



ASOS JOURNAL

The Journal of Academic Social Science

Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi, Yıl: 8, Sayı: 107, Ağustos 2020, s. 185-204

ISSN: 2148-2489 Doi Number: <http://dx.doi.org/10.29228/ASOS.44560>

Yayın Geliř Tarihi / Article Arrival Date

29.06.2020

Yayımlanma Tarihi / The Publication Date

29.08.2020

Dr. Öğr. Üyesi Muhammet ÇANKAYA

Hitit Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü
muhammetcankaya@hitit.edu.tr

ÖRGÜTSEL GÜVENİN ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: SAĞLIK SEKTÖRÜNDE BİR UYGULAMA

Öz

Çalışanın, iş arkadaşlarına, örgüt yönetimine ve örgütüne güven duyması şeklinde ortaya çıkan örgütsel güven; örgütsel hedefleri gerçekleştirmek için belirleyici bir role sahiptir. Örgütsel özdeşleşme ise kısaca; çalışanın örgütünü kendisi gibi görmesi olarak tanımlanmakta ve örgüt-çalışan uyumluluğunun bir göstergesi niteliğindedir. Çoğunlukla farklı uzmanlıklara sahip ve ekipler halinde hizmet üreten sağlık çalışanının, iş arkadaşlarına, yöneticilerine ve örgütüne güven duymasının yanında örgütünü kendisi gibi görmesi de örgütsel hedeflerin gerçekleştirilebilmesi için önemlidir. Ancak çalışanın örgütü ile özdeşleşebilmesi için öncelikle örgütsel güven düzeyinin yüksek olması gerekmektedir. Aksi takdirde güven ortamının oluşmadığı iş koşullarında görev yapan çalışanlar, örgütsel özdeőleşmeden ziyade işten ayrılmayı dahi düşünebilmektedirler. Bu çalışma; özel hastanede görev yapan çalışanların örgütsel güven algılarının örgütsel özdeşleşme düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkisinin olup olmadığını tespit etmek amacıyla yapılmıştır. Çalışmada; örgütsel güven ve örgütsel özdeşleşme ölçeklerinin yanında çalışanların sosyo-demografik düzeylerini de ölçen, toplamda 26 maddeden oluşan anket kullanılmıştır. Çalışma, 434 özel hastane çalışanı ile gerçekleştirilmiş olup yapılan analizler sonucunda; örgütsel güven boyutlarından yöneticiye güven ve örgüte güven boyutlarının örgütsel özdeşleşme üzerinde pozitif yönde anlamlı etkilerinin olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar kelimeler: Örgütsel Güven, Örgütsel Özdeşleşme, Hastane, Sağlık, Çalışanlar

THE EFFECT OF ORGANIZATIONAL TRUST ON ORGANIZATIONAL IDENTIFICATION: AN APPLICATION IN THE HEALTH SECTOR

Abstract

Organizational trust, which emerges in the form of the trust of an employee in his/her colleagues, the administration of the organizational, and the organization, has a defining role to realize organizational targets. Organizational identification is, on the other hand, is defined as the identification of the employee with his/her organization, and is the indicator of organization-employee compliance. The fact that the healthcare employee, who has specialization in various fields and who produce services in teams, trust his/her colleagues, administrators and organization, and also identifies himself/herself with the organization are important to realize the organizational targets. However, firstly, the organizational trust level should be high to ensure that the employee identifies himself/herself with his/her organization. Otherwise, employees that work in conditions where there is no trust may even consider leaving their work instead of organizational identification. The present study was conducted to determine whether the organizational trust perceptions of the employees working in a private hospital have significant effects on their organizational identification levels. The Organizational Trust and Organizational Identification Scales, and a questionnaire that consisted of 26 items measuring the socio-demographic characteristics of the employees were used in the study. The study was conducted with 434 private hospital employees, and it was determined as a result of the analyses that trust in the administrator and in the organization, which are among the organizational trust dimensions, had positive and significant effects on organizational identification.

Keywords: Organizational Trust, Organizational Identification, Hospital, Health, Employees

GİRİŞ

Bilgi çağı ve küreselleşme ile birlikte dünyada değişim ortamına ayak uydurmak isteyen örgütler, tüm yapısal süreç ve sistemlerini, iş yapış şekillerini ve daha da önemlisi insan kaynaklarına ilişkin sermayelerini bu yeni duruma uydurma gayreti içerisindeyler. Aslında bu gayretler, aynı zamanda bir zorunluluk olarak da kabul edilebilir (Polat, 2009). Örgütler, insan duyu ve düşüncelerinden önemli ölçüde etkilenen sosyal yapılar olarak görülmektedir. Sosyal ortamlarda sağlıklı ve sürekli ilişkilerin oluşturulmasının temelinde ise güven duygusu yatmaktadır. Rekabet koşulları, günümüzde örgüt yönetimlerinin çalışan verimliliğini artırmak amacıyla örgütsel güveni oluşturmaya yönelik bazı tedbirler almaları gerekliliğini ortaya koymaktadır. Bununla birlikte örgüt çalışanlarının işyerinde mutlu ve başarılı olmaları açısından güven vazgeçilmez bir örgütsel değer olarak görülmektedir (Asunakutlu, 2002). Kişilerarası işbirliği ve dayanışmanın ışığında sosyal ilişkilerin ve istikrarın bir şartı olarak düşünülen güven kavramı; diğer sosyal bilim alanlarında olduğu gibi davranış bilimlerinde de kapsamlı bir şekilde incelenen konulardandır (Halcı vd., 2015).

İnsan kaynağı, sağlık hizmetleri sisteminin etkili ve verimli bir sağlık hizmeti sunabilmesi için gerekli olan kaynakların en önemlisi olarak değerlendirilmektedir. Başka bir ifadeyle insanın insana hizmet sunduğu, öznesi insan olan sağlık hizmetleri üreten sağlık kurumlarının en önemli

varlığı insan gücüdür. Sağlık kurumlarında verilen hizmetin kalitesini önemli ölçüde sağlık insan gücü belirler. Sağlık hizmetleri sunumunda sağlık kurumlarındaki insan gücünün zihinsel ve bedensel kapasitesi odak noktadadır. Sağlık kurumlarının başarısında; örgüte ve yöneticiye güven, kararlara katılım, meslek ve örgüte bağlılık ile adanmışlık gibi olguların önemli olduğu belirtilmektedir (Erigüç, 2012; Erigüç vd, 2014).

Sağlık sektörü, emek yoğun özellikli olması ve gereklilikleri nedeniyle birçok yönden diğer sektörlerden farklılaşan bir yapıdadır. Bu sektörün bir unsuru olan hastaneler, sağlık hizmetinin gereği olarak yüksek seviyede uzmanlaşmış örgütlerdir. Hastaneler, hizmet sunan diğer örgütler gibi sadece belli bir zaman diliminde değil haftanın her günü ve her saati hizmet sunumunda bulunan örgütlerdir. Bu örgütlerdeki örgütsel güven düzeyi yüksek olduğunda çalışanların örgütsel uygulamalara ve yöneticilerin eylemlerine olan inancı da artmaktadır (Arslan ve Esatoğlu, 2017).

Örgüt ve çalışanlar açısından yadsınamayacak katkılar sağlayan diğer bir olgu ise örgütsel özdeşleşmedir. Çalışanın kendisini örgüte ait hissetmesi anlamına gelen örgütsel özdeşleşme, çok sayıda olumlu çıktılar sağlayabilmektedir. Örgütsel özdeşleşme sadece olumlu çalışma koşullarında var olabilmektedir. Özdeşleşme düzeyi yüksek çalışanların istihdam edilmesi, işletmelerin stratejik insan kaynakları yönetim faaliyetleri açısından oldukça önemli görülmektedir (Aslan ve Uyar, 2018).

Bu çalışma, sağlık sektöründe her geçen gün kendisine daha da önemli bir yer edinen özel hastane çalışanları ile gerçekleştirilmiştir. Çalışmada ilk olarak örgütsel güven ve örgütsel özdeşleşme kavramlarına ilişkin bilgiler verilmiştir. Sonrasında hastane çalışanlarının örgütsel güven ve örgütsel özdeşleşme düzeyleri ölçülmüştür. Daha sonra değişkenlerin birbirleri ile olan ilişkileri incelenmiş ve son aşamada örgütsel güven boyutlarının örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisi incelenmiştir. Gerek sağlık sektörü ve gerekse özel hastaneler açısından örgütsel güven ve örgütsel özdeşleşme konularını birlikte ele alan çok az sayıda çalışmanın olması bu çalışmanın oluşturulmasındaki temel amaçtır.

