

ARAŞTIRMA MAKALESİ

HASTANE YÖNETİCİLERİNİN KİŞİLİK ÖZELLİKLERİNİN HİZMETKAR LİDERLİK ÖZELLİKLERİNE İLİŞKİN ALGILARI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ¹

Gülşen BUDAK TOPAKTAŞ*
Oğuz IŞIK**

ÖZ


Bu çalışmanın amacı hastane yöneticilerinin kişilik özelliklerinin hizmetkâr liderlik özelliklerine ilişkin algıları üzerindeki etkisini ortaya koymaktır. Çalışmanın evrenini Sağlık Bakanlığına bağlı 100 ve üstü yatak kapasitesine sahip 353 hastanenin üst yöneticileri (başhekim, idari mali hizmetler müdürü ve sağlık bakım hizmetleri müdürü) oluşturmaktadır. Araştırma kapsamında örneklem seçilmeyip tüm evrene ulaşılması hedeflenmiştir. Araştırmada kullanılan verilerin toplanmasında Hizmetkar Liderlik Ölçeği ve On Madde Kişilik Ölçeği kullanılmıştır. Verilerin analizinde frekans, yüzde, ortalama ve standart sapma gibi tanımlayıcı istatistiklerin yanı sıra çok değişkenli analizler için Yapısal Eşitlik Modelinden yararlanılmıştır. Araştırma bulgularına göre, yöneticilerin sahip olduğu kişilik özelliklerinden en yüksek ortalamaya sahip boyutun sorumluluk (6,662±0,666) olduğu en düşük ortalamaya sahip boyutun ise deneyimlere açıklık (5,157±1,103) olduğu bulunmuştur. Yöneticilerin hizmetkar liderlik algılarına ilişkin bulgulara göre ise paylaşımcı liderlik (6,625±0,463) boyutu sağlık yöneticilerinin en yüksek katılım gösterdiği boyut olurken, en düşük katılım başkalarını güçlendirmek ve geliştirmek (6,276±0,630) boyutuna olmuştur. Ayrıca sağlık yöneticilerinin kişilik özelliklerinin (dışa dönüklük, yumuşak başlılık, sorumluluk ve duygusal dengelilik) hizmetkar liderlik özelliklerine ilişkin algıları üzerinde anlamlı etkiye sahip olduğu bulunmuştur.

Anahtar Kelimeler: Hastane, yönetici, hizmetkâr liderlik, kişilik özelliği

MAKALE HAKKINDA

¹ Bu çalışma Gülşen BUDAK TOPAKTAŞ'ın "Sağlık Kurumları Yöneticilerinin Algılanan Hizmetkâr Liderlik Özelliklerinin Lider Etkililiği ve Kurum Performans Göstergeleri Üzerindeki Etkisi" isimli doktora tezinden elde edilen bulgulara dayanarak hazırlanmıştır.

* Sağlık Bakanlığı Eğitim ve Sertifikasyon Dairesi Başkanlığı, gulsentopaktass@gmail.com

 <https://orcid.org/0000-0001-8825-6737>

** Doç. Dr., Hacettepe Üniversitesi İİBF, Sağlık Yönetimi Bölümü, oguzisik@hacettepe.edu.tr

 <https://orcid.org/0000-0001-7368-7024>

Gönderim Tarihi: 09.09.2020

Kabul Tarihi: 20.10.2020

Atıfta Bulunmak İçin:

Budak Topaktaş, G. & Işık, O. (2020). Hastane yöneticilerinin kişilik özelliklerinin hizmetkâr liderlik özelliklerine ilişkin algıları üzerindeki etkisi. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 23(4), 725-736

THE IMPACT OF HOSPITAL MANAGERS' PERSONAL FEATURES ON PERCEPTIONS OF SERVANT LEADERSHIP FEATURES ¹

Gülsen BUDAK TOPAKTAŞ *
Oğuz IŞIK **

ABSTRACT

The aim of this study is to reveal the effect of personality traits of hospital managers on perceptions of servant leadership traits. The population of the study consists of the top managers (chief physician, administrative financial services manager and health care services director) of 353 hospitals affiliated to the Ministry of Health, which have a bed capacity of 100 or more. Within the scope of the research, it was aimed to reach the whole population, not the sample. The servant leadership scale and ten item personality scale were used to collect the data used in the study. In the analysis of the data, descriptive statistics such as frequency, percentage, mean and standard deviation as well as the Structural Equation Model for multivariate analysis was used. According to the findings of the study, it was found that the dimension with the highest average of the managers' personality traits was responsibility (6.662 ± 0.666) and the dimension with the lowest average was openness to experiences (5.157 ± 1.103). According to the findings regarding the servant leadership perceptions of managers, the participatory leadership dimension (6.625 ± 0.463) was the dimension in which health managers participated the most, while the lowest participation was in the dimension of strengthening and developing others (6.276 ± 0.630). In addition, it was found that health managers' personality traits (extroversion, mildness, responsibility, and emotional stability) had a significant effect on their perceptions of servant leadership traits.

Keywords: Hospital, administrator, servant leadership, personal trait

ARTICLE INFO

¹ This study was prepared based on the findings of Gülsen BUDAK TOPAKTAŞ's doctoral thesis titled "The effect of perceived servant leadership features of health institution managers on leader effectiveness and institution performance indicators".

