

ARAŞTIRMA MAKALESİ

HİZMETKÂR LİDER DAVRANIŞLARININ GÜVEN İKLİMİ ARACILIĞIYLA İŞ TATMİNİNE ETKİSİ: SAĞLIK SEKTÖRÜNDE BİR ALAN ÇALIŞMASI

Derviş BOZTOSUN *
Tülin FİLİK **
Özgür DEMİRTAŞ ***


ÖZ

Sağlık sektörü; sağlık hizmeti sağlayıcıları, sağlık kuruluşları, merkezi hükümet, yerel yönetimler, sağlık sigortası şirketleri, işverenler, akademi ve hastalar dahil olmak üzere geniş bir paydaş yelpazesine sahiptir. Sağlık hizmeti sağlayıcıları, hastalara etkili bir şekilde hizmet etmek için güvenli ve organize bir ortam ararlar. Özellikle sağlık alanında önem arz eden hizmetkâr liderlik, hastaların hak ettiği yüksek değerli bakımı sunmada sağlık hizmeti sağlayıcılarının mesleki ve etik görevleriyle optimum şekilde uyumludur. Değerlere dayalı bir liderlik yaklaşımı olan hizmetkâr liderliğin, iş tatminini pozitif bir şekilde etkilediği bilinmektedir. Bu kapsamda mevcut çalışmada hizmetkâr lider davranışlarının güven iklimi aracılığıyla iş tatmini üzerindeki etkisinin incelenmesi amaçlanmıştır. Bu amaca yönelik çalışmada anket tekniği ile elektronik ortamda, 339 sağlık çalışanından veriler elde edilmiştir. Çalışma sonuçlarından hizmetkâr lider davranışlarının iş tatminini pozitif olarak etkilediği, hizmetkâr liderliğin güvenlik iklimini pozitif olarak etkilediği; güven ikliminin, hizmetkâr lider davranışları ve iş tatmini arasındaki ilişkide aracı role sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.


Anahtar Kelimeler: Hizmetkâr liderlik, güven iklimi, iş tatmini.

MAKALE HAKKINDA

* Prof., Kayseri Üniversitesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, dboztosun@kayseri.edu.tr

 <https://orcid.org/0000-0002-2656-2701>

** Uzman, Doktora Öğrencisi, Kayseri Üniversitesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, tulinfilik@hotmail.com

 <https://orcid.org/0000-0003-3264-8226>

*** Doç. Dr., Kayseri Üniversitesi, Develi Sosyal ve Beşeri Bilimler Fakültesi, Sağlık Yönetimi ABD, ozgurdemirtas@kayseri.edu.tr

 <https://orcid.org/0000-0002-2495-2124>

Gönderim Tarihi: 14.06.2021

Kabul Tarihi: 25.10.2021

Atıfta Bulunmak İçin:

Boztosun, D., Filik, T. & Demirtaş, Ö. (2022). Hizmetkâr lider davranışlarının güven iklimi aracılığıyla iş tatminine etkisi: sağlık sektöründe bir alan çalışması. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 25(1), 87-98

SERVANT LEADERSHIP BEHAVIOR INFLUENCE ON JOB SATISFACTION VIA THE ROLE OF SAFETY CLIMATE: A FIELD STUDY AT HEALTH SECTOR

Derviş BOZTOSUN *
Tülin FİLİK **
Özgür DEMİRTAŞ ***

ABSTRACT

Health sector has a wide range of stakeholders such as healthcare providers, healthcare organizations, central government, local governments, health insurance companies, employers, academia and patients. Healthcare sector seek a safe and organized environment to provide effective services for patients. Servant leadership helps healthcare sector in delivering the high-value care patients that they deserve, and in this process servant leaders optimally aligned with the professional and ethical duties of service providers. Servant leadership that emphasized a values-based leadership approach, positively affects job satisfaction. In this context, we aimed to examine the influence of servant leadership behavior on job satisfaction via the mediating role of safety climate. For the purpose of this study, data were obtained from 339 healthcare workers via electronic questionnaire forms. The results of the study show that servant leader behaviors positively affect job satisfaction, and safety climate, and safety climate has a mediator role on the relationship between servant leadership behavior and job satisfaction.

Keywords: Servant leadership, safety climate, job satisfaction.

ARTICLE INFO

* Prof. Dr., Kayseri University. dboztosun@kayseri.edu.tr

 <https://orcid.org/0000-0002-2656-2701>

** Specialist, Ph.D. Student, Kayseri University. tulinfilik@hotmail.com

 <https://orcid.org/0000-0003-3264-8226>

*** Associate Professor, Kayseri University. ozgurdemirtas@kayseri.edu.tr,

 <https://orcid.org/0000-0002-2495-2124>

Received: 14.06.2021

Accepted: 25.10.2021

Cite This Paper:

Boztosun, D., Filik, T. & Demirtaş, Ö. (2022). Hizmetkâr lider davranışlarının güven iklimi aracılığıyla iş tatminine etkisi: sağlık sektöründe bir alan çalışması. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 25(1), 87-98

I. GİRİŞ

Sağlık sektörü, dünya ekonomisinde en hızlı büyüyen sektörler arasında yer almaktadır. Sağlık çalışanları, etkili hasta tedavisi sağlamak için birbirleriyle etkileşime girmek zorunda olan farklı sağlık profesyonellerinden oluşur. Sağlık profesyonelleri, diğer insanlara karşı yüksek derecede sorumluluk, yüksek duygusal yük ve şiddetli acıya maruz kalma ile karakterize edilen işin doğası gereği yüksek psikolojik sıkıntıya sahip meslekler olarak kabul edilmiştir (Fiabane vd., 2012).

