



**HEMŞİRELERE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI
KAZANDIRMADA NLP UYGULAMALARININ ETKİSİ**

YASİN ÇETİN

HEMŞİRELİK ANABİLİM DALI

Tez Danışmanı

Doç. Dr. Emriye Hilal YAYAN

Doktora Tezi-2021

**T.C.
İNÖNÜ ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

**HEMŞİRELERE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI
KAZANDIRMADA NLP UYGULAMALARININ ETKİSİ**

YASİN ÇETİN

**HEMŞİRELİK ANABİLİM DALI
Doktora Tezi**

**Tez Danışmanı
Doç. Dr. Emriye Hilal YAYAN**

MALATYA

2021

İÇİNDEKİLER

ÖZET	vi
ABSTRACT.....	vii
SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ	viii
ŞEKİLLER DİZİNİ	ix
TABLolar DİZİNİ	x
1.GİRİŞ.....	1
1.1. Araştırmanın Amacı.....	2
1.2. Hipotezler.....	2
2. GENEL BİLGİLER	3
2.1. Örgüt Tanımı.....	3
2.1.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	3
2.1.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Boyutları.....	4
2.1.3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışını Etkileyen Faktörler.....	6
2.1.4. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Sonuçları.....	7
2.1.5. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Hemşirelik	8
2.2. Neuro Linguistic Programming (NLP)	9
2.2.1. Neuro Linguistic Programming (NLP) Tarihçesi	11
2.2.2. Neuro Linguistic Programming (NLP) Felsefesi.....	12
2.2.3. Neuro Linguistic Programming (NLP) Temsil Sistemleri.....	12
2.2.4. Neuro Linguistic Programming (NLP)'nin Arzulanan Hedefe Ulaşmadaki Varsayımları.....	14
2.2.5. Neuro Linguistic Programming (NLP) Uygulamaları	16
2.2.6. Neuro Linguistic Programming (NLP) Kullanım Alanları.....	20
3. MATERYAL VE METOT	22
3.1. Araştırmanın Türü	22
3.2. Araştırmanın Yapıldığı Yer ve Zaman	22

3.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi.....	22
3.3.1. Randomizasyon	22
3.3.2. Araştırmaya Dâhil Edilme Kriterleri	23
3.3.3. Araştırmadan Dışlanma Kriterleri	23
3.4. Veri Toplama Araçları	23
3.4.1. Sosyo-Demografik Özellikler Bilgi Formu	23
3.4.2. Örgütsel Vatandaşlık Düzeyi Ölçeği	23
3.5. Verilerin Toplanması	24
3.6. Girişimler	24
3.6.1. NLP Eğitim Grubu	24
3.6.2. Standart Eğitim Grubu	27
3.6.3. Kontrol Grubu	28
3.7. Araştırma Planı	29
3.8. Araştırmanın Değişkenleri	30
3.8.1. Bağımsız Değişkenler	30
3.8.2. Bağımlı Değişkenler	30
3.8.3. Kontrol Değişkenleri.....	30
3.9. Araştırma Verilerinin Değerlendirilmesi	31
3.10. Araştırmanın Etik İlkeleri	31
3.11. Araştırmanın Sınırlılıkları.....	32
4. BULGULAR.....	33
5. TARTIŞMA	39
6. SONUÇ ve ÖNERİLER	44
KAYNAKLAR	45
EKLER.....	53
EK-1. Özgeçmiş.....	53
EK-2. Sosyo-Demografik Özellikler Bilgi Formu.....	54

EK-3. Örgütsel Vatandaşlık Düzey Ölçeği.....	55
EK-4. Neuro Linguistic Programming (NLP) Sertifikası.....	57
EK-5. NLP Eğitim Kitapçığı	58
EK-6. Standart Eğitim Kitapçığı	60
EK-7. Etik Kurul İzni	65
EK-8. Kurum İzni	66
EK-9. Ölçek Kullanım İzni.....	67
EK-10. Bilgilendirilmiş Gönüllü Onam Formu.....	68



TEŐEKKÜR

Doktora eğitimim ve tez çalışmam sũresince bilgi ve deneyimleri ile her tũrlũ desteği sağlayan danışmanım Sayın Doç. Dr. Emriye Hilal YAYAN'a,

Őneri ve destekleriyle çalışmama katkı sağlayan değerli tez izleme komite ũyeleri Sayın Doç. Dr. Yeşim AKSOY DERYA ve Dr. Őęr. Ŭyesi Fatma ER'e ,

Doktora tez savunmamda değerli paylaşım ve katkılarından dolayı Sayın Dr. Őęr. Ŭyesi Gũlhan ERKUŐ KŬKKELEPE ve Dr. Őęr. Ŭyesi Mũrřide ZENGİN'e

Veri toplama sũresince yardım, destek ve katılımlarından dolayı değerli hemşire arkadaşlarıma,

Sevgi ve desteklerini esirgemeyen sevgili aileme sonsuz teőekkũrlerimi sunarım.

Yasin ÇETİN

ÖZET

Hemşirelere Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Kazandırmada NLP Uygulamalarının Etkisi

Amaç: Bu araştırma hemşirelere Örgütsel Vatandaşlık Davranışı (ÖVD) bilinci kazandırılmasında Neuro Linguistic Programming (NLP) uygulamalarının etkisini belirlemek amacıyla yapılmıştır.

Materyal ve Metot: Araştırma, randomize kontrollü ve deneysel tasarımda gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın örneklemini NLP eğitim (60), standart eğitim (60) ve kontrol (60) gruplarına atanan toplam 180 hemşire oluşturmuştur. Veriler Ocak-Nisan 2020 tarihleri arasında toplanmıştır. Verilerin toplanmasında Sosyo-Demografik Özellikler Bilgi Formu ve Örgütsel Vatandaşlık Düzeyi Ölçeği kullanılmıştır. Verilerin değerlendirilmesinde, tanımlayıcı istatistikler, Ki-Kare, Tukey HSD ve ANOVA testi kullanılmıştır.

Bulgular: NLP eğitim grubundaki ÖVD toplam puanı, standart eğitim grubu ve kontrol grubundaki ÖVD toplam puanına göre istatistiksel olarak önemli farklılık saptandı ($p<0.05$). Son testte NLP eğitim grubunun ÖVD alt boyut puan ortalamalarının, standart eğitim grubu ve kontrol grubu ÖVD alt boyut puan ortalamalarıyla karşılaştırıldığında ÖVD alt boyutlarından bilgilendirme ve katılım, hoşgörülülük ve vicdanlılık alt boyutları arasında önemli farklılık saptandı ($p<0.05$). ÖVD alt boyutlarından kurumu övme ve yardım etme alt boyutlarında ise önemli bir farklılık olmamasına rağmen ($p>0.05$) en yüksek puan artışı NLP eğitim grubunda görüldü.

Sonuç: Araştırmada hemşirelere ÖVD kazandırmada NLP uygulamalarının kullanımını etkili bir yöntem olabileceği belirlenmiştir. Hemşirelere ÖVD kazandırmada özellikle bilgilendirme ve katılım, hoşgörülülük ile vicdanlılık davranışlarında arzulanan hedeflere ulaşmada NLP uygulamalarının kullanılması önerilmektedir.

Anahtar Kelimeler: Hemşireler, Neuro Linguistic Programming (NLP), Örgütsel Vatandaşlık Davranışı.

ABSTRACT

The Effect of NLP Practices in Gaining Organizational Citizenship

Behavior to Nurses

Aim: This research was carried out to determine the effect of Neuro Linguistic Programming (NLP) practices in raising the awareness of Organizational Citizenship Behavior (OCB).

Material and Method: The research was conducted in a randomized controlled and experimental design. The sample of the study consisted of 180 nurses assigned to NLP Education (60), Standard Education (60) and control (60) groups. Data were collected between January-April 2020. Socio-Demographic Features Information Form and Organizational Citizenship Level Scale were applied. Descriptive statistics, Chi Square, Tukey HSD and ANOVA tests were used to evaluate the data.

Results: A statistically significant difference was found in the total score of the OCB in the NLP education group compared to the standard education group and the control group ($p < 0.05$). Information and participation, tolerance and conscientiousness sub-dimensions of the OCB ($p < 0.05$). NLP education group in the posttest compared with the standard education group and the control group OCB sub-dimension mean scores significant differences were detected between. Although there was no significant difference in praising the institution and helping sub-dimensions ($p > 0.05$), the highest score increase was observed in the NLP education group.

Conclusion: It has been determined that use of NLP applications can be an effective method in gaining OCB to nurses. It is recommended to use NLP applications to achieve the desired goals, especially in informing and participation, tolerance and conscientiousness behaviors in gaining OCB to nurses.

Key Words: Nurses, Neuro Linguistic Programming (NLP), Organizational Citizenship Behavior.

SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ

- NLP** : Neuro Linguistic Programming
- ÖVD** : Örgütsel Vatandaşlık Davranışı
- ÖVDÖ** : Örgütsel Vatandaşlık Düzeyi Ölçeği



ŞEKİLLER DİZİNİ

<u>Şekil No</u>	<u>Sayfa No</u>
Şekil 2.1. Göz Hareketlerinin Anlamı	13
Şekil 3.1. Araştırma Planı	29



TABLolar DİZİNİ

Tablo No	Sayfa No
Tablo 2.1. Temsil Sisteminde Duyusal Yüklemler	14
Tablo 3.1. NLP Grubu Eğitim Planı.....	24
Tablo 3.2. Standart Eğitim Grubu Eğitim Planı.....	28
Tablo 3.3. NLP Eğitim Grubu, Standart Eğitim Grubu ve Kontrol Grubunun Kontrol Değişkenleri Karşılaştırılması.....	30
Tablo 4.1. Hemşirelerin Sosyodemografik Özelliklerine Göre Dağılımı	33
Tablo 4.2. Hemşirelerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Ön Test Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması.....	36
Tablo 4.3. Hemşirelerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Son Test Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması.....	37

1. GİRİŞ

Örgüt, bireylerin topluluk halinde çaba, bilgi ve yeteneklerinin organizasyonu ile güçlerini birleştirip, ulaşması zor olan hedeflerine erişmede kolaylık sağlayan, iş bölümüne dayalı bir sistemdir (1). Örgütler, sistemsal olarak çevreden gelen etkilere karşı her zaman duyarlı bir yaklaşım içerisindedir. Çevrenin oluşturduğu baskıların veya isteklerin, örgütü istem dışı şekillendirme sürecine ittiği ifade edilmektedir. Bu süreç kapsamında örgütün uyum evresi dengeleri koruma refleksi gösterir. Ancak bu refleksin örgüt yapısıyla değişkenlik gösterdiği belirtilmektedir. Hastanelerde bu değişim süreci içerisinde zorluklarla karşılaşılması kaçınılmaz olduğundan yöneticilerin bu uyum sürecini yönetebilmeleri oldukça önemlidir (2). Örgütsel vatandaşlık davranışı (ÖVD), örgüt içerisinde çalışanın işini sahiplenmesi, ekip üyelerine saygılı olması, işini severek yapması, ceza veya ödül kavramları baskısı altında çalışmaması gibi çalışma prensiplerini kapsamaktadır. Bu çalışma prensibi, çalışanın dışardan gelen etkilere, kişisel özelliklerine, eğitim düzeyine bağlı olarak değişebilmekte ve birçok hizmet sektöründe olduğu gibi sağlık sektöründe de karşımıza çıkmaktadır (3). Bu doğrultuda, sağlık sektöründe önemli bir iş gücü konumunda olan hemşireler üzerinde yapılan çalışmalar incelendiğinde; hemşirelerin çalışma şekillerinin ÖVD düzeylerini etkilediği (4), sistematik bir örgüt içerisinde çalışanların ÖVD'lerinin yüksek olduğu (5), örgüt içerisinde çalışanlara verilen değerler ile sergilenen ÖVD'lerin farklılık gösterebileceği (6) gözlenmiştir.

Örgütlerin daha kaliteli hizmet sunabilmeleri çalışanların performansına bağlı olmaktadır. Dolayısıyla örgüt yöneticileri çalışanlarda örgütsel davranış analizleri yaparak, çalışanların performanslarını artırıcı farklı yöntemler kullanmaktadır. Bu yöntemler arasında son yıllarda Neuro Linguistic Programming (NLP) uygulamaları ön plana çıkmaktadır (7). NLP, 1970'li yıllarda kendini gösteren, günümüzde hem örgütsel hem de kişisel gelişim açısından farklı alanlarda geniş kullanımı olan davranış ve düşünce tekniğidir. Ayrıca NLP, bir örgütte insan kaynağı yönetiminden örgütün verimliliğinin artmasına kadar tüm basamaklarda kullanılabilecek bir değişim modelidir (7).

NLP ile yapılan çalışmalar incelendiğinde bu tekniğin farklı alanlarda, farklı amaçlarda kullanıldığı gözlenmiştir. Bu doğrultuda; işletmelerdeki yöneticiler üzerinde yapılan bir çalışmada NLP uygulamalarının yöneticilerin yönetsel becerilerinden liderlik

ve iletişim becerileri üzerinde olumlu etki sağladığı bildirilmiştir (8). NLP'nin cerrahi becerileri geliştirmek amacıyla yapılan bir araştırmada, NLP'nin bilişsel mekanizmaları harekete geçirerek el becerileri üzerine olumlu etkileri olduğu saptanmıştır (9). İşletmelerde yönetici ve çalışan konumunda olan personeller üzerinde yapılan bir çalışmada çatışma yönetiminde NLP eğitimi alanlarla almayanlar karşılaştırılmış ve önemli farklılıklar saptanmıştır (10). Yönetici pozisyonunda çalışanlar üzerinde yapılan farklı bir çalışmada ise NLP uygulamalarının yöneticilerin yönetsel becerilerini geliştirmede önemli bir teknik olduğu bildirilmiştir (11). NLP uygulamaları ile desteklenmiş resim eğitiminin öğrencilerin resimlerine etkilerinin incelendiği bir çalışmada, NLP'nin öğrencilere farklı bakış açıları kazandırarak olumlu etkilediği ve ağırlıklı olarak kullandıkları temsil sistemlerinde farklılık olduğu tespit edilmiştir (12). Hemşirelik alanında yapılan bir çalışmada ise NLP uygulamalarıyla hemşirelik öğrencilerine temel yaşam desteği becerisinin kazandırılması istenmiş bu uygulamaların öğrencilerin erişkin temel yaşam desteği becerisini kazandırmada etkili olduğu saptanmıştır (13). Dolayısıyla birçok alanda farklı amaçlarla kullanılan NLP uygulamalarının, örgüt içerisinde çalışanların çalışma arkadaşlarına yardım etme, var olan problemleri çözmeye odaklanma, çalışma koşullarını iyileştirme gibi örgüte olumlu katkılar sağlayan ÖVD'nin (4) hemşirelere kazandırılmasında da katkı sağlayabileceği düşünülmektedir.

1.1. Araştırmanın Amacı

Hemşirelere “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı” bilinci kazandırılmasında NLP uygulamalarının etkisini belirlemek amaçlanmıştır.

1.2. Hipotezler

H₀: “NLP Uygulamaları ile Örgütsel Vatandaşlık Kazandırma” eğitimi hemşirelerin sergiledikleri örgütsel vatandaşlık davranışlarını etkilemez.

H₁: “NLP Uygulamaları ile Örgütsel Vatandaşlık Kazandırma” eğitimi hemşirelerin sergiledikleri örgütsel vatandaşlık davranışlarını etkiler.

1. GENEL BİLGİLER

2.1. Örgüt Tanımı

Kavramsal olarak örgüt kavramı, temelini insanların oluşturduğu farklı anlamlar ve davranışların yüklenildiği bir organizasyon olarak tanımlanmaktadır. Bu organizasyon içerisindeki farklı anlamlar ve davranışların yönetimi örgütsel bütünleşmeyi amaçlamaktadır (14). Farklı bir tanıma göre örgüt, işlevleri ve iş bölümleri açık bir şekilde belirlenen en az iki bireyin faaliyetlerinin sistemli bir şekilde yürütülmesi olarak aktarılmıştır (15).

2.1.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

ÖVD tanımı ilk olarak 1989 yılında Organ tarafından kavramlaştırılarak, örgüt içerisinde belirlenmiş ödül sistemleri içerisinde açıkça belirtilmeyen, ayrıca herhangi bir takdir süreci olmayan ve örgüt çalışanlarının etkin çalışmalarını sağlayan örgütsel bir davranış biçimi olarak ifade edilmiştir (16). Bir başka tanıma göre ise ÖVD, çalışanın iş tanımı içerisinde açık bir şekilde belirtilmiş şartları olmaması ve yerine getirilmediği takdirde cezalandırma sisteminin olmadığı örgütsel bir davranıştır (17). Dolayısıyla ÖVD, örgüt içerisinde yaptırım tehdidi içermemekte ve örgüt çalışanları arasında sosyalleşmenin sağlanması ve devamı için büyük önem arz etmektedir (18).

ÖVD için sonraki süreçlerde yapılan tanımlar incelendiğinde;

- George ve Brief 1992’de, ÖVD’nin kendiliğinden gelişen ve iş tanımı içerisinde olmayan davranışlar,
- Knovsky ve Pugh 1994’de, ÖVD’nin örgüt içerisinde tüm çalışanları güdülemeye yönelik rolleri üstlenme duygusu,
- Turnipseed ve Murkison 1996’de, ÖVD’nin sadece bir davranış olmadığı ve duygular da içerdiği,
- Greenberg ve Baron 2000’de, ÖVD’nin örgüt içerisinde bir çalışanın kendisini çalışkan ve nitelikli gösterme çabası,
- Blakely, Andrews ve Moorman 2005’de, ÖVD’nin örgüt içerisindeki fiziksel sorumluluklara ek olarak bireysel sorumlulukların da sisteme dâhil olmasıyla kendini gösteren duygu olduğu bildirilmiştir (18,19).

ÖVD'nin örgüt içerisinde örgütsel bütünleşme ve etkinliğe olan katkıları;

- Örgüt içerisinde yönetsel verimliliği arttırdığı,
- Örgütün amaçlarına yönelik kaynak sağladığı,
- Örgütün bakım bütçesini azalttığı,
- Örgüt içerisinde çalışanlar arasında etkinliklerin koordinasyonunu sağladığı,
- Örgütü çalışılabilir hale getirerek örgüt üyelerini güdülediği aktarılmıştır (19,20).

2.1.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Boyutları

Literatürde ÖVD boyutları incelendiğinde birçok araştırmacı tarafından farklı bir şekilde ele alındığı görülmektedir. İplik tarafından derlenen sınıflandırmaya göre ÖVD boyutları;

- 1988'de Organ tarafından, özgecilik, vicdanlılık, sivil erdem, nezaket, sportmenlik,
- 1991'de Graham tarafından uyum, sadakat ve katılım,
- 1991'de Williams ve Anderson tarafından birey ve örgüt,
- 1993'de Borman Motowidlo tarafından başkalarına yardım etme ve işbirliği sağlama, sportmenlik, örgütsel amaç doğrultusunda hareket etme, örgütsel kurallara uyma, çabalama ve görevleri sürdürmede gönüllü olma,
- 1994'de Van Dyne ve arkadaşları tarafından sadakat, itaat, savunmacı katılım, fonksiyonel katılım ve sosyal katılım,
- 1995'de Moorman ve Blakely tarafından yardımseverlik, bağlılığı destekleme, bireysel çaba ve bireysel özveri,
- 1996'da Van Scotter ve Motowidlo tarafından kişisel kolaylaştırma, örgütsel itaat ve bireysel özveri,
- 2000'de Podsakoff ve arkadaşları tarafından yardım severlik, gönüllülük ve centilmenlik, örgütsel sadakat, örgüte uyum sağlama, bireysel özveri, örgütün gelişimine destek verme ve bireysel gelişim boyutları şeklinde ele almışlardır (19-21).

Organ tarafından literatüre kazandırılan ÖVD kavramı ve boyutları (Özgecilik, Nezaket, Vicdanlılık, Sportmenlik, Sivil Erdem) genel anlamda kabul görmüş ve araştırmalarda kullanılmıştır (16).

Özgecılık

Örgüt içerisinde bir çalışanın diğer ekip üyelerinin yaşayabileceği problemleri engellemek için baskı altında kalmadan kendi istekleriyle gösterdikleri davranışlar olarak tanımlanmıştır (22). Başka bir ifadeyle; örgütte alanında uzman bir çalışanın herhangi bir ödüllendirme olmaksızın farklı bir çalışana yardımcı olması ve onun performansını arttırmaya yönelik gösterdiği davranışlar olarak tanımlanmıştır. Organ, örgüt içerisinde çalışan birinin hastalanması nedeniyle farklı bir çalışanın görevi herhangi bir yönetici tarafından iletilmeden üstlenmesi özgecılık açısından örnek olarak gösterilebilmektedir. (23). Özgecılık, örgüt içerisinde dayanışma açısından önemli bir davranış olduğu gibi, örgütte çalışmaya yeni başlayan bir çalışan açısından işe alışma süreci, çevreye uyum, deneyim kazandırma gibi olumlu etkileriyle de büyük bir önem arz etmektedir (24).

Nezaket

Örgüt bünyesinde çalışanlar arasındaki iletişim sürecinde oldukça önemli bir davranış biçimi olan nezaket, aynı zamanda psikolojik bir süreç olarak belirtilmektedir. Örgüt içerisinde nezaket davranışlarının var oluşu çalışanlar arasında kaliteli ve olumlu bir iletişim kurmalarına olanak sağlamaktadır (25). Farklı bir ifadeyle nezaket, örgüt içerisinde bir çalışanın işle ilgili problemleri önlemede diğer çalışanlara bireyin kendi kararlarıyla gösterdiği davranışlar olarak ifade edilmektedir (20). Çalışanın sorumluluğunda olan bir görevi yerine getirirken diğer çalışanları bilgilendirmesi örnek olarak gösterilebilir (22).

