



ISSN: 2146-1961

Özişli, Ö. (2023). Hizmetkar Liderlik ve Örgütsel Özdeşleşmenin İş Tatminine Etkisi: Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma, *International Journal of Eurasia Social Sciences (IJOESS)*, 14(52), 787-799.

DOI: <http://dx.doi.org/10.35826/ijoess.3335>

Makale Türü (ArticleType): Araştırma Makalesi

HİZMETKAR LİDERLİK VE ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞMENİN İŞ TATMİNİNE ETKİSİ: SAĞLIK ÇALIŞANLARINA YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Ömer Özişli

Öğr. Gör, Sakarya Üniversitesi, Sakarya, Türkiye, omerozisli@sakarya.edu.tr
ORCID: 0000-0003-0001-2776

Gönderim tarihi: 01.04.2023

Kabul tarihi: 18.05.2023

Yayın tarihi: 01.06.2023

Öz

Bu araştırma sağlık sektöründeki yöneticilerin göstermiş oldukları hizmetkar liderlik davranışlarının örgütsel özdeşleşme ve iş tatmini üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla yapılmıştır. Hizmetkar liderlik, genel olarak liderlik davranışı sergilenirken aynı zamanda liderlik yaptığı kişilerin gelişmesine imkân veren liderlik çeşididir. Örgütsel özdeşleşme, çalışanların çalıştığı kurumun ana kimliğiyle kendisini bütünleştirmesidir. İş tatmini ise, çalışan bireyin işi başarması neticesinde duyduğu hoş bir durumdur. Araştırmada online anket yöntemi gönüllülük ilkesine uyularak uygulanmıştır. Anketin ilk bölümünde demografik özelliklere ait beş soru bulunmaktadır. İkinci bölümde ise Kılıç ve Aydın (2016) tarafından geliştirilmiş olan "Hizmetkar Liderlik" ölçeğinden faydalanılmıştır. Ölçek yedi sorudan oluşmaktadır. Üçüncü bölümde ise Fettahlıoğlu ve Koca tarafından geliştirilen örgütsel özdeşleşme ile ilgili ifadeleri barındıran "Örgütsel Özdeşleşme" ölçeği kullanılmıştır. Son bölümde ise Keser ve Bilir (2019) tarafından geliştirilen ve beş sorudan oluşan "İş Tatmini" ölçeğinden faydalanılarak araştırma gerçekleştirilmiştir. Ölçekteki tüm maddeler 5'li likert tipi özelliği ile (1= Kesinlikle Katılmıyorum, 5= Kesinlikle Katılıyorum) ölçüm yoluna gidilmiştir. Hizmetkar Liderlik ölçeğine ait Cronbach's Alpha değeri 0,90, Örgütsel Özdeşleşme Ölçeğine ait Cronbach's Alpha değeri 0,89 ve İş Tatmin Ölçeğine ait Cronbach's Alpha değeri 0,85 olarak bulunmuştur. Korelasyon analizi sonuçlarına göre hem hizmetkâr liderlik algısı ile örgütsel özdeşleşme arasında ($r= 0,46$, $p<0,01$) hem de hizmetkâr liderlik algısı ile iş tatmini arasında ($r= 0,57$, $p<0,01$) pozitif yönlü ve orta düzeyde bir ilişki vardır. Ayrıca örgütsel özdeşleşme ile iş tatmini arasında ($r= 0,42$, $p<0,01$) pozitif yönlü ve orta düzeyde bir ilişki vardır. Analiz sonuçlarına göre hizmetkâr liderlik örgütsel özdeşleşmeyi pozitif etkilemektedir ($\beta= 0,41$, $p=0,00$). Hizmetkâr liderlik ($\beta= 0,48$, $p=0,00$) ve örgütsel özdeşleşme ($\beta= 0,23$, $p=0,00$) iş tatminini pozitif etkilemektedir. Analiz sonuçlarına göre hizmetkâr liderliğin iş tatminine etkisinde örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolü olduğu ($\beta= 0,09$) ve hizmetkâr liderliğin iş tatminine olan pozitif etkisini daha da arttırdığı belirlenmiştir ($\beta= 0,57$, $p=0,00$). Elde edilen sonuçlar doğrultusunda hastane yöneticilerine hizmetkar liderlik özelliklerini geliştirilmesine yönelik önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar kelimeler: Hizmetkar liderlik, örgütsel özdeşleşme, iş tatmini, sağlık çalışanı.

IMPACT OF SERVANT LEADERSHIP AND ORGANIZATIONAL IDENTIFICATION ON JOB SATISFACTION: RESEARCH ON HEALTHCARE PROFESSIONALS

ABSTRACT

This research was conducted to determine the effect of servant leadership behaviors of managers in the health sector on organizational identification and job satisfaction. Servant leadership is a type of leadership that allows the development of the people it leads while exhibiting leadership behavior in general. Organizational identification is the integration of employees with the main identity of the institution they work for. Job satisfaction, on the other hand, is a pleasant state that the employee feels as a result of the success of the job. In the research, the online survey method was applied in accordance with the principle of voluntariness. In the first part of the questionnaire, there are five questions about demographic characteristics. In the second part, the "Servant Leadership" scale developed by Kılıç and Aydın (2016) was used. The scale consists of seven questions. In the third part, the "Organizational Identification" scale, which contains statements about organizational identification developed by Fettahlioğlu and Koca, was used. In the last part, the research was carried out by making use of the "Job Satisfaction" scale developed by Keser and Bilir (2019) and consisting of five questions. All items in the scale were measured with a 5-point Likert type feature (1= Strongly Disagree, 5= Strongly Agree). The Cronbach's Alpha value of the Servant Leadership Scale was 0.90, the Cronbach's Alpha value of the Organizational Identification Scale was 0.89, and the Cronbach's Alpha value of the Job Satisfaction Scale was 0.85. According to the results of the correlation analysis, there is a positive correlation between the perception of servant leadership and organizational identification ($r= 0.46$, $p<0.01$) and between the perception of servant leadership and job satisfaction ($r= 0.57$, $p<0.01$). There is a moderate relationship. In addition, there is a positive and moderate relationship between organizational identification and job satisfaction ($r= 0.42$, $p<0.01$). According to the results of the analysis, servant leadership positively affects organizational identification ($\beta= 0.41$, $p=0.00$). Servant leadership ($\beta= 0.48$, $p=0.00$) and organizational identification ($\beta= 0.23$, $p=0.00$) positively affect job satisfaction. According to the analysis results, organizational identification has a mediating role in the effect of servant leadership on job satisfaction ($\beta= 0.09$) and it was determined that servant leadership further increased the positive effect on job satisfaction ($\beta= 0.57$, $p=0.00$). In line with the results obtained, suggestions were made to hospital managers to develop servant leadership characteristics.

