



Article Info/Makale Bilgisi

✓Received/Geliş:14.02.2019 ✓Accepted/Kabul:13.05.2019

DOI: 10.30794/pausbed.527068

Araştırma Makalesi/ Research Article

Santaş, G., Akbolat, M., ve Sağlam, H., (2019). "Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Affetme Ve Örgütsel Dedikodunun İntikam Niyeti Üzerindeki Etkisi",
Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, sayı 36, Denizli, s.131-148.

SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA ÖRGÜTSEL AFFETME VE ÖRGÜTSEL DEDİKODUNUN İNTİKAM NİYETİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

Gülcan ŞANTAŞ*, Mahmut AKBOLAT**, Hakan SAĞLAM***

Özet

Bu araştırmanın amacı, sağlık çalışanlarının örgütsel affetme, örgütsel dedikodu ve intikam niyetine ilişkin algılarını incelemek ve örgütsel affetme ile örgütsel dedikodunun intikam niyetine etkisini ortaya koymaktır. Çalışmada örgütsel affetme, örgütsel dedikodu ve intikam niyetinin sağlık çalışanlarının sosyo-demografik özelliklerine göre farklılaşp farklılaşmadığının belirlenmesi de hedeflenmektedir. Araştırmada, Sakarya ilinde bir eğitim ve araştırma hastanesinde çalışan ve çalışmaya katılmayı kabul eden 191 sağlık çalışanına anket uygulanmıştır. Araştırma bulgularına göre, sağlık sektöründe çalışanlarda durumları affetme algısı lisans ve üzeri öğrenim düzeyine sahip olanlarda, hemşirelerde ve 9 yıl ve daha az süredir sağlık sektöründe çalışanlarda daha düşük bulunmuştur. Örgütsel dedikodu algısının diğer sağlık personelinde lisans ve üzeri öğrenim düzeyinde olanlarda ve 9 yıl ve daha az süredir sağlık sektöründe çalışanlarda daha düşük olduğu belirlenmiştir. İntikam niyetinin ise kadınlarda ve önlisans ve üzeri öğrenim düzeyine sahip çalışanlarda daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Çalışma sonucunda, sağlık çalışanlarının intikam niyetini örgütsel affetmenin negatif yönde ve örgütsel dedikodunun pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler:Örgütsel Affetme, Örgütsel Dedikodu, İntikam Niyeti, Sağlık Çalışanları, Hastane.

THE EFFECT OF ORGANIZATIONAL FORGIVENESS AND ORGANIZATIONAL GOSSIP ON INTENTION OF REVENGE AMONG HEALTH EMPLOYEES

Abstract

The purpose of this study is to examine the perceptions of health employees about organizational forgiveness, organizational gossip and revenge intention, and to reveal the effect of organizational forgiveness and organizational gossip on revenge intention. In the study, it is aimed to determine whether organizational forgiveness, organizational gossip and revenge intention differ according to socio-demographic characteristics of health employees. A questionnaire was applied to 191 health employees who had been working in a training and research hospital in Sakarya province and accepted to participate in the study. According to the research findings, the perception of forgiving situations was found to be lower among employees who were nurse, those with the undergraduate and higher education level, and those with working in the health sector for 9 years or less. Organizational gossip perception was found to be lower among other healthcare providers, those with undergraduate or higher education level, and those with working in the health sector for 9 years or less. Revenge intention

*Dr. Öğr. Üyesi, Yozgat Bozok Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, YOZGAT.

e-posta:gulcan.santas@bozok.edu.tr (orcid.org/0000-0002-0488-9375)

**Doç. Dr., Sakarya Üniversitesi, İşletme Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, SAKARYA.

e-posta:makbolat@sakarya.edu.tr (orcid.org/0000-0002-2899-6722)

***Hakan SAĞLAM, Sakarya Üniversitesi Genel Sekreter Yardımcısı, SAKARYA.

e-posta: hakansaglam@sakarya.edu.tr (orcid.org/0000-0001-5972-0983)

was found to be lower in women and those with undergraduate and higher education level. As a result of the study, it was determined that revenge intention was affected by organizational forgiveness negatively and organizational gossip positively.

Keywords: *Organizational Forgiveness, Organizational Gossip, Intention of Revenge, Health Employees, Hospital.*

1. GİRİŞ

Sağlık kurumları, çok sayıda farklı uzmanlık ve öğrenim düzeyine sahip çalışanlardan oluşması sebebiyle karmaşıklığın yoğun olduğu kurumlar arasındadır. Yapılması gereken işlerin çoğunlukla acil ve ertelenemez olması, sürekli bir işbirliği gerektirmesi ve stresin yoğunluğu bir arada düşünüldüğünde, huzurlu bir iş ortamının korunması hassas dengeleri gerektirmektedir. Bu çalışanların sağlık hizmetleri ve destek hizmetlerin sunumunda yaşayabilecekleri çıkar çatışmaları, iş barışını bozarak olumsuz örgüt ikliminin oluşmasına sebep olabilmektedir. Böyle bir örgüt ortamında, çıkar çatışması yaşayan çalışanlarda intikam duygusu gelişebilmektedir. İntikam duygusuyla çalışanların birbirleri hakkında olumsuz yorum ve dedikodular yapabileceği olasıdır.

Sağlık kurumları açısından örgütsel affetme ve intikam niyetinin nispeten yeni konular olduğu söylenebilir. Örgütsel affetme, örgüt ikliminin olumlu olmasına ve daha barışçıl insan ilişkilerinin gelişmesine katkı sağlayabilmektedir. Böyle bir ortamda görev yapan sağlık çalışanlarının performansı olumlu şekilde etkilenerek örgütsel verimliliği artabilmektedir. Tam tersi şekilde intikam niyeti de örgütsel barışa zarar verebilmektedir ve intikamın örgütsel sonuçları genellikle olumsuz olmaktadır. Affedicilik, hataları, yanlışları ve aksaklıkları örgütsel fırsata dönüştürebilme fırsatı sunmaktadır. Böylece çalışanların daha fazla sorumluluk aldığı, yaratıcılığın özendirildiği ve istekliliğin arttığı örgüt kültürü ortaya çıkabilmektedir (Stone, 2002: 279).

Sağlık kurumlarında örgütsel dedikoduyu inceleyen bir alan araştırmasında, sağlık örgütlerinde dedikodunun var olduğu ve yaygın olduğu ortaya konulmaktadır. Çalışmada hiyerarşi arttıkça, dedikodunun arttığı belirtilmektedir (Erol ve Akyüz, 2015: 162). Sağlık örgütlerine ilişkin yapılan diğer çalışmalarda da, bu örgütlerde dedikodu ve söylentilerin yapıldığı ileri sürülmektedir (Eşkin, 2010; Artaç, 2017: 65; Şantaş vd., 2017: 575).

Bu araştırmada sağlık çalışanlarının örgütsel affetme, örgütsel dedikodu ve intikam niyetine ilişkin algılarının incelenmesi ve değişkenler arası ilişkilerin ortaya konulması amaçlanmaktadır. Çalışmada örgütsel affetme, örgütsel dedikodu ve intikam niyetinin sağlık çalışanlarının sosyo-demografik özelliklerine göre farklılaşmış farklılaşmadığının belirlenmesi de hedeflenmektedir. Alanyazın incelendiğinde, bu değişkenleri ele alan çalışmaların kısıtlı olduğu görülmektedir. Bu sebeple çalışmanın alana katkı sağlayabileceği düşünülmektedir.