Vicdanlılık

Bir çalışanın örgüt içerisinde görev ve sorumluluklarını yerine getirirken diğer çalışanlarla ve yöneticilere gösterdiği saygı ile bağlantılı davranışlardır. İlk olarak çalışanın iletişim süreçlerinde birbirlerine saygılı olması ve üstlendikleri görev bilincinin sorumluluğuyla hareket etmesi vicdani davranışlarının göstergesidir. Çalışanların gösterdikleri vicdani davranışlarla birlikte çalışanlar arasında saygı, güdüleme, adalet ve verimliliğin yükselmesi beklenmektedir (26). Vicdanlılık boyutuna örnek olarak; bir çalışanın uzun mesailer yapması, mesai dışında iş ile ilgili aramalara geri dönüş yapması, kuralları kendi çıkarları doğrultusunda değiştirmemesi gibi örgüt çıkarları doğrultusunda sergilediği davranışlar verilebilir (20).

Sportmenlik

Örgütler devamlılıklarını sağlamaya çalıştıklarında bazen istekleri doğrultusunda bazen de istemedikleri halde örgüt sisteminde çalışanların aleyhine olabilecek durumlar ile karşı karşıya kalabilmektedir. Bu durumlarda çalışanlar genelde yaşadıkları zorlukları yöneticilere sürekli bildirmekte, diğer çalışanları kendi düşünceleriyle etkilemekte, verimliliğin düşmesine sebep olabilmektedirler. Ancak örgüt içerisinde yaşanan bu zorlukları kabullenen, görmezden gelen, daha fazla çalışarak süreci kontrol altına alma davranışları gösteren çalışanların sergiledikleri davranış sportmenliktir (24). Diğer bir ifadeyle sportmenlik, örgüt içerisinde zorluklara karşı şikâyet etmeden, yakınmadan, olayları abartmadan, diğer çalışanları etkilemeden koşullara uyum sağlama sürecine istekli olunması olarak ifade edilmektedir (20).

Sivil Erdem

Örgüt içerisinde bir çalışanın verilen görevleri yerine getirmesi, diğer çalışanlarla uyumlu bir şekilde çalışması elbette yöneticiler için istenilen bir durumdur. Ancak iyi bir çalışan bu davranışlara ek olarak örgütün sistemiyle ilgili yeni düşünce ve fikirler geliştirerek bunu yöneticilerine aktarmaktadır (16). Bu doğrultuda sivil erdem boyutu, çalışanın toplantılara katılması, örgütle ilgili düşüncelerini burada ifade etmesi, örgüt içerisinde yenilikleri takip etmesi, kazanımlarını örgütün diğer üyeleriyle paylaşması, kendini sürekli geliştirmesi yönünde yapılan davranışları kapsamaktadır. (27). Sivil erdem boyutu ile çalışanların gösterdikleri olumlu davranışlar sonucunda, faydalı işler yapma bilinci, işlerin doğru yapılması, sorun çözmek, yardımlaşmak, sorumluluk almak gibi örgütün çıkarları doğrultusunda hizmetlerini sürdürmüş olacaklardır (24,26).

2.1.3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışını Etkileyen Faktörler

Sergilenen ÖVD'ler, örgüt içerisinde bir çalışanın sahip olduğu kişilik özelliklerine, psikolojik durumuna, örgütsel özelliklerine, sahip olunan liderlik becerisine ve işin niteliğine göre değişmektedir.

- ***Kişilik Özellikleri:*** Örgüt içerisinde çalışanların sergiledikleri ÖVD'lerde etkisi en büyük olan faktörlerden biridir. Çalışanın sahip olduğu katılımcı rolü, güçlü iletişim becerisi, kuralcı gibi kişilik özellikleri ÖVD gösterme düzeyini artırmaktadır (16).

- **Psikolojik Durum:** Örgüt içerisinde çalışanların psikolojik durumu, örgütten bağımsız bir şekilde şekillenmekte ve uzun süre geçirilen örgütte son halini almaktadır. Bu bağlamda çalışanlar örgüt içerisinde sahip oldukları psikolojilere göre ÖVD sergilemektedirler (21).
- **Örgütsel Özellikler:** Örgütün çalışanlara emekleri karşılığında beklentilerinin dengeli bir şekilde karşılanmasını ve örgütsel adalete sahip olmasıyla birlikte çalışanların sergiledikleri ÖVD'leri ifade eder (21).
- **Liderlik:** Örgütün işleyiş ve denetim süreçlerini takibini sağlamak amacıyla seçtiği yöneticilerinin sergilediği liderlik davranışları çalışanın ÖVD'sini önemli ölçüde etkilemektedir (16,21).
- **İşin Niteliği:** Çalışanın kişilik özellikleri gibi örgüt içerisinde sunulan işin de özellikleri ve niteliği bulunmaktadır. Örgüt tarafından yapılması istenilen işin özellikleri ile çalışanın kişilik özellikleri arasındaki uyum, sergilenen ÖVD'yi etkilemektedir (16, 21, 28).

2.1.4. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Sonuçları

Örgütlerde sergilenen ÖVD'ler sonucunda çalışanlarda yüksek performans, çalışmalarında etkinlik, yüksek verimlilik, iletişim sorunlarının en aza indirilmesi, sorun çıkarıcı değil çözüm odaklı çalışanlar, örgüt kaynaklarının planlanması, yönetsel güç sağlanacağı bildirilmiştir (29). Örgütteki çalışanların ÖVD'leri artmasıyla birlikte yöneticiler tarafından istenilen bir şekilde çalışanların başarı düzeyi de artmaktadır. ÖVD örgütte ayrıca bir sosyal dayanışma ile anlaşmazlıkların çözümünde iletişim problemlerini ortadan kaldırarak sorunların çözümünü kolaylaştırmaktadır. Böylelikle çalışanların birlik olmalarını sağlayarak örgütsel bağlılıklarını da arttırmaktadır (27). ÖVD'lerin sergilendiği örgütlerde yardımlaşma ve örgüte karşı olumlu düşüncelerin oldukça yüksek olduğu belirtilmiştir (30). Örgütlerde ÖVD sergileyen çalışanlar sayesinde, örgütün kaynaklarının verimli kullanılmasıyla örgütsel verimliliği artırabilir (31). ÖVD'ye sahip bir çalışan örgütün hedeflerini benimser ve kendini örgütün bir parçası gibi tanımlar. Bu da örgüte olan bağımlılıklarının ne kadar yüksek olduğunu gösterir (32).

Podsakoff vd. tarafından bildirilmiş ÖVD'nin etkileri şu şekilde ifade edilmektedir:

- Örgüt çalışanları, örgütü o kadar sahiplenmelidirler ki örgütün sorunlarını bireysel olarak kendi sorunlarıymış gibi görüp çözüme kavuşturmayı amaçlarlar.
- Örgütte çalışanların yerine getirdiği görev ve sorumlulukların karşılığında aldıkları ücretin değişmemesi durumunda bile artan bir ivme ile çalışırlar.
- Örgütte çalışanlar arasında sorunlar azalmakta veya olmamakta ayrıca birbirlerini desteklemektedirler.
- Çalışanlar örgütü kendi evleri gibi benimserler ve her zaman örgüt çıkarlarını en önde tutarlar.
- Sürekli artan çalışma isteği zorunluluk olmaktan çıkar tamamen gönüllülüğe dayanır.
- Örgütte çalışanlar arasında görülen iletişim engelleri aşılar ve sürekli birbirlerine yardım etme davranışları görülür (32,33).

2.1.5. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Hemşirelik

Günümüzde sağlık sektörünün büyümesiyle, sağlık kurumları arasındaki rekabetin artması, sağlık kurumlarının kalite belgelendirme sistemi ve halkın sağlık hizmetlerine artan talepleri gibi çevre değişiklikleri nedeniyle sağlık kurumları, yönetim, performans ve rekabet gücünü artırmak için örgütün insan kaynakları yönetimine ilgi duymaya başlamıştır (34). Sağlık kurumları diğer hizmet sektörlerinde (banka, sigorta vs.) olduğu gibi müşteri rekabeti güçlükleriyle başa çıkmaya çalışmaktadır. Ancak söz konusu kurumlarda müşteriye odaklanılırken, sağlık kurumları hasta merkezli hizmet sunarlar. Böylelikle sağlık hizmetleri sunumunda çalışanların eğitilmesi, güdülenmesi, performanslarının artırılması, olması gerekenden daha fazla çabalamaları önem arz etmekte, bu da ÖVD'lerin gerekliliğini arttırmaktadır (35). Sağlık kurumlarında hasta memnuniyetinin sağlanması oldukça önemlidir ve bu memnuniyetin sağlanması sağlık hizmeti sunanların performansına bağlı olmaktadır. Bu performans da çalışanların ÖVD'lerini artırmakla sağlanabilir (36). Hastanelerde hastalarla doğrudan temas noktasında sağlık bakım hizmeti sunan hemşireler, hastanelerin rekabet gücü ve verimliliği üzerinde büyük etkiye sahiptir (37). Bu nedenle hastanelerde hemşirelerin seçilmesi ve çalışma devamlılığının sağlanması için insan kaynakları yönetimi farklı stratejiler geliştirme çabasıdır (34). Bu doğrultuda hemşirelik yöneticileri,

hemşirelerin etkili bir şekilde bakım sağlamalarını ve çalıştıkları kurumla sürekli iletişim kurmalarını sağlamak için uygun liderler seçmelidir. Her ne kadar örgütlerde liderlerin özellikleri, davranışları ve etkileşimleri gibi teknik yönleri vurgulanmış olsa da çalışanların kişiliğine, haklarına, topluma önem vermeye, sosyal sorumluluğa ilgi eksikliği olmuştur (38,39).

İyi bir lider örgütün çıkarlarına ek olarak çalışan boyutunda gerekli vicdana ve etik davranışlarına sahip olmalı, örgüt içerisinde çalışanların birbirlerine yardımcı olmalarını, iyi iletişim kurmalarını sağlayarak verimliliği arttırmalarını sağlamalıdır (40). Örgüt hedeflerine ulaşmak yöneticiler için önemlidir. Yöneticiler bunu sağlayabilmek için çalışanların kişisel ihtiyaçlarını belirlemelidir. Bu amaçla yönetici hemşireler örgütsel hedeflere çalışanların koordinasyon, nezaket, özveri, yardımseverlik gibi ÖVD'lerini arttırmasıyla ulaşabilir (41). Bu doğrultuda sağlık kurumlarındaki hemşire istihdamında, hemşirelerin hastaların isteklerine yanıt verebilecek, takım çalışmasına yatkın, çalışanlarla iletişim problemleri yaşamayacak ve uyumlu, kuruma güven ve bağlılık duygusuna sahip, çalıştıkları kurumlarda ÖVD'nin gerekliliklerine sahip bireyler olmasına dikkat edilmelidir (42). Sağlık kurumlarında insan kaynakları yönetiminde çalışanların fazladan rol davranışı sergilemeleri gerekebilmektedir. Sunulan hizmetin kalitesi çalışanların sergiledikleri bu fazladan roller ile ortaya çıkmaktadır (43). Sağlık kurumlarında hastalar hemşire ve doktor gibi sağlık personelinin özel ilgi ve bakımına ayrıca olumlu davranışlarına gereksinim duyar. Bu doğrultuda sergilenen ÖVD'lerin hastanın iyileşme sürecinde önemli bir faktör olduğu ifade edilmektedir (35). Sağlık hizmeti sunumunda öncü olan hemşirelerin, hastanelerde en iyi bakımı sağlama, hastalarla güvenli bir iletişim sağlama ve kaliteli tıbbi hizmet sunmaları gereklidir. ÖVD gösteren hemşirelerin bakım hizmetleri kalitesinin ve hastanede etkinliklerinin yüksek olduğu bilinmektedir (44). Hemşirelerin bakım verdikleri hastalara bütüncül yaklaşımları, ekip üyeleri arasında yardımlaşmaları, sosyal sorumluluk projeleri geliştirmeleri, farklı hastanelerde çalışan hemşireleri desteklemeleri, acil vakalarda gönüllü olmaları, hemşirelerde ÖVD'nin önemini arttırmaktadır (45).

2.2. Neuro Linguistic Programming (NLP)

Neuro Linguistic Programming (NLP); bireyin belirlenen bir hedefe ulaşması adına düşünce, dil, davranış biçimlerinin en verimli şekilde nasıl kullanılacağını öğreten çalışmalar bütünüdür. Ayrıca NLP belirlenen hedef için yapılan bu çalışmaların analizini

ve sürekliliğini sağlayarak kendini kontrol eden bir sistemdir (46). NLP, bireylerde en etkin durumu sağlayabilmek adına kişiler arası iletişimin nasıl olması gerektiğini ortaya koymak için zihin ve dil arasında sürekli bir etkileşimin olmasını üç kavrama dayandırmıştır (47). Bu kavramlar şunlardır:

Neuro (Nöro, Zihin): Yaşamımızda kullandığımız zihinsel aktiviteleri ifade eden bir kavramdır. Bireyin dış dünya ile ilgili kullandığı görme, duyma, koklama, tat alma gibi nörolojik süreçleri içermektedir (47). Neuro, iş ve özel yaşamda düşünce kalıpları hakkında algıyı yükselterek yaşam içerisinde edinilen tecrübelerin sonuçları olumlu mu, olumsuz mu etkileyeceği hakkında bireye fikir vermektedir (48).

Linguistic (Dil): Bireylerin söylem, düşünce veya davranışlarının tamamını kapsayan dil, yaşamın temel taşıdır. Eğer dil doğru bir şekilde kullanılmazsa yaşam sürecinde aktarmak istediğimiz düşünceleri, davranışları tümüyle karşı tarafa ulaştıramayız. Ayrıca kullandığımız dil ile çevrede ve kendimizde oluşan etkiyi gözlemleyebiliriz (49). Linguistic, bireyin kendisini ifade etme ve dili kullanma yeteneğinin göstergesidir. Yaşanan deneyimlerle artan ifade etme yani dili kullanma yeteneğimizi ifade etmektedir. Yaşanan deneyimlerin göstergesi olan dil kavramı NLP uygulamalarıyla etkin bir şekilde yönlendirilebilir (47).

Programming (Programlama): Bireylerin bilinçli veya bilinçsiz bir şekilde zihninde tasarladığı düşünce kalıplarını bilgisayar sistemi gibi bir düzene koyma çabası olarak ifade edilmektedir. Bu zihinsel süreçte duygular ve iletişim doğru bir şekilde tasarlanırsa istenilen sonuçlara ulaşmanın daha da kolay olacağı belirtilmektedir. Zihinde gerçekleşen bu yoğun çalışmalar NLP ile değiştirme, modelleme ve öğretme süreçleri uyarlanabilir (50). Süreklilik arz eden davranışlar zihninizde düşüncelerimizi nasıl programlamamız gerektiğini bize aktarmaktadır. Aktarılan sonuçlar birey olarak kazandığımız kendi programımızın çıktısıdır. Bu süreçte NLP hedeflenen çıktılara ulaşmada organizasyon görevi üstlenerek bize çözümler sunmaktadır (47).

NLP, sunduğu uygulamalar ve yapısı nedeniyle tıp, iş hayatı, terapi, eğitim gibi çok geniş alanlarda kullanılan bir modelleme tekniğidir. NLP sadece sınırlı davranışların gözlemi değil ayrıca bireyin düşünce, deneyim ve davranış mekanizmalarının kontrolünü sağlayan sistematik bir yapıdır (51). NLP'nin kullanım alanı sadece gözlem yapılabilen davranışlarda değil aynı zamanda insanların düşünce, deneyim ve tüm eylemlerin kontrolünü sağlayan zihinsel süreçleri kapsamaktadır. İletişim yönü farklı bireylerle

sınırlı kalmayıp bireyin iç iletişimine de ilgi duyan NLP, bireyin tüm duygu, deneyim ve inançlarını yeniden tasarlamaya çalışır. Özetle NLP, bireyin duygularını, zihinsel düşüncelerini ve iç seslerini en iyi şekilde koordine ederek bireyin var olan kapasitesini en üst düzeye çıkarmasını sağlayan kişisel gelişim sistemlerinin bütünü olarak tanımlanabilmektedir (52).

2.2.1. Neuro Linguistic Programming (NLP) Tarihçesi

California Üniversitesi bünyesinde akademik çalışmalarını yürüten dil bilimci John Grinder ve yine aynı üniversitede eğitimine devam eden psikoloji ve matematik öğrencisi Richard Bandler tarafından yürütülen çalışmalarla 1972 yılında NLP kavramı temellendirilmiştir. Bandler ve Grinder, NLP'yi ilk başlarda bireylerde mükemmellik kavramını araştırmak için kişileri incelemiş, olumlu sonuçlar almalarıyla birlikte farklı kişilerde de uygulama yapmak üzere çalışmalarını sistematik bir model haline getirmişlerdir. Bandler ve Grinder sistematik model geliştirirken alanında uzman kişilerin görüşlerinden yararlanmışlardır. Bu kişiler;

- Fritz Perls, yenilikçi psikolog ve aynı zamanda Gestald terapisinin lideri,
- Virginia Satir, aile terapisi alanında önde gelen uzman,
- Milton Ericson, dünyaca ünlü hipnoterapist,
- Gregory Bateson, antropolog sibernetik ve iletişim teorisi düşünürü,
- Alfred Korzybski ve Noam Chomsky, ise dil bilimci olup alanında uzman kişilerdir (53,54).

Bandler ve Grinder yaptıkları çalışmalarla birlikte başarıya ulaşan kişilerin farklı yapı ve tarzlara sahip olmalarına rağmen çalışma sistematiğinin ve kalıplarının benzer olduğunu tespit etmişlerdir. NLP çalışmalarının başlangıcından dört yıl sonra 1976 yılında California Santa Cruz'da çalışmalarını tamamladıktan sonra bu modeli Neuro Linguistic Programming (NLP) olarak adlandırmışlardır (55). Bandler ve Grinder sonraki süreçlerde çalışmalarını ayrılarak yürütmüşlerdir. Böylelikle birbirini tamamlayan ve NLP'nin farklı yönlerde gelişmesini sağlamışlardır. Bu alanlar, özellikle mükemmellik oluşturulan bir alanda sistem oluşturarak bir tekniğin ortaya çıkması ve başarıya ulaşmış kişilerin kullandığı etkili düşünme ile ilgili iletişim modellerinin sistematığıdır (55).

2.2.2. Neuro Linguistic Programming (NLP) Felsefesi

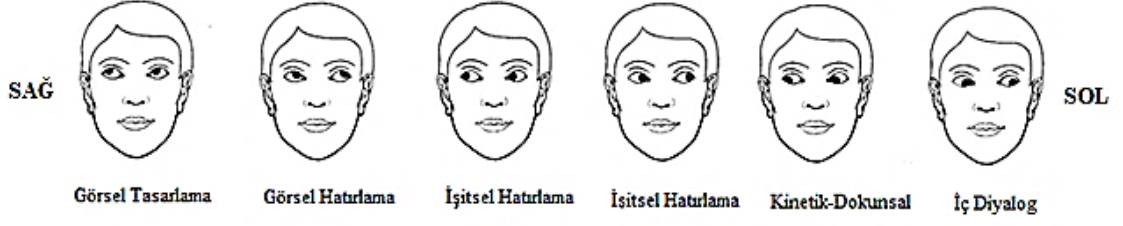
Bir olayın gerçekleşmesi isteniliyorsa olayın ilk olarak zihinsel canlandırmaya ihtiyacı olduğunu vurgulayan NLP, tüm canlandırmanın bütün duyu organlarıyla hissedilmesiyle birlikte istenilen olayın gerçekleşebileceğini savunmaktadır (46). NLP, herhangi bir davranışın bir yapı içerisinde olduğunu ve bu yapının öğrenilmesi, modellenmesi ayrıca değiştirilmesiyle arzulanan sonuçlara ulaşılmasının mümkün olduğunu bildirmektedir (47). NLP'nin felsefesi temelde yol gösterme ve inanç değerleri olup bu kavramların doğruluğunun kesinlik içermediği ifade edilmektedir. Doğruluğu varsayılarak davranışa geçilir. Ayrıca doğruluğuna inanmak için bir zorunluluk da yoktur (46).

2.2.3. Neuro Linguistic Programming (NLP) Temsil Sistemleri

Zihinlerinde önceden planlanmamış bir şekilde insanlardan aniden bir şeyi düşünmeleri söylendiğinde, bireyler kendilerinin oluşturduğu bir sistemle bu düşünceyi zihinlerinde bir görüntü, ses veya koku olarak canlandırır (56). Zihinlerinde oluşturulan bu canlandırma sistemi NLP' ye göre temsil sistemleri olarak adlandırılır ve bu kişiden kişiye farklılık gösterir. NLP ise bu sistemlerin geliştirilmesini ve sıraya konulmasını sağlar (56,57). Temsil sistemleri ile birlikte duygu, düşünce ve davranışlarımızı isteklerimiz doğrultusunda geliştirebiliriz. NLP, bireyin amaçladığı hedeflerde istediği sonuçları elde edebilmesi için bir rehberdir. NLP ile birlikte temsil sistemleri geliştirilirse, bireylerle güçlü iletişim kurulabilir ve çevreye duyarlı bir birey olarak yaşam sürdürülebilir (58,59).

Göz Hareketleri

İnsanların düşünceleri ile göz hareketleri arasında bir ilişki olduğunu ileri süren NLP, göz hareketleri ile zihinsel düşüncelerin anlaşılabilirliğini belirtmektedir. NLP, göz hareketleriyle insan beyninin hangi bölgesinin kullanıldığını aktarır (59) ve bir düşünce sırasındaki göz hareketlerimizin her bir yönünün birer anlam içerdiği bildirir (Şekil 2.1). Ayrıca göz hareketleri ile temsil sistemlerine ulaşmak, kişiler arası iletişim sürecinde oldukça önemlidir (60).



Şekil 2.1. Göz Hareketlerinin Anlamı (60).

Göz hareketlerinin oluşturduğu temsil sistemleri;

Görsel Tasarlama: Zihinde oluşturulan ve daha önce hiç görülmemiş kişi, olay veya bir nesnenin oluşturduğu imajlardır. Ayrıca bireyin yalan ifadelerde bulunup bulunmadığı hakkında ön bilgi veren hareketlerdir (60).

Görsel Hatırlama: Zihinde canlandırılan konum olarak ifade edilir (60).

İşitsel Hatırlama: Seslerin tasarlandığını ifade eden hareketlerdir (61).