Keywords: Servant leadership, organizational identification, job satisfaction, healthcare worker

GİRİŞ

Günümüzde sağlık sektörü çok yoğun bir şekilde değişim ve dönüşüm içerisinde. Bunun temel nedenlerinden bir tanesi sağlık sektöründeki gerek özel gerekse kamu sağlık kuruluşları bağlamında artan rekabet ortamıdır. Bu ortamı pozitif olarak geliştirmek bir şekilde rakiplerinin önünde olabilmek ve bunu sürdürebilmek için liderlerin göstermiş oldukları davranışlar ile çalışanların örgütleriyle özdeşleşmesini sağlama yolu ile iş tatminini oluşturma çabaları gelmektedir. Liderlerden beklenen bu amaçları yerine getirebilmek için hem örgütün amaçlarını hem de çalışan bireylerin amaçlarını farklı güçler kullanılarak birleştirme eğiliminde olmaları beklenen bir durumdur.

Sağlık sektörü küresel bazda ele alındığında pek çok çözüme kavuşturulması gereken sorunların da olduğu bir hizmet sektörü olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu sorunların çözümünde değişken olan çevresel koşulları dikkate almak, rekabet etmek ve sonuçta etkili, ucuz ve kaliteli bir çıktı oluşturmak önemlidir. Liderlerin göstermiş oldukları davranış biçimi ve ilgili paydaşların bunu anlayarak örgütleriyle çalışanların özdeşleşmesi ve çalışanların da işlerinden duydukları tatmin sonucunda hizmet sunum kalitesini artırma yolu ile rakiplerine karşı bir avantaj sağlayacaktır. Günümüzde sağlık politikalarını belirleyenler ile sağlık hizmetlerinde liderlik yapan kişilerin yeniçağın gerektirdiği uygulamalarla beraber çalışanları ile örgütsel özdeşleşme ve iş tatmini gibi birçok konuda sarmal bir ilişki içerisinde olduğu söylenebilir.

İnsanoğlu bir toplumun en kıymetli üyesidir. Liderlik olmaz ise örgütler bir makine ve insan yoğunluğundan farklı bir durumda olamazlar. Liderlik, kişilerin belirlenmiş amaçlar doğrultusunda çaba göstermesini sağlamak ve onları ikna etme biçimidir. İnsanlar sosyal nitelikli canlılar olduklarından dolayı kendilerini yönetecek ve hedeflerine ulaşma noktasında kararlar alan liderlere ihtiyaç duyarlar. Liderler, guruplarındaki enerjiyi potansiyel enerjiye dönüştürürler. Liderlik, zorla ve eldeki güçle ortaya çıkmaz. Çalışanların liderlerine ve onun özelliklerine inanmaları bu bağlamda önemlidir. Liderlik, gurup üyelerini başarılı bir şekilde etkileyebilecek karakteristik özelliklere sahip olmalarıyla beraber örgüt üyelerinin çalışmalarını örgütün amaçları doğrultusunda düzenleyen kişilerdir (Özkalp ve Kirel, 2018: 308-309).

Modern liderlik yaklaşımlarından biri olan hizmetkar liderlik 1970 yılında Robert Greenleaf tarafından ilk defa kavramlaştırılmıştır. Hizmetkar liderlikte, liderin öncelikli olarak hizmet etmeyi benimsemesi gelmektedir. Bu eksende hem örgütüne hem de çalışanına belirlenen amaçlar doğrultusunda hizmeti yaymak için öncülük yapar. Hizmetkar liderler, örgütün çıkarlarını kendi çıkarlarının önünde benimseyen alçak gönüllü, erdemli ve sevgi ağırlıklı bir karakteristik özellikleri olan liderlerdir (Hill ve Valdemar, 2008: 45) Hizmetkar liderlik bazı dini inançları da bünyesinde barındırır. Hizmetkar liderliğin temelinde topluma hizmet etmek öncelikli bir iş olarak görülmektedir. Hizmetkar lider, bazen kendi çıkarlarına ters düşse bile topluma yararlı olan işleri öncelikli olarak yapmaktadır. Felsefi düşünce olarak da hizmetkar liderlik kendisini başkalarına adama, başkalarının bakış açısı ile işle ilgili konuları değerlendirme ile ben kavramından önce sen ya da biz kavramını kullanarak işlerine odaklanma anlamında da kullanılır (Koçel, 2018: 607).

Hizmetkar liderliğin bir özelliği de doğal olmasıdır. Hizmetkar liderlik bilinçli bir tercih biçimidir. Hizmetkar lider; girişken, empatik yeteneğe sahip, kendisini takip eden izleyicileri dikkatlice dinleyen ve onlara duygusal yönden destek sağlayan liderdir. Hizmetkar liderler, takipçilerinin kişisel gelişimine öncelik veren liderlik davranışı sergilerler (Sun, 2013: 543-544). Hizmetkar ve lider kelimeleri zıt kavram gibi algılsa bile aslında bir ihtiyaçtan doğan ve lider üye fark etmeksizin amaçların başarılmasına hizmet eden bir liderlik çeşididir (Spears, 2010).

