

ORJİNAL ARAŞTIRMA ORIGINAL RESEARCH

DOI: 10.5336/healthsci.2020-79109

Hastane Çalışanlarının Hizmetkâr Liderlik Algısının İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Rolü

The Mediating Role of Organizational Identification in the Effect of Servant Leadership Perception of the Hospital Employees on Their Turnover Intention

^{ID} Onur YÜKSEL^a, ^{ID} Serkan DENİZ^a, ^{ID} Mesut ÇİMEN^b

^aYalova Üniversitesi Termal Meslek Yüksekokulu, Yalova, TÜRKİYE

^bAcıbadem Mehmet Ali Aydınlar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, İstanbul, TÜRKİYE

ÖZET Amaç: Rekabetin yoğun olduğu günümüz iş dünyasında, örgütlerin en önemli kaynaklarından biri de sahip olduğu insan kaynağıdır. Bu kaynağın verimli kullanılması ve örgüte bağlılığının sağlanması, örgütler için önemli hâle gelmiştir. Bu araştırmayla hizmetkâr liderliğin işten ayrılma niyetine etkisinde örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolünün belirlenmesi amaçlanmıştır. **Gereç ve Yöntemler:** Araştırma, 27 Temmuz 2020-31 Ağustos 2020 tarihleri arasında Yalova’da faaliyet gösteren 2 özel hastanede gerçekleştirilmiştir. Araştırma verileri anket yöntemiyle toplanmıştır. Araştırma kapsamında 265 anket formu toplanmıştır. **Bulgular:** Araştırma sonucunda hizmetkâr liderlik algısının, örgütsel özdeşleşmeyi pozitif yönde etkilediği belirlenmiştir. Ayrıca hem hizmetkâr liderlik algısının hem de örgütsel özdeşleşmenin, işten ayrılma niyetini negatif yönde etkilediği belirlenmiştir. Son olarak hizmetkâr liderliğin işten ayrılma niyetine etkisinde örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolünün olduğu belirlenmiştir. **Sonuç:** Araştırma sonuçları, hem hizmetkâr liderliğin ve hem de örgütsel özdeşleşmenin işten ayrılma niyetinin bir belirleyicisi olduğunu göstermektedir. Araştırma sonuçları çerçevesinde, çalışanların hizmetkâr liderlik algılarının ve örgütsel özdeşleşme düzeylerinin artırılması ve işten ayrılma niyetlerinin azaltılmasına yönelik önerilerde bulunulmuştur. Bu kapsamda, yöneticilerin çalışanlara sorunları olduğunda yardımcı olması, onlarla ilgilenmesi, performanslarını artırmaya çalışması, mesleki gelişimlerini desteklemesi, kararlara katılımlarını sağlaması, örgütsel adaleti sağlaması ve de yöneticilerin hizmetkâr liderlik davranışının geliştirilmesi önerilmektedir.

ABSTRACT Objective: One of the most important resources of organizations is their human resources in today’s competitive business world. For the organizations, it is very important to use this source efficiently and to ensure its commitment. The aim of this research was to determine the mediating role of organizational identification in the effect of servant leadership on turnover intention. **Material and Methods:** The research started on 27th July 2020 and concluded on 31st August 2020 at two different hospitals in Yalova province. In this research, the data was collected by using survey method. A total of 265 questionnaire forms were gathered within the scope of the study. **Results:** As a result, it was found that servant leadership perception affects the organizational identification positively. It was also found that servant leadership perception and organizational identification, both affect the turnover intention negatively. Finally, it was found that organizational identification has a mediating role in the effect of servant leadership on turnover intention. **Conclusion:** The research results reveal that servant leadership and organizational identification, both are determinants of turnover intention. Under the light of the research results, some suggestions were provided in order to increase the servant leadership perceptions and organizational identification levels and to decrease their turnover intention. With this regard; the managers are advised to help their employees in order to solve problems, to take care of them, to give effort in order to increase their performance, to support their professional development, to ensure their involvement in decision making processes, to establish a fair organizational environment, and to improve the servant leadership behavior among the managers.

Anahtar Kelimeler: Hastane yönetimi; liderlik; hizmetkâr liderlik; örgütsel özdeşleşme; işten ayrılma niyeti

Keywords: Hospital administration; leadership; servant leadership; organizational identification; turnover intention

Emek yoğun olan sağlık sektöründe kurumların rekabet avantajı elde edebilmelerinde ve varlıklarını

sürdürebilmelerinde insan kaynağı önemli bir yere sahiptir. Bu kaynaktan etkin ve verimli bir şekilde ya-

Correspondence: Serkan DENİZ

Yalova Üniversitesi Termal Meslek Yüksekokulu, Yalova, TÜRKİYE/TURKEY

E-mail: serkand100@gmail.com

Peer review under responsibility of Türkiye Klinikleri Journal of Health Sciences.