ÖRGÜTSEL GÜVEN

Sosyal süreçlerin etkinliğinde temel bir bileşen olarak kabul edilen güvenin; sosyal yaşamın her alanında çok önemli bir yere sahip olduğu belirtilmekte ve bireysel dostlukları teşvik ettiği ifade edilmektedir (Yu vd., 2018). Mayer ve arkadaşları (1995) güveni; *“diğer tarafın niyetine ve davranışlarına yönelik olumlu beklentileri temel alan savunmasız kalma niyeti”* biçiminde tanımlamaktadır. Asunakutlu (2002) ise güveni; bir kişinin diğer bir kişiye yönelik olumlu bir beklentiye sahip olması ve bu beklentiye ilişkin psikolojik bir hassasiyet göstermesi olarak tanımlamaktadır. Taraflar arasındaki güvenin; geçmiş ve gelecek arasında bir köprü olduğu düşünülmür. Luhman (1979), *“güven göstermenin geleceği sezmek ya da diğer bir ifade ile gelecek kesinmiş gibi davranmak”* olduğunu ifade etmektedir. Güvenin geçmiş ve gelecek arasındaki nispi önemi zamanla değişebilir ve ilişkiler geliştikçe de taraflar birbirleriyle ilgili deneyim ve sezgi sahibi olup, birbirlerini daha iyi anlayabilirler (Demircan ve Ceylan, 2003).

Örgüt yapısı içinde güven ise; bir sosyal sermaye biçimi, örgütün diğer örgütler tarafından taklit edilemez örtük bilgisi şeklinde ifade edilmektedir (Jones ve George, 1998). Bromiley ve Cummings (1996), *“çalışanların tecrübelerine göre farklı şekil ve düzeylerde algılanabildiğini belirttikleri örgütsel güveni; kişilerin örgütsel ilişkiler ve davranışlara yönelik beklentileri”* olarak ifade etmektedirler. Dyer ve Chu (2003), örgütsel güvenin güvenilirlik, adalet, iyi niyet

ve yardımseverliğe dayalı bir yapılanma olduğunu belirtmişlerdir. Mishra ve Morrissey (1990), örgütsel güven kavramını; bir çalışanın, liderinin doğru sözlü olacağına ve verdiği sözü tutacağına olan inancı ile örgütün sağladığı desteğe yönelik algıları olarak tanımlamışlar ve örgütsel güvenin yatay ve dikey anlamda örgüt içi ilişkilerin temelini oluşturduğunu belirtmişlerdir.

Örgütsel güven; birey ve örgüt düzeyinde oluşmaktadır. Bireye güven ve örgüte güven birleştiğinde ise örgütsel güven ortaya çıkmaktadır. Bireye güven; bir tarafın diğer kişisel ilişkiler ve davranışlar hakkındaki beklentileri ile ifade edilirken, yönetime güven; üstlerin öngörülebilirliği ve onlara duyulan inanç ile nitelendirilmektedir. Bireylerden çok örgüte odaklı olan örgüte güven; çalışanın içinde bulunduğu örgütün kendi yararına olan eylemlerde bulunacağı ya da en azından bu eylemlerin kendisine zarar vermeyeceğine ilişkin inancı olarak tanımlanmaktadır (Polat ve Celep, 2008).

Günlük yaşantısının çoğunu iş ortamında geçiren ve yaşamsal gereksinimlerinin çoğunu karşılamak için çalışan insanlar, kendilerine rahat ve güvenli bir ortam sağlayan örgüt beklentisi içindedir (Arslan, 2009). Creed ve Miles (1996) denetim, merkezileşme ve formalleşmenin yüksek olduğu ve temel odağı verimlilik olan örgütlerin güvenli davranış gelişimini kısıtladığını buna karşın denetim, merkezileşme ve formalleşme düzeyinin düşük olduğu ve temel odağı etkinlik olan örgütlerin ise açık iletişim ortamını sağlayarak güvenli davranışı beslediklerini belirtmektedir. Bununla birlikte güvenin, hiyerarşik denetimin ikamesi olarak algılandığı da ifade edilmektedir (Atkinson ve Butcher, 2003).

Yönetimin tarihsel süreç içerisindeki evrimi açısından örgütsel güven konusuna bakıldığında klasik ve neo-klasik dönemlerde örgütsel güvenin farklı içeriklere sahip olduğu görülmektedir. Yüksek ölçüde kuralları, mekanik anlayışı ve şiddetli verimlilik kaygısını şekillendiren klasik dönem düşünürleri, örgüt çalışanlarına oldukça sınırlı düzeyde güvenmişlerdir. Güven eksikliğini giderme kaygısı ise, yüksek ölçülerde kurallar ile donatılmış örgütsel yapıların şekillenmesine yol açmıştır. Ancak bu eğilim belirli bir sürecin sonunda ciddi eleştiriler almıştır. Buna karşın Elton Mayo öncülüğünde neo-klasik akım düşünürleri her şeyin maddiyata bağlı olmadığı olgusunu dünya yönetim kamuoyuna duyurmuşlardır. Genel bir karşılaştırma yapıldığında; neo-klasiklerin daha insancıl yaklaşımlar ile çalışanları verimli kılma gayretinde oldukları görülmektedir. Bu insancıl yaklaşımların örgütsel güvenin gelişiminde önemli olduğu kabul edilmektedir (Asunakutlu, 2001).

Örgütsel güven konusunda bir değerlendirme de Fukuyama (1995) tarafından yapılmıştır. Fukuyama, güvenin örgüt üyeleri arasında sosyalleşmeyi arttırdığını, işlem maliyetlerini azalttığını ve en uygun yapıların oluşmasına katkı sağladığını belirtmektedir.

Huff ve Kelley (2003), örgütsel güveni üst düzeye çıkarabilen örgütlerdeki yapıların daha uyumlu, stratejik iş birliklerinin daha güçlü, örgüt içi takımların oluşumu ve kriz yönetimi gibi konularda da daha etkili olduklarını belirtmektedirler. Bununla birlikte örgütsel güvenin yüksek olduğu örgütlerin, daha başarılı, yenilikçi olduklarını da ifade etmektedirler (Arslan ve Esatoğlu, 2017).

Güven iklimi, çalışanların iş motivasyonunu ve iş performanslarını artırır. Astların yöneticilere ve örgüte güvenmesi yöneticilerin etkinliğini de yükseltir. Güvenin oluşturulması ile birlikte insanlar işlerinden daha fazla tatmin olur (Demircan ve Ceylan, 2003). Ayrıca, destekleyici yönetici davranışlarının ve işbirlikçi meslektaş davranışlarının, örgütsel özdeşleşmeyi arttıracaktır.

söylenbilir (Karabulut, 2019). Tam da bu noktada Polat (2009) örgüt içi güvenin, örgütsel özdeşleşmenin örgütsel öncüllerinden olduğunu belirtmektedir.

Sağlık kurumlarında çalışanın güvenini kazanmak çok önemlidir. Çalıştığı kuruma güvenen birey, o kurum için elinden geleni yapar, kurumu ve yaptığı işi benimser, kurumuyla özdeşleşebilir, kurumun misyon ve vizyonu doğrultusunda kurumun imajını daha iyiye ve ileriye taşımak için çaba gösterir (Envergil, 2018).

ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME

Özdeşleşme kavramı ilk olarak Sigmund Freud (1922) tarafından; *“bireylerin başka kişiler ile kurduğu duygusal bağlantı”* biçiminde tanımlanmıştır (Fettahlıoğlu ve Koca, 2015). Özdeşleşme terimi daha sonra politik bilimler alanında çalışmalar yapan Harrold Lasswell (1935) tarafından psikolojik, sosyolojik ve söz bilimiyle ilgili bir kavram olarak kullanılmıştır. Lasswell özdeşleşme kavramını; *“diğer insanlarla oluşan duygusal bağın rehberlik ettiği ve benzer olma algısının oluştuğu süreç”* olarak tanımlamış ve özdeşleşmenin, ancak paylaşılan ilişkilerin ve sembollerin çokluğu ile oluşabileceğini belirtmiştir. Örgütsel özdeşleşme kavramı ise Edward Tolman (1943) tarafından *“bir bireyin, parçası olarak hissettiği herhangi bir gruba bağlı olması”* şeklinde tanımladığı çalışma ile başlamaktadır (Tokgöz ve Seymen, 2013).

Çalışanın örgütünü kendisi gibi görmesi olarak kısaca tanımlanabilen örgütsel özdeşleşme, sürekli değişen ve bu nedenle çok dengeli olmayan bir kavramdır (Gioia vd., 2000). Chen ve arkadaşları (2015), sosyal kimlik kuramı içerisinde değerlendirdikleri örgütsel özdeşleşmeyi; *“bireylerin kendilerini özel bir grubun üyeleri olarak gördükleri özel bir sosyal kimlik biçimi”* olarak ifade etmişlerdir. Bununla birlikte grupla özdeşleşen bireylerin, bu gruplara ait oldukları yönünde algılara sahip olduklarını da belirtmişlerdir. De Roeck ve Delobbe (2012), örgütsel özdeşleşmeyi psikolojik bir süreç olarak tanımlamış ve bu psikolojik sürecin sosyal referans grupları ile kurulan ilişkiler sonrasında bireylerin tutumlarında etkilenmelerin nasıl olabileceğini açıkladığını belirtmişlerdir.