Hizmetkar liderler kendilerini hizmet etmeye adanmışlardır. Hizmetkar lider, işleyen sürecin aksamamasını ister ve ortaya çıkabilecek olumsuz durumlardan yakınmaz. Bulunduğu mevkinin geçici olduğu bilinciyle kendisini göreve adar. Kendisinden sonra bu mevkiye gelecek kişilerin yetiştirilmesini önemser. Hizmetkar liderlik zorlama ile yapılan bir liderlik çeşidi değildir. Hizmetkar lider, kendi içindeki gücü hizmet etmek için keşfeden liderdir. Hizmetkar lider, örgüt içerisinde hizmet ederken hizmetkarlık kültürünün örgüt içerisinde yerleşmesine katkı sağlayarak çalışanların örgütleriyle bütünleşmesine ve iş tatmin seviyelerinin artmasına katkı sağlamış olur (Akyüz ve Eren, 2013: 192; Yılmaz, 2013: 17).

Günümüzdeki tüm yöneticiler, çalışanlarının örgütleriyle özdeşleşmesini istemektedirler. Örgütüyle özdeşleşmiş bir çalışanın psikolojik sağlamlığı daha yüksek, örgütsel bağlılığı kuvvetli, tükenmişlik seviyesi düşük ve iş tatmin seviyesi daha yüksek olan çalışanlardır. Bu durum günümüz rekabet ortamında örgütlerin başarı sermayesi açısından oldukça önemlidir (Bitmiş vd., 2013: 2). Örgütsel özdeşleşme, çalışanın örgütüyle bütünleşmesi ve aidiyet duygusu hissetmesidir (Şekerli, 2016: 380-381). Örgütsel özdeşleşme, çalışan kişilerin kendi örgütleri ile ilgili olarak üyelikleri çerçevesinde algıladıkları sosyal kimliğin kendisine has olan bir şeklidir (Mael ve Astforth, 1995: 310).

Örgütsel özdeşleşme, kişinin kendisi ile ilgili durumunu tanımlarken kullandığı kavramlarla örgütü için kullandığı kavramlar arasında benzerlik kurmasıdır (Dutton, vd., 1994: 239). Örgütsel özdeşleşme makro açıdan, çevredeki beklenmedik değişimler neticesinde örgütlerin organik ve dinamik yapılarında da dönüşüm yaşanabilmesidir. Hiyerarşik yapının azalması, takım çalışmasının yaygınlaşması ve çalışanların güçlendirilmesi yoluyla örgütün olmak istediği konumda var olması için bilişsel bir yapının gelişmesi de gerekli olan bir durumdur. Böylece, çalışanların zihinlerinde örgütleriyle özdeşleşmelerini örgütlerini daha iyi anlamaları da sağlanır. Mikro düzeyde ise, artık çalışanlar kariyer gelişimleri açısından farklı örgütleri tercih edebilmektedirler. Özellikle çalışanlarla örgütlerinin bağının kopması ya da azalması örgütsel özdeşleşme kavramının ne denli önemli olduğunu göstermektedir. Örgütsel özdeşleşme sonucunda çalışanların işe yabancılaşması engellenmekte ve iş tatmin seviyelerinin yükselmesi açısından da artı değer katmaktadır (Keser vd., 2009: 47-48).

Örgütsel özdeşleşme, çalışanın kendisini çalıştığı örgütle aynılaştırmasıdır. Bunun sonucunda örgütünün başarısını veya başarısızlığını kendi başarısı ve başarısızlığı olarak görür. Lakin bazı durumlarda aşırı örgütsel özdeşleşmenin olması olumsuzluklara da yol açabilmektedir. Özellikle koşulların değişmesi sonucunda çalışan olumsuz yönde etkilenebilmektedir. Büyük değişimlerin yaşanması neticesinde örgüt içindeki pozisyonunun değişeceğini düşünen çalışan gücünün azalacağını ve değerinin düşeceğini noktasında da bir hissiyata kapılabilir.

Bu durumda çalışanlar “limon gibi sıkılıp bir kenara bırakılma” söylemi ile aşırı özdeşleşmenin olumsuzluğunu da hissedebilir (Koçel, 2018: 471).

Örgütsel özdeşleşme, sağlık sektöründe çalışan tüm bireyler için de önemlidir. Çalışanların örgütleriyle özdeşleşmeleri sonucunda kurumunu ilgilendiren tüm faaliyetlerde destekleyici bir rol üstlenmektedirler. Bu destekleme işini de isteyerek gerçekleştirirler. Bu olumlu durum yanında sağlık çalışanların da özdeşleşme ile ilgili olarak olumsuz durumlarda gözlemlenebilmektedir. Örnek vermek gerekirse, sağlık çalışanlarının sürekli sağlık problemleri yaşayan insanlarla bir arada bulunması, iş yoğunluğu, stresin üst düzeyde olması, yapılan işin insan sağlığıyla yakından ilişkili olması, ekonomik sorunlar ve ergonomik koşullar gibi pek çok faktör akabinde yöneticileri tarafından da tam anlaşılama durumu sağlık çalışanlarının özdeşleşmelerini zora sokabilmektedir. Bu zoru aşabilmek adına sağlık kurumu çalışanlarının örgütleriyle özdeşleşmeleri adına kurumlarında güvenilir, saygılı, dürüst, hakkaniyetli bir yönetim tarzı ile olumlu insan ilişkileri yaklaşımı görmek istemeleri doğal olduğu kadar gerekli bir durumdur. Sağlık çalışanlarının hedefleri ile örgütün hedefleri arasında bir ahenk oluşturmak hem mesleki anlamda hem de bireysel anlamda çalışanların desteklenmesi olumlu bir ilkim oluşturacaktır. Bu durumda çalışanların örgütleriyle özdeşleşmeleri daha kolay olacaktır (Yardan ve Dikmetaş, 2013: 135-136). Bu bağlamda sağlık çalışanlarının kendilerini güvende hissettikleri bir ortamda çalışma beklentileri de ayrıca üzerinde durulması gereken hassas konular arasında bulunmaktadır.