Received: 21 Sep 2020

Received in revised form: 29 Jan 2021

Accepted: 29 Jan 2021

Available online: 04 Mar 2021

2536-4391 / Copyright © 2021 by Türkiye Klinikleri. This is an open access article under the CC BY-NC-ND license (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).



rarlanabilmek için yapılan liderlik tarzı büyük önem taşımaktadır. Günümüz çalışma hayatında yaşanan büyük değişimler, liderlik anlayışlarında da önemli değişimlere neden olmuş ve bazı liderlik anlayışlarının ön plana çıkmasına neden olmuştur.¹ Bu liderlik anlayışlarından biri de hizmetkâr liderliktir.

Hizmetkâr liderlik kavramı ilk olarak 1970 yılında Robert K. Greenleaf tarafından kullanılmıştır.² Hizmetkâr liderlik, örgüt üyelerine (astlara) hizmet eden, onların sorunlarıyla ilgilenen, onların performanslarını artırmalarına ve kendileri geliştirmelerine yardımcı olan bir anlayışı içermektedir.³ Hizmetkâr liderlik, yasa ve yetkilerden ziyade liderin kişisel özelliklerinden kaynaklanan bir davranış veya yeteneğidir.⁴ Hizmetkâr liderler, astlarından herhangi bir karşılık beklemeksizin onlara hizmet etmeyi ilke edinmişlerdir.⁵ Hizmetkâr liderler kendilerinden ziyade astlarının iyilik hâline, mutluluğuna, onların kendilerini geliştirmelerine ve tüm potansiyellerini ortaya koyabilmelerine odaklanmışlardır.^{4,6} Tutarlı davranırlar, tutamayacakları sözleri vermezler, bilgileri çarpıtmazlar, astları kandırmazlar ve onlara güven verirler.⁷ Hizmetkâr liderlerin temel özellikleri; dinleme, empati kurabilme, iyileştirme, farkındalık, ikna edebilme, kavramsallaştırma, ileri görüşlülük, hizmet etme/kâhyalık, insanların gelişimine bağlılık ve topluluk oluşturabilme gibi özelliklerdir.^{8,9} Hizmetkâr liderlik, çalışanların örgütteki birçok tutum ve davranışını etkilemektedir. Literatürde yer alan araştırmalara göre hizmetkâr liderlik; personel güçlendirmeyi, çalışanların sesliliğini, örgütsel vatandaşlık davranışını, performansını, işe adanmışlığını, örgütsel bağlılığını, örgütsel adalet algısını ve iş doyumunu pozitif yönde etkilemektedir.^{5,10-16}

Hizmetkâr liderliğin etkilediği başka bir konu da çalışanların örgütleriyle özdeşleşmeleridir. Örgütsel özdeşleşme, çalışanın örgütü ile birlik olma veya örgüte aidiyet duyma algısı olarak tanımlanmaktadır.¹⁷ Başka bir tanıma göre örgütsel özdeşleşme, çalışanın kendisini örgütün bir parçası olarak hissetmesi ve örgütle psikolojik bir bağ kurmasıdır.¹⁸ Örgütsel özdeşleşme, çalışanın, örgütün değer ve hedeflerini kendi değer ve hedefleri olarak benimsemesi olarak da tanımlanmaktadır.¹⁹ Rekabetin yoğun olduğu günümüz iş dünyasında, örgütlerin amaçlarına ulaşabilmeleri,

kaliteli, verimli ve etkin bir şekilde faaliyetlerini sürdürebilmeleri için örgütüyle özdeşleşmiş çalışanlara büyük ihtiyaç duyulmaktadır. Hasta sayısında yaşanan artış, hasta beklentilerinin değişmesi, iş yükünün fazla olması, uzun çalışma saatlerinin olması, nöbet usulü çalışılması ve yapılacak hatanın telafisinin neredeyse mümkün olmaması gibi nedenlerden dolayı bu ihtiyaç, sağlık kurumları için daha da önemli hâle gelmiştir. Örgütüyle özdeşleşmiş sağlık çalışanları, hem hastalar hem de sağlık kurumları için önemli faydalar sağlar.²⁰ Çalışanların örgütle özdeşleşmeleri, onların verimliliğini, iş tatminini, motivasyonunu, örgütsel bağlılığını artırdığı gibi onların örgütlerini destekleyici davranışlarda bulunmalarını ve gönüllü olarak çaba sarf etmelerini de sağlar.^{21,22} Örgütsel özdeşleşme, çalışanların örgüte ilişkin algılarına dayalı olarak ortaya çıkan bir olgudur. Bu nedenle örgüt yöneticilerinin tutum ve davranışları, yönetim tarzı, örgütün insan kaynakları politikaları gibi etmenler çalışanların örgütle özdeşleşmeleri üzerinde doğrudan etkili olmaktadır.²³