Hastaların temel amacı, sağlık sisteminin sunduğu hizmetleri kullanarak sağlıklı kalmaktır. Sağlık bakım sistemiyle etkileşim, hastaların fiziksel, duygusal ve mali refahını etkiler. Sağlık hizmeti sağlayıcıları, hastalarla etkileşimleri yoluyla sağlık sistemini yönlendiren paydaşlardır. Bu grup, doktorları, hemşireleri, yöneticileri ve diğer sağlık personeli (fizyoterapistler, laboratuvar teknisyenleri ve diyetisyenler) içerir. Çalışma hayatlarını, başkalarının sağlıklı olmasına ve tıbbi zorlukların üstesinden gelmesine yardım etmeye adanmışlardır. Başkalarına hizmet etme arzusu, sağlık hizmeti sağlayıcılarının motivasyonunun merkezinde yer alır (Trastek vd., 2014).

Liderlik, organizasyonların başarısındaki en önemli bileşenlerden biri olarak kabul edilmektedir. Artan rekabetin, teknolojik ilerlemelerin, değişen hükümet düzenlemelerinin, değişen işgören tutumlarının olduğu bir dünyada işletmelerin hayatta kalma ve zenginleşme ihtiyacının "her zamankinden daha yüksek bir liderlik seviyesi" gerektirdiği sonucuna varılmıştır (Landis vd., 2014). Drucker (2005) liderliğin yaratılmadığını, öğretilmediğini ve öğrenilmediğini belirtmiştir. Bu nedenle, liderlerde bulunan özelliklerin sayısını anlamaya büyük bir özen gösterilmiştir. Liderlerin rolü ve liderlik tarzları, işgücünün etkililiğini ve üretkenliğini iyileştirmenin anahtarıdır (Al-Malki ve Wang, 2018). Liderlik ile ilgili literatüre bakıldığında, liderlik kavramına değişik açılardan bakan birçok sınıflandırma mevcut olup, bu çalışmada temel amacını topluma hizmet etmek olarak gören hizmetkâr liderlik kavramı (Koçel, 2020) ve etkileri inceleme konusu olarak belirlenmiştir.

Hizmetkâr liderlik, liderlerin takipçilerine hizmet etmesi gerektiği fikrine dayanmaktadır. Liderin eylemlerine odaklanan liderlik teorilerinin aksine, hizmetkâr liderlik, liderleri karakterleri ve başkalarına hizmet etme taahhütlerine göre tanımlar. Hizmetkâr liderler, sürdürülebilir bir organizasyon geliştirmeye, çalışanlarda en iyiyi ortaya çıkarmaya ve topluma hizmet etmeye çalışırlar (Aij, 2017).

Örgütsel iklimin literatürde çeşitli tanımları mevcuttur. Organizasyonlarda yaşayan ve çalışan insanlar tarafından doğrudan veya dolaylı olarak algılanan motivasyon ve davranışlarını etkilediği varsayılan çalışma ortamının ölçülebilir bir dizi özelliği olarak tanımlanabilir. İklimler doğası gereği algısal ve psikolojik olarak kabul edilir. Bu nedenle, birey, grup veya organizasyon iklimi, sosyal birimlerin üyelerinin sahip olduğu algıları temsil eder. Bireyler iklimlerini rapor ettiklerinde ya deneyimlerini ya da başkalarının deneyimlerine dair hislerini özetlerler ve ardından organizasyonun bilişsel bir haritasını oluştururlar (Al-Shammari, 1992).

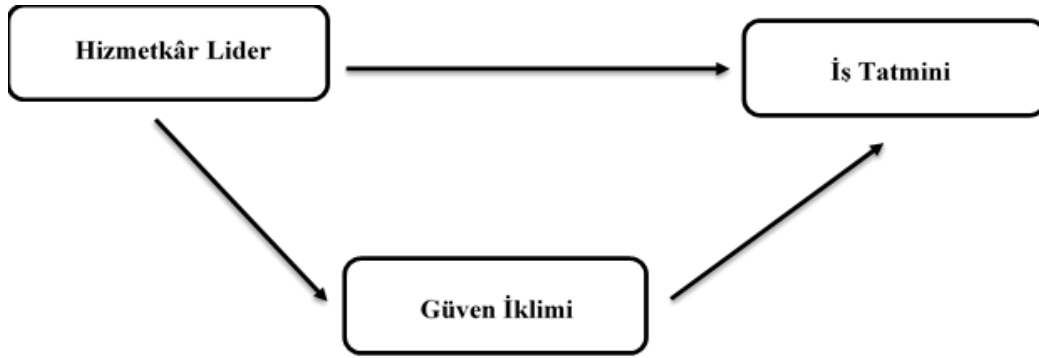
Güven ortamı, örgütsel sosyal sistemdeki üyelerin, güdüleri, niyetleri ve olası eylemleriyle ilgili olumlu beklentileri ifade eder. Güven iklimi, örgüt üyeleri arasında istikrarlı ve kalıcı sosyal etkileşim kalıplarını kolaylaştırabilir. Organizasyon içindeki güven ortamının, firma içi koordinasyon süreçleri için çok önemli olduğu gösterilmiştir (Collins ve Smith, 2006; Stahl vd., 2011). Güvenlik iklimi işe yönelik bilişsel tepkiler için bir ölçü olarak kullanılmaktadır. Güven iklimi, bireysel güvenli yönetim algısı ve çalışma ortamında güvenlik hissi olarak tanımlanmaktadır. Sağlık sektöründe yapılan bir araştırmada, hemşirelerin işyerlerinde güvenlik politikası ve çevreye ilişkin algılarını vurgulayan bilişsel bir boyut olduğu belirtilmiştir (Cooper ve Phillips, 2004). Güvenli ve tehlikesiz bir çalışma ortamı, hemşirelerin işyerinde kalma niyetlerini doğrudan etkileyebilir (Abualrub vd., 2012; Wang, 2013).

İş tatmini, bir kişinin işinden memnun olduğunu doğru bir şekilde söylemesine neden olan psikolojik, fizyolojik ve çevresel koşulların herhangi bir kombinasyonu olarak tanımlanabilir. Bu yaklaşıma göre, iş tatmini birçok dış faktörün etkisi altında olmasına rağmen, çalışanın nasıl hissettiğiyle ilgili olan içsel bir şey olarak kalır. Yani iş tatmini, tatmin duygusuna neden olan bir dizi faktörü içinde barındırmaktadır (Aziri, 2011).