İş tatmini, çalışan bireyin yaptığı iş ve çalıştığı örgütü ile ilgili olarak genel duygu, düşünce kalıpları ile alakalı fikir oluşturabilecek çalışma yaşamındaki önemli bir değişkendir (Miner, 1992: 116). İş tatmini, iş görenin işine ait bireysel değerlendirme yapması sonucunda ortaya çıkan duygusal bir durumdur (Rogers vd., 1994: 15). İş tatmini çalışanların yaşam tahminlerini direkt etkileyen bir kavramdır. İş görenlerin çalışma hayatlarında becerilerini geliştirmesini, yeteneklerini açığa çıkarması sonucunda kişinin yaşamını anlamlı kılarak değerli hissetmesini sağlar (Yetim, 2001: 163). İş tatminin oluşabilmesi için yapılan işin beş temel özelliğinin olması beklenmektedir (Spector, 2000: 205).

- ✓ Yapılan işin niteliğine göre beceri çeşitliliği
- ✓ Çalışanın işle özdeşleşmesi
- ✓ Çalışan için işin anlamı
- ✓ İş gerçekleştirilirken çalışanın kendisini özerk hissetmesi
- ✓ Çalışanın yaptığı işle ilgili olarak performans geri bildirim alması sayılabilir.

İş tatmininin sonucu sadece iş göreni ve çalıştığı örgütünü etkilemez. İş görenin ailesini, yakın arkadaşlarını ve yaşam kalitesini de etkiler. İş tatmini bu bağlamda iş görenin hem sosyal çevresi hem ruhsal durumu hem de bedensel sağlığıyla ilgili pozitif ilişkili olan bir durumdur (Seo vd., 2004: 438). İş tatmini, iş görenin mutluluğu üzerinde rol oynayarak işine bağlanmasını, iş gören devir hızının azalmasına ve kaliteli bir hizmet sunmasına olanak verir (Gül vd., 2008: 2). İş tatmin seviyesi şayet düşük ise işe devamsızlık, işe karşı yabancılaşma, stres ve örgütün kaynaklarına zarar verme gibi olumsuz durumlar sonucunda iş yerinde verimsizliğinde artmasına neden olabilmektedir (Adams ve Bond, 2000: 537). İş görenin iş tatmini ile ilgili olarak geliştirdiği tepkiler bazı

durumlarda işin bütünüyle ilgili olmayabilir. İş gören yaptığı işin belli bir kısmından memnun olurken işin farklı özelliklerinden dolayı da memnuniyetsizlik yaşayabilmektedir (Deeba vd., 2015: 1374).

İş tatminini etkileyen faktörler iki kısımda incelenebilir. Birinci kısımda bireysel faktörler olarak; cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, statü ve kişilik özellikleri sayılabilir. İkinci kısımda ise örgütsel faktörler bulunmaktadır. Bunlar; fiziksel koşullar, örgütsel politikalar ve iç süreçler, ücret, yükselme imkanları ve işin niteliğidir. İş tatmininin yansımaları farklı meslek guruplarına göre değişiklik gösterebilmektedir. Özellikle hizmet sektörünün bir parçası olan sağlık kurumlarında hizmet sunan kişilerin ve hizmet alan hastaların yüz yüze gelmesi iş tatmin düzeyi üzerinde etki edebilmektedir (Top, 2012: 259). Yetişmiş insan gücü örgütlerin başarısı için çok önemlidir. Özellikle sağlık hizmetlerinde çalışanların örgütsel özdeşleşmeleri ve bunu kalıcı kılabilmek yöneticilerin olumlu iş tutumları üzerine odaklanmaları ile mümkündür. Sağlık çalışanlarının çalışma şartlarının iyileştirmesi onları değerli kılmak adına olumlu bir iklim oluşturacak olup bu durum güven ortamında iş tatminini de etkileyecektir (Altaş, 2021: 886) Sağlık hizmeti sunumunda sağlık çalışanlarının motivasyonu oldukça önemlidir. Sağlık sektörü emek yoğun bir sektördür. Çalışanların ürettiği hizmet kalitesi, etkinlik, eşitlik tümüyle çalışanın işine ne kadar hevesli yaklaştığı ile alakalı olan bir durumdur (Franco vd., 2004: 344).

Araştırma sağlık hizmetlerinde görev yapan yöneticilerin hizmetkar liderlik davranışlarının çalışanların örgütsel özdeşleşmeleri ve iş tatminleri üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Bu bağlam çerçevesinde aşağıdaki hipotezler oluşturulmuştur.

Hipotez 1. Hizmetkar liderlik ile örgütsel özdeşleşme arasında pozitif bir ilişki vardır.

Hipotez 2. Hizmetkar liderlik ile iş tatmini arasında pozitif bir ilişki vardır.

Hipotez 3. Örgütsel özdeşleşme ve iş tatmini arasında pozitif bir ilişki vardır.

Hipotez 4. Hizmetkar liderliğin iş tatminine etkisinde örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolü vardır.

YÖNTEM

Araştırmanın Modeli

Verilerin analizinde SPSS 22.0 ve Process Macro v4.0 istatistik programları kullanılmıştır. Veri analizlerinde tanımlayıcı istatistikler hesaplanmış, korelasyon ve etki analizleri yapılmıştır. Elde edilen araştırma bulguları %95 güven aralığında ve %5 anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir. Hizmetkâr liderlik ölçeğinin Cronbach's Alpha değeri 0,90, örgütsel özdeşleşme ölçeğinin Cronbach's Alpha değeri 0,89 ve iş tatmini ölçeğinin Cronbach's Alpha değeri 0,85 bulunmuştur. Araştırmanın hedef kitlesini Kocaeli ve Sakarya illerindeki kamu hastanelerinde çalışan tüm personel oluşturmaktadır. Tüm personele ulaşmak oldukça zor olduğundan örneklem büyüklüğü %95 güven aralığı göz önünde tutularak münasip örneklem büyüklüğü 384 kişi olarak hesaplanmıştır (Sekaran, 1992). Bu bağlamda 09.03.2023 ile 09.05.2023 tarihleri arasında online anket yöntemi ile çalışanlara ulaşılmaya çalışılmış olup sonuç olarak yeterli sayı olan 405 kişiden anket toplanarak çalışma analizleri gerçekleştirilmiştir.