Hizmetkâr liderliğin etkilediği diğer bir konu ise işten ayrılma niyetidir. İşten ayrılma niyeti, çalışanın yakın bir gelecekte kendi isteğiyle çalıştığı örgütten ayrılma olasılığıdır.²⁴ İşten ayrılma niyeti, çalışanın iş koşullarından duyduğu tatminsizliğin sonucunda işten ayrılmayı düşünmesi olarak da tanımlanmaktadır.²⁵ İşten ayrılma niyeti, çalışanın işinden henüz ayrılmadığı, ancak ayrılmayı düşündüğü bir dönemi ifade etmektedir.²⁶ Performansı düşük olan bir çalışanın kendi isteğiyle işten ayrılmak istemesi, aslında örgüt için olumlu bir durumdur. Ancak performansı yüksek ve örgüt için önemli bir çalışanın işten ayrılmak istemesi, örgüt için olumsuz bir durumdur.²⁵ Çalışanların işten ayrılması örgüt açısından, yeni çalışanlar bulmak için ilave bir maliyetin oluşması, zaman kaybı, performans ve verimlilik düşüşü, ürün ve hizmet kalitesinde dalgalanmalar, iş kazalarında artış gibi birçok olumsuz duruma neden olabilir.²⁷ Çalışanların işten ayrılması sağlık kurumlarında da benzer olumsuzluklara neden olabilir. Ancak sağlık kurumlarının, hizmet sunumunda işten ayrılmalara bağlı olarak yaşayacakları sorun ve aksaklıklar sadece sağlık kurumlarını etkilememekte, toplum sağlığı üzerinde de olumsuz etkilere neden olabilmektedir.²⁸ Çalışanların işten ayrılma niyetini birçok

faktör etkilemektedir. Bu faktörler; bireysel, örgütsel ve çevresel faktörler olmak üzere 3 başlıkta ele alınabilir. *Bireysel faktörler*; bireyin yaşam standartlarındaki değişimler, başka bir işe sempati duyulması, evlilik, yaşa bağlı zorunluluklar, sağlık durumu, eğitim ve öğrenim ihtiyacı gibi faktörlerdir. *Örgütsel faktörler*; ücret düşüklüğü, çalışma koşullarının olumsuzluğu, uzun çalışma saatleri, kariyer imkânlarının kısıtlılığı, bilgi ve iletişim eksikliği, kötü yönetim uygulamaları ve davranışlar, ekipman yetersizliği gibi faktörlerdir. *Çevresel faktörler* ise ülkenin ekonomik koşulları, iş gücü piyasasının durumu, iş gücündeki mevsimsel dalgalanmalar, pazarda meydana gelen değişimler gibi faktörlerdir.²⁹

GEREÇ VE YÖNTEMLER

ARAŞTIRMANIN AMACI VE HİPOTEZLERİ

Bu araştırmayla hizmetkâr liderliğin işten ayrılma niyetine etkisinde örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolünün belirlenmesi amaçlanmıştır. Çalışmanın amacı ve kavramsal çerçevesi doğrultusunda geliştirilen hipotezlere aşağıda yer verilmiştir:

H₁: Hizmetkâr liderlik örgütsel özdeşleşmeyi pozitif yönde etkiler.

H₂: Hizmetkâr liderlik işten ayrılma niyetini negatif yönde etkiler.

H₃: Örgütsel özdeşleşme işten ayrılma niyetini negatif yönde etkiler.

H₄: Hizmetkâr liderliğin işten ayrılma niyetine etkisinde örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolü vardır.

ARAŞTIRMANIN KAPSAMI

Kesitsel tipte planlanan araştırma, 27 Temmuz 2020-31 Ağustos 2020 tarihleri arasında Yalova'da gerçekleştirilmiştir. Araştırma verileri anket yöntemiyle toplanmıştır. Araştırma kapsamında 265 anket formu toplanmıştır. Katılımcılardan bilgilendirilmiş olur alınmıştır.

EVREN VE ÖRNEKLEM

Araştırma Yalova'da faaliyet gösteren 2 özel hastanede gerçekleştirilmiştir. Araştırma evrenini bu 2 hastanede tüm çalışanlar oluşturmuştur. Katılımcıların görevleri; hekim, idari personel (hasta danışmanı,

arşiv görevlisi, insan kaynakları personeli, muhasebe personeli gibi), sağlık personeli (hemşire, laborant, fizyoterapist, acil tıp teknisyeni gibi) ve diğer personel olarak (teknisyen, güvenlik görevlisi, şoför gibi) 4 kategoride sınıflandırılmıştır. Araştırma evreni 620 kişi olup, evreni temsil edebilecek örneklem büyüklüğü %95 güven aralığında 238 kişi olarak belirlenmiştir.

