluşum örgüt içi otoriter yapılanmaya uyumlu olarak düzenlenen iletişim ağı oluşturmaktadır. Örgüt başarı ve verimliliği için bu iletişim ağını beslemeli ve uygun stratejiler geliştirmelidir. Örgütlü yapılanmalarda iletişim denildiğinde ilk akla gelen iletişim kanalı biçimsel iletişimdir. Örgütün işleyişi için gerekli olan tüm iç-dış ilişki ağı bu iletişim kanalları aracılığı ile resmi olarak gerçekleştirilir. İletişimin mesaj yönü bakımından sınıflandırılması dikey iletişim kanalları, yatay iletişim kanalları, çapraz iletişim kanalları ve dışa dönük iletişim kanallarıdır (Tutar, 2003, s. 123-133). Kurum içerisinde hiyerarşik düzende yukarıdan aşağı, aşağıdan yukarı, aynı pozisyonlar arasında, farklı pozisyonlar arası çapraz iletişim gerçekleşirken açık iletişim ile örgüt dışı yapılanmalar ile iletişim gerçekleşir.

Dikey İletişim Kanalları

Örgüt içerisindeki hiyerarşik yapılanmada üstten alta yöneticiler ve yönetilenler arasında kurulan iletişim ağıdır (Sillars, 1995, s. 27). Örgüt içi amaç, hedef, planlar, gelişmeler, açıklamalar, emirler ve bunlar için oluşan bilgi akışı bu

iletişim kanalı aracılığı ile gerçekleştirilir. Yukarıdan aşağı yönde olabileceği gibi aşağıdan yukarıya bir etkileşim için de bu iletişim ağı kullanılmaktadır. Yukarıdan alınan emir, görev veya talimatlar altta görevli üyelere yukarıda aşağı dikey iletişim ağı ile iletilirken alınan bu işlevin yerine getirilip getirilemediği dönütü aşağıdan yukarı iletişim ağı ile gerçekleştirilir. Örgüt üyeleri görevi ile ilgi beklentilerini, istek ve şikayetlerini, planlamalarını rapor ettiği grup toplantıları, öneri kutuları ve açık kapı politikası aracılığıyla iletim gerçekleştirilir (Akman,2001, s.24-25; Sökmen, 2010, s.215).

Yatay İletişim Kanalları

Örgüt içi mesaj akım yönü bakımından yatay iletişim ağı aynı departman ya da aynı statüdeki bireylerin birbirleri ile olan iletişim sistemlerini tanımlamak için kullanılır. Yatay yönde kurulan iletişim dikey yönde alınan bir emrin uygulanma biçimini ve başarısını etkileyen unsurdur. Örgütün beklentisini, başarısını etkileyen ve üyelerinin faaliyetleri sırasında sıklıkla kullanılan örgütün aynı paydadaki bireylerinin birbirleri ile olan iletişimi yatay iletişim kanalıdır. Örgütsel iletişimde örgüt işleyişinin planlama ve kontrol işlevini dikey iletişim yönü ile sağlarken yönlendirme ve koordinasyon işlevini yatay iletişim yönü aracılığı ile gerçekleştirmektedir (Yalçın, 2002, s.230-232). Yatay iletişim kanalları örgütsel sosyalizasyonu, örgüt içi koordinasyonu ve sorunların çözümlenmesi işlevlerini gerçekleştirir.

Örgüt içerisindeki bireylerin birbiri ile hiyerarşik planda doğrudan otoritesi olmayan, aynı konumdaki çalışanlar arası özellikle yüksek koordinasyon gerektiren işletmelerde ve bütünleşme sağlanması için sıklıkla kullanılan iletişim kanalıdır (Düşükcan, 2003, 73). Sağlık kurumlarında farklı birimler, farklı meslek dalları bir arada büyük bir organizasyonun içerisinde bulunmaktadırlar. Bu tür örgütlü yapılar içerisinde birbirinin hiyerarşik olarak amiri olmasa da organize şekilde iş yürütmek ve ortak hizmet üretmek için yatay iletişim kanalı sık sık kullanılır.

Çapraz İletişim Kanalları

Diyagonal iletişim kanalı olarak da adlandırılan çapraz yöndeki iletişimde örgütlü yapıdaki hiyerarşik sistemde birbirinden bağımsız farklı departmanlardaki ast ve üstlerin birbirleri ile olan etkileşimini sağlayan kanaldır. Sadece belli konularda uzun iletişim ağının olumsuzluklarını dışlamak için farklı kademedeki bir üyenin üst veya alt kademedeki başka bir bireyle doğrudan bilgi akışını sağlaması çapraz

iletişimdir (Richard, 1999, s. 462). Gerekli durumlarda kriz yönetimi ya da zaman tasarrufu için başvurulacak bu yöntemin kullanım sıklığı yetki karmaşasına sebep olabilmektedir. Örgüt işleyişinde süreç geliştirme, analiz edebilme, sorunu çok yönlü görebilme ve tanımlayarak çözüm önerilerinde bulunabilmeye olanak sağlayan çapraz iletişim kanalıdır (Özen Kutanis, 2003, s. 135). Bu fonksiyonlar örgütün bireyleri arasında eşgüdümlemeye ve örgüt içi bireyler arasında empatik iletişimin gelişmesine olanak sağlar. Uygun şekilde ve yerinde kullanıldığında örgütsel işleyiş ve iletişime katkısı olan çapraz iletişim yönteminin yersiz ve fazla kullanımı otorite ve yetki karmaşasına sebep olabilmektedir (Yalçın, 2002, s.233-234).

Dışa Dönük İletişim Kanalları (Açık İletişim)

Örgüt üyelerinin diğer örgütlü yapılarla ya da toplum içerisindeki farklı kesimlerle olan etkileşimlerini dışa dönük iletişim kanalı ile gerçekleştirmektedir (Sökmen, 2010, s. 216). Ait oldukları toplumdan ayrı düşünülme riski o toplumun bir parçası olan örgütlü yapılar varlığını sürdürmek, sürekli değişim halinde olan değişen ve gelişen dış çevreye uyum sağlama süreci dışa dönük iletişim kanalları aracılığıyla gerçekleştirirler (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2008, s. 138).

Örgütsel bağlılığı ve iş verimini arttıracak unsurlardan olan açık iletişim bireylerin kendilerine ve örgütlerine olan güveni artırır. Örgütsel amaçlara yönelik motivasyon sağlarken örgütsel faaliyetlerde demokratik uygulamalar geliştirilmesine olanak sağlar. Genç, çalışması sonucunda örgütsel destek algısının bireylerin örgüt içi aidiyet, bağlılık, iş doyumunu ÖVD düzeyini artırır iken işten ayrılma sinizm ve stres düzeyini düşürdüğünü belirtmiştir. Örgütsel destek algısı güçlü olan bireylerde örgüt içi ve bireysel amaçlara hizmet etme tutumu kolayca sergileyebilecek örgütsel bağlılık düzeyleri artacak ve işten ayrılma niyetlerinin azalacağını vurgulamıştır (Genç, 2021, s. 740).

Örgütsel iletişimde örgüt içi ve örgüt dışındaki bireylere örgüt hakkında her türlü tanıtım bu etkileşim kanalı ile sağlanmaktadır (Tutar vd., 2005, s.90). Örgüt içinde üyelerin, yöneticilerin, birimlerin birbirleri ile olan iletişimde ve örgüt dışında kalan diğer oluşumlar ile kurulan dışa dönük iletişimde etkin ve açık bir iletişime ihtiyaç vardır. Bu etkili iletişim örgütün varlığını sürdürmesine, üyelerin örgütsel bağlılık ve verimlerinde etkili olabileceği gibi bireylerin örgüt amacı için görev aldığı her işi severek yapmasına böylelikle örgütsel başarıya giden yol olacaktır. Sağlık

camiasında uzun soluklu çalışmalar gösteren bireylerin bu örgütsel yapı içerisinde etkin ve açık iletişim sorunları giderme, kuruma ve yöneticilere güven, verimli hizmet üretimi, kaliteli hasta bakımı, çalışanlarda kuruma aidiyet ve bağlılık ile neticelenecektir.

1.1.5.2.2. Biçimsel Olmayan İletişim Kanalları

Biçimsel olmayan iletişim kanalları örgütlerde kişilerden ziyade durumların sonucu olarak ortaya çıkar. Kriz zamanlarında endişe ve güvensizlik durumlarında etkisi oldukça artan dedikodu zinciri iletişim zincirinin en güçlü mekanizması olacaktır. Bu gibi durumlarda formel iletişim kanalları aracılığı ile gerçek mesajlarla özenli bir şekilde eksiklikler giderilmelidir (Gürgen, 1997, s. 77).

Örgüt üyeleri arasında gelişen resmi yollarla kurulmayan, örgütün kuralları ve beklentilerinin dışında gelişen, kişilerin doğal etkileşimi sonucu oluşan resmi olmayan iletişim şekli informal yani biçimsel olmayan iletişim olarak tanımlanmaktadır. Kişilerden çok durumlar sonucu gelişen iletişimde örgütten ziyade bireysel tutum ve kişilik özellikleri etken olacaktır. Kurumsal iletişimde informal iletişimin doğuşunun sebepleri arasında formel iletişim süreçlerinde yaşanan sorunlar sıralanabilir. Formel iletişimin hiyerarşik düzende belirli bir sınırlılık içerisinde oluyor olması, yetersiz ve resmi oluşu ile örgüt üyeleri arasında informal bir ilişki kurulmasına olanak sağlar. Formel iletişimde mesajların filtrelenerek iletilmesi, belli bir denetime tabi olması nedeniyle eksik bir etkileşim durumunda bu eksikliğin giderilmesi için informal iletişim yöntemine başvurulur. Yöneticilerin davranış ve tutumlarından otokratik yönetim şekli bireylerde informal iletişime başvurmak için bir sebep iken demokratik yönetim şeklinde örgüt üyelerinde iletişim kanallarının açık olması nedeniyle informal iletişim ihtiyacı doğmaz. Formel iletişim kanallarının yetersiz kalması belirsizlik ve üyelerin kendini güvende hissetmemeleri halinde kaçış olan sağlam bir sosyal birliktelik kurulur. Bu birlikteliğin getirdiği söylenti dedikodular ile informal bir iletişime ortam hazırlar (Tutar, 2003, s. 123-137).

Doğal kendiliğinden gelişen bu iletişim kanalı örgüt içerisindeki bireylerin kişilikleri ile doğrudan ilişkili olduğu için örgüt gelişimini tehdit edebilecek bir boyuta ulaşabilir. Bunun için örgüt yöneticilerinin her iletişim kanalının kontrol etmeli, bu kanalların güçlü ve zayıf yönleri değerlendirilerek örgütün amaçlarına hizmet edecek, başarıya ulaştıracak işlevselliğini desteklemelidir.

Tek Hatlı Zincir

Bir söylentinin bir kişiden diğerine diğerinden ötekine aktarıldığı iletişim sistemidir. Kaynak hep aynı kişi değildir. Mesaj bir kaynaktan başlar birçok kişiye erişir ve sonunda mesaj geç erişir ve değişim kaçınılmazdır (Tutar, 2003, s. 136). Ondan ona ondan ona, kulaktan kulağa aktarım olarak tarif edilebilir. Bu iletişim şeklinin neticesi olarak bilgi kaynaktan doğru çıksa da zamansal olarak geç erişir, yanlış anlama ve yanlış algılama neticesinde bilgiler değişime uğraması kaçınılmazdır.

Dedikodu Zinciri

Tek hatlı biçimsel olmayan iletişim sistemi olarak da adlandırılan bu kanalda söylenti tek kaynaktan çıkar ve örgüt içinde birçok farklı alana yayılır. Kaynaktan çıkan bilgi tek elden birçok kişiye dağıtılmış olur (Tutar, 2003, s. 136).

Olasılık Zinciri

İletişim ağları içerisinde tamamen rastlantısal olarak bireylerin birbirlerine bir söylenti aktarması ile gerçekleşir. Kaynak farklı kişilerdir. Her birey aldığı bu bilgiyi rastlantısal olarak karşılaştığı başka bireye aktarır. Oldukça gerçekçi olan bu model dedikodunun bir örgüt içerisinde hızla ve kontrolsüzce nasıl yayılacağına tarifidir (Gürgen, 1997, s. 77).

Küme Zinciri

En yaygın dedikodu zinciri olan küme zinciri modeli tüm örgütlerde bulunur. Kaynak bir kişinin birkaç kişiye söylemesi bu birkaç kişiden ise kimisinin kendi arkadaşlarına söylemesi ile gelişen iletişim sürecidir. Bu küme zinciri modelinde söylenti duyan her birey bildiği bu bilgiyi herkese söylemeyebilir sadece yakın çevresine ya da konu ile ilişkisi olduğunu düşündüğü kişilere iletebilir. Bu iletişim ağında bilgilerin aktarımında belli bir sıra ya da çizgi yoktur, kimler tarafından kimlere aktarılacağı öngörülemez. Kriz anlarında ya da örgüt içi önemli bir gelişme olduğunda bu durum karşısında bireyler küme zincir modeli ile iletişime geçer ve dedikodu şeklinde yayılır (Gürgen, 1997, s. 77).

1.1.5.3. Örgüt İçi İletişim Şekilleri

Örgütlü yapılar içerisinde üyelerin birbirleri ve yöneticileri ile olan iletişimlerinde çeşitli kanalların yanı sıra bu kanallarda hangi iletişim şekillerini tercih ettikleri etkin iletişim için oldukça önemlidir. Yönetici konumunda bireylerin üyeler

ile iletişimde yazılı, sözlü ve sözsüz tüm iletişim şekillerinde etkin kullanımı örgütün başarısına etki edecektir. İletişim kanallarında kullanılacak olacak iletişim şeklinin doğru seçilecek olması iletişim doyumunu sağlayıcı unsur olacaktır.

1.1.5.3.1. Örgüt içi sözlü iletişim

Sözlü iletişim insanların sosyal ilişkileri ya da resmi ilişkilerini yürüttüğü her alanda ihtiyaç duydukları aynı dili konuşan anlaşan bireylerin en sık başvurdukları iletişim şeklidir. Örgütün hedefleri, işleyiş planları, bireylerin birbirleri ile kurdukları sosyal ilişkiler, iş ilişkilerinde en sık kullanılan yöntem sözsüz iletişimdir. İş toplantıları, seminerler, sunumlar, eğitimler, telefon görüşmeleri sözlü iletişim şeklinin örnekleridir. Geçirmiş olduğumuz pandemi sürecinin hızla geliştirerek iş yaşamına da kazandırmış olduğu interaktif iş görüşmeleri, online toplantılar da sözlü iletişim şekli olarak düşünülebilir. Çift yönlü hızla mesaj iletimi sağlayan bu iletişim şeklinde mesajın iletimi hızlıdır. Kaynak mesajın alıcı tarafından algılanıp algılanmadığı anlık gözlemleyebilir ve geribildirim o an içerisinde alabilir olması nedeniyle örgüt içinde hızlı çözüm alınmak istenen durumlarda ilk başvuru olan yöntem olacaktır. Bu iletişim şeklinde mesajın o an içerisinde istenilen şekilde algılanmaması ve çevresel faktörlerinde etkili olduğu gürültü durumlarında iletişimin etkinliği azalmaktadır (Gürgen, 1997, s. 75-78).

Biçimsel olmayan (informel) iletişim kanallarında sıklıkla başvuru olan söylentilerin yayılmasında kullanılan iletişim şekli sözel iletişimdir. Dedikodu kaynaktan çıkar ve sözel iletişimde kaynak değişmesi durumunda bireylerin söylemleri, ses tonları, jest ve mimikleri değişeceği için ileti her aktarımda farklılaşarak yayılacaktır. Bu durumda mesajda iletilmek istenen ile her kesimde algılanan mesaj farklı olacaktır. Biçimsel olmayan iletişim kanalları biçimsel iletişim kanallarının yetersiz kaldığı durumlarda ortaya çıkar (Sökmen, 2010, s. 215-216).

1.1.5.3.2. Örgüt içi sözsüz iletişim

Özer (2010) sözsüz iletişimin süreç içerisindeki önemine değinmek için iletişim çalışmalarıyla bilinen Albert Mahrebian'ın yüz ifadelerinin etkisini %55, ses tonunu ise %38 sözcüklerin ise sadece %7 oranında olduğunu belirtirken bunun kişiden kişiye değişebileceğini vurgulamıştır. Bu verilen oranların kişilerin baskın algılama kanalının değişkenliğine göre fark edeceğini belirtmiştir. Sözsüz iletişim kanalının iletişimdeki yeri yadsınamaz derecede önemlidir. Toplumsal yaşam

içerisindeki birçok alanda karşımıza ilk önce sözsüz iletişim işaretlerinin çıktığını söylemek mümkündür. Sokakta trafik ışıkları, görsel levhalar örnek verilebilecek iken hastanelerde sessizliğe çağrı yapan hemşire sus işareti yaparken resmi ile sözsüz iletişim kanalının bir örneğidir. Duyma bozukluğu yaşayan bireylerin ise sözsüz iletişim ile etkin bir yaşam sürdürmeleri sözsüz iletişimin önemini ortaya koymaktadır (Özer, 2010, s. 147-148). Bireyin sözsüz iletişim kodlarının bazılarının doğuştan geldiği gibi öğrenme süreci içerisinde bu kodlar öğrenilir.

İnsan beden dili olarak nitelendirilen jest ve mimikler ile kullandığı dilin anlamını ortak algılama düzeyindeki bireylere aktarırken araç olarak kullanır. Beden dili sözsüz iletişim olarak insanlar tarafından bilinçli ya da bilinçsiz kullanımı ile çevresindekilere bir gönderide bulunur ya da sözlü iletişimi destekleyen unsur olarak kullanılır. El kol hareketleri yüz ifadeleri insanlar üzerinde belli algılar ve mesajlar oluşturur (Bıçakçı, 1998, s. 32-33).

Kişiler arası iletişimde üç temel öge sözcükler, ses tonu ve beden dilidir. Kişi iletişiminde sözcükleri kullanma şekli, bakışı, yüz ifadeleri, beden duruşu ve hareketlerinden kıyafet tercihlerine kadar dışarı dünyaya bilinçli ya da bilinçsiz iletiler göndermektedir. Sözsüz mesajların iki işlevinden biri söz olmaksızın dış çevreye beden dili, jest, mimikler, kıyafet veya duruş ile mesajlar gönderilir. İkinci işlevi ise sözlü iletişim esnasında yüz yüze iletişimde sözlü iletişimi desteklemek ve anlamını güçlendirmektir (Altıntaş ve Çamur, 2005, s. 63- 65). İletişim konusundaki bazı araştırmacılar sözel ileti dışında kalan yüz ifadeleri, beden duruşu ve mimikleri sözel olmayan ipuçları olarak tanımlamışlardır. Sözel ve sözel olmayan ileti mesajları örtüşmediğinde sözel olandan ziyade sözel olmayan mesajın gerçek duyguları yansıtmaktadır. Ses tonu, yoğunluğu, yüksekliği gibi konularda çalışan araştırmacılar sözel olmayan mesajların sözel mesajlardan daha önemli olduğunu vurgulamışlardır (Littlepage ve Pineault, 198, s. 57-68). İletilen mesaj alıcı tarafından aktif dinlendiği ve gözlendiği zaman maksimum anlam verilebilir. Dinleme becerisi sözlü iletişimde önemli bir unsur iken sözsüz iletişimde gözlem yeteneği devreye girecektir. Mesaj iletiminde kullanılan beden duruşu, jest, mimikler gibi ipuçları alıcı tarafından dikkatle gözlemlenme yolu ile doğru anlam yüklenecektir. Sözel olmayan iletiler ile sözel iletişimde karşı tarafa verilen ilgi ve dikkat gösterilebilmektedir (Cihangir Çankaya, 2011, s.20-29). Bu da bireylerin iletişime açık olduğunun göstergesi olup iletişimin önündeki engellerin ortadan kaldırılmasının bir yolu olacaktır.

Ortak algı düzeyinde veya eğitilmiş kişilerde daha fazla anlamlandırılacak olan bu sözsüz iletişim bilinçli kullanımda etkin iletişime kapı açacaktır. Kişinin duygu ve düşünce dünyasında biriken iletinin dışı vurumu olarak farkında olmadan sergilediği duruş, davranış ve hareketler uzmanlar tarafından değerlendirilip okunduğunda bilinçaltından gelen birçok ileti ortaya çıkartılabilir. Sözsüz iletişim, iletişimin etkinliğini arttırırken yer yer dezavantajlı olup duygu ve düşüncelerde karşı tarafa verilmek istenmeyen bir duygu sızıntısı olarak kişiyi ele verebilecektir. İleti alıcıya iletdikten sonra geri alınamaz bir süreçtir. Sözsüz iletişim sözlü iletişim desteklerken kimi zaman tek başına birçok anlam iletmeye olanak sağlamaktadır. Topluluk halinde yaşayan ve ortak iletişimsel kodlara sahip bireyler sözel ve sözsüz iletişim tekniklerini etkin kullanmaları halinde doğru mesaj ve bilgi aktarımı sağlanacak etkileşim hedeflendiği gibi gerçekleşecektir. Jest ve mimiklerin tavır ve davranışların bir dil olarak iletişimdeki yeri oldukça önemlidir. Sözlü iletişimde sözleri destekler nitelikte olan sözsüz iletişim şekilleri sözün olmadığı yerde tavır, duruş, yüz ifadeleri ile kişiler arasında bir etkileşime sebep olur. Örgütlü yapı içerisinde bireylerin bu iletişim şeklini bilinçli ya da bilinçsiz kullanımı olumlu ya da olumsuz sonuçlar doğurabilecektir.

1.1.5.3.3. Örgüt içi yazılı iletişim

Yönetim organlarının bulunduğu örgütlü yapılar içerisinde bireyler birbirleri ile yöneticileri ile kalıcı ve yasal dayanak olarak kullanılabilir olan yazılı iletişim şekillerini kullanmaktadır. Yönetimsel emir ve görevler yazılı bir talimat ile alınırken yerine getirilen görevlerin iş raporu olarak hiyerarşik olarak üst amire ya da yöneticiye yazılı olarak sunulur. Kurum içi çalışma planları, yönerge veya talimatlar birimlere yazılı metinler ile iletilmektedir. Sağlık kurumlarında çalışma planlarının panolarda yayımlanması, e-posta iletileri veya kısa mesaj aracılığıyla iletilmektedir. Örgüt yöneticileri tarafından iletilen mesajlar yukarıdan aşağı yazılı iletiler şeklinde olurken çalışanların yöneticilere rapor, durum bildirim, şikayet, dilek ve istek mektubu şeklinde yazılı ileti gönderebilmektedir. Afiş veya panolardaki yazılı iletişim unsurları gelişen teknolojiler ile görsel iletilerde başarılı uygulamalar örgütlü yapılarda iletişimde kullanılmaktadır (Çağlar & Kılıç, 2011, s. 55-61).

Gelişen teknolojik yazılımlar aracılığı ile uygulamalar örgütlü yapıların işleyişine katkı sağlamaktadır. Birçok bireye aynı anda erişim imkanı sağlayan

internetin iş yaşamına dahil edilmiş olmasıyla e-posta yöntemi ile örgüt üyelerine bireysel ya da toplu mesajlar iletilebilmektedir. (Çağlar & Kılıç, 2011, s. 69-73).

1.1.5.4. Örgütlerde iletişim araçları

İletişim sürecinde kamusal ve özel alanda birçok iletişim aracı kullanılmaktadır. Kullanılan çeşitli iletişim araçları yazılı, sözlü ve elektronik iletişim araçları olarak kategorize edilebilmektedir. Kurum içerisinde ilgili yayın olan el kitapları, bülten, dergi, kurum gazetesi, duyuru köşeleri (panosu), broşür, yıllıklar, raporlar ve afişler yazılı iletişim araçları olarak kullanılmaktadır. Sözlü iletişim araçlarına örnek olarak ise konferanslar, toplantılar, telefon görüşmeleri, yüz yüze görüşmeler verilebilir. Günümüz teknoloji çağında ise elektronik aygıtlar iletişim aracı olarak kullanılmaktadır. Telefon, telgraf, fax ve internet kullanımı ile birçok farklı şekilde iletişim araçları olarak karşımıza çıkmaktadır (Tutar vd., 2005, s.147-153). İnternet çağı olarak bilinen günümüzde pandemi dönemi etkisi ile de internet üzerinde farklı ağ ve platformlar aracılığı ile iletişim kurulmuş online çalışma şekilleri geliştirilmiştir.

Örgütsel iletişim sürecinde çeşitli iletişim kanalları ve mesajı en iyi şekilde iletmeye yönelik seçilecek olan iletişim araçlarıyla yapılacak olması etkin iletişim için oldukça önemlidir. İletişimde geri bildirim olmadığında tek taraflı ileti ile tek yönlü iletişim araçları yönetimlerde kullanılır. Örgütün üyelerine yöneticiler tarafından iletilmek istenen mesajlar, emirler, talimatlar, çalışma planları, örgütün bireylerden beklentilerinin tek yönlü iletişimi bu iletişim kanalları ile gerçekleşir. Kullanılacak iletişim şekli iletişim araçlarının türünü belirlemektedir. İletişim aracı kurum içerisindeki iletişim ağı, kişi sayısı göz önünde bulundurularak iletinin doğru ve net algılanmasını kolaylaştırıcı olması gerektiğinden seçimi profesyonel bir şekilde yapılmalıdır. İletişim araçları iletişim şekline, yönüne ve kanallarına göre belirlenmelidir. İletişim yönüne göre ise kullanılan iletişim araçları farklı olacaktır.

Tek yönlü iletişim araçları

Örgüt içi tek yönlü iletişim araçlarına süreli yayınlar, kapalı devre radyo ve televizyon, telefon enformasyonu aracılığıyla ise teyp bandı kayıt olarak veya toplu mesaj için kısa mesaj hizmeti olarak üyelere iletilebilir. Dilek kutuları ise dikey iletişim kanallarında astların üst yöneticilere istek ve şikayetlerini iletmede tek yönlü kullandıkları iletişim araçlarından biridir. Örgüt amaçlarına yönelik eğitsel faaliyetler

konferans ya da seminer sunuları şeklinde gerçekleştirilmesi etkileşimli değil de çoğunlukla tek yönlü bir iletişim aracı olarak kullanılmaktadır. Örgüt içi süreli ve süresiz yayınlar yazılı basım şeklinde tek yönlü ileti sistemine katkı sağlarken dergi, gazete, bülten, broşür ya da el kitabı şeklinde basılı yayınlar aracılığıyla tek yönlü iletişim örgüt içine ve dışına iletiler sunmaktadır (Gürgen, 1997, s. 96-104).

Kurum içerisine yönelik veya örgüt dışı iletişim adına hazırlanmış olan broşür, el kitabı, bülten veya yazılı ekipmanlar aracılığı ile iletilmek istenen mesaj belli kesimlere yönelik hazırlanmış profesyonel içeriklerle iletişim sürecine dahil edilmektedir. İnternet çağının kazanımı olarak örgüt tanıtımına yönelik bloglar veya internet erişimine açık sayfalar da örgüt içi veya örgüt dışı etkileşim alanı olarak kullanılmaktadır. Gelişen teknoloji ve internet aracılığıyla birçok ileti, sunum, eğitimler online yöntemlerle çalışanlara zaman kısıtlılığına takılmaksızın kurum içi çalışma sistemleri içerisinde iletilmektedir. Zamansız dinleme veya katılım imkanı sunan online platformlarda etkileşim her an kesintisiz devam etmektedir.

Günümüzde sosyal medya mecralarında kurumlar veya örgütler adına açılmış kimi medya uzmanları tarafından yönetilen hesaplar aracılığıyla iletişime katkı sağlanmaktadır. İnternet kullanımının hızla yayıldığı toplumlarda bireyler yüz yüze etkileşimin ötesinde sosyal medyayı tercih etmektedir. Bu durum da ulaşılmak istenen kitlenin yoğunluğuna göre internet mecralarını kullanmak örgütlerin inovasyonuna, yeniliklere uyumlanma süreçlerine ve böylelikle başarılarına katkı sağlayacaktır.

Çift yönlü iletişim araçları

Çift yönlü iletişim alıcı ve kaynak arasında etkileşimin anlık olduğu iletişim şekillerde kullanılan araçlardır. Görüşmeler, yüz yüze veya online toplantılar, halkla ilişkiler birimlerinin yeni üyelere yönelik yapmış olduğu oryantasyon görüşmeleri, telefon görüşmeleri aracılığıyla çift yönlü iletişim gerçekleştirildiği araçlardır (Gürgen, 1997, s. 104-128).

Çift yönlü iletişim araçlarından görüşme örgüt içerisinde birçok amaçla yapılır. İşyerinde en sık kullanılan araç olarak kullanılan görüşme farklı amaçlarla yapılmaktadır. Biçimsel olan veya biçimsel olmayan kanallar aracılığıyla yapılabileceği gibi planlı ya da plansız olarak iki ya da daha fazla kişiyi kapsayacak şekilde yapılabilir. Görüşmelerin amacını gerçekleştirmeye yönelik yönlendirilmiş görüşme, yönlendirilmemiş görüşme ve karışık görüşme olarak sınıflandırılan temel

yaklaşımlar vardır. Planlı sorular ve kısa cevap hakkı sunan görüşme şekli daha çok kamuoyu araştırmaları gibi kısıtlı soru ve cevaplarla planlanan konu dahilinde gelişen görüşme şeklidir. Açık uçlu sorular, zaman sınırı olmaksızın bireyden alınacak cevaplarda bireyin benliğinin söz konusu olduğu görüşme şekli ise yönlendirilmemiş görüşmedir. Karışık görüşmede ise konu sınırlaması yönetici tarafından yapılarak yönlendirilmiş olur fakat dinleyiciye tanınan sorulara özgür cevap verme hakkı ile sınırlandırılmamış olur. Bu durumda gerçekleşen görüşme karışık görüşme olarak örgütlerde en sık kullanılan tür olarak karşımıza çıkar (Sayers vd. 1993, s.74-75).

Örgütsel iletişimin amaçları

Örgüt içi iletişim örgütün meydana gelmesinde, varlığını sürdürmesinde, başarılı olmasında en önemli araçtır. İletişim örgüt içi bireylerin uyum süreçlerine, örgüte aidiyet hissetmelerinde ve örgütlerin özgün kültür oluşturmalarına olanak sağlar. Topluluk halinde bir arada yaşayan insanların en büyük ihtiyacı bilgi almak ve iletişim aracılığıyla aktarımda bulunmaktır (Halis, 2000, s. 220). Örgüt içi iletişimin amaçları arasında örgütün farklı bireylerin bilgi ihtiyaçları açısından değerlendirildiğinde aşağıdaki tabloda verildiği gibidir.

Tablo 2: Örgütün farklı çalışanları açısından bilgi ihtiyaçları

<p>1. Üst Düzey Yönetici İhtiyaçları</p> <ul style="list-style-type: none">• Çalışanların örgüte karşı tutumlarını bilme• Örgütün kural, program ve politikalarının ne kadar iyi anlaşıldığını bilme• Çalışanların verimliliğe katkıda bulunma yollarını tahmin edebilme• Çalışanların şikayetleri ve söylentiler	<p>2. Orta Düzey Yönetici İhtiyaçları</p> <ul style="list-style-type: none">• Denetleme yetkileri• Denetleme otoritesinin sınırları• Sendika ilişkiler ve ilgili politikalar• Üst yönetim ve bölümlerle ilişkiler
<p>3. Çalışanların İhtiyaçları</p>	
<p>İş Hakkında Bilgi</p> <ul style="list-style-type: none">• Gelişme ve ilerleme imkanları• İş güvenliği• Eğitim imkanları• Ücret• Hizmet programı• Menfaat• Departman performansı• Gelecekteki istihdam durumu	<p>Örgüt Hakkında Bilgi</p> <ul style="list-style-type: none">• Örgütün geçmişi• Endüstrideki yeri ve yapısı• Satışlar, kar ve finansal durum• Araştırma faaliyetleri• Ürünler ve reklam programı• Sendika ilişkileri• Yönetim ve örgüt politikaları• Büyüme planlar

Kaynak: Halis, 2000, s. 220

Örgüt içi teknolojinin etkin kullanımı ve bunun örgüte zaman, maliyet konusunda fayda sağlayacağı gibi aynı zamanda hızlı ve çok boyutlu bilgi aktarımı sağlamaktadır (Börü, 2002, s. 266).

1.1.5.4.Örgütlerin İletişim Çabalarına Göre İletişim Çeşitleri

Sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçişle birlikte örgütlerin en önemli kaynağının insan olduğu kanısına ulaşılmıştır. Örgüt içi ve dışı her alanda etkilenen ve etkileyen unsurun insan olduğu bu durumda insan ihtiyaçlarının önemi üzerinde durulmuştur. Örgüt içi iletişim biçimlerini dört grupta incelemek mümkündür;

- a. Bürokratik İletişim; örgütler hedef gruplara bilgi vermez onlardan da bilgi almazlar. Bürokratik örgütlerde sınırlı bir iletişim olduğunu söyleyebiliriz.
- b. Manipülatif İletişim; bilgilerin akışında seçici davranıldığı ve yönlendirme, propaganda amaçlı paylaşımların olduğu iletişim biçimidir.
- c. Demokratik İletişim; açık ve net bir iletişim ağının kurulduğu iletişim türüdür. Hedef gruba doğru bilgi iletilir ve onlardan da eksiksiz bilgi alındığı açık iletişimdir
- d. Orantısız İletişim; bu iletişim biçiminde örgüt bilgilendirmeye hazırdır, kamuoyu hakkında hiç bilgi alınmadığı gibi kamuoyu araştırmalarında bir sonuca ulaşamayabilir. (Okay, 2000, s. 170-171)

1.1.5.5.Örgüt İçi İletişimi Etkileyen Faktörler

İletişim sürecine dahil olan bireylerin kişisel özellikleri önemli iken etkileşime geçtiği diğer bireyin kişisel özellikleri ile uyumu da bir o kadar önemlidir. İletilen mesajın ya da etkileşim unsurunun alıcı tarafta en doğru şekli ile algılanmasında etken etkileşimde bulunan bireylerin kişisel özelliklerinin ne oranda benzerlik gösterdikleri ile ilişkilendirilebilir. Bireylerin duygu, düşünce, değer yargısı, alışkanlıkları ya da aynı kültürlerden gelmiş olmaları ile aynılık oranları ne ise iletişimleri o denli etkin ve başarılı olacağını söylemek mümkündür. İletişim süreci kaynak bireyden ve bu bireyin anlam dünyasından çıkan verilerin alıcı tarafından algılanma düzeyi ve bunu alıcı bireyin kendi anlam dünyasının süzgecinden geçirerek karşılık bulması olarak tanımlanabilir. Kültürel farklılıklar, yeterli geri bildirim alamama, alıcının motivasyonunda eksiklik, teknolojinin kullanıldığı iletişimlerde kesinti, fiziki koşullarda olumsuz çevre etkisi, statü farkı, kişisel farklılıklar, fazla bilgi verilmesi

gibi unsurların örgütlerde etkili iletişim kurmaya engel faktörler olarak sıralamak mümkündür (Can, 1999, s. 265-266).

İnsanlar arası ilişkiler dört hususta farklılık göstermektedir. İletişim süresi, güç dengesi, çevrenin koyduğu kurallar ve ilişkilerin kişisel olup olmaması ilişkileri etkileyen dört temel husustur. İletişim süresi ilişkileri etkileyen bir unsurdur ki bu durumda kimi temaslar kısa süreli ve tekrar ihtimali az olan iletişimlidir. Kişiler arası ilişkilerde güç dengesi ise önemli bir diğer husustur. Bireylerin birbirlerinden talepleri ve bu taleplerin karşılanması güç dengesi ile ilişkilidir. Güçleri eşit tarafların kurduğu ilişki dinamikleri daha sağlam olacak iken güç dengesinin sağlanmadığı durumlarda kaybetme korkusu ile alma verme dengesi sağlanamayabilir. Üçüncü husus ise çevrenin belirlediği kural ve roller bu çerçevede gelişen ilişki belirlenen model dışına çıkamaz. Çevreden çevreye değişkenlik gösteren bu kuralların katı olduğu bir ortamda ilişkilerde katı kurallara göre şekillenmektedir. Kişiler arası ilişkilerde ilişkinin kişisel olup olmaması da dördüncü önemli husustur. Özellikle örgütlü yapılanmalar içerisindeki ast üst ilişkileri kişisel değil, verilen talimatlar bireylerin kişiliklerinden uzak örgüt içi işleyiş için bireyin örgütsel pozisyonu ile alakalıdır (Asna, 2006, s. 69-70). Örgüt içerisine dahil olan birey bir noktada bireyselliğini bir kenara bırakıp örgüt kimliğine bürünmeli ve iletişimleri bu çerçevede profesyonel bir şekilde yürütmelidir.

Bireyler arası etkileşime engel olan faktörler genel olarak fiziksel mesafe, statü farkı, cinsiyet, dil ve kültürel farklılıklar olarak sayılabilir. Örgütsel iletişimde engellerinin yaşanmasının temel nedenleri ise bireylerin iletişime olan ihtiyaçlarının farkında olmamaları, iletişimin önemini farkında olmamaları ya da etkili iletişim teknikleri konusunda yeterince eğitilmiş olmayışlarıdır. İletişimde engeller oluşturduğunda bireylerde ve örgüt içerisinde anlaşmazlıklar, uyumsuzluklar ve çatışmalar ortaya çıkar. İletişimi etkileyen birçok unsur var iken örgüt içi iletişimi etkileyen unsurların bireysel iletişimi etkileyen faktörlerle aynı olacağını söylemek mümkündür. İletişime dahil olan bireylerin kişisel özelliklerinden kaynaklanan, fiziksel özelliklerinden kaynaklanan, kullandıkları dil ve anlatı şekline kaynaklanan, bireylerin algılama düzeylerinden kaynaklanan, iletişimde zaman yönetiminden kaynaklanan ve sembollerle etkileşim olan semantik iletişimden kaynaklanan faktörlerin örgüt içi iletişimi etkileyen unsurlar olarak sayılabilmektedir. Kişisel özelliklerden kaynaklanan faktörler, fiziksel özelliklerden kaynaklanan faktörler, dil ve anlatımdan kaynaklanan faktörler, semantik iletişimden kaynaklanan faktörler,

zaman baskısından kaynaklanan faktörler ve algılamada seçicilikten kaynaklanan faktörler iletişimi engelleyen faktörler olarak karşımıza çıkmaktadır (Tutar, 2003, s. 156).

Kaynak alıcı mesaj ilişkisinden meydana gelen iletişim sürecinde iletişimi engelleyen birçok iç ve dış faktör vardır. İç faktörler olarak kaynak kişiden bu kişinin mesaj oluşturma tutumu ve şekli kaynaklı iletişim engelleri oluşabilmektedir. Alıcı konumundaki diğer kişi ya da kişilerin sosyo-kültürel özelliklerinden kaynaklanan engeller iletişimi etkilemektedir. İletişime katılan tarafların kullandıkları dil ve algılama düzeyleri ve bunları etkileyen kültürel normlar iletişimin aynı çerçevede anlaşılmasına olanak sağlayabilecek unsurdur. Bir araya gelmiş birden fazla insanın anlama ve kavrama düzeyleri aynı olmayacağı gibi içinden gelmiş oldukları aile ve kültür de bu faktörler üzerinde etkili olacaktır. Örgüte dahil olmuş bireylerin ortak anlama düzeylerinde anlatım teknikleri ile iletişime geçilebilecekken aynı zaman da verilecek olan mesajların, iletilerin bireylerin ilgilerini çekebilecek şekilde hazırlanmalıdır. Hazırlanan mesaj iletilerinin sunum teknik ve yöntemleri belirlenirken ve iletişim kanal ve araçları belirlenirken örgütteki hedef bireylerin anlama algılama ve ilgi düzeyleri dikkate alınmalıdır. İletişim engelleri gözlemlenip örgütü bir araya getiren tüm bireylerin iletişim becerileri geliştirilmeli, iletişimin önemi vurgulanarak örgüt işleyişine katkı sağlayacak şekilde kullanımı teşvik edilmelidir. İletişim engellerinin görmezden gelinir, ortadan kaldırılmazsa örgüt içi çatışmalara yola açar ve bu çatışmalar ise örgüt işleyişi için önemli tehdit oluştururlar (Gökçe, 2013, s. 44-48).

Örgüt üyelerinde iletişim problemlerinin nedenleri şöyle sıralanabilir;

Örgüt üyelerinin dinlemeye yönelik isteksizlikleri, zihinsel kavrama kapasitelerinin yetersizliği, bireylerin dalgınlık düzeyleri, mesajı anlama kapasitelerinin düşük olması, iletilen mesaja karşı ilgisizlik, sorumluluk alma yeteneklerinin düzeyi, örgüt içi iletişimde problemler yaşanmasına yol açar (Tutar, 2003, s. 156).

Örgütlerde Etkin İletişimi Sağlamanın Yolları

İletişim sürecini engelleyen birçok faktör yukarıda belirtilmiştir. Etkin bir iletişim süreci yönetmenin yolları bu engellerin bilincinde olarak sorunların tespiti ve sorunlara yönelik çözüm hamleleri ile gerçekleşebilir. İletişim eğitimlerinde bireylerin

bu farkındalıkları hedef alınmalıdır. Sorunun ne olduğunu keşfetmek sorunu çözmek için en büyük başat hamle olacaktır.