Miller ve arkadaşları (2000), örgütsel özdeşleşmeyi; çalışanların örgütleriyle iyi ve kötü günde dayanışma içerisinde olmaları, örgüte tutumsal ve davranışsal destekte bulunmaları, kendilerini örgütün bir parçası olarak görmeleri ve kendilerini örgütle kişileştirmeleri olarak nitelendirmişlerdir (Aslan ve Uyar, 2018). Örgütsel özdeşleşme çeşitli şekillerde kuramsallaştırılmıştır. Bu kuramlardan en önemlisi ve yaygın örgütün hedef ve değerlerinin paylaşılmasıdır. Hedef ve değerlerin paylaşılması yoluyla açıklanan özdeşleşme türü; *“kişisel hedef ve değerler ile örgütün hedef ve değerlerinin birbiri ile uyumu”* temeline dayanan değer tabanlı özdeşleşmedir. Özdeşleşmenin bu şekli anlamları yakın olan örgütsel bağlılık ile zaman zaman karıştırılmaktadır (Turunç ve Çelik, 2010). Oysaki örgütsel bağlılık, özdeşleşmenin yalnızca bir boyutu veya bir öncülü olarak görülmektedir. Örgütsel özdeşleşme ise, bireyin kendisini işletmesi ile ne kadar bağdaştırdığını ifade eder. Bağlılık halinde örgüt değerlerini *“kabullenme”* esasken, özdeşleşme durumunda değerleri kabullenmenin de ilerisinde *“sahiplenme”* ve *“paylaşma”* esastır (Kabadayı ve Türkay, 2020).

Örgütsel özdeşleşme kavramı örgütsel davranış ve örgütsel iletişim alanında çalışan araştırmacılar tarafından da tartışılmıştır. Gerek örgütsel davranış gerekse örgütsel iletişim alanındaki araştırmacılar özdeşleşme konusuna farklı bakış açılarından yaklaşmıştır. Örgütsel davranış literatürünü temsilen Dutton ve arkadaşları (1994) örgütsel özdeşleşmeyi; *“örgüt çalışanlarının kendilerini örgüt özellikleriyle aynı şekilde tanımlama derecesi”* olarak

tanımlarken, örgütsel iletişim literatürünü temsilen Sass ve Canary (1991) örgütsel özdeşleşmeyi; “*örgüt içinde paylaşılmış dile dayanan bir süreç*” şeklinde ifade etmişlerdir. Bu iki açıklama aslında birbirini tamamlamaktadır. Örgütsel davranış literatürü özdeşleşmeyi bireysel ya da mikro yönden incelerken, örgütsel iletişim literatürü ise özdeşleşmeyi iletişime dayalı olarak makro açıdan ele almıştır (Tüzün ve Çağlar, 2008).

Teorik ve ampirik çalışmalar (Haslam ve van Dick, 2011; van Dick ve Haslam, 2012) güçlü düzeyde özdeşleşme duygusunun çalışanın kendisini daha iyi hissetmesine ve işyerindeki stres düzeyinin düşmesine yol açtığını belirtmektedir (Avanzi vd., 2012). Yine örgütsel özdeşleşmenin çalışanlarda iş tatmini (Abrams ve De Moura, 2001), örgütte kalma niyeti ve örgütsel vatandaşlık davranışı (Van Dick, 2001) gibi olumlu etkilerinin olduğu da belirtilmektedir (Edwards ve Peccei, 2010).

ÖRGÜTSEL GÜVEN İLE ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME ARASINDAKİ İLİŞKİ

Güven, sosyal ilişkilerin devamlılığı için vazgeçilemez unsurların başında gelmektedir. Öyle ki iki insanın ilişkisinde dahi güven eksikliği yaşanması durumunda ilişkinin bitmesi gibi bir sonuç ortaya çıkarken, bunu daha kalabalık sosyal ilişkiler için düşündüğümüzde ise çok daha büyük ve karmaşık sorunların ortaya çıkacağını öngörmek hiç de zor olmayacaktır. Örgütler, bünyesinde bulundukları çalışanların ortak, bilinçli ve uyumlu ya da eşgüdümlü çabalarıyla faaliyetlerine devam ederler. Çalışanların bu yönde gayret göstermelerinin temelinde ise ancak ve ancak birbirlerine ve örgüte karşı besledikleri güven duygusu ile mümkün olabilir.

Örgütler, yeni kurulduklarında veya faaliyetlerini sürdürürken kısa, orta ve uzun vadede hedefler belirlerler. Örgütlerin bu hedeflerine ulaşabilmeleri için belirlenen hedeflerin yalnızca tepe yönetimi tarafından değil çalışanlar tarafından da benimsenmiş olması gerekmektedir. Biçkes ve Yılmaz (2017), tam da bu noktada örgütsel güveni, örgüt hedeflerinin benimsenmesinde ve hedeflere yönelik çabaların üretilmesinde önemli faktörlerden biri olarak görmüşlerdir.

Örgütünün hedeflerini bilen ve bu hedefleri gerek kendi sosyal hayatı gerekse kariyeri açısından anlamlandıran bir çalışanın örgütte çalışmaya devam etmesi, en azından o anki duruma karşı güven duyması ile açıklanabilir. Çalışanın örgütü ile özdeşleşebilmesi için örgütsel güven tek başına yeterli olmamakla birlikte başlangıç oluşturması için önemli bir unsurdur. Literatür incelendiğinde örgütsel güven ile örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişkiyi ölçen birçok çalışma bulunmaktadır. Bu çalışmaların çoğunda örgütsel güven ve örgütsel özdeşleşme arasında pozitif yönde ilişkiler bulunmuştur. Bu nedenle çalışanlarda örgütsel özdeşleşmeyi sağlamak için örgütsel güven önemli bir faktör olarak değerlendirilmektedir (Tokgöz ve Seymen, 2013; Öktem vd., 2016; Biçkes ve Yılmaz, 2017; Kabadayı ve Türkay, 2020).

Araştırmacı İsmi ve Yayın Yılı	Evren/Örneklem	Sonuç İlişki/Etki
Polat (2009)	Ankara İlindeki Makina ve Kimya Endüstrisi Kurumu Gazi Fişek Fabrikası ve Ankara Büyükşehir Belediyesi Zabıta Daire Başkanlığında görev yapan 511 çalışan	Örgütsel güven ile örgütsel özdeşleşme arasında (,446) pozitif yönde ve zayıf düzeyde ilişki bulunmuştur (0,001).
Hameed ve arkadaşları (2013)	Pakistan'daki kamu ve özel sektörde 250 çalışan	Örgütsel özdeşleşme ile örgüte güven arasında ise (,374) pozitif yönde ve zayıf düzeyde ilişki bulunmuştur (0,001).
Tokgöz ve Seymen (2013)	Balıkesir ilindeki Devlet Hastanesi ile Ağız ve Diş Sağlığı Merkezinde 220 çalışan	Örgütsel özdeşleşme ve yöneticiye güven arasında (,413), örgütsel özdeşleşme ile örgüte güven arasında ise (,396) pozitif yönde ve zayıf düzeyde ilişkiler bulunmuştur (0,001).
Campbell ve Im (2015)	Avustralya'da 100 ve üzerinde personeli olan şirketlerden rastgele örneklem yoluyla ulaştıkları 10.222 çalışan	Örgütsel güven ile örgütsel özdeşleşme arasında (,507) pozitif yönde ve orta düzeyde ilişki tespit edilmiştir (0,001).
Öktem ve arkadaşları (2016)	İstanbul'daki dört ve beş yıldızlı otellerde görev yapan 300 otel çalışanı	Örgütsel güvenin örgütsel özdeşleşmeyi pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir ($\beta=0,38$; $p<0,05$).
Biçkes ve Yılmaz (2017)	Nevşehir'deki liselerde görev yapan 272 öğretmen	Örgütsel güven ile örgütsel özdeşleşme arasında (,577) pozitif yönde ve orta düzeyde ilişki bulunmuştur (0,001).
Envergil (2018)	Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'ndeki hastanelerde görev yapan 433 çalışan	Örgütsel güven ile örgütsel özdeşleşme arasında (,365) pozitif yönde ve zayıf düzeyde ilişki bulunmuştur (0,001).
Kalmaz (2018)	Türkiye'deki 15 Üniversitede (ADIM Üniversiteleri) görev yapan 788 akademisyen	Örgütsel güven ile örgütsel özdeşleşme arasında (,537) pozitif yönde ve orta düzeyde ilişki bulunmuştur (0,001).
Karabulut (2019)	Elazığ Belediyesi'nde görev yapan 402 çalışan	Örgütsel güven ile örgütsel özdeşleşme arasında (,373) pozitif yönde ve zayıf düzeyde ilişki bulunmuştur (0,001).
Kabadayı ve Türkay (2020)	Muğla ili Bodrum ilçesindeki dört ve beş yıldızlı otellerde görev yapan 388 otel çalışanı	Örgütsel özdeşleşme ve yöneticiye güven arasında (,650), örgütsel özdeşleşme ile örgüte güven arasında ise (,632) pozitif yönde ve orta düzeyde ilişkiler bulunmuştur (0,001).
Kocaoğlu ve Özdemir (2020)	Kırşehir Belediyesi'nde görev yapan 98 çalışan	Örgütsel güven ile örgütsel özdeşleşme arasında (,503) pozitif yönde ve orta düzeyde ilişki bulunmuştur (0,001).