2. ÖRGÜTSEL AFFETME, ÖRGÜTSEL DEDİKODU VE İNTİKAM NİYETİ DEĞİŞKENLERİNİN KAVRAMSAL ÇERÇEVESİ

Bu bölümde örgütsel affetme, örgütsel dedikodu ve intikam niyeti değişkenlerinin tanımları, boyutları v ve örgütler için önemi üzerinde durulmaktadır. Bu değişkenlerin birbirleri ile olan ilişkisini inceleyen çalışmalar da bu bölüm kapsamında incelenmektedir.

2.1. Örgütsel Affetme

Affetme, ilişkilerde yıkıcı tepkileri engellemek ve yıkıcı davranan birine karşı yapıcı davranmayı sağlamak amacıyla insanların motivasyonel dönüşümü olarak ifade edilmektedir (McCullough vd., 1997: 321). Affetme sürecinin ilk basamağını bireyin kendini affetmesi oluşturmaktadır. Kişi affetme sürecine kendinden başladığında, diğer insanlara ve durumlara karşı daha affedici ve merhametli olabilmektedir (Stone, 2002: 285). Davranış bilimleri araştırmaları affetmenin performansı, sağlığı ve mutluluğu iyileştirebileceğini ortaya koymaktadır. Affetme eğiliminde olan insanlar daha az kırıcı, düşmanca ve öfkeli olma eğilimindedir (Kerns, 2009: 80).

Örgütsel affetme örgütsel ilişkilerin iyileştirilmesine ve örgüt içi olumsuz ve incinmiş duyguların tamirine katkı sağlayabilmektedir. Ayrıca, örgütsel affetmenin yaygınlaştığı çalışma ortamlarında işlerin işleyişi ve örgütsel verimlilik artabilmektedir (Konan ve Nazlı, 2018: 131). Örgütsel affetme küçük, kavgaya eğilimli ve yoğun iç rekabetin olduğu çalışma ortamlarında bir ihtiyaç olmaktadır. Affedicilik örgütsel verimliliğe ve güven odaklı örgütsel ilişkilerin geliştirmesine zemin hazırlayabilmektedir. Örgütsel affetme, örgüt içinde huzur ve çatışmaların önlenmesine, örgütsel bağlılığın artmasına, kişilerarası ilişkilerin iyileşmesine ve örgütsel performansın artmasına

katkı sağlayabilmektedir. Affetme kültürü, örgüt içinde sinizm, intikam duygusu gibi örgütsel barışa zarar verebilecek olumsuz algıları azaltabilmektedir (Şener ve Çetinkaya, 2015: 33).

Örgütsel affetme, çalışanın kendini affetmesi, çalışanın başkalarını affetmesi ve tek bir sorumlunun olmadığı durumları affetmesi olmak üzere üç alt boyuttan oluşmaktadır. Çalışanın kendini affetmesi, bilerek veya bilmeden yapılan bir yanlış karşısında bireyin kendini suçlamaktan vazgeçmesidir. Başkalarını affetme, çalışanın kendisine yanlış yapan çalışma arkadaşlarını affetmesidir. Örgüt yaşamında bazı durumlarda gerçekleşen olaydan tek bir sorumlu kişi bulunmayabilir. Bu durumda kişilerden bağımsız olarak gerçekleşen durumun affedilmesi söz konusu olmaktadır (Thompson, Snyder & Hoffman, 2005: 350).

2.2. Örgütsel Dedikodu

Dedikodu, iş yerinde yaygın bir olgudur. Neredeyse tüm çalışanlar o an ortamda bulunmayan bir kişi hakkında yorumda bulunabilmekte, başkalarından dedikodu duyabilmekte veya yapılan dedikodu ile ilgili başkalarının yorumlarına katılabilmektedir. Dedikodu, doğru ve eksiksiz bilgiler ortaya koymamasına rağmen, örgüt içinde resmi olmayan iletişim ve bilgi alışverişi kanalı sağlayabilmektedir (Kuo vd., 2015: 2).

Örgütsel dedikodu, çoğu zaman üçüncü bir kişi/kişiler hakkında en az iki kişi arasında yapılan bir değerlendirme konuşması (yazılı veya sözlü) anlamına geldiği için, birçok farklı örgütsel ortamda ortaya çıkabilmektedir. Sağlık sektörü de dedikodunun yapıldığı sektörlerden biridir (Michelson vd., 2010: 384).

Dedikodu kavramı, sıklıkla söylenti kavramıyla karıştırılmaktadır. İki kavram birbiriyle ilişkili olmakla birlikte, birbirinden farklı anlamlar taşımaktadır. Söylenti, örgüt içinde bilgi boşluklarını veya tutarsızlıkları doldurmak için ortaya çıkan spekülasyonlar olarak tanımlanmaktadır. Dedikodu ise daha çok eğlence amacıyla yapılmaktadır ve “bir partinin leziz bir atıştırmalığı” şeklinde ifade edilmektedir (DiFonzo vd., 1994: 52).

Örgütsel dedikodu, iş ile ilgili dedikodu ve iş ile ilgili olmayan dedikodu olmak üzere iki temel boyuttan oluşmaktadır. İş ile ilgili dedikodu daha çok çalışma arkadaşının iş performansı, çalışkanlık ve özverisi, iş rolü ve deneyiminde güvenilirlik, iş arkadaşlarının kişilerarası becerileri, iş ahlakı ve iş bilgisi gibi konularda yapılmaktadır. İş ile ilgili olmayan dedikodu ise daha çok çalışanın iş arkadaşlarına yönelik özel ve ailevi konular (yeni bir ev veya araba alması, hastalık veya trafik kazası, çocuğu, eşi, anne veya babası, evlilik veya boşanma durumu) hakkında dedikodu yapmasıdır (Kuo vd., 2015: 28).

2.3. İntikam Niyeti

İntikam, adaletsizliği gidermeye ve eşitsizlik ortamını düzeltmeye yönelik bir yaklaşım olarak tanımlanmaktadır. Çalışanlar örgüt içinde intikam alma davranışına yönelince adaletin yerini bulduğunu ve çalışma ortamında eşitliğin tekrar sağlandığını düşünmektedir (Akın vd., 2012: 79). Bir başka tanımda ise intikam, adaletsizliğe ortak ve muhtemelen önlenemez bir cevap olarak ifade edilmektedir (Çetin ve Kumkale, 2018: 225). İntikam duygusu, adaletin yeniden sağlanmasını mümkün kılmak amacıyla tahrik edilmektedir ve kavramsal olarak “algılanan yanlışa karşılık sergilenen olası zarar verici ve cezai tepki” şeklinde ifade edilmektedir (Çetin, 2015: 24).