Kinetik-Dokunsal: Koklama ve tat alma duyularını aktif hale geldiğini ifade eden hareketlerdir (61).

İç Diyalog: Bireyin kendisiyle konuşması, konuları kendi zihninde değerlendirmesi ve öz iletişim olarak ifade edilen hareketlerdir (61).

Alt Sistemler

Temsil sistemleri içerisinde olan görme, işitme, dokunma, koklama ve tatma temel boyutlarının hacmi, keskinliği ve yapısı alt sistemleri oluşturur. Bir görsel hakkında değerlendirme yapıldığında renkleri, büyüklüğü veya canlılığı hakkında zihinde soruların cevaplanması gerekir. İşitsel olarak bir sesin tonu, netliği veya söyleniş tarzının bilinmesi gerekir. Bu doğrultuda bir duygusal durumdan söz edildiğinde bölgesi, şiddeti veya ağırlığı gibi bilgilerin de aktarılması gerekir. Tablo 2.1’de sınıflandırılan görsel, işitsel veya duygusal kavramlar için aktarılması ve bilinmesi gereken tüm bu ayrıntılar alt sistemleri oluşturmaktadır (51).

Tablo 2.1. Temsil Sisteminde Duyusal Yüklemler (51).

GÖRSEL	İŞİTSEL	KİNİTİK-DOKUNSAL
Göz önünde tutma	Bunu dinle	Cezbetmek
Yeşil ışık almak	Kulak vermek	Parmakla bulmak
Gözünü dikmek	Kulağına küpe olmak	Kazıp çıkarmak
Bakmak	Kulak kesilmek	His oluşturmak
Perspektif	Yankı	Dokunmak
Göz önünde bulundurmak	Ses çıkarmak	Parmaklarını gezdirmek
Görünürde olmak	Kulağa hoş/kötü gelmek	Kendini kaptırmak
Aynı gözlerle bakmak	Kulak misafiri olmak	Nüfuz etmek
Göz kulak olmak	Kulak kabartmak	Dokunulmaz
Gözden geçirmek	Kulaktan dolma	Sarsmak/silkinmek
Açığa kavuşturmak	Ezberle	İşbirliği yapmak
Tasavvur etmek	Tartışmak	Cesur bir adım atmak
Fark etmek	Sesli düşünmek	Temas
Hayal etmek	Ses yapmak/yapmamak	Somut
Gözünü açmak	Rapor	İzlenim bırakmak
Gözden kaçırmak	Fısıltı	İhtiyaç duymak
Gölgede bırakmak	Gürlemek	Başından savmak
İcabına bakmak	Sesi ayarlama	Yüzüne vurmak
Dikkat etmek	Kulağı tetikte olmak	Halden anlamak
Resmetmek	Çınlamak	İdareyi ele almak
Bakış atmak	Bunu dinle	Burnunu sokmak

2.2.4. Neuro Linguistic Programming (NLP)'nin Arzulanan Hedefe Ulaşmadaki Varsayımları

Olaylar, durumlar veya olgular karşısında bizlere yeni bir bakış açısı kazandıran ve NLP'nin temelini oluşturan kabuller ve varsayımların doğruluğu kesinlik ifade etmez. Ayrıca olaylar sadece NLP'ye özgü kabuller olup doğru bir şekilde kullanımı bireylere katkı sağlayacaktır. Varsayımlar bireylere iletişim kolaylığı, hedeflere ulaşma, esneklik değerlerini katmada bir kılavuz olacaktır (62,63).

Bu varsayımlar:

Hedef için gerekli kaynaklarımız vardır; Zihnimizde var olan görüntüler, duygular, iç sesler, hisler ihtiyacımız olan zihinsel ve fiziksel kaynakların temelini oluşturur. Bu nedenle arzulanan duyguların, düşüncelerin veya hedeflerin gerçekleşmesi adına istenilen zamanda kullanılabilir durumdadır (64).

Hedefleri doğrultusunda kendini adayan birey istediği sonucu alır: Birey davranışlarında sürekli tekrarın ötesinde bir esneklikle beraber içinde var olan potansiyeli keşfedebilir. Böylece davranışlarını kontrol eder, yeni öğrenme stratejileri geliştirir ve gereksiz düşüncelerden arınır (51).

Başarısızlık yok, sadece sonuçlar vardır: NLP' ye göre başarısızlık, elde edilen sonuçları kabullenmeyi ifade eder ve her bir sonuç yeni bir deneyimle birlikte birçok farklı bilgiyi öğrenmeyi beraberinde getirir. Bireyler tecrübelerini ve bilgilerini değerlendirerek çıkarımları doğrultusunda yeni davranış biçimleri ve stratejiler ile hedeflerine erişebilirler (51).

Seçenekler azalır ama asla bitmez: İmkânlar için farklı seçeneklere sahip olmak gerekir. Böylece birey daha özgür bir şekilde hareket edebilir. Bu doğrultuda NLP ile bireye daha fazla seçenek sunulur ve şöyle ifade edilir: Sadece bir seçenek, seçenek yoktur demek değildir, iki seçenek ikileme neden olabilir, üç veya daha fazla seçenek ise hedefe ulaşmada seçim özgürlüğü sağlar (51).

Deneyimlerin bir yapısı vardır: Zihnimizde yer alan her bir düşüncenin kendisine özgü bir yapısı vardır. Bu yapıların değişmesiyle birlikte deneyimler kendiliğinden değişmeye başlayacaktır. Bu doğrultuda birey kendisini olumsuzluğa iten düşüncelerini ortadan kaldırabilir ve yarar sağlayan düşünceleri geliştirebilir (64).

Sergilediğimiz davranış var olan en iyi seçeneğimizdir: Bireyin sahip olduğu geçmiş, algı biçimini, değerlerini, öğrenmesini nasıl ve nerede yaptığı hakkında bilgiler içerir. Tüm bu veriler bireyin deneyimlerini oluşturur ve yapılacak tüm seçimler bu deneyimlerle yapılmak zorundadır. Yeni seçimler yapılanaya kadar bu seçimler, en doğru ve en geçerlisidir (62, 64).

Tüm davranışlar olumlu bir niyet içerir: Bireylere yapılanlar ile elde edilmek istenenleri gösteren NLP, niyet ve davranış ayrımının nasıl yapılacağını öğretir. Birey

diğer insanların ne düşündüklerini önemsemeden sadece kendisi için faydalı ve olumlu olarak gördüğü inançlarına erişebilmeyi amaçlamaktadır (64).

İletişim karşılıklı tepkidir: Bireylerin iletişimi kendi sorumluluğunda olup, anlaşılmama durumu karşımızdaki kişinin değil kendi problemimizdir. İletişim sonunda aldığımız geri bildirimler iletişimin nasıl olduğu hakkında bize bilgi verir. Bu geri bildirimlere göre davranışımızı veya stratejimizi düzenlemeliyiz (58, 59).

Harita gösterilen bölgenin kendisi değildir: Zihinsel haritamızı, etrafımızda olup biteni algılama ve yorumlarımız oluşturur. Oluşan bu bireysel harita bize ait olan gerçeklerimiz ve anlayışlarımızdır (65). Belirli süzgeçlerde geçerek elenen bu gerçekler ve anlayışlar bizleri sınırlandırarak seçim yapmada zor duruma düşürmektedir. Seçim haritalarında sınırları aşmak ve haritayı zenginleştirmek bölgeyi değiştirecektir (58,59)

2.2.5. Neuro Linguistic Programming (NLP) Uygulamaları

Yeniden Çerçeveleme

Yeniden çerçeveleme tekniği, bireyin davranışlarına bir düzen getirmeyi ve bireyin hedeflerine ulaşmasını engelleyen unsurları ortadan kaldırmayı amaçlamaktadır (66). İletişimde karşı tarafa sunulmak istenilen ve karşı tarafın almak istediği veya algıladığı farklı olabilmektedir. Bir manzarayı sanatsevere aktarmaya çalışan bir ressam ve bir fotoğrafçı aynı çerçeve içerisinde aynı manzaradan farklı şeyler sunabilir ve sanatsever de her iki çerçeveden farklı şeyler algılayabilmektedir (67).

NLP’de kullanılan çerçevelenmeler:

İstenen sonuç çerçevesi: Ana unsur tamamen sonuca odaklanmaktır. Ulaşılması istenen hedefe yönelik sergilenen davranışın değerlendirilmesini kapsar. NLP ise bu aşamada “İstenilen ne?, Nasıl ulaşılabilir? ve Eldeki kaynaklar neler?” sorularına cevap bulmaya çalışır (66-68).

Sorun çerçevesi: Bu çerçevede ise temel özellik, tamamen yanlış ve istenmeyene odaklanılır. İstenmeyen olayların nedenlerini araştırmak için “Yanlış olan ne?, Sorun nerede? ve Hata kimin?” sorularına cevap aranır (67,68)

Sanki çerçevesi: Bu uygulamada kişi istenilen sonuca ulaşmış ve başarılı olmuş gibi içselleştirerek yaşadığı sorunlara ve amaçlarına odaklanması sağlanabilir (67,68).

Meta Programlar

Meta programlar, yaşamımıza değer katan kavramları algılama filtreleri olarak tanımlanır. Bu filtreler, zihinlerimizde tasarladığımız düşüncelerin harekete geçmesini sağlayan bir tür davranış yazılımıdır (69).

Literatürde kullanılan Meta Programlar:

- Girişken-Tepkisel,
- Yaklaşan-Kaçan,
- İç-Dış Diyalog,
- Kuralcı-Kuralsız,
- Genel-Detaycı,
- Düzenli-Düzensiz,
- Süreç-Sonuç Odaklı,
- İkna stratejileridir (59).

Bir kişinin bir konu hakkında konuşması sırasında kullandığı dil ve cümle yapısı, hareketleri veya beden imajı ile hangi meta programları kullandığı anlaşılabilir. Kişiden kişiye değişiklik gösteren meta programlar için iyi veya kötü denilemez. Meta programlar bize iletişim kurduğumuz kişiler hakkında ön yargıları kırarak iletişim kolaylığı sağlamaktadır (59,69).

Metafor Kullanma

Yunanca “ileriye taşımak” anlamına gelen metafor, kişinin binlerce kelime ile anlatacağı bir ifadeyi veya düşünceyi daha kolay ve net bir şekilde anlatmasını sağlar. Yazarlar, eğitimciler ve terapistler için metafor kullanımı oldukça önemlidir (70). NLP’de sık kullanılan metaforlar; hikâyeler, benzetmeler, masallardır. Bu metaforların kullanımı ile bireyde mantıksal düşüncelerin yerine duygularına hitap ederek zihin yerine kalp ile iletişim kurulması sağlanır. Böylece bireyin aktif olan zihinle birlikte kalbin bütünleşmesi ve bireylerin olaylara farklı bir bakış açısıyla bakmaları sağlanmaktadır (51).

Çapalama (Çapa Atmak)

Zihinsel anımsatıcılar sayesinde bilinçli bir şekilde istenilen anda istenilen duygu ve durumun yeniden sergilenmesi, NLP alanında çapalama olarak tanımlanır. Çapalama, görsel, işitsel ve dokunsal olarak ifade edilen temsil sistemlerinin birlikte kullanılmasıyla

oluşur. NLP’de çapalama tekniği kullanılarak olumsuz çağrıştıricılardan kurtulmak mümkündür (62).

Bilinçli olarak ortaya çıkan çapalar, bilinçsiz bir şekilde de ortaya çıkarak yaşamımızda bize yardımcı olurlar. Trafikte hareket halinde bir sürücü, yaya yolu işaret levhalarını gördüğünde doğrudan aracını durdurmaya çalışır. İşte bu örnekte olduğu gibi yaya yolu işaret levhaları bir çapa işlevi görür (69,70).

İnanç Değişim Çemberi

İnançlar, mutlak bir doğal değişim sürecinden geçmek zorundadır. Olgunlaşma ve güçlenme süreçlerinden geçmeleriyle ortaya yeni bir inanç çıkar. Yeni inançlar zamanla gelişir ve yaşamında devam eder. Eski inançlar işe yaramaz konuma gelir ve terk edilir (51, 66, 77).

İnanç değişimi tekniğinde en çok kullanılan uygulamaların aşamaları şöyledir:

- İlk adımda yapılandırılması istenilen inancı düşünerek, inanca açık olma adımına geçilir.
- Önceki adımın nasıl bir duygu olduğu keşfedilir. Doğru zamanda olduğunun hissedilmesiyle istenilen yeni inanca odaklanılır ve mevcut inanç alanına geçilir.
- Mevcut inançlar alanında yeni inançlara yönelik çatışma yaratıcı duygular varsa bunlar hafızaya alınarak şüpheyile yaklaşım alanına geçilir.
- Yeni inanca yönelik çatışma yaratan olumsuzluklar ve gelişmesine yardımcı olabilecek olumlu düşüncelerin analizi yapıldığı kontrol alanına geçilir. Bu alanda inançlar tümüyle gözden geçirilir. Bu aşamadan sonra kişisel tarih müzesine geçilir.
- Kişisel tarih müzesinde yarar sağlamayacak inançlar bırakılarak yeni inançlara odaklanılır ve hissedilen duygular kelimelere dökülür.
- Güven alanına tekrar dönülerek gerçekleştirilen değişiklikler gözden geçirilir ve uygunluk kontrolü yapılır (67).

İnanç Zincirleme

Temelde iletişim kurmada kullanılan dil, sadece fizyolojik durumlar, duygular veya temsil sistemlerinde değil aynı zamanda içsel durumlar üzerine de etkilidir. Ayrıca inanç zincirleme tekniği, basit dil kalıplarıyla içsel durumları tetikleyerek şüphe ve inanca açık olmayı öğretir ve destekler (51, 66, 67).

NLP’de zincirleme kavramı, yaşamdaki deneyimlerin başlangıcından, hedeflere doğru özel bir sıra ile aralarında bağ oluşturan çapalama yöntemini ifade eder. Etkili zincir oluşturmada en önemli faktör, hedeflenen konuma geçişte oluşturulan bağların uyum sağlaması, yönlendirmesi ve aşamalı olarak geçişi sağlamalarıdır (51, 66).

Parçalara Ayırma

NLP’de bir deneyimin bilişsel aşamada istenilen düzeyde küçük veya büyük parçalara ayrılması tekniğidir. Küçük parçalar, somut bilgileri kapsar. Otomobilin motoru, tekerleri, camları örnek verilebilir. Büyük parçalar ise, soyut bilgileri kapsar. Otomobiller, trenler, uçakların bir taşımacılık şekli olarak gruplandırılması örnek verilebilir. Parçalara ayırma tekniği ile kişi deneyimlerini belirli filtrelerden geçirip analiz ederek istediği şekilde yeniden düzenleyebilir (51, 66, 68).

Değerlerin İncelenmesi

Kişisel inançlarımız içerisinde önemli bir yeri olan değerler, yaşamımızda en önemli şeyin ne olduğunu bize gösterir (48). Bu uygulama ile birlikte inançların ortaya çıkarılması veya öykülendirilmesi için bağlaçlardan yararlanır. Nedenlerini aktaracağımız bir cümlede; “çünkü, için, -den dolayı” gibi bağlaçları kullanırız. Değerlerimizi nedenleriyle aktarıp işlevsellik açısından sıralayarak yaşamımıza yön verebiliriz (67).

Zaman Çizgisi

Zaman kavramı, NLP’de kullandığımız saat kavramı ile ilgili olmayıp düşünce sistemimizde yer alan zamanla ilişkilidir. Bu uygulamada dil oldukça önemlidir ve düşünce yapısını oluşturmaktadır. Bu yapıyı anlamak ve zamana ait düşünce sistemlerini oluşturmak için öncelikle dilin yapısını ve zihinde nasıl kullanıldığını öğrenmek gerekir. Bir çocuğun davranışları sonucu yapılan çıkarımla kurulan “Bu çocuğun geleceği parlak.” cümlesi, gelecekteki yaşamına ait tahminde ve çıkarımda bulunulması bu duruma örnek verilebilir (69).

Bireysel zaman çizgisi, geçmiş ve geleceği birleştiren bir çizgi gibi düşünülebilir. Bu uygulamada, kişiden geçmiş ve yaşanmış bir olay ile gelecekte arzulanan bir olayı karşılaştırılması ve yorumlayarak konuşması söylenir. Kişi konuşurken anlatım şekli, mimikleri, ne yöne baktığı takip edilir. Aslında farkında olmadan bedenleri geçmişin ve geleceğin nerede olduğunu bilir. Zaman çizgisi, zaman

içinde ve zaman dışında olmak üzere iki şekilde değerlendirilir. Zaman içinde olanlar, şimdiki zaman parçasında, anlık, içlerinden geldiği gibi yaşarlar. Zamanın nasıl geçtiğinin farkına varmazlar. Zaman dışında olanlar ise geçmiş, şimdiki ve gelecek tüm parçalarıyla önlerinde olup dakik, iyi planlama yapan ve başarılı olarak ifade edilmektedir (53).

Modelleme

NLP'nin önemli uygulamalarından biri olan modelleme tekniği, sergilenen her davranışın bir yapı içerisinde olduğunu ve bir kişi başarabiliyorsa herkesin başarabileceğini savunur. Modelleme tekniğinde davranışların yapısı analiz edilerek yeniden dizayn edilebilecek bir formül elde edilir.

Modelleme için cevaplanması gereken sorular şunlardır:

- *Kişinin yaptığı en iyi şey nedir?*
- *En iyi şeyi yaparken nasıl yapıyor ve ne düşünüyor?*
- *İnanç sistemi ve değerleri nelerdir? (69).*

2.2.6. Neuro Linguistic Programming (NLP) Kullanım Alanları

NLP; duygu, düşünce, davranış, dil üzerine olan etkileri nedeniyle birçok alanda kullanılabilir bir uygulama olmuş durumdadır. Bu doğrultuda; kişisel gelişim, liderlik, iş hayatı, eğitim, sağlık ve iletişim alanında kullanılmaktadır.

Kişisel Gelişim: NLP ile kişinin kendini tanıması, çevresindeki insanlarla daha iyi iletişim kurması, onları tanıması, olumlu davranışlar göstermesi, sorun yerine çözüme odaklanmayı öğretmesi ve zihnini optimum kapasiteyle kullanarak arzulanan hedeflere ulaşmayı sağlamaktadır (71).

Liderlik: NLP, liderlerin kişisel gelişiminin sağlanması ile örgütler açısından yönetsel süreçlerde katma değer sağlayan bir disiplindir (54).

Eğitim: NLP, temsil sistemleri sayesinde öğrenme stratejileri geliştirerek daha hızlı ve etkin öğrenmeye olanak sağlar. Kişilerin öğrenmedeki algılarını görsel, işitsel veya dokunsal olarak sınıflandırarak öğrenme davranışları kazandırır (72).

Sağlık: Son yıllarda hastalıklar üzerine yapılan birçok araştırmada stres üzerinde durulmaktadır. NLP'nin stresi önleyici etkileri olduğu kanıtlanmıştır (73). Ayrıca NLP,

günümüzde yaygın bir şekilde görülen dikkat eksikliği ve psikonevrotik hastalıklarda tamamlayıcı bir tedavi olarak kullanılmaktadır (74).

İletişim: NLP uygulamaları ile iletişim, insanlar arasında sözel kavramlar içermeyen davranışsal ilişkilerde, ses tonu ve dil kullanımının daha etkin olmasını sağlayarak iletişim kalitesini arttırmaktadır (75).

İş Yaşamı: NLP, insanlarda mevcut olan duygu, düşünce ve davranışlar ortaya çıkararak kendi potansiyellerini görmeyi sağlar ve onların motivasyonlarını artırır. Böylece insanların arzuladığı bir iş yaşamı sürmelerini sağlamaktadır (54).



3. MATERYAL VE METOT

3.1. Araştırmanın Türü

Bu araştırma, randomize kontrollü deneysel tasarımda gerçekleştirildi.

3.2. Araştırmanın Yapıldığı Yer ve Zaman

Araştırma, Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde yer alan bir eğitim ve araştırma hastanesinin iki yerleşkesinde Ocak 2020-Ocak 2021 tarihleri arasında yürütüldü. Araştırmanın yürütüldüğü merkez 32 servis ve 12 yoğun bakım kliniği ile hizmet vermekte olup toplam 710 yatak kapasitesine sahiptir. Merkezde toplam 550 hemşire çalışmakta olup 9'u eğitim hemşiresi, 10'u süpervizör hemşire, 58'i yönetici hemşire pozisyonunda çalışmaktadır.

3.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini, Adıyaman Eğitim ve Araştırma Hastanesi Sağlık Bakım Hizmetleri Müdürlüğü'ne bağlı çalışan 550 hemşire oluşturdu. Örneklem sayısı güç analizi ile 0.95 etki büyüklüğü, 0.95 evreni temsil gücü ve 0.001 tip-1 hata payı ile 180 olarak belirlendi (NLP Eğitim Grubu: 60, Standart Eğitim Grubu: 60, Kontrol Grubu: 60). Örneklem seçim kriterlerine uyan ve araştırmaya katılmayı kabul eden 180 hemşireye ait araştırma planı Şekil 3.1'de sunulmuştur.

3.3.1. Randomizasyon

Araştırma grupları; deney (NLP eğitim grubu), standart eğitim grubu ve kontrol grubu olmak üzere üç gruptan oluşmaktadır. Araştırmanın yürütüldüğü hastaneler bulaşın engellenebilmesi adına randomize edildi. Bu doğrultuda, NLP eğitim grubunu Adıyaman Eğitim Araştırma Hastanesi'nde çalışan ve araştırmanın dahil edilme kriterlerini sağlayanların listesi alınarak rastgele sayılar tablosu kullanımı ile seçilen 60 hemşire oluşturmuştur. Standart eğitim ve kontrol grubunu ise Adıyaman Eğitim Araştırma Hastanesi Kadın Doğum ve Çocuk Hastanesi yerleşkesinde çalışan ve araştırmanın dahil edilme kriterlerini sağlayan hemşirelerin listesi alınarak rastgele sayılar tablosu kullanımı ile seçilen ilk 60 hemşire standart eğitim grubunu, ikinci 60 hemşire ise kontrol grubunu oluşturmuştur.