Bu çalışmanın literatüre çeşitli açılardan katkıları sağlayacağı değerlendirilmektedir. Öncelikle güncel liderlik yaklaşımlarından bir tanesi olan hizmetkâr liderliğin, özellikle büyük bir hizmet anlayışını bünyesinde barındıran sağlık sektöründe uygulamalı bir araştırma ile incelenmesi bu çalışmanın önemli bir katkısı olarak görülmektedir. Ayrıca, örgütsel davranış açısından tüm sektörlerde önem arz eden ancak sağlık sektöründe biraz daha ön plana çıkan güven ikliminin de modele dâhil edilmesi ve daha önce literatürde hiçbir araştırmacı tarafından hizmetkâr lider davranışları ve iş tatmini ilişkisinde aracı olarak nasıl bir etkide bulunduğu ortaya konulmaması da bu çalışmanın literatüre sağlayacağı önemli bir kazanım olarak değerlendirilmektedir.

Bu kapsamda mevcut çalışmada hizmetkâr lider davranışlarının güven iklimi aracılığıyla iş tatmini üzerindeki etkisi incelenecektir (Şekil 1).

Şekil 1. Çalışmanın Modeli



II. LİTERATÜR ARAŞTIRMASI

2.1. Hizmetkâr Liderlik

Hizmetkâr liderlik başkalarının hedeflerine ulaşmalarına yardımcı olmak için onların en yüksek ihtiyaçlarına hizmet etmeye odaklanır. Öz yansıtma ve farkındalık, liderin amacını, inançlarını ve bireysel özelliklerini anlamasını sağlar. Bu düşünme süreci, kişinin kişisel vicdanının yanı sıra temel etik ve ahlaki inançları geliştiren ahlaki anlayışlara yol açar. Ahlaki bir çekirdek geliştikçe, hizmetkâr lider, liderlikle ilgili becerilere, davranışlara ve etkileşimlere bu içselleştirilmiş erdemleri ve tutumları uygular (Trastek vd., 2014).

Koçel (2020) hizmetkâr liderliği, liderlik felsefesi yaklaşımı altında değerlendirmiştir. Bu yaklaşımda, değer yargıları, inançlar, insan davranışları ve diğer toplumsal özellikler esas alınır. Liderlik felsefesi olarak hizmetkârlık, toplumun faydasına olacak faaliyetlerde bulunmak, başkalarının çıkarlarını kendinden önce düşünmek, başkalarının düşüncelerine değer vermek olarak tanımlanabilir.

Hizmetkâr liderler, lider ile takipçi arasındaki ilişkinin karşılıklı bir bütünlük arayışı olduğunu bilirler. Başkalarına liderlik etmenin ilk adımının kendi içinde değişme zorunluluğu olduğunu anlarlar ve kendi iyileştirmelerinin liderlik için bir motivasyon olduğu konusunda bir öz farkındalığa sahiptirler. Bu düşünce çizgisi ile 20. yüzyılın ortalarının geleneksel komuta ve kontrol işlemsel liderlik teorilerinden keskin olarak ayrılırlar (Schwartz ve Tumblyn, 2002).

Sağlık hizmetlerinin karşılaştığı zorluklar güçlü liderlik gerektirir. Liderliğin amacı, durumu iyileştirmek için başkalarıyla birlikte çalışmaktır. Sağlık bakımı başkalarına bakan insanlarla ilgili olduğundan hastalara nasıl davrandığımızla ve personel olarak birlikte nasıl uyumlu çalıştığımızla ilgili olması gerektiğinden, hizmetkâr liderlik baskın bir model olarak kabul edilebilir. Hizmetkâr liderlik, hastaların hak ettiği yüksek değerli bakımı sunmada sağlık hizmeti sağlayıcılarının mesleki ve etik görevleriyle en iyi şekilde uyumludur. Hizmetkâr liderlik hem hasta ilişkisi hem de sağlık hizmeti sağlayıcısı ekip ilişkilerinde güven ve yetkilendirmeye odaklanır. Hizmetkâr liderlik ayrıca, tüm sağlık hizmeti paydaşlarının başkalarına, yani hastalarına ve personeline hizmet etmeye odaklanabilmesi için

gerekli değişimi teşvik edebilir. Sağlık hizmeti paydaşlarını hastalara ve birbirlerine hizmet verecek şekilde hizalayarak, yüksek kaliteli bakım ve daha düşük maliyet için iyileştirilmiş bir değer denklemi sağlayan daha sürdürülebilir bir sağlık hizmeti sistemini mümkün kılar (Trastek vd., 2014).

İş tatmini tanımlanırken çalışanın işyerindeki rolüne odaklanılır. Bu nedenle iş tatmini, bireylerin şu anda meşgul oldukları iş rollerine yönelik duyuşsal yönelimleri olarak tanımlanır. İş tatmini, farklı insanlar için farklı şeyler ifade edebilen karmaşık ve çok yönlü bir kavramdır. Çalışanlarını yönetmek söz konusu olduğunda günümüz yöneticilerinin karşılaştığı en karmaşık alanlardan birini temsil etmektedir. Pek çok çalışmada, iş tatmini üzerinde çalışanların motivasyonu alışılmadık derecede büyük bir etkiye sahipken, motivasyon seviyesinin üretkenlik ve dolayısıyla iş organizasyonlarının performansı üzerinde etkisi vardır. Çalışanların yaptığı işin niteliği ve genel iş tatmini seviyesi hakkındaki algıları da önemlidir. İş tatmini, işin doğası, maaş, ilerleme fırsatları, yönetim, çalışma grupları ve çalışma koşulları gibi bir dizi faktörün etkisi altındadır (Aziri, 2011).