Tutar (2003) iletişim engellerini aşmanın yollarına çalışmasında iletişimin kişisel ve çevresel engellerinin aşılması, empatik iletişim, güdüleyici iletişim, etkin iletişim ve ikna edici iletişim başlıkları altında toplamıştır. İletişimin kişisel ve çevresel engellerinin aşılması başlıca bilinen bireylerden ya da iletişimin gerçekleştiği çevrede oluşan engellerin ortadan kaldırılması ile etkin bir iletişim sağlanacaktır. Çevresel ve teknik engellerin giderilmesi, iletişim araçlarından kaynaklı problemlerin saptanması ve giderilmesi, gürültü kaynaklarının bulunarak giderilmesi etkin bir iletişim için sağlanacak çevre olacaktır. Anlama ve algılama düzeyini alıcı ve kaynak arasında ortak paydada buluşturma, dil ve kültürel farklılıktan kaynaklı engelleri en aza indirme, duygusal eğilim ve duygu kontrolünü sağlama, basit ve uygun dil kullanımı, iğneleyici söylem ya da kötü üsluptan kaçınma, jest ve mimiklerle sözsüz iletişim ile sözlü iletişimi destekleyerek ikisinin uyumsuzluğu engellemek ve iletişimde farklı iletişim kanallarını kullanma etkin iletişim sağlama da önemli kişisel adımlardır (Tutar, 2003, s. 89-112)

Empatik iletişim yönteminin benimsenmesi ile bireyler arası duygu ve düşüncelerin doğru algılanmasına imkan sağlayacaktır. Örgütsel birleşimler içerisinde empatik iletişim aracılığı ile bireylerin diğer üyelerle ve yöneticiler ile olan iletişim ve iş birliği olumlu gelişecektir. Empatik iletişim kişiye karşısındakini tanıma ile ön yargılardan uzak anlamlandırma imkanı sağlayacaktır. Empatik iletişim ile doğru dinleme becerisi geliştirilebilecektir (Tutar, 2003, s. 89-112).

Güdüleyici iletişimde bireylerin harekete geçirilmesine olanak sağlayan unsur güdüdür. Örgütsel iletişimde hangi kademede olursa olsun kişilerarası iletişimde ikna iletişimin güdüleyici olması ile ilişkilidir. Örgütlerde güdüleyici iletişimin sağlanabilmesi için aşağıdan yukarı, yukardan aşağı ve çapraz ileti engelsiz dolaşmalı ve örgütteki tüm gelişmelerden üyeler haberdar olur. Örgüt içerisinde güdüleyici iletişim politikası ile bireyler inisiyatif almaktan çekinmez, örgütsel bağlılık sağlanır, sevgi ve saygı çerçevesinde ilişkiler kurulur (Tutar, 2003, s. 89-112).

Bireylerin iletişim kurmaları bilgi verme, yardım isteme, emir verme veya kendi düşüncelerini ifade etme ihtiyaçlarından doğar ve bunun için alıcıyı ikna etmeleri gerekmektedir. Kaynak ve alıcı arasındaki iletişimi etkin kılmanın

yollarından birinin adım adım alıcı üzerinde ikna etme süreci ile gerçekleşmektedir. İdrak, kabul, alıkoyma ve davranışa dökme aşamalarından geçen ikna süreci (Tutar, 2003, s. 89-112) örgütsel birleşimlerde oldukça önemlidir. Örgüt amaçları doğrultusunda bireyleri grubun ortak amacına ikna ettiği taktirde bireylerin örgüte katkısı daha çok olacak ve ürün üretim süreci verimli olacaktır. Örgüt üyelerinin kendi bireyselliklerinden uzaklaşarak örgütsel duygu ve düşüncelerine bürünmesi örgüt amacını benimsemeleri ile doğru orantılı olacaktır.

İletişim sistemlerini etkileyen faktörler örgütsel yapıdan, iletişime katılan bireylerin kişisel özelliklerinden, iletişim araçlarından ya da iletişim kanalından kaynaklanan faktörler olabilecektir. Gürgen yaptığı çalışmada örgütlerde iletişimi iyileştirmede empatik iletişimin önemine vurgu yapmıştır. Etkin bir iletişim için kaynağın güvenilir ve saygınlığının alıcılar tarafından benimsenmesi gerekir. Alıcı tarafından benimsenen kaynağın imajı kaynak tarafından öngörülmesi ve bu imaj ile mesaj aynı doğrultuda olmalı, çelişki iletişimi olumsuz etkileyecektir. Mesaj alıcı tarafından ilgi çekici olmalı, kaynak mesajın konu, içerik ve sunuş şeklini kodlama sistemini yaparken alıcının algılama düzeyini göz önünde bulundurmalıdır. Alıcının mesaj konusu ile olan ilgisi, bilgisi ve ihtiyacı iletişimi etkin kılacak unsurlardandır. Mesaj dili özenle seçilmeli kaynak oluşturduğu mesajı alımlayan alıcıların geribildirim fırsatı sunan açık çift yönlü iletişim tekniklerinin seçilmiş olması etkili iletişim kurulma fırsatı sunacaktır (Gürgen, 1997, s. 132-156).

Kaynak alıcıyı iyi tanımalı ve göndereceği mesajı alıcıya, ileteceği kanala ve kullanacağı araca göre şekillendirmesi ustalıkla bir iletişim sergilemenin bir yolu olacaktır. Bireyler arası iletişimde kaynaktan çıkan iletinin doğru, tam iletilmek istenen şekilde ve optimum düzeyde alınması alıcının algılarına en yakın düzeyde iletilmesi ile ilişkilidir. İletişimde kullanılacak araç ve kanal dikkate alınarak bir iletişim süreci yönetilmelidir. Sözlü iletişimde ses tonu, sesin perdesinin ayarlanması, vurgu ve duraklama konunun duygusunu alıcıya iletir nitelikte olmalıdır. Kaliteli, uygun hızda ve telaffuzu dikkatle kullanılmalıdır. Yüz ifadesi, kaynağın fiziksel duygu ve durumunu yansıtmaya şekli sözsüz iletişim ile gerçekleştirilebilecekken bireyler kurumsal ilişkilerinde duygu durum kontrollerini profesyonelce yansıtmalıdır. Yazılı iletişimde ise avantaj olarak mesaj açık ve tekrar edilebilir fakat duygu aktarımı sözel ve sözsüz iletişim kanallarında hızlı, anlık geri dönüt alınabiliyor olması nedeniyle daha avantajlı olacaktır. Kurumsal mesajların kalıcı olması mesajın iletilip

iletmemesi sorununu ortadan kaldırmaktadır. Mesajların yasal kabulünün kanıtı olarak birçok kurum sözel mesajları yazılı mesajlarda desteklemektedir (Can, 1999, s. 257-260).

Bireyler arası iletişimde olduğu gibi kurumsal iletişimde de iletişim eğitimi oldukça önemlidir. Bireysellikten uzaklaşarak katıldığı örgütlü yapı içerisinde birey kurum kültürünün gereği iletişimi sergilemektedir. Örgüt içerisinde birey doğru zamanda, doğru şekilde, doğru kanal ve araç kullanarak profesyonel bir şekilde iletişim süreci yönetilmelidir. Halkla ilişkiler politikası olarak kurum içi iletişim ya da kurumsal iletişim departmanları aracılığıyla örgüt üyelerinin iletişim potansiyelleri ölçülmeli ve eksiklikler hizmet içi eğitimler aracılığıyla güncellenmelidir.

1.2. SAĞLIK İLETİŞİMİ

1.2.1. Sağlık İletişiminin Tanımı

İletişim bireylerin her alanda ihtiyaç duyduğu bir olgu iken insan için önemli olan sağlık alanında ihtiyaç duydukları bilgi ve hizmet alımında sağlık iletişimi devreye girecektir. Sağlık iletişimi kavramı 1970 li yıllarda ABD de DSÖ ve UNİCEF önderliğinde herkes için sağlık (HFS) konferansı ile ortaya çıkmıştır. Sağlık iletişimi kavramı gelişerek günümüze kadar sağlık alanında farklı boyutlarda anlam kazanmıştır. Sağlık iletişimi toplumların sağlığının geliştirilmesi ve hastalıklar hakkında farkındalık sağlanması adına geliştirilen sosyal politikalar çerçevesinde geliştirilen birtakım halk sağlığı kampanyalarının varlığı ile gelişim gösterdiği söylenebilir (Parrot ve Kreuter, 2011: 3-17).

Sağlık iletişimi farklı boyutlardan ele alınan bir disiplin olduğu gibi ilk ortaya çıktığı zamandan günümüze farklı birçok tanımı yapılmıştır.

DSÖ tarafından iletişim, eğitim ve katılım adlı yayında (1996) sağlık iletişimi, sağlık endişeleri hakkında halkı bilgilendirmek ve sağlık alanında önemli konularda gündem belirleme için oldukça önemli bir stratejidir. Halkı faydalı bilgiler ile yönlendirmek için kitle iletişim, multimedya araçlarını ve diğer teknolojik imkanları kullanarak bireysel ve toplum sağlığını geliştirme, farkındalığı arttırmaya imkan sağlayan alan olarak tanımlamıştır (Aktaran; Sağlık Bakanlığı Yayını, 2011, s.8).

Gelişen sağlık iletişimi kapsamı ve tanımları çerçevesinde tüm boyutlarıyla ele alan Schiavo'dan 'sağlık iletişimi farklı hedef kitlelere ulaşmak ve sağlıkla ilgili enformasyonu paylaşmak için kullanılan çok yönlü ve çok disiplinli bir yaklaşımdır.

Bireyleri, toplulukları, sağlık profesyonellerini, özel grupları, siyasa yapanları ve de kamuyu; nihai olarak sağlık çıktılarını geliştirecek bir davranışı, uygulamayı ya da siyasaı savunmaları, tanıtımları, benimsemeleri ya da sürdürmeleri için etkileme, konuya dahil etme ve destekleme amacı ile hareket eder' şeklinde aktarmıştır (Aktaran: ınarlı, 2020, s. 51).

Sağlık hizmeti veren profesyonellerin sözlü ve sözsüz iletişim tekniklerinde becerilerini geliştirmelidirler. Sözlü iletişimi bilgi alma, soru sorma, empati ve etkin dinleme teknikleri olarak ele almak mümkündür. Sözsüz iletişimde ise kişilerin postür, jest, mimik kullanımı kişiler arası temas ve mesafe gibi konuları ele almak gerekir (Baltaş, 2000, s. 119-131).

1.2.2. Sağlık İletişiminin Amaç ve nemi

Son zamanlarda iletişim ve sağlık kavramları iletişim bilimlerinin alt dalı olarak ortaya çıkan 'sağlık iletişimi' çalışmaları ile araştırmalarda yer edinmiştir. İletişim kavram ve kuramları aracılığı ile bireyler arasında sağlığa ilişkin işlemlerde ve etkileşimlerde sağlık iletişimine ihtiyaç vardır. nemli sağlık sorunlar ile ilgili bilgilendirme, farkındalık uyandırma, toplumsal veya bireysel sağlığa ilişkin kararların alınmasını sağlama da sağlık iletişimi etkin rol oynamaktadır. Sağlık hizmeti sunulması ve pazarlanması noktasında, hizmet alan bireylerin tedavi süreci hakkında bilgilendirilmesi, sağlık bakım kalitesi ile ilgili bilgi almalarında ve eğitilmelerinde sağlık iletişimi uygulamalarına başvurulmaktadır (Koçak ve Bulduklu, 2010, s.15).

Bireysel ve toplumsal sağlığın geliştirilmesi, korunması ve sürdürülmesi adına politikaların uygulandığı iletişim alt dalını sağlık iletişimi olarak tanımlamak mümkündür. Sağlık iletişimi, sağlık hizmeti sunan kurumlar veya sağlık profesyonelleri ile hastalar ve sağlıkla ilgili diğer paydaşlar arasında gerçekleşen iletişim, etkileşim sürecidir. Sağlık iletişimi, sağlık hizmetlerinin kalitesini artırmak, hastaların bilgi edinme ve anlama süreçlerini desteklemek, sağlık davranışlarını etkilemek ve sağlıkla ilgili bilinçliliği artırmak için kullanılır.

Dünya Sağlık rgtnn halk sağlığı politikaları gereği yapmış oldukları sağlık eğitimleri, hastalıklar hakkında bilinç uyandırmak, bulaşıcı hastalıklardan korunma ve sağlığın geliştirilmesi gibi politikalar neticesinde gelişmiş disiplindir. Bireylerin sağlıkla ilgili yanlış bilgi, tutum, inanç ve uygulamalarının giderilmesine yönelik toplumun her kesimi için eşit ve adil hizmet sunumu odaklı çalışmalar,

araştırmalar sağlık iletişimi aracılığı ile iletişim kuramları aracılığı ile gerçekleştirilmiştir (Uçan vd., 2015, s. 93).

1.2.3. Sağlık iletişimi alt boyutları

Sağlık bilgi iletişimi: Sağlıkla ilgili bilgilerin doğru, anlaşılır ve erişilebilir bir Şekilde hastalara ve diğer paydaşlara iletilmesini kapsar. Sağlık profesyonelleri, hastaların sağlık durumu, teşhis, tedavi seçenekleri, önleyici yöntemler ve sağlıklı yaşam tarzı hakkında bilgilendirici ve eğitici iletişim gerçekleştirir.

Hasta-sağlık çalışanları ile İletişimi: Sağlık hizmeti sunan hekimler, hemşireler, sağlık teknikerleri ile hastalar arasındaki iletişimi ifade eder. Hasta-sağlık çalışanlarının kurdukları iletişimde, hastaların ihtiyaçlarını anlamak, onları bilgilendirmek, tedavi süreçlerini açıklamak ve hastaların tedaviye uyumunu artırmak için etkileşim sağlayacaktır.

Sağlık Kampanyaları ve Halkla İlişkiler İletişimi: Sağlık kurumları veya sağlıkla ilgili kuruluşlar tarafından yürütülen kampanyalar, sağlık bilincini artırmak, sağlıklı yaşam tarzı teşvik etmek veya belirli bir sağlık sorununa dikkat çekmek amacıyla gerçekleştirilir. Bu tür iletişim faaliyetleri, halka sağlıkla ilgili bilgiler sunmayı, toplumun sağlıkla ilgili konulara ilişkin farkındalığını artırmayı ve sağlık davranışlarını etkilemeyi hedefler. Sağlık okuryazarlığı farkındalık ve bilinç düzeyinin bir göstergesidir.

Sağlık Kuruluşların İ İletişim: Sağlık kuruluşlarında çalışan sağlık profesyonelleri, yöneticiler, destek personeli ve diğer çalışanlar arasındaki iletişimi ifade eder. İyi bir sağlık hizmeti sunabilmek için sağlık kuruluşlarının içinde etkili bir iletişim ağı kurulması gerekmektedir. Çalışmada rgt içi iletişim olarak değerlendirilen, sağlık personelinin iş birliğini, koordinasyonu ve bilgi akışını sağlamak için kullanılan iletişim alt boyutudur.

Medya ve İletişim Araçları: Sağlık iletişimi, medya ve diğer iletişim araçları aracılığıyla da gerçekleştirilebilir. Sağlıkla ilgili bilgilendirici yayınlar, sağlık konularında uzmanların medya aracılığıyla sağladığı bilgiler veya sağlıkla ilgili sosyal medya kampanyaları gibi etkileşimli iletişim araçları kullanılarak sağlık mesajları yayılabilir ve halka ulaştırılabilir. Bu alt boyutlar, sağlık iletişiminin farklı yönlerini kapsayarak sağlık hizmetlerinin etkili bir Şekilde sunulmasını ve sağlık bilincinin artırılmasını sağlar.

1.2.4. Sağlık İletişiminde Yararlanılan İletişim Araçları

Kurumsal iletişim noktasında sağlık iletişimi kurum içi iletişim araçları örgüt yapısı gereği tek yönlü iletişim araçları, çok yönlü iletişim araçları ile gerçekleştirilmektedir. Örgüt içi veya örgüt dışında üyelerin birbirleri ile olan sosyal bağları ve ziyaretleri biçimsel olmayan iletişim ağının kurulmasına olanak sağlayan araçlar olacaktır. Kurum içerisinde kurulmuş bilgisayar sistemlerinde açık mesaj sistemi ile geribildirim yapılan sistemleri de çift yönlü iletişim aracı olarak nitelendirmek mümkündür. Grup içerisi mesajlaşma sistemlerine olanak sağlayan uygulamalar aracılığı departmanlar içerisinde ya da arasında aktif toplu görüntülü, sözlü yazılı mesajların paylaşımı mümkündür. WhatsApp sıklıkla kullanılan bir uygulama olduğu için çalışanlar arasında veya yöneticiler arasında ortak paydada buluşulabilecek konulara ilişkin gruplar kurulur. Bu gruplar örgüt içi bireyleri kapsayıcı ve karşılıklı örgütsel iletişime büyük oranda katkı sağladığı söylenebilir.

Sağlık kurumlarında örgüt içi eğitsel faaliyetler sıklıkla gerçekleştirilmektedir. Hizmet içi eğitim politikaları ile sağlık sektörü içerisindeki birçok farklı branş ve meslek grubunun gelişme ve yenilikleri yakından takip etmesi, uyumlanması sürecine hizmet etmektedir. Sağlık kongreleri, hizmet içi eğitim ve sertifika programları bu tek yönlü iletişim araçlarına örnek oluşturmaktadır. Belli kesimlere yönelik hazırlanmış olan el kitabı, kullanma kılavuzları, çalışma planları, broşürler aracılığıyla kurum içerisi talimatlar aktarılırken kimi zaman örgüt dışı hizmet sunulan kesime yönelik dışa dönük iletişim kanalına hizmet eden araçlar olarak kullanılmaktadır.

1.2.5. Sağlık İletişiminde Kullanılan Kuramlar ve Modeller

1.2.5.1. Sağlık inanç modeli (Health Belief Model)

1950'li yıllarda geliştirilen model akut ve kronik hastalıkların tanımlanması, önlenmesi ve hastaların tedavi sürecine verdikleri yanıt doğrultusunda sağlık davranışını anlamaya yönelik ortaya çıkmıştır. Sağlık inanç modeli bireylerin sağlığın geliştirilmesi için davranışlara yönelmeleri ya da yönelmemelerinin sebeplerini açıklamayı hedeflemiş beş neden belirlenmiştir. Sağlık inanç modeli geliştirilmiştir. Bu beş neden bireylerin sağlık riskinin ciddi bir durum olduğuna, bu riske maruz kalma ihtimaline ve önerilen çözümün etkisine inanmalıdır. Önerilen eylem için harekete geçirecek başlangıca maruz kalmalı ve bu eylemin oluşabilecek sakatlığı engelleyeceğine inanmalıdır. Tüm bu inanç modeli oluşmasını sağlayacak etmenlerin

yanı sıra sağlık riski bireyleri doğrudan etkilemiyorsa bir inanç modeli geliştirmek güç olacak davranış değişmeyecektir (Çınarlı, 2020, s.126).

1.2.5.2. Nedenli Eylem (Reasoned Action) ve Planlanmış Davranış (Planned Behavior)

Kuram davranışlar, niyetler ve tutumlar arasındaki ilişkiyi açıklamak amacıyla Fishbein ve Ajzen tarafından geliştirilmiştir. Örneğin uyulurucu kullanan bireyin öncelikle sağlığı için zararlarını kabul etmesi, bırakmaya niyet etmesi ve üst otoriteden öneri veya baskılar sonucunda bırakmak için profesyonellere başvurması planlanmış davranış modeli ile açıklanır (Çınarlı,2020, s.124).

1.2.5.3. Sosyal biliş teorisi (Social Cognitive Theory)

Sosyal biliş kuramı sosyal öğrenme kuramı olarak ortaya çıkmıştır. Bu kurama göre bireylerin davranışını yönlendiren bu davranışın sonucundaki beklentilerdir. Davranışın kısa dönemde olumlu etkileri uzun vadedeki zararlarının önüne geçtiği durumlar olumsuz neticeler doğuracak davranışların tercih edilme sebepleri olarak açıklanabilir. Sağlık için zararı kısa dönemde açıklanamayan sigara içme eyleminin neticesinin uzun yıllar sonra ortaya çıkması bireylerin sigaranın kısa dönemdeki hazzından kendilerini alıkoyamamalarına sebep olarak gösterilebilir. Bandura davranışların yalnızca başkalarının davranışlarını gözlemleyerek ve taklit ederek öğrenileceğini belirterek bu modelin bir yönüne vurgu yapmıştır. Bu taklit durumunu modelleme olarak tanımlamak mümkündür. Modellenen kişiler hayatın içerisindeki gerçek kişiler olabileceği gibi medyanın sunduğu kurgusal kişilerden de öğrenilir ve taklit edilir. Dış çevre olarak nitelendirilen algılanan kolaylaştırıcı ve engelleyiciler etkisinde gösterilen davranışlar öğrenilen davranışlardır. Aile, akraba, arkadaş gibi sosyal çevre bireylerin davranışları yönettiğini meydana getirdiğini savunan kuramdır. Bu kuram ise duyguları, bilinçaltı motivasyonları ya da bireyin karar vermesinde etkili olan hormonal biyolojik etmenleri göz ardı etmesi nedeniyle eleştirilmektedir (Çınarlı, 2020, s.129-131).

1.2.5.4. Koruma motivasyonu teorisi (Protection Motivation Theory)

Koruma motivasyonu kuramı başlangıçta korkunun çekiciliğinin etkisini gözlemlemeyi amaç edinmiş bir kuram iken iknaya yönelik bir kuram haline gelmiştir. Bireylerin sağlık sorunları karşısında korunma motivasyonunu etkileyen unsurlar tehdit unsuru durumun ciddiyeti, bu duruma maruz kalma olasılığı ve zarar görme

ihtimali, koruyucu davranışların etkinliği ve algılanan öz yeterliliği (Çınarlı, 2020, s.141).

Sağlık sorunlarına maruz kalma ihtimali her birey için mümkün iken bu sorunlardan kaçınma motivasyonu o hastalığa maruz kalma ihtimali ve sonucu etkili motivasyon unsuru olacaktır. Akciğer kanseri olma riski ve bu durum ile baş etme durumu düşünüldüğünde, bu hastalığın görülme sıklığının artması, genç yaşta ölüm sebebi olması ve hastalığa gösterilen sebepler arasında sigara kullanımının vurgulanması koruyucu davranış gösterme ile sonuçlanacaktır. Halka hastalığın risk faktörü olarak tütün bağımlılığının sunulması bireyleri bu durumdan korunmak için sigara bağımlılıklarından kurtulma ve hastalıktan korunma motivasyonu sağlayacaktır. Bu motivasyonu başlatacak bireysel unsur olan özgüven, öz yeterlilik etkili unsur olacaktır.

1.2.5.5. İletişimsel Uyum Kuramı

Sağlık çalışanları ile hizmet alan hasta ve yakınları bireyler arasındaki ilişkide sağlık iletişimde en önemli kuramlardan biri iletişimsel uyum kuramıdır. Bu kuram birbirinden farklı iki grubun yani sağlık çalışanları ve aynı anlayış ve yaşam içerisinde olmayan hasta ve onların yakınları birbirinden farklı iki grup iken birbirleri ile iletişimlerin uyumlanma süreçlerine vurgu yapan kuramdır. Birbirinden farklı sosyo ekonomik özellikler, inançlar ve kültür gibi etmenler bireylerin sağlık iletişimi çerçevesinde ilişki kurmaları ve ortak anlam birliğine varmaları için uyum süreci gerektirir. Bu kuramda grup dışı üyeleri algılama ve benzer zeminde iletişim kurma çabası yakınsama olarak adlandırılırken farklı gruptan olduğunu belirtecek bir iletişim kurma ıraksama olarak adlandırılır. Sağlık çalışanlarının hasta ve yakınları ile tıp jargonu ile konuşması ıraksama iken halkın anlayacağı şekilde ifadeler ile konuşması yakınsama olacaktır. Bu iletişim modelinde yakınsama ve ıraksama rasyonel olmayabileceği, kişiden kişiye mizaca göre değişiklik gösterebileceğinden eleştirilmiştir (Çınarlı, 2020, s.143).

İletişimi etkin kılan unsurlardan biri kaynak ile alıcı arasında iletişim kurma becerisi olan ortak anlam zemininde kaynağın mesajı alıcıya göre biçimlendirmesi gerekmektedir. Bu iletişim becerisi sağlık iletişimi içerisinde sağlık hizmeti sunucusu sağlık çalışanlarının dikkatli birer gözlemci ve uygulayıcı olmasıdır. Sağlık çalışanı ileteceği mesajı hazırlarken bunu alımlayacak olan hasta ve hasta yakınlarının sosyo

ekonomik özellikleri, anlama düzeyleri ve beklentilerini göz önünde bulundurmalıdır. Yeni bir çevre ve kültür içerisinde hizmet vermeye başlayan bir sağlık çalışanı ilk önce yapması gereken toplumu ve hizmet vereceği kültürü tanımak ve nasıl iletişim kuracağına karar vermek olmalıdır. İletişim esnasında bu durum şekillenebilecek iken önceden oluşan belirli yargılar ve tecrübeler neticesinde hasta ve yakınlarına nasıl bir dil kullanması gerektiği ve uyumlanma sürecinin nasıl yönetileceği belirlenmelidir.

1.2.5.6. Stres ve Başa Çıkmanın Etkileşimsel Modeli

Bu model stresli olaylar içerisinde iken durum ile başa çıkabilme süreçlerini gözlemek için bir çerçeve sunar. Stres etkeni ile karşı karşıya kalan bireyin birincil değerlendirmesi ile potansiyel tehditleri veya olabilecek zararları değerlendirir. İkincil değerlendirme ile içerisinde bulunduğu durumu değiştirme ya da duyguları yönetme yetisini değerlendirir. Neticesinde sorunu yönetme ve duygularını kontrol altına alma stres ile baş etme sürecinin çıktılarını ortaya koyar. Stres ve baş etme yöntemi bireyin stresi algılama ve bu durum ile baş etme durumu bireyden bireye algı düzeyine ve psikolojik yapısına göre değişiklik göstereceğinden verilerin bireysel beyanlar neticesinde değerlendirileceğinden geçerlilikleri tartışılan bu kuram eleştirilmiştir (Çınarlı, 2020, s.142).

Sağlık kurumlarında çalışan sağlıklı bireyler ya da sağlık sorunu olan hasta bireylerin yaşadığı stres durumu ve bu stres ile baş etme yöntemi birbirinden farklı olacaktır. Sağlık çalışanlarının iş içerisinde hasta bireylerin sağlığına kavuşmaları için yaşadıkları stres ve yönetimi iş başarısını etkileyecek iken hasta bireyler ölüm, yaşamın devamı, sağlığa kavuşma, hastalığın belirtileri ile mücadele verdikleri bir stres yönetimi ile karşı karşıya kalacaktır. Hastalıkların tedavi süreci içerisinde kilit rol oynayan sağlık çalışanlarının almış oldukları risk faktörü göz önünde bulundurulduğunda bu süreç içerisinde personellerinin stres yönetimi ve başa çıkma politikası benimsemelidir.

1.3. SAĞLIK KURUMLARINDA İLETİŞİM

Sağlık kurumları örgütlü yapısı içerisinde iletişim sistemlerinin tüm türlerine rastlanmaktadır. Birimlerin birbirinden işleyiş açısında bağılıkları olmasa da hastalıkların tanı, tedavi, bakımı sırasında birçok farklı branşta birimler bir araya gelerek örgütlü bir yapı içerisinde hastalara hizmet sunulmaktadır. Formel iletişim kanallarını aktif kullanan sağlık kurumlarında uzun mesai saatleri ve sınırlı kaynak

sağlayan formel iletişim ağları informal iletişim ağlarının gelişmesine neden olmaktadır. Uzun saatleri bir arada geçiren sağlık çalışanları arasında sosyal etkileşim ağları oluşur ve informal iletişim kanalları güçlenir. Hastane yönetimleri tarafında formel iletişim kanalları etkin kullanılmalı açık mesajlar ile informal iletişim ağının olumsuz etkileri önlenmelidir.

Kurumsal iletişim olarak nitelendirildiğinde bir kurum içerisinde iç ve dış etkileşimi sağlayacak birim olarak halkla ilişkiler şimdilerde ise kurumsal iletişim birimlerinin varlığından söz etmek mümkündür. Arklan ve Taşdemir çalışmalarında örgütsel yapılanmalar içerisinde kurum içi halkla ilişkiler uygulamalarında çalışanlarda iş tatmini sağlamayı, kurumsal verimlilik, kurumsal kalite, etkin bir kurum içi iletişim ve kurumu benimseme hedeflerine yönelik çalışmalar bütünü olarak tanımlamaktadırlar. Halkla ilişkiler biriminin kurum içi politikalarından biri olan, kurumsal verimliliği etkileyen unsurlardan ilk ve önemlisi örgütlenme ve yetkilendirme sisteminde açıklıktır. Böylelikle verilen hizmet sırasında boşluk oluşmasını engelleyecek, sorunsuz ve eksiksiz süreç yönetimi ile başarının mümkün olacağını belirtmişlerdir (Arklan ve Taşdemir, 2010, s. 71-81).

1.3.1. Sağlık Çalışanlarında İletişim Doymu

Sağlık çalışanları tedavi edici sürecin ötesinde bütüncül bir yaklaşımla bireylere sağlık hizmeti sunmaktadırlar. Sağlık iletişiminin önemi, sunulan bu sağlık hizmeti sırasında hasta ve yakınları tarafından süreç içerisinde kurulan iletişimde memnuniyet, doğru ve tam alınan bilginin varlığı ile ölçümlenir. Etkin iletişim sağlanması durumu sağlık çalışanlarının hasta ve yakınları ile kurmuş oldukları iletişimde hastalar tarafından iyi tedavi çıktısı olarak kabul görülmektedir. Sağlık çalışanlarının iletişim süreci içerisinde kurumdaki diğer çalışanlar ya da hizmet sundukları hasta ve hasta yakınları ile iletişim içerisindeyler. Örgütlü yapı içerisindeki iletişimleri ya da hizmet sundukları bireyler ile olan iletişim süreçlerinde sağlık çalışanlarının kişisel iletişim doymu düzeyi etkili iletişim kurma da önemli rol oynayacaktır.

İletişim doymu kavramını ‘organizasyonda meydana gelen iletişimin tüm halleri ile çalışanın bundan duyduğu bireysel memnuniyeti’ olarak tanımlayan Battey (2010, s. 13) bireysel memnuniyeti vurgulamıştır. İletişim doymu kavramının bu durumda bireysel farklılıklardan ve kişilik faktöründen etkilenecek bir unsur olduğunu

söylemek mümkündür. Bir örgüt üyesinin içinde bulunduğu yapıda bireysel, örgütsel iletişimden niceliksel ve niteliksel olarak memnuniyet düzeyi iletişim doyumu olarak tanımlanmaktadır (Aytaş & Koca, 2019, s. 44).

İşletmelerde yöneticiler, kişi-örgüt bütünleşmesini sağlamak adına bireylerdeki kişilik faktörünü önemsemelidir. Örgütü oluşturan bireylerin iş tatmini, verimlilik ve etkinlik sağlamasında önemli rol oynayacak unsur iken iş bırakma yönelimini aza indirecek unsur kişilik faktörleridir (Şimşek vd, 2014, s. 94). Kişilik faktörü bireyin iletişim doyumunu etkileyecek bir değişkendir. O nedenle algılanan iletişim doyumu kavramı bireyselliğe gönderme yapmaktadır. Çoklu kişiliklerin bir araya gelerek kurmuş oldukları örgütlü yapılanmalar içerisinde algılanan iletişim doyumu bireyden bireye farklılık gösterebilmektedir.

İletişim doyumu bireysel verimi doğrudan etkilediği gibi kurum kültürü içerisinde çalışan, var olan bireylerin uyumu ve kurum içi verimini etkileyen en temel unsur olduğunu söylemek mümkündür. Sağlık kurumlarında çalışan bireylerin iletişim doyumları sundukları hizmet verimini etkileyecektir. Çalışanların örgütlü yapı içerisinde birbirleri ile ve hizmet sundukları bireyler ile kurmuş oldukları iletişim başarısını değerlendirme iletişim doyum düzeyi ile ilişkilendirilebilir. Etkili iletişimin göstergelerinden biri kişiler ile kurdukları iletişimde tatmin ve doyum düzeyleridir.

1.3.2. Sağlık Çalışanlarında İletişim Doyumları Üzerine Yapılan Araştırmalar

Örgütsel iletişimin iş yaşamındaki yerini incelemeye yönelik birçok çalışmaya yapılmıştır. Çalışmalarda örgüt içi iletişimin iş doyumuna, örgütsel bağlılığa, iş motivasyonuna, çalışanların iş performanslarına etkilerinin farklı sektörlerde farklı çalışmalara konu edildiğini söylemek mümkündür.

Halis (2000) yapmış olduğu çalışmada iletişimin iş tatminine etkisini araştırmıştır. Çalışmasında iletişimin önemini ortaya koyarken yönetim erkinin üstün iletişim kabiliyetine sahip olmasının örgüt başarısı için gerektiğini belirtmiştir. İyi bir yönetici nasıl olur sorusuna iletişimi ile çalışanlarını güdüleyici, yönlendirici, yüreklendirici ve örgüt başarısı için çalışanlardan maksimum verim elde edebilecek profesyonellikte olmalı cevabına erişilebilir. Kurumsal iletişimin bireysel amaçlara katkı sağlayacağını ve bireylerin kendilerini kurumun önemli bir parçası olarak hissetmesinde örgütsel iletişimin etkili olacağı sonuçlarına ulaşmıştır. Örgüt için kritik öneme sahip olan bireysel başarı duygusunun iletişim aracılığı ile sağlanabileceğine

değınmiştir. İletişim başarısı ve iletişim tatmininin yaş, eğitim ve cinsiyete bağı farklılık gösterebilecekken iş ile ilgili alınan bilgiler ve kurum içerisindeki değışimlere dair bilgi ihtiyacını örgütsel iletişim politikaları ile giderileceğı sonucuna ulaşmıştır (Halis, 2000, s. 227-229).

Sağık kurumlarında iletişim doyumuna yönelik birçok çalışma yapılmıştır. İş doyumuna etkili unsurlar arasında iletişim doyumunun rolünün önemli olduğunu söylemek mümkündür. Bal yaptığı çalışmada sağık hizmetlerinde işlevselliğı ve hizmet kalitesini arttırmada iletişim doyumunun önemini vurgularken hemşirelerde iletişim doyumunun çalışma yılı ve tecrübesi ile ilişkilendirmiştir (Bal, 2013, s. 121-122).



İKİNCİ BÖLÜM

SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA İŞ DOYUMU VE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI

2.1. SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA İŞ DOYUMU

İş hayatı insanların yaşamlarının önemli bir parçasıdır. Yaşadığı toplum içerisinde bireysel, sosyal ve toplumsal ihtiyaçlarını karşılamak için birey bir işte çalışmaktadır. Kişinin çalıştığı işin gereğini yerine getirebilmesi iş yaşamındaki doyum düzeyi ile yakından ilişkilidir (Öztürk ve Şahbudak, 2015, s. 494). İş yaşamındaki doyum ve bireylerin sosyal yaşantıları olan iş dışı yaşamları arasında denge olması gerekmektedir. Yaptıkları işin bireyin tüm zaman ve enerjisini harcıyor olması bireyde memnuniyetsizlik ile sonuçlanacaktır. İş yaşamında çokça geçirilen vakitten arta kalan zamanda bireylerin kendilerine, ailelerine ve arkadaşlarına ayırdıkları zamanın genişliği çalışma saatlerinin buna uygun olarak sınırlandırıldığı esnek çalışma saatleri (Vatansever, 2010, s. 201) ise çalışanlarda iş doyumuna pozitif yönde etki edecektir.

İş hayatını bir tiyatro olarak nitelendiren B. Joseph Pine II ve James H. Gilmore kişinin gerçek kimliğini fatura kestiği işin belirlediğini vurgulamışlardır. Ham şeyler için fatura kesen meta işi içerisinde, maddi şeyler için fatura kesen mal işi içerisinde, yaptığı faaliyetler için fatura kesen hizmet işi içerisinde, müşteri ile geçirdiği zaman için fatura kesen deneyim işi içerisinde ve müşterinin elde ettiği sonuçlar için fatura kesen dönüşüm işi içerisindedir. Toprak işçiliği bedensel güç gerektirirken dönüşümlere rehberlik zihinsel açıdan zahmetli bir iştir. Örneğin sağlık merkezlerinde bu zihinsel zahmet çoğunlukla bedensel ve duygusal özveriyi gerektirmektedir (Pine ve Gilmore, 1999, s; 265).

Sağlık kurumlarında çalışan bireylerin yapmış oldukları iş ile ilgili yeterli doyumunu sağlayıp sağlayamaması üretilen hizmetin etki ve kalitesini etkileyecektir. İş doyumunu ölçümleyen unsurlar bireyin aidiyet duygusu ve kurumsal bağlılığı iş doyumunu ile ilişkilendirilebilir. Kişi yaptığı işi değiştirmek istemiyorsa ve memnuniyet düzeyi yüksekse iş doyumunu sağlanıyor sonucuna varılabilir. Kurumsal yapı içerisinde bireyler işleyiş ve var olan düzene uyum gösterme ve böylelikle devamlılığı sağlamaktadırlar. Sağlık kurumlarında çoklu çalışma ve meslek gruplarının bir araya gelmesi ile meydana gelen devasa bir sistemin varlığından bahsetmek mümkündür.

Çalışan gruplar kimi zaman bağımsız iken bazen de birbirlerine bağımlı olarak hizmet üretim sürecinde bulunurlar. Sağlık çalışanları bireysellikten ziyade kolektif çalışma bilinci ile hastalara hizmet sunarlar.

2.2. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI(ÖVD)

2.2.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Kavramı ve Kapsamı

Örgütsel vatandaşlık davranışı kavramının kökeni Bardard ve Katz'a dayanan örgütsel psikoloji, insan kaynakları yönetimi ve örgütsel davranış alanlarının çalışma konusu olmuştur. Barnard 1930'lu yıllarda ÖVD kavramı için biçimsel rol davranışı dışında 'tanım dışı davranışlar' şeklinde ifadeler kullanmıştır (Tutar, 2016, s. 238). ÖVD kavramını örgütsel davranış alanına bağımsız bir kavram olarak ilk kazandıran Organ ve arkadaşları olmuştur. Organ ve arkadaşları örgütsel davranış çalışmalarında ÖVD kavramına karşılık gelen ekstra rol davranışları, iş ötesi, iş birliğine istekli, iyi asker sendromu ve yenilikçi spontan davranışlar gibi betimlenen kavramların ötesinde bireyin isteğine bağlı, doğrudan veya açıkça örgüt resmi ödül sisteminin dışında kalan, örgütün işleyişini destekleyen her türlü örgütteki bireylerin davranışların her birini örgütsel vatandaşlık davranışı olarak nitelendirmişlerdir (Organ, 1997; Podsakoff ve ark., 2000).

Örgütsel vatandaşlık davranışı kavramı ilk kullanıldığı yıllarda Organ ve bazı araştırmacılar "İyi Asker Sendromu" (Good Soldier Syndrome) ifadesini kullanmışlardır. Askeri düzen içerisinde birliği uğruna işini profesyonelce yapan, birliğine sadakatli olan ve aldığı emirler dışında birliğin faydası uğruna göstermiş olduğu ekstra davranışları bir askeri iyi asker olarak nitelendirir. Kurumsal çalışma düzeni içerisinde iş verenin iş görenden beklentisi bu tür davranışlar sergilemesidir. Tüm bu davranışlar ÖVD bakımından rol üstü- fazladan rol (extra-role) davranışı, prososyal (prosocial) davranış, kendiliğinden (spontaneous) davranış ve kurumsal-bağlamsal(contextual) performans şeklinde ifade edildiği görülmektedir (Gürbüz,2006, s.50-51).

2.2.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Önemi

Örgütsel vatandaşlık davranışı kavramı literatürde örgütsel araştırmalarda 1980'li yıllarda konu edinmeye başlamıştır. Değişen ve dönüşen dünyada bu değişime uyum sağlamanın ve varlığını sürdürmenin yollarından biri var olan örgütlerin bu değişim sürecine uyumlanmasıdır. Bu uyumlanma sürecinde örgütlerin ihtiyaçlarını

ve eksiklerini saptayarak gidermesi ile örgütsel varlıklarını koruyabilmişlerdir (Basım ve Şeşen, 2006, s. 84). Sürekli değişen ve bu değişim çerçevesinde ihtiyaçların çeşitlendiği örgütlü yapıları varlıklarını sürdürmesi, verimli ve başarılı olmalarının yolu fark yaratmasıdır. Bu düzlemde örgütler formal iş tanımlarının dışında örgüt işleyişi yararına katkıda bulunmada gönüllü iş görenlere ihtiyacı artmıştır (Sezgin, 2005, s. 313).