Örgütlerde intikam niyeti, genellikle çalışanın algıladığı eşitsizlik ve adaletsizlik sonucu ortaya çıkan davranışlar bağlamında ele alınmaktadır (Tatarlar ve Güneri Çangarlı, 2018: 592). Bir çalışanın iş yerinde haksız ve olumsuz deneyimle karşılaştığı için, bu deneyimden sorumlu olan diğer çalışanın cezalandırılmasını istemesiyle intikam niyeti ortaya çıkmaktadır. Bir başka ifadeyle, adaletsizlik algılandıktan ve paylaşıldıktan sonra, intikam için motivasyon gelişmektedir. Bu motivasyon daha sonra sabotaj, şiddet veya kötü söylentiler gibi intikam eylemlerine dönüşebilmektedir (Bordia vd., 2014: 367). Dolayısıyla beklentiler, hesap verme sorumluluğu ve öfke gibi sebepler intikam duygusuna yol açabilmektedir (Nayir, 2016: 2).

Kişinin maruz kaldığı adaletsizlik ne kadar şiddetli ise, intikamı o kadar fazla olabilmektedir. Bireylerin intikam alma gücü, konularına ve kişisel özelliklerine bağlı olarak değişmektedir. Örneğin, bir işyerinde yüksek bir pozisyonda olan bir kişinin intikamı, daha düşük bir pozisyona sahip olan kişiye göre daha etkili olabilmektedir. Bunun sebebi, güçlü olan tarafın daha fazla baskı oluşturabilmesi veya görevini kullanarak maddi ve manevi daha fazla zarar verme avantajına sahip olmasıyla ilişkilidir (Şener vd., 2017: 75).

İntikam davranışı, nedenleri ve sonuçları açısından düşünüldüğünde, örgütlere ve bireylere zarar veren bir davranıştır (Nayir, 2016: 2). İntikam bireysel düzeyde olumsuz sağlık sonuçları ile ilişkilendirilmektedir. Yüksek düzeyde affetme eğilimine sahip ve düşük düzeyde intikam eğilimi olan kişilerde stres düzeyi ve hastalık semptomlarının daha düşük düzeyde olduğu belirtilmektedir (Schumann ve Ross, 2010: 1197). İntikam örgütsel ortamda genellikle kontrol altında tutulması gereken yıkıcı, sapkın ve anti sosyal bir davranış olarak ele alınmaktadır (Yılmaz, 2014: 92). Örgütsel intikam niyetine sahip bir çalışan, amaç karşıtı davranışlarda bulunabilmektedir. Bu çalışanlar, örgütsel kaynakları gereğinden fazla tüketerek veya işyerinde geçirilmesi gereken zamanı kötüye kullanarak çalışan hırsızlığına neden olabilmektedirler. Ayrıca, bu çalışanlar örgütsel üretimin gecikmesi, işlerin yavaşlatılması gibi işyerinde sabotaj davranışlarında bulunabilmektedirler. Çalışanlar intikam besledikleri durumlar ve kişiler hakkında örgüt içi söylenti ve dedikodular üreterek olumsuz örgütsel sonuçlara sebep olabilmektedir (Çetin, 2015: 36-43).

2.4. Örgütsel Affetme, Örgütsel Dedikodu ve İntikam Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi

Alanyazın incelendiğinde üç değişkeni bir arada ele alan çalışmaya rastlanmamıştır. Ancak sınırlı sayıda da olsa değişkenlerin ikili olarak ilişkilerinin incelendiği görülmektedir. Örgütsel affetme ve intikam niyeti arasındaki ilişki (Akın vd., 2012; Yılmaz, 2014) ile örgütsel dedikodu ve intikam niyeti (Şantaş vd., 2018) arasındaki ilişkinin daha önce çalışıldığı görülmektedir.

Örgütsel affetme ve intikam niyeti arasındaki ilişkisinin incelendiği çalışmalarda farklı görüşler ve bulgular söz konusu olabilmektedir. Yapılan bir araştırmada, intikam niyeti affetmeyi teşvik edebilen bir unsur olarak ele alınmaktadır. İntikamın kendisi bir süre sonra affetmeye dönüşebilmektedir (Tripp vd., 2007: 27). Bununla birlikte örgütsel affetme ve intikam niyeti arasındaki ilişkinin negatif yönlü olduğunu ortaya koyan çalışmalar da bulunmaktadır (Akın vd., 2012: 86; Yılmaz, 2014: 99).

İntikam duygusu ve örgütsel dedikodu arasındaki ilişki iki yönlü olabilmektedir. Bazı durumlarda intikam duygusu dedikoduyu tetiklerken, bazı durumlarda dedikodu intikama yol açabilmektedir (Şener, 2013: 31). Yapılan bir çalışmada, hastane ortamında dedikodu çalışanların intikam duygusunu artırdığı belirlenmiştir (Şantaş vd., 2018: 69).

3. MATERYAL VE METOT

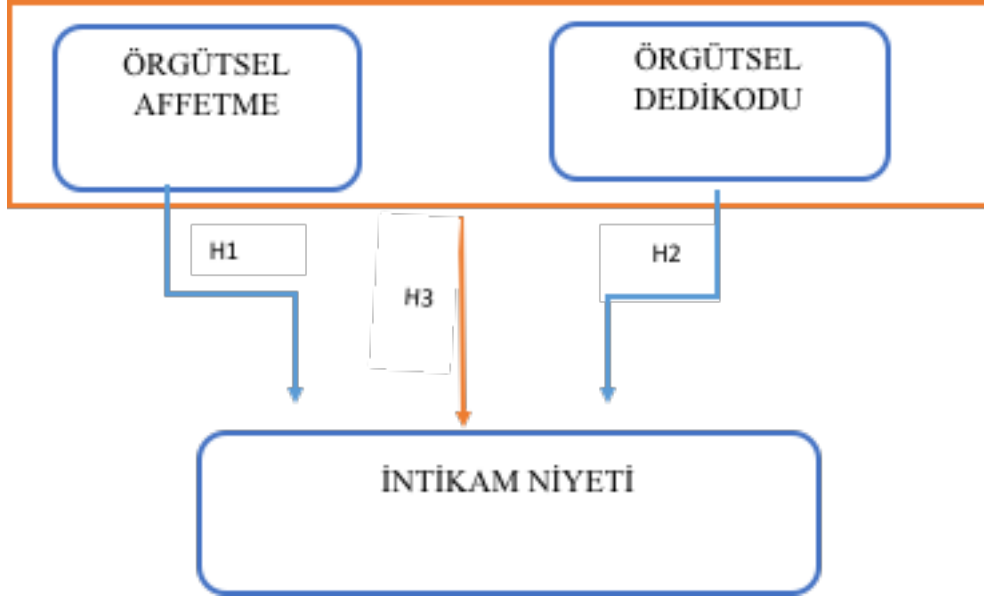
3.1. Çalışmanın Amacı ve Modeli

Bu araştırmanın amacı; sağlık çalışanlarının örgütsel affetme, örgütsel dedikodu ve intikam niyetine ilişkin algılarını incelemek ve örgütsel affetme ile örgütsel dedikodunun intikam niyetine etkisini ortaya koymaktır. Çalışmada örgütsel affetme, örgütsel dedikodu ve intikam niyetinin sağlık çalışanlarının sosyo-demografik özelliklerine göre farklılaşıp farklılaşmadığının belirlenmesi de hedeflenmektedir. Araştırmanın bu amacı doğrultusunda aşağıdaki hipotezler kurulmuştur:

H1: Sağlık çalışanlarının örgütsel affetmeye ilişkin algıları intikam niyetini etkiler.