İş tatmini, bir bireyin genel olarak işine veya işin belirli yönlerine gösterdiği tepkiye ilişkin belirli bir iş tutumudur. Çalışanların iş tatmini, işteki performans ve işten ayrılma niyetleri gibi değişkenlerle ilişkili olduğu için kuruluşlar için önemli bir sonuç olarak gösterilmiştir. Morrow ve Crum (1998), güvenlik iklimi algıları ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi ilk değerlendirenler arasında yer alırlar. Demiryolu işçilerinin örgütsel güvenlik iklimi algılarının çalışanların memnuniyetini olumlu bir şekilde etkilediğini bulmuşlardır. İş tatmininin işin veya kuruluşun güvenlik gibi belirli çalışan ihtiyaçlarını ne kadar iyi karşılayabildiğiyle belirlendiğini varsayan geleneksel ihtiyaç teorileri (Maslow, 1981) ile uyumludur. Clarke (2010) tarafından yapılan bir meta-analizde, bireysel güvenlik iklimi algılarının doğrudan çalışanların iş tatmini ile ilişkili olduğu bulunmuştur. Bu ilişkinin, pozitif güvenlik iklimi algılarının çalışanlara işte güvenlik için temel bir ihtiyacın karşılandığını göstermesi ve işe yönelik olumlu duygulara neden olabileceği gerçeğinden kaynaklandığı ileri sürülmektedir.

Hizmetkâr liderliğin bir liderlik teorisi olarak ayırt edici özelliklerinden biri, liderin takipçilerini geliştirmesidir. Literatürde hizmetkâr liderliğin takipçilere özsaygı, öz-yeterlik, kontrol odağı oluşturma gibi birçok fayda sağladığı görüşü vardır. Tischler ve arkadaşları (2016) çalışmalarında; hizmetkâr liderliğin iş tatmini, iş performansı, iş motivasyonu ve olumlu iş davranışları ile çok güçlü bir ilişkisi olduğunu, değerlere dayalı bir liderlik yaklaşımı olan hizmetkâr liderliğin, çalışan temel öz değerlendirmesini ve iş memnuniyetini artırarak hem çalışanlara hem de kuruma katkı sağladığını bulmuşlardır. Ayrıca yapılan diğer çalışmalarda da hizmetkar liderliğin iş tatminini pozitif bir şekilde etkilediği vurgulanmıştır (Guillaume vd., 2013; Tischler vd., 2016; Farrington ve Lillah, 2019). Bu kapsamda çalışmanın birinci hipotezi aşağıdaki gibi oluşturulmuştur.

Hipotez 1: Hizmetkâr lider davranışları iş tatminini pozitif olarak etkilemektedir.

2.2. Güven İklimi

İnsan merkezli işyerleri, güvenlik için kişisel hesap verebilirliğin yanı sıra, güvenlik görevlerini yerine getirmede çalışanların birbirlerine yardım etmesini teşvik eden bir güvenlik kültürünü teşvik etmektedir. Güven iklimi, sosyo-örgütsel faktörler hakkında bilgi sahibi olan davranışsal güvenlik alanında önemli bir yapı olarak kabul edilmektedir. Pozitif güven iklimi pozitif güvenlik davranışlarına yol açabileceğinden, çalışanların çevredeki güvenlik ortamını daha net algıladıkça güvenlik tavsiyelerini paylaşmak ve sorunları gidermek için motive olacakları düşünülmektedir (Dang-Pham vd., 2016).

Örgütsel iklimin belirli bir yönü olan güvenlik iklimi, yaklaşık 30 yıl önce tanımlanmıştır. Güven iklimi, fiziksel sağlık ve güvenlik için bir iklimi ifade eder ve bireysel güvenlik davranışını, endüstriyel kazaları ve fiziksel sağlığın zarar görmesini öngörmektedir. Güven iklimi, çalışanların "yönetimin emniyet politikası, prosedürleri ve uygulamaları ile ilgili taahhüdü ve performansı" konusundaki algıları ile ilgilidir (Zohar, 1980).

İşgören sağlığı ve güvenliği ile ilgili etkili geçmişine rağmen, güven iklimi yapısı psikolojik sağlık ve güvenlik ile ilgili olarak kullanılmamıştır. Dollard ve Bakker (2010) çalışmalarında; psikososyal

güven iklimi, bireysel iş talepleriyle (iş baskısı ve duygusal talepler) ilişkisi aracılığıyla bireysel psikolojik sağlık problemlerindeki (psikolojik sıkıntı, duygusal tükenme) değişimi bulmuşlardır.

İşyerinin güven iklimini belirlemede yönetimin rolünün önemli olduğu bilinir, ancak yönetim davranışları ile ilgili süreçlerin anlaşılması, iş gücü tarafından algılanması ve iş gücü davranışları üzerinde ortaya çıkan herhangi bir etki daha az bilinen bir durumdur. Örgütsel iklim kavramının kavramsal ve metodolojik bir tanımıyla başlanması gerektiğinden, bu kolay bir iş değildir. Örgütsel değişimle ilgisine rağmen, çok belirsizdir. Bununla birlikte, iklimin iletişim, karar verme, problem çözme, çatışma çözme, tutumlar, motivasyon vb. süreçler ve dolayısıyla memnuniyet veya performans gibi sonuç değişkenleri üzerindeki etkisi konusunda bilim adamları arasında göreceli bir fikir birliği vardır. Bununla birlikte, çok az araştırma, iklim değişkenini araya giren bir değişken olarak kullanmıştır (Diaz ve Cabrera, 1997).

Aboramadan vd. (2020) yaptıkları çalışmada, hizmetkâr liderlik ile işe bağlılık arasındaki ilişkide, iş tatmininin tam bir arabuluculuk etkisi olduğunu, hizmetkâr liderliğin akademisyenlerin işe bağlılığı üzerindeki etkisinin onların iş tatminine bağlı olduğunu bulmuşlardır. Dolayısıyla, hizmetkâr liderler astları arasında pozitif enerji yaymalarına rağmen, bu otomatik olarak olumlu sonuçlara dönüşmez ve çeşitli organizasyonel koşullara bağlıdır.