YÖNTEM

Çalışmanın bu bölümünde; araştırmanın türü ve amacı, araştırmanın örnekleme ve veri toplama araçlarına ilişkin bilgiler, çalışmada kullanılan analiz yöntemleri, araştırma modeli ile araştırma hipotezlerine verilmektedir.

Araştırmanın Türü, Amacı ve Önemi

İslamoğlu ve Alnaçık (2013), sosyal bilimlerde tanımlayıcı nitelikte araştırmaların sorunun ortaya çıkış biçimini tahmin etmek ve değişkenler arasındaki ilişkileri belirleyerek genellemelerde bulunabilmek amaçlarıyla yapıldığını belirtmektedirler. Bu açıdan bakıldığında bu araştırmanın tanımlayıcı nitelikte bir özelliğe sahip olduğu söylenebilir.

Örgüt hedeflerinin çalışanlar tarafından benimsenmesinde ve hedeflere yönelik çabaların üretilmesinde önemli faktörlerden biri olarak değerlendirilen örgütsel güven ile çalışanların örgütleriyle iyi ve kötü günde dayanışma içerisinde olmaları, kendilerini örgütün bir parçası olarak görmeleri, kendilerini örgütle kişileştirmeleri gibi anlamlara gelen örgütsel özdeşleşme arasında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığı, anlamlı ilişkinin olması durumunda bu ilişkinin yönü ve kuvveti ile son olarak örgütsel güven boyutlarının örgütsel özdeşleşme üzerinde anlamlı bir etkisinin olup olmadığı gibi hususlar, bu çalışmanın amaçlarını oluşturmaktadır.

Örgütsel güven ve örgütsel özdeşleşme kavramları son zamanlarda örgütsel davranış disiplini içerisinde sıklıkla ele alınsa da sağlık sektörü özelinde bu çalışmaların yeterli sayıda olmadığı yapılan literatür taraması sonucunda ortaya çıkmıştır. Sağlık sektörü çalışanlarında örgütsel güven ve örgütsel özdeşleşme konularını işleyen bu çalışmanın, genelde yönetim bilimi özelde ise sağlık yönetimi alanındaki literatüre zenginlik katacağı düşüncesi çalışmanın önemini ortaya koymaktadır.

Araştırmanın Örnekleme ve Veri Toplama Araçları

Araştırma; Samsun İl merkezindeki özel sektöre ait hastanelerde görev yapan çalışanlar ile gerçekleştirilmiştir. Örnekleme yöntemi olarak tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden biri olan yargısal örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Anket çalışması; 8-26 Nisan 2019 tarihleri arasında çoğunlukla çalışanlarla yüz yüze görüşmeler yapılarak uygulanmıştır. Araştırma örneklemini; ankete katılmayı kabul eden 434 çalışan oluşturmaktadır.

Araştırmada 2 farklı ölçek kullanılmıştır. Bu ölçekler sırasıyla; örgütsel güven ve örgütsel özdeşleşme ölçekleridir. Araştırmada, ölçeklerde yer alan ifadelere ek olarak katılımcıların demografik özelliklerini ortaya koyan ve sekiz maddeden oluşan soru seti de yer almaktadır. Araştırmada kullanılan ölçeklere ilişkin bilgiler şu şekildedir:

Örgütsel Güven Ölçeği: Ölçeğin orijinali Nyhan ve Marlowe (1997) tarafından geliştirilmiş olup, 12 ifadeden oluşmaktadır. Örgütsel Güven Ölçeğinde; yöneticiye güven ve örgüte güven olmak üzere 2 boyut yer almaktadır. Yöneticiye güven boyutunda 8 madde yer alırken, örgüte güven boyutunda ise 4 madde bulunmaktadır. Ölçeğin Türkçe'ye uyarlaması Demircan (2003) tarafından yapılmıştır. Ölçekte 5'li Likert tipi ifadeler yer almaktadır (1=Hiç Katılmıyorum, 5= Tamamen Katılıyorum). Çalışmada kullanılan Örgütsel Güven Ölçeğine Yıldız (2015) tarafından hazırlanan doktora tezinden ulaşılmıştır.

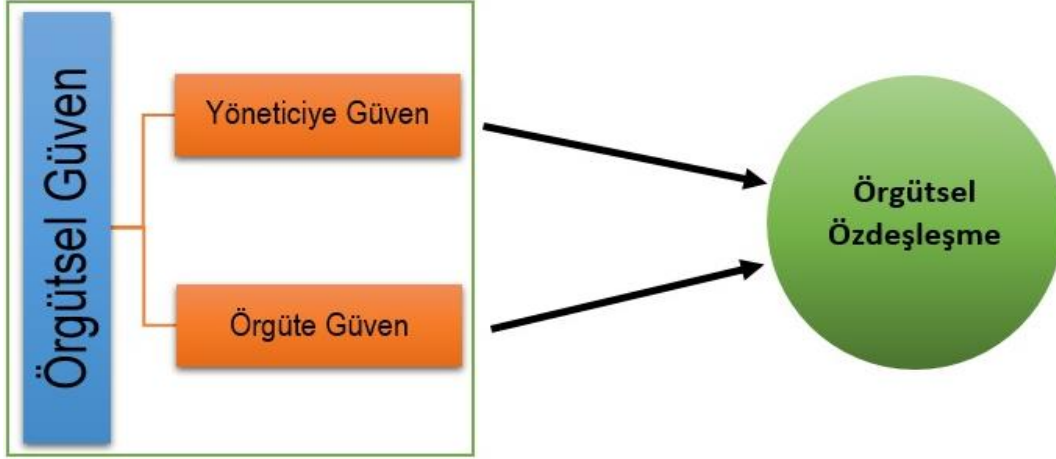
Örgütsel Özdeşleşme Ölçeği: Örgütsel özdeşleşmeyi ölçümlemek için Mael ve Ashforth (1992) tarafından geliştirilen Örgütsel Özdeşleşme Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek toplamda 6 ifadeden oluşmaktadır. Mael ve Ashforth (1992) tarafından oluşturulan ve tek faktörlü bir yapıya sahip olan bu ölçeğin, Türkçeye uyarlaması Tak ve Aydemir (2004) tarafından yapılmıştır. Ölçekte 5'li Likert tipi ifadeler yer almaktadır (1=Hiç Katılmıyorum, 5= Tamamen Katılıyorum). Çalışmada kullanılan Örgütsel Özdeşleşme Ölçeğine Çınar (2018) tarafından hazırlanan doktora tezinden ulaşılmıştır.

Kullanılan Analizler

Çalışmada değişkenler arasındaki ilişkilerin tespit edilmesi amacıyla korelasyon analizi, çalışanların örgütsel güven ve örgütsel özdeşleşme düzeylerinin belirlenmesi için tanımlayıcı istatistiklerden frekans, yüzdeler, ortalama ve standart sapma değerleri, örgütsel güven boyutlarının örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisini ölçmek için ise çoklu doğrusal regresyon analizi kullanılmıştır.

Araştırma Modeli

Yöneticiye güven ve örgüte güven boyutlarından oluşan örgütsel güvenin, örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisini ölçmek amacıyla oluşturulan araştırma modeli Şekil 1’de gösterilmektedir.



Şekil 1. Araştırma Modeli

Araştırma Hipotezleri

Araştırmanın hipotezleri şu şekildedir:

H1: Katılımcıların örgütsel güven algıları, örgütsel özdeşleşme düzeylerini pozitif yönlü ve anlamlı olarak etkilemektedir.

H1a: Katılımcıların yöneticiye güven algıları, örgütsel özdeşleşme düzeylerini pozitif yönlü ve anlamlı olarak etkilemektedir.

H1b: Katılımcıların örgüte güven algıları, örgütsel özdeşleşme düzeylerini pozitif yönlü ve anlamlı olarak etkilemektedir.

BULGULAR

Araştırmada kullanılan ölçeklere ilişkin güvenilirlik analizi sonuçları Tablo 1’de gösterilmektedir. Güvenilirlik analizi sonucunda örgütsel güven ölçeği; 0,950, ölçeğin yöneticiye güven boyutu; 0,945 ve örgüte güven boyutu ise; 0,931 düzeyinde değerler almıştır. Örgütsel özdeşleşme ölçeği ise; 0,908 düzeyinde Cronbach Alfa Değerine sahiptir. Araştırmada kullanılan her iki ölçek ve boyutlarının Cronbach Alfa Değerleri 0,70’in üzerinde olduğundan ölçeklerin güvenilir oldukları yönünde karar verilmiştir.