Kurumsal yapılar içerisinde iyi çalışan grubuna sahip olmak adına yöneticiler çalışanlarına refah ortamı sağlamakla yükümlüdürler. Küresel olarak yaşanan ekonomik buhranlar neticesinde yönetimlerin izlediği küçülmeye gitme politikaları iş veren ve iş gören ilişkisinde güven kaybına sebep olmuştur (İslamoğlu, 2010, s. 23). Örgütler varlıklarını devam ettirebilmek adına rekabet içerisinde girerken öte yandan örgüte aidiyet duygusu yüksek, kurum faydasına odaklı özverili çalışanlar ile örgüt başarısını elde edebilirler. Örgütsel vatandaşlık davranışı gösteren bireyler kurumsal işleyişte rol dışı davranış ile kurum yararına fayda sağlayan çalışanlar örgütlerin varlığını devam ettirebilmesi için oldukça önemlidir.

Örgütlü yapılanmalar içerisinde bireylerin örgüt amaçlarını yerine getirmenin yanı sıra örgütün varlığını destekler tutumlar göstermesi Organ tarafından geliştirilen ekstra rol davranışı kavramı olarak ortaya atılmıştır (Organ, 1997, s. 87). Örgütlü bir yapı içerisinde üyeler için saptanmış roller dışında kalan örgütün işleyişine ilerlemesine ve gelişime katkı sağlayacak roller ve davranışlar ekstra rol davranışlarıdır.

Başarılı örgütler tanımlı roller dışında görevde başarı elde edebilmek adına zaman ve enerjilerini gönüllü olarak kullanan örgüt üyelerinden oluşur (Ülker, 2007, s. 236). Gönüllülük esası vurgulanırken ÖVD gösterme tutumunda önemli olan bir diğer unsur iş görenler tarafından karşılık beklemeden yapılan faydalı davranışlardır.

2.2.3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Kuramları

Örgütsel vatandaşlık davranışı kuramları eşitlik kuramı, sosyal değişim kuramı, lider-üye değişim kuramı ve karşılıklılık norm kuramı şeklinde sıralanmaktadır.

2.2.4. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutları

Özgecilik / Diğerkâmlık (Altruism) Boyutu

Örgüt içerisinde oluşabilecek problemlerde, sorunu çözmek ya da önlemek amacıyla diğer örgüt üyelerine yapılan gönüllü davranışlar ÖVD'nin özgecilik boyutu olarak ifade edilmektedir (Chiaburu vd., 2007, s. 2284). Fedakar davranışlar olarak kabul edilen diğerkâmlık, çalışanların iş dışı uyumlu davranışlarıdır. Kurum verimini arttıracak bu davranışlar dakiklik, diğer çalışanlara kişisel ilgi, gerektiğinde yardım isteme ve alma gibi pozitif tutumlar örgüt kaynaklarını maksimum verimde kullanımını mümkün kılar. Özgeci tutum sergileyen örgüt üyeleri, kendi çıkarlarının ötesinde diğer üyelerin sorunlarını öncelerler (Turnipseed, 1996, s. 44). Sağlık sektörü içerisinde birbirinden farklı meslek grupları bir araya gelir ve hasta bireylere hizmet sunarlar. Bu örgütlü yapı içerisinde mesleğe yeni başlamış, öğrenme aşamasında olan birçok üye özgeci tutum sergileyen kıdemli meslektaşları tarafından uyum süreci desteklenir ve tecrübe edinirler. Hastane çalışma şartları içerisinde örgüte yeni dahil olmuş bir hemşirenin kıdemli hemşireler tarafından gönüllü yardım görmesi, işleri bitmeyen bir personele diğer çalışanın karşılık beklemeden yardım etmesi veya bir cihaz kullanımı konusunda deneyimli olanın deneyimini diğerleri ile paylaşması ÖVD özgecilik boyutuna örnek verilebilir.

Vicdanlılık Boyutu

Övd boyutu gözlem ve takip edilmediği bir aşamada bile ortaya koyduğu erdemli davranışları içerir (Barkslade ve Werner, 2001, s.148). İş görenin sergilediği davranışın yönetimden bir denetim mekanizması olmadan da o davranışı sergiliyor olduğu boyuttur. Bu davranışı sergileyen birey dış mekanizmalardan taktir ya da övgü beklentisi ile değil kendi içindeki vicdan sorgulamasıyla özenli davranışlar ortaya koyar. İşe erken gelme, geç çıkma, gereksiz molalardan kaçınma, yapıcı önerilerde bulunma, işleri vaktinden önce teslim etme ya da örgütün kaynaklarını koruma tutumları olarak ortaya çıkar (Basım ve Şeşen, 2006, s.87; Demirel vd., 2011, s. 36).

Sağlık kuruluşlarındaki organizasyonlarda temelde insan sağlığı ön planda olduğu için çalışan bireylerin iş olarak yaptıkları davranışlar ya da roller hasta bireylerin hayatını doğrudan etkiler. Bu nedenle denetim mekanizmasının işlemediği anlarda da sağlık çalışanları vicdanlılık boyutunda davranış göstererek özenli davranışlarda bulunmaları beklenmektedir. Örgüt işleyişi ve büyük yapılar içerisinde

aksaklıkların olmaması için çalışanların kendi iç kontrollerini yapıyor olması gerekmektedir.

Nezaket Boyutu

Bireylerin saygılı ve kibar olduğu bu ÖVD boyutunda örgüt üyeleri yapacakları eylem ve alacakları kararlardan önce diğer üyeler ile etkileşim ve yardımlaşma içerisinde olurlar. Bu çalışanlar hem kendi işlerini kolaylaştırmış hem de örgütün diğer üyelerinin işlerini kolaylaştırırken öte yandan örgütsel gelişimi desteklemiş olurlar. İş arkadaşlarının haklarını koruyan ve sürekli yapıcı tutumda bulunan bireyler (Schnake ve Dumler, 2003, s. 284-285) ÖVD nezaket boyutunda davranış sergilemiş olurlar.

Büyük bir organizasyon gerektiren sağlık kuruluşlarında işleyişin devamı için örgüt yararına davranışlar sergilemek, alınacak karar ve davranışları ilgili diğer üyeler ile bilgi alışverişi içerisinde gerçekleştirmek daha hızlı ve güvenli hizmet sunulmasına olanak sağlayacaktır.

Sivil Erdem (Civicvirtue) Boyutu

Örgüt işleyişine aktif şekilde katılan, örgüt işleyişi için fikir örgüt işleyişi için fikir üreten ve fikirlerini açıkça ifade etmekten çekinmeyen üyeler sivil erdem gösterirler. Örgütün gelişimi için toplantılara ve örgüt ile ilgili değişimleri yakından takip eder ve katkıda bulunurlar (Polatçı ve Cindiloğlu, 2013, s. 305). Sivil erdem boyutunda bireyler ait oldukları kurum yararını gözetmekte, görev tanımı dışında kurum imajı için girişimlerde bulunmakta, kurumsal toplantı ve organizasyonlara dahil olmakta geri durmazlar, gelişmeleri yakından takip etmektedirler. Sağlık kuruluşları içerisinde çalışan bireylerin kurumla ilgili aktivitelere dahil olması, kurumsal imaja katkı sağlaması ve kurumun yararını gözetmesi örgütün başarısını etkileyecek unsurlardan olacaktır.

Centilmenlik (Sportmenlik) Boyutu

Örgüt içerisinde oluşabilecek sorunları ve aksaklıkları şikayet etmeden görmezden gelmeyi içeren bu boyuttur. Örgütün diğer bireylerin vermiş olduğu rahatsızlıktan şikayet etmeden, küçük olumsuzlukları büyütmeden (Ackfeldt ve Coote, 2005, s. 152) kendi olumlu tutumunu devam ettiren bireyler centilmen tutum sergilemektedirler. Kurumlar içerisinde işleyişte sorun ve aksaklık olması pek muhtemelken çalışanların bu sorunları büyütmeden, çözüm odaklı çaba içerisine girmeleri sorunu daha kolay aşmalarına olanak sağlarken, işleyişin duraksamadan

devamını olanaklı kılacaktır. Centilmen tutum sergileyen örgüt üyeleri sorunları büyütmeden olayların olumlu yanlarını görebilen çözüm odaklı bireylerdir.

2.2.5. Örgütsel Vatandaşlık Davranışına İlişkin Temel Kavramlar

Ekstra Rol Davranışı

Örgüt tarafından resmi bir ödül sisteminde veya ceza sisteminde karşılığı olmayan davranış, organizasyonun etkinliğini ve verimini arttıran rol fazlası (dışı) davranış olarak tanımlanır (Schnake ve Dumler, 2003, s. 284).

Biçimsel rol davranışı, örgütsel spontanlık, psikolojik sözleşme, prososyal örgütsel davranış, bağlamsal performans, izlenim yönetimi gibi kavramlar örgütsel vatandaşlık davranışı kavramı tanımında gelişim sürecince kullanılmış ifadeler olmuştur.

2.2.6. Örgütsel Vatandaşlık Türleri

Örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme iki türdür. Birincisi örgütsel yapı içerisine işleyişe aktif ve gönüllü katılım iken ikincisi faydadan ziyade zarar verecek eylemlerden kaçınma şeklinde ortaya çıkmaktadır. Birinci şekilde ÖVD gösterme eğiliminde olan örgüt üyesi örgütsel faaliyetlerde göstermiş olduğu performans ile aktif, üretken ve çalışkandır. İkinci tür ÖVD gösterme eğiliminde olan üyelerde ise temel prensip örgüte zarar vermemektir (Basım ve Şeşen, 2006, s. 85). ÖVD gösterme eğilimlerinde biri fayda temelli iken diğeri zarar vermekten kaçınma şeklinde olması boyutları arasında farklılığa sebep olmaktadır. Örgüt içi bir davranışın ÖVD olarak değerlendirilmesi için bu davranışın iki özelliğinin olması gerekir. İlki davranışın kurum içerisinde örgüt amaçlarına fayda sağlayan, bireylerin etkililiğini ve verimini arttıran nitelikte olması gerekir. İkincisi ise bu davranışın örgüt içerisinde formal olarak ödül veya terfi ile sonuçlanacak bir davranış olarak tanımlanmaması ve üyeler tarafından gönüllü olarak sergileniyor olması gerekir (Smith vd., 1983, s. 656)

2.2.6.1. Örgütsel Yapıya Aktif Katılıma ve Katkı Sağlama

Örgütsel vatandaşlık davranışı kavramı tanımlar dikkate alındığında, örgütlü yapılar içerisinde gönüllülük esaslı davranışların göstergesi olduğu gibi bireylerin kuruma verimliliği ve performansı ile ilişkilendirilebilir. Kurumlar içerisinde birlik ve bütünlüğü destekleyen tutumlar çalışanların yükümlü olduğu rol dışı ödül sistemine dayanmadan gönüllü olarak sergiledikleri tüm davranışlar örgütsel vatandaşlık

davranışıdır. Rekabet sistemi içerisinde gelişen teknolojik düzen örgütleri varlıklarını sürdürebilmek adına mücadeleye sürüklemiştir. Örgütler varlığını sürdürmek için fark yaratan örgüt üyelerine ihtiyaç duymaktadır. Örgütün çıkarları için gönüllü fedailik edecek bireyler örgütsel bağlılık ve aidiyet duyguları yüksek olan bireyler arasından çıkacaktır. Bu tür örgüt faydasına hizmet etmek örgüt üyesi olan bireyi örgüt içerisinde aktif ve dinamik bir rol sergilemesine sebep olacaktır. ÖVD kurum içerisinde bireylerin rol dışı davranışlar sergilemesi ve ilave görevler üstlenmesi olarak ifade edilir. Ekstra roller ve davranışların kurum için faydası yadsınamaz. Olumlu psikoloji açısından kuruma yararı olan sapkın davranışlar olarak nitelendirilen ÖVD çalışanlar arası sosyal takas ve çalışanlar arası karşılıklı yardımlaşma zemini hazırlar. ÖVD tutumu gösteren çalışkan çalışanların yanındaki diğer çalışanların bu davranışlardan etkilenmesi yapılan iyiliğe iyilik ile cevap verme tutumunu tetikleyecek (İslamoğlu, 2010, s. 47-48) bu durum kurum içerisinde ÖVD tutumunun bir örgüt kültürüne dönüşümüne olanak sağlayacaktır.

2.2.6.2. Örgütsel Yapıya Zarar Verecek Her Tür Türlü Eylemden Kaçınma

Örgütsel yapı içerisinde bulunan üyelerin örgüte zarar verebilecek her türlü davranıştan kaçınması da ÖVD gösterme tutumlarından. Örgüt yararı için çaba olmasa da zarar verecek eylemden kaçınıldığında örgütün faydası gözetilmektedir.

2.2.7. Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Yol Açan Etkenler

ÖVD gösterme eğilimi temelini oluşturan teori ve araştırmalar çerçevesinde nedenleri toplanacak olursa aşağıdaki şekilde açıklanabilir:

- Kurum içerisinde yöneticilerin adil ve eşit tutum sergiliyor olması çalışanlarda örgüte güven oluşturacağından olumlu tutum geliştirerek ÖVD gösterme eğiliminde olacaklardır.
- ÖVD gösterdiği takdirde sosyal onay göreceğini bilen örgüt üyesi topluluk içerisinde bu şekilde kabul göreceğini bilirse ÖVD gösterme eğiliminde olacaktır.
- Pozitif ve ekstra davranışlarının kurum içerisinde ileride bir karşılığı olacağını düşünen birey ÖVD gösterme eğiliminde olacaktır. Örgüt içerisinde göstermiş olduğu pozitif tutumun ileri dönemde kariyerinde etkili olacağı, ödül ve terfilerine yol açacağı bilinci bireyi ÖVD göstermeye teşvik edecektir.
- İşe başlangıç aşamasında bireyin psikolojik sözleşme gereği örgütün kendisinden beklentilerini ve kurum için yapması gerekenleri ve fazlasını yapmaktan kaçınmaz. Bu tutumu elde edeceği geliri, alabileceği terfi veya ödülleri hak edebilmek için kuruma

sadakati yüksek olup özverili çalışma sergileyecektir. Kurum içerisinde söz sahibi çalışanlar yöneticiler tarafından değer görüyorlarsa psikolojik sözleşmeyi olumlu algılar ve ÖVD göstermekten geri kalmazlar.

- İş tanımının keskin sınırlarla belirlenmediği ve çalışanlar rolleri konusunda yeterince aydınlatılmazsa ÖVD olarak yaptığı davranışı zaten yapması gerekli, yükümlü olduğu davranış olarak görür ve farkında olmaksızın ÖVD gösterir.
- Örgüt üyelerinin göstermiş olduğu kişilik özellikleri, sahip olduğu kültürel değerler, değer yargılar ve inançlar çerçevesinde içinden geldiği için karşılık beklemeden iyilik yapabilmektedir. Kişi sosyal yaşamında da verici kişilik özelliğine sahip ise ÖVD göstermekten kaçınmayacaktır (İslamoğlu, 2010, s. 36-37).

Övd gösterme tutumunda kişinin kurum içerisindeki örgütlü yapı, yöneticiler ve çalışan diğer üyeler ile ilgili edindiği olumlu duygu ve düşünceler etkili olacaktır. Kişinin çevresi ile ilgili algıları ve kazanımları etken iken diğer unsur da bireyin kendisi ile ilgili kişilik özellikleri gereği bir tutumu sergileyecektir. Özverili ve diğergam bir bireyin ÖVD göstermekten kaçınmayacak fedakarca gerek çalışma arkadaşlarının iyiliğini gerek içerisinde bulunduğu kurumun yararına tutum sergilemekten kaçınmayacaktır.

2.2.8. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Öncülleri

Örgütsel vatandaşlık davranışı kişilik özellikleri, bireyin ruhsal durumu, örgütsel adalet, liderlik, örgütsel bağlılık, örgütsel güven, iş tatmini, örgütün özellikleri, kişi örgüt bütünleşmesi, yaş, kıdem ve hiyerarşik düzen ve örgütsel vizyon gibi öncülleri kapsar.

Kişisel Öncülleri

Kişilik yapısı bireyin girmiş olduğu sosyal çevrede kendisini nasıl yansıttığı ile ilgilidir. Çalışma hayatına ve iş yaşantısındaki tutumu bireyin kişilik özellikleri ile ilişkilidir. Kişilik kavramı örgüt üyesi olan her bir bireyin farklı özellikte olduğu göz önünde bulundurulursa bu çeşitlilik içerisinde örgütsel bütünleşme, örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemeyi etkileyecek temel unsurlardan biri olduğunu söylemek doğru olacaktır. Dışa dönük sosyal kişilik özelliği gösteren örgüt üyelerinin örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemede geri kalmayacaklardır. İçe dönük ve nevrotik kişilik özelliğindeki bireyler ise kendi iç dünyaları ile çok ilgili olduklarında dış dünyaya ilgili değildirler. Kendileri dışındaki çalışanların problemleri veya

örgütün sorunları ile ilgilenmekte güçlük çekerler ve bu durumda ÖVD gösterme tutumları zayıftır (Aktaran; Atalay, 2005, s.28).

Örgütteki bireylerin ruhsal durumları, kişilik özellikleri, iş tatminleri, bireysel ihtiyaçları, üyelerin yaş ve kıdem gibi demografik özellikleri her bir bireyden farklı olacağından örgütsel vatandaşlık davranışını etkileyen faktörlerdir (Atalay, 2005, s.27-28)

Çevresel ve Durumsal Öncülleri

Örgütün özellikleri, örgüt içi adalet, örgüt içi iş özellikleri ve işleyiş, örgüt içi lider özellikleri ve örgüte güven, örgütsel vizyon, hiyerarşik düzen, karar sürecine katılım, kişi örgüt bütünleşmesi gibi kavramlar örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme öncülleri olarak belirtilmiştir (Atalay, 2005, s.27-34).

2.2.9. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile İlişkili Kavramlar

Örgütsel Bağlılık-Aidiyet

Örgütsel bağlılık kurumsal benimseme ile ilişkilendirildiğinde kurum içi halkla ilişkiler politikalarının hedefleri arasında olan kurumsal benimseme verimlilik üzerindeki etkili unsurlardandır. Kurumun tüm birimlerinin bir bütünlük içerisinde çalışması, aynı amaç uğruna çalışan örgüt üyelerinin tümünün ortak amacın bilincinde uyum halinde çalışması ve farklı çalışma alanlarının bir araya gelmesi ile bütün bir işi meydana getiren çalışma birliklerinde kurumsal benimseme oldukça önemlidir. Bu benimseme sağlanamadığı durumlarda kargaşa, huzursuzluk, uyumsuzluk ve işlerde aksama olması en muhtemel durumdur. Örgüt halinde çalışma beklenirken bireysel bir tutum kurum içerisinde etkinliklerde kopukluk, tutarsızlık ve dengesizlik ile sonuçlanacaktır. Kurumsal bütünleşmeyi sağlayacak olan iç halkla ilişkiler uygulamaları olduğunu belirtmişlerdir (Arklan ve Taşdemir, 2010, s.100-106).

Örgütsel Güven ve Bağlılık

Kurum içerisinde çalışanların, diğer çalışanlara ve yöneticilere karşı inanç içerisinde oluşu, örgüt içerisinde adil olunacağı inancı örgüte bağlılığı arttıracaktır. Örgütsel güven örgütsel vatandaşlık davranışı bağlamında önemli bir unsurdur. Örgüt içerisindeki gösterilen ÖVD tutumu örgütsel verimi artırırken örgütsel bağlılığı da arttıracaktır. Bir örgüt içerisinde ÖVD varlığı örgütün sağlam temeller üzerine

varlığını sürdürdüğüünün göstergesidir. Örgütte bireylerin birbirlerine yardımseverlik yapmaları ve birbirlerine destek olmaları ÖVD varlığının göstergesidir. Kriz zamanında bireylerin birbirlerine yardım etmeleri ve destek olmalarında görev tanımı dışında gönüllülük esası ile yapılıyor olması bu davranışı ÖVD olarak tanımlatacaktır. Sorun halinde örgütün diğer üyelerine olan güven ve örgüte güven duygusu problem ile bireysel değil topluluk halinde mücadele edileceği inancı bireyin örgütsel bağlılığını arttıracak iken buna bağlı olarak ÖVD sergilenmesini saylayacaktır (Tutuş & Düşükcan , 2023, s. 82-83).

Örgütsel Sinizm ve Tükenmişlik

Örgütsel sinizm kavramını kısaca bireylerin ait oldukları örgüt içerisinde örgüte karşı olumsuz duygu ve düşüncelerinin tamamı olarak belirtilebilir. Örgütsel sinizm ve tükenmişlik gibi olumsuz sonuçlar ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki Erdoğan (2013) ve Tunç (2018) tarafından araştırılmıştır. İş doyumunun düşük düzeyde olduğu, bireylerin ait oldukları örgüte bağlılık durumlarının zayıfladığı, örgütsel adalet ve güven duygularının yeterince desteklenmediği durumlar neticesinde çalışanlarda tükenmişlik ile sonuçlanması mümkündür.

2.2.10. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Sonuçları

Örgütlü çalışma sistemleri içerisinde her bir bireyin ayrı ayrı sergilediği ya da kurum kültürü haline gelen ekstra rol davranışı göstermelerin kurum açısından pozitif sonuçları yadsınamaz gerçektir. İşleyiş ve devamlılığı olumlu anlamda destekleyen bu davranışlar örgüt üyelerini de bireysel olarak etkilemektedir. Bireysel sonuçlar dolaylı olarak örgütün genelini etkilerken bireylerin ortak göstermiş olduğu ÖVD geniş çerçevede bir örgüt kültürü oluşmasına olanak sağlayacaktır.

2.2.10.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Bireysel Sonuçları

Bireylerde çalışmaya tutkunluğun bireye kazançlarını Turgut (2010) esenlik ve iş tatmini başlıkları ile ifade etmiştir. Bireyin işini mutlulukla yapması etrafına mutlu bir atmosfer sunan bireyler çevrelerinde esenlik oluşturacaklardır. Mutlu ve esenlik içerisinde çalışan birey öncelikle kendi iç dünyasına katkı sunacağı gibi dolaylı olarak çevresindekileri ve çalışma ortamını olumlu etkilediği için kurumsal katkısı da olacaktır. Çalışmaya tutkunluk kavramını yüksek enerji ile uzun saatler yorulmaksızın kendini işine kaptıran ve mutlulukla işini yapan bireylerin tutumu olarak

değerlendirecek olursak iş tatmini ile doğru orantılı olacaktır. Çalışmaya tutkun birey adanmışçasına çalışacak ve yaptığı iş içerisinde tatminlik düzeyi yüksek olacaktır Turgut (2010, s. 80). Örgütsel vatandaşlık davranışı ile çalışmaya tutkunluk özdeş görülecek olursa bireylerde buldukları örgüt içerisinde varlığını kanıtlamasına yaptığı işte mutlu olmasına ve bireysel iş tatmininin yükselmesine olanak sağlayacaktır.

2.2.10.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Kurumsal Sonuçları

ÖVD gösteren bireyler kurmuş oldukları birlik ve örgüt kültürü ile örgütün varlığını, devamlılığını ve başarısını destekler. Fedakar bireylerden oluşan çalışma ortamı kurum içerisinde işleyişi kolaylaştıracağı gibi problemlerin hızlı çözümüne imkan sağlayacaktır. Örgüt başarısına ivme kazandıracığı gibi örgütü diğer örgütlerden ayıran kurum içerisindeki üyelerin ÖVD gösterme eğilimleri ile kuruma katkıları olacaktır.

2.2.11. Sağlık Çalışanlarında ÖVD Gösterme Eğilimleri

Çalışma sistemleri içerisindeki gruplar arasında tüm bireylerin davranışları ayrı ayrı gözlemlenebilecekken bir meslek alanının göstermiş olduğu örgütsel vatandaşlık tutumu birçok çalışma ile ölçülmüştür. Sağlık kurumlarında çalışan bireylerin özellikle hemşirelerin örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğilimleri birçok araştırmacının çalışma konusu olmuştur. Örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğilimlerinin tek başına ölçülmesinin yanı sıra birçok kavram ile ilişkisi ortaya konulmuş ÖVD gösterme tutumları anlamlandırılmaya çalışılmıştır.

2.2.12. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Kavramına İlişkin Araştırmalar

Sağlık kurumlarında örgütsel vatandaşlık davranışı araştırmaları, hemşirelerde örgütsel vatandaşlık davranışı araştırmalarına örnek Şener (2010), Kayalar (2013), Erdem (2003), Geçer (2008), Alıcı (2016) olarak ele alınabilir. Literatürde sağlık kurumlarında örgütsel vatandaşlık davranışı araştırması ÖVD gösterme eğilimlerinin incelendiği çalışmalarla başlarken ilerleyen dönemlerde yapılan araştırmaların kurum içerisindeki bazı meslek grupları özelinde yapılan çalışmalar mevcuttur. Yakın zamanda yapılan çalışmalar da ise ÖVD kavramına ilişkin etken farklı değişkenler ile ilişkileri ayrı ayrı birçok çalışmaya konu edinmektedir.

İş tatmini ve iş doyumunu ise örgütsel vatandaşlık davranışına etki eden örgütsel faktörler arasında yer alan kavramlardandır. Bu kavramların örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilişkisini ortaya koymaya yönelik Buğra (2014), Bozer (2016), Kaplan (2011), Karataş (2022), Akküyün (2023), Et Oltulu (2021), Kaymakçı (2013), Beşiktaş (2009) gibi çalışmacılar tarafından yapılan bazı çalışmalar bu araştırmanın literatür kısmına ışık tutmaktadır. Bu çalışmalar, aynı kavramların farklı sektörlerde ele alınmış olması ile literatüre geniş yelpazede, farklı değişkenler ve farklı sektör çalışanlarından veri akışı sunulmasını mümkün kılmaktadır.

Örgütsel vatandaşlığın kişisel öncülleri arasında sıralanacak kavramlardan örgütsel güven, örgütsel güvenlik iklimi ve örgütsel adalet kavramları ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin incelendiği Bozgül (2018), Erdal (2020), Tunç (2018), Karaca (2016), Oral (2012) çalışmaları araştırmamıza farklı bir boyuttan bakmak adına örnek teşkil etmektedir. Bu çalışmalardan yola çıkarak sağlık kurumlarında örgüt içindeki güven, yöneticiye ve örgüte güven bireylerde iş doyumunu etkileyen unsurlardan biri olurken örgütsel vatandaşlık davranışı ile aralarında anlamlı ilişki olduğunu söylemek doğru olacaktır. Araştırmasında Oral (2018) sağlık çalışanlarının örgütsel adalet algılarının demografik değişkenlerden etkilenmediğini bulgularken örgütsel vatandaşlık davranışı ve alt boyutları arasında çift yönlü anlamlı bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur (Oral, 2012, s. 83-88).

Yönetici, lider- üye etkileşimi ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin araştırıldığı çalışmalara İşçi Akbıyık (2022), Bülbül (2019) ve Ürek (2015) tarafından yapılan araştırmalar örnek verilebilir. Bu çalışma aynı kurum içerisindeki farklı statüdeki bireylerin çalışma kapsamı içerisinde olması lider- üye ilişkisi, farklı konumlardaki bireylerin aynı değişkenler özelinde değerlendirilmesine fırsat sunacaktır.

Kurumsal sosyal sorumluluk, örgütsel erdemlilik, örgütsel sosyalleşme, örgütsel özdeşleşme, örgütsel sessizlik kavramları ile örgütsel vatandaşlık davranışının ilişkilerinin birçok araştırmaya konu olmuştur. Erbir (2020), Sancar (2021), Demirci (2018), Turgut (2015), Kılınç (2012), Bulunuz (2019), Özvatan (2019) konulara ilişkin literatüre katkı sağlamışlardır.

Hemşirelerde örgütsel erdemlilik ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin incelendiği yüksek lisans çalışmasında Özvatan (2019) İstanbul ilinde 11

kamu hastanesinde görev yapan hemşireler evreninden 331 hemşire ile gerçekleştirmiştir. Örgütsel erdemlilik ve ÖVD arasında pozitif yönlü orta düzeyde ilişki saptamıştır (Özvatan, 2019, s. 101).

Örgütsel vatandaşlık davranışının sağlık alanında farklı değişkenler ile ele alındığı çalışmada iş özerkliği, örgüt güvenlik iklimi, duygusal zeka, sinizm ve tükenmişlik arasındaki ilişkiler ortaya konulmaya çalışılmıştır. Tunç çalışmasında ÖVD iş özerkliği ve örgüt güvenlik iklimi üzerinde etkili olmadığını, iş özerkliğinin duygusal zekayı etkilemediğini, iş özerkliğinin örgüt güvenlik iklimi ve duygusal zekayı doğru orantılı, ÖVD duygusal zekayı doğru orantılı bulgularken örgüt güvenlik iklimi ve duygusal zekanın sinizmi ters orantılı, sinizmin tükenmişliği ters orantılı etkilediği sonucuna ulaşmıştır (Tunç, 2018, s. 75-78). Çalışma şartlarının zorluğu içerisinde sağlık çalışanlarında geliştirilecek olan ÖVD bilincinin duygusal zeka kullanımının yükseltilmesi ile işini severek yapmasına bununda iş sağlığı güvenliği politikaları açısından bilinç uyandıracığı sonucuna ulaşmıştır. Sağlık çalışanlarının örgüt içerisinde güvende hissetmeleri sinik davranışlar sergileme ve tükenmişlik sendromunun önüne geçilebileceğini vurgulamıştır (Tunç, 2018, s. 78).

Psikolojik sermaye kavramı ile ÖVD kavramı arasındaki ilişkinin incelendiği çalışmalar ise Yıldız Çakır (2015) ve Akgümüş (2019) tarafından literatüre kazandırılmıştır. Duygusal zeka ile ÖVD arasındaki ilişkinin ortaya konulduğu çalışma Mert (2016) tarafından yapılmıştır. 112 çalışanları özelinde yapılan bu araştırma da duygusal zeka ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönlü anlamlı ilişki olduğu görülmüştür.

Örgütsel bağlılık ve aidiyet duygularının karşısında bir kavram olarak karşımıza çıkan örgütsel sinizm, bireylerin içinde buldukları yapılanmaya öfke, kızgınlık hayal kırıklığı gibi olumsuz duygularının olması şeklinde tanımlanmıştır. Birçok çalışmanın konusu olurken örgütsel sinizm ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin sağlık sektöründe incelendiği çalışmalarında Erdoğan ve Bedük örgütsel sinizm ve örgütsel vatandaşlık davranışı kavramlarının alt boyutları ile ele alarak ilişkilerini ortaya koymayı amaçlamışlardır. Karaman devlet hastanesi ve ek binaları çalışanları özelinde yapılan bu incelemede örgütsel vatandaşlık davranışının bazı boyutları ile örgütsel sinizm bazı boyutları arasında düşük düzeyde negatif ilişki bulgulamışlardır. Elde edinilen bir diğer bulgu ise bu çalışmanın yapıldığı hastanede örgütsel vatandaşlık davranışı düzeylerinin yüksek olduğu, örgütsel sinizm oranının

daha düşük olduğu, bu veriler ışığında ÖVD düzeyinin yüksek olması kurumları ve çalışanları sinizmin olumsuz etkilerinden koruyup iş tatmini ve verimini olumlu etkileyeceği sonucu olmuştur (Erdoğan ve Bedük, 2013, s. 17-32).

2.2.13. ÖVD ve ÖİD Arasındaki İlişki

Başaran (2016) Giresun üniversitesi akademisyenleri evreninde yaptığı çalışmada örgütsel iletişim doyumunun örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi ortaya koymuştur. Katılımcı 205 akademisyenin cinsiyetleri, yaşları, medeni durumları, unvanları, meslekteki geçirdikleri süre gibi demografik değişkenlerle birlikte karşılaştırmıştır. Örgüt içi iletişim doyumunu ve alt boyutu olan işteki ilişkilerin geliştirilmesi hariç diğer alt boyutlar ile ÖVD arasında pozitif yönlü ilişki olduğunu bulgulamıştır.

Örgütsel iletişim ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi ortaya koymak isteyen Demirel ve arkadaşları (2011) yaptıkları çalışmada imalat sanayinde iki farklı işletme çalışanları üzerinde araştırmada bulunmuştur. Bu çalışma sonucunda örgütsel iletişim ve örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutları arasında pozitif ilişki bulgularken iki işletme arasında bu değişkenlerin farklılık gösterdiği sonucuna ulaşmışlardır (Demirel, vd. 2011: 33). Sektörlerdeki farklılıklar göz önünde bulundurulduğunda sağlık kurumlarında örgütsel iletişim ve örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisinin incelenmesi özel, kamu hastaneleri fark etmeksizin kurumsal iletişimin öneminin ortaya konulması, gerekli iyileştirme ve önlemlerin alınmasına bilimsel dayanak olacaktır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

UYGULAMA: SELÇUK ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ HASTANESİNDE BİR ARAŞTIRMA

3.1. ÇALIŞMAYA İLİŞKİN TANIMLAR

Örgüt; Örgütler insanların, amaçların, yükümlülüklerin ve beklentilerin bir araya gelmesi oluşan organize yapılardır (Toffler, 1981, s.113). Bu amaçları gerçekleştirmeye çalışan insan grubunun çabalarını düzenleyen yapı, kural ve süreçlerin tamamını da örgüt olarak tanımlamak mümkündür. Örgüt insan, iş ve teknoloji faktörlerini bir araya getiren bir yapı iken bir iş yerindeki işleri, statüleri, iş görenleri ve birbirleri ile olan haberleşmeleri ve tüm bu sistem içerisindeki otorite ilişkilerini gösteren bir oluşumdur (Genç, 2012, s.54).

Örgütsel İletişim; Örgütü meydana getiren çeşitli birimlerinin kendileri ya da çevreleriyle sürekli etkileşim halinde bilgi, duygu ve düşünce akışını sağlayan toplumsal süreç örgütsel iletişim olarak tanımlanmaktadır. Örgütün dış dünya ile bağı olan iletişim aynı zamanda örgüt içerisindeki diğer oluşumlarla da aradaki bağ görevini üstlenmiştir. Örgüt yönetimi karar verme, planlama, güdüleme ve denetim işlevlerini yerine getirirken ve sürdürürken kullandığı en önemli araçtır (Gürgen, 1997, s. 63). Örgütlü bir yapı içerisine dahil olan bireyin örgütün diğer üyeleri ile etkileşim halinde olması örgütün varlığı ve sürdürülebilir olmasını sağlayan temel unsurun iletişim olduğunu söylemek mümkündür. Toplumsal sosyalizasyonda olduğu gibi örgütsel sosyalizasyonda da iletişim en temel unsurdur. Örgüt kültürünün aktarılması, bireylerin bireyselliklerinin ötesinde ait oldukları örgütün amaçları doğrultusunda davranışlar sergileme güdüsünü sağlayacak olan süreç iletişimdir.

Örgüt İçi İletişim Doyumu; Battey (2010, s.13) tarafından “organizasyonda meydana gelen iletişimin tüm halleri ile çalışanın bunlardan duyduğu bireysel memnuniyeti” şeklinde tanımlanmıştır. İletişim doyumunu çalışmaları yapan Downs ve Hazen (1977) “İletişim Doyum Anketi” ile iletişimi farklı boyutlarda doyumunu ölçümlemek adına sekiz alt boyutta incelemişlerdir. Kişinin biriyle kurduğu başarılı iletişim sonucunda hissettiği doyum ve kendisiyle kurulan başarılı iletişimden sonra hissettiği doyumunu iletişim doyumunun iki unsuru olarak ele almışlardır (Downs ve Hazen 1977, s. 64-68). Örgüt çalışanları arasındaki iletişimde mesajın niteliği, başarısı

ve yeterliliği iş doyumunu üzerindeki etkisini çok boyutlu ortaya koyacak olması ile önemli olan ölçüm aracı iletişim doyumudur (Aytaş & Koca, 2019, s. 43).

Sağlık İletişimi; birey ve halk sağlığını korumaya, geliştirmeye, yaşam kalitesini arttırmaya yönelik ulusal ve evrensel sağlık politikaları geliştirme amacıyla sağlık ve iletişim dallarının bir araya gelmesi ile oluşmuş disiplindir (Çınarlı, 2008, s. 44).

Örgütsel Vatandaşlık Davranışı; Örgütlerin ödül sisteminde tanımlanmamış ve örgütün bir bütün olarak etkili işleyişine katkı sağlayan ve örgüt üyelerinin gönüllü olarak sergiledikleri her türlü bireysel davranış olarak tanımlamak mümkündür (Ünüvar, 2006; İşbaşı, 2000). Örgütsel vatandaşlık davranışı beş alt boyutta incelenmektedir. Özgecilik, nezaket, vicdanlılık, centilmenlik ve sivil erdem davranışları ÖVD şekilleri olarak kategorize edilmiştir (Podsakoff, MacKenzie ve Hui, 1993).

Örgütsel Bağlılık; çalışanın ait olduğu örgütü ile özdeşleşmesi, örgütte kalıcı olmayı istemesi, örgüt değer ve hedefine inanıp, benimsemesidir (Yalçın ve İplik, 2005, s. 396). Örgütsel bağlılık, her bir örgüt üyesinin farklı yönlerden örgütle birleşmesidir. Bu bağlılık bireylerin örgüt amaçlarını benimsemesi ve örgüte karşı kuvvetli inanç içerisinde olması ile gerçekleşir. Örgüt için beklenenin üzerinde çaba ve gayret göstermesi ve örgüt üyeliğini devam ettirme, örgütte kalma isteği bağlılığın temel öğelerindendir (Reichers, 1985, s.468). Allen ve Mayer bağlılığı iş gören ile örgüt arasında birleştirici olan, örgütün varlığının devamında etken olan unsur olarak tanımlamıştır. Kavramı “bir çalışanın örgüt ile olan ilişkisini belirleyen ve örgütün üyesi olarak kalma ya da örgütten ayrılma kararını etkileyen psikolojik bir durum” şeklinde tanımlarken üç boyutlu örgütsel bağlılık modeli kavramsallaştırmışlardır (Allen ve Mayer, 1997, s. 11).

3.2. METADOLOJİ

3.2.1. Problem

Örgütler içerisinde rekabetin olması ve gelişen teknolojiler çerçevesinde varlıklarını korumak isteyen ve ayakta kalmaya çalışan örgütlü yapılar fark yaratmak zorundadırlar. Bir örgütlü yapının başarısı örgüt çalışanlarının bireysel başarı ve iş tatmini ile ilişkilidir. Örgütlü yapılar olan sağlık kurumları, bünyesinde çalışanların örgüt içi iletişimleri sundukları hizmet kalitesini etkilemektedir. Çalışanların iç

koordinasyonu, motivasyonu, örgütsel bağlılığı ve örgüt başarısını etkileyen en temel unsur iletişimidir. Örgüt yararına yapılan rol dışı davranışların bütünü örgütsel vatandaşlık davranışı olarak tanımlanabilecek iken bu davranışı sergilemeye iten nedenler arasında iletişim doyumunun yeri araştırma problemidir.

Çalışma alanları içerisinde insan hayatında doğrudan etkisi göz önünde bulundurulduğunda sağlık kurumları çalışma sistemleri bilimsel anlamda önemle incelenmesi gerekmektedir. Birçok alanda çalışmalara konu olan sağlık kurumları işletme sistemleri araştırmamızda kurum içi iletişim düzeyi ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiler irdelenmiştir. İnsan hayatın her anında iletişim ve etkileşim kurma ihtiyacı duyar ve kişinin en hassas olduğu hastalık hali içerisindeyken çevresindeki bireylerle ve onlara hizmet sunan sağlık çalışanları ile etkili iletişim ve etkileşim kurabilmeleri kritik önem arz etmektedir. Hasta ve sağlık çalışanları arasındaki iletişim çalışmalarının yanı sıra sağlık iletişimi inceleme alanlarından olan örgütsel işleyiş sürdüren sağlık camiası üyelerinin kurum içerisinde diğer örgüt üyeleri ile kurdukları iletişim bu çalışmada temel problem olarak ele alınmaktadır.

Çalışma konusu itibariyle incelenecek olan örgüt içi iletişim ve örgütsel vatandaşlık davranışı kavramları sağlık kuruluşlarında yapılan araştırmalar irdelendiğinde benzer kavramların farklı ilişkilerinin birçok çalışmaya konu olduğunu görmek mümkündür. Örgütsel vatandaşlık davranışı kavramı temele alındığında ülkemizde birçok araştırmacının farklı alanlarda araştırma konusu olmuş iken her çalışmada farklı değişkenler ile ilişkisi incelenmiştir. Farklı sektörlerdeki örgütler üzerinde farklı değişkenler ele alınarak örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğilimleri ve ilişkileri ortaya konulmaya çalışılmıştır. Literatürdeki örgütsel vatandaşlık davranışı kavramı özelinde incelemelerin fazla sayıda olması bu çalışma ile ilişkili olan konuların belli başlıklar altında bir araya getirilmesi çalışmalarını anlamlı bir bütünlük içerisinde ifade edilmesini sağlamak araştırmanın problemlerindedir.

Sağlık iletişimi literatüründe sağlık kurumlarındaki kurumsal iletişim, çalışanların iletişim doyumu ve örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme boyutları ile ilişkilerini ortaya koyacak olan bu çalışma literatürdeki bu kavramlar bir arada incelenecektir. Araştırma sağlık çalışanlarının demografik özellikleri ile iletişim düzeyleri arasındaki ilişkiyi problem edinmiştir.