H2: Sağlık çalışanlarının örgütsel dedikoduya ilişkin algıları intikam niyetini etkiler.

H3: Sağlık çalışanlarının örgütsel affetme ve örgütsel dedikoduya ilişkin algıları intikam niyetini etkiler.



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

3.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Sakarya ilinde bir eğitim ve araştırma hastanesinde çalışan sağlık çalışanları (N=3400) oluşturmaktadır. Araştırmada örneklem seçilmemiş, bütün evrene ulaşılmaya çalışılmış ve araştırmaya katılmayı kabul eden çalışanlara 250 adet anket formu dağıtılmıştır. Bu anketlerden 210 tanesi geri dönmüş olup, geri dönüş oranı % 84'tür. Ancak geri dönüşü sağlanan anket formlarının bazılarının eksik ve hatalı doldurulması sebebiyle, toplam 191 adet kullanılabilir anket elde edilmiştir. Veri toplama süreci Ocak-Şubat 2015 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir.

3.3. Veri Toplama Yöntemi

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Anket, toplam 49 ifadenin yer aldığı dört bölümden oluşmaktadır. Çalışmada örgütsel affetmeyi ölçmek için Heartland'ın Affetme Ölçeği kullanılmıştır (Thompson vd., 2005). Ölçeğin Türkçe geçerlik ve güvenilirliği Akın vd. (2012) tarafından yapılmıştır. Ölçek, "kendini affetme, başkalarını affetme ve durumları affetme" olmak üzere üç boyut ve 18 ifadeden oluşmaktadır. Ölçek 5'li Likert olup, 1 (hiçbir zaman) ve 5 (her zaman) arasında puanlar almaktadır.

Katılımcıların örgütsel dedikodu algılarını ölçmede, Kuo vd. (2015) tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Ölçek iki boyutludur (işle ilgili dedikodu ve işle ilgili olmayan dedikodu) ve 20 ifadeden oluşmaktadır. Ölçek Likert tipi olup, 1 (hiçbir zaman) ve 5 (her zaman) arasında puanlar almaktadır.

Çalışmada kullanılan intikam niyeti ölçeği, Wade (1989) tarafından geliştirilmiştir ve Türkçe geçerlik ve güvenilirliği Akın vd. (2012) tarafından yapılmıştır. Ölçek tek boyutludur ve 5 ifadeden oluşmaktadır. Ölçek Likert tipi olup, 1 (hiçbir zaman) ve 5 (her zaman) arasında puanlar almaktadır.

3.4. Verilerin Analizi

Araştırmada kullanılan ölçeklerin geçerliğinin belirlenmesinde faktör analizi ve güvenilirliklerinin belirlenmesinde ise Cronbach Alpha katsayısından yararlanılmıştır. Veriler; tanımlayıcı istatistiksel yöntemler, iki bağımsız grupta t testi, ikiden fazla bağımsız grup için tek yönlü varyans analizi, varyans analizinde gruplar arasındaki farklılığın hangi grup ya da gruplardan kaynaklandığının belirlenmesi için Tukey testi, korelasyon analizi ve çoklu çok değişkenli doğrusal regresyon analizi kullanılarak analiz edilmiştir.

3.5. Geçerlik ve Güvenirlik Analizi

Araştırma ölçeklerinin geçerliğinin belirlenmesi amacıyla araştırma verisine faktör analizi uygulanmıştır. Yapı geçerliliği için temel bileşenler analizi ve varimaks eksen döndürmesi tekniği kullanılarak keşfedici faktör analizi uygulanmıştır. Örgütsel Affetme Ölçeği için yapılan analiz sonucunda faktör analizine uygunluğun ve örneklem yeterliliğinin belirlenmesinde kullanılan KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) değeri 0,689 olarak bulunmuştur. Literatürde KMO değerinin 0,60'ın üzerinde olması yeterli bulunduğundan (Alpar, 2013:294) elde edilen bu değer kabul edilebilirdir. Korelasyon matrisinin birim matrise eşit olup olmadığına incelenmesinde kullanılan (Alpar, 2013: 292) Bartlett Küresellik Testi sonucunda Ki-kare istatistiği 760,046 olarak tespit edilmiş olup, bu değer istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($\chi^2 = 760,046$, $df:153$, $p<0,001$).

Tablo 1'de verilen döndürülmüş faktör yükleri ve özdeğerler, 18 ifadenin 3 faktör altında toplandığını ve açıklanan toplam varyansın %41,557 olduğunu göstermektedir. Akın vd. (2012) tarafından Türkçeye çevrilen ölçekte 18 ifade yer almaktadır ve her bir boyut 6'şar ifade ile temsil edilmektedir. Bu kapsamda 1-6. ifadeler "kendini affetme" boyutunu oluştururken, 7-12. ifadeler "başkalarını affetme" ve 13-18. ifadeler "durumları affetme" boyutunu oluşturmaktadır. Bu araştırma kapsamında da faktörler, Akın vd. (2012) tarafından isimlendirildiği gibi Faktör 1= *kendini affetme*; Faktör 2= *başkalarını affetme* ve Faktör 3= *durumları affetme* şeklinde adlandırılmıştır.

Tablo 1: Affetme Ölçeğinin Döndürülmüş Faktör Yükleri ve Özdeğerler

| Değişkenler | Faktör 1 | Faktör 2 | Faktör 3 |
|--|----------|----------|----------|
| 1. İşleri berbat ettiğimde ilk başta kendimi kötü hissetsem de, zamanla rahatlarım. | 0,656 | | |
| 2. Yaptığım kötü şeyler için kendime kin duyarım. | 0,723 | | |
| 3. Yaptığım kötü şeylerden ders çıkarmak beni rahatlatır. | 0,424 | | |
| 4. Bir kere işleri berbat ettiğimde kendimi kolay kolay affedemem. | 0,764 | | |
| 5. Zamanla yaptığım hataları kabullenirim. | 0,388 | | |
| 6. Hissettiğim, düşündüğüm, söylediğim ya da yaptığım olumsuz şeyler nedeniyle kendimi eleştirmekten vazgeçemiyorum. | 0,611 | | |
| 7. Yanlış olduğunu düşündüğüm şeyleri yapan bir insanı cezalandırmaya devam ederim. | | 0,514 | |
| 8. Zamanla diğer insanların yaptığı hataları kabullenirim. | | 0,476 | |
| 9. Beni üzmüş olan kişilere kötü davranmaya devam ederim. | | 0,539 | |
| 10. Geçmişte beni üzmüş olsalar bile, o kişilerin hâlâ iyi insanlar olduklarını düşünürüm. | | 0,648 | |
| 11. Başkaları bana kötü davranırsa bile onlar hakkında olumlu düşünmeye devam ederim. | | 0,652 | |
| 12. Bir kişi beni hayal kırıklığına uğrattığında, bu olayı unuturum. | | 0,448 | |
| 13. Kontrol edilemeyen nedenlerle oluşan hatalar için bile olumsuz düşüncelere takılı kalırım. | | | 0,639 |
| 14. Zamanla hayatımdaki kötü olayları kabullenirim. | | | 0,713 |
| 15. Hayatımdaki kontrol edilemeyen durumlar nedeniyle hayal kırıklığına uğradığımda, olumsuz düşünmeye devam ederim. | | | 0,523 |
| 16. Sonunda hayatımdaki kötü durumlarla barıştım. | | | 0,700 |
| 17. Hiç kimsenin hatası olmayan olumsuz durumları kabullenmek benim için oldukça zordur. | | | 0,541 |
| 18. Hiç kimsenin kontrolünde olmadan gelişen kötü olaylar hakkındaki olumsuz düşüncelerimden kurtuldum. | | | 0,570 |
| Özdeğerler | 2,838 | 2,471 | 2,171 |
| % | 15,764 | 13,729 | 12,063 |
| Birikimli % | 15,764 | 29,493 | 41,557 |