Tablo 1. Ölçeklere İlişkin Güvenilirlik Değerleri

Ölçekler	Madde Sayısı	Cronbach Alfa Değeri
Örgütsel Güven Ölçeği	12	0,950
Yöneticiye Güven Boyutu	8	0,945
Örgüte Güven Boyutu	4	0,931
Örgütsel Özdeşleşme Ölçeği	6	0,908

Araştırmaya gönüllü olarak katılmayı kabul eden 434 çalışanın sosyo-demografik özelliklerine ilişkin frekans ve yüzdeler Tablo 2’de gösterilmektedir.

Tablo 2. Çalışanlara İlişkin Sosyo-Demografik Bilgiler (n=434)

Demografik Özellikler	Frekans	Yüzde	Demografik Özellikler	Frekans	Yüzde
Cinsiyet			Medeni Durum		
Kadın	296	68,2	Evli	225	51,8
Erkek	138	31,8	Bekar	209	48,2
Yaş			Meslek		
21-30 yaş grubu	261	60,1	Doktor	66	15,2
31-40 yaş grubu	142	32,7	Hemşire	102	23,5
41 v üzeri yaş grubu	31	7,2	Sağlık Teknisyen/Teknikeri	107	24,6
Eğitim Durumu			İdari Personel		
İlköğretim	66	15,2	Teknik Hizmet Personeli	56	12,9
Ortaöğretim	55	12,7	Diğer	30	7,0
Önlisans	217	50,0	Melekteki Deneyim		
Lisans	83	19,1	< 1 yıl	55	12,7
Lisansüstü	13	3,0	1-5 yıl arası	142	32,7
Aylık Gelir Düzeyi			6-10 yıl arası	167	38,5
3.000 TL ve altında	167	38,5	>11 yıl	70	16,1
3.001-4.500 TL	182	41,9	Kurumdaki Deneyim		
4.501 ve üzerinde	85	19,6	< 1 yıl	103	23,7
			1-5 yıl arası	147	33,9
			6-10 yıl arası	133	30,6
			>11 yıl	51	11,8

Katılımcıların %68,2’si kadın, %60,1’i 21-30 yaş grubunda, %50’si önlisans mezunu, %41,9’u aylık 3.001-4.500 TL arasında gelire sahip, %51,8’i evli, %24,6’sı sağlık teknisyen veya teknikeri, %38,5’i 6-10 yıl arasında mesleki deneyime sahip ve %33,9’u 1-5 yıl arasında kurum deneyimine sahiptir.

Araştırmada kullanılan ölçekler ve boyutlarına ilişkin minimum-maximum değerler, ortalama ve standart sapma değerleri ile ölçeklerin birbirleriyle olan ilişki düzeyleri Tablo 3’de gösterilmektedir.

Tablo 3. Min-Max, Ortalama ve Standart Sapma ve Korelasyon Değerleri

Ölçekler	Min.-Max.	Ortalama	Standart Sapma	Örgütsel Özdeşleşme (r)
Örgütsel Güven Ölçeği	1,00-5,00	3,47	0,75	,402**
Yöneticiye Güven Boyutu	1,00-5,00	3,53	0,79	,392**
Örgüte Güven Boyutu	1,00-5,00	3,38	0,86	,332**
Örgütsel Özdeşleşme Ölçeği	1,00-5,00	3,52	0,94	

** p<0,01 (çift yönlü), r=Korelasyon değerleri

Tablo 3'e göre katılımcıların örgütsel güven ortalama düzeyi; 3,47 iken, örgütsel özdeşleşme düzeyi ise 3,52'dir. Çalışanların örgütsel güven ve örgütsel özdeşleşme ortalamalarının birbirlerine çok yakın oldukları görülmektedir. Bununla birlikte katılımcıların yöneticiye güven düzeyi örgüte güvenin üzerinde çıkmıştır (3,53>3,38). Tablo 3'de elde edilen diğer bir bulgu da araştırmada kullanılan değişkenlerin birbirleriyle arasındaki ilişkiler, bu ilişkilerin yönü ve derecesidir. Bu amaçla korelasyon analizi uygulanmıştır. Analiz sonuçlarına göre; örgütsel güven ile örgütsel özdeşleşme arasında zayıf düzeyde ve pozitif yönde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir (r= ,402; p< .01). Yine analiz sonuçlarına göre; örgütsel güvenin boyutlarından yöneticiye güven ile örgütsel özdeşleşme arasında (r= ,392; p< .01) ve örgüte güven ile örgütsel özdeşleşme arasında (r= ,332; p< .01) zayıf düzeyde ve pozitif yönde anlamlı ilişkiler bulunmuştur.

Örgütsel Güven Ölçeğinde yer alan ifadeler katılımcılar tarafından verilen cevapların ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 4'te gösterilmektedir.

Tablo 4. Örgütsel Güven Ölçeği İfadelerine İlişkin Ortalama ve St. Sapma Değerleri

	İfadeler	Ort.	St. Sapma
1	Yöneticimin işinin önemli kısımlarında teknik olarak yetenekli olduğuna olan güvenim tamdır.	3,47	0,95
2	Yöneticimin işiyle ilgili iyi düşünülmüş kararlar alacağına olan güvenim tamdır.	3,49	0,90
3	Yöneticimin işleri sonuna kadar takip edeceğine olan güvenim tamdır.	3,45	0,89
4	Yöneticimin, işini makul bir düzeyde anladığına olan güvenim tamdır	3,51	0,94
5	Yöneticimin işini makul bir şekilde yapabileceğine olan güvenim tamdır	3,54	0,92
6	Yöneticimin herhangi bir konuda bana söylediklerinin doğruluğuna olan güvenim tamdır	3,49	0,99
7	Yöneticimin işini başka sorunlara yol açmadan yapabileceğine olan güvenim tamdır.	3,59	0,94
8	Yöneticimin işi sırasında yaptıklarını dikkatlice düşüneceğine olan güvenim tamdır.	3,62	0,93
9	İşyerimin bana adil davranacağına olan güvenim tamdır.	3,51	1,00
10	Bu işyerinde yöneticiler ve çalışanlar arasındaki güven düzeyi çok yüksektir.	3,32	0,97
11	Birlikte çalıştığım insanlar arasındaki güven düzeyi çok yüksektir.	3,36	0,88
12	İşyerimde genel olarak çalışanların birbirlerine güvenme düzeyi çok yüksektir.	3,34	0,92

Tablo 4' e göre örgütsel güven ölçeğinde yer alan ifadelerin ortalama değerleri 3,32-3,62 değerleri arasındadır. İfadelerin standart sapma değerleri ise 0,88-1,00 arasındadır. Katılımcılar tarafından en düşük düzeyde katılım; *"bu işyerinde yöneticiler ve çalışanlar arasındaki güven düzeyi çok yüksektir"* ifadesidir (3,32). Buna karşın katılımcılar tarafından en yüksek düzeyde katılım ise; *"yöneticimin işi sırasında yaptıklarını dikkatlice düşüneneğine olan güvenim tamdır"* ifadesidir (3,62). İfadelerdeki ortalamaların aralarındaki fark 0,30 olduğundan bu farkın yüksek olmadığı düşünülmektedir. Çalışanların ifadelere katılımları genelde birbirine yakın ortalamalarda olmuştur.

Örgütsel Özdeşleşme Ölçeğinde yer alan ifadelere katılımcılar tarafından verilen cevapların ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 5'te gösterilmektedir.

Tablo 5. Örgütsel Özdeşleşme Ölçeği İfadelerine İlişkin Ortalama ve St. Sapma Değerleri

	İfadeler	Ort.	St. Sapma
1	Herhangi biri, çalıştığım kurumu eleştirdiğinde bunu kişisel bir hakaret olarak algılarım.	3,04	0,94
2	Diğer kişilerin çalıştığım kurum hakkındaki düşünceleri ile yakından ilgiliyimdir.	3,37	0,90
3	Kurumda çalışanlar hakkında konuşurken "onlar" yerine "biz" ifadesini kullanırım.	3,84	0,98
4	Bu kurumun başarılarını kendi başarımlarım olarak görürüm.	3,58	0,96
5	Herhangi biri, bu kurumu övdüğünde bunu kişisel bir övgü olarak da algılarım.	3,55	0,94
6	Kurumum kamuoyunda eleştirildiğinde bu durumdan rahatsız olurum.	3,71	0,91

Tablo 5' e göre örgütsel özdeşleşme ölçeğinde yer alan ifadelerin ortalama değerleri 3,04-3,84 değerleri arasındadır. İfadelerin standart sapma değerleri ise 0,90-0,98 arasındadır. Katılımcılar tarafından en düşük düzeyde katılım; *"herhangi biri, çalıştığım kurumu eleştirdiğinde bunu kişisel bir hakaret olarak algılarım."* ifadesidir (3,04). Buna karşın katılımcılar tarafından en yüksek düzeyde katılım ise; *"kurumda çalışanlar hakkında konuşurken "onlar" yerine "biz" ifadesini kullanırım."* ifadesidir (3,84). İfadelerdeki ortalamaların aralarındaki fark 0,80 olduğundan örgütsel özdeşleşmedeki bu farkın örgütsel güven ortalamaları ile kıyaslandığında daha yüksek olduğu görülmektedir. Çalışanların ifadelere katılımları genelde nispeten daha uzak ortalamalarda olmuştur.