3.2.2. Amaç

Yapılan diğer çalışmalar incelendiğinde örgütsel vatandaşlık davranışının birçok kavramla ilişkisi incelenmiş, farklı sektörlerde yansımalarına bakıldığı görülmektedir. Sağlık kurumlarında iletişim temele alındığı ve örgütsel vatandaşlık davranışına etkisinin çalışmalarda yeteri kadar yer verilmemiş olduğu gözlemlenmiştir. Literatürdeki örgütsel iletişim ve örgütsel vatandaşlık davranışı kavramı ilişkisine yönelik eksikliklerin tamamlanması bu çalışmanın amaçlarındandır.

Bu çalışma da örgüt içi iletişimin, sağlık kurumlarında çalışan örgüt üyelerinin örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğilimleri üzerindeki etkisini ortaya koymak birincil amaçtır. Sağlık kurumları arasında özel bir yeri olan üniversite hastaneleri örneği olarak personel profili demografik özellikler ile ortaya konulmuştur. Sağlık çalışanlarında farklı demografik özellikler de iletişim doyumu ve örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğilimlerini ayrı ayrı belirlemek amaçlanmıştır. Araştırma çalışanların kurum içerisinde göstermiş oldukları örgütsel tutum ve davranışların örgüt içerisindeki iletişim ile ilişkisini ortaya koymayı amaçlamıştır.

3.2.3. Önem

Sağlık kurumlarındaki örgütsel iletişim ağının modelini, etki ve sonuçlarını ortaya koymayı amaçlayan bu çalışma sonucunda olumlu ve/veya olumsuz sonuçlar insan kaynakları, kurumsal iletişim departmanlarının çalışmalarına yön verecek, yeni politikalar belirlemelerinde ışık tutacak olması nedeniyle önemlidir. Çalışmada sağlık çalışanlarının örgüt içi iletişim doyumlarını ortaya koymasını amaçlanırken kurum içerisindeki örgütsel yapılanma ve örgüt içi iletişim doyumunu ortaya koyacak olması nedeniyle önemlidir.

Örgütsel iletişimin örgütsel vatandaşlık davranışına etkisinin araştırılacağı çalışma kurum içerisindeki çalışanların sergiledikleri tutum ve davranışları örgüt içi iletişim doyumu ile ilişkilendirecek olup çalışma sonucunda kurum içi iletişimin etkinliğinin sağlanması adına yol gösterici olacağı düşüncesiyle önemlidir. Sağlık iletişimi literatürüne örgütsel iletişim, kurum içi iletişim kapsamında sağlık kurumları/ üniversite hastanesi çalışan profilini belirleyerek iletişim doyumu hakkında bilgi verecek olması nedeniyle önemlidir.

Karakaya (2020, s. 75-76) sağlık kurumlarında örgüt içi iletişim doyumunun çalışanlardaki aidiyet düzeyine etkisini araştırdığı çalışmasında örgüt içi iletişimin

daha çok duygusal ve normatif bağılılığı etkilediği, devam bağılılığına ise daha düşük düzeyde etki ettiği sonucuna ulaşmıştır. Sağlık çalışanlarının çalıştıkları kuruma ve içinde buldukları örgüte aidiyet hissetmesinde örgüt içi iletişim etkili iken aidiyet düzeyini etkileyen yaş ve eğitim değişkenleri bağıllık alt boyutlarında farklılıklara sebep olduğunu bulgulamıştır. Bu çalışmada ise bireylerin demografik özelliklerine göre örgüt içi iletişim düzeyleri belirlenecek olup literatürdeki diğer çalışmalar ile ilişkilendirilecek olması ile önemlidir.

Kurum içerisinde iş doyumunu etkileyecek unsur olan örgüt içi iletişimin sağlık çalışanlarında iş tatminini ve örgütsel vatandaşlık davranışı olarak tanımlanan yaptıkları işten bağımsız gönüllü olarak sergiledikleri davranışların tamamında etkisini ortaya koyacaktır. Örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğilimini, sağlık çalışanları tarafından sergilenme sıklığı, sebep ve motivasyonunu ortaya koyacak olması nedeniyle anlamlıdır.

3.2.4. Kapsam

Selçuk Üniversitesi Tıp Fakültesinde yapılacak olan bu çalışma hastanede görev alan öğretim görevlilerini, araştırma görevlilerini, yöneticileri, hemşireleri, sağlık teknikerlerini, idari personelleri, hasta bakım personellerini, tıbbi sekreterleri ve bu meslek gruplarının dışında kendisini ifade eden azınlıktaki meslek gruplarını değerlendirmek adına diğer kategorisinde tüm çalışanları kapsamaktadır.

3.2.5. Sınırlılıklar

Sağlık kuruluşlarındaki kurum içi örgütsel iletişim doyumunun örgütsel vatandaşlık davranışına etkisinin sunulacağı bu çalışma bir üniversite hastanesi özelinde gerçekleştirilmesi nedeniyle sınırlıdır. Çalışma Selçuk Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde yapılmış olup kurum içerisinde 2024 yılında aktif çalışan ve çalışmaya gönüllü olarak katılmak isteyen sağlık personelleri üzerinde yapılmıştır. Araştırma konusu tüm sağlık camiasının küçük bir örneğini teşkil edecek olması ile bu çalışmanın sınırlılıklarını oluşturur. Çalışmaya katılımcıların vermiş olduğu cevapların objektif olup olmaması yine araştırmayı sınırlandırmaktadır. Kurum içi bu araştırma 2024 yılı Nisan ve Mayıs ayında yapılmış olup farklı bir zamanda kurum içerisinde yapılacak olan bir çalışmada farklı bulgulara rastlanabilir.

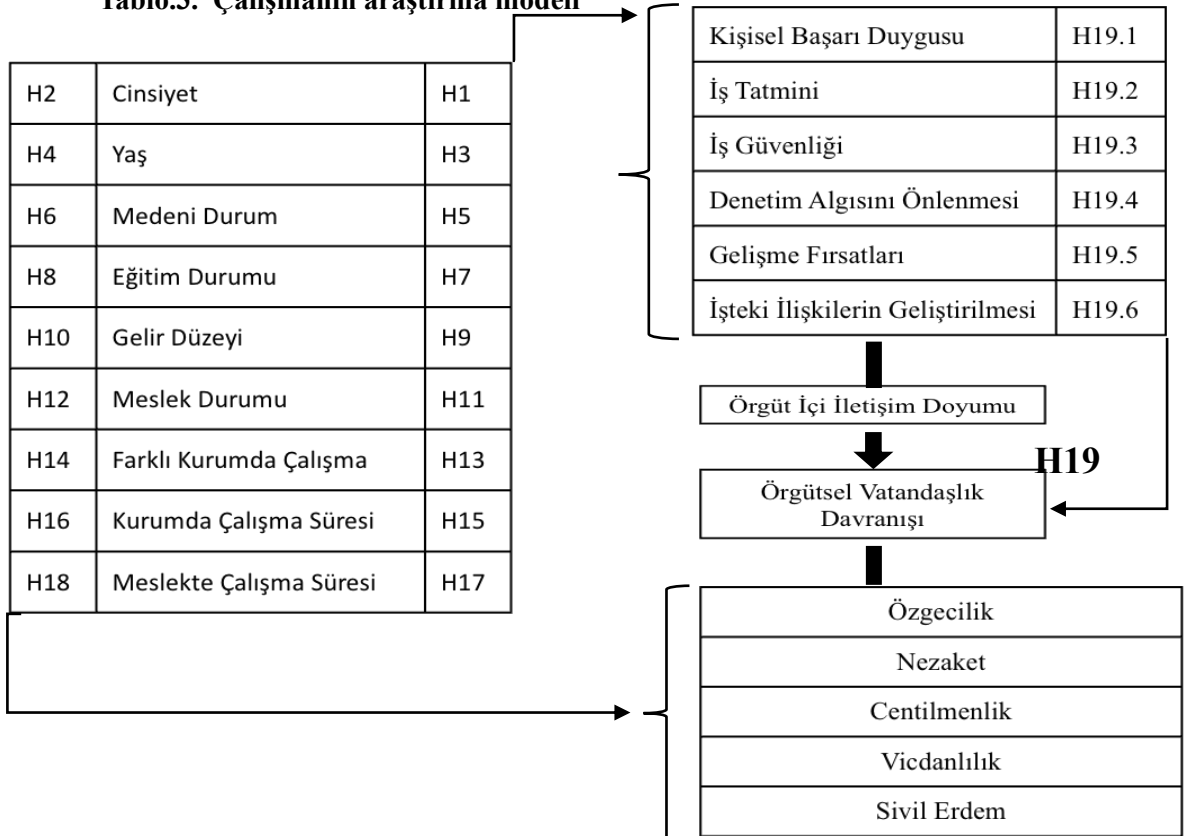
Zaman sınırlılığı, araştırmanın belli bir zaman diliminde yapılmış olmasının farklı zamanlarda farklı sonuçlar elde edilebilecek olması ile sınırlıdır. Bu çalışmanın

genellenebilirliği sadece kurumda çalışmanın yapıldığı zaman dilimi için genellenebilir olacağından farklı zaman dilimleri için genellenemez olması nedeniyle sınırlıdır. Mekan sınırlılığı ile kurum içi yapılan bu araştırmanın ülke içerisinde farklı sağlık kurumlarda yapıldığı takdirde farklı sonuçlar elde edilecek olması ile bu araştırmayı sınırlı kılmaktadır. Sağlık kurumları sağlık bakanlığına bağlı hastaneler, özel kuruluşlar, vakıf hastaneleri ve üniversite hastaneleri olarak yönetimlerine göre çeşitlenmekte iken bu çalışma konusu farklı kurum ve kuruluşlarda gerçekleştirildiği takdirde farklı sonuçlara ulaşılabilecek olması ile sınırlıdır.

Araştırma da kullanılacak olan yöntem nicel araştırma tekniğidir aynı kavramlar sağlık kurumları içerisinde farklı araştırma yöntemi kullanılarak çalışılabilecektir. Nitel bir araştırma ile de bu kavramlar sağlık kurumları içerisinde inceleneceği için araştırmada nicel bir yöntem kullanılmış olması araştırmanın yöntem sınırlılığını göstermektedir. Çalışmanın literatür sınırlılığı ise sağlık kurumları içerisinde birçok çalışmacı ÖVD düzeyi ölçerken bir grup çalışmacı ÖID düzeyine bakmıştır. Bu durumda iki kavramın ele alındığı bu çalışmanın literatür sınırlılığı mevcuttur.

3.2.6. Araştırma Modeli

Tablo.3. Çalışmanın araştırma modeli



Araştırma modeli Başaran (2016, s.59) da yapmış olduğu çalışmanın modeli örnek alınarak sağlık kurumundaki bu çalışmaya uyarlanmıştır. Bağımsız değişken olan iletişim doyumu ile bağımlı değişken örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin belirlenmesi çalışmanın temelini oluşturmaktadır. Çalışmada demografik özellikler ve değişkenler arasındaki ilişkide incelenmiştir. Araştırma modeli çalışmanın hipotezlerine göre yukarıdaki tabloda verildiği gibidir.

3.2.7. Araştırma Hipotezleri

Çalışmadaki hipotezler şu şekilde sıralanabilir:

H1: Sağlık çalışanlarında cinsiyet değişkeni ile örgüt içi iletişimin boyutları arasında anlamlı farklılık vardır.

H2: Sağlık çalışanlarında cinsiyet değişkeni ile örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları arasında anlamlı farklılık vardır.

H3: Sağlık çalışanlarında yaş değişkeni ile örgüt içi iletişimin boyutları arasında anlamlı farklılık vardır.

H4: Sağlık çalışanlarında yaş değişkeni ile örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları arasında anlamlı farklılık vardır.

H5: Sağlık çalışanlarında medeni durum değişkeni ile örgüt içi iletişimin boyutları arasında anlamlı farklılık vardır.

H6: Sağlık çalışanlarında medeni durum değişkeni ile örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları arasında anlamlı farklılık vardır.

H7: Sağlık çalışanlarında eğitim durumu değişkeni ile örgüt içi iletişimin boyutları arasında anlamlı farklılık vardır.

H8: Sağlık çalışanlarında eğitim durumu değişkeni ile örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları arasında anlamlı farklılık vardır.

H9: Sağlık çalışanlarında gelir düzeyi değişkeni ile örgüt içi iletişimin boyutları arasında anlamlı farklılık vardır.

H10: Sağlık çalışanlarında gelir düzeyi değişkeni ile örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları arasında anlamlı farklılık vardır.

H11: Sağlık çalışanlarında meslek durumu değişkeni ile örgüt içi iletişimin boyutları arasında anlamlı farklılık vardır.

H12: Sağlık çalışanlarında meslek durumu değişkeni ile örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları arasında anlamlı farklılık vardır.

H13: Sağlık çalışanlarında daha önce farklı kurumda görev yapmış olma değişkeni ile örgüt içi iletişimin boyutları arasında anlamlı farklılık vardır.

H14: Sağlık çalışanlarında daha önce farklı kurumda görev yapmış olma değişkeni ile örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları arasında anlamlı farklılık vardır.

H15: Sağlık çalışanlarında kurumdaki çalışma süresi değişkeni ile örgüt içi iletişimin boyutları arasında anlamlı farklılık vardır.

H16: Sağlık çalışanlarında kurumdaki çalışma süresi değişkeni ile örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları arasında anlamlı farklılık vardır.

H17: Sağlık çalışanlarında meslekteki çalışma süresi değişkeni ile örgüt içi iletişimin boyutları arasında anlamlı farklılık vardır.

H18: Sağlık çalışanlarında meslekteki çalışma süresi değişkeni ile örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları arasında anlamlı farklılık vardır.

H19: Sağlık çalışanlarında örgüt içi iletişim doyumu ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı ilişki bulunmaktadır.

H19.1: Sağlık çalışanlarında kişisel başarı duygusu ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı ilişki bulunmaktadır.

H19.2: Sağlık çalışanlarında iş tatmini ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı ilişki bulunmaktadır.

H19.3: Sağlık çalışanlarında açık iletişim ve iş güvenliği ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı ilişki bulunmaktadır.

H19.4: Sağlık çalışanlarında denetim algısının önlenmesi ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı ilişki bulunmaktadır.

H19.5: Sağlık çalışanlarında gelişme fırsatları ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı ilişki bulunmaktadır.

H19.6: Sağlık çalışanlarında işteki ilişkilerin geliştirilmesi ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı ilişki bulunmaktadır.

3.3. YÖNTEM

3.3.1. Nicel / kesitsel Araştırma Yöntemi

Araştırma yöntemi olarak çalışmada birincil nicel araştırma yöntemi ile kesitsel araştırma yöntemiyle yapılmıştır. Çalışma kapsamındaki kavramların anlamlandırılması için kullanılan ölçek sorularından ve demografik özelliklerin belirlenmesi amacıyla çalışmacı tarafından belirlenmiş sorulardan oluşan anket aracılığıyla katılımcılardan veriler elde edilmiştir. Kurum içerisinde evrenini Selçuk Üniversitesi Tıp Fakültesinde çalışan tüm bireyler arasında olasılığa dayalı olmayan kolayda örnekleme tekniği ile belirlenen örneklem grubuna uygulanmıştır. Elde veriler sosyal bilimler için istatistik programı kullanılarak analiz edilmiştir.

3.3.2. Araştırma Evren ve Örneklemi

Araştırmalarda cevap aranan sorulara, geniş kitle olan evrene genelleme amacıyla yapılan küçük bir temsilini belirleyerek evrende yansızlık (random) kuralına göre seçilen daha küçük bir kesim (örneklem) üzerinde yapılan çalışma ile erişilir (Karasar, 2009, s. 34). Büyük olan bir evreni temsil edecek bir parça seçmeye örnekleme denir. Belirli bir yöntem ile seçilen daha küçük sayıdaki temsilcilerin oluşturduğu grup örneklemdir (Kaptan, 1998, s. 118). Evren geniş bir alan iken bu geniş alanı temsil etme yeteneğine sahip birimler veya elemanlar grubu örneklemdir (Ural ve Kılıç ,2011, s.23).

Evren çalışmanın yapılacağı genel kapsamını ifade eder. Bu çalışmada evren tüm sağlık camiasının bir örneği olan Selçuk Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde çalışan tüm bireyleri kapsarken örneklem ise çalışma için gönüllü olarak ankete katılım gösteren katılımcılardır. Örneklem grupları ise sağlık çalışanlarını ve hastane içerisinde çalışan tüm bireyleri temsil etme gücüne sahip meslek grupları çalışmacı tarafından belirlenmiştir. Evrenin büyüklüğü kurumdan elde edilen bilgiler ışığında çalışmanın yapıldığı aylar içerisinde kurum içerisinde çalışan bireylerin sayısı 3300 civarındadır. Evren genişliği örneklem sayısında yansız olarak erişilen minimum 333-357 aralığında kişi hedef alınarak çalışma yürütülmüştür. Örneklem belirleme olarak olasılığa dayalı olmayan örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme yöntemi ile yapılmıştır.

3.3.2.1.Olasılığa Dayalı Olmayan Kolayda Örneklem Yöntemi

Çalışmalarda tüm evreni temsil etmek amacıyla örneklem belirlerken çalışmacının tesadüfi olarak değil kendi inisiyatifi ile belirlediği olasılıklı olmayan örnekleme yöntemidir. Çalışma evreninde evrene genelleme yapmanın ötesinde bireyler, durumlar, tutumlar vb. durumlar hakkında bilgi elde edebilmek adına evren amaçsal bir yaklaşımla gruplandırılır. En zengin bilgi alınabilecek şekilde çalışmacı tarafında birimler dikkate alınarak belirlenir (Onwuegbuzie ve Collins, 2007, s.287). Çalışma evreni olan hastane çalışanları genelinde çoğunlukta olan meslek dalları kategorize edilerek en zengin veri elde edilebilecek gruplar belirlenmiştir. Çalışanların meslek dallarındaki yoğunluklarına göre çalışmada örneklem grubu hedeflenip veri elde edilmeye çalışılmıştır.

3.3.2.2.Örneklem Büyüklüğünü Belirleme

Bilimsel araştırmalarda elde edilen sonuçlar ne kadar genellenirse o oranda değeri artacaktır (Karasar, 2005). Elde edilen verilerin yeterli ve araştırılan evreni temsil etme gücü ulaşılan örneklem sayısı ile ilişkilidir. Birçok benzeşim ve gerçek zamanlı çalışmalardan özetle geliştirilen popülasyonun büyüklüğü ve örneklem belirlemede araştırmacılara kılavuz olabilecek, hata payı ile hesaplanmış olan yeterli örneklem sayısı aşağıdaki tabloda belirlenmiştir. Tablo değerlendirildiğinde kurumda çalışan sayısı 3300 kişi şeklindedir. 0.05 örnekleme hata payından $p=0.5$ değeri baz alındığında ulaşılması gereken minimum kişi sayısı 333-357 aralığında olmalıdır. Araştırma da 504 katılımcıya ulaşılmış olup elde edilen veriler arasında geçerli olanların sayısı 478 olarak çalışmanın örneklem sayısını oluşturmuştur.

Tablo. 4. $\alpha=0.05$ İçin Örneklem Büyüklükleri

Evren Büyük- lüğü	+ 0.03 örnekleme hatası (d)			+0.05 örnekleme hatası (d)			+0.10 örnekleme hatası (d)		
	p=0.5 q=0.5	p=0.8 q=0.2	p=0.3 q=0.7	p=0.5 q=0.5	p=0.8 q=0.2	p=0.3 q=0.7	p=0.5 q=0.5	p=0.8 q=0.2	p=0.3 q=0.7
100	92	87	90	80	71	77	49	38	45
500	341	289	321	217	165	196	81	55	70
750	441	358	409	254	185	226	85	57	73
1000	516	406	473	278	198	244	88	58	75
2500	748	537	660	333	224	286	93	60	78
5000	880	601	760	357	234	303	94	61	79
10000	964	639	823	370	240	313	95	61	80
25000	1023	665	865	378	244	319	96	61	80
50000	1045	674	881	381	245	321	96	61	81

100000	1056	678	888	383	245	322	96	61	81
1000000	1066	682	896	384	246	323	96	61	81
100 milyon	1067	683	896	384	245	323	96	61	81

Kaynak: Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004, s.50

3.3.3. Verilerin Toplanması

Araştırmaya bağlı olunan Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İletişim Fakültesi bilimsel etik değerlendirme kurulu tarafından 2024/7-2 sayılı toplantı kararı neticesinde 04.04.24 tarihinde bilimsel araştırmaya uygunluk alınarak başlatılmıştır. Bilimsel etik kurul onayı ile birlikte çalışma yapılacak kuruma izin talebinde bulunulmuştur. E-30292447-805.01-736942 sayılı yazı 18.04.2024 tarihinde Selçuk Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi başhekimliği tarafından değerlendirilmiş olup çalışma izni uygun görülmüştür.

Bu araştırma 2024 yılı Nisan ve Mayıs ayları içerisinde kurumda çalışan bireyler üzerinde çalışmacı tarafından doğrudan basılı anket dağıtma ve toplama şeklinde yapılmıştır. Çalışmada hastanede elde edilen veriler ışığında 3300 civarında çalışan olduğu değerlendirilmiş olup bu çalışanlar arasında 504 katılımcıya ulaşılmıştır. Katılımcıların vermiş olduğu cevaplar değerlendirildiğinde 26 anket boş bırakılan sorular veya çoklu cevaplar nedeniyle geçersiz kabul edilmiştir. Çalışma toplamda 478 geçerli anket analizi ile yürütülmüştür.

Araştırmaya konu olan kavramlar özelinde iletişim doyum ölçeği ve örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği kullanılarak bunların kurum içerisindeki yansımaları demografik özellikler ile birlikte incelenmiştir. Anket toplama tekniği ile ölçekler ve demografik soruların bir arada çalışmacı tarafından düzenlenen anket yardımı ile araştırma sürdürülmüştür. Basılı kağıt üzerinde elden dağıtma ve toplama şeklinde veriler araştırmacı tarafından doğrudan, kurum içerisinde çalışan bireyler arasında, gönüllülük esasına dayalı, etik çerçevede sürdürülmüştür. Çalışma anketinde ilk olarak örgütsel vatandaşlık düzeyi sorgulanmış sonrasında örgütsel iletişim doyum anketi yerleştirilmiş son olarak demografik özelliklerin sorgulanmıştır. Hazırlanan anket ölçek ve alt boyutlarına ilişkin bilgiler ve içerikleri aşağıda belirtilmiştir.

3.3.3.1.Örgütsel Vatandaşlık Davranış Ölçeği ve Alt Boyutları

Podsakoff ve MacKenzie'nin (1994) geliştirmiş oldukları Örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği biç çok ÖVD temelli araştırmalarda kullanılmış ölçektir. Abdullah Kalkan (2010) tarafından doktora tezinde ve Gülsüm Başaran (2016) tarafından yüksek lisans tezinde kullanılmış olan anket çalışmaya uyarlanmıştır. Bitmiş ve arkadaşları ölçek güvenilirliği ve boyutlarını değerlendirdikleri çalışmada bazı araştırmacıların iki boyut üzerinde ÖVD değerlendirirken bir grup araştırmacının beş boyutlu değerlendirme yaptığını vurgulamışlardır. Orijinal yapısının beş boyut özgecilik, nezaket, centilmenlik, vicdanlılık ve sivil erdem boyutları olduğunu belirtmişlerdir. Bu boyutlar yeniden değerlendirildiğinde beş boyut arasında nezaket boyutunun ÖVD'yi en iyi temsil eden boyut olduğunu ortaya koymuşlardır. Araştırmacılar Williams ve Anderson (1991) tarafından önerilen ÖVD- birey ve ÖVD örgüt ilişkisinin ortaya konulduğu iki boyutlu ÖVD yapısı ile beş boyutlu yapıyı kıyasladıklarında beş boyutlu yapının ÖVD'yi daha iyi temsil ettiğini ortaya koymuşlardır (Bitmiş, Sökmen, & Turgut, 2014, s. 1).

Kurum içerisindeki örgütsel vatandaşlık gösterme eğilimi ÖVD beş boyutlu yapısı ile ortaya konulmaya çalışılmıştır. Ölçek soruları örgütsel vatandaşlık davranışı kavramının alt boyutlarını barındıran sorular ile sınıflandırılıp verilen cevaplar doğrultusunda değerlendirilmiştir. Toplamda 20 soru olan ÖVD ölçeği 5 alt boyuttan oluşan 5'li likert tipinde anket aracılığıyla ölçülmüştür. Alt boyutları ile birlikte değerlendirme şekli aşağıdaki gibidir.

Özgecilik Boyutu Değerlendirme

Birinci boyut olan bu kısımda bireylerin özgeci tutum gösterme durumları puan ortalamaları ile tespit edilmiş olup araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının özgeci tutum ile ÖVD gösterme eğiliminde olma düzeyleri ölçülmüştür. Sorular bireylerin örgüt içerisinde birbirine yardım ederken gönüllülük esasına dayalı diğer çalışanlara yardım etme tutumları değerlendirilmiştir. Çalışanlara yöneltilen anket içerisinde ilk dört soru özgecilik boyutu ile ilgili şöyledir;

1. İş yükü fazla olanlara yardım etmeye çalışırım.
2. Zamanım varsa işe gelmeyen kişilerin işlerini yapmaya çalışırım.
3. İşle ilgili sorunları olanlara gönüllü olarak zaman ayırırım.

4. Görevim olmasa bile kurumda yeni işe başlayan akademik personelin kuruma uyumunda yardımcı olmaya çalışırım.

Nezaket Boyutu Değerlendirme

Çalışmada ikinci boyut olarak ele alınan nezaket boyutu örgüt içi çalışan bireylerin kararlarında ve tutumlarında örgütün diğer bireylerini düşünerek karar verdikleri boyuttur. Bu boyutta bireyler örgüt içerisinde bireyselliğin ötesinde kolektif bir bilinç ile çalışma ve karar alma güdüsü içerisindeyler. Kurum içerisinde tüm çalışanların nezaket tutumu içerisinde olması tüm çalışanların birbirinin hakkını ve çıkarlarını gözetmesini olanaklı kılacaktır. Çalışmanın 5-8 arasındaki dört soru nezaket boyutunu ölçmek amaçlı hazırlanmıştır.

5. Karar alırken kararlarımdan etkilenebilecek diğer kişilere ve yöneticime danışırım.
6. Başkalarının haklarını korumaya özen gösteririm.
7. Meslektaşlarımla yaşayabileceği sorunları engellemek için önlemler alırım.
8. İşimle ilgili önemli adım atmadan önce ilgili kişilere bilgi veririm.

Centilmenlik Boyutu Değerlendirme

Çalışanların ÖVD tutumları arasında centilmenlik boyutu bireylerin içerisinde buldukları durumlardan şikâyet etme, problemleri olduğundan büyük görme ya da olumlu yanlarına odaklanma olarak ortaya çıkan tutum bireylerin centilmen tutum sergileme düzeylerini ortaya çıkaracak sorular olmuştur.

9. Gereksiz şeylerden şikâyet ederek çok zaman harcadığımı düşünmüyorum.
10. Yaşanan problemleri daha büyük görme eğiliminde olduğumu sanmıyorum.
11. Sürekli olarak işi bırakmak istediğinden söz eden biri değilim.
12. Genelde olayların olumsuz yanlarından çok olumlu yanlarına odaklandığımı düşünüyorum.

Vicdanlılık Boyutu Değerlendirme

ÖVD boyutları arasında dördüncü olarak vicdanlılık boyutu ele alınmıştır. Örgüt içerisinde çalışan bireylerin kuruma, mesai saatlerine ve kurallar bağlılıklarını ortaya koydukları boyuttur. Çalışanlar bu boyutta davranış ortaya koyar iken yönetim erkinin denetim mekanizmasından bağımsız kendi iç kontrolleri ile dakik olmak, mesai saatlerine uymak, kurallar uymak gibi tutumları sergilemektedir. Araştırma içerisinde 13-16 arasındaki dört soruda katılımcıların vicdanlılık boyutuna dair tutuları ölçülmüştür.

13. İşimle ilgili olarak her zaman dakik olmaya çalışırım.
14. Yemek arası ve molaları uzatmak istemem.
15. Ekstra mola almak istemem.
16. Hiç kimse denetlemediğinde bile kurum kurallarına, düzenlemelerine ve yönetmeliklere uymaya çalışırım.

Sivil Erdem Boyutu Değerlendirme

Sivil erdem alt boyutunda ise çalışanların kurum içinde ve dışında faaliyetlere örgüt yararı için görevi dışında katılım göstermesidir. Kurumun faydası için rol dışı tutum gösteren çalışanlar araştırmada 17-20 arasındaki dört soruya verdikleri cevaplar ile değerlendirilmiştir.

17. Çalıştığım kurumun sürekli gelişmesine hizmet edecek faaliyetlerde bulunurum.
18. Görevim olmasa bile kurum imajına yardımcı olan faaliyetlere katılmak isterim.
19. Kurumla ilgili toplantı veya aktivitelerle ilgilenir ve bunlara katılmaya çalışırım.
20. Kurumla ilgili değişikliklere ayak uydurmaya çalışırım.

3.3.3.2.Örgütsel İletişim Doyum Ölçeği ve Alt Boyutları

Downs ve Hazen'nin 1977 yılında geliştirdikleri iletişim doyum anketi (Communication Satisfaction Questionnaire) Zwijze-Koning ve De Jong (2007) tarafından düzenlenen Muhsin Halis (2000) tarafından uyarlanan ölçek kullanılmıştır. Başaran (2016) tarafından yüksek lisans çalışmasında kullanılmış olan anket birçok çalışmada araştırmacılar tarafından örgüt içi iletişim doyumunu ölçmek amacıyla kullanılmıştır. Çalışmada iletişim doyumunun 6 boyutunu 5'li likert tipi ölçek soruları ile ölçülmüştür. Anket içeriğindeki sorular ve boyutlar arasındaki ilişki aşağıda belirtilmiştir.

Kişisel Başarı Duygusu;

Kurum içerisinde bireylerin iletişim doyumları ve alt boyutları değerlendirildiği bu anket içerisinde ilk on soruluk kısımda katılımcıların kişisel başarı duygusuna yönelik soruları cevaplamaları beklenmiştir. Bireylerin çalıştıkları kurum içerisindeki değişiklikler ve gelişmeler hakkındaki bilgisinin yanında kişisel başarısının nasıl değerlendirildiği ile ilgili aşağıda belirtilen sorular ışığında kişisel başarı duygu düzeyleri ölçülmüştür.

1. İşimizle ilgili gelişmeler hakkında bilgi almaktayız.
2. İşimdeki problemleri nasıl çözdüğüme dair raporlar sunmaktayım.
3. Kurum içindeki değişimler hakkında bilgi almaktayız.
4. Kurum tarafından nasıl değerlendirildiğim hakkında bilgi alabilmekteyim.
5. Kurumsal iletişim, bizleri kendi amaçlarıyla buluşturmaya yöneliktir.
6. Kurumsal politikalar ve amaçlar hakkında bilgi almaktayız.
7. Kurumumuz çalışanları iletişim becerileri açısından çok yeteneklidir.
8. Örgütsel iletişim politikamız, kendimizi kurumun çok önemli bir parçası gibi hissetmeye yöneltir.
9. Yararımıza olan ödül ve promosyonlar hakkında tam bilgi sahibiyim.
10. Yöneticim bana güvenir.

İş Tatmini;

Bireylerin çalıştıkları kurum içerisinde yaptıkları iş ile ilgili tatminlik düzeyleri iletişimin alt boyutları arasında değerlendirilmektedir.

11. Biriminin politika ve amaçları konusunda tam bilgiye sahibiz.
12. İletişim uygulamaları gereksinimlere göre ayarlanmıştır.
13. Çalışma ortamımızdaki arkadaşlıklar uyumludur.
14. İşimi tatmin edici buluyorum.
15. Kurumumuzda iletişim en uygun düzeydedir.
16. Kurumumuzda çalışanlar arası iletişimle ilgili tutumlar olumludur.
17. Tüm personelin iş gereklilikleri hususunda bilgisi tamdır.

İş Güvenliği;

18. Çatışmalar uygun iletişim kanalları vasıtasıyla uygun bir şekilde yönetilir.
19. Görev tanımımın diğer çalışanların görev tanımından farklı olduğu konusunda bilgi sahibiyim.
20. Kurum çalışanları ile ilgili önemli haberler duyurulmaktadır.
21. Kurum için yapılan değerlendirmeler hakkında bilgi almaktayız.
22. Yöneticilerim açık fikirlidir.

Denetim Algısının Önlenmesi;

23. Kurumumuzda bize uygulanan denetim doğrudur.
24. Toplantılarımız çok açık, kısa, öz ve iyi bir şekilde organize edilmektedir.
25. Yazılı raporlar ve direktifler açık ve öz bir şekilde hazırlanmaktadır.
26. Yöneticilerim beni dinler ve bu konuda hassas olmaya çalışır.

27. Yöneticilerim karşılaştığımız problemleri bilir ve anlar.

Gelişme Fırsatları;

28. İş ile ilgili problemlerin çözümünde ilgili birim yönetici rehberlik eder.

29. İşimi yapmak için gereksinim duyduğum bilgi zamanında verilir.

30. Kurum açısından başarı ve başarısızlıklar hakkında bilgilendirilmekteyiz.

31. Kurumsal başarı için kendi çabalarımın ne yönde olması gerektiğinin farkındayım.

32. Kurumumuzu etkileyen dışsal faaliyetler hakkında bilgi almaktayım.

İşteki İlişkilerinin Geliştirilmesi;

Örgüt içerisindeki bireylerin diğer çalışanlar ve kurum ile ilişkilerinin değerlendirildiği iletişim doyum ölçeği alt boyutudur. Bireylerin işteki ilişkilerinin geliştirilmesi buna yönelik tutumları iletişim doyum göstergelerindedir. 33-36 arasındaki dört soru ile çalışma da bu boyut değerlendirilmiştir.

33. Diğer personel ile olan yatay iletişim (aynı örgüt kademesindeki kişi ve bölümler arasında mesaj alışverişi) doğru, tam ve serbestçe yapılmaktadır.

34. Çalışanlar arası iletişim aktif, tam ve doğru bir şekilde sürdürülmektedir.

35. Kurum yayımları ilgi çekici ve yararlıdır.

36. Kurumumuzda dedikodu faaliyetleri sürüp gitmektedir.

3.3.3.3.Sosyodemografik Ölçek

Bireylerin sosyodemografik verileri aracılığı ile çalışmadaki değişkenler katılımcıların yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, mesleği, meslekteki çalışma yılları, kurumdaki çalışma süreleri gibi bilgiler ışığında değerlendirilmeye alınarak ÖVD ve ÖİD kavramları ile ilişkileri incelenmiştir. Sağlık kurumlarındaki örgütsel yapının genel anlamda ele alınacağı bu çalışmada farklı meslek grupları ve statüdeki bireylerin birlikte çalışmakta oldukları örgüt içerisinde göstermiş oldukları ÖVD gösterme eğilimleri ve iletişim doyum ilişkisi demografik özellikler gruplandırılarak ortaya konulmuştur. Kurum içerisindeki katılımcılar yöneltile sosyodemografik ölçek soruları aşağıdaki şekildedir.

DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER			
1) Cinsiyetiniz	<input type="checkbox"/> Erkek	<input type="checkbox"/> Kadın	
2) Yaşınız	(.....)		
3) Medeni durumunuz	<input type="checkbox"/> Bekar	<input type="checkbox"/> Evli	
4) Eğitim durumunuz nedir?	<input type="checkbox"/> İlk ve ortaöğretim	<input type="checkbox"/> Ön Lisans Lisans	<input type="checkbox"/> Lisans Üstü
5) Gelir düzeyiniz nedir?	<input type="checkbox"/> 20.000 TL ve altı	<input type="checkbox"/> 20.001-40.000 TL	<input type="checkbox"/> 40.001-60.000 TL
	<input type="checkbox"/> 60.001 ve üzeri		
6) Mesleğiniz	<input type="checkbox"/> Öğretim Üyesi	<input type="checkbox"/> Araştırma Görevlisi	<input type="checkbox"/> Yönetici
	<input type="checkbox"/> Hemşire	<input type="checkbox"/> Sağlık Teknikeri	<input type="checkbox"/> İdari Personel
	<input type="checkbox"/> Hasta Bakım Personeli	<input type="checkbox"/> Tıbbi Sekreter	<input type="checkbox"/> Diğer
7) Daha önce başka bir kurumda görev yaptınız mı?	<input type="checkbox"/> Evet	<input type="checkbox"/> Hayır	
8) Kurumdaki çalışma süreniz	<input type="checkbox"/> 1 yıldan az	<input type="checkbox"/> 1-5 yıl	<input type="checkbox"/> 6-10 yıl
	<input type="checkbox"/> 11-15 yıl	<input type="checkbox"/> 15 yıl üzeri	
9) Meslekte çalışma süreniz	<input type="checkbox"/> 1 yıldan az	<input type="checkbox"/> 1-5 yıl	<input type="checkbox"/> 6-10 yıl
	<input type="checkbox"/> 11-20 yıl	<input type="checkbox"/> 20 yıl üzeri	

3.3.4. Verilerin analizi

Sürekli yapıdaki verilen istatistiği yapılırken ortalama ve standart sapma, minimum ve maksimum değerleri; kategorik değişkenleri tanımlarken sayı ve yüzde değerler kullanılmıştır. Ölçümlerin iki bağımsız grup ortalamalarını karşılaştırmada T test istatistiği, ikiden fazla bağımsız gurup ortalamalarını karşılaştırmak için ise tek yönlü varyans analizi olan ANOVA istatistik modeli kullanılmıştır. ANOVA ile farklılık tespiti halinde, çoklu karşılaştırma testleri (Post Hoc test olarak Tukey) ile değerlendirilmiştir. Sürekli ölçümler arası ilişki değerlendirmede Pearson Korelasyon istatistiği kullanılmıştır. Ölçek güvenilirliği değerlendirmek için güvenilirlik katsayısı (Cronbach's Alpha) değeri verilmiştir. Verilerin istatistiksel açıdan anlamlılık düzeyi $p < 0,05$ olarak alınmıştır. Sürekli ölçümlerde Merkezi Limit Teoremi uygunluk nedeniyle parametrik testler kullanılmıştır (Norman, 2010, s.625-632). Çalışmada elde edilen verilerin değerlendirmesinde sosyal bilimler için istatistik programı kullanılmıştır.

3.3.5. Araştırma Geçerliliği ve Güvenirliği

Ölçek güvenirliliği ve geçerliliği daha önceki yapılan çalışmalarda iletişim doyum ölçeği Downs ve Hazen ölçeğinin güvenirliliğini, 0,94 olarak belirtmişlerdir. Gülsüm Başaran (2016) tarafından çalışmasında kullanılan ankette ÖID ölçeği güvenirliliği 0.96 olarak analiz edilmiştir. Bu çalışma da ise ÖID ölçeğinin güvenirliliği Cronbach's Alpha değeri ile ölçülmüş olup 0.97 olarak bulundu.

Bitmiş ve arkadaşlarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ölçeği geçerlilik ve güvenilirliğinin yeniden değerlendirildiği çalışmada ölçek boyut yapısı incelenmiştir. Beş boyutlu, 21 ifadeden oluşan ÖVD ölçeğinin geçerlilik güvenirliliği 0.88 olarak belirtmişlerdir (Bitmiş, Sökmen, & Turgut, 2014). Toplamda 20 ifade 5 boyuttan oluşan daha önce Gülsüm Başaran (2016) tarafından çalışmasında kullanılan anket ÖVD ölçek güvenirliliği bu çalışma özelinde 0.90 olarak bulgalandı.

Geçerlilik güvenirlilik testi için Cronbach Alpha katsayısı ile analizi yapılmıştır. Yapılan çalışma anketlerinde yer alan araştırma değişkenlerinin güvenilirliği literatürde yaygın kullanımı olan Cronbach's Alfa değerleri ile araştırılmıştır. Cronbach's Alpha değeri kabul edilir oranı 0.70'in üzeri değerlerdir (Gefen ve Straub 2005; Nunnally 1978). Bu çalışma kapsamında yapılan Cronbach's Alpha değerlendirmesinde ÖVD güvenirlilik 0.90 iken ÖID ölçeği güvenirlilik oranı 0.97 ile yüksek çıkmıştır. Örgütsel Vatandaşlık Örgütsel İletişim Doyum ölçek ve alt ölçekleri hesaplanan güvenirlilik düzeyleri tabloda gösterildiği üzere yüksektir.