Veri Toplama Aracı

Araştırmada online anket yöntemi gönüllülük ilkesine uyularak uygulanmıştır. Anketin ilk bölümünde demografik özelliklere ait beş soru bulunmaktadır. İkinci bölümde ise Kılıç ve Aydın (2016) tarafından geliştirilmiş olan “Hizmetkar Liderlik” ölçeğinden faydalanılmıştır. Ölçek yedi sorudan oluşmaktadır. Üçüncü bölümde ise Fettahlıoğlu ve Koca tarafından geliştirilen örgütsel özdeşleşme ile ilgili ifadeleri barındıran “Örgütsel Özdeşleşme” ölçeği kullanılmıştır. Son bölümde ise Keser ve Bilir (2019) tarafından geliştirilen ve beş sorudan oluşan “İş Tatmini” ölçeğinden faydalanılarak araştırma gerçekleştirilmiştir. Ölçekteki tüm maddeler 5’li likert tipi özelliği ile (1= Kesinlikle Katılmıyorum, 5= Kesinlikle Katılıyorum) ölçüm yoluna gidilmiştir.

Araştırmanın Etik Yönü

Araştırma Sakarya Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Etik Kurulunun 08.03.2023 tarihinde gerçekleştirilen 55 numaralı toplantısında alınan 13 sayılı kararı ile araştırmanın etik yönden yapılmasında bir olumsuzluk bulunmadığı ve uygun olduğuna dair etik kurul onay izni alınarak gerçekleştirilmiştir.

BULGULAR

Tablo 1’e göre araştırmaya katılanların %64,9’u kadın (n=263), %32,3’ü 36-45 yaş aralığındadır (n=131). Katılımcıların %48,9’u lisans mezunu (n=198), %76,5’i sağlık personeli (n=310) ve %38,5’inin çalışma süresi 20 yıl ve üstüdür (n=156).

Tablo 1. Demografik Özelliklerin Dağılımı (n=405)

Değişkenler	n	%	
Cinsiyet	Erkek	142	35,1
	Kadın	263	64,9
Yaş	25 ve altı	84	20,7
	26-35	72	17,8
	36-45	131	32,3
	46-55	102	25,2
	56 ve üstü	16	4,0
Eğitim Durumu	Lise	19	4,7
	Ön Lisans	118	29,1
	Lisans	198	48,9
	Lisansüstü	70	17,3
Görev	İdari Personel	51	12,6
	Sağlık Personeli	310	76,5
	Diğer Personel	44	10,9
Çalışma Süresi	1-5 yıl	98	24,2
	6-10 yıl	40	9,9
	11-15 yıl	53	13,1
	16-20 yıl	58	14,3
	20 yıl ve üstü	156	38,5

Tablo 2’ye göre katılımcıların hizmetkâr liderlik algısının ($3,32 \pm 0,87$) orta düzeyde olduğu, örgütsel özdeşleşme ($3,93 \pm 0,76$) ve iş tatmini ($3,54 \pm 0,88$) düzeyinin yüksek olduğu belirlenmiştir. Korelasyon analizi sonuçlarına

göre hem hizmetkâr liderlik algısı ile örgütsel özdeşleşme arasında ($r= 0,46$, $p<0,01$) hem de hizmetkâr liderlik algısı ile iş tatmini arasında ($r= 0,57$, $p<0,01$) pozitif yönlü ve orta düzeyde bir ilişki vardır. Ayrıca örgütsel özdeşleşme ile iş tatmini arasında ($r= 0,42$, $p<0,01$) pozitif yönlü ve orta düzeyde bir ilişki vardır.

Tablo 2. Tanımlayıcı İstatistikler ve Korelasyon Analizleri

Değişkenler	Ortalama	Std. Sapma	1	2
1. Hizmetkâr Liderlik	3,32	0,87		
2. Örgütsel Özdeşleşme	3,93	0,76	0,46*	
3. İş Tatmini	3,54	0,88	0,57*	0,42*

* $p<0,01$

Analiz sonuçlarına göre hizmetkâr liderlik örgütsel özdeşleşmeyi pozitif etkilemektedir ($\beta= 0,41$, $p=0,00$). Hizmetkâr liderlik ($\beta= 0,48$, $p=0,00$) ve örgütsel özdeşleşme ($\beta= 0,23$, $p=0,00$) iş tatminini pozitif etkilemektedir (Tablo 3).

Tablo 3. Etki Analizleri

Etki	β	S.H.	t	p	LLCI	ULCI
Sabit	2,59	0,13	19,50	0,00	2,33	2,85
HL → ÖÖ	0,41	0,04	10,48	0,00	0,33	0,48
Sabit	1,04	0,19	5,33	0,00	0,65	1,42
HL → İT	0,48	0,05	10,44	0,00	0,39	0,57
ÖÖ → İT	0,23	0,05	4,44	0,00	0,13	0,34

HL: Hizmetkâr Liderlik **ÖÖ:** Örgütsel Özdeşleşme **İT:** İş Tatmini

Hizmetkâr liderliğin iş tatminine etkisinde örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolünün belirlenmesine yönelik yapılan analiz sonuçları Tablo 4'te gösterilmiştir. Analiz sonuçlarına göre hizmetkâr liderliğin iş tatminine etkisinde örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolü olduğu ($\beta= 0,09$) ve hizmetkâr liderliğin iş tatminine olan pozitif etkisini daha da arttırdığı belirlenmiştir ($\beta= 0,57$, $p=0,00$).

Bu sonuçlara göre araştırmamızın tüm hipotezleri kabul edilmiştir.