* Ministry of Health, gulsentopaktass@gmail.com

 <https://orcid.org/0000-0001-8825-6737>

** Hacettepe University, oguzisik@hacettepe.edu.tr

 <https://orcid.org/0000-0001-7368-7024>

Received: 09.09.2020

Accepted: 20.10.2020

Cite This Paper:

Budak Topaktaş, G. & Işık, O. (2020). Hastane yöneticilerinin kişilik özelliklerinin hizmetkâr liderlik özelliklerine ilişkin algıları üzerindeki etkisi. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 23(4), 725-736

I. GİRİŞ

Gelişen teknoloji, diğer kurumlarda olduğu gibi sağlık kurumlarında da etkili olmaktadır. Bu gelişmelere ayak uydurmak, kurumsal başarı sağlamak ve diğer kurumlarla rekabet edebilmek için var olan kaynakların verimli kullanılması gerekmektedir. Teknolojik gelişmeleri yakından takip etmek ve bu teknolojiye sahip olmak tek başına yeterli değildir. Aynı zamanda nitelikli insan gücünü de bir araya getirerek verimli şekilde kullanmak önem arz etmektedir. Bunun için, işletmede yönetici rolünü üstlenen kişinin sahip olduğu kişilik özelliği ve liderlik davranışı nitelikli insan gücünü bir araya getirmek ve amaca ulaşmak açısından önemlidir.

Teorisyenler kişiliğin oluşmasında birçok etkenin rol oynadığını ileri sürmüşler ve farklı açıdan bakmışlardır. Bazı yazarlar genetik faktörler ve erken çocukluk döneminde yaşanan deneyimleri gösterirken, bazıları toplumsal ve çevresel faktörlerin etkisiyle geliştiğini ileri sürmüşlerdir. Bazıları kişiliği bir bütün olarak değerlendirirken bazıları ise ayırt edici özelliklere sahip olduğunu savunmuşlardır.

Kişilik kişiden kişiye değişiklik gösteren ve bireye özgü duygu, düşünce ve davranışlar olarak tanımlanmaktadır (Güvenç, 1970). Wortman kişiliği zihinsel, ruhsal ve bedensel farklılıklarının bireyin davranışlarına ve yaşamlarına yansımaları şeklinde tanımlamıştır (Özdevecioğlu, 2002; Öktem, 2009; Şeker, 2011). Kişilik bireysel özellikler ve bireyin kendine özgü davranışları olarak tanımlandığı gibi bireyin davranışlarının süreklilik göstermesi ve çevresine uyum tarzı olarak da tanımlanmıştır (Başaran, 1982).

Kuramcılar kişiliğin daha iyi anlaşılmasını sağlamak için birçok farklı kuram tanımlamış ve geliştirmiştir. Ancak kişilik kuramlarının tarihsel sürecine bakıldığında bütün kişilik kuramlarının Sigmund Freud'un psikoanalitik yaklaşımına dayandığı görülmektedir.

Kişilik ile ilgili ileri sürülen altı yaklaşımın olduğu görülmektedir. Bu yaklaşımlar; psikoanalitik kuram, ayırıcı özellikler kuramı, biyolojik yaklaşım, insancıl yaklaşım, davranışsal & sosyal öğrenme yaklaşımı ve bilişsel yaklaşımdır. Her bir yaklaşım, davranışlarda görülen kişisel farklılıkları açıklayabilmek için farklı bir nokta üzerinde durmakta ve o nokta üzerinden açıklanmaktadır (Burger, 2006). Genel anlamda bütün kuramlara bakıldığında aslında kuramcıların kendi kişisel yapılarını yansıtmakta olduğu görülmektedir.

Birbiriyle zıt anlamlara sahip olan liderlik-hizmetkâr kavramlarını bir arada kullanan ve örgütlerde kullanılmasının yolunu açan Greenleaf'tir. Özünde hizmet etmeyi barındıran hizmetkâr liderlik hayal gücünü kullanan, astların gelişmesini sağlayan ve onları doğru yönlendiren, dinleyen, destek olan ve herkesin kendisini grubun bir parçası olarak görmelerini sağlayan, astların yerine kendini koyan ve onları anlayan, sıra dışı bir güce ve kaynağa sahip olan kişi olarak ifade edilmiştir (Greenleaf, 1977).

Liderin kendisinden ziyade astlarını ön plana çıkararak, ben dili yerine sen ve biz dili kullanımını tercih eden hizmetkâr liderlik, önceliği astlarına vermesi, lideri astları üzerinde etkin kılmaktadır. Astların yeteneklerini, isteklerini, amaç ve hedeflerini, ihtiyaçlarını tespit etmeye çalışır. Elde ettiği bu bilgiler sayesinde onların sahip olduğu potansiyeli keşfeder ve onlara destek olarak kendilerine olan özgüveni yükseltir (Fındıkçı, 2009; Liden vd., 2008).

Lider özellikleri ile ilgili yapılmış olan araştırmalara bakıldığında liderin kişilik özellikleri ve beş faktör kişilik özelliklerinin lider olmayla ilişkili olduğunu savunan pek çok araştırma ortaya konulmuştur (Campbell vd., 2003; Kickul ve Neuman, 2000; Reichard vd., 2011; Taggar vd., 1999). Bu çalışmada da sağlık kuruluşlarında görev yapan üst düzey yöneticilerin kişilik özellikleri ile hizmetkâr liderlik özellikleri arasındaki ilişkinin ortaya konması amaçlanmıştır.

II. GEREÇ VE YÖNTEM

2.1. Araştırmanın Amacı

Çalışmanın amacı, hastane yöneticilerinin kişilik özelliklerinin hizmetkâr liderlik özelliklerine ilişkin algıları üzerindeki etkisinin ortaya konmasıdır.

2.2. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırma evrenini Sağlık Bakanlığına bağlı 100 ve üstü yatak kapasitesine sahip hastanelerin üst yöneticileri (başhekim, idari mali hizmetler müdürü ve sağlık bakım hizmetleri müdürü) oluşturmaktadır. Türkiye genelinde 100 yatak ve üzeri toplam 353 Sağlık Bakanlığı hastanesi bulunmakta olup, toplamda 1059 yönetici araştırma evrenini oluşturmaktadır. Araştırma kapsamında örneklem seçilmeyip tüm evrene ulaşılması hedeflenmiştir.