Tablo 5. Örgütsel Vatandaşlık Davranış ve Örgütsel İletişim Doyum Ölçek Güvenirlilik İstatistikleri

	Cronbach's Alpha
Örgütsel Vatandaşlık Davranış Ölçeği	0.90
Özgecilik	0.72
Nezaket Davranışı	0.79
Centilmenlik	0.76
Vicdanlılık	0.76
Sivil Erdemli	0.85
Örgütsel İletişim Doyum Ölçeği	0.97
Kişisel Başarı Duygusu	0.86
İş Tatmini	0.84
İş Güvenliği	0.82
Denetim Algısı	0.92
Geliştirme Fırsatları	0.86
İşteki İlişkilerin Geliştirilmesi	0.85

3.4. BULGULAR VE YORUMLAR

3.4.1. Demografik Özelliklere Göre Bulgular

Çalışma Selçuk Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi özelinde yapılmış olup elde edilen veriler analiz edildiğinde katılımcılara ait demografik bulgular tablo 6'da gösterilmektedir.

Tablo 6. Katılımcı Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı (n=478)

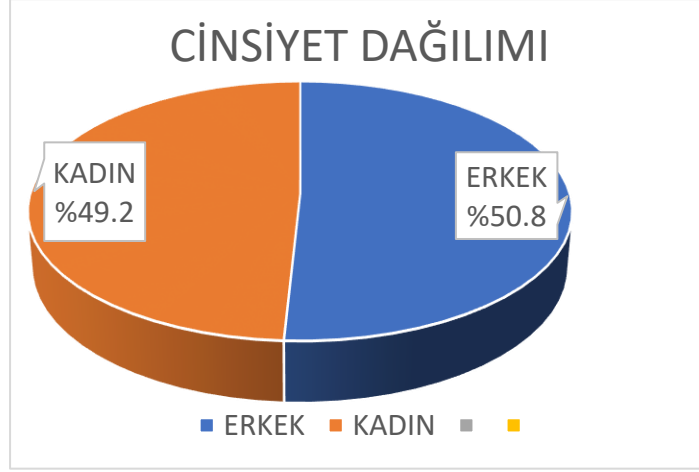
Tanıttıcı özellikler	Ortalama±Standart Sapma	Min-Maks.
Yaş	35.7±8.4	20-66
	Sayı (n)	Yüzde (%)
Cinsiyet		
Erkek	243	50.8
Kadın	235	49.2
Medeni Durum		
Bekar	143	29.9
Evli	335	70.1
Eğitim Durumu		
İlkokul-Ortaokul	62	13
Ön Lisans	111	23.2
Lisans	133	27.8
Lisans Üstü	172	36
Gelir Durumu		
20.000TL ve altı	18	3.8
20.001-40.000TL	179	37.4
40.001-60.000TL	160	33.5
60.001 TL ve üzeri	121	25.3
Meslek		
Öğretim Üyesi	48	10
Araştırma Görevlisi	67	14
Yönetici	34	7.1
Hemşire	89	18.6
Sağlık Teknikeri	46	9.6
İdari Personel	43	9

Hasta Bakım Personeli	52	10.9
Tıbbi Sekreter	62	13
Diğer	37	7.7
Farklı Kurumda Çalışma durumu		
Çalışıyor	321	67.2
Çalışmıyor	157	32.8
Kurumda Çalışma Süresi		
1 yıldan az	51	10.7
1-5 yıl	129	27
6-10 yıl	81	16.9
11-15 yıl	172	36
15 yıl ve üzeri	45	9.4
Meslekte Çalışma Süresi		
1 yıldan az	42	8.8
1-5 yıl	82	17.2
6-10 yıl	75	15.7
11-15 yıl	226	47.3
15 yıl ve üzeri	53	11.1

Çalışmaya toplamda geçerli anket dolduran 504 katılımcıdan geçerli cevap veren 478 birey dahil edilmiştir. Katılımcıların yaşı minimum 20, maksimum 66 iken ortalama yaş ise 35.7 ± 8.4 olarak bulgulandı.

3.4.1.1.Cinsiyet ve Medeni Durum Değişkenine Göre Dağılım

Katılımcıların cinsiyet oranı 243'ü erkekler %50.8'lik dilimi oluştururken 235 kişi ile %49.2'lik dilimini kadınlar oluşturmaktadır. Katılımcıların medeni durumu; %29.9'u bekar, %70.1'i evli bireylerden oluşmaktadır. Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının 143 kişinin bekar 335 kişinin ise evli olduğu bulgusuna ulaşıldı.



Grafik 1: Cinsiyet Dağılım Grafiği

3.4.1.2.Eğitim Düzeyine Göre Dağılım

Eğitim seviyeleri %13'ünün eğitimi ilkokul-ortaokul, %23.2'si ön lisans, %27.8'i lisans ve %36'sı lisans üstü düzeydedir. En yüksek katılım öğretim görevlileri ve araştırma görevlilerinin eğitim düzeylerinin yüksek olması ile lisansüstü bireylerin sayıca çok olduğu görülmektedir. Aşağıda grafik üzerinde katılımcı bireylerin eğitim durumlarına göre sayıları verilmektedir.

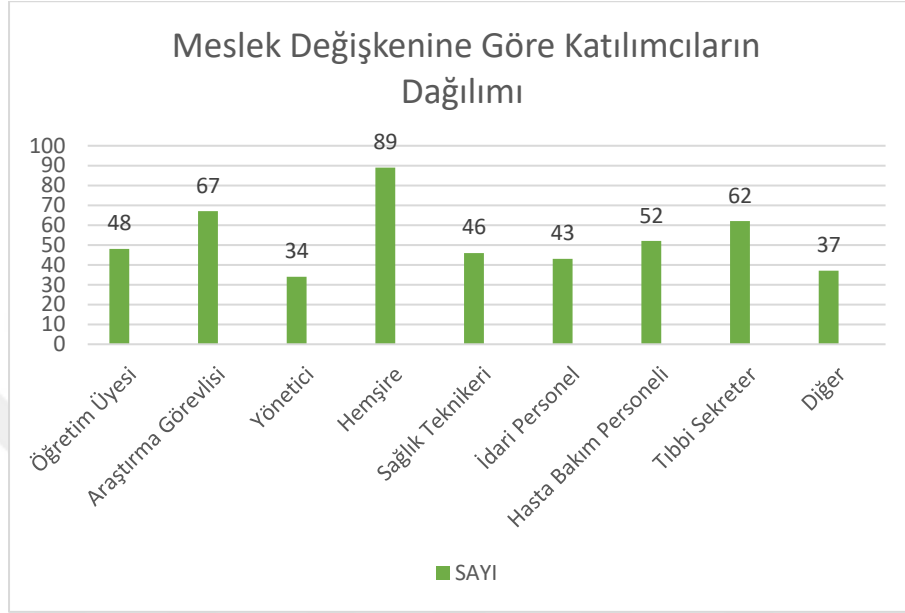


Grafik 2: Eğitim Düzeyine Göre Katılımcıların Dağılım Grafiği

3.4.1.3.Katılımcıların mesleki dağılımı

Araştırmaya %10'u öğretim üyesi, %14'ü araştırma görevlisi, %7.1'i yönetici, %18.6'sı hemşire, %9.6'sı sağlık teknikeri, %9'u idari personel, %10.9'u hasta bakım

personeli, %13'ü tıbbi sekreter ve %7.7'si diğerk meslek grubundan çalışanlar katılmıştır. Sağlık çalışanları geniş mesleki çeşitlilikte iken çalışmaya kurum içerisinde çalışan çoğunluğu temsil edecek meslek gruplarına yer verilmiştir. Diğerk kategorisi ise belirlenen meslek dallarından herhangi birine ait olmayan kurum içi azınlıkta olan meslek dallarındaki bireyleri temsil etmesi amacı ile belirlendi.



Grafik 3: Meslek Değişkenine Göre Katılımcıların Dağılım Grafiğı

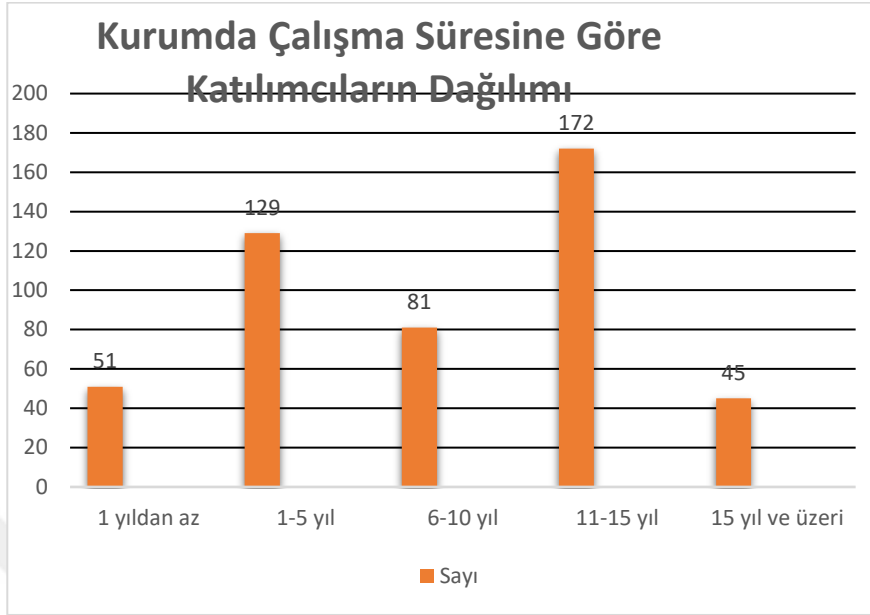
3.4.1.4. Katılımcıların Kurumda Çalışma Süreleri ve Meslekte Çalışma sürelerine Göre Dağılımı

Sağlık çalışanlarının daha önce farklı bir kurum kültürü içerisinde çalışmış olup olmadıklarını gözlemek için bir soru ankete dahil edildi. Kurumda çalışan bireylerin daha önce farklı kurumda çalışan %67.2 iken %32.8 oranında 157 bireyin bu kurum ilk çalıştığı kurum olduğu bulgular arasındır.

Araştırmaya dahil edilen çalışanların 9 kategoride meslek alanları olarak sınıflandırılmış olup incelendiğinde bireylerin meslekte çalışma süresi; %8.82 oranında 1 yıldan az 42 çalışan, %17.2 oranında 1-5 yıl süre ile çalışan 82 kişi, %15.7 oranında 6-10 yıl arası çalışmış olan 75 kişi, %47.3 oranında 11-15 yıl süreli çalışan 226 personel iken %11.1 oranında 53 çalışan ise 15 yıl ve üzeri süredir mesleklerini yaptıkları bulguları.

Katılımcıların kurum içerisinde çalışma süreleri %10.7 oranla 51 kişi 1 yıldan az, %27 oranla 129 kişi 1-5 yıl, %16.9 oranla 81 kişi 6-10 yıl, %36 oranla 172 kişi 11-

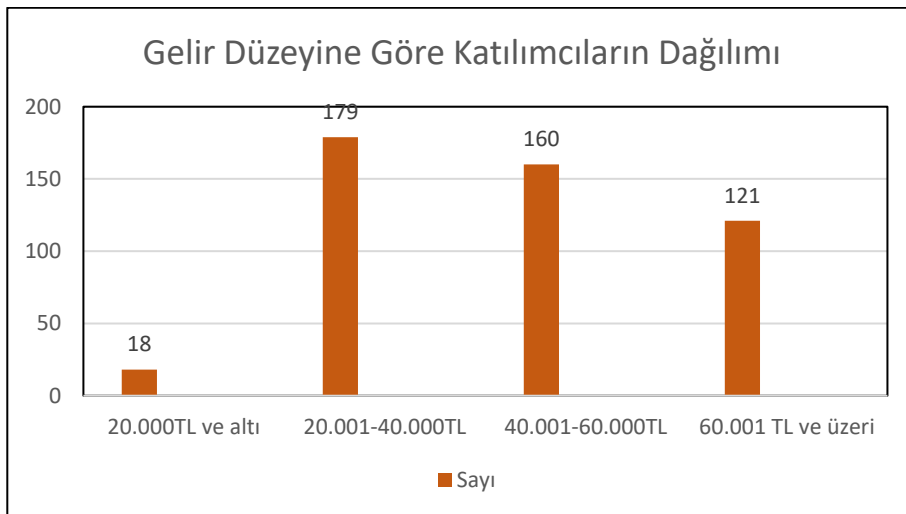
15 yıl ve %9.4 oranında 45 kişi ise 15 yıl ve üzeri olarak saptanarak aşağıda tabloda belirtilmektedir.



Grafik 4: Kurumda Çalışma Süresine Göre Katılımcıların Dağılım Grafiği

3.4.1.5. Katılımcıların gelir düzeylerine göre dağılımı

Katılımcıların gelir durumu %3.8'i 20.000 TL ve altı, %37.4'ü 20.001-40.000 TL %33.5'i 40.001-60.000 TL, %25.3'ünün ise 60.000 TL ve üzeri şeklindedir. Çalışanların çoğunluğunun gelir düzeyi 20.000-60.000 TL aralığında olduğu görülmüştür. Gelir düzeyine göre katılımcıların sayısı grafikte belirtilmektedir.



Grafik 5: Gelir Düzeyine Göre Katılımcıların Dağılım Grafiği

3.4.2.Ölçek Puan Dağılımı

Örgütsel Vatandaşlık Davranış ölçeği toplamda 20 soru 5 alt boyutta her bir soru değeri minimum 1 maksimum 5 olarak 5’li likert tipi ölçektir. Örgütsel İletişim Doyum ölçeği ise toplamda 36 soru 6 alt boyutta her bir soru değeri minimum 1 maksimum 5 olarak 5’li likert tipi ölçek kullanılmıştır. Kullanılan ölçek ve alt boyutların puan dağılımları ortalama ve standart sapma değerler, min-max değerleri Tablo 7’de yer aldığı üzeredir.

Tablo 7. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Örgütsel İletişim Doyum Ölçek Puan Dağılımları

Ölçek Puanı	Ortalama±Standart Sapma	Min-Max
Örgütsel Vatandaşlık Davranış Ölçeği	3.91±0.57	1.45-5
Özgecilik	3.79±0.73	1-5
Nezaket	4.22±0.69	1-5
Centilmenlik	3.89±0.81	1-5
Vicdanlık	3.98±0.76	1-5
Sivil Erdemli	3.67±0.86	1-5
Örgütsel İletişim Doyum Ölçeği	3.29±0.74	1-5
Kişisel Başarı Duygusu	3.38±0.71	1-5
İş Tatmini	3.33±0.79	1-5
İş Güvenliği	3.34±0.82	1-5
Denetim Algısı	3.23±0.99	1-5
Geliştirme Fırsatları	3.32±0.86	1-5
İş İlişkilerin Geliştirilmesi	2.98±0.87	1-5

3.4.3.Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Örgüt İçi İletişim Doyumu Arasındaki İlişki Durumu

Çalışma iki kavramı olan örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğilimi ve örgütsel iletişim doyum düzeyi verilen anket cevapları neticesinde ilişki durumu Pearson Korelasyon test, r = korelasyon katsayısı ile analiz edilmiştir.

Örgütsel Vatandaşlık Davranış ölçek puanı ile Örgütsel İletişim Doyum ölçek puanı arasında 0,56 katsayılı pozitif yönlü orta düzeyde anlamlı ilişki vardır

($p < 0.001$). Bu durumda Örgütsel Vatandaşlık Davranış ölçek puanı arttıkça Örgütsel İletişim Doyum puanı ilişkili olarak artmaktadır.

Örgütsel Vatandaşlık Davranış ölçek puanı ile kişisel başarı duygusu ölçek puanı arasında 0.60 katsayılı pozitif yönlü orta düzeyde anlamlı ilişki vardır ($p < 0.001$). Bu durumda Örgütsel Vatandaşlık Davranış ölçek puanı arttıkça kişisel başarı duygusu puanı ilişkili olarak artmaktadır.

Örgütsel Vatandaşlık Davranış Ölçek puanı ile iş tatmini ölçek puanı arasında 0.50 katsayılı pozitif yönlü orta düzeyde anlamlı ilişki vardır ($p < 0.001$). Bu durumda Örgütsel Vatandaşlık Davranış ölçek puanı arttıkça iş tatmini puanı ilişkili olarak artmaktadır.

Örgütsel Vatandaşlık Davranış Ölçek puanı ile iş güvenliği ölçek puanı arasında 0.46 katsayılı pozitif yönlü orta düzeyde anlamlı ilişki vardır ($p < 0.001$). Bu durumda Örgütsel Vatandaşlık Davranış ölçek puanı arttıkça iş güvenliği puanı ilişkili olarak artmaktadır.

Örgütsel Vatandaşlık Davranış Ölçek puanı ile denetim algısı ölçek puanı arasında 0.44 katsayılı pozitif yönlü orta düzeyde anlamlı ilişki vardır ($p < 0.001$). Bu durumda Örgütsel Vatandaşlık Davranış ölçek puanı arttıkça denetim algısı puanı ilişkili olarak artmaktadır.

Örgütsel Vatandaşlık Davranış Ölçek puanı ile geliştirme fırsatları ölçek puanı arasında 0.50 katsayılı pozitif yönlü orta düzeyde anlamlı ilişki vardır ($p < 0.001$). Bu durumda Örgütsel Vatandaşlık Davranış ölçek puanı arttıkça geliştirme fırsatları puanı ilişkili olarak artmaktadır.

Örgütsel Vatandaşlık Davranış Ölçek puanı ile işteki ilişkilerin geliştirilmesi ölçek puanı arasında 0.37 katsayılı pozitif yönlü zayıf düzeyde anlamlı ilişki vardır ($p < 0.001$). Bu durumda Örgütsel Vatandaşlık Davranış ölçek puanı arttıkça işteki ilişkilerin geliştirilmesi puanı ilişkili olarak artmaktadır. Elde edilen bu veriler tablo 8'de belirtilmiştir.

Tablo 8. Örgütsel İletişim Doyum ile Örgütsel Vatandaşlık Davranış Ölçeği arası İlişki Değerlendirmesi

	Örgütsel Vatandaşlık Davranış	
	r	p değeri
Örgütsel İletişim Doyum	0.56	<0.001
Kişisel Başarı Duygusu	0.60	<0.001
İş Tatmini	0.50	<0.001
İş Güvenliği	0.46	<0.001
Denetim Algısı	0.44	<0.001
Geliştirme Fırsatları	0.50	<0.001
İşdeki İlişkilerin Geliştirilmesi	0.37	<0.001

Pearson Korelasyon test, r:korelasyon katsayısı

3.4.4. Demografik Özellikler ile ÖVD ve ÖİD Düzeyleri Arasındaki İlişki Yaş ile Örgütsel İletişim Doyum ve Örgütsel Vatandaşlık Davranış Ölçekleri arası İlişki Durumu Değerlendirildiğinde;

Tablo 9. Yaş ile Örgütsel İletişim Doyum ve Örgütsel Vatandaşlık Davranış Ölçekleri arası İlişki Değerlendirmesi

	Yaş	
	r	p değeri
Örgütsel Vatandaşlık Davranış Ölçeği	0.22	0.001
Özgecilik	0.15	0.001
Nezaket davranışı	0.07	0.13
Centilmenlik	0.10	0.04
Vicdanlılık	0.23	0.001
Sivil Erdemli	0.24	0.001
Örgütsel İletişim Doyum Ölçeği	0.06	0.18
Kişisel Başarı Duygusu	0.07	0.12
İş Tatmini	0.03	0.43
İş Güvenliği	0.04	0.38
Denetim Algısı	0.02	0.62
Geliştirme Fırsatları	0.06	0.17
İş İlişkilerin Geliştirilmesi	0.07	0.14

Pearson Korelasyon test, r= korelasyon katsayısı

Yaş ile Örgütsel Vatandaşlık Davranış Ölçeği, özgecilik, centilmenlik, vicdanlılık ve sivil erdem ölçek puanları arasında sırası ile 0.22, 0.15, 0.10, 0.23, 0.24 katsayılı pozitif yönlü çok zayıf düzeyde anlamlı ilişki vardır ($p=0.001$ 0.001 0.04 0.001 0.001). Katılımcıların yaşı arttıkça ÖVD gösterme eğiliminde özgecilik, centilmenlik, vicdanlılık ve sivil erdem alt boyutunda tutum sergileme zayıf düzeyde ilişkilidir.

Yaş ile Nezaket, Örgütsel İletişim Doyum Ölçeği, Kişisel Başarı Duygusu, İş Tatmini, İş Güvenliği, Denetim Algısı, Geliştirme Fırsatları, İş İlişkilerin Geliştirilmesi ölçek puanları arasında anlamlı ilişki yoktur ($p>0.05$). Yaş faktöründeki değişiklik bireylerin örgütsel iletişim doyumunu düzeyleri arasında anlamlı ilişki bulunmamaktadır.

Tablo 10. Örgütsel Vatandaşlık Davranış Ölçek Puanını Etkileyen Faktörlerde Fark Değerlendirilmesi

	Örgütsel Vatandaşlık Davranış Ölçeği	Özgecilik	Nezaket	Centilmenlik	Vicdanlık	Sivil Erdemli
Faktörler	Ort±Std.Sap.	Ort±Std.Sap.	Ort±Std.Sap.	Ort±Std.Sap.	Ort±Std.Sap.	Ort±Std.Sap.
Cinsiyet						
Erkek	3.92±0.61	3.76±0.74	4.16±0.76	3.91±0.81	3.98±0.77	3.77±0.88
Kadın	3.91±0.54	3.81±0.71	4.27±0.6	3.88±0.81	3.98±0.74	3.57±0.82
t hesap değeri	0.230	0.831	1.705	0.246	0.053	2.596
p değeri	0.82	0.41	0.09	0.81	0.96	0.01
Medeni Durum						
Bekar	3.81±0.58	3.69±0.74	4.14±0.79	3.86±0.88	3.86±0.78	3.45±0.86
Evli	3.96±0.57	3.83±0.72	4.25±0.64	3.91±0.77	4.04±0.74	3.77±0.83
t hesap değeri	2.749	1.811	1.443	0.633	2.401	3.701
p değeri	0.006	0.07	0.15	0.53	0.02	<0.001
Eğitim Durumu						
İlkokul-Ortaokul	3.86±0.62	3.75±0.85	3.96±0.78	3.96±0.74	3.93±0.78	3.68±0.86
Ön Lisans	3.96±0.62	3.89±0.74	4.31±0.66	3.91±0.92	4.03±0.79	3.72±0.91
Lisans	3.89±0.53	3.74±0.71	4.22±0.64	3.83±0.77	3.96±0.71	3.68±0.77
Lisans Üstü	3.91±0.56	3.77±0.67	4.25±0.69	3.91±0.78	3.98±0.76	3.65±0.89
F hesap değeri	0.616	0.974	3.543	0.439	0.267	0.137

P değeri	0.61	0.41	0.02	0.73	0.85	0.94
Post Hoc Test Tukey p değeri† 1 vs 2,1 vs 3,1 vs 4, 2 vs 3, 2 vs 4,3 vs 4	-	-	0.01 0.07 0.03 0.79 0.92 0.99	-	-	-
Gelir Durumu						
20.000TL ve altı	3.59±0.67	3.47±0.99	3.75±0.84	3.67±0.95	3.56±0.81	3.49±0.67
20.001-40.000TL	3.88±0.56	3.78±0.79	4.13±0.73	3.89±0.81	3.96±0.74	3.67±0.82
40.001-60.000TL	4.01±0.55	3.87±0.65	4.34±0.61	3.95±0.81	4.1±0.72	3.78±0.91
60.001 TL ve üzeri	3.87±0.55	3.73±0.67	4.25±0.68	3.87±0.78	3.92±0.81	3.56±0.85
F hesap değeri P değeri	3.775 0.01	2.17 0.10	5.805 0.001	0.720 0.54	3.349 0.02	1.722 0.16
Post Hoc Test Tukey p değeri† 1 vs 2,1 vs 3,1 vs 4,2 vs 3, 2 vs 4,3 vs 4	0.16 0.02 0.21 0.19 0.99 0.19	-	0.11 0.003 0.02 0.02 0.43 0.65	-	0.16 0.03 0.23 0.31 0.99 0.24	-
Meslek						
Öğretim Üyesi	4.11±0.57	3.89±0.73	4.47±0.64	4.01±0.69	4.09±0.82	4.05±0.73
Araştırma Görevlisi	3.62±0.42	3.54±0.62	4.06±0.67	3.65±0.82	3.73±0.72	3.11±0.68
Yönetici	4.34±0.38	4.07±0.52	4.54±0.44	4.18±0.59	4.63±0.44	4.31±0.53
Hemşire	3.92±0.57	3.86±0.72	4.16±0.72	3.92±0.83	3.99±0.67	3.64±0.86
Sağlık Teknikeri	3.66±0.65	3.53±0.94	4.22±0.74	3.69±0.94	3.61±0.84	3.26±0.97
İdari Personel	4.07±0.56	3.96±0.73	4.39±0.54	3.74±0.81	4.26±0.69	4.01±0.75
Hasta Bakım Personeli	3.82±0.57	3.68±0.75	3.97±0.78	4.03±0.77	3.82±0.77	3.58±0.79
Tıbbi Sekreter	4.03±0.55	3.92±0.71	4.27±0.63	3.96±0.85	4.09±0.64	3.87±0.81
Diğer	3.83±0.56	3.66±0.65	4.06±0.75	3.96±0.68	3.86±0.81	3.61±0.82
F hesap değeri P değeri	8.090 <0.001	3.561 0.001	3.818 <0.001	2.262 0.02	7.462 <0.001	11.569 <0.001
Post Hoc Test Tukey p değeri† 1vs2,1vs3,1vs4,1vs5 1vs6 1vs7 1vs8 1vs9 2vs3 2vs4 2vs5 2vs6 2vs7 2vs8 2vs9 3vs4 3vs5 3vs6 3vs7 3vs8 3vs9 4vs5 4vs6 4vs7 4vs8 4vs9	0.001 0.55 0.61 0.003 0.99 0.19 0.99 0.35 0.001 0.02 0.99 0.001 0.56 0.001 0.63 0.003 0.001 0.41 0.001 0.14 0.003	0.19 0.97 0.99 0.24 0.99 0.86 0.99 0.86 0.02 0.14 0.99 0.07 0.98 0.06 0.99 0.87 0.02 0.99 0.25 0.99	0.04 0.99 0.22 0.68 0.99 0.008 0.86 0.13 0.02 0.9 0.96 0.27 0.99 0.71 0.99 0.12 0.45 0.98 0.004 0.63 0.07 0.99 0.71 0.79 0.99 0.99	0.32 0.99 0.99 0.59 0.82 0.99 0.99 0.99 0.04 0.49 0.99 0.99 0.21 0.41 0.68 0.82 0.16 0.31 0.99 0.95 0.96 0.79 0.95 0.99	0.18 0.02 0.99 0.06 0.97 0.65 0.99 0.87 0.001 0.37 0.99 0.007 0.99 0.10 0.99 0.001 0.001 0.36 0.001 0.02 0.001 0.11	0.001 0.88 0.09 0.001 0.99 0.08 0.95 0.22 0.001 0.001 0.98 0.001 0.03 0.001 0.06 0.001 0.001 0.76 0.001 0.18 0.007 0.17 0.24 0.99 0.73 0.99 0.001 0.52 0.003 0.52 0.21 0.99 0.41 0.62 0.99 0.84

5vs6 5vs7 5vs8 5vs9 6vs7 6vs8 6vs9 7vs8 7vs9 8vs9	0.21 0.85 0.98 0.95 0.99 0.01 0.89 0.02 0.91 0.39 0.99 0.57 0.53 0.99 0.73	0.28 0.20 0.99 0.88 0.99 0.89 0.10 0.98 0.10 0.99 0.61 0.99 0.62 0.67 0.99 0.69	0.96 0.68 0.99 0.98 0.08 0.99 0.45 0.30 0.99 0.85	0.99 0.99 0.99 0.46 0.69 0.86 0.71 0.89 0.96 0.99 0.99 0.99	0.58 0.91 0.99 0.99 0.001 0.91 0.02 0.86 0.09 0.97 0.26 0.53 0.99 0.81	
Farklı Kurumda Çalışma						
Evet	3.94±0.55	3.78±0.72	4.26±0.65	3.92±0.79	4.02±0.74	3.71±0.85
Hayır	3.86±0.62	3.79±0.75	4.14±0.75	3.86±0.84	3.91±0.79	3.61±0.86
t hesap değeri p değeri	1.299 0.19	0.100 0.92	1.750 0.08	0.712 0.48	1.501 0.13	1.052 0.29
Kurumda Çalışma Süresi						
1 yıldan az	3.94±0.49	3.89±0.59	4.32±0.68	4.03±0.81	3.88±0.62	3.59±0.79
1-5 yıl	3.75±0.58	3.62±0.71	4.13±0.74	3.79±0.86	3.75±0.79	3.43±0.84
6-10 yıl	3.93±0.55	3.73±0.81	4.23±0.66	3.83±0.77	4.06±0.76	3.78±0.85
11-15 yıl	3.97±0.58	3.83±0.72	4.21±0.67	3.93±0.78	4.11±0.76	3.76±0.87
15 yıl ve üzeri	4.11±0.61	4.11±0.71	4.36±0.66	4.01±0.81	4.16±0.79	3.91±0.78
F hesap değeri P değeri	4.454 0.001	4.625 0.001	1.282 0.28	1.344 0.25	5.407 0.001	4.217 0.002
Post Hoc Test Tukey p değeri [†] 1vs2,1vs3,1vs4, 1vs5, 2vs3,2vs4,2vs5, 3vs4, 3vs5, 4vs5	0.22 0.99 0.99 0.61 0.17 0.009 0.002 0.98 0.41 0.55	0.14 0.66 0.97 0.59 0.85 0.10 0.001 0.83 0.03 0.13	-	-	0.82 0.68 0.32 0.38 0.03 0.001 0.02 0.99 0.96 0.99	0.83 0.72 0.71 0.34 0.04 0.01 0.01 0.99 0.92 0.82
Meslekte Çalışma Süresi						
1 yıldan az	4.04±0.44	3.95±0.61	4.46±0.47	4.12±0.75	4.02±0.59	3.65±0.77
1-5 yıl	3.62±0.55	3.51±0.74	4.06±0.81	3.63±0.87	3.62±0.79	3.28±0.86
6-10 yıl	3.79±0.56	3.63±0.81	4.06±0.71	3.78±0.81	3.86±0.76	3.65±0.76
11-15 yıl	3.96±0.57	3.84±0.69	4.23±0.67	3.93±0.78	4.07±0.73	3.73±0.87
15 yıl ve üzeri	4.19±0.56	4.08±0.68	4.42±0.59	4.14±0.71	4.32±0.71	4.03±0.74
F hesap değeri P değeri	11.084 <0.001	7.413 <0.001	4.655 0.001	4.881 0.001	9.069 <0.001	7.248 <0.001
Post Hoc Test Tukey p değeri [†] 1vs2,1vs3,1vs4, 1vs5, 2vs3,2vs4,2vs5, 3vs4, 3vs5, 4vs5	0.001 0.14 0.91 0.66 0.27 0.001 0.001 0.16 0.001 0.04	0.009 0.13 0.89 0.90 0.81 0.002 0.001 0.16 0.003 0.17	0.02 0.02 0.27 0.99 0.99 0.26 0.03 0.31 0.03 0.42	0.01 0.16 0.59 0.99 0.78 0.03 0.003 0.61 0.09 0.43	0.03 0.78 0.99 0.29 0.26 0.001 0.21 0.005 0.17	0.13 0.99 0.98 0.19 0.04 0.001 0.001 0.95 0.09 0.14

Örgütsel Vatandaşlık Davranış ölçek puanını etkileyen faktörlerde fark durumu değerlendirildiğinde tablo 10'da katılımcı özelliklerine göre Örgütsel Vatandaşlık Davranış ölçek ve alt ölçek puan ortalamaları ve sapma değerleri yer almaktadır.

Cinsiyete göre;

Sivil erdem alt ölçek puan ortalamaları değerlerinde anlamlı fark var iken ($p=0.01$), Örgütsel Vatandaşlık Davranış ölçeği, özgecilik nezaket, centilmenlik ve vicdanlılık alt ölçek puan ortalamaları arasında anlamlı fark yoktur ($p>0,05$).

Medeni duruma göre;

Örgütsel Vatandaşlık Davranış, vicdanlılık ve sivil erdem alt ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark var iken ($p=0.006$ $0.02 <0.001$), özgecilik nezaket ve centilmenlik alt ölçek puan ortalamaları arasında anlamlı fark bulunamadı ($p>0,05$).

Eğitim duruma göre;

Özgecilik nezaket ve centilmenlik alt ölçek puan ortalamaları değerlerinde anlamlı fark yoktur ($p>0,05$). Nezaket alt ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark vardır ($p=0.02$). Eğitim durumu ilk-ortaokul ile ön lisans ve lisansüstü olan katılımcılar arası fark var ($p=0.01$ 0.03) iken diğer eğitim durumu olanlar arasında Nezaket alt ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark yoktur ($p>0.05$).

Gelir duruma göre;

Örgütsel vatandaşlık davranış ölçek puan ortalamaları ile ilişkisinde anlamlı fark vardır ($p=0.01$). Gelir durumu 20.000tl ve altı olanlar ile 40.001-60.000tl olan katılımcılar arası fark var ($p=0.02$) iken diğer gelir durumu olanlar arasında Örgütsel vatandaşlık davranış ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark bulunamadı ($p>0.05$).

Nezaket alt boyutu puan ortalamaları arasında anlamlı fark vardır ($p=0.001$). Gelir durumu 20.000tl ve altı olanlar ile 40.001-60.000tl ve 60.000tl ve üzeri olan katılımcılar arasında ($p=0.003$ 0.02), 20.001-40.000tl ve 40.001-60.000tl arasında ($p=0.02$) fark var iken diğer gelir durumu olanlar arasında nezaket alt ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark yoktur ($p>0.05$).

Vicdanlılık alt ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark vardır ($p=0.02$). Gelir durumu 20.000tl ve altı olanlar ile 40.001-60.000tl olan katılımcılar arası fark

var ($p=0.03$) iken diğ er gelir durumu olanlar arasında vicdanlılık alt ölçeğ i puan ortalamaları arasında anlamlı fark yoktur ($p>0.05$).

Özgeciliik centilmenlik ve sivil Erdem alt boyutları puan ortalamaları ile arasında anlamlı fark bulunamadı ($p>0,05$).

Meslek duruma göre;

Örgütsel vatandaşlık davranış ölçeğ i puan ortalamaları arasında anlamlı fark vardır ($p=<0.001$). Örgütsel vatandaşlık davranış ölçeğ i puan ortalamasında; Mesleğ i öğretim üyesi olan katılımcılar ile araştırma görevlisi ve sağlık teknikeri arasında, Mesleğ i öğretim görevlisi olan katılımcılar ile yönetici, hemşire, idari personel ve tıbbi sekreter arasında, mesleğ i yönetici ile hemşire sağlık teknikeri, hasta bakım personeli ve diğ er arasında, mesleğ i sağlık teknikeri olan katılımcılar ile tıbbi sekreter arasındaki fark anlamlı ($p=0.001$ 0.003 0.001 0.02 0.001 0.001 0.003 0.001 0.001 0.003 0.02) iken diğ er meslek durumu olanlar arasında Örgütsel vatandaşlık davranış ölçeğ i puan ortalamaları arasında anlamlı fark yoktur ($p>0.05$).

Özgeciliik alt ölçeğ i puan ortalamaları arasında anlamlı fark vardır ($p=0.001$). Özgeciliik alt ölçeğ i puan ortalamasında; Mesleğ i yönetici olan katılımcılar ile araştırma görevlisi ve sağlık teknikeri arasındaki fark anlamlı ($p=0.02$ 0.02) iken diğ er meslek durumu olanlar arasında özgeciliik ölçeğ i puan ortalamaları arasında anlamlı fark bulunamadı ($p>0.05$).

Nezaket davranış ı alt ölçeğ i puan ortalamaları arasında anlamlı fark vardır ($p=<0.001$). Nezaket davranış ı alt ölçek puan ortalamasında; Mesleğ i öğretim üyesi olan katılımcılar ile araştırma görevlisi ve hasta bakım personeli arasında, mesleğ i yönetici olan katılımcılar ile araştırma görevlisi ve hasta bakım personeli arasındaki fark anlamlı ($p=0.04$ 0.008 0.02 0.004) iken diğ er meslek durumu olanlar arasında nezaket davranış ı ölçek puan ortalamaları arasında anlamlı fark yoktur ($p>0.05$).

Centilmenlik alt ölçeğ i puan ortalamaları arasında anlamlı fark vardır ($p=0.02$). Centilmenlik alt ölçeğ i puan ortalamasında; Mesleğ i araştırma görevlisi olan katılımcılar ile yönetici arasındaki fark anlamlı ($p=0.02$) iken diğ er meslek durumu olanlar arasında centilmenlik ölçeğ i puan ortalamaları arasında anlamlı fark yoktur ($p>0.05$).

Vicdanlılık alt ölçek puan ortalamaları arasında anlamlı fark vardır ($p=<0.001$). Vicdanlılık alt ölçeğ i puan ortalamasında; Mesleğ i öğretim üyesi olan katılımcılar ile

yönetici arasında, mesleği araştırma görevlisi olan katılımcılar ile yönetici ve idari personel arasında, mesleği yönetici ile hemşire, sağlık teknikeri, hasta bakım personeli, tıbbi sekreter ve diğer arasında, sağlık teknikeri ile idari personel ve tıbbi sekreter arasındaki fark anlamlı ($p=0.02$ 0.001 0.007 0.001 0.001 0.001 0.02 0.001 0.001 0.02) iken diğer meslek durumu olanlar arasında vicdanlılık ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark yoktur ($p>0.05$).

Sivil erdemli alt ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark vardır ($p<0.001$). Sivil erdemli alt ölçeği puan ortalamasında; Mesleği öğretim üyesi olan katılımcılar ile araştırma görevlisi ve sağlık teknikeri arasında, mesleği araştırma görevlisi olan katılımcılar ile yönetici, hemşire, idari personel, hasta bakım personeli ve tıbbi sekreter arasında, mesleği yönetici ile hemşire, sağlık teknikeri, hasta bakım personeli ve diğer arasında, sağlık teknikeri ile idari personel ve tıbbi sekreter arasındaki fark anlamlı ($p=0.001$ 0.001 0.001 0.001 0.001 0.03 0.001 0.001 0.001 0.001 0.007 0.001 0.003) iken diğer meslek durumu olanlar arasında sivil erdemli alt boyutunda ölçek puan ortalamalarında anlamlı fark bulunmamıştır ($p>0.05$).

Farklı kurumda çalışma durumuna göre;

Örgütsel Vatandaşlık Davranış ölçeği, özgecilik nezaket, centilmenlik, vicdanlılık ve sivil erdem alt boyut ölçek puan ortalamaları arasındaki ilişkide anlamlı fark bulunmamıştır ($p>0.05$).

Kurumda çalışma süresi durumuna göre;

Örgütsel vatandaşlık davranış ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark vardır ($p=0.001$). Çalışma süresi 1-5 yıl olanlar ile 11-15 yıl ve 15 yıl ve üzeri olan katılımcılar arası fark var ($p=0.009$ 0.002) iken diğer çalışma süresi olanlar arasında Örgütsel vatandaşlık davranış ölçeği puan ortalamaları arasındaki ilişkide anlamlı fark yoktur ($p>0.05$).

ÖVD alt boyutu Özgecilik ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark vardır ($p=0.001$). Çalışma süresi 15 yıl ve üzeri olan çalışanlar ile 1-5 yıl ve 6-10 yıl olan çalışanlar arası fark var ($p=0.009$ 0.002) iken diğer çalışma süresi olanlar arasında özgecilik alt boyut ölçek puan ortalamaları arasında anlamlı fark yoktur ($p>0.05$).

Nezaket davranışı ve centilmenlik alt boyutlarında ise ölçek puan ortalamalarına bakıldığında aralarında anlamlı fark bulunmamıştır ($p>0.05$).

Vicdanlılık alt ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark vardır ($p=0.001$). Çalışma süresi 1-5 yıl olan bireyler ile 6-10 yıl, 11-15 yıl ve 15 yıl ve üzeri olan katılımcılar arası anlamlı fark var ($p=0.03$ 0.001 0.02) iken diğer çalışma süresi olanlar arasında vicdanlı alt ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark bulunamadı ($p>0.05$).

Sivil erdem alt ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark vardır ($p=0.002$). Çalışma süresi 1-5 yıl olanlar ile 15 yıl ve üzeri olan katılımcılar arası fark var ($p=0.02$) iken diğer çalışma süresi olanlar arasında sivil erdem alt ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark yoktur ($p>0.05$).

Meslekte çalışma süresi duruma göre;

Örgütsel vatandaşlık davranış ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark vardır ($p<0.001$). Çalışma süresi 1-5 yıl olanlar ile 1 yıldan az ve 11-15 yıl arasında, çalışma süresi 15 yıl ve üzeri olanlar ile 1-5 yıl, 6-10 yıl ve 11-15 yıl olan katılımcılar arası fark var ($p=0.001$ 0.001 0.001 0.001 0.04) iken diğer çalışma süresi olanlar arasında Örgütsel vatandaşlık davranış ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark yoktur ($p>0.05$).

Özgecilik alt ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark vardır ($p=0.001$). Çalışma süresi 1-5 yıl olanlar ile 1 yıldan az ve 11-15 yıl arasında, çalışma süresi 15 yıl ve üzeri olanlar ile 1-5 yıl ve 6-10 yıl arasında olan katılımcılar arası fark var ($p=0.009$ 0.002 0.001 0.003) iken diğer çalışma süresi olanlar arasında özgecilik alt ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark bulunamadı ($p>0.05$).