Örgütsel dedikodu ölçeği için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliği ölçüsünün 0,850 olarak bulunması örneklem yeterliğinin iyi olduğunu göstermektedir. Barlett Küresellik Testi sonucunda Ki-kare istatistiği 2338,250 olarak tespit edilmiş olup, bu değer istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Örgütsel dedikodu ölçeği iki boyutlu bir ölçek olup, yapılan faktör analizi sonucunda da yirmi ifadenin iki boyut altında toplandığı belirlenmiştir. Toplamda 20 ifadenin yer aldığı orijinal ölçekte 1-10. ifadeler işle ilgili dedikoduyu ve 11-20. ifadeler işle ilgili olmayan dedikoduyu ölçmeye yöneliktir. Bu çalışma kapsamında da aynı şekilde ifadelerin iki boyut altında toplandığı belirlenmiştir. Açıklanan varyans %48,569'dir (Bakınız Tablo 2)

Tablo 2: Örgütsel Dedikodu Ölçeğinin Döndürülmüş Faktör Yükleri ve Özdeğerler

| Değişkenler | Faktör 1 | Faktör 2 |
|--|---------------|---------------|
| 1. Meslektaşın mükemmel iş performansı hakkında yorum yaparım. | 0,756 | |
| 2. Meslektaşın işindeki titizliği ve özverisi hakkında yorum yaparım. | 0,775 | |
| 3. Meslektaşın iş rolünde ve deneyimindeki güvenilirliği hakkında yorum yaparım. | 0,816 | |
| 4. Meslektaşın kişilerarası ilişkilerdeki becerisi hakkında yorum yaparım. | 0,807 | |
| 5. Meslektaşın iş ahlaki göstermesi hakkında yorum yaparım. | 0,742 | |
| 6. Meslektaşın zayıf iş performansı hakkında yorum yaparım. | 0,741 | |
| 7. Meslektaşın dikkatsizliği ve zayıf çalışan bağlılığı hakkında yorum yaparım. | 0,793 | |
| 8. Meslektaşın deneyimsizliği ve zayıf iş bilgisi hakkında yorum yaparım. | 0,842 | |
| 9. Meslektaşın zayıf kişilerarası ilişkileri hakkında yorum yaparım. | 0,812 | |
| 10. Meslektaşın iş ahlaki eksikliği hakkında yorum yaparım. | 0,773 | |
| 11. Meslektaşın araba ya da ev alması gibi neşeli yaşam olayları hakkında yorum yaparım. | | 0,625 |
| 12. Meslektaşın kaza ya da hastalık gibi hüzünlü yaşam olayları hakkında yorum yaparım. | | 0,488 |
| 13. Meslektaşın yeni arkadaşlık ya da arkadaşlık ilişkisi hakkında yorum yaparım. | | 0,561 |
| 14. Meslektaşın ortaklarına yalanı ve ihaneti hakkında yorum yaparım. | | 0,686 |
| 15. Meslektaşın çocuklarıyla zayıf iletişimi hakkında yorum yaparım. | | 0,683 |
| 16. Meslektaşın çocuklarıyla iyi iletişimi hakkında yorum yaparım. | | 0,577 |
| 17. Meslektaşın boşanması, ayrılması ve evlilik problemleri hakkında yorum yaparım. | | 0,464 |
| 18. Meslektaşın nişanlanması ya da evlenmesi hakkında yorum yaparım. | | 0,676 |
| 19. Meslektaşın aile ile iyi iletişimi hakkında yorum yaparım. | | 0,610 |
| 20. Meslektaşın aile ile zayıf iletişimi hakkında yorum yaparım. | | 0,664 |
| Özdeğerler | 4,978 | 4,736 |
| % | 24,888 | 23,681 |
| Birikimli % | 24,888 | 48,569 |

Tablo 3'te "İntikam Niyeti Ölçeği"ne ilişkin faktör analizi sonuçları verilmektedir. Ölçek için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliği ölçüsü 0,807 Barlett Küresellik Testi sonucunda Ki-kare istatistiği 358,707 olarak tespit edilmiş olup, bu değer istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. İntikam niyeti ölçeği, tek boyutlu bir ölçek olup, yapılan faktör analizi sonucunda da beş ifadenin tek boyut altında toplandığı görülmektedir. Açıklanan varyans %60,207'dir.

Tablo 3: İntikam Niyeti Ölçeği İçin Döndürülmüş Faktör Yükleri ve Özdeğerler

| Değişkenler | Faktör 1 |
|---|----------|
| 1. Bana yapılan kötülüklerin karşılığını ödetirim. | 0,821 |
| 2. Bana kötülük yapanın başına kötü bir olay gelmesini isterim. | 0,815 |
| 3. Bana haksızlık yapanın hak ettiğini bulmasını isterim. | 0,620 |
| 4. Benimle uğraşandan öcümü alırım. | 0,815 |
| 5. Bana kötülük yapanın mutsuz ve üzüntülü olmasını isterim. | 0,790 |
| Özdeğerler | 3,010 |
| % | 60,207 |
| Birikimli % | 60,207 |

Ölçeklerin güvenilirliğini belirlemek için hesaplanan Cronbach Alpha katsayısı Tablo 4’te verilmektedir. Tablo 4’te görüldüğü gibi çalışmada kullanılan ölçeklerin Cronbach Alpha değerleri örgütsel affetme ölçeğinin geneli için 0,786, işyeri dedikodu ölçeği için 0,879 ve örgütsel intikam ölçeği için bulunan değer ise 0,828’dir.

Tablo 4: Veri Toplama Aracının Güvenirliği

| Boyutlar | Madde Sayısı | Cronbach Alpha Katsayısı |
|------------------------------|--------------|--------------------------|
| Örgütsel Affetme Ölçeği | 18 | 0,786 |
| Kendini affetme | 6 | 0,607 |
| Başkalarını affetme | 6 | 0,71 |
| Durumları affetme | 6 | 0,727 |
| İşyeri Dedikodu Ölçeği | 20 | 0,879 |
| İşle ilgili dedikodu | 10 | 0,870 |
| İşle ilgili olmayan dedikodu | 10 | 0,844 |
| Örgütsel İntikam Ölçeği | 5 | 0,828 |

4. BULGULAR

Araştırma kapsamında yer alan hastane çalışanlarının tanımlayıcı özelliklere göre dağılımı Tablo 5’te verilmektedir. Buna göre katılımcıların %50,8’inin 32 yaş ve altında, %80,1’inin kadın, %48,7’sinin lisans ve üzeri öğrenim düzeyinde ve %66,5’inin hemşire olduğu görülmektedir. Katılımcıların %52,4’ü 10 yıl ve daha fazla süredir sağlık sektöründe görev yaptığını ifade etmiştir.