3.3.2. Araştırmaya Dâhil Edilme Kriterleri

- İletişime açık olmak,
- Araştırma öncesinde NLP eğitim programı kapsamında bir eğitim almamış olmak,
- Araştırma kapsamında yapılan eğitim programına katılmış olmak,
- Veri toplama formlarını eksiksiz doldurmaktır.

3.3.3. Araştırmadan Dışlanma Kriterleri

- Araştırmacı tarafından verilen eğitimleri aksatmak,
- Araştırma öncesinde NLP eğitim programına katılmış olmak,
- Veri toplama formlarını eksik doldurmaktır.

3.4. Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplanmasında, “Sosyo-Demografik Özellikler Bilgi Formu”(EK-2), “Örgütsel Vatandaşlık Düzey Ölçeği”(EK-3) kullanıldı.

3.4.1. Sosyo-Demografik Özellikler Bilgi Formu (EK-2)

Hemşirelere yönelik sosyo-demografik özelliklerine ilişkin bilgiler elde edebilmek amacıyla hazırlanan Sosyo-Demografik Özellikler Bilgi Formu; hemşirelerin, yaşı, cinsiyeti, medeni durumu, eğitim durumu, çalıştığı birim, görevi, mesleki çalışma yılı, çalıştığı kurumdaki hizmet yılı, haftalık çalışma saati, çalıştığı birimden memnuniyet düzeyleri hakkında 10 sorudan oluşmaktadır (8, 10, 13).

3.4.2. Örgütsel Vatandaşlık Düzeyi Ölçeği (EK-3)

Örgütsel vatandaşlık düzeyi ölçeği (ÖVDÖ), 1988 yılında Organ tarafından literatüre kazandırılarak boyutların ölçülmesi amacıyla; Vey ve Campbell (2004) ve Williams ve Shiaw (1999) tarafından ölçek geliştirilmiş, Basım ve Şeşen (2006) ise Türkçeye çevirmiştir (76). 2009 yılında Altuntaş ve Baykal tarafından ÖVDÖ, hemşirelik alanı için yeniden düzenlenmiştir. Ölçek; “vicdanlılık” (2, 8, 11, 14, 17, 20 ve 23. sorular), “kurumu övme” (6, 12, 18 ve 24. sorular), “bilgilendirme ve katılım” (4, 5, 10, 16 ve 22. sorular) “hoşgörülülük” (3, 9, 15 ve 21. sorular) ve “yardım etme” (1, 7, 13 ve 19. sorular) olmak üzere beş boyuttan ve toplam 24 sorudan oluşmaktadır. Ölçekte katılımcılardan veriler elde etmek amacıyla ifadelerle katılım durumları sorulmakta ve 5'li likert tipi (1 hiç katılmıyorum, 5 tamamen katılıyorum) bir değerlendirme istenmektedir. ÖVDÖ geçerlik ve güvenilirliğinin yapılmasıyla ölçeğin toplam Cronbach alfa değerinin .87

olduğu, ölçek alt boyut puan ortalamaları üzerinden değerlendirildiği ve alt boyut puan ortalaması 3.5'in üzerine ne kadar çıkarsa o ölçüde ÖVD arttığı bildirilmiştir (41). Araştırmamızın Cronbach alfa değeri ise .84 olarak saptandı.

3.5. Verilerin Toplanması

Araştırmanın verileri; örneklem grubunda yer alan NLP eğitim, standart eğitim ve kontrol grubunu oluşturan, Adıyaman Eğitim Araştırma Hastanesi ile Kadın Doğum ve Çocuk Hastanesi yerleşkesinde çalışan hemşirelerden Ocak-Nisan 2020 tarihleri arasında yüz yüze görüşme yöntemi ile araştırmacı tarafından NLP eğitimi (EK-4) alındıktan sonra toplandı.

Tüm gruptaki hemşirelere ön test olarak, “Sosyo-Demografik Özellikler Bilgi Formu” (EK-2) ve “Örgütsel Vatandaşlık Düzey Ölçeği” (EK-3) 15-20 dakikalık sürelerde uygulandı. NLP eğitim grubu için hemşirelere üç günlük NLP uygulamaları ile destekli ÖVD kazandırma eğitim programı (Tablo 3.1) hazırlandı. Eğitim programından 1 ay sonra son test olarak “Örgütsel Vatandaşlık Düzey Ölçeği” tekrar uygulandı. Standart Eğitim Grubu için bir günlük eğitim programı hazırlandı (Tablo 3.2). Eğitim programından 1 ay sonra son test olarak “Örgütsel Vatandaşlık Düzey Ölçeği” tekrar uygulandı. Kontrol grubuna ise herhangi bir girişim uygulanmayarak ön testten 1 ay sonra son test olarak “Örgütsel Vatandaşlık Düzey Ölçeği” tekrar uygulanarak veriler toplandı.

3.6. Girişimler

3.6.1. NLP Eğitim Grubu

Araştırmaya başlamadan önce, araştırmacı tarafından NLP eğitimi (EK-4) alındı. Bu eğitim sonrasında NLP eğitim uzmanının görüşleri alınarak ÖVD'ye özđü NLP uygulamaları ile eğitim planı hazırlandı (Tablo 3.1). Hazırlanan plan doğrultusunda eğitimler, hemşirelerin çalıştıkları servislerde ortalama 4-5 kişilik küçük gruplar halinde eğitim salonları veya hemşire odalarında gerçekleştirildi.

Tablo 3.1. NLP Grubu Eğitim Planı

Eğitim Saati	1. Gün Faaliyet
09:00 – 09:30	Isınma
09:30 – 10:30	Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Bilgilendirme Eğitimi-1
10:30 – 10:40	Ara
10:40 – 11:40	Meta Programlar Uygulaması
11:40 – 12:00	Günün Değerlendirmesi

Tablo 3.1. Devamı

2. Gün Faaliyet	
09:00 – 09:30	Isınma
09:30 – 10:30	Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Bilgilendirme Eğitimi-2
10:30 – 10:40	Ara
10:40 – 11:40	İnanç Değişim Çemberi Uygulaması
11:40 – 12:00	Günün Değerlendirmesi
3. Gün Faaliyet	
09:00 – 09:30	Isınma
09:30 – 10:30	İnanç Zincirleme Uygulaması
10:30 – 10:40	Ara
10:40 – 11:40	Modelleme Uygulaması
11:40 – 12:00	Günün Değerlendirmesi

1.Gün

Amaç:

Hemşirelere ÖVD hakkında temel bilgileri aktararak bilgilendirilmelerini sağlamak.

Hedefler:

- Hemşirelere, ÖVD'nin tanımını yapmak.
- Hemşirelere, ÖVD'nin boyutları hakkında bilgi vermek
- Belirlenen NLP uygulamaları ile eğitim uygulamak.

Etkinlikler:

Bu oturumda ilk olarak deney grubunu oluşturan NLP eğitim grubundaki hemşirelere, çalışmanın amacı ve önemine yönelik ön bilgilendirmeler sunuldu. Eğitime başlamadan önce hemşirelere zihinsel ısınmalarını sağlamak amacıyla rahatlatıcı uyum müziği dinletildi. Sonrasında literatür taranarak hazırlanmış olan eğitim kitapçıkları (EK-5) hemşirelere dağıtıldı. NLP uygulamalarından biri olan Metafor Kullanma tekniği ile hemşirelerin çalışma hayatında yaşamış oldukları zorlu olaylar konuşuldu. Araştırmacı tarafından hazırlanan katılımcıların motivasyonlarını ve eğitime ilgilerini çekebilecek günlük yaşamdan kısa videolar izletilerek Meta Programlar ile dil ve davranış özellikleri belirlendi. Böylece ÖVD hakkında bilgiler, katılımcıların kişilik özelliklerine göre uygun bir yöntem seçilerek aktarıldı. Araştırmacı tarafından hemşirelere dağıtılan eğitim kitapçığının oturum sonunda tekrar okunması istendi. Son olarak katılımcılarla değerlendirmelerde bulunularak oturum sonlandırıldı.

2.Gün

Amaç:

Öğrenme süreçlerinin devamlılığını sağlamak.

Hedefler:

- Hemşirelere, ÖVD'nin kendileri ve hastane açısından önemini aktarmak.
- Hemşirelere, sergiledikleri ÖVD'ler sonucunda kazanımlarını aktarmak.

Etkinlikler:

Eğitime başlamadan önce hemşirelere, zihinsel ısınmalarını sağlamak amacıyla rahatlatıcı uyum müziği dinletildi. Önceki gün verilen ÖVD eğitimlerinin tekrarından sonra, ÖVD'nin kendilerine ve çalıştıkları hastaneler açısından önemi aktarıldı. NLP uygulamalarından İnanç Değişim Çemberi tekniği ile hemşirelerle aşağıdaki adımlar izlenerek eğitime devam edildi:

- ÖVD kazanma inancı düşünmeleri ve bu inanca açık olmaları istendi.
- Önceki adımın nasıl bir duygu olduğunu keşfetmeleri ve kendileri için doğru bir zaman hissettiklerinde yeni inanca odaklanarak mevcut inanç alanına geçmeleri istendi.
- Geçtikleri mevcut inançlar alanında, yeni inançlara yönelik çatışma yaratıcı duygular olup olmadığı sorgulandı. Eğer varsa bunlar hafızaya alınıp şüpheyle yaklaşım alanına geçmeleri istendi.
- Yeni inanca yönelik yani ÖVD kazanımıyla çatışma yaratan olumsuzluklar ve gelişmesine yardımcı olabilecek olumlu düşüncelerin analizinin yapılması istendi. Bu analiz sonrasında kontrol alanına geçerek tüm inançların gözden geçirilmesi istendi. Bu aşamayı tamamladıktan sonra kendilerinden yeni inançlara odaklanıp ve hissettikleri duyguları kelimelere dökmeleri istendi. Ve şuan kişisel tarih müzesinde oldukları kendilerine ifade edildi.
- Kişisel tarih müzelerinden çıkarak güven alanına dönmeleri istendi. Burada değişikliklerini gözden geçirmeleri ve uygunluk kontrolü yapmaları istendi. Son olarak katılımcılarla değerlendirmelerde bulunularak oturum sonlandırıldı.

3.Gün

Amaç:

Hemşirelere aktarılan ÖVD hakkında temel bilgilerin kalıcılığını sağlamak.

Hedefler:

- Seçilen NLP uygulamaları ile bilgileri pekiştirmek.

Etkinlikler:

Eğitime başlamadan önce hemşirelere, zihinsel ısınmalarını sağlamak amacıyla rahatlatıcı uyum müziği dinletildi. Önceki gün verilen ÖVD eğitimlerinin tekrarının ardından, NLP uygulamalarından İnanç Zincirleme tekniği ile aşağıdaki adımlar izlenerek eğitime devam edildi:

- ÖVD sergilemede kendilerini kısıtlayıcı bir inanç seçmeleri, içselleştirmeleri ve kendilerini kısıtlayan olumsuzlukları zihinlerinden uzaklaştırmaları istendi.
- ÖVD sergilediklerini ve bunu engelleyici hiçbir inancın olmadığını içselleştirmeleri istendi.
- Tekrar olumsuzluk yaratan düşüncelere dönmeleri ve değişimleri görmeleri istendi. Ancak bu aşamada değişimin tamamen olmasının beklenmediği ifade edildi.
- Her aşamada olumlu düşünceler yaratan farklı ifadeler bulmaları istendi.
- Arzulanan durum yani ÖVD'nin kazanıldığı ve gelişiminin sağlandığı alana dönmeleri ve sürekli kendilerince bu gelişimi sürdüreceğ bir cümle kurmaları ve tekrar etmeleri istendi. Ayrıca kurulan bu cümlelerin duygularını harekete geçirdiklerinden emin olmaları istendi.
- Bu aşamalarla birlikte arzulanan duruma gelmenin dil ve dokunsal alanda çok kolay bir geçiş sağlamanın hissedildiği zamana kadar devam etmeleri istendi. Bu zincir ile birlikte kendilerinde daha güçlü bir inanç ortaya çıkacağı ifade edildi.

İnanç Zincirleme tekniği sonrasında, katılımcıların Temsil Sistemleri belirlendi. Temsil Sistemleri ile zihinde canlandırmaları istenen bir olayın tasvirini yaptıklarında görsel, işitsel veya dokunsal olup olmadıkları belirlendi. Böylece öğrenim süreçlerinde stratejilerinin nasıl olabileceği aktarıldı. NLP'nin Modelleme tekniği ile ÖVD davranışı sergileyenlerinin davranışları (Kişinin yaptığı en iyi şey nedir?, Bunu nasıl yapıyor?, Değerleri nelerdir?) analiz edilerek yeniden kendilerine özgü bu davranışları dizaynı ile bir formül geliştirmeleri istendi. Katılımcılara özellikle bu tekniğin bir kopyalama olmadığı aktarıldı. Son olarak katılımcılarla değerlendirmelerde bulunularak oturum sonlandırıldı.

3.6.2. Standart Eğitim Grubu

Standart eğitim grubunu oluşturan hemşirelere literatür eşliğinde hazırlanan ÖVD eğitim kitapçıkları (EK-6) eğitimden önce dağıtılmıştır. Sonrasında standart eğitim grubu

için hazırlanan eğitim planı (Tablo 3.2) doğrultusunda eğitimler hemşirelerin çalıştıkları servislerde 4-5 kişilik küçük gruplar halinde eğitim salonları veya hemşire odalarında gerçekleştirilmiştir. Eğitimler, hazırlanan kitapçıkta bilgilerin sunumuyla ve soru-cevap bölümleriyle sonlandırıldı.

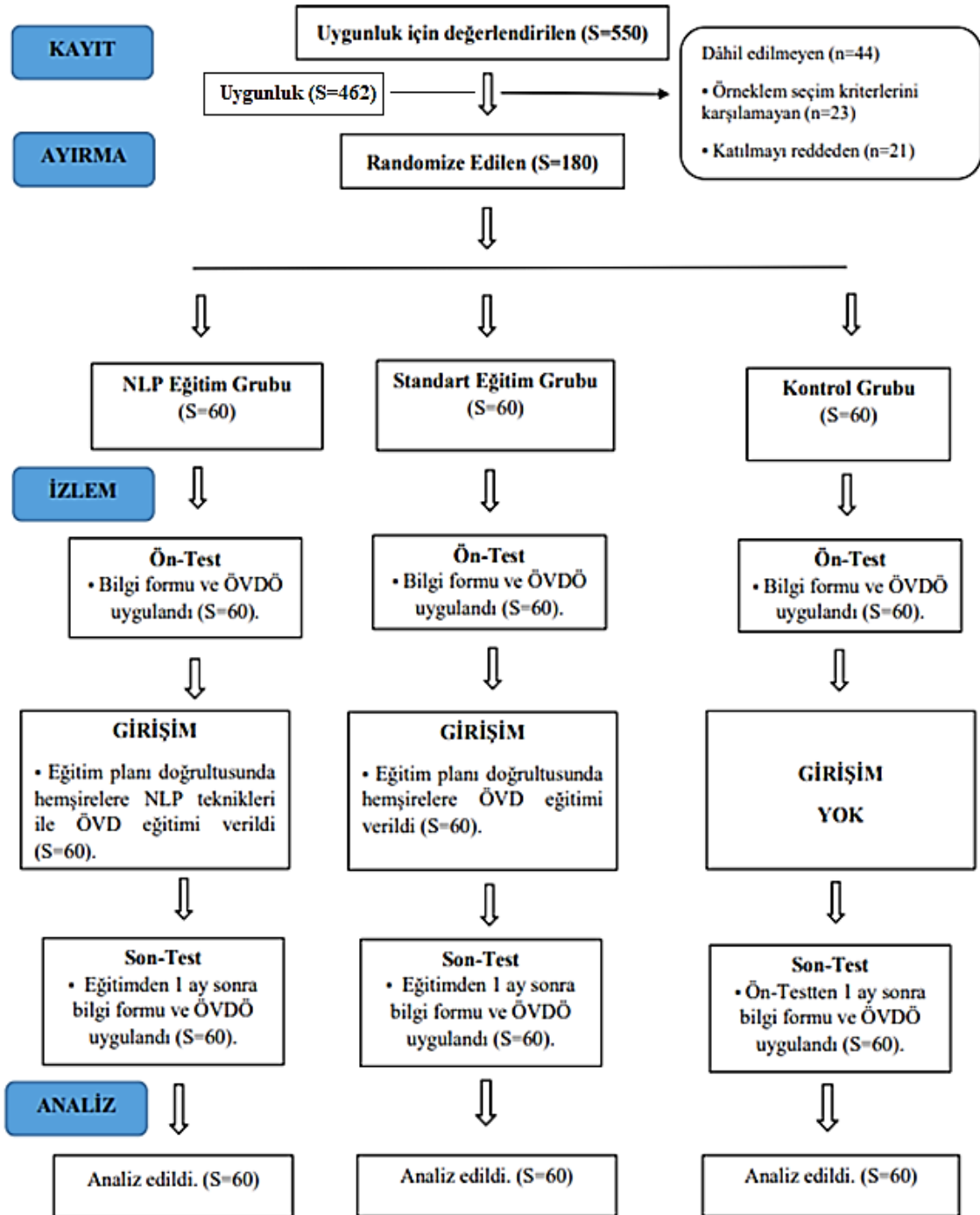
Tablo 3.2. Standart Eğitim Grubu Eğitim Planı

Eğitim Saati	1. Gün Faaliyet
09:30 – 10:30	Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Bilgilendirme Eğitimi-1
10:30 – 10:40	Ara
10:40 – 11:40	Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Bilgilendirme Eğitimi-2
11:40 – 12:00	Günün Değerlendirmesi

3.6.3. Kontrol Grubu

Kontrol grubunu oluşturan hemşirelere herhangi bir girişimde bulunulmadan Bilgi formu ve ÖVDÖ uygulanmıştır. Bilgi formu ve ÖVDÖ uygulandıktan 1 ay sonra tekrar bu formlar uygulanarak veriler toplanmıştır.

3.7. Araştırma Planı



Şekil 3.1. Araştırma Planı

3.8. Araştırmanın Değişkenleri

3.8.1. Bağımsız Değişkenler

Araştırmanın bağımsız değişkenlerini, hemşirelere NLP uygulamaları ile verilen ÖVD eğitimi ve standart ÖVD eğitimi oluşturmuştur.

3.8.2. Bağımlı Değişkenler

Araştırmanın bağımlı değişkenlerini, hemşirelerin ÖVD'leri oluşturmuştur.

3.8.3. Kontrol Değişkenleri

Araştırmanın kontrol değişkenlerini; hemşirelerin yaşı, cinsiyeti, medeni durumu, çalıştıkları birim, eğitim durumu, görevi, kurumda çalışma süreleri oluşturmuştur.

Tablo 3.3. NLP Eğitim Grubu, Standart Eğitim Grubu ve Kontrol Grubunun Kontrol Değişkenleri Karşılaştırılması

Özellikler	NLP Eğitim Grubu (n=60)		Standart Eğitim Grubu (n=60)		Kontrol Grubu (n=60)		Test ve Önemlilik* χ^2/p
	S	%	S	%	S	%	
Yaş							
21-30 yaş	15	25.0	18	30.0	13	21.6	χ^2 : 4.579
31-40 yaş	38	63.3	39	65.0	37	61.7	
41 yaş ve üzeri	7	11.7	3	5.0	10	16.7	p: 0.333
Cinsiyet							
Kadın	43	71.7	59	98.3	53	88.3	χ^2 : 18.209
Erkek	17	28.3	1	1.7	7	11.7	p: 0.001
Medeni Durum							
Evli	55	91.7	51	85.0	56	93.3	χ^2 : 2.593
Bekâr	5	8.3	9	15.0	4	6.7	p: 0.274
Eğitim Düzeyi							
Lise	6	10.0	12	20.0	6	10.0	χ^2 : 5.174
Ön Lisans	5	8.3	8	13.3	5	8.3	
Lisans ve üzeri	49	81.7	40	66.7	49	81.7	p: 0.270
Çalıştıkları Birim							
Servis	40	66.7	32	53.3	49	81.7	χ^2 : 27.548
Yoğun bakım	13	21.7	28	46.7	11	18.3	
Poliklinik	7	11.6	0	0	0	0	p: 0.001

Tablo 3.3. Devamı

Görevi							
Servis Hemşiresi	37	61.7	60	100.0	55	91.7	χ^2 : 41.710
Yönetici Hemşire	6	24.3	0	0	4	6.6	p: 0.001
ÖzelDalHemşiresi**	17	20.6	0	0	1	1.7	
Çalışma Yılı							
0-5 yıl	7	11.7	15	25.0	3	5.0	χ^2 : 12.187
5-10 yıl	27	45.0	26	43.3	36	60.0	p: 0.016
10 yıl ve üzeri	26	43.3	19	31.7	21	35.0	

*Ki-kare testi kullanılmıştır. **Eğitim Hemşiresi, Kalite Hemşiresi, Hemodiyaliz Hemşiresi.

Araştırma kapsamına alınan NLP eğitim grubu, standart eğitim grubu ve kontrol grubundaki hemşireler; yaş, medeni durum ve eğitim düzeyleri karşılaştırıldığında gruplar arasında istatistiksel olarak önemli bir farklılık olmadığı ($p>0.05$) ve bu değişkenler açısından homojen olduğu görüldü. Hemşirelerin cinsiyet, çalıştıkları birim, görev ve çalışma yılları karşılaştırıldığında gruplar arası önemli bir farklılık olduğu ($p<0.05$) ve bu değişkenler açısından homojen olmadığı saptandı (Tablo 3.3).

3.9. Araştırma Verilerinin Değerlendirilmesi

Araştırma sonucunda elde edilen verilerin değerlendirilmesinde SPSS for Windows 21.0 paket programı (Statistical Package for the Social Sciences) kullanıldı. Analiz aşamasında kullanılacak yöntemin belirlenebilmesi için veri setinde ilgilenilen değişkenin normal dağılımdan gelip gelmediğinin tespit edilmesi için Kolmogorov-Smirnov testi uygulandı. Kolmogorov-Smirnov testinin yanı sıra çarpıklık (skewness), basıklık (kurtosis) katsayıları, kutu grafiği (boxplot) ve Q-Q plot da incelenerek veri setinin normalliğine ilişkin karar verilmiştir. Verilerin değerlendirilmesinde, tanımlayıcı istatistiksel yöntemlerin (frekans-yüzde, aritmetik ortalama, standart sapma) yanı sıra, grupların kontrol değişkenleri yönünden karşılaştırılmasında Ki-Kare analizi, gruplar arasındaki farkın hangi gruptan kaynaklandığının belirlenmesinde post hoc testlerden Tukey HSD analizi, grupların benzerliğinin değerlendirilmesi amacıyla ise ANOVA testi kullanılmıştır. p değeri 0.05'den küçük değerler önemli olarak kabul edildi.