VERİ TOPLAMA ARAÇLARI

Araştırmada veri toplamak için 4 bölümden oluşan anket formu kullanılmıştır. Anket formunun 1. bölümde katılımcıların demografik özelliklerinin belirlenmesine yönelik sorular yer almaktadır. Diğer bölümlerde ise ölçekler kullanılmış olup, bu ölçeklere aşağıda yer verilmiştir:

■ **Hizmetkâr Liderlik Ölçeği:** Ölçek, Liden ve diğerleri tarafından geliştirilmiştir.³⁰ Ölçeğin Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik çalışması Kılıç ve Aydın tarafından yapılmıştır.³¹ Ölçek tek boyut ve 7 ifadeden oluşmaktadır. Ölçekteki ifadeler, 5'li Likert tipi ölçek seçenekleri (1=kesinlikle katılmıyorum, 5=kesinlikle katılıyorum) ile ölçülmüştür. Bu araştırmada ölçeğin, güvenilirlik düzeyinin yüksek olduğu belirlenmiştir ($\alpha=0,931$).

■ **Örgütsel Özdeşleşme Ölçeği:** Ölçek, Mael ve Ashforth tarafından geliştirilmiştir.¹⁷ Ölçeğin Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik çalışması Fettahlıoğlu ve Koca tarafından yapılmıştır.³² Ölçek tek boyut ve 6 ifadeden oluşmaktadır. Ölçekteki ifadeler, 5'li Likert tipi ölçek seçenekleri (1=kesinlikle katılmıyorum, 5=kesinlikle katılıyorum) ile ölçülmüştür. Bu araştırmada ölçeğin, güvenilirlik düzeyinin yüksek olduğu belirlenmiştir ($\alpha=0,934$).

■ **İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği:** Ölçek, Jung ve Yoon tarafından geliştirilmiştir.³³ Ölçeğin Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik çalışması Deniz ve Çimen tarafından yapılmıştır.³⁴ Ölçek tek boyut ve 5 ifadeden oluşmaktadır. Ölçekteki ifadeler, 5'li Likert tipi ölçek seçenekleri (1=kesinlikle katılmıyorum, 5=kesinlikle katılıyorum) ile ölçülmüştür. Bu araştırmada ölçeğin, güvenilirlik düzeyinin yüksek olduğu belirlenmiştir ($\alpha=0,932$).

İSTATİSTİKSEL ANALİZ

Verilerin analizinde SPSS 22.0 istatistik programı kullanılmıştır. Araştırma kapsamında tanımlayıcı ista-

tistikler hesaplanmış ve korelasyon analizleri yapılmıştır. Ayrıca aracılık etkisini belirlemeye yönelik analizler yapılmış ve bunun için de PROCESS Macro v3.5 istatistiksel programı kullanılmıştır. Analiz bulguları %95 güven aralığında ve %5 anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir.

ARAŞTIRMANIN ETİK YÖNÜ

Acıbadem Mehmet Ali Aydınlar Üniversitesi Tıbbi Araştırmalar Değerlendirme Kurulunun (ATADEK) 23.07.2020 tarihli 2020/16 sayılı toplantısında 2020-16/18 karar numarası ile araştırmanın tıbbi etik yönünden uygun olduğuna dair karar alınmıştır. Çalışma, Helsinki Deklarasyonu Prensipleri'ne uygun olarak gerçekleştirilmiştir.

BULGULAR

Katılımcıların %66,8'i (177 kişi) kadın, %40,4'ü (107 kişi) 25 veya daha altındaki yaş aralığında yer almakta, %42,3'ü (112 kişi) lise mezunu, %52,1'i (138 kişi) bekârdır. Katılımcıların %7,2'si (19 kişi) hekim, %41,9'u (111 kişi) idari personel, %23'ü (61 kişi) sağlık personeli, %27,9'u (74 kişi) ise diğer personeldir. Katılımcıların %54'ü (143 kişi), 5 yıl veya daha az süredir hâlen çalıştıkları hastanelerde çalışmaktadırlar.

Tablo 1'de tanımlayıcı istatistikler ve korelasyon analizi sonuçları yer almaktadır. Tabloya göre katılımcıların hizmetkâr liderlik algısının ($3,151 \pm 0,969$)