Tablo 4. Aracılık Etkisi Analizi

Etki	β	S.H.	t	p	LLCI	ULCI
Direkt Etki HL→İT	0,48	0,05	10,44	0,00	0,39	0,57
Dolaylı Etki HL→ÖÖ→İT	0,09	0,03			0,04	0,15
Toplam Etki HL→İT	0,57	0,04	13,78	0,00	0,49	0,66

HL: Hizmetkâr Liderlik **ÖÖ:** Örgütsel Özdeşleşme **İT:** İş Tatmini

TARTIŞMA ve SONUÇ

Bu araştırma hizmetkar liderliğin örgütsel özdeşleşme ve iş tatmini üzerinde bir etkisinin olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılmıştır. Araştırmanın amacına istinaden Marmara Bölgesinde bulunan Kocaeli ve Sakarya illerindeki kamu hastanelerinde çalışan sağlık çalışanlarına gönüllülük çerçevesinde online anket yapılarak veriler toplanmış ve gerekli olan istatistiksel analizler gerçekleştirilmiştir. Sonuçta, araştırmaya katılanların hizmetkar liderlik algısının orta düzeyde olduğu, iş tatmini ve örgütsel özdeşleşme düzeylerinin ise daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Aynı zamanda, hizmetkar liderlik algısı ile iş tatmini arasında pozitif yönlü ve orta düzeyde bir ilişki bulunmuştur. İlave olarak örgütsel özdeşleşme ile iş tatmini arasında pozitif ve orta düzeyde bir ilişki düzeyinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Araştırma sonucuna göre, hizmetkar liderlik örgütsel özdeşleşmeyi örgütsel özdeşleşme de iş tatminini pozitif olarak etkilemektedir. Analizlere göre hizmetkar liderliğin iş tatminine etkisinde örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolü olduğu ve hizmetkar liderliğin iş tatmini üzerindeki etkisini daha da artırdığı söylenebilir.

İçinde bulunduğumuz çağ bilgi ve teknoloji çağıdır. Bu bağlamda liderlik anlayışlarında da önemli paradigma değişimleri yaşanmaktadır. Bu değişiklikler içerisinde hizmet sektörünün bir parçası olan sağlık hizmetlerinde de önemli değişimler ve dönüşümler yaşanmaktadır. Özellikle bu değişim ve dönüşümün içerisinde olan sağlık çalışanlarına yol gösteren, birlikteliğe vurgu yapan ve hizmet etmeyi bir yaşam modeli haline getiren hizmetkar liderler ortaya çıkmıştır. Sağlık hizmetlerinin yapısı itibarıyla empati anlayışının yüksek olduğu, iletişim tekniklerinin çok önemsendiği, zor çalışan, zor hasta ile baş etmede nasıl davranılması gerektiği konusu ile özveri gerektirmesi ile içinde şefkat barındıran bir sektör olduğu gerçeği doğrultusunda sağlık hizmetlerinde çalışan yöneticilerin izleyicileri tarafında nasıl algılandıkları da büyük önem arz etmektedir.

Sağlık hizmetleri sürekli gelişme eğiliminde olduğu için yöneticiler sağlık çalışanlarının düşüncelerini önemseyerek onların çalıştıkları kurumları ile özdeşleşmelerini sağlamalıdır. Örgütüyle özdeşleşen sağlık çalışanları hizmet sektörünün bilinen zorlukları ile karşılaştıklarında aidiyet hissi ile daha çok zorluklara direnç gösterecek ve kendi amaçları ile kurumun amaçları arasında denge kurma yolu ile örgütsel özdeşleşmelerine önemli bir katkı sağlayacaktır.

İş tatmini sadece sağlık çalışanlarının kendi mutluluklarını değil aynı zamanda ailelerini, yakın çevresini ve çalışma ilişkileri bağlamında güven endeksli olarak hizmet sunduğu hastalara da olumlu yönde çok büyük katkıda bulunur. Sağlık hizmetlerinde çalışanların memnuniyetinin sağlanması akabinde hasta memnuniyetine olumlu yansımaları sağlık çalışanlarını iş tatmin düzeyleri ile de yakından ilgili bir konudur.

Araştırmaya yakın diğer çalışmalara bakıldığında Yüksel vd. (2021), hizmetkar liderlik algısının örgütsel özdeşleşmeyi pozitif yönde etkilediği sonucuna ulaşmışlardır. İlave olarak hizmetkar liderlik ve örgütsel özdeşleşmenin işten ayrılma niyetini negatif yönde etkilediği sonucu ile hizmetkar liderliğin işten ayrılma niyetine etkisinde örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolünün olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Başka bir çalışmada ise Altaş (2022), sağlık çalışanları üzerine yaptığı araştırmada çalışanların algıladıkları örgütsel destek algısının duygusal bağlılıkla beraber iş tatmini üzerindeki etkisinin pozitif olduğu sonucuna ulaşmıştır. Sağlık

hizmetlerinde örgütsel destek algısının duygusal bağlılıkla beraber iş tatmini üzerinde önemli olduğu sonucu ile tüm sektörlerde olduğu gibi sağlık sektörünün de ayakta kalabilmesi için yöneticilerin sağlık çalışanlarının iş tatminlerini artırmaya yönelik stratejileri belirlemeleri önemlidir. Böylece örgütün hedefleri doğrultusunda sağlık çalışanları gerekli olan enerjiyi göstermek adına örgütleriyle özdeşleşerek iş tatmin seviyelerini artırma durumunda olabileceklerdir.