Tablo 6’da araştırmanın değişkenlerine ilişkin istatistikler yer almaktadır. Katılımcıların örgütsel affetme boyutlarına verdikleri cevapların puan ortalamalarına bakıldığında, en yüksek puanın kendini affetme (3,22) ve en düşük puanın ise başkalarını affetme (2,98) boyutuna verildiği görülmektedir. Araştırmaya katılan çalışanların işle ilgili dedikodu ortalaması 3,16, işle ilgili olmayan dedikodu ortalaması 2,65 ve intikam niyeti ortalaması ise 2,39’dur. Katılımcıların algıları 5’li Likert Ölçeği ile değerlendirildiğinden, ortalama skorlar “5” değerine yaklaştıkça ilgili boyutun düzeyi en yükseği, “1” değerine yaklaştıkça ise en düşüğü göstermektedir. Buradan hareketle bu çalışmaya katılan çalışanların örgütsel affetme ve örgütsel dedikodu algılarının orta düzeyde ve intikam niyeti algılarının ise düşük düzeyde olduğu söylenebilir. Araştırma değişkenleri arasındaki ilişkilerin korelasyon katsayıları da Tablo 6’da verilmektedir. Buna göre boyutlar arasında orta ve düşük düzeyde ilişkiler bulunmaktadır.

Tablo 5: Katılımcılara İlişkin Tanımlayıcı Özellikler

| Değişkenler | Sayı | % |
|--|------------|--------------|
| Yaş (yıl) | | |
| ≤32 | 97 | 50,8 |
| ≥33 | 94 | 49,2 |
| Cinsiyet | | |
| Kadın | 153 | 80,1 |
| Erkek | 38 | 19,9 |
| Öğrenim Düzeyi | | |
| Lise | 44 | 23,0 |
| Ön lisans | 54 | 28,3 |
| Lisans ve üzeri | 93 | 48,7 |
| Hastanedeki Görev | | |
| Hemşire | 127 | 66,5 |
| Ebe | 31 | 16,2 |
| Diğer Sağlık Personeli | 33 | 17,3 |
| Sağlık Sektöründe Toplam Çalışma Süresi (yıl) | | |
| ≤9 | 91 | 47,6 |
| ≥10 | 100 | 52,4 |
| Toplam | 191 | 100,0 |

Tablo 6: Değişkenlerin Ortalama, Standart Sapma ve Korelasyon Değerleri

| Değişkenler | Ort | S.S. | Kendini affetme | Başkalarını affetme | Durumları affetme | İşle ilgili dedikodu | İşle ilgili olmayan dedikodu | Örgütsel intikam |
|------------------------------|------|------|-----------------|---------------------|-------------------|----------------------|------------------------------|------------------|
| Kendini affetme | 3,22 | 0,57 | 1 | | | | | |
| Başkalarını affetme | 2,98 | 0,66 | 0,043 | 1 | | | | |
| Durumları affetme | 3,18 | 0,58 | 0,435** | 0,347** | 1 | | | |
| İşle ilgili dedikodu | 3,16 | 0,79 | -0,042 | 0,020 | 0,035 | 1 | | |
| İşle ilgili olmayan dedikodu | 2,65 | 0,81 | -0,27 | 0,055 | 0,001 | 0,385** | 1 | |
| İntikam niyeti | 2,39 | 0,97 | 0,003 | -0,377** | -0,143* | 0,315** | 0,161* | 1 |

**p<0,01; *p<0,05

Tablo 7’de araştırmaya katılan çalışanların örgütsel affetme boyutlarına ilişkin gerçekleştirilen analiz sonuçları verilmektedir.

Tablo 7: Araştırmaya Katılan Çalışanların Çeşitli Değişkenlere Göre Örgütsel Affetme Boyutlarına İlişkin Analiz Sonuçları

| Değişkenler | Kendini Affetme | | Başkalarını Affetme | | Durumları Affetme | |
|--|-------------------|------|---------------------|------|----------------------------------|------|
| | Ort. | S.S. | Ort. | S.S. | Ort. | S.S. |
| Yaş (yıl) | | | | | | |
| ≤32 | 3,25 | 0,56 | 2,92 | 0,67 | 3,13 | 0,54 |
| ≥33 | 3,19ta | 0,59 | 3,04 | 0,65 | 3,23 | 0,63 |
| | t=0,775; p=0,440 | | t=-1,306; p=0,193 | | t=-1,277; p=0,203 | |
| Cinsiyet | | | | | | |
| Kadın | 3,19 | 0,55 | 2,99 | 0,65 | 3,17 | 0,58 |
| Erkek | 3,32 | 0,65 | 2,94 | 0,68 | 3,21 | 0,59 |
| | t=-1,257; p=0,210 | | t=0,428; p=0,669 | | t=-0,308; p=0,759 | |
| Öğrenim Düzeyi | | | | | | |
| Lise (1) | 3,26 | 0,60 | 3,01 | 0,68 | 3,17 | 0,63 |
| Ön lisans (2) | 3,16 | 0,59 | 3,04 | 0,73 | 3,33 | 0,53 |
| Lisans ve üzeri (3) | 3,24 | 0,54 | 2,93 | 0,61 | 3,10 | 0,59 |
| | F=0,475; p=0,622 | | F=0,583; p=0,559 | | F=3,681; p=0,031 2-3; p=0,040 | |
| Hastanedeki Görev | | | | | | |
| Hemşire (1) | 3,17 | 0,53 | 2,97 | 0,66 | 3,12 | 0,54 |
| Ebe (2) | 3,30 | 0,60 | 2,87 | 0,67 | 3,20 | 0,59 |
| Diğer Sağlık Personeli (3) | 3,35 | 0,68 | 3,12 | 0,62 | 3,37 | 0,71 |
| | F=1,651; p=0,195 | | F=1,127; p=0,326 | | F=3,415; p=0,037 2-3; p=0,043 | |
| Sağlık Sektöründe Toplam Çalışma Süresi (yıl) | | | | | | |
| ≤9 | 3,22 | 0,51 | 2,87 | 0,62 | 3,10 | 0,53 |
| ≥10 | 3,22 | 0,62 | 3,08 | 0,68 | 3,25 | 0,62 |
| | t=0,107; p=0,915 | | t=-2,147; p=0,033 | | t=-2,835; p=0,038 | |

Tablo 7’de katılımcıların *başkalarını affetme* boyutuna ilişkin puanlarının sağlık sektöründe çalışma süresine ($t=-2,147$; $p<0,05$) göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık gösterdiği görülmektedir. Katılımcıların *durumları affetme* boyutuna ilişkin puanları öğrenim düzeyleri ($F=3,681$; $p<0,05$), hastanedeki görev ($F=3,415$; $p<0,05$) ve sağlık sektöründe çalışma süresi ($t=-2,835$; $p<0,05$) göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Tablo 8’de araştırmaya katılan hastane çalışanlarının örgütsel dedikodu algılarına ilişkin yürütülen analiz sonuçları verilmektedir.