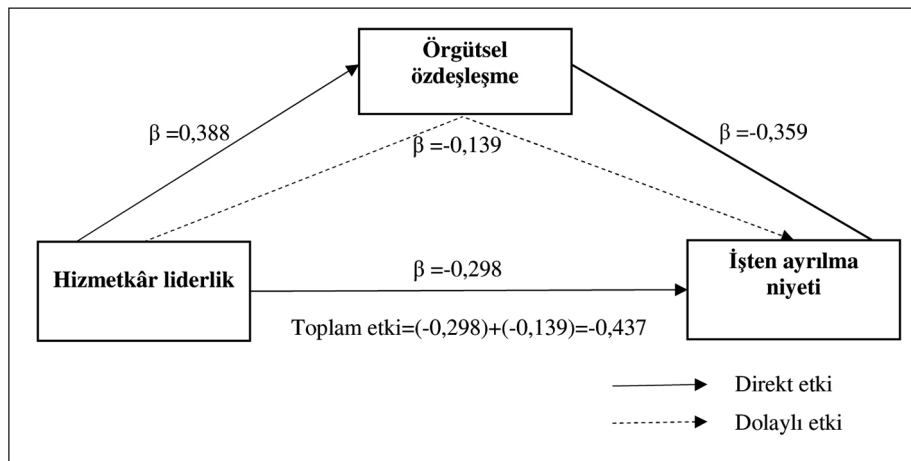
TABLO 1: Tanımlayıcı istatistikler ve korelasyon analizleri.

Değişkenler	Ortalama	SS	1	2
Hizmetkâr liderlik (1)	3,151	0,969		
Örgütsel özdeşleşme (2)	3,744	0,829	0,453*	
İşten ayrılma niyeti (3)	2,718	1,024	-0,413*	-0,418*

SS: Standart sapma; * $p < 0,001$.

ve işten ayrılma niyetinin ($2,718 \pm 1,024$) orta düzeyde olduğu, örgütsel özdeşleşme düzeyinin ($3,744 \pm 0,829$) ise yüksek olduğu belirlenmiştir. Korelasyon analizi sonuçlarına göre hizmetkâr liderlik algısıyla örgütsel özdeşleşme arasında pozitif yönlü ve orta düzeyde bir ilişki vardır ($r = 0,453$, $p < 0,001$). Ayrıca hem hizmetkâr liderlik algısıyla işten ayrılma niyeti arasında ($r = -0,413$, $p < 0,001$) hem de örgütsel özdeşleşmeyle işten ayrılma niyeti arasında ($r = -0,418$, $p < 0,001$) negatif yönlü ve orta düzeyde bir ilişki vardır.

Hizmetkâr liderliğin işten ayrılma niyetine etkisinde, örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolünün belirlenmesine yönelik yapılan analiz sonuçları Şekil 1 ve Tablo 2'de gösterilmiştir. Analiz sonuçlarına göre hizmetkâr liderlik algısı, örgütsel özdeşleşmeyi pozitif yönde etkilemektedir ($\beta = 0,388$, $t = 8,251$, $p < 0,001$). Ayrıca hem hizmetkâr liderlik algısı ($\beta = -0,298$, $t = -4,654$, $p < 0,001$) hem de örgütsel özdeşleşme ($\beta = -0,359$, $t = -4,800$, $p < 0,001$), işten ayrılma niyetini negatif yönde etkilemektedir. Son olarak hizmetkâr liderliğin işten ayrılma niyetine etkisinde, örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolü bulunmakta ($\beta = -0,139$)



ŞEKİL 1: Etki analizleri.

TABLO 2: Aracılık etkisine ilişkin analizler.

Etki		β	S.H.	t değeri	p değeri	LLCI	ULCI
Direkt etki	HL→İAN	-0,298	0,064	-4,654	p<0,001	-0,423	-0,172
Dolaylı etki	HL→ÖÖ→İAN	-0,139	0,043			-0,232	-0,063
Toplam etki	HL→İAN	-0,437	0,059	-7,362	p<0,001	-0,554	-0,320

HL: Hizmetkâr liderlik; ÖÖ: Örgütsel özdeşleşme; İAN: İşten ayrılma niyeti, S.H. Standart Hata.

ve hizmetkâr liderliğin işten ayrılma niyetine olan negatif etkisini daha da artırmaktadır ($\beta=-0,437$, $t=-7,362$, $p<0,001$). Bu bulgulara göre araştırmanın tüm hipotezleri kabul edilmiştir.

TARTIŞMA

Araştırma, hizmetkâr liderliğin işten ayrılma niyetine etkisinde örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolünün belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda hizmetkâr liderliğin, örgütsel özdeşleşmeyi pozitif yönde etkilediği belirlenmiştir. Bu sonuç, literatürdeki farklı alanlarda yapılmış benzer araştırmaların sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir.^{6,12,15} Hastanelerin yoğun rekabet ortamında faaliyetlerini sürdürmesi, çalışma saatlerinin uzun olması, iş yükünün fazla olması, hataya toleransın olmaması, hasta beklentilerinin değişmesi gibi birçok nedenden dolayı günümüzde örgütüyle özdeşleşmiş çalışanlara daha çok ihtiyaç duyulmaktadır. Bunun için de sergilenen liderlik tarzı, büyük önem taşımaktadır. Hem literatürde yer alan araştırmaların sonuçları hem de bu araştırmanın sonuçları, hizmetkâr liderliğin örgütsel özdeşleşmeyi artırdığını ortaya koymaktadır.