Nezaket davranışı alt ölçek puan ortalamaları arasında anlamlı fark vardır ($p=0.001$). Çalışma süresi 1-5 yıldan az olanlar ile 1-5 yıl ve 6-10 yıl arasında, çalışma süresi 15 yıl ve üzeri olanlar ile 1-5 yıl ve 6-10 yıl arasında olan katılımcılar arası fark var ($p=0.02$ 0.02 0.03 0.03) iken diğer çalışma süresi olanlar arasında nezaket davranışı alt boyutu ile anlamlı fark bulunamadı ($p>0.05$).

Centilmenlik alt ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark vardır ($p=0.001$). Meslekteki çalışma süresi 1-5 yıl olan bireyler ile 1 yıldan az, 11-15 yıl ve 15 yıl ve üzeri olan katılımcılar arası fark var ($p=0.01$ 0.03 0.003) iken diğer çalışma süresi olan bireyler arasında centilmenlik alt boyutunda ölçek puan ortalamaları arasında anlamlı fark yoktur ($p>0.05$).

Vicdanlılık alt boyutu ölçek puan ortalamaları ile arasında anlamlı fark bulunmuştur ($p < 0.001$). Meslekteki çalışma süresi 1 yıldan az olan çalışanlar ile 1-5 yıldır çalışanlar arasında fark vardır. Meslekteki çalışma süresi 11-15 yıl olanlar ile 1-5 ve 6-10 yıldır çalışan katılımcılar arası fark var ($p = 0.03$ 0.001 0.005) iken diğer çalışma süresi olanlar arasında vicdanlılık boyutu alt ölçek puan ortalamaları arasında anlamlı fark bulunamadı ($p > 0.05$).

Sivil erdem alt boyut ölçek puan ortalaması ile arasında anlamlı fark vardır ($p < 0.001$). Meslekteki çalışma süresi 1-5 yıl olan bireyler ile 6-10 yıl, 11-15 yıl ve 15 yıl üzeri olan katılımcılar arası anlamlı fark var ($p = 0.04$ 0.001 0.001) iken diğer çalışma süresi olanlar arasında sivil erdem alt boyut ölçek puan ortalamaları ile arasında anlamlı fark yoktur ($p > 0.05$).

Tablo 11. Örgütsel İletişim Doyum Ölçek Puanını Etkileyen Faktörlerde Fark Değerlendirilmesi

	Örgütsel İletişim Doyum Ölçeği	Kişisel Başarı Duygusu	İş Tatmini	İş Güvenliği	Denetim Algısı	Geliştirme Fırsatları	İş İlişkilerin Geliştirilmesi
Faktörler	Ort±Std.Sapma	Ort±Std.Sapma	Ort±Std.Sapma	Ort±Std.Sapma	Ort±Std.Sapma	Ort±Std.Sapma	Ort±Std.Sapma
Cinsiyet							
Erkek	3.29±0.77	3.38±0.75	3.35±0.82	3.32±0.86	3.23±0.99	3.32±0.89	2.96±0.98
Kadın	3.29±0.71	3.37±0.67	3.29±0.76	3.35±0.79	3.23±0.97	3.32±0.84	2.99±0.92
t hesap değeri	0.043	0.120	0.748	0.381	0.024	0.131	0.415
p değeri	0.97	0.91	0.46	0.71	0.98	0.89	0.68
Medeni Durum							
Bekar	3.25±0.73	3.29±0.73	3.27±0.79	3.25±0.82	3.22±0.99	3.29±0.89	3.01±0.98
Evli	3.31±0.74	3.42±0.71	3.35±0.79	3.37±0.83	3.34±0.98	3.33±0.85	2.96±0.95
t hesap değeri	0.861	1.777	0.961	1.475	0.130	0.473	0.486
p değeri	0.39	0.08	0.34	0.14	0.90	0.64	0.63
Eğitim Durumu							
İlkokul-Ortaokul	3.40±0.73	3.42±0.72	3.44±0.76	3.47±0.77	3.42±0.93	3.36±0.87	3.23±0.98
Ön Lisans	3.41±0.78	3.52±0.73	3.41±0.86	3.41±0.89	3.37±0.98	3.48±0.88	3.11±0.99
Lisans	3.23±0.72	3.37±0.67	3.22±0.77	3.23±0.84	3.19±0.99	3.21±0.91	2.93±0.93
Lisans Üstü	3.23±0.72	3.27±0.72	3.32±0.76	3.33±0.79	3.12±0.98	3.31±0.81	2.84±0.95
F hesap değeri	2.137	2.863	1.610	1.529	2.247	2.107	3.193
P değeri	0.11	0.04	0.19	0.21	0.08	0.11	0.02
Post Hoc Test Tukey		0.78 0.99 0.52					0.84 0.19 0.04
p değeri[†]		0.39 0.02 0.56					0.53 0.13 0.85
1 vs 2,1 vs 3,1 vs 4,2 vs 3,2 vs 4,3 vs 4							
Gelir Durumu							
20.000TL ve altı	3.22±0.85	3.33±0.78	3.44±0.89	3.23±0.86	3.06±0.98	3±0.99	2.96±0.99
20.001-40.000TL	3.31±0.74	3.35±0.71	3.31±0.81	3.31±0.86	3.27±0.99	3.75±0.85	3.12±0.99
40.001-60.000TL	3.37±0.77	3.51±0.75	3.36±0.82	3.44±0.83	3.36±0.99	3.37±0.92	2.99±0.98
60.001 TL ve üzeri	3.16±0.65	3.24±0.65	3.29±0.72	3.26±0.75	3.03±0.97	3.22±0.75	2.76±0.85
F hesap değeri	1.933	3.350	0.358	1.334	2.915	1.746	3.327

P değeri	0.12	0.02	0.78	0.26	0.03	0.16	0.02
Post Hoc Test Tukey p değeri[†] 1 vs 2,1 vs 3,1 vs 4,2 vs 3, 2 vs 4,3 vs 4	-	0.99 0.76 0.95 0.23 0.48 0.01	-	-	0.8 0.61 0.99 0.88 0.14 0.03	-	0.91 0.99 0.85 0.62 0.009 0.19
Meslek							
Öğretim Üyesi	3.31±0.69	3.35±0.63	3.38±0.79	3.41±0.73	3.21±0.96	3.38±0.82	2.99±0.87
Araştırma Görevlisi	3.01±0.61	3.07±0.65	3.21±0.64	3.11±0.72	2.83±0.92	3.04±0.72	2.57±0.82
Yönetici	3.84±0.55	3.93±0.56	3.75±0.69	4±0.59	4.07±0.54	3.76±0.63	3.38±0.85
Hemşire	3.36±0.75	3.44±0.77	3.42±0.77	3.34±0.82	3.37±0.98	3.44±0.88	3.04±0.97
Sağlık Teknikeri	3.04±0.72	3.16±0.73	3.07±0.81	3.14±0.89	2.97±0.99	3.05±0.87	2.63±0.81
İdari Personel	3.34±0.72	3.49±0.56	3.27±0.77	3.36±0.81	3.27±0.98	3.38±0.91	3.09±0.99
Hasta Bakım Personeli	3.39±0.69	3.44±0.65	3.42±0.79	3.43±0.85	3.36±0.88	3.37±0.88	3.28±0.95
Tıbbi Sekreter	3.28±0.88	3.41±0.81	3.26±0.93	3.28±0.96	3.17±0.99	3.32±0.99	3.07±0.99
Diğer	3.21±0.65	3.23±0.59	3.22±0.79	3.24±0.73	3.11±0.96	3.29±0.83	2.91±0.95
F hesap değeri P değeri	4.853 <0.001	5.472 <0.001	2.482 0.01	4.131 <0.001	5.601 <0.001	2.925 0.003	3.930 <0.001
Post Hoc Test Tukey p değeri[†] 1vs2,1vs3,1vs4,1vs5 1vs6 1vs7 1vs8 1vs9 2vs3 2vs4 2vs5 2vs6 2vs7 2vs8 2vs9 3vs4 3vs5 3vs6 3vs7 3vs8 3vs9 4vs5 4vs6 4vs7 4vs8 4vs9 5vs6 5vs7 5vs8 5vs9 6vs7 6vs8 6vs9 7vs8 7vs9 8vs9	0.41 0.03 0.99 0.66 0.99 0.99 0.99 0.99 0.001 0.06 0.99 0.31 0.09 0.45 0.92 0.03 0.001 0.07 0.12 0.009 0.008 0.22 0.54 0.25 0.72 0.98 0.99 0.54 0.99 0.99 0.99 0.99 0.99 0.95 0.99 0.99	0.44 0.006 0.99 0.92 0.99 0.99 0.99 0.99 0.001 0.03 0.99 0.06 0.10 0.11 0.97 0.01 0.001 0.13 0.04 0.02 0.001 0.38 0.99 0.99 0.99 0.83 0.37 0.56 0.62 0.99 0.99 0.99 0.77 0.99 0.91 0.94	0.97 0.47 0.99 0.59 0.99 0.99 0.99 0.99 0.03 0.77 0.99 0.99 0.88 0.99 0.99 0.48 0.004 0.18 0.61 0.09 0.11 0.25 0.99 0.99 0.96 0.94 0.94 0.39 0.92 0.99 0.99 0.99 0.98 0.97 0.99	0.55 0.04 0.99 0.78 0.99 0.99 0.99 0.99 0.001 0.68 0.99 0.78 0.42 0.96 0.99 0.002 0.001 0.02 0.04 0.001 0.003 0.9 0.99 0.99 0.99 0.99 0.92 0.68 0.99 0.99 0.99 0.99 0.99 0.98 0.97 0.99	0.51 0.002 0.99 0.96 0.99 0.99 0.99 0.99 0.001 0.02 0.99 0.31 0.06 0.55 0.89 0.01 0.001 0.01 0.03 0.001 0.001 0.35 0.99 0.99 0.94 0.89 0.86 0.52 0.98 0.99 0.99 0.99 0.99 0.97 0.94 0.99	0.46 0.56 0.99 0.58 0.99 0.99 0.99 0.99 0.002 0.11 0.99 0.55 0.51 0.68 0.89 0.62 0.007 0.56 0.48 0.25 0.34 0.21 0.99 0.99 0.99 0.99 0.66 0.63 0.78 0.93 0.99 0.99 0.99 0.99 0.99 0.99	0.34 0.68 0.99 0.66 0.99 0.83 0.99 0.99 0.002 0.07 0.99 0.11 0.002 0.08 0.75 0.71 0.02 0.94 0.99 0.86 0.49 0.31 0.99 0.86 0.99 0.99 0.33 0.02 0.29 0.93 0.99 0.99 0.99 0.96 0.65 0.99
Farklı Kurumda Çalışma							
Evet	3.27±0.73	3.37±0.71	3.31±0.81	3.29±0.84	3.19±0.99	3.31±0.83	2.92±0.94
Hayır	3.35±0.76	3.4±0.74	3.37±0.77	3.42±0.79	3.32±0.99	3.35±0.93	3.11±0.99
t hesap değeri p değeri	1.102 0.27	0.478 0.63	0.854 0.39	1.574 0.12	1.241 0.22	0.454 0.65	1.911 0.06
Kurumda Çalışma Süresi							

1 yıldan az	3.53±0.76	3.52±0.78	3.57±0.73	3.62±0.82	3.55±0.99	3.56±0.91	3.35±0.95
1-5 yıl	3.18±0.68	3.27±0.69	3.23±0.75	3.26±0.74	3.09±0.95	3.23±0.79	2.81±0.93
6-10 yıl	3.19±0.65	3.27±0.64	3.24±0.76	3.21±0.73	3.15±0.87	3.19±0.83	2.89±0.93
11-15 yıl	3.29±0.78	3.41±0.73	3.32±0.83	3.34±0.91	3.21±0.99	3.31±0.91	2.95±0.98
15 yıl ve üzeri	3.51±0.76	3.57±0.71	3.46±0.83	3.48±0.89	3.53±0.97	3.59±0.86	3.31±0.97
F hesap değeri P değeri	3.43 0.008	2.530 0.04	2.231 0.07	2.613 0.04	3.113 0.02	2.926 0.02	4.456 0.002
Post Hoc Test Tukey p değeri[†] 1vs2,1vs3,1vs4, 1vs5, 2vs3,2vs4,2vs5, 3vs4, 3vs5, 4vs5	0.03 0.06 0.24 0.99 0.99 0.68 0.08 0.82 0.14 0.43	0.21 0.31 0.85 0.99 0.99 0.48 0.04 0.66 0.18 0.65	-	0.07 0.04 0.20 0.91 0.99 0.93 0.57 0.75 0.41 0.87	0.04 0.17 0.21 0.99 0.99 0.85 0.08 0.99 0.24 0.30	0.15 0.11 0.38 0.99 0.99 0.93 0.12 0.81 0.04 0.31	0.006 0.06 0.07 0.99 0.98 0.71 0.02 0.99 0.14 0.18
Meslekte Çalışma Süresi							
1 yıldan az	3.63±0.73	3.68±0.71	3.64±0.71	3.69±0.77	3.63±0.99	3.68±0.86	3.41±0.99
1-5 yıl	3.16±0.68	3.23±0.66	3.21±0.76	3.26±0.75	3.12±0.99	3.19±0.82	2.78±0.91
6-10 yıl	3.13±0.62	3.54±0.64	3.22±0.69	3.14±0.72	2.96±0.88	3.13±0.81	2.81±0.94
11-15 yıl	3.32±0.75	3.39±0.74	3.33±0.79	3.35±0.87	3.28±0.97	3.35±0.86	3.05±0.96
15 yıl ve üzeri	3.35±0.82	3.47±0.71	3.37±0.95	3.42±0.87	3.24±0.99	3.39±0.97	2.91±0.99
F hesap değeri P değeri	4.091 0.003	3.459 0.008	2.531 0.04	3.403 0.009	3.343 0.009	3.410 0.009	3.876 0.004
Post Hoc Test Tukey p değeri[†] 1vs2,1vs3,1vs4, 1vs5, 2vs3,2vs4,2vs5, 3vs4, 3vs5, 4vs5	0.006 0.003 0.07 0.35 0.99 0.49 0.58 0.29 0.41 0.99	0.01 0.02 0.13 0.64 0.99 0.44 0.33 0.59 0.43 0.95	0.03 0.04 0.12 0.44 0.99 0.77 0.78 0.84 0.83 0.99	0.04 0.005 0.09 0.49 0.90 0.91 0.79 0.31 0.32 0.98	0.06 0.005 0.26 0.32 0.86 0.71 0.97 0.97 0.11 0.55 0.99	0.03 0.008 0.15 0.49 0.99 0.64 0.69 0.28 0.41 0.99	0.006 0.01 0.18 0.08 0.99 0.21 0.96 0.33 0.98 0.86

Tablo 11’de katılımcı özelliklerine göre Örgütsel İletişim Doyumu ölçek ve alt boyut ölçek puan ortalama ve sapma değerleri yer almaktadır.

Cinsiyete göre;

Örgütsel iletişim doyum ölçeği, kişisel başarı duygusu, iş tatmini, iş güvenliği, denetim algısı geliştirme fırsatları, iş ilişkilerin geliştirilmesi alt boyutları ölçek puan ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ($p>0.05$).

Medeni duruma göre;

Örgütsel iletişim doyum ölçeği kişisel başarı duygusu, iş tatmini, iş güvenliği, denetim algısı geliştirme fırsatları, iş ilişkilerin geliştirilmesi alt ölçek puan ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ($p>0.05$).

Eğitim duruma göre;

Örgütsel İletişim Doyum Ölçeği, İş Tatmini, İş Güvenliği, Denetim Algısı Geliştirme Fırsatları alt ölçek puan ortalamaları arasında anlamlı fark yoktur ($p>0.05$).

Kişisel Başarı Duygusu alt ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark vardır ($p=0.04$), Eğitim durumu ön lisans ve lisansüstü olan katılımcılar arası fark var ($p=0.02$) iken diğer eğitim durumu olanlar arasında Kişisel Başarı Duygusu alt ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ($p>0.05$).

İş İlişkilerin Geliştirilmesi alt ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark vardır ($p=0.02$), Eğitim durumu ilköğretim-ortaokul ile lisansüstü olan katılımcılar arası fark var ($p=0.04$) iken diğer eğitim durumu olanlar arasında Kişisel Başarı Duygusu alt ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark yoktur ($p>0.05$).

Gelir duruma göre;

Kişisel başarı duygusu alt ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark vardır ($p=0.02$). Gelir durumu 40.001-60.000tl ile 60.000tl ve üzeri olan katılımcılar arasında ($p=0.01$) fark var iken diğer gelir durumu olanlar arasında Kişisel başarı duygusu alt ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark yoktur ($p>0.05$).

Denetim Algısı alt ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark vardır ($p=0.03$). Gelir durumu 40.001-60.000tl ile 60.000tl üzeri olan katılımcılar arasında

($p=0.03$) fark var iken diğer gelir durumu olanlar arasında Denetim Algısı alt ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark yoktur ($p>0.05$).

İş İlişkilerin Geliştirilmesi alt ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark vardır ($p=0.02$). Gelir durumu 20.001-40.00tl ile 40.001-60.000tl olan katılımcılar arasında ($p=0.009$) fark var iken diğer gelir durumu olanlar arasında İş İlişkilerin Geliştirilmesi alt ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ($p>0.05$).

Örgütsel iletişim doyum ölçeği, iş tatmini, iş güvenliği ve denetim algısı geliştirme fırsatları alt ölçek puan ortalamaları arasında anlamlı fark yoktur ($p>0.05$).

Meslek duruma göre;

Örgütsel iletişim doyum ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark vardır ($p<0.001$). Örgütsel iletişim doyum ölçeği puan ortalamasında; Mesleği araştırma görevlisi ile yönetici arasında, mesleği yönetici olan katılımcılar ile hemşire, sağlık teknikeri, tıbbi sekreter ve diğer meslek arasındaki fark anlamlı ($p=0.03$ 0.001 0.03 0.001 0.009 0.008) iken diğer meslek durumu olanlar arasında Örgütsel iletişim doyum ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark yoktur ($p>0.05$).

Kişisel başarı duygusu alt ölçek puan ortalamaları arasında anlamlı fark vardır ($p<0.001$). Kişisel başarı duygusu alt puan ortalamasında; Mesleği öğretim üyesi ile yönetici arasında, mesleği araştırma görevlisi olanlar ile yönetici ve hemşire arasında, mesleği yönetici olan katılımcılar ile hemşire, sağlık teknikeri, hasta bakım personeli, tıbbi sekreter ve diğer meslek arasındaki fark anlamlı ($p=0.006$ 0.001 0.03 0.01 0.001 0.04 0.02 0.001) iken diğer meslek durumu olanlar arasında Kişisel başarı duygusu alt ölçek puan ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ($p>0.05$).

İş tatmini alt ölçek puan ortalamaları arasında anlamlı fark vardır ($p=0.01$). İş tatmini alt puan ortalamasında; Mesleği yönetici ile araştırma görevlisi ve sağlık teknikeri olan katılımcılar arasındaki fark anlamlı ($p=0.03$ 0.004) iken diğer meslek durumu olanlar arasında iş tatmini alt ölçek puan ortalamaları arasında anlamlı fark yoktur ($p>0.05$).

İş güvenliği alt ölçek puan ortalamaları arasında anlamlı fark vardır ($p<0.001$). İş güvenliği alt puan ortalamasında; Mesleği yönetici ile öğretim üyesi,

araştırma görevlisi, hemşire, sağlık teknikeri, idari personel, hasta bakım personeli, tıbbi sekreter ve diğer olan katılımcılar arasındaki fark anlamlı ($p=0.04$ 0.001 0.002 0.001 0.02 0.04 0.001 0.003) iken diğer meslek durumu olanlar arasında iş güvenliği alt ölçek puan ortalamaları arasında anlamlı fark yoktur ($p>0.05$).

Denetim algısı alt ölçek puan ortalamaları arasında anlamlı fark vardır ($p<0.001$). Denetim algısı alt puan ortalamasında; mesleği araştırma görevlisi ile hemşire arasında, mesleği yönetici ile öğretim üyesi, araştırma görevlisi, hemşire, sağlık teknikeri, idari personel, hasta bakım personeli, tıbbi sekreter ve diğer olan katılımcılar arasındaki fark anlamlı ($p=0.02$ 0.002 0.001 0.01 0.001 0.01 0.03 0.001 0.001) iken diğer meslek durumu olanlar arasında denetim algısı alt ölçek puan ortalamaları arasında anlamlı fark yoktur ($p>0.05$).

Geliştirme fırsatları alt ölçek puan ortalamaları arasında anlamlı fark vardır ($p=0.003$). Geliştirme fırsatları alt puan ortalamasında; mesleği araştırma görevlisi ile hemşire arasında, mesleği yönetici ile araştırma görevlisi ve sağlık teknikeri olan katılımcılar arasındaki fark anlamlı ($p=0.002$ 0.007) iken diğer meslek durumu olanlar arasında geliştirme fırsatları alt ölçek puan ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ($p>0.05$).

İş ilişkilerin geliştirilmesi alt ölçek puan ortalamaları arasında anlamlı fark vardır ($p<0.001$). İş ilişkilerin geliştirilmesi alt puan ortalamasında; mesleği araştırma görevlisi ile yönetici ve hasta bakım personeli arasında, mesleği sağlık teknikeri ile yönetici ve hasta bakım personeli olan katılımcılar arasındaki fark anlamlı ($p=0.002$ 0.002 0.02 0.02) iken diğer meslek durumu olanlar arasında iş ilişkilerin geliştirilmesi alt ölçek puan ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ($p>0.05$).

Farklı kurumda çalışma durumuna göre;

Örgütsel iletişim doyum ölçeği, kişisel başarı duygusu, iş tatmini, iş güvenliği, denetim algısı, geliştirme fırsatları ve iş ilişkilerinin geliştirilmesi alt ölçek puan ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ($p>0.05$). Bireylerin daha önce farklı bir kurumda çalışmış olmaları ya da olmamaları örgüt içi iletişim doyumunu ile ilişkilendirildiğine aralarında anlamlı fark yoktur.

Kurumda çalışma süresi duruma göre;

Örgütsel iletişim doyum ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark vardır ($p=0.008$). Örgütsel iletişim doyum ölçeği puan ortalamasında; Çalışma süresi 1 yıldan az olanlar ile 1-5 yıl olan katılımcılar arası fark var ($p=0.03$) iken diğer çalışma süresi olanlar arasında Örgütsel iletişim doyum ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark yoktur ($p>0.05$).

Kişisel başarı duygusu alt ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark vardır ($p=0.04$). Kişisel başarı duygusu alt ölçeği puan ortalamasında; Çalışma süresi 1-5 yıl ve üzeri olanlar ile 15 yıl ve üzeri olan katılımcılar arası fark var ($p=0.04$) iken diğer çalışma süresi olanlar arasında kişisel başarı alt ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ($p>0.05$).

İş tatmini alt ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark yoktur ($p>0.05$).

İş güvenliği alt ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark vardır ($p=0.04$). İş güvenliği alt ölçeği puan ortalamasında; Çalışma süresi 1 yıldan az olanlar ile 6-10 yıl olan katılımcılar arası fark var ($p=0.04$) iken diğer çalışma süresi olanlar arasında iş güvenliği alt ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark yoktur ($p>0.05$).

Denetim algısı alt ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark vardır ($p=0.02$). Denetim algısı alt ölçeği puan ortalamasında; Çalışma süresi 1 yıldan az olanlar ile 1-5 yıl olan katılımcılar arası fark var ($p=0.04$) iken diğer çalışma süresi olanlar arasında denetim algısı alt ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark yoktur ($p>0.05$).

Geliştirme fırsatları alt ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark vardır ($p=0.02$). Geliştirme fırsatları alt ölçeği puan ortalamasında; Çalışma süresi 6-10 yıl olanlar ile 15 yıl ve üzeri olan katılımcılar arası fark var ($p=0.04$) iken diğer çalışma süresi olanlar arasında geliştirme fırsatları alt ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark yoktur ($p>0.05$).

İş ilişkilerinin geliştirilmesi alt ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark vardır ($p=0.002$). İş ilişkilerinin geliştirilmesi alt ölçeği puan ortalamasında; Çalışma süresi 1 yıldan az olanlar ile 1-5 yıl olan katılımcılar arası fark var ($p=0.006$) iken diğer

çalışma süresi olanlar arasında iş ilişkilerinin geliştirilmesi alt ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ($p>0.05$).

Meslekte çalışma süresi duruma göre;

Örgütsel iletişim doyum ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark vardır ($p=0.003$). Örgütsel iletişim doyum ölçeği puan ortalamasında; Çalışma süresi 1 yıldan az olanlar ile 1-5 yıl ve 6-10 yıl olan katılımcılar arası fark var ($p=0.006$ 0.003) iken diğer çalışma süresi olanlar arasında Örgütsel iletişim doyum ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark yoktur ($p>0.05$).

Kişisel başarı duygusu alt ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark vardır ($p=0.008$). Kişisel başarı duygusu alt ölçeği puan ortalamasında; Çalışma süresi 1 yıldan az olanlar ile 1-5 yıl ve 6-10 yıl olan katılımcılar arası fark var ($p=0.01$ 0.02) iken diğer çalışma süresi olanlar arasında kişisel başarı alt ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ($p>0.05$).

İş tatmini boyutunda ölçek puan ortalamaları arasında anlamlı fark vardır ($p=0.04$). İş tatmini alt ölçeği puan ortalamasında; Çalışma süresi 1 yıldan az olanlar ile 1-5 yıl ve 6-10 yıl olan katılımcılar arası fark var ($p=0.03$ 0.04) iken diğer çalışma süresi olanlar arasında iş tatmini alt ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark yoktur ($p>0.05$).

İş güvenliği alt ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark vardır ($p=0.009$). İş güvenliği alt ölçeği puan ortalamasında; Çalışma süresi 1 yıldan az olanlar ile 1-5 yıl ve 6-10 yıl olan katılımcılar arası fark var ($p=0.04$ 0.005) iken diğer çalışma süresi olanlar arasında iş güvenliği alt ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark yoktur ($p>0.05$).

Denetim algısı boyutunda ölçek puan ortalamaları ile arasında anlamlı fark vardır ($p=0.009$). Denetim algısı alt ölçeği puan ortalamasında; Çalışma süresi 1 yıldan az olanlar ile 6-10 yıl olan katılımcılar arası fark var ($p=0.005$) iken diğer çalışma süresi olanlar arasında denetim algısı alt ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark yoktur ($p>0.05$).

Geliştirme fırsatları alt boyut ölçek puan ortalamaları arasında anlamlı fark vardır ($p=0.009$). Geliştirme fırsatları alt boyutunda ölçek puan ortalamasında;

Çalışma süresi 1 yıldan az olanlar ile 1-5 yıl ve 6-10 yıl olan katılımcılar arası fark var ($p=0.03$ 0.008) iken diğer çalışma süresi olanlar arasında geliştirme fırsatları alt ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ($p>0.05$).

İş ilişkilerinin geliştirilmesi alt boyutunda ölçek puan ortalamaları ile arasında anlamlı fark vardır ($p=0.004$). İş ilişkilerinin geliştirilmesi alt ölçeği puan ortalamasında; meslekteki çalışma yılı değerlendirildiğinde 1 yıldan az süredir çalışanlar ile 1-5 yıl ve 6-10 yıl gibi süredir çalışan katılımcılar arası fark var ($p=0.006$ 0.01) iken diğer çalışma süresi içerisinde olanlar arasında iş ilişkilerinin geliştirilmesi alt boyutu ölçek puan ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ($p>0.05$).

3.4.5.Bulgulara Göre Hipotezlerin Sınanması

H1: Sağlık çalışanlarında cinsiyet değişkeni ile örgüt içi iletişimin boyutları arasında anlamlı farklılık vardır.

Hipotez 1 yapılan analiz sonucu doğrulanamamıştır. Örgüt içi iletişim doyum ölçeği ve alt boyutları ile cinsiyet değişkeni arasında anlamlı farklılık yoktur.

H2: Sağlık çalışanlarında cinsiyet değişkeni ile örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları arasında anlamlı farklılık vardır.

Hipotez 2'nin sınanması sonucu kısmen doğrulanmıştır. Cinsiyet değişkeni ÖVD ölçeği ile fark değerlendirilmesinde ÖVD ölçeği, özgecilik, nezaket ve centilmenlik ve vicdanlılık alt boyutları arasında anlamlı fark bulunmamıştır. Sivil erdem ölçek puan ortalaması ve standart sapması 3.77 ± 0.88 değeri ile erkek katılımcıların kadın katılımcılara oranla daha yüksek sivil erdemlilik gösterdiği bulgusuna ulaşılmıştır.

H3: Sağlık çalışanlarında yaş değişkeni ile örgüt içi iletişimin boyutları arasında anlamlı farklılık vardır.

Hipotez 3 yapılan analiz sonucu doğrulanamamıştır. Yaş değişkeninin ÖID ölçek puanı ile ilişkisi değerlendirildiğinde alt boyutları olan kişisel başarı duygusu, iş tatmini, iş güvenliği, denetim algısı, geliştirme fırsatları ve iş ilişkilerinin geliştirilmesi arasında anlamlı ilişki bulunmamıştır. Katılımcıların yaşları değiştikçe iletişim doyumları buna bağlı değişiklik göstermemektedir.

H4: Sağlık çalışanlarında yaş değişkeni ile örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları arasında anlamlı farklılık vardır.

Hipotez 4 sınıandığında büyük çoğunlukla doğrulanmıştır. ÖVD ve alt boyutları yaş değişkeni ile ilişkisinin değerlendirildiğinde ÖVD ($r=0.22-p=0.001$), özgecilik ($r=0.15-p=0.001$), centilmenlik ($r=0.10-p=0.04$), vicdanlılık ($r=0.23-p=0.001$) ve sivil erdem($r=0.24-p=0.001$) arasında pozitif yönlü zayıf düzeyde anlamlı ilişki bulunmuştur. Nezaket alt boyutunda ise anlamlı ilişki gözlenmemiştir. Bireylerin yaşları arttıkça örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğilimleri pozitif yönde zayıf düzeyde artmaktadır.

H5: Sağlık çalışanlarında medeni durum değişkeni ile örgüt içi iletişimin boyutları arasında anlamlı farklılık vardır.

Hipotez 5 yapılan analiz sonucunda doğrulanamamıştır. Sağlık çalışanlarının iletişim doyumunu ve bunun alt boyutları ile medeni durum arasında anlamlı bir ilişki gözlenmemiştir. Çalışma özelinde evli ve bekar bireylerin iletişim doyumları arasında anlamlı fark yoktur.

H6: Sağlık çalışanlarında medeni durum değişkeni ile örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları arasında anlamlı farklılık vardır.

Hipotez 6 ile sağlık çalışanlarını medeni durum değişkeni ile ÖVD arasındaki ilişki değerlendirildiğinde kısmen doğrulanmıştır. Medeni durum değişkeninde evli bireylerin ÖVD (3.96 ± 0.57), vicdanlılık (4.04 ± 0.74) ve sivil erdem (3.77 ± 0.83) boyutları sergileme düzeyleri bekarlara oranla daha yüksek ölçülerek anlamlı fark bulunmuştur. ÖVD diğer alt boyutları olan özgecilik, nezaket ve centilmenlik ile medeni durum değişkeni arasında anlamlı fark bulunmamıştır.

H7: Sağlık çalışanlarında eğitim durumu değişkeni ile örgüt içi iletişimin boyutları arasında anlamlı farklılık vardır.

Hipotez 7 kısmen doğrulanmıştır. ÖİD alt boyutlarından kişisel başarı duygusu tutumunda eğitim durumu ön lisans (3.52 ± 0.73) ve lisansüstü (3.27 ± 0.72) olan katılımcılar arası anlamlı fark vardır ($p=0.02$). İş ilişkilerinin geliştirilmesi alt boyutunda ise ilkokul-ortaokul (3.23 ± 0.98) düzeyi ile lisansüstü (2.84 ± 0.95) katılımcılar arasında fark vardır ($p=0.04$). Eğitim düzeyi düşük bireylerin lisansüstü katılımcılara oranla kişisel başarı doyumunu ve işteki ilişkilerin geliştirilmesi düzeyi daha yüksek bulgulanmıştır. ÖİD, iş tatmini, iş güvenliği, denetim algısı ve geliştirme fırsatları ile katılımcıların eğitim düzeyleri arasında anlamlı fark bulunmamıştır.

H8: Sağlık çalışanlarında eğitim durumu değişkeni ile örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları arasında anlamlı farklılık vardır.

Hipotez 8 sınıandığında doğrulan tek bir boyut nezaket boyutunda anlamlı farklılık ile kısmen doğrulanmıştır. Eğitim düzeylerine göre ÖVD tutumu değerlendirildiğinde çalışmada sadece nezaket alt boyutunda anlamlı fark görülmüştür. Eğitim düzeyi ilköğretim-ortaokul (3.96 ± 0.78) olan bireylerin ön lisans (4.31 ± 0.66) ve lisans üstü (4.25 ± 0.69) bireylere göre nezaket gösterme eğilimlerinin daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Diğer ÖVD ve alt boyutları olan özgecilik, centilmenlik, sivil erdem ve vicdanlılık ile eğitim düzeyleri arasında anlamlı fark yoktur.

H9: Sağlık çalışanlarında gelir düzeyi değişkeni ile örgüt içi iletişimin boyutları arasında anlamlı farklılık vardır.

Hipotez 9 kısmen doğrulanmıştır. ÖİD, iş tatmini, iş güvenliği ve geliştirme fırsatları alt boyutları ile gelir düzeyi arasında anlamlı fark bulunmamıştır. Sağlık çalışanları gelir düzeyi göz önünde bulundurulduğunda örgütsel iletişim doyumu alt boyutlarında kişisel başarı duygusu ($p=0.02$), denetim algısı ($p=0.03$) ve iş ilişkilerinin geliştirilmesi ($p=0.02$) boyutlarında anlamlı farklılık görülmüştür. Kişisel başarı duygusu alt boyutunda gelir durumu 40.001-60.000tl (3.51 ± 0.75) ile 60.000tl ve üzeri (3.24 ± 0.65) olan katılımcılar arasında ($p=0.01$) fark vardır. Gelir düzeyi düşük olan katılımcıların yüksek olanlara oranla kişisel başarı doyumunun daha yüksek olduğu görülmüştür. Denetim algısı ile gelir düzeyi arasında fark vardır ($p=0.03$). Sağlık çalışanları arasında 40.001-60.000tl (3.36 ± 0.99) gelir düzeyine sahip bireylerin 60.000tl ve üzeri (3.03 ± 0.97) gelire sahip bireylere oranla denetim algısının daha yüksek olduğu bulgulanmıştır. İş ilişkilerinin geliştirilmesi alt boyutu ile çalışanların gelir düzeyleri analiz edildiğinde anlamlı fark ($p=0.02$) vardır. Gelir düzeyi 20.001-40.000tl (3.12 ± 0.99) olan çalışanların 60.001tl ve üzeri (2.76 ± 0.85) olan çalışanlara oranla işteki ilişkilerin geliştirilmesi düzeyi yüksek olduğu görülmüştür ($p=0.009$).

H10: Sağlık çalışanlarında gelir düzeyi değişkeni ile örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları arasında anlamlı farklılık vardır.

Hipotez 10 sınıandığında kısmen doğrulanmıştır. Gelir düzeyi ÖVD arasındaki ilişkide ise çalışan 20.000 tl ve altı gelire sahip olan bireylerin ÖVD, nezaket, vicdanlılık boyutlarında eğilimleri 40.001-60.000tl arası geliri olan bireylere göre düşük düzeyde çıkmıştır. Özgecilik, centilmenlik ve sivil erdem tutumları ise bireylerin gelir durumlarına göre farklılık göstermemektedir.

H11: Sağlık çalışanlarında meslek durumu değişkeni ile örgüt içi iletişimin boyutları arasında anlamlı farklılık vardır.

Hipotez 11 sınıandığında örgüt içi iletişim doyumu alt boyutları ve çalışanların meslek değişkenleri arasında anlamlı fark bulunarak doğrulanmıştır ($p < 0.001$).

ÖİD ölçeği meslek grupları arasında anlamlı fark vardır ($p < 0.001$) ile mesleği araştırma görevlisi (3.01 ± 0.61) ile yönetici (3.84 ± 0.55) arasında, mesleği yönetici (3.84 ± 0.55) olan katılımcılar ile öğretim üyesi (3.31 ± 0.69) hemşire (3.36 ± 0.75), sağlık teknikeri (3.04 ± 0.72), tıbbi sekreter (3.28 ± 0.88) ve diğer (3.21 ± 0.65) meslek kategorisindeki çalışanlar arasındaki fark anlamlıdır ($p = 0.03$ 0.001 0.03 0.001 0.009 0.008).

Kişisel başarı duygusu alt puan ortalaması ile meslek grupları arasında anlamlı fark bulunmuştur ($p < 0.001$). Mesleği öğretim üyesi (3.35 ± 0.63) ile yönetici (3.93 ± 0.56) arasında fark bulunurken yönetici bireylerin kişisel başarı duygusunun daha yüksek olduğu bulgulanmıştır. Mesleği araştırma görevlisi (3.07 ± 0.65) olanların yönetici (3.93 ± 0.56) ve hemşire (3.44 ± 0.77) çalışanlara göre kişisel başarı duygusunun daha düşük olduğu bulgular arasındadır. Mesleği yönetici (3.93 ± 0.56) olan katılımcılar ile hemşire (3.44 ± 0.77), sağlık teknikeri (3.16 ± 0.73), hasta bakım personeli (3.44 ± 0.65), tıbbi sekreter (3.41 ± 0.81) ve diğer (3.23 ± 0.59) meslek arasındaki fark anlamlıdır ($p = 0.006$ 0.001 0.03 0.01 0.001 0.04 0.02 0.001). Sağlık çalışanları arasında yöneticilik görevinde olan bireylerin kişisel başarı duygusu araştırma görevlilerinden, hemşirelerden, sağlık teknikerlerinden, hasta bakım personellerinden, tıbbi sekreterlerden ve diğer meslek gruplarını barındıran katılımcılardan yüksek çıkmıştır.

İş tatmini alt ölçek puan ortalamaları ile meslek grupları arasında anlamlı fark vardır ($p = 0.01$). Mesleği yönetici (3.75 ± 0.69) olan bireylerin iş tatmin düzeylerinin araştırma görevlisi (3.21 ± 0.64) ve sağlık teknikerlerine (3.07 ± 0.81) göre daha yüksek olduğu bulgulanmıştır ($p = 0.03$ 0.004).

İş güvenliği alt puan ortalaması ile meslek grupları arasında anlamlı fark vardır ($p < 0.001$). Mesleği yönetici (4 ± 0.59) ile öğretim üyesi (3.41 ± 0.73), araştırma görevlisi (3.11 ± 0.72), hemşire (3.34 ± 0.82), sağlık teknikeri (3.14 ± 0.89), idari personel (3.36 ± 0.81), hasta bakım personeli (3.43 ± 0.85), tıbbi sekreter (3.28 ± 0.96) ve diğer kategorisinde katılan meslek üyeleri (3.24 ± 0.73) arasındaki fark anlamlıdır ($p = 0.04$ 0.001 0.002 0.001 0.02 0.04 0.001 0.003). Çalışma sonucunda kurum içerisinde yöneticilerin diğer tüm meslek gruplarından daha yüksek düzey iş güvenliği tatmininde oldukları bulgulanmıştır.

Denetim algısı alt puan ortalaması ile meslek grupları arasında anlamlı fark vardır ($p < 0.001$). Mesleği araştırma görevlisi (2.83 ± 0.92) olanların hemşire (3.37 ± 0.98) olanlara ve yönetici (4.07 ± 0.54) olanlara oranla denetim algısı daha düşük olduğu gözlemlenmiştir. Denetim algısının ölçüldüğü bu analizde, mesleği yönetici (4.07 ± 0.54) ile öğretim üyesi (3.21 ± 0.96), araştırma görevlisi (2.83 ± 0.92), hemşire (3.37 ± 0.98), sağlık teknikeri (2.97 ± 0.99), idari personel (3.27 ± 0.98), hasta bakım personeli (3.36 ± 0.88), tıbbi sekreter (3.17 ± 0.99) ve diğer kategoride yer alan hastane çalışanları (3.11 ± 0.96) arasındaki fark anlamlıdır ($p = 0.002$ 0.001 0.02 0.01 0.001 0.01 0.03 0.001 0.001). Yapılan bu çalışmada yönetici bireylerin diğer kategorilerdeki sağlık çalışanlarının tamamından daha yüksek düzeyde denetim algısında oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

Geliştirme fırsatları alt boyutu puan ortalaması ile meslek grupları arasında anlamlı fark vardır ($p = 0.003$). Mesleği araştırma görevlisi (3.04 ± 0.72) ile hemşire (3.44 ± 0.88) arasında anlamlı fark var, hemşirelerin geliştirme fırsatları düzeyi araştırma görevlilerine kıyasla daha yüksek olduğu bulgulanmıştır. Mesleği yönetici (3.76 ± 0.63) ile araştırma görevlisi (3.04 ± 0.72) ve sağlık teknikeri (3.05 ± 0.87) olan katılımcılar arasındaki fark anlamlıdır ($p = 0.002$ 0.007). Yönetici kadrodaki çalışan katılımcıların araştırma görevlilerine ve sağlık teknikerlerine oranla daha yüksek düzeyde geliştirme fırsatları doyumunda oldukları bulgular arasındadır.