2.3. Veri Toplama Aracı ve Uygulama

Araştırmada kullanılan verilerin toplanmasında 2 ölçekten oluşan anket formu kullanılmıştır. Anket formunun ilk bölümü hizmetkâr liderlik davranışını ölçmek için Wong ve Page (2003) tarafından geliştirilen Hizmetkâr Liderlik Ölçeği (Servant Leadership Profile-Revised) olup; Yöneticilerin öz değerlendirmesine olanak sağlayan ölçek 7 boyut ve 62 ifadeden oluşmaktadır. Ancak boyutlardan kontrol amaçlı olduğu düşünülen ve hizmetkâr liderlik özellikleri arasında olmayan güç ve gurur boyutu araştırma kapsamı dışında tutulmuştur. Dolayısıyla çalışmaya esas alınan hizmetkâr liderlik ölçeği 6 boyut ve 54 ifadeden oluşmaktadır. 7'li likert tipindeki ölçekte 1=Kesinlikle Katılmıyorum, 7=Kesinlikle Katılıyorum şeklinde düzenlenmiş skala kullanılmıştır. İkinci bölümde ise Türkçe geçerlilik ve güvenilirliği Atak (2013) tarafından yapılan ve yöneticilerin kişilik özelliklerini belirlemek için Gosling ve diğerleri (2003) tarafından geliştirilen (Ten Item Personality Inventory) On Maddelik Kişilik Ölçeği kullanılmıştır. 7'li likert tipindeki ölçekte 1=Tamamen Katılmıyorum, 7=Tamamen Katılıyorum şeklinde düzenlenmiş skala kullanılmıştır. Ayrıca anket formunda yöneticilerin sosyo-demografik özelliklerini (yaş, cinsiyet, eğitim durumu, çalıştığı hastanenin yatak sayısı, toplam çalışma süresi, yönetsel pozisyon, liderlik ile ilgili eğitim alıp almadığı) belirlemeye yönelik 7 soru yer almaktadır.

Çalışmanın etik izni 16 Nisan 2019 tarih ve 35853172-755.02.06 sayılı Hacettepe Üniversitesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Komisyonundan alınmıştır. Gerekli izinler alındıktan sonra 1 Mayıs - 20 Ağustos 2019 tarihleri arasında yatak kapasitesi 100 ve üstü olan 353 Sağlık Bakanlığı hastane yöneticisine anket formu elektronik ortamda gönderilerek uygulanmıştır. Toplam 353 hastanenin 221'inde görev yapan 461 yöneticiden geri bildirim sağlanmış ancak eksik veya uygun olmayan verilerin çıkartılmasından sonra kullanılabilir 414 anket çalışmaya dâhil edilmiştir.

2.4. Verilerin Analizi

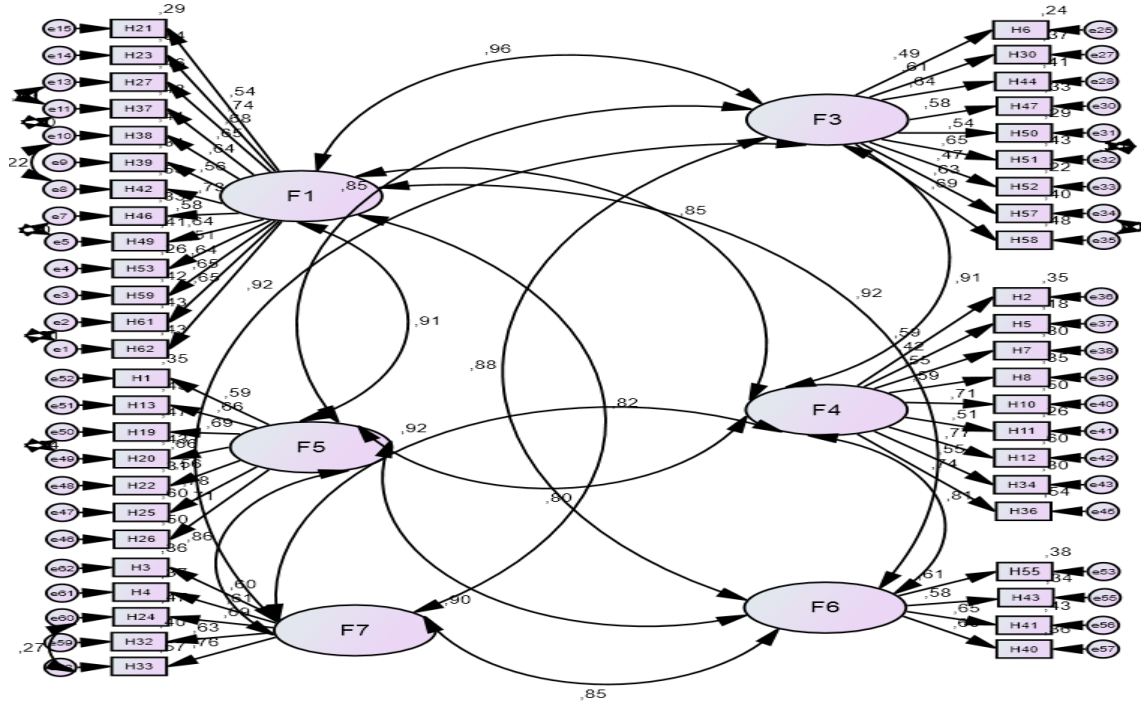
Araştırmanın amacına uygun olarak toplanan veriler, bilgisayar ortamına aktarıldıktan sonra katılımcıların sosyo-demografik özellikleri frekans ve yüzde dağılımı, hizmetkâr liderlik algıları ve kişilik özellikleri ortalama, standart sapma gibi tanımlayıcı istatistiklerin yanı sıra geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Yöneticilerin kişilik özellikleri ile hizmetkâr liderlik algıları arasındaki ilişkinin değerlendirilmesinde ise Yapısal Eşitlik Modelinden (YEM) yararlanılmıştır. Verilerin analizinde SPSS-23 (Statistical Package for the Social Sciences) ve AMOS 23 yazılım programları kullanılmıştır.