Huang vd. (2016) çalışmalarında; iş yeri güvenliğinin yalnızca geleneksel güvenlik sonuçları üzerinde bir etkiye sahip olmadığı, aynı zamanda bir kuruluşun etkinliği ve başarısı ile son derece ilgili olan, iş tatmini, katılım ve işten ayrılma niyeti üzerinde de etkili olduğunu, güvenlik iklimi ve işten ayrılma sonuçları arasında önemli ilişkiler bulunduğunu, olumlu bir güvenlik ortamının potansiyel olarak daha büyük katılım ve iş tatminine dönüşebileceğini vurgulamışlardır.

Lider davranışının veya tarzının astları etkileyebileceği çeşitli mekanizmalar, arabulucular ve moderatörler vardır. Son yıllarda yapılan liderlik araştırması, çalışanların liderleriyle geliştirdikleri ilişkilerin, çalışanların potansiyellerini gerçekleştirme ve kendi kendini motive etme yollarını anlamak için kritik önem taşıdığını ortaya koymuştur. Tischler vd. (2016) yaptıkları çalışmada; hizmetkâr liderliğin çalışanların gelişimini, büyümesini ve benlik kavramını geliştirmek için önemli bir değer katan araç olabileceğini göstermişlerdir. Diğer değer temelli liderlik tarzlarında olduğu gibi, hizmetkâr liderliğin iş tatmini, iş performansı, iş motivasyonu ve olumlu iş davranışları ile çok güçlü bir ilişkisi olduğunu bulmuşlardır.

İlave olarak yapılan diğer çalışmalarda hizmetkâr lider davranışları ile güven iklimi arasındaki ilişkiyi vurgulanmaktadır (Sarkus, 1996; Gotsis ve Grimani, 2016; Walumbwa vd., 2012). Ancak, literatürde güven iklimi aracı rolde iken hizmetkâr lider davranışları ile iş tatmini arasındaki ilişkideki rolüne yönelik herhangi bir bulguya rastlanmamıştır.

Hipotez 2: Hizmetkâr liderlik güvenlik iklimini pozitif olarak etkilemektedir.

Hipotez 3: Güven iklimi, hizmetkâr lider davranışları ve iş tatmini arasındaki ilişkide aracı role sahiptir.

III. METODOLOJİ

Bu araştırma; Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanelerinde görev yapan sağlık personeliyle yürütülmüştür. Araştırmaya katılmayı gönüllü olarak kabul eden 339 sağlık personeli ile çalışma gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmada 1= “kesinlikle katılmıyorum” ve 5= “kesinlikle katılıyorum” şeklinde 5'li Likert ölçeği kullanılmıştır. Her değişken için bileşik ölçüler oluşturmak için ölçeklerdeki öğelerin ortalaması alınmıştır. Anket elektronik ortamda yapılmıştır.

Örneklem

Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanelerinde görev yapan (N= 2727) sağlık personeli (Doktor, hemşire, teknisyen/tekniker, tıbbi sekreter/büro memuru) içerisinde tesadüfi olarak 500 kişi listelenmiştir. Nihai değerlendirmede eksik kodlama ve geri dönüş kayıpları neticesinde 339 katılımcının anket formu değerlendirmeye alınmıştır. Gürbüz ve Şahin (2018), örneklem büyüklüğü %95 güven aralığında bu örneklem yeterli olarak görmüştür. Bu kapsamda analizlere bu örneklem ile devam edilebileceği değerlendirilmiştir. Nihai örneklem; %69,3 kadın ve %30,7 erkekten oluşmaktadır. Araştırma grubunu oluşturan bireylerin; %51,3'ü 36-45 yaş aralığında, %57,8'i lisans mezunu, %79,4'ü evli, %33,0'ü 11-15 yıl arasında hastanede çalışmaktadır. Ayrıca, katılımcıların %45,4'ü tıbbi sekreter, %23,6'sı hemşire, %20,9'u sağlık teknisyeni/teknikeri ve %10'u doktorlardan oluşmaktadır.

Ölçekler

Hizmetkar Liderlik ölçümü için, Aslan ve Özata (2011) tarafından Türkçe literatüre kazandırılan ve geçerliliği test edilmiş olan; Dennis ve Winston (2003)'un geliştirdiği hizmetkar liderlik ölçeği kullanılmıştır. Ölçek 14 ifadeden oluşmakta olup Cronbach's Alpha değeri 0,971 olarak bulunmuştur.

Güven İklimi ölçümü için, Choudhry, Fang ve Lingard (2009) tarafından geliştirilen, Türen vd. (2014) tarafından uyarlanıp kısaltılan ve geçerliliği test edilen güvenlik iklimi ölçeği kullanılmıştır. Ölçek 14 ifadeden oluşmakta olup, Cronbach's Alpha değeri 0,932 olarak ölçülmüştür.

İş tatminini ölçmek amacıyla da Türkçe geçerlik-güvenirlik çalışması Başol ve Çömlekçi (2020) tarafından yapılan, Brayfield ve Rothe (1951) tarafından geliştirilen, Judge vd. (1998) tarafından kısaltılan iş tatmini ölçeği kullanılmıştır. Ölçek 5 ifadeden oluşmakta olup Cronbach's Alpha değerinin 0,929 olduğu tespit edilmiştir.

Etik İlkeler

28.05.2021 tarih ve 37 sayılı Kayseri Üniversitesi Etik Kurul Onayı alınmıştır.

IV. BULGULAR

Çalışma değişkenlerine ait ortalama, standart sapma ve korelasyon değerleri Tablo 1'de sunulmuştur.

Tablo 1. Değişkenlere Ait Ortalama, Standart Sapma ve Korelasyon Analizi

	Ort	SS	HL	İT	Gİ
Hizmetkar Liderlik (HL)	3,39	0,87	1		
İş Tatmini (İT)	3,55	1,00	0,529**	1	
Güven İklimi (Gİ)	3,36	0,80	0,709**	0,598**	1

** p< 0.01 ve (Çift Yönlü)

Tablo 1 incelendiğinde hizmetkar liderliğin iş tatmini (r=0,529, p<0,01), ve güven iklimi (r=0,709, p<0,01) ile anlamlı düzeyde pozitif korelasyona sahip olduğu görülmüştür. İş tatmininin de güven iklimi ile pozitif yönde anlamlı düzeyde korelasyona sahip olduğu (r=0,598, p<0,01) tespit edilmiştir.