Örgütsel güven boyutlarının örgütsel özdeşleşme üzerinde anlamlı bir etkisinin olup olmadığını tespit etmek amacıyla çoklu doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Örgütsel güven boyutlarından yöneticiye güven ve örgüte güven boyutları bağımsız değişken, örgütsel özdeşleşme ise bağımlı değişken olarak kabul edilmiştir.

Çoklu doğrusal regresyon analizine geçmeden önce modelde otokorelasyon bulunmaması ve değişkenler arasında çoklu bağlantı olmaması gibi bazı varsayımların yerine getirilmiş olması gerekmektedir. Durbin Watson Katsayısı; değişkenler arasında otokorelasyonun olup olmadığını gösterir ve bu değer 1,5 ila 2,5 arasında bir değerde olması modelde otokorelasyon probleminin olmadığı anlamına gelir. Çoklu doğrusal regresyon modelinde yer alan diğer bir varsayım da bağımsız değişkenler arasında güçlü korelasyon bulunmamasına yöneliktir. Çünkü bağımsız değişkenler arasında güçlü korelasyon olması durumunda bağımsız değişkenlerin modele katkısı birbirine çok yakın olmakta ve değişkenlerin modelde olması ya da olmaması modelin gücünü etkilememektedir. Bağımsız değişkenler arasında ,80 ve üzerinde korelasyon olması durumunda çoklu bağlantı probleminin olduğu söylenebilir (Küçüksille, 2010). Çokluk (2010)

ise, regresyon modelinde çoklu bağlantı problemi olup olmadığının saptanması için tolerans ve varyans artış faktörlerinin (Variance Inflation Factor-VIF) de incelenmesi gerektiğini bildirmektedir. Modeldeki tolerans değerinin <.1 olması durumunda ciddi çoklu bağlantı problemi, <.2 durumunda ise potansiyel çoklu bağlantı problemi olduğunu belirtmektedir. VIF değerinin 10'dan büyük olmasının da yine çoklu bağlantı problemine işaret ettiği Çokluk (2010) tarafından belirtilmektedir. Çalışmadaki çoklu doğrusal regresyon modelinde yer alan Durbin-Watson Katsayısı; 1,570'dir ve bu değer 1,5 ila 2,5 değerleri arasındadır. Bu nedenle modelde otokorelasyon problemi olmadığı görülmektedir. Diğer bir varsayım ise bağımsız değişkenler arasında güçlü korelasyon olmaması yönünde idi. Bu durumun tespiti için hem bağımsız değişkenlerin korelasyon değerlerine hem de tolerans ve VIF değerlerine bakılmıştır. Bağımsız değişkenler olan yöneticiye güven ve örgüte güven arasında ,673 düzeyinde bir korelasyon olduğu görülmektedir. Yine modeldeki tolerans değeri; ,547 ve VIF değeri; 1,828 olarak bulunmuştur. Tüm bu sonuçlara göre modelde yer alan değişkenler arasında güçlü korelasyon probleminin olmadığı da söylenebilir. Böylelikle yukarıda sözü edilen çoklu doğrusal regresyon modeli varsayımlarının karşılandığını söylemek mümkündür. Çoklu doğrusal regresyon analizi sonuçları Tablo 6'da gösterilmektedir.

Tablo 6. Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi

Bağımsız Değişkenler	B	Standart Hata	t	Sig.	Tolerans	VIF
Yöneticiye Güven	,366**	,071	5,167	,000	,547	1,828
Örgüte Güven	,137*	,065	2,098	,037		
F		41,745				
R ²		,162				
Düzeltilmiş R ²		,158				
St. Hata		,86858				
Anlamlılık Düzeyi		,000				
Durbin Watson		1,570				
r***		,673				

Bağımlı Değişken: Örgütsel Özdeşleşme, * p<0,05 , **p<0,01, *** bağımsız değişkenler arasındaki korelasyon

Örgütsel güvenin boyutları olan yöneticiye güven ve örgüte güvenin bağımsız değişken olarak belirlendiği ve bu boyutların örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisinin incelendiği çoklu doğrusal regresyon analizi sonucuna göre en büyük etkinin yöneticiye güven boyutunda olduğu tespit edilmiştir. Örgütsel güvenin yöneticiye güven boyutu örgütsel özdeşleşme üzerinde ($\beta = 0,366$) pozitif yönde bir etkiye sahipken, örgüte güven boyutu ise örgütsel özdeşleşme üzerinde ($\beta = 0,137$) pozitif yönde etkiye sahiptir. Tablo 6'daki veriler modelin bir bütün olarak anlamlı

olduğunu göstermektedir (Düzeltilmiş $R^2 = 0,158$; $F = 41,745$ $p < 0,00$). Son olarak, çalışanların örgütsel özdeşleşme düzeylerinde yaşanan değişimin %15,8'inin bağımsız değişkenler olan yöneticiye ve örgüte güven boyutları tarafından açıklandığı söylenebilir.

TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

Samsun İl merkezindeki özel hastanelerde görev yapan 434 çalışan ile gerçekleştirilen bu çalışmada ilk olarak hastane çalışanlarının örgütsel güven ve örgütsel özdeşleşme düzeyleri saptanmıştır. Daha sonra örgütsel güven ve boyutlarının örgütsel özdeşleşme ile olan ilişki düzeyleri incelenmiştir. Son aşamada ise örgütsel güven boyutlarından yöneticiye güven ve örgüte güvenin örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkileri incelenmiştir.

Bu çalışmanın örnek grubunu oluşturan çalışanların örgütsel güven düzeyi; 3,47'dir. Literatür incelendiğinde çalışanların örgütsel güven düzeyleri açısından benzer sonuçların olduğu çalışmalar (De Roeck ve Delobbe, 2012: 3,58; Hameed vd., 2013: 3,59; Campbell ve Im 2015: 3,65; Biçkes ve Yılmaz 2017: 3,43) olduğu gibi farklı sonuçların olduğu çalışmalar da (Polat ve Celep, 2008: 3,79; Polat, 2009: 3,19; Chen vd., 2015: 3,03; Öktem vd., 2016: 3,17; Envergil, 2018: 2,90; Yu vd., 2018: 3,85; Karabulut, 2019: 3,76) bulunmaktadır. Çalışmada örgütsel güvenin boyutlarına ilişkin ortalamalar da hesaplanmıştır. Analizler sonucunda katılımcıların yöneticiye güven düzeylerinin örgüte güven düzeylerine göre daha yüksek olduğu görülmüştür. Çalışanların yöneticiye güven düzeyleri; 3,53 (Biçkes ve Yılmaz 2017: 3,51; Karabulut, 2019: 3,79) bulunurken örgüte güven düzeyleri ise; 3,38 (Biçkes ve Yılmaz 2017: 3,27; Karabulut, 2019: 3,70) olarak bulunmuştur.

Çalışmada örgütsel özdeşleşme bağımlı değişken olarak belirlenmiştir. Yapılan analizler sonucunda katılımcıların örgütsel özdeşleşme düzeyleri ise 3,52 olarak bulunmuştur. Literatüre bakıldığında çalışanların örgütsel özdeşleşme düzeyleri açısından benzer sonuçların olduğu çalışmalar (Polat, 2009: 3,69; Turunç ve Çelik, 2010: 3,60; De Roeck ve Delobbe, 2012: 3,34; Hameed vd., 2013: 3,71; Campbell ve Im 2015: 3,43; Öktem vd., 2016: 3,71; Envergil, 2018: 3,35; Karabulut, 2019: 3,44) olduğu gibi farklı sonuçların olduğu çalışmalar da (Chen vd., 2015: 2,95; Biçkes ve Yılmaz, 2017: 3,74) yer almaktadır.

Çalışanların algı ortalamalarında yüksekte düşüğe doğru bir sıralama yapıldığında yöneticiye güven, örgütsel özdeşleşme, örgütsel güven ve örgüte güven şeklinde bir durum ortaya çıkmaktadır. Bu sonuca göre çalışanların nispi olarak örgüte güven düzeyleri diğer değişkenlerin altında kalmıştır. Ancak yine de değişkenlerin ortalama değerlerinin birbirine çok yakın olması nedeniyle çalışanların örgüte güven düzeylerinin düşük olduğu yönünde bir yorumlama yapmak doğru olmayacaktır.