Araştırma sonucunda hem hizmetkâr liderliğin hem de örgütsel özdeşleşmenin, işten ayrılma niyetini negatif yönde etkilediği belirlenmiştir. Ayrıca hizmetkâr liderliğin, işten ayrılma niyetine etkisinde örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolünün olduğu belirlenmiştir. Literatürdeki farklı alanlarda yapılmış benzer araştırmaların sonuçları incelendiğinde, hizmetkâr liderliğin işten ayrılma niyetini negatif yönde etkilediği belirlenmiştir.^{16,35} Benzer şekilde, örgütsel özdeşleşmenin de işten ayrılma niyetini negatif yönde etkilediği belirlenmiştir.^{26,27} Bu araştırmaların sonuçları, bu araştırmanın sonuçları ile benzerlik göstermektedir. Sağlık sektöründe emeğin yoğun olmasından dolayı sağlık hizmetlerinde kalitenin, et-

kinliğin ve verimliliğin, hasta memnuniyetinin ve rekabet üstünlüğünün sağlanabilmesi için işten ayrılmaların azaltılması gerekmektedir. Hem literatürde yer alan araştırma sonuçlarına hem de bu araştırmanın sonuçlarına göre çalışanların işten ayrılmalarını azaltmak için onlara karşı hizmetkâr liderlik yaklaşımının sergilenmesi ve örgütle özdeşleşmelerinin sağlanması büyük önem taşımaktadır.

SONUÇ

Bu araştırmanın sonuçları, hem hizmetkâr liderliğin ve hem de örgütsel özdeşleşmenin işten ayrılma niyetinin bir belirleyicisi olduğunu göstermektedir. Araştırma sonuçları çerçevesinde işten ayrılma niyetini azaltmak için çalışanların hem hizmetkâr liderlik algısının hem de örgütsel özdeşleşme düzeylerinin artırılması gerekmektedir. Bu kapsamda, yöneticilerin çalışanlara sorunları olduğunda yardımcı olması, onlarla ilgilenmesi, performanslarını artırmaya çalışması, mesleki gelişimlerini desteklemesi, kararlara katılımlarını sağlaması, örgütsel adaleti sağlaması ve de yöneticilerin hizmetkâr liderlik davranışının geliştirilmesi önerilmektedir.

Araştırmanın yüksek olmayan sayıda katılımcıyla yapılması bir sınırlılık olsa da hizmetkâr liderliğin işten ayrılma niyetine etkisinde, örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolünün hastaneler özelinde ortaya konulması açısından önemlidir. Konuyla ilgili benzer araştırmaların daha fazla katılımcıyla kamu hastanelerinde çalışan personelinde dâhil edilerek ve farklı değişkenlerde eklenerek yapılmasının faydalı olacağı düşünülmektedir.

Finansal Kaynak

Bu çalışma sırasında, yapılan araştırma konusu ile ilgili doğrudan bağlantısı bulunan herhangi bir ilaç firmasından, tıbbi alet, gereç ve malzeme sağlayan ve/veya üreten bir firma veya herhangi bir ticari firmadan, çalışmanın değerlendirme sürecinde, çalışma

ile ilgili verilecek kararı olumsuz etkileyebilecek maddi ve/veya manevi herhangi bir destek alınmamıştır.

Çıkar Çatışması

Bu çalışma ile ilgili olarak yazarların ve/veya aile bireylerinin çıkar çatışması potansiyeli olabilecek bilimsel ve tıbbi komite

üyeliği veya üyeleri ile ilişkisi, danışmanlık, bilirkişilik, herhangi bir firmada çalışma durumu, hissedarlık ve benzer durumları yoktur.

Yazar Katkıları

Bu çalışma hazırlanırken tüm yazarlar eşit katkı sağlamıştır.