Tablo 2. Aracı Değişkene Yönelik Regresyon Analizi

Değişkenler	Güven İklimi		
	Model 1 (β) HL-İT	Model 2 (β) HL-Gİ	Model 3 (β) HL/İT-Gİ
Hizmetkar Liderlik (HL)	0,529**	0,709**	0,211**
Güven İklimi (Gİ)			0,449**
Düzeltilmiş R ²	0,277	0,501	0,376
F Değişimi	130,756**	339,792**	102,943**

**p<0,01

Hipotezlerin testine yönelik yapılan regresyon analiz sonuçları Tablo 2’de sunulmuştur. Birinci hipotez kapsamında hizmetkâr liderliğin iş tatmini üzerinde pozitif bir etkiye sahip olduğu varsayılmıştır. Tablo 2 değerleri incelendiğinde hizmetkâr liderliğin iş tatmini üzerinde anlamlı pozitif bir etkiye ($\beta=0,529$; $p<0,01$) sahip olduğu tespit edilmiştir. Bu durumda birinci hipotezin desteklendiğini ifade etmek mümkündür.

İkinci hipotezin ele aldığı hizmetkâr liderliğin güven iklimi üzerinde de anlamlı pozitif bir etkiye sahip olduğu ($\beta=0,709$, $p<0,01$) görülmektedir. Bu bağlamda ikinci hipotezde desteklenmektedir.

Model kapsamında yer alan güvenlik iklimi değişkeninin hizmetkâr liderliğin iş tatmini ile ilişkisine aracılık etme durumunu analiz etmek için kurulan üçüncü hipotez için yapılan çoklu regresyon analizinde güven iklimi modele eklendiğinde; hizmetkâr liderliğin iş tatmini üzerindeki etkisi azalmıştır ($\beta=0,211$; $p<0,01$). Yine bu modelde güvenlik iklimi aracı iken hizmetkâr lider davranışlarının etkisi ($\beta=0,449$; $p<0,01$) anlamlı olarak tespit edilmiştir. Bu durumda hizmetkâr liderliğin iş tatmini üzerindeki etkisinde güvenlik ikliminin *kısmi aracı* etkiye sahip olduğunu ifade etmek mümkündür. Dolayısıyla üçüncü hipotezde desteklenmiştir. Aracı değişken eklendiğinde bağımlı ve bağımsız değişken arasındaki ilişkide meydana gelen düşüş ile meydana gelen aracılık etkisinin anlamlılığını ölçmek amacıyla yapılan Sobel testi sonucunda aracı olarak güvenlik iklimi ($z=7,35$ $p<0,05$) hizmetkâr liderliğin iş tatmini ile ilişkisinde anlamlı olduğu bulunmuştur. İki uçlu Sobel testi için değer %95 güvenilirlik düzeyinde -1,96 ile +1,96 değerleri arasında yer almaktadır (Preacher ve Hayes, 2004).

V. SONUÇ VE TARTIŞMA

Hizmetkâr liderlik üzerine yayınlanmış 200’den fazla çalışmada; bireysel düzeyde; bireysel vatandaşlık davranışları, iş performansı, yaratıcılık, ekip düzeyinde; ekip gücü, ekip performansı ve organizasyonel seviyede; müşteri memnuniyeti, yatırımın geri dönüşü konularında hizmetkâr liderlik ile ilgili tutarlı pozitif ilişkiler bulunmuştur. Hizmetkâr liderler, tam potansiyellerine ulaşmaları, görevleri ve kararları kendi başlarına halletme yetkisi kazanmaları ve toplumsal paylaşıma ve başkalarına hizmet etme kültürüne uyum sağlamaları için takipçiler sağlamaya odaklanırlar. Böyle bir kültür uygulandığında, müşterilere çalışanlar tarafından iyi hizmet verilir. Müşteri memnuniyeti, kuruma, tekrarlanan satın alma ve teşvik edici şekilde sadakatle sonuçlanır, bu da hasta memnuniyetini ön planda tutan sağlık işletmeleri için olumlu bir durumdur (Eva vd., 2019).

Çalışmada; hizmetkâr liderliğin iş tatmini ve güven iklimi ile anlamlı düzeyde pozitif korelasyona sahip olduğu görülmüştür. İş tatmininin güven iklimi ile pozitif yönde anlamlı düzeyde korelasyona sahip olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların, hizmetkâr lider davranışlarının iş tatminini etkileyip etkilemediğine yönelik yapılan regresyon analiz sonucuna göre; hizmetkâr liderliğin iş tatmini üzerinde anlamlı pozitif bir etkiye sahip olduğu saptanmıştır. Literatürde; hizmetkâr liderlik ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan araştırmalarda hizmetkâr liderlik ile iş tatmini arasında pozitif bir ilişki olduğu görülmüştür (Cerit, 2009; Mayer vd., 2008; Chiniara ve Bentein, 2016; Amah, 2018; Eren ve Yalçıntaş, 2017; Neubert vd., 2016; Aslan, 2020). Araştırma örneklemini oluşturan bireylerin; hizmetkâr liderliğin güven iklimi üzerindeki etkisine bakıldığında, anlamlı pozitif bir etkiye

sahip olduğu görülmektedir. Bulgular yapılan diğer çalışmaların sonuçları ile örtüşmektedir (Acar, 2018; Sakal, 2018; Yan ve Yigui, 2016; Sarkus, 1996; Gotsis ve Grimani, 2016; Walumbwa vd., 2012; Schaubroeck vd., 2011; Chughtai, 2016).