Çalışmada ele alınan değişkenlerin aralarındaki ilişkiler, bu ilişkilerin yönü ve derecesini tespit etmek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Analiz sonuçlarına göre örgütsel özdeşleşme ile diğer değişkenler arasında pozitif yönde ve zayıf düzeyde anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Bu değişkenlerden örgütsel güven ile örgütsel özdeşleşme arasında; ,402, yöneticiye güven boyutu ile örgütsel özdeşleşme arasında; ,392 ve örgüte güven boyutu ile örgütsel özdeşleşme arasında; ,332 düzeyinde anlamlı ilişkiler ortaya çıkmıştır. Bu sonuçların literatürdeki bazı araştırma sonuçları (Polat, 2009; Hameed vd., 2013; Tokgöz ve Seymen, 2013; Envergil, 2018; Karabulut, 2019) ile örtüştüğü söylenebilir.

Çalışmada son olarak örgütsel güven boyutlarından yöneticiye güven ve örgüte güvenin örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisi incelenmiştir. Çoklu doğrusal regresyon analizi sonucuna göre;

çalışanların örgütsel özdeşleşme düzeyleri üzerinde örgütsel güvenin yöneticiye güven boyutu 0,366, örgüte güven boyutu ise 0,137 düzeyinde pozitif yönde etkiye sahiptir. Biçkes ve Yılmaz (2017) tarafından yapılan çalışmada örgütsel güvenin yöneticiye güven boyutu ($\beta=0,41$; $p<0,01$) ve örgüte güven boyutunun ($\beta=0,21$; $p<0,01$) örgütsel özdeşleşme üzerinde pozitif yönde etkilerinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bununla birlikte Öktem ve arkadaşları (2016, $\beta=0,22$; $p<0,05$), ile Envergil (2018, $\beta=0,29$; $p<0,01$); tarafından yapılan çalışmalarda da örgütsel güvenin örgütsel özdeşleşmeyi pozitif yönde etkiledikleri görülmüştür. Bu nedenle bu çalışma sonuçlarının literatürdeki bazı çalışmalar ile benzerlik taşıdığı söylenebilir.

Çalışmadaki hipotezlerin kabul veya ret durumları Tablo 7’de gösterilmektedir.

Tablo 7. Hipotezlerin Kabul / Ret Durumu

Hipotez	Durum
H1: Katılımcıların örgütsel güven algıları, örgütsel özdeşleşme düzeylerini pozitif yönlü ve anlamlı olarak etkilemektedir.	Kabul
H1a: Katılımcıların yöneticiye güven algıları, örgütsel özdeşleşme düzeylerini pozitif yönlü ve anlamlı olarak etkilemektedir.	Kabul
H1b: Katılımcıların örgüte güven algıları, örgütsel özdeşleşme düzeylerini pozitif yönlü ve anlamlı olarak etkilemektedir.	Kabul

Çalışanın örgütsel güven düzeyinin yüksek olması özellikle sağlık çalışanları açısından büyük önem arz etmektedir. Uğurluoğlu ve arkadaşları (2015) güven ortamına sahip olan kurumların örgütün amaç ve hedeflerini yerine getirmeye odaklanmış, yüksek morale sahip ve işine bağlı çalışanlara sahip olduğunu; dolayısı ile hem bireysel hem de kurumsal açıdan performansta artış sağlanabileceğini belirtmektedirler. Ayrıca sağlık kurumlarında kurum ile özdeşleşmiş çalışanların olması durumunda verilen hizmetin kalitesinde ve hasta memnuniyet düzeyinde olumlu yönde gelişmelerin olacağı açıktır (Envergil, 2018). Örgütsel özdeşleşmeyi güçlü bir şekilde hisseden çalışanlar, sadece işlerini iyi yapmayacaklar aynı zamanda üyesi oldukları örgütlerle gurur duyacaklardır (Ng, 2015).

Özel hastane çalışanlarında örgütsel güvenin azalması durumunda personel devir hızı artabilir ve buna bağlı olarak iş yükünde de bir artış görülebilir. Bununla birlikte örgüt çalışanlarında işe devamsızlık, işte aksama, motivasyon, performans ve hasta bakım kalitesinde düşüş gibi istenmeyen sonuçlar da görülebilmektedir. Bu istenmeyen sonuçların oluşmaması, sağlık hizmetlerinin daha verimli bir şekilde sunulabilmesi, sağlık personelinin iş doyumunu, performans ve örgütsel bağlılıklarının artırılması için sağlık çalışanlarının yöneticilerine, kurumlarına ve çalışma arkadaşlarına karşı güven duymaları önemli olarak değerlendirilmektedir (Halıcı vd., 2015). Bu konu ise ancak ve ancak liyakat sahibi sağlık yöneticilerinin kurumlarda görev alması ile sağlanabilir. Yönetim kuramları ve organizasyonel süreçlere hakim, insan psikolojisi, sosyoloji, sağlık mevzuatı ve sağlık teknolojisindeki gelişmeler ile ilgili konuları yeterli düzeyde bilen ve sağlık sektöründe belirli bir süre tecrübeye sahip bu kişiler, bugünlerde önemini çok daha derinden hissettiğimiz sağlık kurumlarının etkili ve verimli yönetilebilmeleri için ihtiyaç duyulan profesyonellerdir.

Özel hastane çalışanları ile gerçekleştirilen bu çalışma; bir kurumda güven ortamının oluşması ile birlikte örgütsel özdeşleşmenin de oluşabileceğini göstermektedir. Analizlerde ortaya çıkan değişkenler arasındaki pozitif yönlü doğrusal ilişki ve pozitif yönlü etki bu durumu açıklamaktadır. Kurumlarda yer alan ilk kademe yöneticilerden başlayarak yukarı doğru sıralanan orta kademe ve üst kademe yöneticileri örgütsel başarıya ulaşabilmek adına çalışanlarda güven algısını güçlendirmenin yollarını aramalıdır. Bunu gerçekleştirebilmeleri için; açıkça belirlenmiş işletme politikalarının, kariyer sistemlerinin, ücretlendirme ve performans yöntemlerinin olmasının yanında, adil ve hakkaniyetli yönetim uygulamalarının da olması gerekmektedir. Çalışanın güven hissi güçlendiğinde, örgütü ile daha kolay özdeşleşebilecek ve kurumunun örgütsel amaçlarına ulaşması için büyük fedakarlıklara girişebilecektir.

Bu çalışma sonuçlarının sağlık sektöründe ve özellikle de özel hastane işletmeciliğinde sınırlı sayıda olan örgütsel davranış çalışmalarına literatür zenginliği katacağı düşünülmektedir. Gelecekte özel hastane işletmelerindeki çalışanların örgütsel davranış konuları ile ilgili algı düzeylerini ölçme ve bu değişkenler arasındaki etkileşimi inceleme gibi türden çalışmalar yapmak isteyen araştırmacılara; takım çalışmaları, örgütsel değişim, örgütsel destek, personel güçlendirme, psikolojik iyi oluş, iş stresi, işten ayrılma niyeti ve özgeci davranış gibi konuları da değişken olarak ele almalarını önermekteyiz.

KAYNAKLAR

- Abrams, D., & De Moura, R. (2001). Organizational Identification: Psychological Anchorage and Turnover. In M. A. Hogg & D. J. Terry (Eds.), *Social Identity Processes in Organizational Contexts* (pp. 131–148). Philadelphia: Psychology Press.
- Arslan, D. T., & Esatoğlu, A. E. (2017). Hastane İdari Personelinin Örgütsel Güven ve Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 9(2), 315-352.
- Arslan, M. M. (2009), Perceptions Of Technical And Industrial Vocational High School Teachers About Organizational Trust. *Journal of Theory and Practice in Education*, 5(2), 274-288.
- Aslan, Ş., & Uyar, S. (2018). Psikolojik Sözleşme İhlali ile Hissettirdiklerinin Örgütsel Özdeşleşme, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 33(1), 1-38.
- Asunakutlu, T. (2001). Klasik ve Neo-Klasik Dönemde Örgütsel Güvenin Karşılaştırılması Üzerine Bir Deneme. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (5), 1-17.
- Asunakutlu, T. (2002). Örgütsel Güvenin Oluşturulmasına İlişkin Unsurlar ve Bir Değerlendirme. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (9), 1-13.
- Atkinson, S., & Butcher D. (2003). "Trust In Managerial Relationships", *Journal of Managerial Psychology*, 18(4), 282-304.
- Avanzi, L., van Dick, R., Fraccaroli, F., & Sarchielli, G. (2012). The Downside of Organizational Identification: Relations Between Identification, Workaholism and Well-Being. *Work & Stress*, 26(3), 289-307.