Tablo 8: Araştırmaya Katılan Çalışanların Çeşitli Değişkenlere Göre Örgütsel Dedikodu Boyutlarına İlişkin Analiz Sonuçları

| Değişkenler | İşle İlgili Dedikodu | | İşle İlgili Olmayan Dedikodu | |
|--|--|------|--|------|
| | Ort. | S.S. | Ort. | S.S. |
| Yaş (yıl) | | | | |
| ≤32 | 3,15 | 0,78 | 2,59 | 0,79 |
| ≥33 | 3,17 | 0,81 | 2,71 | 0,84 |
| | t=-0,162; p=0,872 | | t=-0,997; p=0,320 | |
| Cinsiyet | | | | |
| Kadın | 3,14 | 0,77 | | |
| Erkek | 3,23 | 0,88 | | |
| | t=-0,602; p=0,548 | | t=0,272; p=0,786 | |
| Öğrenim Düzeyi | | | | |
| Lise (1) | 3,20 | 0,74 | 2,79 | 0,86 |
| Ön lisans (2) | 3,12 | 0,73 | 2,62 | 0,87 |
| Lisans ve üzeri (3) | 3,16 | 0,85 | 2,61 | 0,76 |
| | F=0,105; p=0,0,901 | | F=4,777; p=0,044 1-3; p=0,038 | |
| Hastanedeki Görev | | | | |
| Hemşire (1) | 3,21 | 0,82 | 2,71 | 0,84 |
| Ebe (2) | 3,21 | 0,69 | 2,70 | 0,88 |
| Diğer Sağlık Personeli (3) | 2,90 | 0,74 | 2,38 | 0,58 |
| | F=3,175; p=0,026 1-3; p=0,035 2-3; p=0,042 | | F=5,111; p=0,040 1-3; p=0,039 2-3; p=0,032 | |
| Sağlık Sektöründe Toplam Çalışma Süresi (yıl) | | | | |
| ≤9 | 3,11 | 0,76 | 2,57 | 0,77 |
| ≥10 | 3,20 | 0,82 | 2,72 | 0,84 |
| | t=-0,693; p=0,489 | | t=-2,727; p=0,039 | |

Tablo 8’de katılımcıların işle ilgili dedikodu boyutuna ilişkin puanları hastanedeki göreve (F=3,175; p<0,05) göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir. İşle ilgili olmayan dedikodu boyutu ise öğrenim, görev ve sağlık sektöründe çalışma süresine göre anlamlı farklılık göstermiştir.

Tablo 9’da araştırmaya katılan hastane çalışanlarının intikam niyeti algılarına ilişkin yürütülen analiz sonuçları verilmektedir.

Tablo 9: Araştırmaya Katılan Çalışanların Çeşitli Değişkenlere Göre İntikam Niyetine İlişkin Analiz Sonuçları

| Değişkenler | Örgütsel İntikam | |
|--|-------------------|------|
| | Ort. | S.S. |
| Yaş (yıl) | | |
| ≤32 | 2,51 | 0,97 |
| ≥33 | 2,27 | 0,95 |
| | t=1,726; p=0,086 | |
| Cinsiyet | | |
| Kadın | 2,32 | 0,95 |
| Erkek | 2,66 | 0,99 |
| | t=-2,919; p=0,037 | |
| Öğrenim Düzeyi | | |
| Lise (1) | 2,50 | 1,06 |
| Ön lisans (2) | 2,15 | 0,82 |
| Lisans ve üzeri (3) | 2,18 | 0,98 |
| | F=4,323; p=0,025 | |
| | 1-2; p=0,029 | |
| | 1-3; p=0,032 | |
| Hastanedeki Görev | | |
| Hemşire (1) | 2,34 | 0,94 |
| Ebe (2) | 2,61 | 1,08 |
| Diğer Sağlık Personeli (3) | 2,36 | 0,96 |
| | F=0,995; p=0,372 | |
| Sağlık Sektöründe Toplam Çalışma Süresi (yıl) | | |
| ≤9 | 2,46 | 0,99 |
| ≥10 | 2,33 | 0,94 |
| | t=0,907; p=0,366 | |

Tablo 9'da analiz sonuçlarına göre intikam niyetinin kadınlarda ve önlisans ve üzeri öğrenim düzeyine sahip çalışanlarda daha düşük olduğu belirlenmiştir.

Tablo 10'da örgütsel affetme boyutlarının intikam niyeti üzerindeki etkilerini ortaya koymak amacıyla gerçekleştirilen regresyon analizi sonuçları verilmiştir.

Tablo 10: Örgütsel Affetmenin İntikam Niyeti Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

| Bağımlı Değişken | Bağımsız Değişken | B | Std. Hata | β | t | P | VIF | Regresyon Sonuçları |
|------------------|---------------------|--------|-----------|---------|--------|--------|-------|------------------------|
| Örgütsel İntikam | Sabit | 3,980 | 0,483 | | 8,234 | <0,000 | | R= 0,378 |
| | Kendini Affetme | 0,053 | 0,128 | 0,032 | 0,418 | 0,677 | 1,254 | R ² = 0,143 |
| | Başkalarını Affetme | -0,538 | 0,106 | -0,368 | -5,054 | <0,000 | 1,156 | F= 10,381 |
| | Durumları Affetme | -0,048 | 0,133 | -0,029 | -0,358 | 0,721 | 1,422 | p=<0,000 |
| | | | | | | | | DurbinWatson=1,738 |

Tablo 10 incelendiğinde, regresyon modelinin anlamlı ve kullanılabilir olduğu söylenebilir ($F=10,381$; $p<0,05$). Örgütsel affetme boyutları katılımcıların intikam niyeti algılarındaki toplam varyansın %14,3'ünü açıklamaktadır. Regresyon modeline göre başkalarını affetmenin intikam niyetini istatistiksel olarak anlamlı şekilde azalttığı saptanmıştır. Bu sonuçlar H1 hipotezinin kısmen doğrulandığını göstermektedir.

Tablo 11'de örgütsel dedikodu boyutlarının intikam niyeti üzerindeki etkilerini ortaya koymak amacıyla gerçekleştirilen regresyon analizi sonuçları verilmiştir.

Tablo 11: Örgütsel Dedikodunun İntikam Niyeti Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

| Bağımlı Değişken | Bağımsız Değişken | B | Std. Hata | β | t | P | VIF | Regresyon Sonuçları |
|------------------|------------------------------|-------|-----------|---------|-------|--------|-------|---|
| Örgütsel İntikam | Sabit | 1,106 | 0,301 | | 3,671 | <0,000 | | R= 0,318 |
| | İşle İlgili Dedikodu | 0,362 | 0,091 | 0,297 | 3,968 | <0,000 | 1,174 | R ² = 0,101 |
| | İşle İlgili Olmayan Dedikodu | 0,055 | 0,089 | 0,046 | 0,614 | 0,540 | 1,174 | F= 10,568 p=<0,000 DurbinWatson=1,477 |

Tablo 11'de analiz sonuçları incelendiğinde, modelin anlamlı ve kullanılabilir ($F=10,568$; $p<0,05$) olduğu görülmektedir. Analiz sonucunda, örgütsel dedikodu boyutlarının katılımcıların intikam niyeti algılarındaki toplam varyansın %10,1'ini açıkladığı belirlenmiştir. Regresyon modeline göre dedikodu, intikam niyetini artıran bir faktördür. Bu sonuçlar H2 hipotezinin kısmen doğrulandığını göstermektedir.