İş ilişkilerin geliştirilmesi alt boyutu puan ortalaması ile meslek grupları arasında fark anlamlı düzeydedir ($p < 0.001$). Mesleği araştırma görevlisi (2.57 ± 0.82) ile yönetici (3.38 ± 0.85) ve hasta bakım personeli (3.28 ± 0.95) arasında fark vardır. Araştırma görevlileri yönetici kadroda olanlardan ve hasta bakım personellerinden daha düşük düzeyde iş ilişkilerinin geliştirilmesi alt boyutunda bulgu vermiştir. Mesleği sağlık teknikeri (2.63 ± 0.81) olan bireylerin yönetici (3.38 ± 0.85) katılımcılara ve hasta bakım personeli (3.28 ± 0.95) olan katılımcılar oranla göre daha düşük düzeyde iş ilişkilerini geliştirmeye yönelik bulgu vermiştir ($p = 0.002$ 0.002 0.02 0.02).

H12: Sağlık çalışanlarında meslek durumu değişkeni ile örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları arasında anlamlı farklılık vardır.

Hipotez 12 yapılan analiz sonucunda doğrulanmıştır. Örgütsel vatandaşlık davranış ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark vardır ($p < 0.001$). Mesleği öğretim üyesi (4.11 ± 0.57) olan katılımcılar ile araştırma görevlisi (3.62 ± 0.42) ve sağlık teknikeri (3.66 ± 0.65) arasında fark var, ÖVD düzeyi yüksek olan meslek öğretim üyeleridir. Mesleği araştırma görevlisi (3.62 ± 0.42) olan katılımcılar ile yönetici (4.34 ± 0.38), hemşire (3.92 ± 0.57), idari personel (4.07 ± 0.56) ve tıbbi sekreter

(4.03±0.55) arasında anlamlı fark var, araştırma görevlilerinin ÖVD düzeyleri yöneticiler, hemşireler, idari personeller ve tıbbi sekreterlerden daha düşük bulunmuştur. Mesleği yönetici (4.34±0.38) olan katılımcıların hemşire (3.92±0.57), sağlık teknikeri (3.66±0.65), hasta bakım personeli (3.82±0.57) ve diğer meslek gruplarını tanımlayan kategoriye (3.83±0.56) göre daha yüksek düzeyde ÖVD tutumu sergiledikleri bulunmuştur. Sağlık teknikerine (3.66±0.65) göre ise tıbbi sekreterlerin (4.03±0.55) ÖVD gösterme düzeylerinin yüksek olduğu görülmüştür (p=0.001 0.003 0.001 0.02 0.001 0.001 0.003 0.001 0.001 0.003 0.02).

Özgecilik alt ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark vardır (p=0.001). Çalışmada mesleği yönetici (4.07±0.52) olan katılımcılar ile araştırma görevlisi (3.54±0.62) ve sağlık teknikeri (3.53±0.94) arasındaki fark anlamlı çıkmıştır (p=0.02 0.02). Sağlık çalışanları arasında yöneticilerin araştırma görevlileri ve sağlık teknikerlerine göre daha çok özgeci tutum içerisinde oldukları sonuçlar arasındadır.

Nezaket davranışı alt ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur (p=<0.001). Çalışmada öğretim üyesi (4.47±0.64) olan katılımcıların araştırma görevlileri (4.06±0.67) ve hasta bakım personellerine (3.97±0.78) göre daha yüksek düzeyde nezaket tutumunda oldukları bulunmuştur. Mesleği yönetici (4.54±0.44) olan katılımcılar ile araştırma görevlisi (4.06±0.67) ve hasta bakım personeli (3.97±0.78) arasındaki fark anlamlıdır (p=0.04 0.008 0.02 0.004). Yönetici pozisyonunda olan sağlık çalışanları araştırma görevlileri ve hasta bakım personellerine göre daha yüksek düzeyde nezaket tutumunda oldukları bulunmuştur.

Centilmenlik alt ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur (p=0.02). Çalışmada mesleği araştırma görevlisi (3.65±0.82) olan katılımcıların yönetici (4.18±0.59) olanlara kıyasla daha düşük düzeyde centilmenlik tutumu içerisinde oldukları bulunmuştur (p=0.04).

Vicdanlılık alt boyutunda puan ortalamaları arasında anlamlı fark vardır (p=<0.001). Yapılan analizde öğretim üyesi (4.09±0.82) olan katılımcılar ile yönetici (4.63±0.44) arasında fark vardır. Yöneticilerin öğretim üyelerine oranla vicdanlılık tutumu düzeyleri daha yüksek olduğu görülmüştür. Mesleği araştırma görevlisi (3.73±0.72) olan katılımcılar ile yönetici (4.63±0.44) ve idari personel (4.26±0.69) arasında araştırma görevlilerinin vicdanlılık düzeyi daha düşük olduğu bulunmuştur.

Çalışma da yöneticiler (4.63±0.44) ile hemşire (3.99±0.67), sağlık teknikeri (3.61±0.84), hasta bakım personeli (3.82±0.77), tıbbi sekreter (4.09±0.64) ve diğer çalışanları temsil eden kategori (3.86±0.81) arasında anlamlı fark bulunmuş olup yöneticilerin yüksek düzeyde vicdanlılık tutumu sergiledikleri ortaya çıkmıştır. Sağlık teknikeri (3.61±0.84) ile idari personel (4.26±0.69) ve tıbbi sekreter (4.09±0.64) arasındaki fark anlamlıdır. Sağlık teknikerlerinin idari personeller ve tıbbi sekreterlere oranla daha düşük düzeyde vicdanlılık düzeyinde oldukları bulgulanmıştır (p=0.02 0.001 0.007 0.001 0.001 0.001 0.02 0.001 0.001 0.02).

Sivil erdemli alt ölçek puan ortalamaları ile meslek değişkeni arasında anlamlı fark vardır (p=<0.001). Araştırmada mesleği öğretim üyesi (4.05±0.73) olan katılımcılar ile araştırma görevlisi (3.11±0.68) ve sağlık teknikeri (3.26±0.97) arasında anlamlı fark var, öğretim üyelerinin araştırma görevlilerine ve sağlık teknikerlerine oranla daha yüksek düzeyde sivil erdemli tutum sergiledikleri bulgular arasındadır. Mesleği araştırma görevlisi (3.11±0.68) olan katılımcılar ile yönetici (4.31±0.53), hemşire (3.64±0.86), idari personel (4.01±0.75), hasta bakım personeli (3.58±0.79) ve tıbbi sekreter (3.87±0.81) arasında fark vardır. Araştırma görevlilerinin yöneticilerden, hemşirelerden, idari personellerden, hasta bakım personellerinden ve tıbbi sekreterlerden daha düşük düzeyde ÖVD alt boyutu olan sivil erdem tutumu içerisinde oldukları gözlemlenmiştir. Mesleği yönetici (4.31±0.53) olan katılımcıların hemşire (3.64±0.86), sağlık teknikeri (3.26±0.97) ve hasta bakım personeli (3.58±0.79) olanlardan daha yüksek düzeyde sivil erdemli oldukları bulgusuna ulaşılmıştır. Mesleği sağlık teknikerinin (3.26±0.97) idari personellerden (4.01±0.75) ve tıbbi sekreterlerden (3.87±0.81) daha düşük düzeyde sivil erdemli tutum sergiledikleri bulgular arasındadır (p=0.001 0.001 0.001 0.001 0.001 0.03 0.001 0.001 0.001 0.001 0.007 0.001 0.003).

H13: Sağlık çalışanlarında daha önce farklı kurumda görev yapmış olma değişkeni ile örgüt içi iletişimin boyutları arasında anlamlı farklılık vardır.

Hipotez 13 yapılan analiz sonucunda doğrulanamamıştır. Bireylerin farklı kurumda görev yapmış olmaları değişkeni ile değerlendirildiğinde örgütsel iletişim doyum ölçeği, kişisel başarı duygusu, iş tatmini, iş güvenliği denetim algısı, geliştirme

fırsatları ve iş ilişkilerinin geliştirilmesi alt ölçek puan ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmamıştır ($p>0.05$).

H14: Sağlık çalışanlarında daha önce farklı kurumda görev yapmış olma değişkeni ile örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları arasında anlamlı farklılık vardır.

Hipotez 14 sınıandığında doğrulanamamıştır. ÖVD ölçeği, özgecilik nezaket, centilmenlik, vicdanlılık ve sivil erdem alt ölçek puan ortalamaları ile farklı kurumda görev yapma değişkeni arasında anlamlı fark yoktur ($p>0.05$).

H15: Sağlık çalışanlarında kurumdaki çalışma süresi değişkeni ile örgüt içi iletişimin boyutları arasında anlamlı farklılık vardır.

Hipotez 15 yapılan analiz sonucunda doğrulanmıştır. Örgütsel iletişim doyum ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark vardır ($p=0.008$). Katılımcılar arasında çalışma süresi 1 yıldan az (3.53 ± 0.76) olanlar ile 1-5 yıl (3.18 ± 0.68) olan katılımcılar arası fark vardır ($p=0.03$). Örgüt içi çalışma süresi az olanların 1-5 yıl arası çalışanlara oranla örgütsel iletişim doyumlarının daha yüksek olduğu bulgulanmıştır.

Kişisel başarı duygusu alt boyutu ölçek puan ortalamaları ile çalışma süreleri arasında anlamlı fark vardır ($p=0.04$). Katılımcılar arasında çalışma süresi 1-5 yıl (3.27 ± 0.69) olanlar ile 15 yıl ve üzeri (3.57 ± 0.71) olan çalışanlar arasında fark vardır ($p=0.04$). Örgütte geçirilen süresi uzun yıllar olan çalışanların 1-5 yıl arası çalışanlara oranla daha yüksek kişisel başarı duygusu içerisinde oldukları bulgulanmıştır.

İş tatmini alt ölçeği puan ortalamaları ile kurumdaki çalışma süreleri arasında anlamlı fark bulunmamıştır ($p>0.05$).

İş güvenliği alt ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark vardır ($p=0.04$). Çalışma süresi 1 yıldan az (3.57 ± 0.73) olanlar ile 6-10 yıl (3.24 ± 0.76) olan katılımcılar arası fark vardır ($p=0.04$). İşe yeni başlamış olan bireylerin 6-10 yıl arası çalışma süresine sahip olan bireylerden daha yüksek iş güvenliği tutumu içerisinde olduğu bulgular arasındadır.

Denetim algısı alt ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark vardır ($p=0.02$). Çalışma süresi 1 yıldan az olan (3.55 ± 0.99) bireylerin 1-5 yıl (3.09 ± 0.95) olan çalışanlardan daha yüksek denetim algısı içerisinde oldukları bulgulanmıştır ($p=0.04$).

Geliştirme fırsatları alt ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark vardır ($p=0.02$). Katılımcılardan çalışma süresi 6-10 yıl olanların (3.19 ± 0.83) 15 yıl ve üzeri olan (3.59 ± 0.86) katılımcılara kıyasla geliştirme fırsatları alt boyutunda daha düşük oranda tutum sergiledikleri bulgulanmıştır ($p=0.04$).

İş ilişkilerinin geliştirilmesi alt ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark vardır ($p=0.002$). Araştırmada elde edilen bulgular ışığında çalışma süresi 1 yıldan az olanların (3.35 ± 0.95) 1-5 yıldır çalışıyor olan (2.81 ± 0.93) katılımcılara oranla daha yüksek düzeyde iş ilişkilerinin geliştirilmesi alt boyutunda tutum içerisinde oldukları bulgusuna ulaşılmıştır ($p=0.006$).

H16: Sağlık çalışanlarında kurumdaki çalışma süresi değişkeni ile örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları arasında anlamlı farklılık vardır.

Hipotez 16 sınıandığında büyük çoğunlukla doğrulanmıştır. Örgütsel vatandaşlık davranış ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark vardır ($p=0.001$). Çalışma süresi 1-5 yıl (3.75 ± 0.58) olanlar ile 11-15 yıl (3.97 ± 0.58) ve 15 yıl ve üzeri (4.11 ± 0.61) olan katılımcılar arası anlamlı fark vardır ($p=0.009$ 0.002). 1-5 yıl arası çalışan bireylerin daha uzun süredir kurumda çalışan 11-15 ve 15 yıl üzeri çalışan üyelerden daha düşük düzeyde ÖVD tutumu sergiledikleri bulgulanmıştır.

Özgecilik alt ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark vardır ($p=0.001$). Çalışma süresi 15 yıl ve üzeri (4.11 ± 0.71) olanlar ile 1-5 yıl (3.62 ± 0.71) ve 6-10 yıl (3.73 ± 0.81) olan katılımcılar arası anlamlı fark vardır ($p=0.009$ 0.002). Hastane içerisinde 15 yıl ve üzeri sürede çalışan bireylerin 1-5 yıl arası ve 6-10 yıl arası çalışan bireylere kıyasla daha yüksek düzeyde özgeci tutum içerisinde oldukları bulgulanmıştır.

Nezaket davranışı ve centilmenlik alt ölçeklerinde kurumda çalışma süreleri ile arasında anlamlı fark bulunmamıştır ($p>0.05$).

Vicdanlılık alt ölçek puan ortalamaları ile kurumda çalışma süreleri arasında anlamlı fark bulunmuştur ($p=0.001$). Çalışma süresi 1-5 yıl olan (3.75 ± 0.79) sağlık çalışanlarının 6-10 yıl (4.06 ± 0.76), 11-15 yıl (4.11 ± 0.76) ve 15 yıl ve üzeri (4.16 ± 0.79) süredir kurumda çalışanlara oranla daha düşük düzeyde vicdanlılık gösterdikleri bulgulanmıştır ($p=0.03$ 0.001 0.02).

Sivil erdem alt ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur ($p=0.002$). Çalışma süresi 1-5 yıl (3.43 ± 0.84) olanlar ile 15 yıl ve üzeri (3.91 ± 0.78) olan katılımcılar arası fark vardır ($p=0.02$). 15 yıl ve üzeri kurumda çalışan bireylerin 1-5 yıl aralığında çalışan personellere oranla yüksek düzeyde sivil erdemli tutum içerisinde oldukları bulgular arasındadır.

H17: Sağlık çalışanlarında meslekteki çalışma süresi değişkeni ile örgüt içi iletişimin boyutları arasında anlamlı farklılık vardır.

Hipotez 17 için yapılan değerlendirme sonucu doğrulanmıştır. Örgütsel iletişim doyum ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark vardır ($p=0.003$). Çalışma süresi 1 yıldan az olanlar (3.63 ± 0.73) ile 1-5 yıl (3.16 ± 0.68) ve 6-10 yıl (3.13 ± 0.62) olan katılımcılar arası anlamlı fark bulunmuştur ($p=0.006$ 0.003). 1 yıldan az olan çalışanların örgütsel iletişim doyum düzeylerinin 1-5 yıl ve 6-10 yıl arası çalışan bireylere oranla daha yüksek olduğu bulgulanmıştır.

Kişisel başarı duygusu alt ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark vardır ($p=0.008$). Katılımcılar arasında çalışma süresi 1 yıldan az olanların (3.68 ± 0.71) 1-5 yıl (3.23 ± 0.66) ve 6-10 yıldır (3.54 ± 0.64) meslekte çalışan katılımcılara kıyasla kişisel başarı duygularını daha yüksek olduğu bulgulanmıştır ($p=0.01$ 0.02).

İş tatmini alt boyut ölçek puan ortalamaları ile meslekte çalışma süreleri değişkeni arasında anlamlı fark vardır ($p=0.04$). Meslekte çalışma süresi 1 yıldan az (3.64 ± 0.71) olan çalışanların 1-5 yıl (3.21 ± 0.76) ve 6-10 yıl (3.22 ± 0.69) meslek geçmişi olan katılımcılara göre daha yüksek düzeyde iş tatmini gösterdikleri sonuçlar arasındadır ($p=0.03$ 0.04).

İş güvenliği alt ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark vardır ($p=0.009$). Sağlık çalışanları arasında meslekte çalışma süresi 1 yıldan az (3.69 ± 0.77) olanların

1-5 yıl (3.26 ± 0.75) ve 6-10 yıl (3.14 ± 0.72) meslek geçmişi olan katılımcılara oranla daha yüksek düzeyde iş güvenliği tutumu içerisinde oldukları görülmüştür ($p=0.04$ 0.005).

Denetim algısı alt ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur ($p=0.009$). Meslekte çalışma süresi 1 yıldan az (3.63 ± 0.99) olanların 6-10 yıl (2.96 ± 0.88) olan katılımcılara kıyasla daha yüksek düzeyde denetim algısı içerisinde oldukları bulgulanmıştır ($p=0.005$).

Geliştirme fırsatları alt ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark vardır ($p=0.009$). Meslekte çalışma süresi 1 yıldan az (3.68 ± 0.86) olanların 1-5 yıl (3.19 ± 0.82) ve 6-10 yıl (3.13 ± 0.81) olan katılımcılara oranla daha yüksek geliştirme fırsatları tutumuna sahip oldukları görülmüştür ($p=0.03$ 0.008).

İş ilişkilerinin geliştirilmesi alt ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur ($p=0.004$). Meslekte çalışma süresi 1 yıldan az (3.41 ± 0.99) olanlar ile 1-5 yıl (2.78 ± 0.91) ve 6-10 yıl (2.81 ± 0.94) olan katılımcılar arası fark vardır ($p=0.006$ 0.01). Mesleğe yeni başlamış bireylerin 1-10 yıl arası çalışma geçmişi olan bireylere göre iş ilişkilerinin geliştirilmesi yönünde tutum sergiledikleri bulgulanmıştır.

H18: Sağlık çalışanlarında meslekteki çalışma süresi değişkeni ile örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları arasında anlamlı farklılık vardır.

Yapılan çalışmada hipotez 18 doğrulanmıştır. Örgütsel vatandaşlık davranış ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark vardır ($p=<0.001$). Meslekte çalışma süresi 1-5 yıl (3.62 ± 0.55) olanlar ile 1 yıldan az (4.04 ± 0.44) ve 11-15 yıl arasında (3.96 ± 0.57) meslek geçmişi olan bireyler arasında anlamlı fark vardır. Meslekte çalışma süresi 15 yıl ve üzeri (4.19 ± 0.56) olan kıdemli çalışanların 1-5 yıl (3.62 ± 0.55), 6-10 yıl (3.79 ± 0.56) ve 11-15 yıl (3.96 ± 0.57) süredir meslek geçmişi olan katılımcılara göre ÖVD gösterme eğilimlerinin daha yüksek olduğu bulgulanmıştır ($p=0.001$ 0.001 0.001 0.04).

Özgecilik alt ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur ($p=0.001$). Meslekte çalışma süresi 1-5 yıl (3.51 ± 0.74) olanların 1 yıldan az (3.95 ± 0.61) ve 11-15 yıl (3.84 ± 0.69) olan katılımcılara göre daha düşük düzeyde

özgeci tutum içerisinde olduğu görülmüştür. Sağlık çalışanlarının meslekte geçirdikleri süre söz konusu olduğunda 15 yıl ve üzeri (4.08 ± 0.68) olanların 1-5 yıl (3.51 ± 0.74) ve 6-10 yıldır (3.63 ± 0.81) çalışanlara oranla daha yüksek özgeci tutum içerisinde oldukları bulgulanmıştır ($p=0.009$ 0.002 0.001 0.003).

Nezaket davranışı alt ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur ($p=0.001$). Katılımcıların meslekte çalışma süresi değerlendirildiğinde 1 yıldan az (4.46 ± 0.47) olanların 1-5 yıl (4.06 ± 0.81) ve 6-10 yıl (4.06 ± 0.71) olanlara oranla daha yüksek nezaket içerisinde oldukları bulgulanmıştır. Meslekte çalışma süresi 15 yıl ve üzeri (4.42 ± 0.59) olan çalışanların 1-5 yıl (4.06 ± 0.81) ve 6-10 yıldır (4.06 ± 0.71) çalışan katılımcılara göre daha yüksek özgeci tutum sergiledikleri sonuçlar arasındadır ($p=0.02$ 0.02 0.03 0.03).

Centilmenlik alt ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark vardır ($p=0.001$). Meslekte çalışma süresi 1-5 yıl (3.63 ± 0.87) olanların 1 yıldan az (4.12 ± 0.75), 11-15 yıl (3.93 ± 0.78) ve 15 yıl ve üzeri (4.14 ± 0.71) olan bireylere göre daha düşük düzeyde centilmenlik tutumu içerisinde oldukları görülmüştür ($p=0.01$ 0.03 0.003).

Vicdanlılık alt boyut ölçek puan ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur ($p<0.001$). Meslekte çalışma süresi 1 yıldan az (4.02 ± 0.59) olanların 1-5 yıl (3.62 ± 0.79) olanlara oranla daha yüksek vicdanlılık eğiliminde oldukları görülmüştür. Meslekteki çalışma süresi 11-15 yıl (4.07 ± 0.73) olan katılımcıların 1-5 (3.62 ± 0.79) ve 6-10 yıl (3.86 ± 0.76) olan katılımcılara oranla ($p=0.03$ 0.001 0.005).

Sivil erdem alt ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark vardır ($p<0.001$). Meslekte çalışma süresi 1-5 yıl (3.28 ± 0.86) olanlar ile 6-10 yıl (3.65 ± 0.76), 11-15 yıl (3.73 ± 0.87) ve 15 yıl ve üzeri (4.03 ± 0.74) olan katılımcılar arası fark var ($p=0.04$ 0.001 0.001). Sivil erdemli tutum gösterme eğilimi en düşük 1-5 yıl arası meslek geçmişi olan katılımcılarda olduğu bulgulanmıştır.

H19: Sağlık çalışanlarında örgüt içi iletişim doyumu ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı ilişki bulunmaktadır.

Örgütsel Vatandaşlık Davranış Ölçek puanı ile Örgütsel İletişim Doyum ölçek puanı arasında 0,56 katsayılı pozitif yönlü orta düzeyde anlamlı ilişki bulunarak

hipotez 19 doğrulanmıştır ($p < 0.001$). Sağlık çalışanlarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı gösterme eğilimi arttıkça Örgütsel İletişim Doyumunun ilişkili olarak artıyor olduğu bulgulanmıştır.

H19.1: Sağlık çalışanlarında kişisel başarı duygusu ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı ilişki bulunmaktadır.

Hipotez 19.1 kişisel başarı duygusu gelişimi ile ÖVD gösterme eğilimi arasındaki ilişki sınanmış ve hipotez doğrulanmıştır. Örgütsel Vatandaşlık Davranış Ölçek puanı ile kişisel başarı duygusu ölçek puanı arasında 0.60 katsayılı pozitif yönlü orta düzeyde anlamlı ilişki bulunmuştur ($p < 0.001$). Sağlık çalışanlarının kişisel başarı duygusu arttıkça Örgütsel Vatandaşlık Davranışı gösterme eğilimi pozitif yönde ilişkili olarak artacaktır.

H19.2: Sağlık çalışanlarında iş tatmini ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı ilişki bulunmaktadır.

Çalışmada hipotez 19.2 için Örgütsel Vatandaşlık Davranış Ölçek puanı ile iş tatmini ölçek puanı arasında 0.50 katsayılı pozitif yönlü orta düzeyde anlamlı ilişki bulunarak doğrulanmıştır ($p < 0.001$). Sağlık çalışanlarının ÖVD gösterme durumu arttıkça iş tatmini bununla ilişkili olarak artmaktadır.

H19.3: Sağlık çalışanlarında açık iletişim ve iş güvenliği ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı ilişki bulunmaktadır.

Hipotez 19.3 yapılan analiz sonucu sınıandığında doğrulanmıştır. Örgütsel Vatandaşlık Davranış Ölçek puanı ile iş güvenliği ölçek puanı arasında 0.46 katsayılı pozitif yönlü orta düzeyde anlamlı ilişki bulunmuştur ($p < 0.001$). Sağlık çalışanlarında ÖVD gösterme eğilimi arttıkça iş güvenliği tutumu ilişkili olarak artmaktadır.

H19.4: Sağlık çalışanlarında denetim algısının önlenmesi ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı ilişki bulunmaktadır.

Hipotez 19.4 yapılan analiz sonucunda doğrulanmıştır. Örgütsel Vatandaşlık Davranış Ölçek puanı ile denetim algısı ölçek puanı arasında 0.44 katsayılı pozitif yönlü orta düzeyde anlamlı ilişki bulunmuştur ($p < 0.001$). Sağlık çalışanı

katılımcıların Örgütsel Vatandaşlık Davranış gösterme eğilimleri arttıkça ilişkili olarak denetim algısı tutumu da artmaktadır.

H19.5: Sağlık çalışanlarında gelişme fırsatları ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı ilişki bulunmaktadır.

Hipotez 19.5 sınındığında doğrulanmıştır. Örgütsel Vatandaşlık Davranış Ölçek puanı ile geliştirme fırsatları ölçek puanı arasında 0.50 katsayılı pozitif yönlü orta düzeyde anlamlı ilişki bulunmuştur ($p < 0.001$). Sağlık çalışanlarının ÖVD gösterme eğilimi arttıkça iletişim doyumu alt boyutlarından olan geliştirme fırsatları tutumu bununla ilişkili olarak artmaktadır.

H19.6: Sağlık çalışanlarında işteki ilişkilerin geliştirilmesi ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı ilişki bulunmaktadır.

Hipotez 19.6 yapılan analiz sonucunda doğrulanmıştır. Örgütsel Vatandaşlık Davranış Ölçek puanı ile işteki ilişkilerin geliştirilmesi ölçek puanı arasında 0.37 katsayılı pozitif yönlü zayıf düzeyde anlamlı ilişki var idi ($p < 0.001$). Sağlık çalışanlarının ÖVD gösterme eğilimleri arttıkça bununla ilişkili zayıf düzeyde de olsa işteki ilişkilerin geliştirilmesi tutumu da artmaktadır.

3.5. TARTIŞMA VE SONUÇ

Selçuk Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi özelinde, toplamda 504 veri elde edildi. Bu veriler ışığında yapılan analiz sonucu 478 geçerli katılımcıya ulaşılabildiği görüldü. Araştırmaya 243 erkek, 235 kadın katılımcı dahil oldu. Örgütsel vatandaşlık davranışı ve örgütsel iletişim doyumu arasındaki ilişkinin belirleneceği bu çalışmada birçok demografik değişken ile bu kavramlar arasındaki ilişki analiz edildi. Hipotezlerin sınanması sonucunda çoğunlukla kısmen de olsa doğrulandığı görüldü. Hipotezler arasında alt boyutlarda tamamında anlamlı fark çıkmasa da belirli alt boyutlar ile çalışmanın hipotezleri doğrulandı.

Örgütsel iletişim doyumu ölçek puanı ve alt boyutları puan ortalamaları ve sapma değerleri demografik özellikleri ile ilişkisi değerlendirildi. Örgütsel iletişim doyumu ölçeği, kişisel başarı duygusu, iş tatmini, iş güvenliği, denetim algısı, geliştirme fırsatları ve iş ilişkilerinin geliştirilmesi ölçekleri ortalama ve standart sapma değerleri cinsiyete, medeni duruma ve daha önce farklı bir kurumda çalışma durumuna göre farklılık göstermediği bulgulandı. Örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme tutumları ve alt boyutlarının sağlık çalışanlarının demografik özelliklerine göre değerlendirildi. Örgütsel iletişim doyumu ve

örgütsel vatandaşlık davranışları gösterme tutumları arasındaki ilişkinin pozitif orta düzeyde olduğu sonucuna ulaşıldı.

Sağlık kurumlarında iletişim doyumu üzerine yaptığı alan araştırmasında Bal (2023, s.120-121) hemşirelerin iletişim doyumları ile demografik özellikleri olan yaş, cinsiyet, medeni durum ve daha önce farklı bir kurumda çalışma durumu değerlendirildiğinde anlamlı bir fark bulamamıştır. Selçuk üniversitesindeki sağlık çalışanları özelinde değerlendirildiğinde örgütsel iletişim doyumları yaşa, medeni duruma, cinsiyete ve farklı kurumda çalışmış olma durumuna göre değişiklik göstermemektedir. Örgütsel vatandaşlık davranışı tutumları ise erkek katılımcıların sivil erdemli tutum sergileme düzeyler kadın katılımcılara göre yüksektir. Yaş değişkeni ile ÖVD, özgecilik, centilmenlik, vicdanlılık ve sivil erdem boyutları arasında pozitif yönlü zayıf düzeyli anlamlı ilişki bulundu. ÖVD, vicdanlılık ve sivil erdem boyutları sağlık çalışanlarında medeni durum değişkenine göre anlamlı farklılık gösterdi. Evli bireylerin bu boyutlarda yüksek düzeyde tutum sergiledikleri ortaya çıktı.

İletişimin iş doyumu üzerindeki etkisini vurgulayan Halis (2000, s. 228) gibi yöneticilerin iletişim becerileri, iş tatmini ve örgüt başarısı aynı doğrultusunda olduğu varsayılırsa çalışmada katılımcıların iletişim doyumları ve örgütsel vatandaşlık davranışı ölçek puanları karşılaştırıldı. ÖVD gösterme eğilimi ile örgütsel vatandaşlık ölçeği arasında pozitif yönlü orta düzeyde anlamlı ilişki bulundu. Sağlık çalışanlarında ÖVD gösterme eğilimi arttıkça kişisel (Bitmiş, Sökmen, & Turgut, 2014) başarı duygusu, iş tatmini, iş güvenliği, denetim algısı, geliştirme fırsatları ve işteki ilişkilerin geliştirilmesi alt boyutları orta düzeyli ilişki ile artmaktadır.

Araştırmalara göre ÖVD gösterme eğilimleri yaş ile ilişkilendirilmiştir. Deneysel göstergeler ile genç çalışanların özgecilik davranışı, örgütsel bağlılığı, başarı arzusunun yaşça büyük olanlardan daha yüksek olduğu ve fedakarca davranışlar sergiledikleri ortaya konulmuştur (Wagner ve Rush, 2000, s. 381). Sağlık çalışanları özelinde yapılan bu çalışmadaki veriler ışığında yaş ile ÖVD gösterme ilişkisi arasında bulgulara erişildi. Kurum içerisinde çalışanların genel yaş ortalaması ise 35.7 ± 8.4 genç çalışanların olduğu dikkat çekmektedir. Yaş değişkeni ÖVD ve ÖVD ölçekleri üzerindeki ilişki Pearson Korelasyon test, r: korelasyon katsayısı ile değerlendirildi. Katılımcıların yaş değişkeni örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği, alt boyutlarından özgecilik, centilmenlik, vicdanlılık ve sivil erdem arasında çok zayıf düzeyde anlamlı ilişki olduğu görüldü. Yaş değişkeni ÖVD boyutu olan nezaket boyutu ile anlamlı ilişki bulunmadı. Bu çalışma özelinde sağlık çalışanlarının yaşları değiştikçe örgütsel vatandaşlık davranışı olan nezaket boyutu değişiklik göstermemektedir.

Medeni durum değişkeni hemşireler özelinde yapmış olduğu çalışmada Özvatan (2019) evli hemşirelerin ÖVD puanları bekar hemşirelerin ölçek puanlarından anlamlı derecede yüksek çıkmıştır. Yapılan çalışma bu sonuçları kısmen destekler niteliktedir. Hastanedeki tüm sağlık çalışanlarını kapsayan bu çalışmada 143 birey bekar iken evli 335 katılımcı vardır. Övd, vicdanlılık ve sivil erdem boyutlarında evli bireylerde bekarlara göre yüksek olduğu bulgulanmıştır. Özgecilik, nezaket ve centilmenlik boyutlarında ise anlamlı fark bulunmamıştır.

Başaran (2019, s.112) akademisyenler özelinde yapmış olduğu çalışmada bekar olanların evli olanlara oranla daha yüksek iletişim doyumunu algısında olduklarını belirtmiştir. Bu çalışmada ise bunun aksine medeni durum değişkeni iletişim doyum düzeylerinde farklılık görülmemiştir. Sağlık çalışanlarının tamamının temsil edildiği Selçuk Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde evli veya bekar çalışanların algıladıkları iletişim doyumlarında farklılık yoktur. Benzer şekilde bir tıp fakültesi örneği olan sağlık çalışanları arasında iş yaşam kalitesi ve ÖVD arasındaki ilişkinin incelendiği araştırmayı çalışmacılar Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesinde gerçekleştirmiştir. Sağlık çalışanlarının cinsiyet, medeni durum, çocuk sahibi olma durumu, çalışma şekli ve öğrenim durumu gibi demografik özellikleri ile ÖVD ortalamaları arasında anlamlı düzeyde bir farklılık görülmemiştir. Araştırmaları sonucunda iş yaşam kalitesi artan sağlık çalışanlarının ÖVD gösterme eğilimlerinin arttığı bulgusuna ulaşmışlardır (Akküyün & Çiftçi Kırac, 2024, s. 109).

Karataş 2022 yılında Konya ili genelinde yapmış olduğu araştırmada sağlık çalışanlarının ÖVD ve işe bağlılıkları arasında pozitif yönlü orta düzeyde anlamlı ilişki bulunduğunu bulgulamıştır. Elde edilen veriler ışığında ÖVD ve işe bağlılıkları çalışanların cinsiyet ve medeni durumlarına göre değişiklik göstermediği, ÖVD davranışı sergileme düzeyleri ile meslek ve çalışma süreleri yönünde farklılık olmadığını ortaya koymuşlardır. Yaptıkları araştırma ile sağlık çalışanlarının işe bağlılıkları arttıkça ÖVD gösterme eğilimlerinin arttığı sonucuna ulaşmışlardır. Çalışanların gelir düzeyleri arttıkça işe bağlılık ve ÖVD puanlarının düştüğünü, eğitim düzeyleri düştükçe işe bağlılık ve ÖVD düzeylerinin arttığını bulgulamıştır (Karataş, 2022, s. 63-67). Bu çalışma kılavuzluğunda aynı şehirde yaşayan kamu hastaneleri sağlık çalışanları örneklemini karşısında üniversite hastanesi çalışanlarının ÖVD bulguları ile kıyaslanma fırsatı bulunmuştur. Selçuk üniversitesi tıp fakültesi bünyesinde çalışan sağlık çalışanlarının cinsiyete göre sadece sivil erdemli tutum gösterme eğiliminde erkeklerin kadınlara göre daha yüksek düzeyde anlamlı derecede farklı olduğu görülmüştür. Medeni duruma göre ÖVD, alt boyut olan vicdanlılık ve sivil erdem tutumunun evli bireylerde daha yüksek olduğu görülmüştür. Sağlık çalışanlarının eğitim düzeyleri değerlendirildiğinde Karataş'ın çalışmasının aksine eğitim düzeyi arttıkça ÖVD

tutumunun bir boyutu olan nezaket tutumunun arttığı gözlenmiştir. Çalışmada ilkökul-ortaöğretim düzeyine göre ön lisans ve lisansüstü eğitimli personellerin nezaket gösterme eğiliminin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Eğitim düzeyi ve iletişim doyumu arasındaki ilişki değerlendirildiğinde ise alt boyutlardan kişisel başarı duygusu tutumunda ön lisans bireylere göre lisansüstü mezuniyeti olan çalışanların daha düşük düzeyde tutum içerisinde oldukları bulgulanmıştır. İş ilişkilerinin geliştirilmesi alt boyutunda ise ilkökul-ortaokul düzeyinde çalışanların lisansüstü çalışanlara göre daha yüksek düzeyde iş ilişkilerinin geliştirilmesi tutumu içerisinde oldukları görülmüştür. Sonuç olarak sağlık çalışanlarının eğitim düzeylerin yükselmesi bireylerin iletişim doyumlarını etkilemediği, lisansüstü bireylerin iletişim doyumlarının diğerlerinden daha düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Bireylerin kuruma aidiyetleri ve iletişim doyum düzeyleri arasındaki ilişkinin incelendiği araştırmasında Karakaya (2020, s.77) yaş büyüdükçe aidiyet türlerindeki düzeylerde düşüş olduğunu belirtmiştir. Örgütsel iletişimin kurumsal aidiyet üzerinde yüksek düzeyde etkisi olduğunu bulgulanmıştır. Sağlık kurumlarındaki iletişim doyumu düzeyinin ortaya konulduğu bu çalışmada ise yaş değişkeninin iletişim doyumu ile aralarında anlamlı bir farklılık olmadığı, sağlık çalışanlarının yaşları değiştikçe iletişim doyumlarının bundan etkilenmediği sonucuna ulaşılmıştır.

Morrison'a göre kıdem artışı ile birlikte işverene ya da yöneticiye oluşan güven ve bağlılık düzeyi artmaktadır. Ait olduğu kuruma bağlılık düzeyi ve güven ile birlikte daha fazla eylemi rol gereği algılayarak örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğilimde olacaktır. Çalışan içerisinde bulunduğu kurumun işleyişine katkı sunarken rol dışı olduğunun farkında olmaksızın örgütsel rolü olarak algılayacaktır (Morrison, 1994, s. 1544). Bu sonuç sağlık çalışanları özelinde yapılan bu çalışma içerisinde değerlendirildiğinde katılımcıların kıdem durumu kurum içerisindeki çalışma süreleri ile gözlemlenmiştir. ÖVD gösterme eğilimi kurumda 1-5 yıldır çalışanlar ile 11-15 yıl ve 15 yıl üzeri kurumda çalışma süresi olan kıdemlilerin arasında anlamlı fark bulunmuştur. Kıdemli bireylerin 1-5 yıl arası çalışanlara göre ÖVD boyutlarında özgecilik, vicdanlılık ve sivil erdem davranışı sergileme düzeyleri yüksek olduğu görülmektedir. Morrison'a göre kıdem artarsa örgütsel bağlılık artacak yöneticiye ve kuruma güvenen birey örgüt içerisinde daha fazla rol yüklenecektir. Bu bağlamda sağlık çalışanları arasında da kıdem arttıkça ÖVD gösterme eğilimi ve alt boyutlarda tutum sergileme düzeylerinin arttığı sonuçlar arasındadır.

Katılımcıların daha önce farklı kurumda çalışmış olup olmamaları örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğilimini ve iletişim doyum düzeyini etkilemediği sonucuna

ulaşmıştır. Bireylerin daha önce farklı bir kültürü içerisinde bulunmuş olmalarının iletişim doyumları ve ÖVD gösterme eğilimleri üzerinde fark yaratacağı beklenirken böyle bir farklılık olmadığı bu çalışma özelinde kanıtlanmıştır.

Fırat Üniversitesi akademisyenleri özelinde örgütsel güven ve ÖVD arasındaki ilişkinin analiz edildiği çalışmada örgüt içi çalışanların birbirlerine ve yöneticilerine olan güven duygusunun ÖVD ile pozitif yönlü zayıf ilişkili olduğunu bulgulamışlardır (Tutuş & Düşükcan , 2023, s. 91-92). Selçuk Üniversitesi Tıp Fakültesinde çalışmakta olan sağlık çalışanı akademisyenleri, öğretim görevlisi kategorisinde ÖVD tutumları değerlendirilmiştir. Araştırma görevlileri ve sağlık teknikerlerine göre öğretim üyesi (4.11±0.57) kadrosunda olan çalışanların ÖVD tutumlarının daha yüksek olduğu görülmüştür. ÖID analizinde ise öğretim görevlilerin iletişim doyumunu ve alt boyutlarındaki tutumları yöneticilere göre daha düşük düzeyde kaldığı sonuçlar arasındadır.

Örgüt kültürü ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin incelendiği çalışmalar Aliakbarzadeh (2018), Yıldız (2017) vardır. Özel hastane ve devlet hastanesi karşılaştırması yapılırken sağlık çalışanlarının ait oldukları örgütün kültürünü benimsemeleri ve davranışlarına yansımaları incelenmiştir. Çalışmalar neticesinde sağlam örgüt kültürü temelli kurumların çalışanlar ve kurum işleyişi üzerinde olumlu etki bırakmanın yanında performans ve rekabeti de arttırdığı sonuçlarına ulaşılmıştır. Kadın katılımcıların erkek katılımcılara göre daha çok iş doyumları olduğu buna ise anaç yapıda olmalarının sebep olduğu vurgulanırken kadınların diğergam ve nezaketli olmaları ile daha çok örgütsel vatandaşlık boyutlarından vicdanlılık boyutuna sahip oldukları bulgulanmıştır (Aliakbarzadeh Zehtab, 2018, s. 117-121).