3.10. Araştırmanın Etik İlkeleri

Araştırma için İnönü Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Bilimsel Araştırma ve Yayın Etik Kurulu Başkanlığı'ndan 2019/406 karar sayılı etik onay (EK-7), Adıyaman İl Sağlık Müdürlüğü'nden 28.11.2019 tarih ve 13389845-799 sayı ile izin alındı (EK-8). Araştırma sürecine başlamadan Örgütsel Vatandaşlık Düzey Ölçeğini geliştiren

yazarlardan bu araçların veri toplamada kullanılabilmesi için e-posta yolu ile izin alınmıştır (EK-9). Katılımcılara; araştırmanın amacı, araştırmanın planı ve araştırma sonucunda elde edilecek verilerin sonuçlarının nerede ve nasıl kullanılacağına dair bilgi verilerek “Özerkliğe Saygı” ilkesi, araştırmada elde edilen bilgilerin gizli tutulacağı belirtilerek ‘Gizlilik ve Gizliliğin Korunması’ ve araştırmaya katılanların onamları (EK-10) alınması ile Gönüllülük ilkesi yerine getirildi.

3.11. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırma sonuçları, Türkiye’nin Güneydoğu Anadolu Bölgesi’nde yer alan bir kamu hastanesinde çalışan hemşirelerle sınırlıdır. Ayrıca eğitimlerin küçük gruplar halinde verilmesi araştırmanın bir diğer sınırlılığını oluşturmaktadır. Bu araştırma sonucunda elde edilen sonuçlar araştırmanın yapıldığı evrene genellenebilir.

4.BULGULAR

Bu kısımda, hemşirelere örgütsel vatandaşlık davranışı kazandırmada NLP uygulamalarının etkisini değerlendirmek amacıyla yapılan araştırmanın bulgularına yer verilmiştir.

Tablo 4.1. Hemşirelerin Sosyodemografik Özelliklerine Göre Dağılımı

Özellikler	NLP Eğitim Grubu (S=60)		Standart Eğitim Grubu (S=60)		Kontrol Grubu (S=60)	
	S	%	S	%	S	%
Yaş						
21-30	15	25	18	30.0	13	21.6
31-40	38	63.3	39	65.0	37	61.7
40 ve Üzeri	7	11.7	3	5.0	10	16.7
Cinsiyet						
Kadın	43	71.7	59	98.3	53	88.3
Erkek	17	28.3	1	1.7	7	11.7
Medeni Durum						
Evli	55	91.7	51	85.0	56	93.3
Bekâr	5	8.3	9	15.0	4	6.7
Eğitim Düzeyi						
Sağlık Meslek Lisesi	6	10.0	12	20.0	8	13.3
Ön Lisans	5	8.3	8	13.3	7	11.7
Lisans ve üzeri	49	81.7	40	66.7	45	75.0
Çalışılan Birim						
Servis	40	66.7	32	53.3	49	81.7
Yoğun bakım	13	21.6	28	46.7	11	18.3
Poliklinik	7	11.7	0	0	0	0
Görevi						
Servis Hemşiresi	37	61.7	60	100.0	55	91.7
Yönetici Hemşire	6	10.0	0	0	4	6.7
Özel Dal Hemşiresi*	17	28.3	0	0	1	1.6

Tablo 4.1. Devamı

Meslekteki Çalışma Yılı						
0-5 yıl	17	28.3	5	8.3	3	5.0
5-10 yıl	26	43.4	27	45.0	24	40.0
10 yıl ve üzeri	17	28.3	28	46.7	33	55.0
Şuan Çalıştığı Kurumdaki Hizmet Yılı						
0-5 yıl	7	11.7	13	21.7	3	5.0
5-10 yıl	27	45.0	22	36.7	36	60.0
10 yıl ve üzeri	26	43.3	25	41.6	21	35.0
Haftalık Çalışma Saati						
40 saatten az	9	15.0	1	1.7	14	23.4
40 saat	48	80.0	53	88.3	23	38.3
40 saatten fazla	3	5.0	6	10.0	23	38.3
Çalıştığı Birimden Memnun Olma Durumu						
Memnun	23	38.3	25	41.7	12	20.0
Kısmen Memnun	26	43.3	27	45.0	20	33.3
Memnun Değil	11	18.4	8	13.3	28	46.7

*Eğitim Hemşiresi, Kalite Hemşiresi, Hemodiyaliz Hemşiresi.

Çalışmaya katılan hemşirelerin sosyodemografik verileri Tablo 4.1’de sunulmuştur. Bu veriler incelendiğinde; tüm gruplarda hemşirelerin çoğunluğu 31-40 yaş aralığında olduğu belirlenmiştir. NLP eğitim grubunda yaş ortalamasının 34.03 ± 5.84 , standart eğitim grubunda 32.43 ± 4.29 ve kontrol grubunda ise 33.18 ± 5.14 olduğu saptanmıştır. Hemşirelerin cinsiyetleri incelendiğinde NLP eğitim grubundaki hemşirelerin %71.7’sinin kadın, %28.3’ünün erkek, standart eğitim grubundaki hemşirelerin %98.3’ünün kadın, %1.7’sinin erkek, kontrol grubundaki hemşirelerin ise %88.3’ünün kadın, %11.7’sinin erkek olduğu saptanmıştır. Medeni durumları incelendiğinde NLP eğitim grubundaki hemşirelerin %91.7’sinin evli, %8.3’ünün bekâr, standart eğitim grubundaki hemşirelerin %85’inin evli, %15’inin bekâr, kontrol grubundaki hemşirelerin ise %93.3’ünün evli, %6.7’sinin bekâr olduğu saptanmıştır. Eğitim durumları irdelendiğinde, NLP eğitim grubundaki hemşirelerin %81.7’sinin lisans ve üstü, %10’unun sağlık meslek lisesi, %8.3’ünün ön lisans mezunu olduğu, standart eğitim grubundaki hemşirelerin %66.7’sinin lisans ve üstü, %20’sinin sağlık meslek

lisesi, %13.3'ünün ön lisans mezunu olduğu, kontrol grubundaki hemşirelerin ise %75'inin lisans ve üstü, %11.7'sinin ön lisans mezunu, %13.3'ünün sağlık meslek lisesi mezunu olduğu belirlenmiştir. NLP eğitim grubundaki hemşirelerin %66.7'sinin servislerde, %21.6'sinin yoğun bakım ünitelerinde, %11.7'sinin polikliniklerde, standart eğitim grubundaki hemşirelerin %53.3'ünün servislerde, %46.7'sinin yoğun bakımlarda, kontrol grubundaki hemşirelerin ise %81.7'sinin servislerde, %18.3'ünün yoğun bakımlarda çalıştığı belirlendi. NLP eğitim grubundaki hemşirelerin %61.7'sinin servis hemşiresi, %28.3'ünün özel dal hemşiresi, %10'unun yönetici hemşire, standart eğitim grubundaki hemşirelerin tamamının servis hemşiresi, kontrol grubundaki hemşirelerin ise %91.7'sinin servis hemşiresi, %6.7'sinin yönetici hemşire, %1.6'sının ise özel dal hemşiresi olarak çalıştıkları saptandı. Hemşirelerin meslekteki çalışma yıllarına bakıldığında; NLP eğitim grubundaki hemşirelerin %28.3'ünün 0-5 yıl, %43.4'ünün 5-10 yıl, %28.3'ünün 10 yıl ve üzeri çalıştığı; standart eğitim grubundaki hemşirelerin %8.3'ünün 0-5 yıl, %45'inin 5-10 yıl, %46.7'sinin 10 yıl ve üzeri çalıştığı; kontrol grubundaki hemşirelerin ise %5'inin 0-5 yıl, %40'ının 5-10 yıl ve %55'inin 10 yıl ve üzeri çalıştığı tespit edildi. Hemşirelerin şuanda çalıştıkları birimdeki hizmet yılları değerlendirildiğinde ise NLP eğitim grubunda çalışan hemşirelerin %11.7'sinin 0-5 yıl, %45'inin 5-10 yıl , %43.3'ünün 10 yıl ve üzeri çalıştığı, standart eğitim grubunda çalışanların %21.7'sinin 0-5 yıl, %36.7'sinin 5-10 yıl, %41.6'sının 10 yıl ve üzeri, kontrol grubunda çalışanların %5'inin 0-5 yıl, %60'ının 5-10 yıl ve %40'ının 10 yıl ve üzeri hizmet süresi olduğu saptandı. Hemşirelerin haftalık çalışma saatleri değerlendirildiğinde; NLP eğitim grubunda çalışan hemşirelerin %15.0'inin 40 saatin altında, %80.0'inin 40 saat, %5.0'inin 40 saatin üzerinde çalıştığı, standart eğitim grubunda çalışanların %1.7'sinin 40 saatin altında, %88.3'ünün 40 saat, %10.0'unun 40 saatin üzerinde çalıştığı, kontrol grubunda çalışan hemşirelerin ise %23.4'ünün 40 saat altı, %38.3'ünün 40 saat, %38.3'ünün 40 saatin üzerinde çalıştığı belirlendi. Hemşirelerin çalıştıkları birimden memnun olup olmadıkları sorgulandığında; NLP eğitim grubunda çalışanların %38.3'ünün memnun, %43.3'ünün kısmen memnun, %18.4'ünün memnun olmadığı, standart eğitim grubunda çalışanların %41.7'sinin memnun, %45.0'inin kısmen memnun, %13.3'ünün memnun olmadığı, kontrol grubunda çalışanların %20'sinin memnun, %33.3'ünün kısmen memnun, %46.7'sinin memnun olmadığı saptandı (Tablo 4.1).

Tablo 4.2. Hemşirelerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Ön Test Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması

ÖVDÖ	NLP Eğitim Grubu ^a	Standart Eğitim Grubu ^b	Kontrol Grubu ^c	Test ve Önemlilik	
	S=60	S=60	S=60	Test Değeri	p
Kurumu Övme ¹	3.78±0.61	3.76±0.56	3.73±0.70	0.113	0.894
Bilgilendirme ve Katılım ²	3.73±0.57	3.53±0.71	3.61±0.69	1.389	0.252
Hoşgörülülük ³	3.80±0.57	3.38±0.75	3.65±0.76	5.507	0.005
Yardım Etme ⁴	3.89±0.56	3.86±0.39	3.83±0.58	0.215	0.807
Vicdanlılık ⁵	3.55±0.50	3.34±0.54	3.45±0.56	2.473	0.087
ÖVDÖ Toplam⁶	3.73±0.44	3.54±0.50	3.63±0.50	2.000	0.138

* ANOVA testi kullanılmıştır.

**Post hoc analizine göre önemliliğin kaynaklandığı gruplar; 3=a > b,c

Hemşirelerin ön test ÖVDÖ puan ortalamalarının karşılaştırılması Tablo 4.2’de sunuldu. ÖVDÖ toplam puan ve alt boyutlardan kurumu övme, bilgilendirme ve katılım, yardım etme ile vicdanlılık arasında istatistiksel açıdan önemli bir fark saptanmamıştır ($p>0.05$). Ancak ÖVDÖ alt boyutlardan hoşgörülülük puan ortalaması arasında önemli fark saptandı ($p<0.05$).

Tablo 4.3. Hemşirelerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Son Test Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması

	NLP Eğitim Grubu ^a	Standart Eğitim Grubu ^b	Kontrol Grubu ^c	Test ve Önemlilik	Eta Kare	
	S=60	S=60	S=60			
ÖVDÖ	Ort+SS	Ort+SS	Ort+SS	Test Değeri	p	η ²
Kurumu Övme¹	3.98±0.37	3.86±0.44	3.85±0.56	1.476	0.231	0.016
Bilgilendirme ve Katılım²	4.31±0.41	3.70±0.50	3.78±0.59	24.988	0.000	0.220
Hoşgörülülük³	4.30±0.41	3.70±0.57	3.74±0.58	23.346	0.000	0.208
Yardım Etme⁴	4.09±0.29	3.92±0.42	3.95±0.54	2.684	0.071	0.029
Vicdanlılık⁵	3.72±0.35	3.45±0.42	3.64±0.54	5.617	0.004	0.062
ÖVDÖ Toplam⁶	4.04±0.30	3.69±0.40	3.77±0.44	13.631	0.000	0.133

* ANOVA testi kullanılmıştır.

**Post hoc analizine göre önemliliğin kaynaklandığı gruplar; 2=a > b,c; 3=a>b,c; 5=a>b,c; 6=a>b,c

Eğitimlerden sonraki ÖVDÖ puan ortalamalarının karşılaştırılması Tablo 4.3'te sunulmuştur. Tüm gruplarda son test ÖVDÖ toplam puanının ön teste göre arttığı gözlenmiştir. NLP eğitim grubundaki ÖVDÖ toplam puanının standart eğitim grubu ve kontrol grubuna göre istatistiksel olarak önemli bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir (p=0.000). NLP eğitim grubundaki ÖVD alt boyutlarının puan ortalamaları ile standart eğitim grubu ve kontrol grubu ÖVD alt boyutlarının puan ortalamalarıyla karşılaştırıldığında, son test ÖVD alt boyutlarından bilgilendirme ve katılım (p=0.000), hoşgörülülük (p=0.000), ve vicdanlılık (p=0.004) alt boyutları arasında önemli bir fark saptanmıştır. ÖVD alt boyutlarından kurumu övme ve yardım etme alt boyutlarında ise önemli bir farklılık olmamasına rağmen (p>0.05) NLP eğitim grubunun en yüksek puan ortalamasına sahip olduğu tespit edilmiştir (Kurumu Övme=3.98±0.37, Yardım Etme=4.09±0.29). Etki büyüklüğü Anova testinde eta kare ile ifade edilir. Etki büyüklüğü derecesi; $0.01 \leq \eta^2 < 0.06$ arasında ise “düşük”, $0.06 \leq \eta^2 < 0.14$ arasında ise “orta” ve $\eta^2 \geq 0.14$ ise “yüksek” etki büyüklüğü olarak kabul edilir (77). Bu doğrultuda ÖVDÖ toplam

ve alt boyutlarının etki büyüklükleri incelendiğinde, toplam ÖVDÖ puanının $\eta^2=0.133$ (orta etki düzeyi), kurumu övme alt boyutunun $\eta^2=0.016$ (düşük etki düzeyi), bilgilendirme ve katılım alt boyutunun $\eta^2=0.220$ (yüksek etki düzeyi), hoşgörülülük alt boyutunun $\eta^2=0.208$ (yüksek etki düzeyi), yardım etme boyutunun $\eta^2=0.029$ (düşük etki düzeyi), vicdanlılık alt boyutunun $\eta^2=0.062$ (orta düzey etki düzeyi) olduğu saptandı (Tablo 4.3).



5. TARTIŞMA

Örgütün performansını verimli bir şekilde arttırılmasını teşvik eden ÖVD hem örgüt hem de çalışan için istenilen bir örgütsel davranıştır. ÖVD, bir çalışanın isteğe bağlı davranışı olduğundan resmi ödüllendirme sistemi tarafından doğrudan tespit edilemez (78). Bu doğrultuda, yüksek ÖVD'ye sahip çalışanlar, diğer çalışanları eğitmek ve onlara yardımcı olmak, örgütün sahip olduğu araç ve gereçlere sahip çıkmak, çalıştığı örgütü sahiplenmek gibi örgütün lehine olan davranışları sergilerler (78). Araştırmamızda örgütler için pozitif bir davranış biçimi olan ÖVD'nin bedensel ve zihinsel davranış değiştirme tekniği olan NLP uygulamaları ile hemşirelere kazandırmada etkinliğinin belirlenmesi amaçlanmıştır.

Örgütler için olumlu bir davranış biçimi olması nedeniyle çalışanların ÖVD seviyelerini yükseltmek gelişen örgütler için oldukça önemlidir. Son zamanlarda, insan kaynakları ve yönetim profesyonelleri, ÖVD kavramı ile ilgilenmeye başlamıştır (79). ÖVD, genellikle öngörülemeyen davranışlar barındırdığından gözlemlenmesi ve ölçülmesi zor olan bağlamsal bir davranış türü olmakla birlikte örgütte çalışanların yaş, cinsiyet, eğitim, sosyo- kültürel yapılarına bağlı değişkenlik gösteren davranışlardır (44). Bu bağlamda araştırmaya katılan hemşirelerin çoğunluğunun kadın ve büyük bir kısmının lisans ve üzeri mezun olduğu saptanmıştır (Tablo 4.1). Ayrıca bu araştırmaya katılan hemşirelerin kurumdaki hizmet yılları açısından değerlendirildiğinde çoğunluğunun 10 yıl ve üzeri hizmetlerinin olduğu belirlenmiştir (Tablo 4.1). Hemşirelerin çalıştıkları kurumlardaki deneyimlerinden ve amaçlarından daha büyük öneme sahip olan davranışlar arasında hemşirelerin, iş arkadaşlarına fayda sağlayacak ÖVD'ler sergiledikleri bildirilmiştir (80). Araştırmaya katılan hemşirelerin deneyimlerin yüksek olması ve bu doğrultuda paralel olarak ÖVD düzeylerinin de yüksek olması beklenirken ön testte hemşirelerin ÖVD düzeyleri düşük olduğu belirlenmiştir (Tablo 4.2).

Örgüt içerisinde sergilenen ÖVD'lerin nedeni, hemşirelerin kendilerini işlerine bağlı hissetmelerinden, diğer sağlık personeline ve hastaneye karşı duygusal bağlılık geliştirme eğiliminden kaynaklanabileceği vurgulanmıştır (81). Bu durumda hemşireler aynı zamanda ÖVD'nin alt boyutlarından olan hoşgörülülük ve yardım etme davranışlarını göstermeye daha istekli olabilir. Ayrıca hemşirelerin işlerine kişisel anlam ve amaç yüklediklerinde, kendilerini hem daha fazla motive ve enerjik hissettikleri ve

hem de iş arkadaşlarına daha fazla yardım ettikleri bildirilmiştir (82). ÖVDÖ yapılan geçerlik ve güvenirlik araştırması sonucunda ÖVD toplam puan ve alt boyut ortalamaları 3.5 puan üzerine çıktıkça sergilenen ÖVD'nin arttığı bildirilmiştir (41). Bu doğrultuda araştırmamıza katılan hemşirelerin ön test ÖVD toplam puan ortalamaları ve ÖVDÖ alt boyut puan ortalamaları değerlendirildiğinde 3.63 ± 0.48 olması araştırmaya katılan hemşirelerin ÖVD'leri kendini geliştirmek isteyen bir kurum açısından istenilen düzeyde olmadığı ve hemşirelere ÖVD kazandırmaya yönelik çalışmaların yapılabileceği yorumu yapılabilir. Ayrıca ön testte gruplar arası farklılığın saptanmaması, grupların benzer ÖVD yapısına sahip olduğunu göstermektedir (Tablo 4.2). Araştırmaya katılan hemşirelerin çalıştığı birimden memnun olma durumları sorgulandığında çoğunluğunun kısmen memnun ve memnun olmadığını ifade etmiştir. Literatür doğrultusunda hemşirelere ÖVD kazandırmanın önemi ve örgüt açısından faydalarına yönelik yapılan bir araştırmada, hemşireler üzerinde müşteri odaklı algının ÖVD üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğu saptanmıştır (44). Müşteri odaklı çalışan hemşirelerin hastalarının tüm ihtiyaçlarına cevap verebilme çabası; yaptığı işten memnun olma, meslektaşlarına yardım etme, örgütü sahiplenme olarak tanımlanabilir (44). Araştırmada hemşirelerin memnuniyet ortalamasının düşük olmasının nedeni artan iş gücü ve yorgunluk olabileceği düşünülmektedir.

Araştırmada tüm gruplarda ön test ÖVD toplam ve alt boyutlarda puan ortalamaları istenilen düzeylerde olmadığı saptanmıştır (Tablo 4.2). Literatürde hemşirelerin ÖVD'leri üzerine yapılan araştırmalar incelendiğinde, işyeri maneviyat boyutları ile ÖVD arasındaki ilişkiyi araştırmak amacıyla yapılan bir araştırmada, işyeri maneviyatı kavramı boyutları aracılığıyla hemşirelerin ÖVD'lerini arttığı ve böylece örgütsel bağlılıklarını olumlu yönde aracılık ettiği bildirilmiştir (83). Örgütsel bağlılık üzerine olumlu etkisinden dolayı hemşirelere yöneticileri tarafından ÖVD kazandırma gerekliliği vurgulanmış böylece hemşirelerin performansının arttırılacağı ve sağlık bakım hizmetlerinin daha da iyileştirilebileceği vurgulanmıştır (83). Hemşirelerin iş doyumu algılarının ÖVD'ye etkisinin incelendiği bir araştırmada ise, hemşirelerin iş tatmini yoluyla ÖVD üzerinde etkili olduğunu, hemşirelerin sergiledikleri ÖVD'ler ile daha yüksek iş tatmini düzeyine ulaştıkları bildirilmiştir (84). Hemşirelerin işyeri maneviyatı ile ÖVD arasındaki ilişkinin incelendiği bir araştırmada ise aralarında pozitif yönde ilişki olduğu ve hemşirelerin sahip olduğu işlere ve amaçlarına verdikleri önem seviyesinin bu ilişki üzerinde etkili olduğu bildirilmiştir (85). Bu doğrultuda araştırmaya katılan

hemşirelerin ÖVD'leri üzerinde olumsuz yönde etkili olabilecek birçok faktör olabileceği ve öncelikli olarak ÖVD'lerini etkileyen bu faktörlerin belirlenerek örgüt içerisinde hemşirelerin istenilen düzeyde ÖVD göstermelerine katkı sağlanabilir.