2.5. Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri

Çalışma kapsamında kullanılan ölçeklerden hizmetkâr liderlik ölçeğine ilişkin 54 ifadeye önce Açıklayıcı Faktör Analizi yapılmış olup, yapılan analiz sonucunda faktör yükleri 0,40'ın altında olan

ifadelerin yer aldığı görülmüştür. Bu nedenle öncelikle faktör yükleri 0,40'ın altında olan 7 ifadenin modelden çıkartılarak kalan 47 ifadeyle analiz tekrar edilmiştir. Analiz sonucunda KMO örneklem yeterliliği 0,953; Bartlett Küresellik Test değeri 10083,82 ($p < 0,001$) bulunmuş ve bu bulgularla ifadelerin faktör analizi için yeterli ve uygun örnekleme sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yapılan incelemede kalan 47 ifadenin 6 boyutta toplandığı ve açıklanan varyans değerinin %53,28 olduğu görülmüştür. AFA sonucunda elde edilen modele Maksimum Olabilirlik Metodu (ML) kullanılarak DFA yapılmıştır. Modele ilişkin DFA sonuçları Şekil 1'de görülmektedir.

Şekil 1. Hizmetkâr Liderlik Ölçeğine İlişkin Ölçüm Modeli



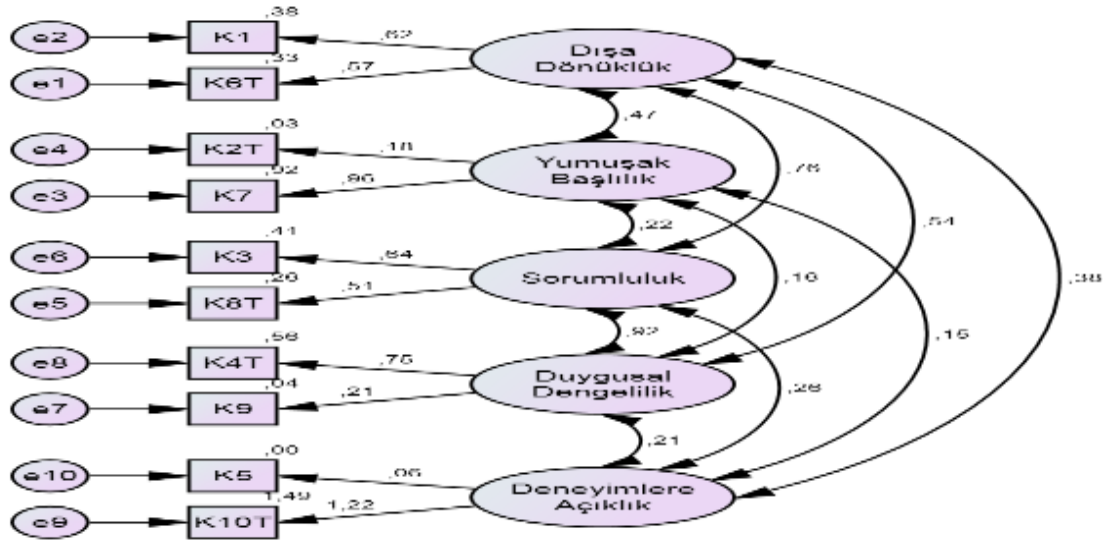
$X^2/sd: 2,245$; $NFI: 0,785$; $IFI: 0,868$; $CFI: 0,867$; $RMSEA: 0,055$; $GFI: 0,805$

Modele ilişkin uyum indeksleri incelendiğinde NFI değeri dışında tüm değerlerin ($X^2/sd: 2,245$; $IFI: 0,868$; $CFI: 0,867$; $RMSEA: 0,055$; $GFI: 0,805$; $SRMR: 0,039$) kabul edilebilir değer sınırları içerisinde olduğu görülmektedir. Diğer taraftan NFI ve CFI değerlerinin örneklem büyüklüğünden etkilendiği ve küçük örneklerde model uyumu olsa dahi kabul edilebilir sınırın altında kalma eğiliminde olduğu bilinmektedir (Bayram, 2010; Meydan ve Şeşen, 2011).

Çalışmada yöneticilerin hizmetkâr liderlik ölçeği ile ilgili ifadelerine verdikleri cevapların güvenilirliği içsel tutarlılık katsayısı ile değerlendirilmiştir. Yapılan analiz sonucunda Cronbach Alpha değeri 0,852 bulunmuştur. Hizmetkâr liderlik ölçeğini oluşturan boyutların güvenilirlik katsayıları ise; F1: Empowering and developing others - Başkalarını Güçlendirme ve Geliştirme (BGvG) boyutu için 0,901; F3: Serving others - Başkalarına Hizmet Etme (BH) boyutu için 0,834; F4: Open, participatory leadership - Paylaşımçı Liderlik (PL) boyutu için 0,835; F5: Inspiring leadership - İlham Veren Liderlik (İL) boyutu için 0,848; F6: Visionary leadership - Vizyoner Liderlik (VL) boyutu için 0,706 ve F7: Courageous leadership (Integrity and authenticity) - Cesur Liderlik (CL) boyutu için 0,797 olarak bulunmuştur.