3.5.1. Öneriler

Örgüt yönetiminde verimlilik ve motivasyon ilişkisi dikkate alınmalıdır. Yönetim bilimlerinin gelişimi ile organizasyonel davranış yaklaşımlarının temel unsurlarından olan motivasyon örgütlü yapılarda yönetimlerin çalışanları motive etmedeki başarıları ile örgüt başarısı aynı doğrultudadır (Kaynak, 1990, s. 154). Örgütlerde çalışanların hem birbirleri ile hem de üstleri ile kurmuş oldukları iletişim iş görev motivasyonunu arttıracak unsurdur. Üstlerle kurulan rahat ve doğrudan iletişim çalışanların kurum içi önerilerde Sağlık kurumlarında yöneticilerin örgütsel iletişim doyumları ve örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğilimleri yönettikleri iş gören bireylerinkinden daha yüksek oluşu dikkat çekmektedir. Bu durumda sağlık yöneticilerinin diğer sağlık çalışanlarının motivasyonu konusunda çalışmalar yapmaları ve örgüt içi katkı sağlamaları önerilmektedir. Sağlık kurumlarında yöneticilerin sağlık organizasyonlarındaki tüm kurumlarda örnek teşkil edecek

şekilde yönetici ve liderlik özelliklerinin belirlenmesi ile ÖVD gösterme eğilimleri diğer araştırmalara konu teşkil edecek niteliktedir. Sağlık kurumlarındaki örgütlü yapıların temelini ve devamlılığını sağlayacak olan yöneticiler liderlik konusunda donanımlı hale getirilmek adına eğitimler düzenlenmelidir. Yöneticilerin ÖVD ve ÖİD düzeyleri yüksek çıkarken yönettikleri çalışanlardaki tutumların daha düşük düzeyde olması lider-çalışan arasındaki güven ve etkileşimin artırılarak diğer çalışanlarında ÖVD ve ÖİD düzeylerinin geliştirilebileceği öngörülmektedir

Liderlik tipleri dikkate alındığında araştırmada yönetici kategorisinde bireylerin iletişim doyumları ve ÖVD gösterme eğilimleri değerlendirilebilir. Liang, Ling ve Hsieh (2007) de Taiwan'da yaptığı çalışmada ordu içerisinde 215 yönetici ile 430 ast arasındaki ilişkiyi ortaya koydukları çalışmada ÖVD gösterme eğilimi ve liderlik tutumları arasındaki ilişki incelenmiştir. Yardımsever liderlik ve ahlaklı liderliğin ÖVD üzerinde olumlu etkisini saptamışken otoriter liderliğin olumsuz etkisi olduğunu ortaya koymuşlardır. Babacan ve yardımsever lider özellikleri çalışan ve lider arasında güven sağlayarak etkileşimin kalitesini ve ÖVD gösterme tutumunu olumlu yönde etkileyeceğini ortaya koymaktadırlar (Liang, Ling ve Hsieh, 2007, s. 133). Bu çalışma da sağlık kurumlarındaki liderleri temsilen yönetici düzeydeki katılımcıların tutumları analiz edildiğinde, ÖVD ve ÖİD gösterme eğilimleri diğer çalışanlara göre daha yüksek düzeyde olduğu bulgulanmıştır. Çalışmada dikkat çekecek düzeyde ÖVD ve ÖİD bulgularının yöneticilerde yüksek olması farklı çalışmalarda sağlık kurumlarındaki liderlik tutumlarının analiz edilmesi ve liderlik tiplerine göre ÖVD tutumlarının değerlendirilmesi gelecek çalışmacılara önerilmektedir.

Kurum kültürü örgüt içerisinde uygun davranış rolleri belirlemekte, ilişkileri düzenlemekte, çalışanları motive ederken diğer yandan belirsizliğin hakim olduğu durumlarda çözüm sunarak kurum içerisinde işleyişte kılavuzluk etmektedir. Kurum kültürü oluşturulmasında ve bu kültürün çalışanlara aktarılmasında önemli unsur olan kurum içi iletişimin etkin sağlanabilmesi için kurum yöneticileri ve halka ilişkiler birimine önemli görevler düşmektedir (Akıncı, 1997, s. 150-152). Araştırmada söz konusu kurum içerisinde halka ilişkiler biriminin yokluğu dikkat çekerken belirli bir kurum kültürünün oluşturulması ve aktarılmasında kilit rol kurum yöneticilerine düşmektedir. Kurum içi iletişim ağlarını düzenleyecek ve yönetecek kurumsal iletişim departmanı ya da halkla ilişkiler biriminin faaliyet göstermesi çalışanların iletişim düzeylerini olumlu yönde etkileyecektir. Buna bağlı olarak kurum kültürü belirgin bir yönde örgütün tüm üyelerine aktarılabilir. Tüm bu halkla ilişkiler politikaları doğrultusunda örgüt içi iletişim aktif ve gözlemlenebilir halde olup buna bağlı ÖVD gösterme eğilimlerini pozitif yönde etkileyeceği düşünülmektedir.

Yönetim ve organizasyon literatüründe örgüt kültürü ve örgüt iklimi kavramlarının yer yer karıştırılmaktadır. Örgütsel iklim bireylerin davranışlarına odaklanan psikolojik yöne dikkat çekmektedir. İklim ve kültür arasındaki fark tutumları ölçmek için geliştirilen tekniklerin örgütsel iklimi ölçmek için kullanılmaktadır. Kültür insanların örgütlerin özünü anlamasını yansıtırken, tutumlar kültürü üstünkörü yansıtır. Bireylerin örgüt kültürü veya örgüt iklimi çalışmaları nitel araştırmalarla daha net bilgi toplanabilir (Ölçüm Çetin, 2004, s. 12). Araştırma nicel bir araştırma yöntemi ile yapılmış olup nitel araştırma yöntemi ile de ilgili kavramların sağlık personelleri özelinde araştırılması önerilir.

Sağlık kurumlarının küçük bir temsili olan bu üniversite hastanesi örneği diğer araştırmacılar tarafından sağlık bakanlığına bağlı kurumlarda ve özel hastanelerde örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğilimleri ile örgütsel iletişim doyumu arasındaki ilişkinin incelenmesi ile bu çalışmanın devamı niteliğinde olacağı ve kurumlar arası bir karşılaştırmanın literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Kurum İçi Öneriler;

Kurum içerisinde halkla ilişkiler birimi oluşturulmalı ve bu departmanda sağlık çalışanlarının iletişim tutumlarına yönelik politikalar geliştirilmeli,

Halka ilişkiler ya da kurumsal iletişim departmanları kurulmalı ve örgüt içi iletişim çalışmaları çalışanların iş verimi, iş tatmini, örgütsel bağlılık düzeyleri artırılarak sağlık çalışanlarından alınan hizmetin kalitesi olumlu yönde geliştirilmeli,

Yönetici bireylerin çalışan ile etkili iletişimi kurmanın yanında çalışan bireyleri yakından tanımalı ve iş gören motivasyonu sağlamak adına donanımlı ve bilinçli adımlar atılmalı, projeler yürütülmeli,

Öğretim görevlileri ve araştırma görevlileri ilişkileri etkin düzeyde olmalı, araştırma görevlilerinin iletişim doyum düzeylerinin ve örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğilimlerinin düşük olması sebepleri araştırılarak çözüm odaklı proje ve çalışmalar yürütülmeli,

Yönetici ve öğretim görevlilerinin kurum içi diğer çalışanlar ile ortak bir kurum kültürü geliştirme çabası içerisinde olmaları gerekmektedir. Örgüt amaç ve hedeflerinin tüm çalışanlara doğru ve net aktarımı için sosyal alanlar ve sosyal projeler ile desteklenmeli,

Çalışanlar ile yöneticiler arasında iletişim ağının güçlendirilmesi adına ortak projelerde buluşturulması kurum kültürünü, örgüt içi bağlılık düzeyini artırarak bireylerin aidiyet duygusuna katkıda bulunacak olması ile çalışmacı tarafından önerilmektedir.

KAYNAKÇA

- Ackfeldt, A.L. ve Leonardo V. C. (2005). *A Study Of Organizational Citizenship Behavior In A Retail Setting*. Journal Of Bussines Research. 58. s.151-159.
- Akgümüş, E. (2019). *Psikolojik Sermaye ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. Samsun.
- Akıncı, Vural, Z. B. (2003). *Kurum Kültürü*. İstanbul: İletişim Yayınları. Geliştirilmiş Basım. s.148.
- Akıncı, Z.B. (1998). *Kurum Kültürü ve Örgütsel İletişim*. İkinci Bölüm, Kurum Kültürü. İstanbul: İletişim Yayınları, 1.Baskı. s.31-69.
- Akküyün, S. (2023). *Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İş Yaşam Kalitesi İlişkisinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Kahramanmaraş.
- Akman, T. K. (2011). *Genel İletişim*. İzmir: İlya İzmir Yayınevi.
- Alıcı, S. (2016). *Hemşirelerde Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Bilim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.
- Altıntaş, E., & Çamur, D. (2005). *Sözsüz İletişim Beden Dili (3 b.)*. Bursa: Aktüel Yayınları.
- Aliakbarzadeh Zehtab, M. (2018). *Örgüt Kültürünün İş Tatmini ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi: Antalya Sağlık Kurumları Örneği*. Yüksek Lisans Tezi. Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Alanya.
- Asna, A. (2006). *Kuramda Ve Uygulamada Halkla İlişkiler (1 b.)*. İstanbul: Pozitif Yayınları.
- Atalay, İ. (2005). *Örgütsel Vatandaşlık ve Örgütsel Adalet*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Afyon Kocatepe Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. Afyonkarahisar.
- Arklan, Ü. ve Taşdemir, E. (2010). *Kurum İçi Halkla İlişkiler*. (Editör: Raşit Aker). İkinci Bölüm, Kurum İçi Halkla İlişkiler Uygulamasında Ulaşılmak İstenen Amaçlar. Konya: Literatür. 1.Baskı, s. 72.
- Aytaş, M., & Koca, S. (2019). *Örgütsel İletişim Doyumu Üzerine Bir Alan*. Turkish Studies - Social Sciences. s. 39-54.
- Barksdale, K. ve Werner, J.M. (2001). *Managerial Ratings Of In-Role Behaviors, Organizational Citizenship Behaviors And Overall Performance: Testing Different Models Of Their Relationship*. Journal Of Business Research. 51. s. 145-155.

- Bal, C.G. (2013). *Sağlık Kurumlarında İletişim Doyumu Üzerine Bir Alan Araştırması*. Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi.1303/8370, Nisan 2013, 13(25), s. 107-125.
- Baltaş, Z. (2000). *Sağlık Psikolojisi Halk Sağlığında Davranış Bilimleri*. Yedinci Bölüm Sağlık ve İletişim. İstanbul: Remzi Kitabevi. s. 119-131.
- Basım, H.N. ve Şeşen, H. (2006). *Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Uyarlama ve Karşılaştırma Çalışması*. Ankara Üniversitesi Siyasal Bilimler Fakültesi Dergisi. 61/4, s. 83-102.
- Başaran, İ. E. (1992). *Yönetimde İnsan İlişkileri*. Ankara: Gül Yayınevi.
- Battey, B. W. (2010). *Manual For Job-Communication Satisfaction-Importance (Jcsi) Questionnaire*. USA: Xlibris. s.13.
- Beşiktaş, İ. (2009). *İş Tatmini ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki*. Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.
- Bıçakçı, İ. (1998). *İletişim ve Halkla İlişkiler Eleştirel Bir Yaklaşım*. Ankara: Mediacat Yayınları.
- Bitmiş, M., Sökmen, A., & Turgut, H. (2014). *Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği: Geçerlilik ve Güvenilirliğinin Yeniden Değerlendirilmesi*. Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. s. 1-14.
- Bozer, A. (2016). *Üniversite Çalışanlarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, İş Tatmini ve İş Performansının Araştırılması*. Yüksek Lisans Tezi. Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Kırklareli.
- Bozgül, N. (2018). *Stratejik Çeviklik, İş Özerkliği, Örgütsel İletişim, Örgüt Güvenlik İklimi, Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkiler ve Sağlık Sektöründe Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Arel Üniversitesi İşletme Anabilim Dalı. İstanbul.
- Börü, D. (2002). *Örgütte Kişisel Gelişim*, (Editör: A. Esra Aslan). Bölüm İki Örgütsel Anlamda Teknoloji Kullanımı ve Yansımaları. Ankara: Nobel Yayıncılık. s.241-270.
- Buğra, E. (2014). *Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Vatandaşlık ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi. Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Bulunuz, A. (2019). *Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Örgütsel Sessizlik Arasındaki İlişki: Bir Alan Araştırması*. Yüksek Lisans Tezi. Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Kırklareli.
- Bülbül, A. (2019). *Katılımcı Liderlik ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisinde Psikolojik Sahiplenmenin Rolüne İlişkin Sağlık Sektöründe Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İzmir.
- Can, H. (1992). *Organizasyon ve Yönetim*. Ankara: Adım Yayıncılık. 2. Baskı, s.303.

- Cats-Baril, W.L., & Thompson R.L. (1997). *Information Technology And Management*, Irwin. Chicago. s.105.
- Chıaburu, D.S., Sophia V. Marinova ve Audrey S. LIM; (2007). *Helping And Proactive Extra-Role Behaviors: The Influence Of Motives, Goal Orientation And Social Context*. Personality And Individual Differences. 43, s. 2282- 2293.
- Cihangir, Ç. Z. (2011). *Kişilerarası İletişimde Dinleme Becerisi* (Geliştirilmiş 2 b.). Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Çınarlı, İ. (2020). *21. Yüzyıl İçin Sağlık İletişimi*. Güncellenmiş 2.Basım. Ankara: Nobel Yayıncılık. s. 51.
- Çınarlı, İ. (2008). *Sağlık iletişim ve Medya*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Daft, R.L. (2015). *Örgüt Kuramları ve Tasarımını Anlamak*. 10.Basımdan Çeviri, (Çev. Edit. Ömür N. Timurcanday Özmen). Ankara: Nobel Yayıncılık. s.10-11.
- Demirci, U. (2018). *Örgütsel Sosyalleşme ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişisine Eğitimin Etkisi*. Doktora Tezi. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Eskişehir.
- Demirel, Y., Seçkin, Z. ve Özçınar, M.F. (2011). *Örgütsel İletişim ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma*. Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. Cilt 20, Sayı 2. s. 33-48.
- Downs, CW., Hazen, MD. (1977). *İletişim Memnuniyetinin Faktör Analitik Çalışması*. İş İletişimi Dergisi, Cilt 3, s. 63-78.
- Düşükcan, M. (2003), *Örgütlerde Çatışma ve Çatışma Yönetimi Sürecinde Örgütsel İletişimin Etkililiği: Kuramsal ve Uygulamalı Bir Çalışma*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Konya.
- Erdoğan, İ. (2011). *İletişimi Anlamak* (Geliştirilmiş 4 b.). Ankara: Pozitif Matbaacılık.
- Eren , E. (2006). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta yayıncılık.
- Erbir, M. (2020). *Sağlık Kurumları Çalışanlarının Kurumsal Sosyal Sorumluluk Alguları ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının İç Girişimcilik Düzeylerine Etkisi*. Doktora Tezi. Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Kırıkkale.
- Erdal, N. (2020). *Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Güven ve Örgütsel Vatandaşlığın İş Tatmini Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi: Bir Üniversite Hastanesi Örneği*. Doktora Tezi. Beykent Üniversitesi İşletme Anabilim Dalı. İstanbul.
- Erdem, U. (2003). *Örgütsel Vatandaşlık Davranışı: Hastane Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. Ankara.
- Erdoğan, P., Bedük, A. (2013). *Örgütsel Sinizm ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma*. Sosyoteknik Sosyal ve Teknik Araştırmalar Dergisi, 3(6), Aralık. s. 17-36.

- Et Oltulu, E. (2021). *Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İş Doyumuna Etkisi, Kamu Sağlık Kuruluşunda Bir Araştırma*. Doktora Tezi. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Konya.
- Ertekin, İ. (2017). *Klasik Örgüt Kuramları*. Journal Of Emerging Economies and Policy.
- Ertekin, İ., Ilgın, H. Ö., & Ataman Yengin, D. (2018). *Örgütsel İletişim Kuramları*. TOJDAC. 8(2). s. 297-311.
- Genç, N. (2012). *Yönetim ve Organizasyon Çağdaş Sistemler ve Yaklaşımlar* (4 b.). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Geçer, H. (2008). *Bir Üniversite Hastanesindeki Hemşirelerin Örgütsel Vatandaşlık Davranış Düzeylerinin Belirlenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. Ankara.
- GEFEN D. ve Straub D. (2005). *A Practical Guide To Factorial Validity Using PLS-Graph: Tutorial And Annotated Example*. Communications Of The AIS. Cilt 16, s. 91-109.
- Gümüş, M. (1999). *Yönetimde Başarı İçin Altın Kurallar*. İstanbul: Alfa basım yayın.
- Gürbüz, S. (2006). *Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Duygusal Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma*. Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi. 3(2). s. 48-75.
- Gürgen, H. (1997). *Örgütlerde İletişim Kalitesi* (1 b.). İstanbul: Der Yayınları.
- Halis, M. (2000, Haziran). *Örgütsel İletişim ve İletişim Tatminine İlişkin Bir Araştırma*. İktisadi ve İdari Bilimler, 14(1).
- Hellriegel, D., JACKSON, S. E. ve SLOCUM J. W. (1999). *Management*, Eighth Edition, South-Western College Publishing, Ohio.
- İslamoğlu, G. (2010). (Editör, Güler İslamoğlu). *Kurumlarda İyilik De Var*. Nobel Ankara: Yayın Dağıtım. s. 21-56.
- İşçi Akbıyık, E. (2022). *Lider-Üye Etkileşimi ve Çatışma Yönetimi Davranışları Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Nişantaşı Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü. İstanbul.
- Kaplan, İ. (2011). *Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İş Tatmini İlişkisi; Konya Emniyet Teşkilatı Üzerinde Bir Uygulama*. Doktora Tezi. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Konya.
- Kaptan, S. (1998). *Bilimsel Araştırma ve İstatistik Teknikleri*, Ankara: Bilim Kitap Kırtasiye Limited Şirketi, 11. Baskı.
- Karasar, N. (2005). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Karasar, N. (2009). *Araştırmalarda Rapor Hazırlama*. Ankara: Nobel Yayıncılık.

- Keser, A. (2004). *Çalışma Birey İlişkisi ve Çalışmanın Bireyin Yaşamında Yeri*. Uludağ Üniversitesi İİBF Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü. 6(2).
- Karaca, E. (2016). *Örgütsel Adalet ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Bir Kamu Hastanesi ile Özel Hastane Karşılaştırması*. Yüksek Lisans Tezi. Eskişehir Osman Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Eskişehir.
- Karakaya, Ö. (2020). *Sağlık Kurumlarında Örgüt İçi İletişimin Çalışanların Aidiyet Duygusuna Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi. Yeni Yüzyıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.
- Karataş, H.A. (2022). *Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile İşe Bağlılık Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. Konya.
- Kayalar, M. (2013). *Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Sağlık Sektörü*, Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.
- Kaymakçı, K. (2013). *Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İş Tatmini Arasındaki İlişki: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Denizli.
- Kılınç, E. (2012). *Hekim ve Hemşirelerde Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Örgütsel Sessizlik, Çalışan Performansı ve Aralarındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. Sivas.
- Kinicki, A., & Kreitner, R. (2003) *Organizational Behavior-Key Concepts, Skills & Best Practices*,. New York, America: The Mcgraw-Hill Companies.
- Koçak, A. ve Bulduklu, Y. (2010). *Sağlık İletişimi: Yaşlıların Televizyonda Yayınlanan Sağlık Programlarını İzleme Motivasyonları*. Selçuk İletişim Dergisi, 6/3. s. 5-17.
- Liang, S., Ling, H. Ve Hsieh, S. (2007). *The Mediating Effects Of Leader-Member Exchange Quality To Influence The Relationships Between Paternalistic Leadership And Organizational Citizenship Behaviors*. Journal Of Applied Psychology, 92(2). s. 127-137.
- Littlepage,G.E., Pineault, M.(1981). *Detection Of Truthful And Deceptive Interpersonal Communications Across Information Transmission Modes*. The Journal Of Psychology.114. s. 57-68.
- Mert, O. (2016). *112 Acil Sağlık Hizmetlerinde Görev Yapan Acil Tıp Teknisyenleri ve Paramediklerin Duygusal Zeka İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.
- Meyer, JP ve Allen, NJ. (1997). *İşyerinde Bağlılık, Teori, Araştırma ve Uygulama*, Sage Publications.
- Mısırlı, İ. (2007). *Genel ve Teknik İletişim*. Ankara: Detay Yayıncılık.

- Morrison, E. (1994). *Rol Tanımları ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı: Çalışanın Bakış Açısının Önemi*, Yönetim Akademisi Dergisi Cilt37, Sayı,6, s. 1543-1567 (Elektronik Ortam Erişimi 2017).
- Northcraft, G.B. ve Neale, M.A. (1990). *Organizational Behavior, A Management Challenge*, The Dryden Press: USA.
- Nunnally Jum C., (1978). *Psychometric Theory*. New York: Mcgraw-Hill.
- Okay, A., & Okay, A. (2002). *Halkla İlişkiler: Kavram Strateji ve Uygulamalar*. İstanbul: Der Yayınları.
- Oskay, Ü. (1982). *Kitle İletişim Teorileri*. Ankara: AÜ SBF .
- Onwuegbuzie, A.J. Ve Collins, K.M.T. (2007). *A Typology Of Mixed Methods Sampling Designs In Social Science Research*. The Qualitative Report Volume 12 Number 2 June 2007 s. 281-316 <http://Www.Nova.Edu/Ssss/QR/QR12-2/Onwuegbuzie2.Pdf>.
- Oral, N. (2012). *Örgütsel Adalet Algısı ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: Sağlık Örgütünde Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Eskişehir.
- Organ, DW. (1997). *Örgütsel Vatandaşlık Davranışı: Yapı Temizleme Zamanı*. Human Performance, 10(2), s. 85-97.
- Öztürk, M. ve Şahbudak, E. (2015). *Akademisyenlikte İş Doyumu*. Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi. Ekim 2015, Cilt 8, Sayı 40 Issn 1307-9581 s. 494-502.
- Özarallı, N. (2006). *Endüstri ve Örgüt Psikolojisi* (3 b.). (S. Tevrüz, Dü.) İstanbul: Detamat.
- Özer, A. K. (2010). *İletişimsizlik Becerisi* (9 b.). İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Parrot R, Kreuter, MW. (2011). *Multidisciplinary, Interdisciplinary, and Transdisciplinary Approaches to Health Communication: Where Do We Draw the Lines? Thompson TL, Parrott R, Nussbaum JF (der)*, The Routledge handbook of health communication Newyork, Routledge, s.3-17.
- Pacanowsky, M. E., & O'Donnell-Trujillo, N. (1983). *Organizational Communication As Cultural Performance*. Communications Monographs, 50(2), s.126-147.
- Peker, Ö. (1995). *Yönetimi Geliştirmenin Sürekliliği*. Ankara: Türkiye Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları.
- Pine II, B.J. Ve Gilmore, J.H. (1999). (Çev; Levent Cinemre). *Deneyim Ekonomisi İş Hayatı Bir Tiyatro ve De Her Şirket Bir Sahne*. İstanbul: BZD Yayıncılık. s. 265.
- Polatçı, S. Ve Cindiloğlu, M. (2013). *Kişİ-Örgüt Uyumunun Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi: Duygusal Bağlılığın Aracılık Rolü*. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 18(3), s. 299-318.
- Podsakoff, P. M. MacKenzie, S. B. Hui, C. (1993). *Organizational Citizenship Behaviors As Determinants Of Managerial Evaluations of Employee Performance: A Review And Suggestions For Future Research*. Research in

personnel and human resources management, Greenwich, CT.: JAI Pres, s. 1-40.

- Sabuncuoğlu, Z., & Tüz, M. (2008). *Örgütsel Psikoloji*. Bursa: Alfa Aktüel Yayınları.
- Sancar, O. (2021). *Hastane Çalışanlarının Kurumsal Sosyal Sorumluluk Algısının Ekstra Rol Davranışlarına Etkisi*. Doktora Tezi. Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. İstanbul.
- Sayers, F., Bingman, C.E., Graham, R. ve Wheeler, M. (1993). *Communication Skills For Managers. Kişilerarası İletişim*. 1.Baskı. Rota Yayın. İstanbul, s. 74-75.
- Schnake, M.E. Ve Dumler, M.P. (2003). *Ölçüm ve Analiz Konularının Seviyeleri Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Araştırması*. Mesleki ve Örgütsel Psikoloji Dergisi 76(3). s. 283–301 (Elektronik Yayın 16 Aralık 2010).
- Sezgin, F. (2005). *Örgütsel Vatandaşlık Davranışları: Kavramsal Bir Çözümleme ve Okul Açısından Bazı Çıkarımlar*. Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi, 25, (1) s. 317-339.
- Smith, C., Organ D. W., ve Near, J. (1983). *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature And Antecedents*. Journal Of Applied Psychology, 68(4), s. 653- 663.
- Schein, V.E. (1977). *Örgütlerde Bireysel Güç ve Siyasi Davranışlar: Yeterince Keşfedilmemiş Bir Gerçeklik*. Yönetim Akademisi İncelemesi, 2, s. 64-72. <https://doi.org/10.5465/Amr.1977.4409169>
- Sillars, S. (1995). *İletişim* (1 b.). (O. Tokgöz, Dü.) Ankara: Özgün Matbaacılık.
- Sökmen, A. (2010). *Yönetim ve Organizasyon*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Şener, T. (2010). *Hastanelerde Örgütsel Vatandaşlık Davranışı: Bir Alan Araştırması*. Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Şimşek, M. Ş., Çelik, A., & Akgemci, T. (2014). *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış* (8 b.). Konya: Eğitim Kitabevi.
- Terzi, A. R. (2000). *Örgüt Kültürü*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Tutar, H. (2003). *Örgütsel İletişim* (1. b.). (C. Taşdelen, Dü.) Ankara: Seçkin.
- Tutar, H., Yılmaz, M. K., & Erdönmez, C. (2005). *Genel ve Teknik İletişim*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Tutuş, N., & Düşükcan, M. (2023). Akademisyenlerin Örgütsel Güven Düzeyleri İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi. *Bingöl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(1), s. 81-95.
- Turgut, T. (2010). Çalışmaya Tutkunluk. İçinde: Kurumlarda İyilik de Var. (Editör: Güler İslamoğlu), 57-89, Nobel Yayın. Ankara.
- Tunç, B. (2018). *Sağlık Kurumlarında Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, İş Özerkliği, Örgüt Güvenlik İklimi, Duygusal Zeka, Sinizm Ve Tükenmişlik Arasındaki*

- İlişkiler Ve Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Arel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.
- Turgut, M. (2015). *Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Sessizlik İlişkisine Yönelik Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi. Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Sakarya.
- Turnipseed, D. L. (1996). *Organization Citizenship Behaviour, An Examination Of The Influence Of The Workplace*. Leadership & Organization Development Journal. <https://doi.org/10.1108/01437739610111222>
- Toffler, A. (1981). *Üçüncü Dalga*. (Çev: Ali Saban) İstanbul: Altın Kitaplar.
- Uçan, G., İldan Çalım, S. ve Yıldırım, Ş. (2015). *Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sağlık İletişimi Alanındaki Rol ve Fonksiyonları*. Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi, 2(4). s. 91-100.
- Ural, A., Kılıç, İ., (2011). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi*. Detay Yayıncılık. Ankara.
- Ülker, G. (2007). *Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Vatandaşlık ve Örgütte Kalma Niyeti Arasındaki İlişki: Bunların Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*. Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 14 (1), s.227-248.
- Ünüvar, T. G. (2006). *An Integrative Model Of Job Characteristics, Job Satisfaction, Organizational Commitment, Andorganizational Citizenship Behavior*. Ortadoğu Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara.
- Ürek, D. (2015). *Sağlık Kurumlarında Lider-Üye Etkileşim Düzeyi ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Vatansever, Ç. (2010). *Kurumlarda İyilik De Var. 8. Bölüm. İş ve İş Dışı Yaşam Dengesi*. (Editör, Güler İslamoğlu) Nobel Yayın Dağıtım. Ankara. S; 201-224.
- Wagner, S. L. Ve Rush, M. C. (2000). *Altruistic Organizational Citizenship Behavior: Context, Disposition, And Age*. The Journal Of The Social Psychology. 381.
- Weiss, D. J., Dawis, R. W., England, G. W., Lofquist, L. H. (1967), *Manual For The Minnesota Satisfaction Quesitionnaire*.
- Yalçın, A., ve İplik, F.N. (2005). *Beş Yıldızlı Otellerde Çalışanların Demografik Özellikleri ile Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Adana ili Örneği*. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 14(1), ss.395-412.
- Reichers, A.E., (1985). *Örgütsel Bağlılığın Gözden Geçirilmesi ve Yeniden Kavramsallaştırılması, Yönetim Akademisi İncelemesi*. Cilt:10, No:3, 465-476.
- Yağmurlu, A. (2004). *Örgüt Kuramları ve İletişim*. Amme idaresi, 37(4).
- Yazıcıoğlu, Y., Erdoğan, S. (2004). *SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Yıldız, G. (2017). *Örgüt Kültürünün Özel ve Devlet Hastanelerinde Görev Yapan Hemşirelerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Üzerine Etkisi ve Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.

Yıldırım, Y. (2019). *Örgüt Kültürünün Örgütsel Sinizm Üzerindeki Etkisinde Kültürel Zekâ ile Duygusal Zekânın Düzenleyici Rolü ve Örgütsel İletişimin Aracılık Rolü: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Doktora Tezi. İstanbul

Yılmaz, E. (2011). *Örgütsel Bağlılığa İletişimin Etkisi: Bir Örnek Olay*. Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi.

T.C. Sağlık Bakanlığı. (2011). *Sağlığın Teşviki ve Geliştirilmesi Sözlüğü*. Bakanlık yayın no:814. s.1-20. Ankara.

<https://ekutuphane.saglik.gov.tr/Ekutuphane/kitaplar/Sa%C4%9F1%C4%B1%C4%9F%C4%B1n%20Te%C5%9Fviki%20S%C3%B6zl%C3%BCk.pdf>

<https://sozluk.gov.tr/> tdk iletişim tanımı. 29.12.2023:23:23

EKLER

EK-1 ÇALIŞMA ANKETİ

Değerli Katılımcı

Sağlık kurumlarında Örgüt İçi İletişim Doyumunun Örgütsel Vatandaşlık Davranışı gösterme eğilimi üzerindeki etkisinin (Selçuk Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi Örneği) değerlendirilmesi amacıyla yürütülen bu çalışmadan elde edilen veriler, tamamen bilimsel araştırma için kullanılacak olup kişisel veriler gizli kalacaktır. Bu çalışmaya katılım gönüllülük esaslı olup istenildiği soruda cevaplamayı bırakma hakkına sahipsiniz. Sağlık iletişimi literatürüne katkı sağlayacağımız bu çalışma 8-10 dakikalık cevaplama süresi ile verdiğiniz her bir cevabınız bilimsel veri olarak kullanılacağından oldukça önemlidir. Bu nedenle ankette yer alan ifadelere içtenlikle yanıt vermeniz büyük önem taşımaktadır. Katılımınız ve içtenliğiniz için şimdiden teşekkür ederiz.

Prof. Dr. Enderhan
KARAKOÇ
Yüksek Lisans Öğrencisi
Ayşe ÖĞÜT

ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI ÖLÇEĞİ					
Aşağıda yer alan ifadeleri katılım derecenize göre uygun seçeneği işaretleyiniz.	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
1) İş yükü fazla olanlara yardım etmeye çalışırım.	()	()	()	()	()
2) İşe gelmeyen kişilerin işlerini yapmaya çalışırım.	()	()	()	()	()
3) İşle ilgili sorunları olanlara gönüllü olarak zaman ayırım.	()	()	()	()	()
4) Görevim olmasa bile hastanede yeni işe başlayanların hastaneye uyumunda yardımcı olmaya çalışırım.	()	()	()	()	()
5) Karar alırken kararlarımdan etkilenebilecek diğer kişilere ve yöneticime danışırım.	()	()	()	()	()
6) Başkalarının haklarını kötüye kullanmam.	()	()	()	()	()
7) Diğer çalışanların yaşayabileceği sorunları engellemek ve yaşamakta oldukları sorunları çözmek için elimden geleni yaparım.	()	()	()	()	()
8) Herhangi bir önemli davranışta bulunmadan önce ilgili kişilere bilgi veririm.	()	()	()	()	()
9) Gereksiz şeylerden şikâyet ederek çok zaman harcadığımı düşünmüyorum.	()	()	()	()	()
10) Sorunları olduklarından daha büyük görme eğiliminde olduğumu sanmıyorum.	()	()	()	()	()
11) Sürekli olarak işi bırakmak istediğinden söz eden biri değilim.	()	()	()	()	()
12) Genelde olayların olumsuz yanlarından çok olumlu yanlarına odaklandığımı düşünüyorum.	()	()	()	()	()
13) Daima dakik olmaya çalışırım.	()	()	()	()	()
14) Öğle yemeği ve diğer molaları uzatmak istemem.	()	()	()	()	()
15) Ekstra mola almak istemem.	()	()	()	()	()
16) Hiç kimse denetlemediğinde bile hastane kurallarına, düzenlemelerine ve prosedürlerine uymaya çalışırım.	()	()	()	()	()
17) Çalıştığım hastaneniz sürekli gelişmesine hizmet edecek faaliyetlerde bulunurum.	()	()	()	()	()
18) Görevim olmasa bile, hastane imajına yardımcı olan faaliyetlere katılmak isterim.	()	()	()	()	()

19) Hastane ile ilgili toplantı veya aktivitelerle ilgilenir ve bunlara katılmaya çalışırım.	()	()	()	()	()
20) Hastane ile ilgili gelişmelere ayak uydurmaya çalışırım.	()	()	()	()	()

ÖRGÜTSEL İLETİŞİM DOYUMU ÖLÇEĞİ					
Aşağıda yer alan ifadeleri katılım derecenize göre uygun seçeneği işaretleyiniz.	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
1) İşimizle ilgili gelişmeler hakkında bilgi alırım	()	()	()	()	()
2) İşimdeki problemleri nasıl çözdüğüme dair raporlar sunarım.	()	()	()	()	()
3) Kurum içindeki değişimler hakkında bilgi almaktayım.	()	()	()	()	()
4) Kurum tarafından nasıl değerlendirildiğim hakkında bilgi alabilirim.	()	()	()	()	()
5) Kurumsal iletişim, bizleri kendi amaçlarıyla buluşturmaya yöneliktir.	()	()	()	()	()
6) Kurumsal politikalar ve amaçlar hakkında bilgi alırım.	()	()	()	()	()
7) Kurumumuz çalışanları iletişim becerileri açısından çok yeteneklidir.	()	()	()	()	()
8) Örgütsel iletişim politikamız, kendimizi kurumun çok önemli bir parçası gibi hissetmeye yöneliktir.	()	()	()	()	()
9) Yararımıza olan ödül ve promosyonlar hakkında tam bilgi sahibiyim.	()	()	()	()	()
10) Yöneticim bana güvenir.	()	()	()	()	()
11) Biriminin politika ve amaçları konusunda tam bilgiye sahibim.	()	()	()	()	()
12) İletişim uygulamaları gereksinimlere göre ayarlanmıştır.	()	()	()	()	()
13) Çalışma ortamımızdaki arkadaşlıklar uyumludur.	()	()	()	()	()
14) İşimi tatmin edici buluyorum.	()	()	()	()	()
15) Kurumumuzda iletişim en uygun düzeydedir.	()	()	()	()	()
16) Kurumumuzda çalışanlar arası iletişimle ilgili tutumlar olumludur.	()	()	()	()	()
17) Tüm personelin iş gereklilikleri hususunda bilgisi tamdır.	()	()	()	()	()
18) Çatışmalar uygun iletişim kanalları vasıtasıyla uygun bir şekilde yönetilir.	()	()	()	()	()
19) Görev tanımımın diğer çalışanların görev tanımından farklı olduğu konusunda bilgi sahibiyim.	()	()	()	()	()
20) Kurum çalışanları ile ilgili önemli haberler duyurulmaktadır.	()	()	()	()	()
21) Kurum için yapılan değerlendirmeler hakkında bilgi almaktayım.	()	()	()	()	()
22) Yöneticilerim açık fikirlidir.	()	()	()	()	()
23) Kurumumuzda bize uygulanan denetim doğrudur.	()	()	()	()	()
24) Toplantılarımız çok açık, kısa, öz ve iyi bir şekilde organize edilir.	()	()	()	()	()
25) Yazılı raporlar ve direktifler açık ve öz bir şekilde hazırlanır.	()	()	()	()	()
26) Yöneticilerim beni dinler ve bu konuda hassas olmaya çalışır.	()	()	()	()	()

27) Yöneticilerim karşılaştığımız problemleri bilir ve anlar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28) İş ile ilgili problemlerin çözümünde ilgili birim yöneticisi rehberlik eder.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29) İşimi yapmak için gereksinim duyduğum bilgi zamanında verilir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30) Kurum açısından başarı ve başarısızlıklar hakkında bilgilendirilmekteyim.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31) Kurumsal başarı için kendi çabalarımın ne yönde olması gerektiğinin farkındayım.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32) Kurumumuzu etkileyen dışsal faaliyetler hakkında bilgi almaktayım.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33) Diğer personel ile olan yatay iletişim (aynı örgüt kademesindeki kişi ve bölümler arasında mesaj alışverişi) doğru, tam ve serbestçe yapılır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34) Çalışanlar arası iletişim aktif, tam ve doğru bir şekilde sürdürülür.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35) Kurum yayınları ilgi çekici ve yararlıdır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36) Kurumumuzda dedikodu faaliyetlerine müsaade edilmez.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER			
1) Cinsiyetiniz	<input type="checkbox"/> Erkek	<input type="checkbox"/> Kadın	
2) Yaşınız	<input type="checkbox"/> (.....)		
3) Medeni durumunuz	<input type="checkbox"/> Bekar	<input type="checkbox"/> Evli	
4) Eğitim durumunuz nedir?	<input type="checkbox"/> İlk ve ortaöğretim	<input type="checkbox"/> Ön Lisans	<input type="checkbox"/> Lisans <input type="checkbox"/> Lisans Üstü
5) Gelir düzeyiniz nedir?	<input type="checkbox"/> 20.000 TL ve altı	<input type="checkbox"/> 20.001-40.000 TL	<input type="checkbox"/> 40.001-60.000 TL
	<input type="checkbox"/> 60.001 ve üzeri		
6) Mesleğiniz	<input type="checkbox"/> Öğretim Üyesi	<input type="checkbox"/> Araştırma Görevlisi	<input type="checkbox"/> Yönetici
	<input type="checkbox"/> Hemşire	<input type="checkbox"/> Sağlık Teknikeri	<input type="checkbox"/> İdari Personel
	<input type="checkbox"/> Hasta Bakım Personeli	<input type="checkbox"/> Tıbbi Sekreter	<input type="checkbox"/> Diğer
7) Daha önce başka bir kurumda görev yaptınız mı?	<input type="checkbox"/> Evet	<input type="checkbox"/> Hayır	
8) Kurumdaki çalışma süreniz	<input type="checkbox"/> 1 yıldan az	<input type="checkbox"/> 1-5 yıl	<input type="checkbox"/> 6-10 yıl
	<input type="checkbox"/> 11-15 yıl	<input type="checkbox"/> 15 yıl üzeri	
9) Meslekte çalışma süreniz	<input type="checkbox"/> 1 yıldan az	<input type="checkbox"/> 1-5 yıl	<input type="checkbox"/> 6-10 yıl
	<input type="checkbox"/> 11-20 yıl	<input type="checkbox"/> 20 yıl üzeri	

EK-3 KURUM ÇALIŞMA İZİNİ

Evrak Tarih ve Sayısı: 18.04.2024-E.736942



T.C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Tıp Fakültesi Hastanesi Başhekimliği



Sayı :E-30292447-805.01-736942
Konu : Çalışma İzni Hk

18.04.2024

Sayın AYŞE ÖĞÜT

İlgi : 05.04.2024 tarihli, Bila sayılı yazı

İlgi yazımız içeriğinde bahsi geçen "Sağlık Kurumlarında Örgüt İçi İletişim Doyumu ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Gösterme Eğilim Arasındaki İlişki; Selçuk Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi Örneği" başlıklı anket çalışmanızı Nisan ve Mayıs 2024 tarihlerinde Hastanemizde görev yapan çalışanlara yapabilmek için gerekli kurum izni talebiniz Başhekimliğimizce değerlendirilmiş olup kurum kuralları çerçevesinde kurum işleyişini aksatmayacak şekilde yapılması uygun görülmüştür. Gereğini bilgilerinize rica ederim.

Prof. Dr. Mustafa KOPLAY
Hastane Başhekimisi

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu : *BSMC18MCT2* Pin Kodu : 72952

Belge Takip Adresi : <https://www.turkiye.gov.tr/selcuk-universitesi-ebys>

Adres : Selçuk Üniversitesi Alaeddin Keykubat Yerleşkesi 42250 Selçuklu / KONYA

Telefon : 0332 241 50 00 Faks : 0332 224 42 63

e-Posta : seltip@selcuk.edu.tr Web : www.hastane.selcuk.edu.tr

Keş Adresi : selcukuniversitesi@hs01.kep.tr

Bilgi için : Bilmur SILAY

Unvanı : Sürekli İççi

Tel No : 44313