KAYNAKLAR

1. Küçüközkan Y. Yönetici hizmetkâr liderlik ölçeğinin güvenilirlik ve geçerlilik çalışması: sağlık kurumlarına yönelik bir araştırma. [A reliability and validity study of servant leadership scale: a research in health institutions]. Uluslararası Akademik Yönetim Bilimleri Dergisi. 2018;4(5):324-34. [Link]
2. Karacaoğlu K, Satır F. Çalışanların otantik ve hizmetkâr liderlik algılarının, performansları üzerindeki etkileri: Kayseri organize sanayi bölgesinde bir işletme uygulaması. [The effects of employees on the performance of authentic and servant leadership perceptions: implementation of a business in Kayseri organized industrial zone]. Erciyes University Journal of Economics and Administrative Sciences. 2019;53:87-111. [Crossref]
3. Tanrıoğlu ZM, Çoban O. Okul müdürlerinin hizmetkâr liderlik davranışları ile öğretmenlerin iş doyumları arasındaki ilişkiler. [The Relationship between Servicing Leadership Behaviour of the School Managers and Teachers' Job Satisfaction]. Turkish Studies. 2019;14(4):2705-23. [Crossref]
4. Çalısal S, Yücel L. Hizmetkâr liderlik: Refik Saydam örneği. [Servant leadership: example of Refik Saydam]. Sağlık Akademisyenleri Dergisi. 2019;6(3):167-72. [Link]
5. Çetinkaya AŞ, Yıldız E. Hizmetkâr liderlik algısının personel güçlendirmeye etkisi: perakende sektörü çalışanları araştırma. [The Effect of servant leadership perception on employee empowerment: a research on employees in retail sector]. KMU Journal of Social and Economic Research. 2018;20(35):1-11. [Link]
6. Chughtai AA. Servant leadership and follower outcomes: mediating effects of organizational identification and psychological safety. J Psychol. 2016;2;150(7):866-80. [Crossref] [PubMed]
7. Baykal E, Zehir C, Köle M. Hizmetkâr liderlik firma performansı ilişkisinde örgütsel özdeşleşmenin aracı etkisi. [The mediation effect of organizational identification in the relationship between servant leadership and firm performance]. The Academic Elegance. 2018;5(9):111-33. [Link]
8. Spears LC. Character and servant leadership: ten characteristics of effective, caring leaders. The Journal of Virtues & Leadership. 2010;1(1):25-30. [Link]
9. Uğurluoğlu Ö, Köse SD, Köse T. Sağlık çalışanlarının hizmetkâr liderlik algılarının lider-üye etkileşimi ve örgütsel güven üzerindeki etkisi. [The effect of healthcare workers' perception of servant leadership on leader-member exchange and organizational trust]. The Journal of Turkish Social Research. 2015;19(2):239-62. [Link]
10. Akgemci T, Kalfaoğlu S, Erkunt N. Hizmetkâr liderlik davranışlarının çalışan sesliliğine etkisini belirlemeye yönelik bir araştırma. [A research on determination of the effect of servant leadership behaviours on employee voice]. Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi. 2019;9(2):757-71. [Link]
11. Baytok A, Ergen FD. Hizmetkâr liderliğin örgütsel vatandaşlık davranışına etkisi: İstanbul ve Afyonkarahisar'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma. [The effect of servant leadership on organizational citizenship behavior: a study in five star hotel enterprises in İstanbul and Afyonkarahisar]. İşletme Araştırmaları Dergisi. 2013;5(4):105-32. [Link]
12. Cinnioğlu H. Hizmetkâr liderlik davranışının örgütsel özdeşleşme ve işgören performansı üzerine etkisi: restoran çalışanları üzerinde bir inceleme. [The effect of perceived servant leadership behaviour on the organizational identification and performance of employees: a research on restaurant employees]. İşletme Araştırmaları Dergisi. 2019;11(4):2902-11. [Crossref]
13. Cinnioğlu H, Sağlı Ç. Restoran çalışanlarının hizmetkâr liderlik algılarının işe adanmışlık düzeyleri arasındaki ilişki. [The relationship between servant leadership perceptions of restaurant employees and work engagement levels]. İşletme Araştırmaları Dergisi. 2019;11(3):1769-78. [Crossref]
14. Örgen C, Sütlü ES. Sağlık çalışanlarının hizmetkâr liderlik algılarının örgüt iklimi ve örgütsel bağlılık üzerine etkileri: bir kamu hastanesi örneği. [The servant leadership perceptions' effects on organizational climate and organizational commitment of health workers: an example of a public hospital]. Health Care Acad J. 2018;5(1):47-53. [Crossref]
15. Özkan OS. Hizmetkâr liderliğin örgütsel özdeşleşmeye etkisinde örgütsel adaletin aracı rolü. [The mediating role of organizational justice in the effect of servant leadership on organizational identification]. İşletme Araştırmaları Dergisi. 2019;11(4):3157-71. [Crossref]
16. Turgut H, Bekmezci M, Ateş MF. The moderating role of job satisfaction on the relationship between servant leadership and turnover intention. Journal of Business Research-Turk. 2017;9(2):300-14. [Crossref]
17. Mael F, Ashforth BE. Alumni and their alma mater: a partial test of the reformulated model of organizational identification. Journal of Organizational Behavior. 1992;13(2):103-23. [Crossref]
18. Turunç Ö, Çelik M. Çalışanların algıladıkları örgütsel destek ve iş stresinin örgütsel özdeşleşme ve iş performansına etkisi. [The effect of perceived organizational support and work stress on organizational identification and job performance]. Celal Bayar University Journal of Management and Economics. 2010;17(2):183-206. [Link]
19. Nafei WA. The mediating role of organizational identification in the relationship between quality of work life and organizational agility: a study on Menoufia University Hospitals. International Business Research. 2018;11(1):184-203. [Crossref]
20. Dikmetaş Yardan E, Demirkıran M, Taşkaya S. Analysis of the relationship between psychological capital and organizational identification: a study on healthcare workers. International Journal of Recent Scientific Research. 2016;7(2):8777-83. [Link]
21. Gautam T, Van Dick R, Wagner U. Organizational identification and organizational commitment: distinct aspects of two related concepts. Asian Journal of Social Psychology. 2004;7(3):301-15. [Crossref]
22. Işcan ÖF. Dönüştürücü/etkileşimci liderlik algısı ve örgütsel özdeşleşme ilişkisinde bireysel farklılıkların rolü. [The role of individual differences in the relation between transformational/transactional leadership perceptions and organizational identification]. Akdeniz İİBF Journal. 2006;3(11):160-77. [Link]