Yöneticilerin kişilik özelliklerini belirlemek için Gosling ve diğerleri (2003) tarafından geliştirilen (Ten Item Personality Inventory) On Maddelik Kişilik Ölçeğinin Türkçe geçerlilik ve güvenilirliği Atak (2013) tarafından yapılmıştır. Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısı 0,83 (Deneyime Açıklık alt ölçeği için 0,83; Yumuşak Başlılık alt ölçeği için 0,81; Duygusal Dengelilik alt ölçeği için 0,83; Sorumluluk alt ölçeği için 0,84 ve son olarak Dışa Dönüklük alt ölçeği için 0,86) olarak bulunmuştur. Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik analizi yapılmış olan On Maddelik Kişilik Ölçeğine DFA yapılmış olup Şekil 2’de ölçeğe ilişkin ölçüm modeli sonuçları yer almaktadır. Modele ilişkin uyum indeksleri incelendiğinde (X^2/sd : 3,649; NFI:0,838; IFI: 0,877; CFI: 0,870; RMSEA: 0,080; GFI:0,963) modelin bazı uyum ölçütleri düşük olmakla birlikte kabul edilebilir sınırlar içerisinde olduğu görülmektedir.

Şekil 2. On Maddelik Kişilik Ölçeğine İlişkin Ölçüm Modeli



X^2/sd : 3,649; NFI: 0,838; IFI: 0,877; CFI: 0,870; RMSEA: 0,080; GFI: 0,963

III. BULGULAR

Araştırmaya katılan yöneticilerin %65’i erkek, %35’i kadınlardan oluşmaktadır. Katılımcıların %23,4’ü 39 yaş ve altı, %55,8’i 40-50 yaş arası, %20,8’i 51 ve üstü yaşadadır. %27,8’inin lisans mezunu olduğu katılımcıların, %29,2’si yüksek lisans, %9,4’ü doktora, %30,9’u tıpta uzmanlık ve %2,4’ü de altı yıllık fakülde mezunudur. Çalışma süreleri açısından ise yöneticilerin %41,5’i 3 yıl ve altı, %17,4’ü 3,1-6 yıl, %9,2’si 6,1-9 yıl, % 7,2’si 9,1-12 yıl, %6,3’ü 12,1-15 yıl ve %18,4’ü 15,1 yıl ve üstü katılımcılardan oluşmaktadır. Çalışma kapsamındaki yöneticilerin yönetsel pozisyon itibarıyla %45,2’si başhekim, %31,2’si idari ve mali hizmetler müdürü ve %23,7’si sağlık bakım hizmetleri müdürü oluşturmaktadır.

Tablo 1’de araştırmaya katılan yöneticilerin kişilik özelliklerine ilişkin tanımlayıcı bulgular görülmektedir. Sonuçlara göre yöneticilerin sahip olduğu kişilik özelliklerinden en yüksek ortalamaya sahip boyutun sorumluluk (6,662±0,666) olduğu en düşük ortalamaya sahip boyutun ise deneyimlere açıklık (5,157±1,103) olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 1. Yöneticilerin Kişilik Özellikleri İle İlgili Değerlendirmeleri

Kişilik Özellikleri	Ort.	S.S.
Dışadönüklük	6,157	1,033
Yumuşak Başlılık	5,941	1,023
Sorumluluk	6,662	0,666
Duygusal Dengelilik	5,662	1,219
Deneyimlere Açıklık	5,157	1,103

Araştırmaya katılan yöneticilerin hizmetkâr liderlik ifadelerine ilişkin değerlendirmeleri Tablo 2’de görülmektedir. Buna göre hizmetkâr liderliğe ilişkin boyutlardan paylaşımcı liderlik (6,625±0,463) boyutu sağlık yöneticilerinin en yüksek katılım gösterdiği boyut olurken, en düşük katılım başkalarını güçlendirmek ve geliştirmek (6,276±0,630) boyutuna olmuştur.

Tablo 2. Yöneticilerin Hizmetkâr Liderlik İfadelerine İlişkin Değerlendirmeleri

	Ort.	S.S.
Başkalarını Güçlendirme ve Geliştirme	6,276	0,630
Başkalarına Hizmet Etme	6,460	0,576
Paylaşımcı Liderlik	6,625	0,463
İlham Veren Liderlik	6,243	0,653
Vizyoner Liderlik	6,356	0,650
Cesur Liderlik	6,557	0,581
Hizmetkâr Liderlik (Genel Ort.)	6,410	0,517

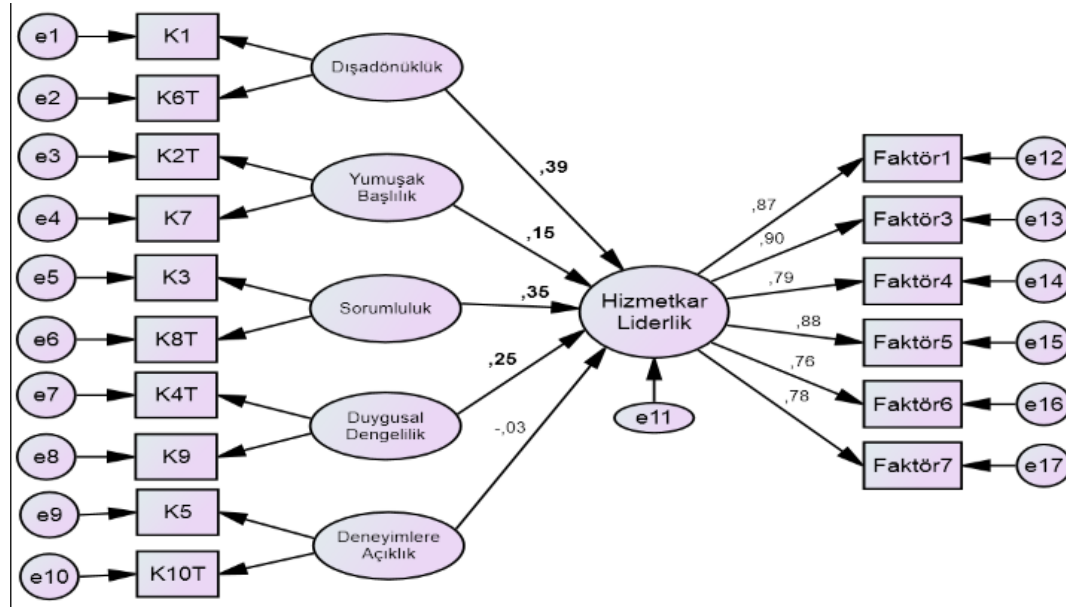
Şekil 3’de sağlık yöneticilerinin kişilik özelliklerini oluşturan dışadönüklük, yumuşak başlılık, sorumluluk, duygusal dengelilik ve deneyimlere açıklık boyutları ile hizmetkâr liderlik özellikleri arasındaki ilişkiyi incelemek için oluşturulan model görülmektedir. Modelde kişilik özelliklerini oluşturan boyutlardan dışadönüklük, yumuşak başlılık, sorumluluk, duygusal dengelilik ve deneyimlere açıklık bağımsız değişkenler olarak adlandırılırken hizmetkâr liderlik özellikleri bağımlı değişken olarak adlandırılmaktadır.