Benzer çalışmalardan bir diğerinde ise Aypar vd. (2018) yaptıkları araştırmada örgütsel özdeşleşme durumunun işten ayrılma niyetine negatif yönde etki yaptığı sonucuna ulaşmışlardır. Başka bir çalışmada ise Barbuto ve Hayden (2011) hizmetkar liderlik ile lider üye etkileşimi arasında ve lider ile örgüte duyulan güven arasında pozitif bir etki olduğu sonucunu bulmuşlardır. Bu durum lidere ve örgüte güvende hizmetkar liderliğin bir belirleyicisi olduğu sonucunu göstermektedir. Öztürk Çiftçi (2022) yapmış olduğu çalışmada hizmetkar liderliğin çalışanını destekleyici, onların gelişimine katkı sağlayıcı olmasının neticesinde çalışan bireylerin örgütleri üzerindeki olumlu algılarını geliştirdikleri sonucunu bulmuştur. Acuner vd. (2022) araştırmalarında iş tatmini ve örgütsel özdeşleşme arasında genel etki düzeyinin yüksek ve pozitif yönlü olduğu sonucunu bulmuşlardır.

Sağlık sektörü emek yoğun bir hizmet sektörüdür. Bu bağlamda insanın insan hizmet etmesi ve bunun sağlıklı bir şekilde gerçekleşebilmesi için liderlere ihtiyaç duyulması da doğaldır. Hizmetkar liderler tüm bu süreçlerdeki sağlık sisteminin en önemli zenginliği olan insan kaynağının sağlanmasında ve yönetilmesinde kendi rollerini hizmetkar olarak görürler. Bu anlayış sağlık çalışanlarının hizmet sunumlarında hataya yer olmaması karinesi ile hasta ile karşı karşıya kaldıklarında kendilerine yardımcı olacak hizmetkar liderlik davranışı sergileyen yöneticilerinin olduğunu bilmeleri rahatlatıcıdır. Bu bağlamda yöneticilerin hizmetkar liderlik davranışı göstermesi önemlidir. Bu önem çalışanların örgütleriyle özdeşleşmelerini de desteklemektedir. Çalıştığı kurum ile kendisini aynısı gibi gören sağlık çalışanların yaptıkları işten tatmin olmaları da beklenen bir durumdur.

Araştırmanın Marmara Bölgesinde bulunan iki şehirde yapılması ve katılım sayısının belli bir düzeyde olması araştırmanın sınırlılığı gibi gözükse de hizmetkar liderlik, örgütsel özdeşleşme ve iş tatmini perspektifinde hastane çalışanları üzerinde araştırmanın ortaya konulması çalışmayı önemli kılmaktadır. Araştırma ilgili yazında araştırma yapmak isteyen araştırmacılara özellikle özel hastaneleri de araştırmaya dahil edilerek araştırmalarını gerçekleştirmeleri sonucu ilgili yazına fayda sağlayacağı da düşünülmektedir.

Bu araştırmanın sonuçları bakımından değerlendirildiğinde hizmetkar liderlik algısının örgütsel özdeşleşme ve iş tatmini üzerinde bir belirleyici olduğu sonucunu göstermektedir. Bu perspektifte değerlendirildiğinde yöneticilerin çalışanların sorunları karşısında yapıcı olması onların kariyer planlamalarını desteklemeleri ve gelecek yönelimli düşüncelerine katkı sağlayarak yakından ilgilenmeleri sağlık çalışanları açısından değerlidir. Yöneticilerin hizmetkar liderlik özelliklerinin geliştirilmesi yönünde davranış sergilemeleri çalışanların örgütleriyle özdeşleşmelerine akabinde iş tatmin düzeylerinin artması yönünde fayda sağlayacağı söylenebilir.

ÖNERİLER

Hastane yöneticilerinin hizmetkar liderlik davranışı gösterirken çalışanlarına karşı nazik, yardımsever ve kişisel problemleri olanlara da destek olma noktasında davranış sergilemesi çalışanların üzerindeki negatif stres baskısını azaltma noktasında faydalı olacaktır. Örgütleriyle özdeşleşme noktasında zorluk yaşayan personellere yönelik kurum içi ve kurum dışı farklı sosyal aktiviteler düzenlenebilir. Bunlara örnek vermek gerekirse aileleriyle beraber piknik, kültür gezisi, konser, tatil vb. aktiviteler olabilir. İlave olarak çalışanların gösterdikleri olumlu performanslarını farklı ödül mekanizmaları kullanarak işletmek sağlık çalışanlarının iş tatmin düzeylerini ve bağlantılı olarak örgütleriyle özdeşleşmelerine katkı sağlayacaktır.

Etik Metni

Bu çalışmada dergi yazım kurallarına, araştırma ve yayın etiğine ve derginin yayın etik kurallarına dikkat edilmiştir. Makale ile ilgili oluşabilecek her türlü ihlallerde sorumluluk yazara aittir. Araştırma sonuçlarının yayınlanabilmesi için bu makalede dergi yazım kurallarına, yayın ilkelerine, araştırma dergi etik kurallarına uyulmuştur. Makale ile ilgili doğabilecek her türlü ihlallerde sorumluluk yazara aittir. Araştırma kapsamında Sakarya Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Etik Kurulunun 08.03.2023 tarihinde gerçekleştirilen 55 numaralı toplantısında alınan 13 sayılı kararı ile etik kurul izni alınmıştır.

Yazar Katkı Oranı Beyanı

Tek yazarlı bu çalışmada yazarın araştırmaya katkı oranı %100'dür.

Tek yazarlı bu araştırma da çıkar çatışması beyanı bulunmamaktadır.

KAYNAKÇA

- Acuner, T., Atalay, M.Ö. & Aydemir, P. (2022). İş Tatmini ve Örgütsel Özdeşleşme Arasındaki İlişkinin Meta Analiz Yöntemiyle İncelenmesi: Türkiye Bağlamında Bir Araştırma. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 37, 121-142.
- Adams, A.& Bond S. (2000). "Hospital Nurses' Job Satisfaction, Individual and Organizational Characteristics", *Journal of Advanced Nursing*, Cilt 32, Sayı 3, ss.536-543.
- Akyüz, B.& Eren, M. (2013). Hizmetkâr Liderlik Davranışlarının Eğitim Sektörü Üzerindeki Etkisine Yönelik Teorik Bir Çalışma, *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, 8 (2):191-205.
- Altaş, S.S. (2022). Sosyal Bilimlerde Güncel Tartışmalar, (Editör: Karacagil, Z. ve Bulut, M.), *Sağlık Çalışanlarında Algılanan Örgütsel Destek ile İş Tatmini ve Duygusal Bağlılık İlişkisi*, s.1031-1308, Bilgin Yayınevi.
- Altaş, S. S. (2021). Sağlık çalışanlarının örgütsel özdeşleşme, örgütsel bağlılık, örgütsel güven ve örgütsel destek algıları arasındaki ilişkiler. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 13(1), 875-891.
- Aypar S, Sökmen A.& Ekmekçioğlu EB. (2018). İş tatmini ve işten ayrılma niyeti ilişkisi: örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolü. [The relationship between job satisfaction and turnover intention: the mediating role of organizational identification]. *Akademi Sosyal Bilimler Dergisi*. 5(13):116-24.