23. Coşkun MB, Afşar A. Kamu kurumlarında örgütsel desteğin örgütsel özdeşleşme üzerine etkisine yönelik alan araştırması. [A field investigation on the effect of organizational support on organizationalization in the public relations]. *Social Sciences Studies Journal*. 2016;2(2):32-43. [\[Link\]](#)
24. Vandenberg, RJ, Nelson JB. Disaggregating the motives underlying turnover intentions: when do intentions predict turnover behavior? *Human Relations*. 1999;52(10):1313-36. [\[Crossref\]](#)
25. Gerçek M, Elmas Atay S, Dündar G. Çalışanların iş-yaşam dengesi ile kariyer tatmininin işten ayrılma niyetine etkisi. [The effect of work-life balance and career satisfaction on intention to leave]. *Kafkas University Journal of the Faculty of Economics and Administrative Sciences*. 2015;6(11):67-86. [\[Link\]](#)
26. Erdoğan Morçin S, Coşkun B. Liderle özdeşleşme ve örgütsel özdeşleşmenin işten ayrılma niyetine etkisi: önbüro çalışanları üzerine bir araştırma. [The effect of identification with leader and organizational identification on turnover intention: a research on front office employees]. *Journal of Turkish Tourism Research*. 2020;4(3):1908-22. [\[Crossref\]](#)
27. Aypar S, Sökmen A, Ekmekçioğlu EB. 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*. 2018;5(13):116-24. [\[Link\]](#)
28. Arslan DT, Esatoğlu AE. Hastane idari personelinin örgütsel güven ve örgütsel bağlılık düzeylerinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin incelenmesi. [Examination of the impact of the hospital administrative staff's organizational trust and organizational commitment levels on their intention to quit]. *İşletme Araştırmaları Dergisi*. 2017;9(2):315-52. [\[Crossref\]](#)
29. Çalışkan A, Bekmezci M. Aşırı iş yükünün işten ayrılma niyetine etkisinde iş tatmini ve yaşam tatmininin rolü, sağlık kurumu çalışanları örneği. [The role of job satisfaction and life satisfaction in the effect of excessive work overload to turnover intention, example of health institution employee]. *Adıyaman University Journal of Social Sciences*. 2019;11(31):381-31. [\[Crossref\]](#)
30. Liden RC, Wayne SJ, Liao C, Meuser JD. Servant leadership and serving culture: influence on individual and unit performance. *Academy of Management Journal*. 2014;57(5):1434-52. [\[Crossref\]](#)
31. Kılıç KC, Aydın Y. Hizmetkâr liderlik ölçeğinin Türkçe uyarlaması: güvenilirlik ve geçerlik çalışması. [The Reliability and Validity Study of Servant Leadership for Turkish Version]. *KMU Journal of Social and Economic Research*. 2016;18(30):106-13. [\[Link\]](#)
32. Fettahlıoğlu ÖÖ, Koca N. Örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık ilişkisinde örgütsel desteğin düzenleyici etkisi. [The moderating effect of organizational support on organizational identification and organizational citizenship]. *The Journal of Social Science*. 2015;2(4):218-34. [\[Crossref\]](#)
33. Jung HS, Yoon HH. The effects of organizational service orientation on person-organization fit and turnover intent. *The Service Industries Journal*. 2013;33(1):7-29. [\[Crossref\]](#)
34. Deniz S, Çimen M. İstismarcı Yönetim Davranışının İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Hastane Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma [The effect of abusive supervision on the intention to quit the job: a research on hospital employees]. *International Journal of Health Management and Strategies Research*. 2019;5(2):155-64. [\[Link\]](#)
35. Brohi NA, Jantan AH, Qureshi MA, Jaffar ARB, Ali JB, Ab Hamid KB. The impact of servant leadership on employees attitudinal and behavioural outcomes. *Cogent Business & Management*. 2018;5(1):1-17. [\[Crossref\]](#)