Yapısal veya ölçüm modelleri ile ilgili bir değerlendirme yapılmadan önce, tüm nedensel ilişkiler kümesinin gösteriminin yeterli olduğundan ve yapısal modelin kabul edilebilirliğinden emin olmak için modelin uyum istatistiklerine bakılmıştır. Şekil 6.3’de görüldüğü üzere, modelin uyum ölçütlerinin (X^2/sd : 3,092; NFI: 0,900; IFI: 0,930; GFI: 0,924; CFI: 0,929; RMSEA: 0,071) iyi uyum değer sınırları içerisinde olduğu görülmektedir.

Modelin uyum ölçütlerinin kabul edilebilir düzeyde olduğu tespit edildikten sonra yapısal denklem modelinin değerlendirilmesi yapılabilir. Şekil 3’de görüldüğü üzere sağlık yöneticilerinin kişilik özelliklerini oluşturan boyutlardan dışa dönüklük, yumuşak başlılık, sorumluluk ve duygusal dengelilik özellikleri hizmetkâr liderlik özellikleri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahiptir ($p<0,05$). Buna karşılık deneyimlere açıklık boyutunun hizmetkâr liderlik özelliklerine olan etkisi anlamlı bulunmamıştır ($p>0,05$).

Buna göre sağlık yöneticilerinin hizmetkâr liderlik özellikleri üzerinde anlamlı etkiye sahip olan en etkili kişilik özellikleri sırasıyla dışa dönüklük (β :0,390, $p<0,001$), sorumluluk (β :0,349, $p<0,001$), duygusal dengelilik (β :0,252, $p=0,032$) ve yumuşak başlılık (β :0,151, $p=0,006$) olarak bulunmuştur (Şekil 3).

Şekil 3. Hastane Yöneticilerinin Kişilik Özelliklerinin Hizmetkâr Liderlik Özellikleri Üzerindeki Etkisine İlişkinin Ölçüm Modeli



χ^2/sd : 3,092; NFI: 0,900; IFI: 0,930; GFI: 0,924; CFI: 0,929; RMSEA: 0,071

			Estimate	S.E.	C.R.	p
Hizmetkâr Liderlik	<---	Dışadönüklük	0,390	0,070	4,305	***
Hizmetkâr Liderlik	<---	Yumuşak Başlılık	0,151	0,118	2,761	0,006
Hizmetkâr Liderlik	<---	Sorumluluk	0,349	0,078	3,635	***
Hizmetkâr Liderlik	<---	Duygusal Dengelilik	0,252	0,088	2,142	0,032
Hizmetkâr Liderlik	<---	Deneyimlere Açıklık	-0,031	0,019	-0,565	0,572

*** p<0,001

IV. TARTIŞMA VE SONUÇ

Sağlık Bakanlığı'na bağlı 100 yatak ve üzerinde bulunan hastanelerde görevli üst düzey yöneticilerin kişilik özellikleri ile hizmetkar liderlik özellikleri arasındaki ilişkiyi ortaya koymayı amaçlayan bu çalışmada, yapılan analizler sonucunda elde edilen bulgulara ilişkin tartışma ve sonuçlar aşağıdaki şekilde özetlenebilir.

Sağlık yöneticilerinin kişilik özellikleri açısından sorumluluk ve dışa dönük olma özelliklerinin daha yüksek olduğu bulunmuştur. Beş faktör kişilik özellikleri (dışadönüklük, yumuşak başlılık, duygusal denge, deneyimlere açıklık) arasında en yüksek ortalamaya sahip özelliğin sorumluluk olduğu görülmektedir (6,662 ±0,666). Yani yöneticiler kendilerini güvenilir ve öz disiplini yüksek bireyler olarak görmektedir. Sorumluluğun liderin başarılı olmasındaki en önemli özelliklerden biri olduğu düşünüldüğünde bu sonucun olumlu olduğu düşünülmektedir.

Sağlık yöneticilerinin hizmetkâr liderlik özelliklerinden paylaşımcı (açık ve katılımcı) liderlik özelliğine ilişkin algı puanları 6,625 ile en yüksek düzeyde olan boyuttur. Bu bulgu literatür ile de uyumludur. Auxier (2013), tarafından sağlık sektöründe yapılan bir çalışmada da hizmetkâr liderlik boyutlarından paylaşımcı liderlik boyutu en yüksek katılım gösteren boyut olmuştur. Erzurum (2007) tarafından yapılan çalışma sonucunda da hizmetkâr liderlerin iş ile ilgili karar alırken çalışanların düşünce ve fikirlerine daha çok önem verdikleri ve çalışanları karar alma sürecine daha sık dâhil ettikleri bulunmuştur.