Araştırmaya katılan tüm gruptaki hemşirelerin çalıştıkları birimdeki hizmet yılları sorgulandığında çoğunluğunun 5-10 yıl olduğu saptanmıştır. Malezya'da yapılan bir araştırmada hastanelerde hemşire devir hızının yüksek olması nedeniyle çalışan hemşirelerin ÖVD'lerini olumsuz etkilediği ve bu durumun insan kaynakları birimine yük oluşturduğu aktarılmıştır (86). Bu doğrultuda araştırmanın yürütüldüğü merkezlerde nispeten personel devir hızının düşük olmasına rağmen ön testte ÖVD puan ortalamalarının düşük olması literatürdeki bu bilgiyle çelişmektedir. Araştırmaya katılan hemşirelerin cinsiyetleri açısından değerlendirildiğinde büyük çoğunluğu kadınlardan oluşmaktadır. Erkek hemşirelerin farklı kariyer aşamalarındaki ÖVD'leri araştırmak amaçlı yapılan bir araştırmada, özellikle işe yeni başlayan erkek hemşirelerin ÖVD düzeyleri düşük olduğu ve personel devir hızlarının yüksek olduğu bildirilmiştir (80). Araştırma bulgularımız cinsiyetler açısından değerlendirildiğinde, ön testte araştırma bulgularımızda ÖVD puan ortalamalarının düşük olması literatürle örtüşmemektedir.

Literatür incelendiğinde NLP ile davranış ve zihinsel değişimlere yol açabilecek araştırmalar mevcuttur. Bu doğrultuda, Japonya'da yöneticilere NLP eğitimi verilerek işle ilgili zihinsel sağlıklarının iyileştirilmesi ve arzulanan iş yaşam kalitesi davranışları kazandırılması amaçlanan bir araştırmada, NLP eğitimi almış yöneticilerin işleriyle ilgili çalışmalarında daha titiz davrandıkları, işlerine bağlılıklarının arttığı, zihinsel iş sağlıklarının iyileştiği, ekip çalışmalarında iletişimlerinin daha yapıcı olduğu bildirilmiştir (87). Öğretmenlere NLP eğitimi verilerek NLP'nin iş stresi, örgütsel davranış ve iş motivasyonu üzerindeki etkilerini araştırmak amacıyla yapılan bir araştırmada ise, NLP eğitiminin iş motivasyonunda ve olumlu örgütsel davranışta önemli bir artışa neden olduğu saptanmıştır (88). Deneysel ve NLP uygulamaları ile yapılan araştırmaları değerlendiren sistematik bir araştırmada, örgütlerde; "öz saygı, güvenilirlik, örgütsel bağlılık ve mesleki stres" konu başlıkları veri tabanlarında taranmış NLP'nin benlik saygısı ve mesleki stres dâhil olmak üzere işle ilgili birçok psikolojik sonuçları iyileştirmede etkili olabileceği bildirilmiştir (89). Hemşirelerde NLP'nin mesleki stres üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla yapılan farklı bir araştırmada, NLP'nin hemşirelerin stresli durumlarla baş edebilme yeteneklerini arttırdığı ve yaşadıkları stres nedeniyle oluşan olumsuz etkileri azaltabileceği aktarılmıştır (90). Hemşirelerin santral

venöz kateter uygulamaları ve kan kültürü alınması hakkında NLP uygulamalarının etkinliğini belirlemek amacıyla yapılan bir araştırmada, NLP uygulamaları ile verilen eğitimlerin olumlu yönde etki ettiği bildirilmiştir (91). Yönetici hemşireler üzerinde yapılan farklı bir araştırmada ise, NLP uygulamalarının çatışma ve kişilerarası sorun çözüme becerileri üzerine etkinliğinin belirlenmesi amaçlanmış ve bu doğrultuda yönetici hemşirelere verilen NLP eğitiminin hemşirelik yönetiminde kişilerarası sorun ve çatışma çözüme becerisi üzerine yarar sağlayabileceği bildirilmiştir (92). Hemşirelerin ÖVD’lerinde NLP tekniğinin etkinliğini belirlemek amacıyla deneysel yapılan bu araştırmada ise; hemşirelerin ÖVDÖ ön test puanları benzerken son testte ÖVD toplam ve alt boyut puan ortalamalarında standart eğitim ve kontrol grubuna göre önemli bir fark saptanmıştır ($p<0.05$) (Tablo 4.3). Bu araştırma sonucu NLP’nin literatürdeki araştırma sonuçlarıyla paralel bir şekilde olumlu etkilerinin olduğu ve **“NLP Uygulamaları ile Örgütsel Vatandaşlık Kazandırma” eğitimi hemşirelerin sergiledikleri örgütsel vatandaşlık davranışlarını etkiler.**” şeklinde olan **H₁** hipotezinin doğrulandığı görölmektedir.

NLP eğitiminin kişilerin yaşam kaliteleri üzerine yapılan bir araştırmada da NLP eğitimi sonrası katılımcıların ruh ve fiziksel sağlıkları, sosyal ilişkileri, yaşanılan çevreyi algılamalarına yönelik pozitif yönde bir değişim olduğu ve kişinin yaşam kalitesini iyileştirdiği saptanmıştır (93). Yoğun bakım hemşireleri arasında stres yönetimi adına kullanılan NLP uygulamaları, “fikir birliği, durumları kontrol edebilme, bilişsel davranış becerileri kazanma ve farkındalık” yeteneklerini yoğun bakım ünitesinde çalışan hemşireler arasında kazandırarak mesleki stresi azaltmada etkili olduğu bildirilmiştir (94). NLP uygulamalarının öz yeterlilik ve öz güven üzerine etkisini belirlemek üzere yapılan bir araştırmada ise, NLP öz yeterliliği ve özgüveni artırmada etkin bir uygulama olduğu bildirilmiştir (95). Literatür incelemesinde de göröldüğu üzere NLP uygulamalarının farklı gruplarda eğitim açasından performansını geliştirmede etkin olduğu aktarılmıştır (96). Ayrıca bireylere kazandırılmaya çalışan NLP yetkinliklerin etkin ve devamlı olabilmesi için uyum tekniğini, arzulanan duygulardan emin olunması, etkin duyu kullanımı, esnek davranış kabiliyetleri gereklidir (97). Bu doğrultuda hemşirelere NLP uygulamaları ile verilen ÖVD eğitimlerinden 1 ay sonra hemşirelerin ÖVD puan ortalamalarına ilişkin gruplar arası ön test ve son test değişim puanları incelendiğinde; tüm gruplarda son test ÖVD toplam puanının ön testte göre arttığı gözlenmiştir (Tablo 4.3). Bu verilere göre son testte NLP ile kazandırılan davranış

değişikliğinin devam etmekte olduğu ve belli aralıklarla eğitimin tekrarı gerektiği söylenebilir. Ayrıca kurumu övme ve yardım etme alt boyutlarında önemli bir farkın olmaması dikkat çekici bir bulgu olup ileride daha kapsamlı yapılacak çalışmalar ile literatüre katkı sağlayabilir. Literatürde benzer şekilde NLP uygulamalarının güven ortamı yaratmada, uyumu arttırmada ve olumlu davranış kazandırmada yardımcı olduğu vurgulanmaktadır (96). Yapılan nitel bir araştırmada, NLP eğitimi alan kişilerin kişilerarası etkileşimlerde ve bireyin kendisini tanımasında kullanılabilecek oldukça faydalı bir iletişim teknolojisi olduğu aktarılmıştır (98). Bu doğrultuda araştırma bulgularımızdan ÖVD puanlarının genel anlamda artması eğitimden bir ay sonra hemşirelerin NLP uygulamalarını kullandıklarını ve kullanmaya devam ettiklerini göstermektedir. Bu durum NLP eğitiminin hemşirelere ÖVD kazandırma üzerinde sürdürülebilir pozitif anlamda bir fark oluşturabileceğini göstermektedir. Ayrıca hemşirelikte yönetsel farklı sorunların çözümünde NLP uygulamalarının kullanımı olumlu katkılar sağlayabilir.

6. SONUÇ ve ÖNERİLER

NLP uygulamalarıyla hemşirelere ÖVD kazandırılması amaçlanan randomize kontrollü araştırmamızdan elde edilen sonuçlara göre;

- Ön testte tüm grupların benzer ÖVD düzeylerine sahip olduğu,
- Kontrol değişkenleri açısından tüm grupların benzer olduğu,
- Hemşirelere NLP uygulamaları ile verilen ÖVD eğitim programının son testte standart eğitim ve kontrol grubundaki hemşirelerin ÖVD toplam ve alt boyutlarının puanını arttırdığı ve verilen eğitimin etkili olduğu belirlenmiştir.

Bu sonuçlar doğrultusunda;

- Hemşirelere verilen hizmet içi eğitimlerde NLP uygulamalarının kullanılabilmesi,
- Eğitimlerin etkinliğinin sağlanması için bireye özgü NLP uygulamalarının seçilmesi,
- Örgütsel davranış alanlarında etkin bir şekilde arzulanan hedefe ulaşmada NLP uygulamalarının kullanılabilmesi,
- NLP uygulamaları ile hemşirelik alanında farklı yönetsel sorunların çözümünde çalışmalar yapılması önerilmektedir.

KAYNAKLAR

1. Koçel T. *İşletme Yöneticiliği*, 10. Baskı. İstanbul, Arıkan Basım Yayım Dağıtım, 2005.
2. Öztürk H, Bahçecik N. Hastanelere göre yönetici hemşirelerin liderlik yaklaşımlarının değerlendirilmesi. *İ.Ü.F.N. Hem. Dergisi* 2012, 20(1): 17-25.
3. Çatak T, Bahçecik N. Hemşirelerin iş yaşamı kalitesi ve etkileyen faktörlerin belirlenmesi. *Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi* 2015, 5(2): 85-95.
4. İşsever H, Söyük S, Şengün H. Kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerde örgütsel vatandaşlık davranışı. *Nobel Med* 2016, 12(3): 29-38.
5. Duarte MB. Organisational and professional commitments: The influence in nurses' organisational citizenship behaviours. *Tékhné* 2015, 13(1): 2-11.
6. Sönmez B, Yıldırım A. Bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerin yenilikçi davranışları ve yenilikçi davranışlarını etkileyen faktörlere ilişkin görüşlerinin belirlenmesi: Niteliksel bir çalışma. *Sağ. Hem. Yön. Dergisi* 2014, 1(2): 49-59.
7. Biley J, Griffiths PD, Prydderch A, Romanowski CAJ, Miles L, Lidiard H Hoggard, N. Neurolinguistics programming used to reduce the need for anesthesia in claustrophobic patients undergoing MRI. *Brit. J. Radiol.* 2010, 83: 113-17.
8. Aydemir BA. İşletmelerde hedef belirleme ve etkili iletişimde NLP. *Yön. Bil. Dergisi* 2010, 8(1): 95-116.
9. Hall JC. Imagery practice and the development of surgical skills. *American J. Surg.* 2002, 184: 465-70.
10. Kodaz K. Neuro Linguistic Programming (NLP)'nin İşletmelerdeki Çatışma Yönetimi Stratejileri Üzerine Etkilerinin İncelenmesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Ufuk Üniversitesi, 2019.
11. Budiman A, Frankovský M, Birknerová Z, Benková E, Rajjani I. Identification of attributes of neuro-linguistic programming (NLP) structure with the focus on communication and techniques of its implementation in managerial work. *Polish J. Man. Stu.* 2018, 17(2): 41-51.
12. Işık A. Nlp Teknikleri ile Desteklenmiş Resim Eğitiminin Öğrenci Çalışmalarına Etkisi. Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Güzel Sanatlar Eğitimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Konya: Necmettin Erbakan Üniversitesi, 2019.

13. Şen, H. Hemşirelik Yüksekokulu Öğrencilerinde Zihinde Canlandırmanın Temel Yaşam Desteği Becerisinin Kazanılması ve Kalıcılığına Etkisi. Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Güzel Sanatlar Eğitimi Anabilim Dalı. Doktora Tezi, İstanbul: İstanbul Üniversitesi, 2008.
14. Şişman M. *Örgütler ve Kültürler*, Ankara, Pegem Akademi, 2014: 24.
15. Robbins PS, Judge AT. Organizational Behavior. Çeviri: Erdem İ. *Örgütsel Davranış*, Ankara, Nobel Akademik Yayıncılık, 2013.
16. Organ DW, Konovsky M. Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship behavior. *J. App. Psyc.* 1989, 74(1): 157-64.
17. Smith C, Organ DW, Near JP. Organizational citizenship behavior: It's nature and antecedents. *J. App. Psyc.* 1983, 68(4): 653-63.
18. Podsakoff PM, MacKenzie SB, Paine JB, Bachrach DG. Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *J. Man.* 2000, 26(3): 513-63.
19. Karaaslan A, Özler DE, Kulaklıoğlu AS. Örgütsel vatandaşlık davranışı ve bilgi paylaşımı arasındaki ilişkiye yönelik bir araştırma. *A.K.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi* 2009, 10(2): 135-60.
20. Podsakoff P M, MacKenzie SB. Impact of organizational citizenship behavior on organizational performance: A review and suggestion for future research. *Human Perfor.* 1997, 10(2): 133-51.
21. İplik FN. *Örgütsel Vatandaşlık Davranışı*, Ankara, Akademisyen Kitabevi Yayın Dağıtım, 2015: 57.
22. Basım HN, Şeşen H. Örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği uyarlama ve karşılaştırma çalışması. *A.Ü.S.B.F Dergisi* 2006, 61(4): 83-101.
23. Çetin MÖ. *Örgütsel Vatandaşlık Davranışı*, Ankara, Nobel Yayıncılık, 2004: 19.
24. Sharma V, Jain S. A scale for measuring organizational citizenship behavior in manufacturing sector. *Pac. Bus. Rew. Int.* 2014, 6(8): 57-62.
25. Bitmiş MG, Sökmen A, Turgut H. Örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği: Geçerlilik ve güvenilirliğinin yeniden değerlendirilmesi. *G.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi* 2014, 16(2): 1-14.
26. Titrek O, Bayrakçı M, Zafer D. Öğretmenlerinin örgütsel vatandaşlık davranışlarına ilişkin görüşleri. *Akademik Bakış* 2009, 17: 1-28.
27. İşbaşı JÖ. Çalışanların Yöneticilerine Duydukları Güvenin Ve Örgütsel Adalete İlişkin Algılamalarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Oluşumundaki Rolü: Bir Turizm Örgütünde Uygulama. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Antalya: Akdeniz Üniversitesi, 2000.

28. Li N, Liang J, Crant JM. The role of proactive personality in job satisfaction and organizational citizenship behavior: A relational perspective. *J. App. Psyc.* 2010, 95(2): 395–404.
29. Ünal Z. Öğretmenlerde İş Doyumu ve Örgütsel Vatandaşlık. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Afyon: Afyon Kocatepe Üniversitesi, 2003.
30. Şenturan Ş. *Örnek Olaylarla Örgütsel Davranış*, İstanbul, Beta Basım Yayım Dağıtım, 2014.
31. Özler DE. *Örgütsel Davranışta Güncel Konular*, Bursa, Ekin Yayınevi, 2012.
32. Ehtiyar R. *Örgütsel Vatandaşlık Davranışı: Örgütsel Davranışta Güncel Konular*, Ankara, Detay Yayıncılık, 2015.
33. Erok M. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Örgütsel Sessizlik Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Karaman İli Örneği. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Karaman: Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, 2018.
34. Joo YS, Han SS. The effect of nurses' emotional intelligence on organizational commitment and organizational citizenship. *J. Korean Aca. Soc. of Nurs. Edu.* 2013, 19(2): 194-202
35. Kolade OJ, Oluseye OO, Omotayo OA. Organizational citizenship behavior, hospital corporate image and performance. *J. Comp.* 2014, 6(1): 36-49.
36. Dikmetaş E, Coşkun N. Sağlık Kurumlarında Örgütsel Vatandaşlık. İçinde: Çimen M, Deniz S (editörler). *Sağlık Kurumları Yönetiminde Örgütsel Davranış Konuları*, 2. Baskı. Ankara, Nobel Akademik Yayıncılık, 2018: 122-27.
37. Choi SB, Yoon Y. The impacts of emotional intelligence, job satisfaction and self-efficacy on the organizational citizenship behavior: The case of nurse in university hospital. *J. Hum. Res. Manag.* 2012, 19(5): 73-93.
38. Choi HG, Ahn SH. Influence of nurse managers' authentic leadership on nurses' organizational commitment and job satisfaction: Focused on the mediation effects of empowerment. *J. Korean Aca. Nurs.* 2016, 46(1): 100-8.
39. Song BR, Seomun GA. The influential factors related to organizational citizenship behavior of nurses: With focus on authentic leadership and organizational justice. *J. Korean Aca. Nurs. Adm.* 2014, 20(2): 237-46.
40. Nam CH. The effects of authentic leadership on organizational effectiveness in food-service industry: Focusing on the moderating effect of trust to leader. *Tour. Res.* 2012, (37): 165-85.

41. Altuntaş S, Baykal Ü. Örgütsel vatandaşlık düzeyi ölçeğinin hemşirelikte geçerlik-güvenirliği. *And. Hem. Sağ. Bil. Der.* 2010, 13: 3.
42. Altuntaş S. Örgütsel Güven, Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı. İçinde: Tatar BÜ, Ercan TE (editörler). *Hemşirelik Hizmetleri Yönetimi*, 1. Baskı, İstanbul, Akademi Basın ve Yayıncılık, 2014: 707-13.
43. Örucü E, Teker SK. Hastanelerde liderlik ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkinin incelenmesi: Sağlık sektöründe bir araştırma. *Yön. Eko. Arş. Dergisi* 2014, (24): 73-90.
44. Chang CS, Chang HC. Motivating nurses's organizational citizenship behaviors by customer-oriented perception for evidence-based practice. *World. Evid Nurs.* 2010, 7(4): 214-25.
45. Junhee P, Eunkyung Y, Sangsook H. Factors Influencing Nurses's Organizational Citizenship Behavior. *J. Korean Aca. Nur.* 2009, 39(4): 499-507.
46. Ünal T. Halkla İlişkiler ve NLP İltisinin İletişim Yönünden İncelenmesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İletişim Bilimleri Anabilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Marmara Üniversitesi, 2008.
47. Taştan K. *NLP teknikleriyle korkularını güce dönüştür.* Erzurum, Ayhan Ofset Matbaacılık, 2013.
48. Robbins A. Unlimited Power: The New Science of Personal Achievement. Çeviri: Değirmenci M. *Kişisel Başarıda Zirveye Ulaşmanın Yolu Sınırsız Güç*, 25. Baskı. İstanbul, İnkılap Kitabevi, 2008.
49. Aytaç S. Performansı arttırmanın bir yolu olarak NLP. *U.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi* 1999, 17(1): 2.
50. Zeytinoğlu G. NLP Nedir, NLP Varsayımları Nelerdir?, https://www.gelisenbeyin.net/forum/forum_posts.asp?TID=1817 Son Erişim Tarihi 2 Şubat 2020.
51. Alder H. NLP El Kitabı. Irmak B (Çeviren). İstanbul: Kariyer Yayıncılık, 2005.
52. Aksel G. Takım Çalışmasını Benimsemiş Organizasyonlarda Nlp Telkinlerinin Performans Artırıcı Etkisi ve Bir Uygulama. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi, Trabzon: Avrasya Üniversitesi, 2016.
53. McDermott JO. Principles of NLP. Çeviri: Ezerler D. *NLP'nin İlkeleri*. İstanbul, Sistem Yayıncılık, 2003.
54. Knight S. NLP at Work. Çeviri: Taffe İ. *Uygulamalarla NLP*. İstanbul, Sistem Yayıncılık, 2008.

55. Uysal FG. Örgütsel İletişimde Nöro Linguistik Programlama (NLP). Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi, Bursa: Uludağ Üniversitesi, 2007.
56. Acaralı AB. Keman Eğitiminde Temel Becerilerin Kazanılmasında NLP Teknikleri. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: İstanbul Üniversitesi 2009.
57. Çalışkan S. Satış Yönetiminde Müşteri İlişkilerinin Geliştirilmesi ve NLP (Zihin Dili Programlaması) Tekniğinin Bir Satış Eğitim Modeli Olarak Uygulanabilirliği. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı. Doktora Tezi, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, 2006.
58. Açmaz, K. *NLP Bireysel Mükemmellik Anahtarı*. İstanbul, Etap Yayınları, 2016.
59. Rijk L. *NLP: Principles in Partice*, 2th ed. St. Albans, Panoma Press, 2015: 116-32.
60. A Blog: English Can Be Easy. <http://englishcanbeeasy.blogspot.com/2013/05/eye-movement.html> Son Erişim Tarihi 10 Nisan 2020.
61. Tat M. Zihin Dili Programlaması(NLP)nın Kişisel Gelişim Ve Kişilerarası İletişim Üzerindeki Etkileri. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Anabilim Dalı. Doktora Tezi, İzmir: Ege Üniversitesi, 2007.
62. Gün N. *NLP Zihninizi Kullanma Kılavuzu*. 43. Baskı. İstanbul, Kuraldışı Yayıncılık, 2015: 32-9.
63. Kamp D. Teaching Excellence the Definitive Guide to NLP for Teaching and Learning. Çeviri: Akbaş F. *Mükemmel Eğitimci-Eğitimde NLP'yi Uygulamak*. İstanbul, Kariyer Yayıncılık, 2004: 26-50.
64. Andreas S, Faulkner C. NLP: The New Technology of Achievement. Çeviri: Azeri A. *NLP: Başarının Yeni Teknolojisi*. İstanbul, Beyaz Yayınları, 2001: 25.
65. Alder H. The Art and Science of High Performance. Çeviri: Biliz Z. *Yüksek Performansa Ulaşmanın Yeni Bilimi ve Sanatı*, 2. Baskı. İstanbul, Sistem Yayıncılık, 2013.
66. Bandler R, Grinder J. Frogs into Princes. Çeviri: Akınhay O. *NLP Prenslere Dönüşen Kurbağalar*. İstanbul, Alfa Basım Yayım, 2014: 196.
67. Dilts R. Sleight of Mouth: The Magic of Conversational Belief Change. Çeviri: Çubukçu AV. *Dil İllüzyonları Kelimelerin Büyüsüyle Mutluluğa Ulaşmak*, 2. Baskı. İstanbul Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, 2009: 45.
68. Acar E. *İnsan Kaynakları Yönetiminde NLP*. İstanbul, Kariyer Yayıncılık, 2006.
69. Biçer T. *NLP - Kişisel Liderlik*. 14. Baskı. İstanbul, Beyaz Yayınlar, 2014: 71-87.
70. O'Connor J. NLP Workbook. Çeviri: Şenel S. *NLP Çalışma Kitabı*. Şenel S, 1. Baskı. İstanbul, Arıtan Yayınevi, 2014: 106-235.