Model kapsamında yer alan güvenlik ikliminin hizmetkâr liderliğin iş tatmini ile ilişkisine aracılık etme durumunu analiz etmek için yapılan çoklu regresyon analizinde güven iklimi modele eklendiğinde; hizmetkâr liderliğin iş tatmini üzerindeki etkisi azalmıştır. Yine bu modelde güvenlik iklimi aracı iken hizmetkâr lider davranışlarının etkisi anlamlı olarak tespit edilmiştir. Bu durumda hizmetkâr liderliğin iş tatmini üzerindeki etkisinde güvenlik ikliminin kısmi aracı etkiye sahip olduğunu ifade etmek mümkündür. Aracı değişken eklendiğinde bağımlı ve bağımsız değişken arasındaki ilişkide meydana gelen düşüş ile ortaya çıkan aracılık etkisinin anlamlılığını ölçmek amacıyla yapılan Sobel testi sonucunda aracı olarak güvenlik ikliminin, hizmetkâr liderliğin iş tatmini ile ilişkisinde anlamlı olduğu bulunmuştur. Literatüre baktığımızda; güven iklimi aracı rolde iken hizmetkâr lider davranışları ile iş tatmini arasındaki ilişkideki rolüne yönelik herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır.

Çalışmanın Üstün ve Zayıf Yönleri

Öncelikle güncel liderlik yaklaşımlarından bir tanesi olan hizmetkâr liderliğin, özellikle büyük bir hizmet anlayışını bünyesinde barındıran sağlık sektöründe uygulamalı bir araştırma ile incelenmesi bu çalışmanın önemli bir üstünlüğü olarak görülmektedir. Ayrıca, örgütsel davranış açısından tüm sektörlerde önem arz eden ancak sağlık sektöründe biraz daha ön plana çıkan güven ikliminin de modele dâhil edilmesi ve daha önce literatürde hiçbir araştırmacı tarafından hizmetkâr lider davranışları ve iş tatmini ilişkisinde aracı olarak nasıl bir etkide bulunduğu ortaya konulmaması da bu çalışmanın literatüre sağlayacağı önemli bir kazanım olarak değerlendirilmektedir. Çalışmanın sınırlılığı olarak, verilerin genellenebilirliği açısından örneklem kapsamının yalnızca bir kamu hastanesinden oluşması sayılabilir.

Gelecek Çalışmalara Öneriler

Araştırmada katılımcıların hizmetkâr lider davranışlarının iş tatminini ve hizmetkâr liderliğin güvenlik iklimini nasıl etkilediği, ayrıca güven ikliminin, hizmetkâr lider davranışları ve iş tatmini arasındaki ilişkide aracı role sahip olup olmadığı belirlenmeye çalışılmıştır. Gelecek araştırmaların, elde edilen bu bulgular ışığında hizmetkâr liderliğin sağlık sektöründe özellikle ön plana çıkan diğer örgütsel davranış değişkenleri ile incelemeye almalarının literatüre anlamlı kazanımlar sağlayacağı değerlendirilmektedir.

Etik Kurul İzni: 28.05.2021 tarih ve 37 sayılı Kayseri Üniversitesi Etik Kurul Onayı alınmıştır.

KAYNAKLAR

- Aboramadan, M., Dahleez, K., & Hamad, M.H. (2020). Servant leadership and academics outcomes in higher education: the role of job satisfaction. *International Journal of Organizational*, 29(3), 562-584.
- Abualrub, R.F., & Alghamdi, M.G. (2012). The impact of leadership styles on nurses' satisfaction and intention to stay among Saudi nurses. *Journal of Nursing Management*, 20(5), 668-678.
- Acar, A., Korkmaz, E., & Özgül, D. (2018). Yiyecek içecek işletmelerinde hizmetkar liderler ve örgütsel güven, Konya-Beyşehir örneği. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (39), 151-159.
- Aij, K.H., & Rapsaniotis, S. (2017). Leadership requirements for lean versus servant leadership in health care: A systematic review of the literature. *Journal of Healthcare Leadership*, 9, 1-14.

- Al-Malki, M., & Wang, J. (2018). Leadership styles and job performance: a literature review. *Journal of International Business Research and Marketing*, 3(3), 40-59.
- Al-Shammari, M.M., (1992). Organizational climate. *Leadership & Organization Development Journal*, 13(6), 30-32.
- Amah, O. E. (2018). Determining the antecedents and outcomes of servant leadership. *Journal of General Management*, 43(3), 126-138.
- Aslan, Ş., & Özata, M. (2011). Sağlık çalışanlarında hizmetkâr liderlik: Dennis-Winston ve Dennis-Bocernea hizmetkâr liderlik ölçeklerinin geçerlik ve güvenilirlik araştırması. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 18(1), 139-154.
- Aslan, H. (2020). Hizmetkâr liderliğin iş tatmini üzerindeki etkisinde psikolojik sahiplenmenin aracı rolü. *BMIJ*, 8(1), 96-212.
- Aziri, B. (2011). Job satisfaction: a literature review. *Management Research and Practice*, 3(4), 77-86.
- Başol, O., & Çömlekçi, M. F. (2020). İş tatmini ölçeğinin uyarlanması: geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 1(2), 16-29.
- Cerit, Y. (2009). The effects of servant leadership behaviours of school principals on teachers' job satisfaction. *Educational Management Administration, Leadership*, 37(5), 600-623.
- Chiniara, M., & Bentein, K. (2016). Linking servant leadership to individual performance: differentiating the mediating role of autonomy, competence and relatedness need satisfaction. *The Leadership Quarterly*, 27(1), 124-141.
- Chughtai, A.A. (2016). Servant leadership and follower outcomes: mediating effects of organizational identification and psychological safety. *The Journal of Psychology*, 150(7), 866-880.
- Clarke, S. (2010). An integrative model of safety climate: linking psychological climate and work attitudes to individual safety outcomes using meta-analysis. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83, 553-578.
- Collins, C.J., & Smith, K.G. (2006). Knowledge exchange and combination: the role of human resource practices in the performance of high-technology firms. *Academy of Management Journal*, 49(3), 544-560.
- Cooper, M.D., & Phillips, R.A. (2004). Exploratory analysis of the safety climate and safety behavior relationship. *Journal of Safety Research*, 35(5), 497-512.
- Dang-Pham, D., Pittayachawan, S., & Bruno, V. (2016). Impacts of security climate on employees' sharing of security advice and troubleshooting: Empirical networks. *Business Horizons*, 59(6), 571-584.
- Díaz, R.I., & Cabrera, D.D. (1997). Safety climate and attitude as evaluation measures of organizational safety. *Accident Analysis & Prevention*, 29(5), 643-650
- Dollard, M.F., & Bakker, A.B. (2010). Psychosocial safety climate as a precursor to conducive work environments, psychological health problems, and employee engagement. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(3), 579-599.
- Drucker, P.F. (2005). *Critical evaluations in business and management*. Taylor & Francis.