Araştırmada yöneticilerin hizmetkâr liderlik özellikleri üzerinde kişilik özelliklerinden dışa dönüklük, yumuşak başlılık, sorumluluk ve duygusal dengelilik özelliklerinin etkili olduğu bulunmuştur. Sağlam (2017) tarafından kişilik ve hizmetkâr liderlik özellikleri arasındaki ilişkiyi belirlemek için yapılan çalışmada da kişilik özelliklerinden; duygusal dengesizlik özelliğinin hizmetkâr liderlik ile negatif yönde bir ilişkisi olduğu, dışadönüklük, deneyimlere açıklık, yumuşak başlılık ve sorumluluk özellikleri ile pozitif yönde bir ilişkinin olduğu bulunmuştur. Ayrıca hizmetkâr liderlik özellikleri ile en yüksek düzeyde ilişkiye sahip olan kişilik özelliklerinin yumuşak başlılık ve sorumluluk olduğu ifade edilmiştir.

Politis ve Politis (2012) yaptıkları çalışmada kişilik özellikleri ve hizmetkâr liderlik arasında pozitif bir ilişkinin olduğu, kişilik alt boyutlarından yumuşak başlılık, dışadönüklük ve sorumluluk arasında pozitif ilişki olduğunu, duygusal dengesizlik arasında ise negatif yönde bir ilişki olduğunu bulmuştur. Benzer şekilde Krekeler (2010) tarafından yapılan çalışmada hizmetkâr liderlik ile kişilik özellikleri arasında güçlü pozitif ilişkinin olduğu, yumuşak başlılık, sorumluluk ve dışadönüklük ile hizmetkâr liderlik arasında da pozitif yönde bir ilişkinin mevcut olduğu, duygusal dengesizlik özelliğinin hizmetkâr liderlik ile negatif yönde ilişkisinin olduğu bulunmuştur. Washington (2006) yumuşak başlılık ile hizmetkâr liderlik arasında pozitif bir ilişkinin varlığını tespit etmiştir.

Smith ve Canger (2004) tarafından yapılan başka bir çalışmada çalışanların liderlerin hoşgörülülük, dışa dönüklük ve duygusal denge özelliklerinden tatmin olduklarını göstermişlerdir. McCrae ve Costa Jr. (1987) sorumluluk özelliğine sahip olan bireylerin aynı zamanda liderlik özellikleri gösterdiğini ileri sürmektedir (Çivitçi ve Arıcıoğlu, 2012).

Judge ve diğerlerinin (2002) yapmış oldukları “Kişilik ve Liderlik” adlı çalışmalarında duygusal dengesizlik özelliğinin liderlik ile negatif yönde bir ilişkisi olduğu saptanmıştır. Bartone ve diğerleri (2009) ise sorumluluğun lider etkililiğini etkileyen kişilik özelliği olduğunu tespit edilmiştir. Bununla birlikte duygusal dengesizliğin de liderlik üzerinde negatif yönde bir etkiye sahip olduğu bulunmuştur. Ancak Ensari ve diğerlerinin (2011) yaptığı çalışmada dışadönüklükle beraber, deneyimlere açıklık ve nörotizm alt boyutlarının da lider olarak görülme üzerinde etkiye sahip olduğu bulunmuştur. Araştırmada kullandığımız beş faktör kişilik özelliklerinden duygusal denge bazı araştırmalarda duygusal dengesizlik olarak kullanılmaktadır. Dolayısıyla duygusal dengesizlik ile liderlik arasında bulunan negatif ilişkiyi duygusal denge ile liderlik arasında pozitif bir ilişki olarak değerlendirdiğimizde çalışma sonuçları literatürle de desteklenmektedir.

Farrell'e (2017) göre dışa dönük liderler sürdürülebilir rekabet avantajı elde etmek için örgütsel projelerin planlama sürecinde içe dönük liderlere göre daha iyidir. Kültürel olarak dışa dönükler, başkalarıyla birlikte çalışmak ve başarıya yönelmek gibi bir arayış içinde olan kişiler olarak görülür ve yeni fikirler üretmek için sosyal etkileşimlerini geliştirirler.

Judge ve diğerleri (2002) liderlik ve kişilik özellikleri arasında ilişki olup olmadığını bulmak için 1967-1998 yılları arasında yapılmış olan çalışmalardan 78 çalışmayı meta analiz ile değerlendirmiş ve 5 faktör kişilik özellikleri ile liderlik arasındaki ilişkinin güçlü olduğunu bulmuştur. Özellikle kişilik özellikleri ile lider başarısı arasında açık bir ilişki olduğu saptanmıştır (Akt. Northouse, 2016). Saxena (2014) tarafından bir başka çalışmada da liderin başarısında kişilik özelliklerinin önemli rol oynadığı vurgulanmıştır.

Sonuç olarak sağlık yöneticilerinin genel olarak hizmetkâr liderlik özelliklerine ilişkin algıları yüksek olmakla birlikte kendilerini özellikle; iş yerinde hoşgörü, nezaket ve dürüstlüğü destekleyen ve bu yolla güven inşa etmek isteyen liderler olarak düşünmektedirler. Araştırma sonucuna göre kişilik özelliklerinden dışa dönüklük, sorumluluk, duygusal dengelilik ve yumuşak başlılık özellikleri hizmetkâr liderlik özellikleri üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkiye sahiptir. Özellikle kişilik özelliği olarak; çekingen olmayan, dışa dönük ve istekli olmanın yanı sıra, dikkatli, güvenilir ve öz disiplini yüksek kişilik özelliklerinin, hizmetkâr liderlik özellikleri üzerinde daha yüksek etkiye sahip olduğu görülmektedir.