- Barbuto, J. E. & Hayden, R. W. (2011). Testing Relationships Between Servant Leadership Dimensions And Leader Member Exchange (LMX), *Journal of Leadership Education*, Volume 10, Issue 2.
- Bitmiş, G. M., Sökmen, A.& Turgut, H. (2013). Psikolojik dayanıklılığın tükenmişlik üzerine etkisi: örgütte özdeşleşmenin aracılık rolü. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(2), 27-40.
- Deeba, F., Usmani, R. A., Akhtar, M., Zahra, T.& Rasool, H. (2015). "Job Satisfaction; Among Doctors Working in Public and Private Tertiary Care Hospitals of Lahore", *The Professional Medical Journal*, 22 (10): 1373-1378.
- Dutton, J. E., Dukerich, J. M., & Harquail, C. V. (1994). Organizational images and member identification. *Administrative science quarterly*, 239-263.
- Franco L.M., Bennett S., Kanfer R.& Stubblebine L (2004). "Determinants and Consequences of Health Worker Motivation in Hospitals in Jordan and Georgia", *Social Science and Medicine*, Cilt No:58, Sayı:2, ss.343-355.
- Fettahloğlu, Ö. O.& Koca, N. (2015). Örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık ilişkisinde örgütsel desteğin düzenleyici etkisi. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(4), 1-10.
- Gül H., Oktay E.& Gökçe E. (2008). "İş Tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama, *Akademik Bakış*, Sayı 15.
- Hill, J.& Valdemar, A. (2008) Employee Satisfaction and Organizational Commitment. A Mixed Methods Investigation of the Effects of Servant Leadership. Capella University : Doctoral Dissertation.
- Keser, A., & Bilir, K. B. Ö. (2019). İş Tatmini Ölçeğinin Türkçe Güvenilirlik ve Geçerlilik Çalışması *Kirklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(3), 229-239.
- Keser, A., Yılmaz, G., & Yürür, Ş. (2009). *Çalışma Yaşamında Davranış: Güncel Yaklaşımlar*, Umuttepe Yayınları.
- Kılıç, K. C. & Aydın, Y. (2016). Hizmetkâr Liderlik Ölçeğinin Türkçe uyarlaması: Güvenirlik ve geçerlik çalışması. *Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 18(30), 106.
- Koçel, T. (2018). İşletme Yöneticiliği, Beta Yayınları.
- Mael, F. A., & Ashforth, B. E. (1995). Loyal from day one: Biodata, organizational identification, and turnover among newcomers. *Personnel psychology*, 48(2), 309-333.
- Miner, J. (1992). *Industrial Organizational Psychology*, MacGraw, Hill
- Özkalp, E.& Kirel, Ç. (2018). Örgütsel Davranış, Ekin Yayınları.
- Öztürk Çiftçi, D. (2022). Hizmetkâr Liderliğin Ardıllarının Meta Analiz Yöntemi ile İncelenmesi, *Sosyal, Beşerî ve İdari Bilimler Dergisi*, 5(3): 171- 192.
- Rogers, J. D., Clow, K. E. & Kash, T. J. (1994). Increasing job satisfaction of service personnel. *Journal of services Marketing*, 8(1), 14-26.
- Sekaran, U. (1992). *Research Methods For Business: A Skill-Building Approach*. (2.Baskı). New York: John Wiley, Sons,INC.
- Şekerli, E.B. 82016). Sosyal Kimlik ve Örgütsel Özdeşleşme, Soner Taslak ve Birgül Çiftçi (Ed.), *Post modern Örgütlerde Güncel Davranışsal Yaklaşımlar İçinde*, Beta Yayınları.
- Seo Y., J. Ko, & J.L. Price. (2004). "The Determinants of Job Satisfaction Among Hospital Nurses: A Model Estimation in Korea," *International Journal of Nursing Studies*, Cilt No:41, ss.437-446

- Sun, P. T. Y. (2013). The servant identity: Influences on the cognition and behavior of servant leaders, *The Leadership Quarterly*, 24, pp. 544–557.
- Spears, L. C. (2010). *Developments in Theory and Research*. London : Palgrave Macmillan.
- Spector, P. (2000). *Industrial Organizational Psychology*, 2nd ed, John Wiley
- Top, M. (2012). Hekim ve hemşirelerde örgütsel bağlılık, örgütsel güven ve iş doyumunu profili/The profile of physicians' and nurses' organizational commitment, organizational trust and job satisfaction. *Istanbul Business Research*, 41(2), 258.
- Yardan, E. D. & Dikmetaş, H. (2013). Hastane Çalışanlarının Sosyotropi-Otonomi Kişilik Özellikleri ile Psikolojik Sözleşme Algılamaları. *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 12(8), 134-145.
- Yetim, Ü. (2001). *Toplumdan Bireye Mutluluk Resimleri*, Bağlam Yayınevi.
- Yılmaz, C. (2013). *Hizmetkâr Liderlik ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gebze.
- Yüksel, O., Deniz, S.& Çimen, M. (2021). Hastane Çalışanlarının Hizmetkâr Liderlik Algısının İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Rolü. *Türkiye Klinikleri Sağlık Bilimleri Dergisi*, 6(4), 921-927.