71. Çetinel, FG. İş hayatında kişisel başarının anahtarı olarak kabul edilen teknik: NLP. *A.Ü.İ.B.F. Dergisi* 2003, 19(1): 201-22.
72. Öztürk H. *Öğrenmenin Büyüsü*. İstanbul, Hayat Yayınları, 2005: 46-58.
73. Dilts R. Neuro Linguistic Programming. Çeviri: Köseoğlu S. *Nöro Linguistik Programlama*, 1. Baskı. İstanbul, Beyaz Yayınları, 2006.
74. Taştan, K. Nöro linguistik programlama ve aile hekimliğinde kullanımı. *Konuralp Tıp Dergisi* 2014, 6(3): 63-6.
75. Tüz M. Kişisel mükemmeliği yakalamada nöro linguistik programlama (NLP) tekniği. *U.Ü.F.S. Dergisi* 2002, 3(3): 137-44.
76. Karaman K, Yücel C, Dönder H. Öğretmen görüşlerine göre, okullardaki bürokrasi ile örgütsel vatandaşlık arasındaki ilişki. *Kuram ve Uyg. Eğit. Yönet.* 2008, 53: 49-74.
77. Cohen J. *Statistical Power Analysis For The Behavioral Sciences*, New Jersey, Lawrence Erlbaum Associates Publishers, 1988.
78. Organ DW, Podsakoff PM, Mackenzie SB. *Organizational Citizenship Behavior*. California, Sage Publications, 2006.
79. Huang C, You C, Tsai M. A multidimensional analysis of ethical climate, job satisfaction, organizational commitment, and organizational citizenship behaviors. *Nursing Ethics* 2012, 19(4): 513-29.
80. Yu HY, Lou, JH, Eng CJ, Yang CI, Lee LH. Organizational citizenship behaviour of men in nursing professions: Career stage perspectives. *Collegian* 2018, 25(1): 19-26.
81. Ghorbanifar M, Azma F. Workplace spirituality and organizational citizenship behavior: Evidence from banking industry. *Man. Sci.Let.* 2014, 4: 1685-92.
82. Shakki MA. The relationship between workplace spirituality and organizational citizenship behavior in employees of Khavar Dasht company of Aliabad Katoul. *J.Man. Sci.* 2015, 1(3): 6-19.
83. Kazemipour F, Amin SM. The impact of workplace spirituality dimensions on organisational citizenship behavior among nurses with the mediating effect of affective organisational commitment. *J. Nurs. Man.* 2012, 20(8): 1039-48.
84. Charolyna SMW, Sukiswo D. The effect of nurse perception in work incentive and satisfaction systems on organizational citizenship behavior: a case study at governmental hospital. *Russian J. Agr. Socio. Sci.* 2019, 86(2): 137-46.
85. Yusof J, Yaacob HF, Rahman SAA. The relationship of workplace spirituality on organizational citizenship behaviour. *Sains Humanika* 2018, 10(2): 31-39.

86. Metwally FG, Ata AA, Ahmed AK. Organizational justice, organizational citizenship behavior and turnover intention among nurses: The mediating effect of transformational leadership. *American J. Nurs.* 2018, 6(6): 576-85.
87. Kotera Y, Van Gordon W. Japanese managers' experiences of neuro-linguistic programming: A qualitative investigation. *J. Ment. Edu. Prac.* 2019, 14(3): 174-85.
88. Anjomshoa MR, Devin YF, Esmailzadeh MR, Keshtidar M. Effects of neuro-linguistic programming course on job stress, positive organizational behavior and job motivation in physical education teachers. *Ped. Phy. Sport.* 2020, 24(3): 111-17.
89. Kotera Y, Sheffield D, Van Gordon W. The applications of neuro-linguistic programming in organizational settings: A systematic review of psychological outcomes. *Human Res. Dev. Quart.* 2019, 30(1): 101-16.
90. Maslakhpak M, Farhadi M, Fereidoni J. The effect of neuro-linguistic programming on occupational stress in critical care nurses. *Iranian J. Nurs. Res.* 2016, 21(1): 38.
91. Çelik K, Çetin SP, Eroğlu S. Effects of the neuro-linguistic programming technique used in the education given to nurses about central venous applications and blood culture collection on their knowledge level. *Clin. Exp. Sci.* 2017, 7(4): 139-45.
92. Çınar HG. Nöro Linguistik Programlama(NLP) Tekniklerinin Yönetici Hemşirelerin Çatışma Ve Kişilerarası Problem Çözme Becerileri Üzerine Etkisinin Belirlenmesi. Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı. Doktora Tezi, İstanbul: İstanbul Üniversitesi, 2020.
93. Fahimi RSZ, Salehi GH. Effectiveness of strategic training of neuro-linguistic programming on improving the quality of life of veterans' spouses with injury rate of 25 to 50 percent; A case study of tehran province. *Iranian J. War and Public Health* 2018, 10(4): 181-86.
94. Alkhawaldeh JFMA, Soh KL, Mukhtar, FBM, Peng OC, Anshasi HA. Stress management interventions for intensive and critical care nurses: A systematic review. *Nursing in Cri.* 2020, 25(2): 84-92.
95. Akbarzadeh B, Vaezmousavi SMK, Zareian E. Effect of training Neuro-Linguistic Programming strategies on self-efficiency, sport selfconfidence, and performance of athletes with disabilities and veterans. *Iranian J. War and Public Health* 2018, 10(2): 53-9.
96. Özmen F, Aslan C. Sinir dili programlamanın (SDP) eğitim yönetimi ve denetiminde kullanılması. *J. New World Sci. Aca.* 2008, 3: 226-37.

97. Nahar A. Role of neuro linguistic programming (NLP) in training and development of employees. *Scholastic Seed Inc.* 2019, 10(3): 88-96.
98. Ahmed H. Improving Leadership Skills by Using Neuro Linguistic Programming (NLP). Faculty of Business Studies. Master's Thesis, Vaasa: University of Vaasa, 2017.



EKLER

EK-1.Özgeçmiş

A. KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Soyadı	Yasin ÇETİN
Doğum Tarihi ve Yeri	30.07.1985 MALATYA
İletişim Adresi	Adıyaman Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi
Telefon	0 (416) 2233800 - 4628
E-mail	yasincetin@adiyaman.edu.tr

B. EĞİTİM BİLGİLERİ

Derece	Alan	Üniversite	Yıl
Lisans	Sağlık Memurluğu	İnönü Üniversitesi	2008
Yüksek Lisans	Hemşirelik	İnönü Üniversitesi	2017
Doktora	Hemşirelik	İnönü Üniversitesi	2021

C. İŞ TECRÜBESİNE AİT BİLGİLER

Yıl	Çalıştığı Kurum	Görevi
2009-2016	İnönü Üniversitesi Turgut Özal Tıp Merkezi	Hemşire
2016-2018	İnönü Üniversitesi Turgut Özal Tıp Merkezi	Hastane Müdür Yardımcısı
2019-Devam Ediyor	Adıyaman Üniversitesi	Öğretim Görevlisi

EK-2. Sosyo-Demografik Özellikler Bilgi Formu

1. Yaşınız?.....

2. Cinsiyetiniz?

Kadın () Erkek ()

3. Medeni durumunuz?

Evli () Bekâr ()

4. Eğitim durumunuz?

Sağlık meslek lisesi ()

Ön lisans ()

Lisans ve Üzeri ()

5. Çalıştığınız bölümün niteliği?

Servis ()

Yoğun Bakım ()

Poliklinik ()

6. Göreviniz:

Servis Hemşiresi ()

Yönetici Hemşiresi ()

Özel Dal Hemşiresi () Alanınız ()

7. Meslekte toplam çalışma yılınız?

8. Şuan Çalıştığınız Kurumdaki Hizmet Yılınız?

9. Haftalık toplam çalışma saatiniz?

10. Çalıştığınız bölümden memnun musunuz?

Evet ()

Kısmen ()

Hayır ()

EK-3. Örgütsel Vatandaşlık Düzeyi Ölçeği

Örgütsel Vatandaşlık Düzeyi Ölçeği		Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen katılıyorum
1	Aynı hataları yapmamaları için deneyimlerimi arkadaşlarımla paylaşıyorum.					
2	İşe en çok devam eden çalışanlardan biriyim.					
3	İşimi ve bana verilen görevleri çok ciddiye alarak hatasız yerine getirmek için özen gösteririm.					
4	Başımda kimse durmasa bile kurum kurallarına uyarım.					
5	İşle ilgili bir konuda deneyim eksikliği nedeni ile zaman kaybetmişsem, aynı şeyin diğer çalışanların da başına gelmemesi için onları uyarırım.					
6	Herhangi bir karar alırken, bu karardan etkileneceğini düşündüğüm kişilerin fikirlerini alırım.					
7	Yaptığım işlere başkalarının kontrolüne gerek duyulmayacak ölçüde özen gösteririm.					
8	Kurum içinde yetersizliklerden yakınsam bile dışarıda kurumumdan övgü ile söz ederim.					
9	Başkalarına bu kurumun çalışmak için iyi bir yer olduğunu söylerim.					
10	Kurumum hakkında olumsuz görüşlere sahip insanların fikirlerini değiştirmeye çalışırım.					
11	Kurumumun müşterisi olabilecek herkese kurumumun hizmetlerinin tanıtımını yaparım.					
12	İşlerin daha etkili veya hızlı yapılabilmesini sağlayacak öneriler aklıma gelirse bunu yönetimle paylaşıyorum.					
13	Aklıma gelen önerileri ve yapıcı eleştirileri arkadaşlarımla ve yönetimle paylaşıyorum.					
14	Kurum içindeki toplantılarda düzenli olarak yer alırım ve tartışmalara aktif olarak katılırım.					
15	Düzenlenen toplantılarda kendi görevim ile ilgili konularda fikir ve önerilerimi çekinmeden söylerim.					
16	Çalışma arkadaşlarımı ilgilendiren kararlar aldığımda bu kararlardan etkilenecek kişileri bilgilendiririm					

17	İşimi yapabilmem için gerekli olanaklara sahip olamamaktan dolayı şikâyet ettiğim olur.					
18	İşimi yapabilmem için gerekli malzemenin olmamasından yakınırım.					
19	Verilen işler konusunda şikâyet ettiğim olur.					
20	Kurumum, işimi iyi yapmamı sağlayacak olanakları sağlayamıyorsa bundan yakınmamın en doğal hakkım olduğunu düşünürüm.					
21	İş yükü ağır olan arkadaşlara işimin bir parçası olmasa bile yardım ederim.					
22	Benim işimi engellese de yardıma ihtiyacı olan bir çalışma arkadaşına zaman ayırırım.					
23	Arkadaşlarımın iş ile ilgili sorunlarını çözmelerine yardımcı olmak için kendi zamanımdan fedakârlık yaparım.					
24	Özellikle dile getirmeseler bile işleri yoğunlaşan veya zor bir işle görevlendirilen arkadaşlarıma yardım ederim.					

EK-4. Neuro Linguistic Programming (NLP) Sertifikasi



EK-5. NLP Eğitim Kitapçığı



ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI EĞİTİMİ

1



"Örgütsel Vatandaşlık Davranışı" tanımına geçmeden önce "örgüt"ün tanımını yapmak gerekirse; ortak bir amacı ya da eylemi gerçekleştirmek için bir araya gelmiş kurumların ya da kişilerin oluşturduğu birliğe örgüt denir. Eğitimde geçecek olan "örgüt" kelimesinin karşılığı ise hemşire olarak çalıştığımız kurumu ifade etmektedir. Hemşire olarak çalışan bizlerde örgütlerdeki işgören olarak adlandırılır.

1- Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Nedir?

Değişen, sürekli gelişen teknolojiler ve yönetim sistemleri örgütlerin gelişmesi için bir fırsat yaratsa da, örgütlerin başarısını arttıracak ya da azaltacak en önemli kaynak işgörendirlerdir (Sezgin, 2005; Pohlman ve Gardiner, 2000). Çünkü bu sistemleri ve teknolojik araç-gereç kaynaklarını işgörenden kullanmaktadır. Bu nedenle, işgörenden kurum içerisindeki tutum ve davranışları örgütlerin verimliliğini etkilemektedir (Sezgin, 2005; Acıquaah, 2004; Wagner ve Rush, 2000). İlk olarak 1930'lu yıllarda Barnard tarafından ele alınan örgütsel vatandaşlık davranışı (ÖVD) kavramı, biçimsel rol davranışı dışında "rol dışı davranışlar" olarak ifade edilmiştir (Bolat ve ark, 2009; Çalık ve ark, 2009). Örgütsel vatandaşlık davranışlarının ilk defa 1983 yılında Dennis ORGAN tarafından yönetim bilimi yazınına kazandırıldığı görülmektedir.

2



Yönetim bilimci Organ ve arkadaşları örgütsel vatandaşlık davranışı konusunda çalışmalarına başlamışlardır. Örgütsel vatandaşlık davranışı doğrudan olmayan ya da resmi ödül sisteminde açık olarak anlaşılmayan ve bir bütün olarak örgütün etkinliğini artıran, isteğe bağlı bireysel davranışlar. Örgütsel vatandaşlık davranışları emir vermeye dayalı olmayan, örgütsel fayda sağlayan, biçimsel olmayan, aynı zamanda şikâyet etme gibi istenmeyen davranışları azaltan, işi zamanında bitirme, yenilikçi olma ve diğer çalışma arkadaşlarına gönüllü yardım etme gibi davranışları içerir (Ünür, 2006). ÖVD, iş tanımının ötesinde, "bellirilmiş rol gereklilikleri ve beklentilerini aşan, işgörenden örgüte katkıda bulunmak için istekle olarak gösterdikleri rol fazlası davranışlar" olarak ifade edilmektedir (McDonald, 1993). ÖVD, "bireyin örgüt içerisindeki resmi rolünün ötesinde kendi isteğine bağlı olarak gösterdiği ve örgüt içerisindeki diğer insanlara yardım etmeyi amaçlayan davranışlar" olarak tanımlanmıştır. Gönüllü bir davranış olan, herhangi yazılı görev tanımında yer almayan bu davranış olmadan örgütlerin ayakta kalabilmesi ve gelişimine devam etmesi mümkün değildir. Bu bağlamda, resmi iş ve görev tanımlarının dışında sorumluluk üstlenen ve özveride bulunan, örgütsel etkililiğe ve gelişmeye katkıda bulunmaya çaba sarf eden çalışanlara ihtiyaç vardır (Organ, 1997).

3

1.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Boyutları

1.2.1 Özgeçlilik

Özgeçlilik çalışanların çalıştıkları kurumun yararına olacak şekilde birbirlerine yardım etmeleri, işle ilgili sorunların ortaya çıkmasını engellemeye yönelik davranışları ve diğer çalışanları rahatlatıcı ve destek verici davranışları kapsamaktadır. Örgütlerde işe yeni başlayan kişilere örgütlerdeki uzman kişilerin herhangi bir karşılık beklemezsizin yardımında bulunması, işin gerektirdiği tecrübe konusunda başarıyı sağlamak zorlanan kişilere yardımında bulunma davranışı özgeçlilik davranışı kapsamındadır. Özgeçlilik boyutu ile örgütte çalışanlar arasında yardım ve dayanışma artırılabilir; çalışanlara birlik ve beraberlik duygusu aşılanabilir. Özgeçlilik davranışı genel olarak bireylere yardım etme temelli görünse de bu davranışlar örgüt yararı için sergilenir (Podsakoff vd., 2000).



4

1.2.2 Vicdanlılık

Çalışanların beklenen rol davranışın ötesinde bir davranış sergileyerek olması gerekenden daha fazlasını yapmalarıdır (Yılmaz, 2018). Çalışanın bilmesi lazım olan iş bitmediği için çalışma saati bittikten sonra da çalışması, çalışanın ne olursa olsun her koşulda işine zamanında gelmesi örgütsel vatandaşlık davranışının vicdanlılık boyutuna örnek verilebilir (Çetin, 2004).

1.2.3 Sportmenlik

Örgütte çalışanların karşılaştıkları güçlük ve sıkıntıları şikâyet etmeden hoşgörü ile karşılamayı ifade etmektedir. Karşılaşılan problemler karşısında çözüm yolları aramak bazı çalışanlar için zor, bazı çalışanlar için ise kolaydır. Bazı çalışanlar sorun ile karşı karşıya geldiklerinde bu sorunlara tahammül bile edemezken, bazı çalışanlar da sorunların üzerine giderek onları çözmeye çalışırlar. Her şeyden şikâyetçi olan, en ufak sorun karşısında yıkılan, umutsuzluğa sürüklenen çalışanlar centilmenlik boyutu sergileyemezler (Podsakoff vd., 2000).

1.2.4 Nezaket

Nezaket boyutu, bireylerin işlerini etkileyecek kararlar almadan önce kontrollü hareket etmeleridir. Nezaket boyutunda; örgüt içerisinde görevleri ile ilgili olarak iletişim içinde olmaları gereken çalışanlar hatırlatma, danışma ve uyarma şeklinde davranış sergilerler (Özdevecioğlu, 2003).

5

1.2.5 Sivil Erdem

Sivil erdem boyutunda; örgütleki toplantılara katılmak bunu yanında çalışanların beyin fırtınası yapması ve faaliyetleri takip etmesi yer almaktadır. Bu faaliyetlere katılım zorunluluk arz etmemekte tamamen çalışanın isteği ile gerçekleşmektedir. Resmîyete dayanarak gerçekleştirilmesi gereken faaliyetler, çalışanların rol tanımlarının içinde yer alacağından sivil erdem boyutu kapsamında değerlendirilmemektedir (Çelik, 2007; Samancı, 2017).



1.3 Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Kişilik Özellikleri

- **Yardımsızlık:** Örgüt içerisinde iş yükü fazla olan diğer işgörendenlere yardımcı olmak, örgüt içerisinde onların zor anlarında hiçbir karşılık beklemeden destek olmak.
- **Fedakârlık:** Örgüt içerisinde kendisinin yapması gereken işler olmasına rağmen ihtiyacı olan diğer işgörene yardımcı olmak veya iş ile ilgili sorunlarını çözmesini sağlamak.

6

- **Tatminkârlık:** Örgüt içerisinde işi ile ilgili gerekli malzeme veya teknik donanım eksikliğinden dolayı çalışma motivasyonunu kaybetmeyerek görevini tamamlamaya çalışmak.
- **Güçlü iletişim:** İşgörenin bilgisi dâhilinde diğer çalışanları ilgilendiren kararlar alındığında örgüt yönetiminden habersiz diğer iş görenlerle paylaşımında bulunmaması, diğer işgörenlerle örgüt kurallarına uygun iletişim sağlaması ve kendi deneyimlerini diğer işgörenlere onların çıkarları doğrultusunda aktarması.
- **Yapıcı eleştirel davranış:** Örgüt içerisinde yapılan toplantılarda örgüt yararına olan düşüncelerini örgüt yönetimine veya diğer işgörenlere aktarması.
- **İkna edici:** İşgörenlerin örgüt hakkında olumsuz düşüncelerini engeller ve kurumun olumlu yönlerini onlara gösterir.
- **Pazarlamacı:** Örgütün sürekli olumlu yönlerinden bahseder.
- **Sahiplenme:** Örgüt içerisinde var olan sıkıntıları bilmesine rağmen örgütten övgülerle bahseder.
- **Dikkatli:** Verilen görevleri hatasız bir şekilde yerine getirmek için gerekli özeni göstermesi.
- **Çalışkan:** Örgüt içerisinde en çok çalışkan işgördür.
- **Kuralcı:** Örgüt içerisinde çalışırken herhangi bir denetim mekanizmasına ihtiyaç duymadan kendi işini eksiksiz yerine getirmesi (Özdevecioğlu, 2003).

7

1.6. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Sonuçları

- Çalışanlar örgüt içerisinde örgütsel vatandaşlık davranışı sergiledikçe örgütteki başarı düzeyi de yükselecektir.
- Örgütsel vatandaşlık davranışı ile örgüt üyeleri arasında yardımlaşma gelişecek ve çalışanlar arasında dayanışma ve örgüte bağlılık artacaktır.
- Örgütsel vatandaşlık davranışı grup çalışmaları bakımından koordinasyonu artırıcı etki sağlar.
- Çalışanların işle ilgili konularda diğer çalışanlara gönüllü olarak yardım etmeleri, örgütün gelişimi için her türlü yeniliğe açık olmaları, işe zamanında başlamaları, sorumluluk almaları, fikir ve önerilerini sunarak yönetime katılma gibi örgütsel vatandaşlık sergilemeleri sonucunda performanslarında olumlu bir şekilde artış sağlayacaktır.
- Örgütsel vatandaşlık davranışları ile örgüt içinde bilgi alışverişi hızlanmakta ve buna bağlı olarak da takım çalışması gelişmektedir.
- Örgütün yeni üyeleri örgüt içi yardımlaşma ile kısa sürede örgüte adapte olarak örgüt kültürünü benimseyecektir (Özdevecioğlu, 2003; Çetin, 2004; Podsakoff vd., 2000).



10

1.4. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Örgüt Yaşamına Etkileri

- Çalışanlar daha fazla sorumluluk alma isteği duyacaktır.
- Örgüt içinde yardımlaşma ile beraber üyeler arasında bilgi alışverişi daha kolay sağlanacaktır.
- Sorumluluk duygusu gelişen üyeler daha fazla fedakârlık yaparak örgütün amaçlarını gerçekleştirmesi noktasında örgüte daha fazla katkıda bulunacaktır.
- Üyelerin olumlu düşüncelere sahip olması neticesinde üyeler karşılaştıkları olaylar karşısında negatif düşünce yerine olumlu tavrı sergileyeceklerdir (Özdevecioğlu, 2003).