- Eren, F., & Yağcıntaş, M. (2017). Hizmetkar liderlik ile iş tatmini arasındaki ilişki: bir havayolu şirketi örneği. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 10(19), 851-864.
- Eva, N., Robin, M., Sendjaya, S., Dierendonck, D.V., & Liden R.C. (2019). Servant leadership: a systematic review and call for future research. *The Leadership Quarterly*, 30(1), 111-132.
- Farrington, S.M., & Lillah, R. (2019). Servant leadership and job satisfaction within private healthcare practices. *Leadership in Health Services*, 32(1), 148-168.
- Fiabane, E., Giorgi I., Musian, D., Sguazzin, C., & Argentero, P. (2012). Occupational stress and job satisfaction of healthcare staff in rehabilitation units. *Med Lav.*, 103(6), 482-92.
- Guillaume, O., Honeycutt, A., & Savage-Austin, A. R. (2013). The impact of servant leadership on job satisfaction. *Journal of Business and Economics*, 4(5), 444-448.
- Gürbüz, S., & Şahin, F. (2018). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri*. Seçkin Yayıncılık.
- Gotsis, G., & Grimani, K. (2016). The role of servant leadership in fostering inclusive organizations. *Journal of Management Development*, 35(8), 985-1010
- Huang, Y.H., Lee, J., McFadden, A.C., Murphy L.A., Robertson, M.M., Janelle, H.C., & Zohar, D. (2016). Beyond safety outcomes: An investigation of the impact of safety climate on job satisfaction, employee engagement and turnover using social exchange theory as the theoretical framework. *Applied Ergonomics*, 55, 248-257.
- Koçel, T. (2020). *İşletme yöneticiliği*. Beta Yayıncılık.
- Landis, E.A., Hill, D., & Harvey, M.R. (2014). A synthesis of leadership theories and styles. *Journal of Management Policy and Practice*, 15(2), 97-100.
- Mayer, D. M., Bardes, M., & Piccolo, R.F. (2008). Do servant-leaders help satisfy follower needs? An organizational justice perspective. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 17(2), 180-197.
- Maslow, A.H. (1981). *Motivation and personality*. Prabhat Books.
- Morrow, P.C., & Crum, M.R. (1998). The effects of perceived and objective safety risk on employee outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 53(2), 300-313.
- Neubert, M.J., Hunter, E.M., & Tolentino, R.C. (2016). A servant leader and their stakeholders: when does organizational structure enhance a leader's influence? *The Leadership Quarterly*, 27(6), 896-910.
- Preacher, K., & Hayes, A.F. (2004). SPSS and SAS procedures for estimating indirect effects in simple mediation models. *Behavior Research Methods, Instruments, & Computers*, 36(4), 717-731.
- Sarkus, D.J. (1996). Servant-leadership in safety: Advancing the cause and practice. *Professional Safety*, 41(6), 26.
- Sakal, O. (2018). Examining the relationships between servant leadership, psychological security and organizational identification in the perspective of "good management" in the public. *Ombudsman Academic, Special Issue/Principles of Good Management in the Public Service*, 259-293.
- Schwartz, R.W., & Tumblyn T.F. (2002). The power of servant leadership to transform health care organizations for the 21st-century economy. *Archives of Surgery*, 137(12), 1419-1427.

- Schaubroeck, J., Lam, S.S.K., & Peng, A.C. (2011). Cognition-based and affect-based trust as mediators of leader behavior influences on team performance. *Journal of Applied Psychology*, 96(4), 863-871.
- Stahl, G.K., Larsson, R., Kremershof, I., & Sitkin, S.B. (2011). Trust dynamics in acquisitions: a case survey. *Human Resource Management*, 50, 575-603.
- Trastek, V.F., Hamilton, N.W., & Niles, E.E., (2014). Leadership models in health care a case for servant leadership. *Mayo Clinic Proceedings*, 89(3), 374-381.
- Tischler, L., Giambatista, R., McKeage, R., & McCormick, D. (2016). Servant leadership and its relationships with core self-evaluation and job satisfaction. *The Journal of Values-Based Leadership*, 9(1), 8.
- Türen, U., Gökmen, Y., Tokmak, İ., & Bekmezci, M. (2014). Güvenlik iklimi ölçeğinin geçerlilik ve güvenilirlik çalışması. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(4), 171-190.
- Walumbwa, F., Aryee, S., Muchiri, M., Di Milia, V., & Cooksey, R. (2012). Servant leadership and safety citizenship behavior: examining mediating and moderating processes. *AMJ Conference*, 7-11.
- Wang L., Tao H., Ellenbecker C.H., & Liu X.H. (2012). Predictors of hospital nurses' intent to stay: a cross-sectional questionnaire survey in Shanghai, China. *International Nursing Review*, 59(4), 547-554.
- Yan, A., & Yigui, X. (2016). Servant leadership and employee voice behavior: A cross-level investigation in China. *SpringerPlus*, 5(1595), 2-11.
- Zohar, D. (1980). Safety climate in industrial organizations: Theoretical and applied implications. *Journal of Applied Psychology*, 65(1), 96-102.