- Biçkes, D. M., & Yılmaz, C. (2017). Çalışanların Örgütsel Güven Algılamalarının Özdeşleşme Düzeyleri Üzerindeki Etkisi: Ampirik Bir Çalışma. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 14(2), 301-322.
- Bromiley, P., & Cummings, L.L. (1996). The Organizational Trust Inventory (OTI). Roderick M. Kramer ve Tom R. Tyler (Der.), *Trust in Organizations*: 302-319. Thousand Oaks: Sage.
- Campbell, J. W., & Im, T. (2015). Identification and Trust in Public Organizations: A Communicative Approach, *Public Management Review*, 17(8), 1065-1084.
- Chen, S. Y., Wu, W. C., Chang, C. S., Lin, C. T., Kung, J. Y., Weng, H. C., Lin, Y. T., & Lee, S. I. (2015). Organizational Justice, Trust, and Identification and Their Effects on Organizational Commitment in Hospital Nursing Staff. *BMC Health Services Research*, 15(363), 1-17.
- Creed, D. W .E., & Miles, R. E. (1996). "Trust in Organization: A Conceptual Framework Linking Organizational Forms Managerial Philosophies and the Opportunity" Cost of Controls. Roderick M Kramer ve Rom T.Tyler (Der), *Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Research*, 114-139, Sage Publications, London.
- Çınar, E. (2018). Örgütsel İtibarın Örgütsel Özdeşleşmeye Etkisinde Benlik Saygısı ve Sosyal Rol Kimliğinin Düzenleyici Rolü. *Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Doktora Programı, Doktora Tezi. Ankara.*
- Çınar, E., & Basım, H. N. (2019). Örgütsel İtibarın Örgütsel Özdeşleşmeye Etkisinde Benlik Saygısı ve Sosyal Rol Kimliğinin Düzenleyici Rolü. *Business and Economics Research Journal*, 10(1), 187-201.
- Çokluk, Ö. (2010). Lojistik Regresyon Analizi: Kavram ve Uygulama. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 10(3), 1357-1407.
- De Roeck, K., & Delobbe, N. (2012). Do Environmental CSR Initiatives Serve Organizations' Legitimacy in The Oil Industry? Exploring Employees' Reactions Through Organizational Identification Theory. *Journal of Business Ethics*, 110(4), 397-412.
- Demircan, N., & Ceylan, A. (2003). Örgütsel Güven Kavramı: Nedenleri ve Sonuçları. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İİBF Dergisi*. 10(2), 139-150.
- Dyer, J. H., & Chu, W. (2003). The Role of Trustworthiness in Reducing Transaction Costs and Improving Performance: Empirical Evidence from The United States, Japan, and Korea, *Organization Science*, 14(1), 57-68.
- Edwards, M. R., & Peccei, R. (2010). Perceived Organizational Support, Organizational Identification, and Employee Outcomes Testing a Simultaneous Multifoci Model. *Journal of Personnel Psychology*. 9(1), 17-26.
- Envergil, D. (2018). Sağlık Çalışanlarının Psikolojik Sözleşme Algılarının Örgütsel Güven, Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi. *Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara.*

- Erigüç, G. (2012). Sağlık Kurumlarında İnsan Kaynakları Yönetimi ve Tıbbi Personelin Önemi. M. Tatar (Ed.). Sağlık Kurumları Yönetimi-1 içinde (192-220). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını.
- Erigüç, G., Özer, Ö., Songur, C., & Turaç, İ. S. (2014). Bir Devlet Hastanesinde Hemşirelerde Örgütsel Sessizlik Üzerine Bir Araştırma. Çankırı Karatekin Üniversitesi İİBF Dergisi, 4(2), 61-84.
- Fettahlıoğlu, Ö. O., & Koca, N. (2015). Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Vatandaşlık İlişkisinde Örgütsel Desteğin Düzenleyici Etkisi. Sosyal Bilimler Dergisi, 2(4), 1-10.
- Fukuyama, F. (1995). Trust: Human Nature and The Reconstitution of Social Order. New York: Touchstone Books.
- Gioia, D. A., Schultz, M., & Corley, K. G. (2000). Organizational Identity, Image, and Adaptive Instability. Academy of Management Review, 25(1), 63-81.
- Halıcı, M., Söyük, S., & Gün, İ. (2015). Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Güven. Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi, 13(3), 180-198.
- Hameed I., Arain G. A. & Farooq O. (2013). "Identity Based Trust as A Mediator of the Effects of Organizational Identification on Employee Attitudes: An Empirical Study", International Journal of Management, 30(2). 666- 677.
- Haslam, S. A., & van Dick, R. (2011). A Social Identity Analysis of Organizational Well-Being. In D. De Cremer, R. Van Dick, & K. Murnighan (Eds.), Social Psychology and Organizations (pp. 325-352). New York, NY: Taylor & Francis.
- İslamoğlu, A. H., & Alnıaçık, Ü. (2013). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri. İstanbul: Beta Yayınevi.
- Jones, G. R., & George, J. M. (1998). The Experience and Evolution of Trust: Implications for Cooperation and Teamwork, Academy of Management Review, 23(3), 531-546.
- Kabadayı, M., & Türkay, O. (2020). Yönetimsel Gücün Örgütsel Güven-Performans ve Özdeşleşme Etkileşimi Kapsamındaki Rolü: Bodrum'daki Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. Yönetim Bilimleri Dergisi, 18(35), 111-139.
- Kalmaz, P. E. (2018). Örgütsel Güvenin Örgütsel Özdeşleşme ve Mesleki Özdeşleşme Üzerine Etkileri Hakkında Bir Araştırma. Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Genel İşletme Doktora Programı, Yayımlanmamış Doktora Tezi. Denizli.
- Karabulut, M. (2019). Türkiye Yerel Yönetimlerinde Örgütsel Güven, Örgütsel Özdeşleşme ve İş Tatmini İlişği: Elazığ Belediyesi. Ardahan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ardahan.
- Kocaoğlu, M., & Özdemir, H. Ö. (2020). Örgütsel Güven, Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkilere Yönelik Bir Araştırma: Kırşehir Belediyesi Örneği. Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi. 3(1), 19-34.
- Küçükşille, E. (2010). Çoklu Doğrusal Regresyon Modeli. İçinde Ş. Kalaycı (Editör) SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, 259-266. Ankara: Asil Yayın Dağıtım.

- Luhmann, N. (1979). *Trust and Power*. New York: Wiley.
- Mayer R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An Integration Model of Organizational Trust, *Academy of Management. The Academy of Management Review*, 20(3), 709-734.
- Miller, V. D., Allen M., Casey, M. K., & Johnson, J. R. (2000). Reconsidering The Organizational Identification Questionnaire. *Management Communication Quarterly*, 13(4), 626-658.
- Mishra, J., & Morrissey, M. A. (1990). Trust in Employee/Employer Relationships: A Survey of West Michigan Managers. *Public Personnel Management*, 19(4), 443-486.
- Ng, T. W. (2015). The Incremental Validity of Organizational Commitment, Organizational Trust, and Organizational Identification. *Journal of Vocational Behavior*, 88, 154-163.
- Nyhan, R. C., & Marlowe Jr, H. A. (1997). Development and Psychometric Properties of The Organizational Trust Inventory. *Evaluation Review*, 21(5), 614-635.
- Öktem, Ş., Kızıltan, B., & Öztoprak, M. (2016). Örgütsel Güven ile Örgüt İkliminin Örgütsel Özdeşleşme, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 8(4), 162-186.
- Polat, M. (2009). *Örgütsel Özdeşleşmenin Öncülleri ve Ardılları Üzerine Bir Saha Çalışması*. Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, Doktora Tezi. Bursa.
- Polat, S., & Celep, C. (2008). Ortaöğretim Öğretmenlerinin Örgütsel Adalet, Örgütsel Güven, Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına İlişkin Algıları. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 54, 307-331.
- Tokgöz, E., & Seymen O. A. (2013). Örgütsel Güven, Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Bir Devlet Hastanesinde Araştırma. *Öneri*, 10(39), 61-76.
- Turunç, Ö., & Çelik, M. (2010). Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İİBF Dergisi*, 17(2), 183-206.
- Tüzün, İ. K. (2007). Güven, Örgütsel Güven ve Örgütsel Güven Modelleri. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 2007(2), 93-118.
- Tüzün, İ. K., & Çağlar, İ. (2008). Örgütsel Özdeşleşme Kavramı ve İletişim Etkinliği İlişkisi. *Journal of Yaşar University*, 3(9), 1011-1027.
- Van Dick, R. (2001). Identification in Organizational Contexts: Linking Theory and Research from Social and Organization Psychology. *International Journal of Management Reviews*, 3, 265-283.
- Van Dick, R., & Haslam, S. A. (2012). Stress and Well-Being in The Workplace: Support for Key Propositions from The Social Identity Approach. In J. Jetten, C. Haslam, & S.A. Haslam (Eds.), *The Social Cure: Identity, Health, and Well-Being* (pp. 175-194). Hove and New York, NY: Psychology Press.

- Yıldız, H. (2015). Pozitif Psikolojik Sermaye, Örgütsel Güven ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Bir Alan Araştırması. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Doktora Tezi. Balıkesir.
- Yu, M. C., Mai, Q., Tsai, S. B., & Dai, Y. (2018). An Empirical Study on The Organizational Trust, Employee-Organization Relationship and Inovative Behavior from The Integrated Perspective of Social Exchange and Organizational Sustainability. *Sustainability*, 10(864), 1-14.