1.5. Örgütsel Vatandaşlık Davranışını Etkileyen Faktörler

1.5.1. Bireysel Özellikler

Çalışanların işe yönelik davranışları örgütsel vatandaşlık davranışı sergilenmesinde en önemli etkenlerden bir tanesidir. İnsanlar arasında iletişimi yüksek olan, görev ve sorumluluk bilincine sahip, işinde titiz olan, zamanını iyi kullanan çalışanlar daha fazla örgütsel vatandaşlık göstermeye meyillidirler. İçine kapanık olan çalışanlar diğer çalışanlarla iletişim kurmakta zorlandıkları için genel olarak daha az örgütsel vatandaşlık davranışı sergilerler. Bu tarz kişisel özelliklere sahip olan kişiler kendilerine güvenmedikleri için değerlerine yardım etme konusunda yetersiz kalmaktadırlar (Podsakoff vd., 2000).

8

KAYNAKLAR

- Acquaah, M. (2004). Human Factor Theory, Organizational Citizenship Behaviors and Human Resources Management Practices: An Integration of Theoretical Constructs and Suggestions for Measuring the Human Factor. Review of Human Factor Studies Special Edition, 10(1), 118-151.
- Bolat, O. İ., Bolat, T., Aytem, O., & Seymen, Z. (2009). Güçlendirici Lider Davranışları ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin Sosyal Mübadele Kuramından Hareketle İncelenmesi. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 12 (21), 215-239.
- Çalık, T., Özbay, Y., Erkan, S., Kurt, T., & Kandemir, M. (2009). İktisatçı Okullarında Okul İklimi, Zorbalık ve Prososyal Davranışlar Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi. Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi, 15(60), 555-576.
- Çelik, Mazlum (2007). Örgüt Kültürü Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı: Bir Uygulama, Doktora Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çetin, Fatih (2011). Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Açıklanmasında Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini, Kişilik Ve Örgüt Kültürünün Rolü, Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Karabey, Canan Nur ve İcaan, Ömer Faruk (2007). Örgütsel Özdeşleşme, Örgütsel İmaj ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: Bir Uygulama, İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 21 (2), 231-242.
- Karaca, Erkan (2016). Örgütsel Adalet ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Bir Kamu Hastanesi ile Özel Hastane Karşılaştırması, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- McDonald, P. R. (1993). Individual-Organizational Value Congruence: Operationalization and Consequents. Unpublished Doctoral Dissertation. London, Ontario: The University of Western Ontario.
- Organ, Dennis (1997). Organizational Citizenship Behavior: It's Construct Clean-Up Time Human Performance, 10(2), 97.
- Özdevecioğlu, Mahmut (2003). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Üniversite Öğrencilerinin Bazı Demografik Özellikleri ve Akademik Başarıları Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, Erçeyaz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 117-135.
- Özer, Derya Ergun (2010). Örgütsel Davranışta Güncel Konular, Bursa: Beta Yayınları.

11

1.5.2. Görev Özellikleri

Görevin anlamlı olması, her birinin kendi kararlarını kendi alması, geri bildirim gibi iş özellikleri sonucu oluşan sorumluluk hissine bağlı olarak çalışanlarda örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemeleri artacaktır. Ayrıca çalışanların devamlı olarak aynı işi yapmalarının örgütsel vatandaşlık davranışını olumsuz yönde etkilemektedir (Podsakoff vd., 2000).

1.5.3. Örgütsel Özellikler

Örgütün çalışanları desteklediği, çalışanlarda yöneticilerinin örgütsel yaşama katılıma değer verdiği algısı, çalışanların değer yargıları ile örgütün değer yargıları arasında bir uyumun olması örgütsel vatandaşlık davranışlarını olumlu yönde etkiler (Karaca, 2016; Karabey, 2007).



9

- Podsakoff vd. (2000). Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review Of The Theoretical And Empirical Literature And Suggestions For Future Research". Journal of Management, 26(3), 517.
- Pohlman, R. A., & Gardiner, G. S. (2000). Value Driven Management. How to Create and Maximize Value Over Time for Organizational Success. New York: AMACOM Press.
- Samancı, Simge (2017). Örgütsel ve Kişisel Öncüller Bağlamında Örgütsel Vatandaşlık Davranışı: Bir Model Testi, Doktora Tezi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Sezgin, F. (2005). Örgütsel Vatandaşlık Davranışları: Kavramsal Bir Çözümleme ve Okul Açısından Bazı Çıkanimler GÜ, Gazeteci Eğitim Fakültesi Dergisi, 25(1), 317-339.
- Ünivâr, T. G. (2006). An Integrative Model Of Job Characteristics, Job Satisfaction, Organizational Commitment, Andorganizational Citizenship Behavior. Ortadoğu Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara
- Wagner, S. L., & Rush, M. C. (2000). Altruistic Organizational Citizenship Behavior: Context, Disposition, and Age. The Journal of Social Psychology, 140(3), 379-391.
- Yılmaz, Rabia (2018). Psikolojik İklimin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisinde İşsel Motivasyonun Aracılık Rolü: Samsun İşletmelerinde Bir Araştırma, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.



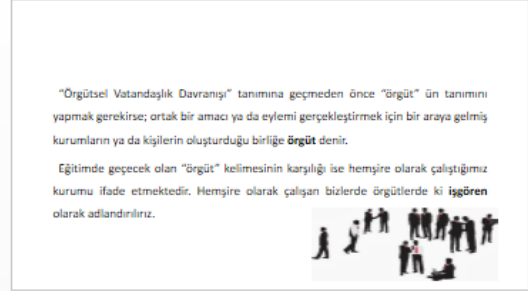
Öğr.Gör. Yasin ÇETİN
yasincetin@adiyaman.edu.tr
04162233800-4609

12

EK-6. Standart Eğitim Kitapçığı



1



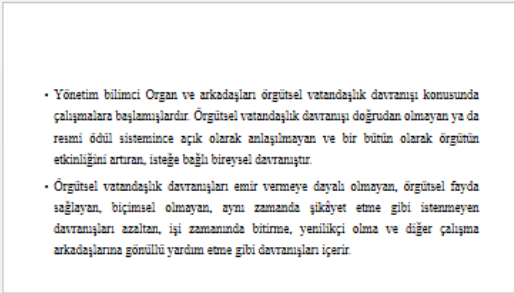
2



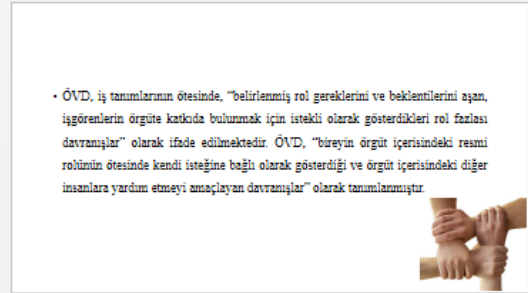
3



4



5



6

- Gönüllü bir davranış olan, herhangi yazılı görev tanımında yer almayan bu davranış olmadan örgütlerin ayakta kalabilmesi ve gelişimine devam etmesi mümkün değildir. Bu bağlamda, resmi iş ve görev tanımlarının dışında sorumluluk üstlenen ve özveride bulunan, örgütsel etkililiğe ve gelişmeye katkıda bulunmaya çaba sarf eden çalışanlara ihtiyaç vardır.

7

Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Boyutları

Özgeçlilik:

- Özgeçlilik çalışanların çalıştıkları kurumun yararına olacak şekilde birbirlerine yardım etmeleri, işle ilgili sorunların ortaya çıkmasını engellemeye yönelik davranışları ve diğer çalışanları rahatsızlığı ve destek verici davranışları kapsamaktadır.



8

- Örgütlerde işe yeni başlayan kişilere örgütlerdeki uzman kişilerin herhangi bir karşılık beklemeksizin yardımında bulunması, işin gerektirdiği tecrübe konusunda başarıyı sağlamakta zorlanan kişilere yardımda bulunma davranışı özgeçlilik davranışı kapsamındadır.
- Özgeçlilik boyutu ile örgütte çalışanlar arasında yardım ve dayanışma artırabilir, çalışanlara birlik ve beraberlik duygusu aşılanabilir. Özgeçlilik davranışı genel olarak bireylere yardım etme temelli görünse de bu davranışlar örgüt yararı için sergilenir.

9

Vicdanlılık:

Çalışanların beklenen rol davranışın ötesinde bir davranış sergileyerek olması gerekenden daha fazlasını yapmalarıdır. Çalışanın bitmesi lazım olan iş bitmediği için çalışma saati bittikten sonra da çalışması, çalışmanın ne olursa olsun her koşulda işine zamanında gelmesi örgütsel vatandaşlık davranışının vicdanlılık boyutuna örnek verilebilir.

10

Sportmenlik:

Örgütte çalışanların karşılaştıkları güçlük ve sıkıntıları şikâyet etmeden hoşgörü ile karşılamayı ifade etmektedir. Karşılaşılan problemler karşısında çözüm yolları aramak bazı çalışanlar için zor, bazı çalışanlar için ise kolaydır. Bazı çalışanlar sorun ile karşı karşıya geldiklerinde bu sorunlara tahammül bile edemezken, bazı çalışanlar da sorunların üzerine giderek onları çözmeye çalışırlar. Her şeyden şikâyetçi olan, en ufak sorun karşısında yıkılan, umutsuzluğa sürüklenen çalışanlar centilmenlik boyutu sergileyemezler.



11

Nezaket:

Nezaket boyutu, bireylerin işlerini etkileyecek kararlar almadan önce kontrollü hareket etmeleridir. Nezaket boyutunda, örgüt içerisinde görevleri ile ilgili olarak iletişim içinde olmaları gereken çalışanlar hatırlatma, danışma ve uyarma şeklinde davranış sergilerler.



12



Sivil Erdem:

Sivil erdem boyutunda; örgütteki toplantılara katılmak bunu yanında çalışanların beyin fırtınası yapması ve faaliyetleri takip etmesi yer almaktadır. Bu faaliyetlere katılım zorunluluk arz etmemekte tamamen çalışanın isteği ile gerçekleşmektedir. Resmiyete dayanarak gerçekleştirilmesi gereken faaliyetler, çalışanların rol tanımlarının içinde yer alacağından sivil erdem boyutu kapsamında değerlendirilmemektedir.

13

Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Kişilik Özellikleri

- **Yardımcılık:** Örgüt içerisinde iş yükü fazla olan diğer işgörelere yardımcı olmak, örgüt içerisinde onların zor anlarında hiçbir karşılık beklemeden destek olmak.
- **Fedakarlık:** Örgüt içerisinde kendisinin yapması gereken işler olmasına rağmen ihtiyacı olan diğer işgörelere yardımcı olmak veya iş ile ilgili sorunların çözmesini sağlamak.
- **Tanımlılık:** Örgüt içerisinde işi ile ilgili gerekli malzeme veya teknik donanım eksikliğinden dolayı çalışma motivasyonunu kaybetmeyerek görevini tamamlamaya çalışmak.

14

- **Güçlü iletişim:** İşgörelinin bilgisi dâhilinde diğer çalışanları ilgilendiren kararlar alındığında örgüt yönetiminden habersiz diğer iş görenlerle paylaşmada bulunmaması, diğer işgörelere örgüt kurallarına uygun iletişim sağlaması ve kendi deneyimlerini diğer işgörelere onların çıkarları doğrultusunda aktarması.
- **Yapıcı eleştirel davranış:** Örgüt içerisinde yapılan toplantılarda örgüt yararına olan düşüncelerini örgüt yönetimine veya diğer işgörelere aktarması.
- **İhna edici:** İşgörelinin örgüt hakkında olumsuz düşüncelerini engeller ve kurumun olumlu yönlerini onlara gösterir.

15

- **İncelik:** Örgütün sürekli olumlu yönlerinden bahseder.
- **Sahiplenme:** Örgüt içerisinde var olan sıkıntıları bilmesine rağmen örgütten övgülerle bahseder.
- **Dikkat:** Verilen görevleri hatasız bir şekilde yerine getirmek için gerekli özeni göstermesi.
- **Çalışkan:** Örgüt içerisinde en çok çalışan işgörelidir.
- **Kıvrak:** Örgüt içerisinde çalışırken herhangi bir denetim mekanizmasına ihtiyaç duymadan kendi işini eksiksiz yerine getirmesi.

16

Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Örgüt Yaşamına Etkileri

- Örgüt üyeleri arasında yardımlaşma artacaktır.
- Çalışanlar daha fazla sorumluluk alma isteği duyacaktır ve çalışanların düşünce eğilimleri artacaktır.
- Örgüt içinde yardımlaşma ile beraber üyeler arasında bilgi alışverişi daha kolay sağlanacaktır.

17

- Sorumluluk duygusu gelişen üyeler daha fazla fedakarlık yaparak örgütün amaçlarını gerçekleştirme noktasında örgüte daha fazla katkıda bulunacaktır.
- Üyelerin olumlu düşüncelere sahip olması neticesinde üyeler karşılaştıkları olaylar karşısında negatif düşünce yerine olumlu tavır sergileyeceklerdir.

18

Örgütsel Vatandaşlık Davranışını Etkileyen Faktörler

Bireysel Özellikler

Çalışanların işe yönelik davranışları örgütsel vatandaşlık davranışı sergilenmesinde en önemli etkenlerden bir tanesidir. İnsanlar arasında iletişimi yüksek olan, görev ve sorumluluk bilincine sahip, işinde titiz olan, zamanını iyi kullanan çalışanlar daha fazla örgütsel vatandaşlık göstermeye meyillidirler.

19

İçine kapamık olan çalışanlar diğer çalışanlarla iletişim kurmakta zorlandıkları için genel olarak daha az örgütsel vatandaşlık davranışı sergilerler. Bu tarz kişisel özelliklere sahip olan kişiler kendilerine güvenmedikleri için diğerlerine yardım etme konusunda yetersiz kalmaktadırlar.

20

Görev Özellikleri

Görevin anlamlı olması, her birinin kendi kararlarını kendi alması, geri bildirim gibi iş özellikleri sonucu oluşan sorumluluk hissine bağlı olarak çalışanlarda örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemeleri artacaktır. Ayrıca çalışanların devamlı olarak aynı işi yapmalarının örgütsel vatandaşlık davranışını olumsuz yönde etkilemektedir.

21

Örgütsel Özellikler

Örgütün çalışanları desteklediği, çalışanlarda yöneticilerinin örgütsel yaşama katılma değer verdiği algısı, çalışanların değer yargıları ile örgütün değer yarguları arasında bir uyumun olması örgütsel vatandaşlık davranışlarını olumlu yönde etkiler.

22

Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Sonuçları

- Çalışanlar örgüt içerisinde örgütsel vatandaşlık davranışı sergiledikçe örgütteki başarı düzeyi de yükselecektir.
- Çalışanların işle ilgili konularda diğer çalışanlara gönüllü olarak yardım etmeleri, örgütün gelişimi için her türlü yeniliğe açık olmaları, işe zamanında başlamaları, sorumluluk almaları, fikir ve önerilerini sunarak yönetime katılma gibi örgütsel vatandaşlık sergilemeleri sonucunda performanslarında olumlu bir şekilde artış sağlayacaktır.



23

- Örgütsel vatandaşlık davranışları ile örgüt içinde bilgi alışverişi hızlanmakta ve buna bağlı olarak da takım çalışması gelişmektedir.
- Örgütün yeni üyeleri örgüt içi yardımlaşma ile kısa sürede örgüte adapte olarak örgüt kültürünü benimseyecektir.



24

EK-7. Etik Kurul İzni

T.C. İNÖNÜ ÜNİVERSİTESİ BİLİMSEL ARAŞTIRMA VE YAYIN ETİĞİ KURULU (Sağlık Bilimleri Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulu)			
Oturum Tarihi	Oturum Sayısı	Karar Sayısı	
05.11.2019	17	2019/406	
<p>Karar No: 2019/406: Sağlık Bilimleri Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulu 05.11.2019 tarihinde İnönü Üniversitesi Tıp Fakültesi İbn-i Sina Toplantı Salonunda toplandı. İnönü Üniversitesi Hemşirelik Fakültesinde Dr. Öğr. Üyesi Emriye Hilal YAYAN'ın sorumlu araştırmacı olduğu; Adıyaman Üniversitesi Sağlık Yüksekokulunda Öğr. Gör. Yasin ÇETİN'in yardımcı araştırmacı olduğu; "Hemşirelere Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Kazandırmada NLP Uygulamalarının Etkisi" başlıklı çalışması üniversitemiz Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Yönergesi açısından uygun olup-olmadığı hususundaki başvurusuna ilişkin raportör raporu görüşüldü. Çalışma Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Yönergesi açısından değerlendirildiğinde; <u>çalışmanın etik açıdan uygun olduğuna;</u> oy birliği ile karar verilmiştir.</p>			
Prof. Dr. Kadir ERTEM Etik Kurul Başkan Yrd.			
Prof. Dr. Osman CELBİŞ Etik Kurul Başkanı	KATILMADI	Prof. Dr. Gülsen GÜNEŞ Etik Kurul Üyesi	KATILMADI
Prof. Dr. Cemşit KARAKURT Etik Kurul Üyesi	KATILDI	Prof. Dr. Yüksel SEÇKİN Etik Kurul Üyesi	KATILDI
Prof. Dr. Sermin TİMUR TAŞHAN Etik Kurul Üyesi	KATILDI	Prof. Dr. Barış OTLU Etik Kurul Üyesi	KATILDI

EK-8. Kurum İzni



ADYAMAN İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ - ADYAMAN
KÖZLÜK İŞLERİ BİRİMİ
28/11/2019 12:27 - 83889845 - 799 - E.238



T.C.
ADYAMAN VALİLİĞİ
İl Sağlık Müdürlüğü

Sayı : 13389845-799
Konu : Doktora tez çalışması (Yasin
ÇETİN)

VALİLİK MAKAMINA
ADYAMAN

İnönü Üniversitesi'nde doktora öğrencisi olan, Yasin ÇETİN tarafından "*Hemşirelere Örgütsel Vatanlaşık Davranışı Kazandırmada NLP Uygulamalarının Etkisi*" başlıklı doktora tez çalışmasını Adıyaman Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesi ve merkeze bağlı Aile Sağlığı Merkezinde çalışan hemşirelere yönelik yapabilmesi hususunda ;
Olurlarınıza arz ederim.

e-imzalıdır.
Dr. Nurettin KARAKAYALI
Sağlık Hizmetleri Başkanı

OLUR
.../11/2019
e-imzalıdır.
Uzm.Dr.Erdoğan ÖZ
Vali a.
İl Sağlık Müdürü

EK: Yasin ÇETİN (Dosya 15 Sayfa)

Personel Destek Hizmetleri Başkanlığı - Közlük İşleri Birimi
Sincel Mah. Kavi Yolu İl Sağlık Müdürlüğü Ek Hız. Binası 02200 / ADYAMAN
Telefon: Faks No: (0416) 2251196

Bilgi için: Ayşe BİL GİÇ

HEMŞİRE

e-Posta: aysebilgic@saglik.gov.tr İnternet Adresi: adyamanism.saglik.gov.tr

Telefon No: (0 416) 225 01 95

Birakan elektronik imzalı suretine <http://e-belge.saglik.gov.tr> adresinden 45ff5d46-ff48-43db-b648-47ccdf615497 kodu ile erişebilirsiniz.

Bu belge 5070 sayılı elektronik imza kanuna göre güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

EK-9. Ölçek Kullanım İzni

SA

SERAP ALTUNTAŞ <saltuntas@bandirma.edu.tr>

🔗 ↻ ↶ → ...

Kime: Öğr.Gör.Yasin ÇETİN

Ölçeği atfıta bulunmak koşulu ile kullanabilirsiniz. Kolay gelsin...

Öğr.Gör.Yasin ÇETİN <yasinçetin@adiyaman.edu.tr>

Sayın Hocam Merhabalar,

"Hemşirelere Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Kazandırmada NLP Uygulamalarının Etkisi" adlı tez çalışmamda, hemşirelik alanında geçerlik ve güvenirliğini yaptığımız "Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeğini" kullanabilmem hususunda gerekli izninizi istiyorum.

Saygılarımla...

Öğr. Grv. Yasin Çetin
Adıyaman Üniversitesi
Sağlık Yüksekokulu-Hemşirelikte Yönetim ABD

Prof. Dr. Serap ALTUNTAŞ

Bandırma Onyedli Eylül Üniversitesi
Sağlık Bilimleri Fakültesi
Hemşirelik Bölümü

GSM: 0 537 823 50 88
Tel: 0 266 717 01 17 / 45 20



BANDIRMA
ONYEDİ EYLÜL
ÜNİVERSİTESİ

EK-10. Bilgilendirilmiş Gönüllü Onam Formu

Çalışmanın Adı:

Hemşirelere Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Kazandırmada NLP Uygulamalarının Etkisi

Çalışmanın Yürütücüsü:

Emriye Hilal YAYAN

Çalışmanın Amacı:

Hemşirelere örgütsel vatandaşlık davranışı kazandırmada Nöro Linguistik Programlama (NLP) uygulamalarının etkisinin incelemek ve ilgili çalışmalara kaynak oluşturmak amacıyla hazırlanmıştır.

Bu çalışmada, hiç bir şekilde adınız anılmayacak ve belirtilmeyecektir. Bütün verileri araştırmacı toplayarak güvenli biçimde saklayacak ve araştırmada kullanılacaktır.

Ben, yukarıdaki metni okudum ve katılmam istenen çalışmanın kapsamını ve amacını, gönüllü olarak üzerime düşen sorumlulukları tamamen anladım. Çalışma hakkında soru sorma ve tartışma imkânı buldum ve tatmin edici yanıtlar aldım. Bu çalışmayı istediğim zaman ve herhangi bir neden belirtmek zorunda kalmadan bırakabileceğimi ve bıraktığım zaman herhangi bir ters tutum ile karşılaşmayacağımı anladım.

Bu koşullarda söz konusu araştırmaya kendi rızamla, hiç bir baskı ve zorlama olmaksızın katılmayı kabul ediyorum.

Katılımcının

Adı-Soyadı:

İmzası:

Tarih (gün/ay/yıl):

Araştırmacının

Yasin ÇETİN