KAYNAKLAR

- Atak, H. (2013). On-maddeli kişilik ölçeğinin Türk Kültürü'ne uyarlanması. *Nöropsikiyatri Arşivi Dergisi*, 50(4), 312-319.
- Auxier, W. R. (2013). *The relationship of servant leadership attributes to sales performance of salespersons in the healthcare industry in 2011* [Unpublished doctoral dissertation]. Andrews University.
- Bartone, P. T., Eid, J., Johnsen, H. B., Laberg, J. C., & Snook, S. A. (2009). Big five personality factors, hardiness, and social judgment as predictors of leader performance. *Leadership & Organization Development Journal*, 30(6), 498-521.
- Başaran, İ. E. (1982). *Örgütlerde iş gören hizmetlerinin yönetimi*. Ankara: Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Yayını.
- Bayram, N. (2010). Temel kavramlar: *Yapısal eşitlik modellemesine giriş ve AMOS uygulamaları*. Bursa: Ezgi Kitabevi.
- Burger, J. M. (2006). *Kişilik*. (Çev. Sarıoğlu İ. D. E.) İstanbul: Kaknüs Yayınları.
- Campbell, L., Simpson J. A., Stewart, J., & Manning M. (2003). Putting personality in social context extraversion, emergent leadership and the availability of rewards. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 29(12), 1547-1559.
- Çivitci, N., & Arıcıoğlu, A. (2012). Psikolojik danışman adaylarının yardım etme stilleri ve beş faktör kuramına dayalı kişilik özellikleri. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1 (23), 78-96.
- Ensari, N., Riggio, R.E., Christian, J., & Carlsaw, G. (2011). Who emerges as a leader? Meta-analyses of individual differences as predictors of leadership emergence. *Personality and Individual Differences*, 51(4), 532-536.
- Erzurum, K. (2007). *Liderlik eğitimi ve hizmet içi eğitimdeki rolü(Mersin ili cam sanayisi işletmeleri yöneticilerine yönelik bir uygulama)*. (Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Farrell, M., (2017). Leadership reflections: Extrovert and introvert leaders. *Journal of Library Administration*, 57(4), 436-443.
- Fındıkçı, İ. (2009). *Bir gönül yolculuğu: Hizmetkâr liderlik*. İstanbul: Alfa Basım Yayınları.
- Gosling, S. D., Rentfrow, P. J., & Swann, W. B. Jr. (2003). A very brief measure of the big five personality domains. *Journal of Research in Personality*, 37(6), 504-528.
- Greenleaf, R. K. (1977). *Servant leadership-A journey into the nature of legitimate power and greatness*. New York: Paulist Press.
- Güvenç, B. (1970). *İnsan ve kültür*. Ankara: Ayyıldız Matbaası. Akt. Sarıtaş M. (1997). Yönetimde kişilik faktörü. *Eğitim Yönetimi*, 3(4), 527-548.
- Judge, T. A., Bono J. E., Ilies, R., & Gerhardt, M. W. (2002). Personality and leadership: A qualitative and quantitative review. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 765-780.

- Kickul, J., & Neuman, G. (2000). Emergent leadership behaviors: The function of personality and cognitive ability in determining teamwork performance and KSAS. *Journal of Business and Psychology*, 15(1), 27-51.
- Krekeler, L. A. (2010). *The relationship between servant leadership behavior and individual personality style in New York annual conference united methodist pastors*. (Master Theses), New Jersey: Seton Hall University.
- Liden, R. C., Wayne, S. J., Zhao, H., & Henderson, D. (2008). Servant leadership: Development of a multidimensional measure and multi-level assessment. *The Leadership Quarterly*, 19(2), 161-177.
- McCrae, R. R., & Costa, P. T. (1987). Validation of the five-factor model of personality across instruments and observers. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52(1), 81-90.
- Meydan, C. H. & Şeşen, H. (2011). *Yapısal eşitlik modellemesi AMOS uygulamaları*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Northouse, P. G. (2016). *Leadership: Theory and practice*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Politis, J., & Politis, N. J. (2012). The relationship between servant leadership and personality characteristics: The big five. In J. Politis (Ed.), *Proceedings of the 8th European Conference on Management, Leadership and Governance*, (pp. 332-240). ECMLG.
- Reichard, R. J., Riggio, R. E., Guerin, D. W., Oliver, P. H., Gottfried, A.W., & Gottfried, A.E. (2011). A longitudinal analysis of relationships between adolescent personality and intelligence with adult leader emergence and transformational leadership. *The Leadership Quarterly*, 22(3), 471-481.
- Sağlam, M. H. (2017). *Öğretmen algularına göre yöneticilerinin kişilik özellikleri ve hizmetkâr liderlik davranışları*. (Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Saxena, S. (2014). Are transformational leaders creative and creative leaders transformational? An attempted synthesis through the big five factor model of personality lens. *Aweshkar Research Journal*, 18(2), 30-51.
- Smith, M. A., & Canger, J. M. (2004). Effects of supervisor "Big five" personality on subordinate attitudes. *Journal of Business and Psychology*, 18(4), 465-481.
- Şeker, M. (2011). *Kişilik özellikleri ile örgütsel bağlılık ve iş gören performansı arasındaki ilişkiler ve kayseri eğitim ve araştırma hastanesinde bir uygulama*. (Yüksek Lisans Tezi) Niğde Üniversitesi, Niğde.
- Özdevecioğlu, M. (2002). Kamu ve özel sektör yöneticileri arasındaki davranışsal çalışma koşulları ve kişilik farklılıklarının belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19, 115-134.
- Öktem, U. (2009). *İlköğretim okullarında görev yapan öğretmenlerin a tipi kişilik özellikleri ile iş doyumları arasındaki ilişki (Şanlıurfa örneği)*. (Yüksek Lisans Tezi) Yeditepe Üniversitesi, İstanbul.

- Taggar, S., Hackett, R., & Saha, S. (1999). Leadership emergence in autonomous work teams: Antecedents and outcomes. *Personnel Psychology*, 52(4), 899-926.
- Wong, P. T. P., & Page, D. (2003). Servant leadership: An opponent-process model and the revised servant leadership profile. Virginia Beach, VA.: Servant Leadership Roundtable.
- Washington, R. R., Sutton, C. D. & Field, H. S. (2006). Individual differences in servant leadership: the roles of values and personality. *Leadership & Organization Development Journal*, 27(8), 700-716.