Tablo 12'de örgütsel affetme ve örgütsel dedikodu boyutlarının örgütsel intikam üzerindeki etkilerini belirlemek amacıyla regresyon analizi yapılmıştır.

Tablo 12: Örgütsel Affetme ve Örgütsel Dedikodunun İntikam Niyeti Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

| Bağımlı Değişken | Bağımsız Değişken | B | Std. Hata | β | t | P | VIF | Regresyon Sonuçları |
|------------------|------------------------------|--------|-----------|---------|--------|--------|-------|------------------------|
| Örgütsel İntikam | Sabit | 2,605 | 0,528 | | 4,932 | <0,000 | | R= 0,503 |
| | Kendini Affetme | 0,092 | 0,120 | 0,055 | 0,768 | 0,444 | 1,259 | R ² = 0,253 |
| | Başkalarını Affetme | -0,544 | 0,100 | -0,372 | -5,435 | <0,000 | 1,160 | F= 12,509 |
| | Durumları Affetme | -0,079 | 0,125 | -0,048 | -0,633 | 0,527 | 1,428 | p=<0,000 |
| | İşle İlgili Dedikodu | 0,366 | 0,084 | 0,301 | 4,359 | <0,000 | 1,181 | DurbinWatson=1,712 |
| | İşle İlgili Olmayan Dedikodu | 0,079 | 0,082 | 0,067 | 0,964 | 0,336 | 1,179 | |

Tablo 12'de regresyon modeline ilişkin analiz sonuçları incelendiğinde, modelin anlamlı ve kullanılabilir olduğu tespit edilmiştir ($F=12,509$; $p<0,05$). Boyutlar toplam varyansın %25,3'ünü açıklamaktadır. Regresyon modelinde, regresyon katsayısının anlamlılığına ilişkin sonuçlar incelendiğinde, katılımcıların başkalarını affetme ve işle ilgili dedikodu algılarının anlamlı olduğu belirlenmiştir. İntikam niyetini, affetme negatif ve dedikodu pozitif şekilde etkilemektedir. Bu sonuçlar H3 hipotezinin doğrulandığını göstermektedir.

5. TARTIŞMA

Bu araştırmada sağlık çalışanlarının örgütsel affetme, örgütsel dedikodu ve intikam niyetine ilişkin algılarını incelemek ve örgütsel affetme ve örgütsel dedikodunun intikam niyetine etkisini ortaya koymak amaçlanmıştır.

Çalışma bulgularından hareketle, sağlık çalışanlarının örgütsel dedikodu algılarının orta düzeyde olduğu söylenebilir. Bu çalışma bulgularıyla benzer şekilde, sağlık örgütlerinde yapılan diğer çalışmalarda da dedikodunun varlığı ve yaygınlığı konusundaki algının orta düzeyde olduğu tespit edilmiştir (Eşkin, 2010; Erol ve Akyüz, 2015: 162). Sağlık alanındaki akademisyenler üzerinde gerçekleştirilen bir diğer çalışmada ise, dedikodunun düşük düzeyde yapıldığı belirlenmiştir (Altuntaş vd., 2017: 107). Hemşireler üzerinde yürütülen bir çalışmada, sağlık kurumlarında hemşirelerin çoğunlukla örgüt politikaları ve uygulamaları, çalışma koşulları ve yöneticilerin yönetim stilleri hakkında dedikodu yaptıkları ve dedikodunun genellikle yüz yüze konuşma yoluyla yapıldığı ifade edilmektedir (Altuntaş vd., 2014: 113).

Bu çalışmada sağlık çalışanlarının örgütsel affetme algılarının orta düzeyde ve intikam niyeti algılarının ise düşük düzeyde olduğu söylenebilir. Çeşitli kamu ve özel sektör kuruluşlarda çalışan personel üzerinde gerçekleştirilen bir çalışma da bu çalışmanın bulgularını desteklemektedir. Çalışmada intikam niyetinin nispeten düşük ve affetme eğiliminin nispeten yüksek olduğu belirlenmiştir (Akin vd., 2012: 86). Sağlık çalışanlarında intikam alma eğiliminin düşük olmasının sebebi, toplulukçuluk eğiliminin yüksek olmasıyla açıklanabilir. Türk toplumunda çalışma kültürüne yansıyan sosyalleşme ortamı, ast-üst, çalışan-yönetici ve iş arkadaşı ilişkilerine de yansiyabilmektedir. Çalışanlar intikam almak yerine çalışma arkadaşını affederek yaşanan olayı unutmaya eğiliminde olabilirler (Tatarlar ve Güneri Çangarlı, 2018: 592).

Çalışmada değişkenlerin boyutları arasında orta ve düşük düzeyde ilişkiler olduğu belirlenmiştir. Affetme değişkeninde durumları affetme ile kendini affetme ve başkalarını affetme boyutları arasında ilişki olduğu bulgusu elde edilmiştir. Çeşitli kamu ve özel sektör kuruluşlarda çalışan personel üzerinde gerçekleştirilen bir çalışmada da, örgütsel affetme boyutlarının birbiriyle ilişkili olduğu; çalışanın kendini affetmesi ile başkalarını ve durumu affetmesi arasında pozitif yönlü anlamlı ilişkiler olduğu tespit edilmiştir (Akin vd., 2012: 86). Bu çalışma bulgularına göre, sağlık çalışanı durumları affettiğinde, bu çalışanların kendini affetme ve çalışma arkadaşlarını affetme eğiliminde artış olabilmektedir.

Araştırmanın bir diğer bulgusuna göre, sağlık çalışanlarının durumları affetme boyutuna ilişkin puanları öğrenim düzeyleri, hastanedeki pozisyon ve sağlık sektöründe çalışma süresine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir. Lisans ve üzeri öğrenim düzeyinde olan sağlık çalışanları, hemşire olarak görev yapanlar ve 9 yıl ve daha az süredir sağlık sektöründe çalışanlarda durumları affetme algısı istatistiksel olarak anlamlı şekilde daha düşük bulunmuştur. Sağlık çalışanlarında çalışma yılıyla birlikte affediciliğin arttığı söylenebilir. Sağlık kurumlarında çalışma, sadece teorik bilginin başarısıyla sınırlı olmamaktadır. Aynı anda birden çok işi birden çok çalışanla birlikte koordine edebilme ve bu süreçte insan ilişkilerini başarılı bir şekilde yönetebilme, teorik bilginin ötesinde yıllar içinde deneyim kazanmayı gerektirebilmektedir. Kalabalık ortamda, çoğunlukla stresli hasta ve hasta yakınlarının psikolojisini de dikkate alarak hizmet sunmak, bazı durumlarda çalışanlar arasında gerilime yol açabilmektedir. Bu ilişkileri hizmet sunumuna yansıtmadan ve kişiselleştirmeden yönetebilme ve affedebilme becerisi, yaşla birlikte artan bir profesyonelleşmenin sonucu olabilir.

Araştırma bulgularına göre sağlık çalışanlarında işle ilgili dedikodu, hastanedeki pozisyona göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir. İşle ilgili olmayan dedikodu boyutunda ise öğrenim, hastanedeki pozisyon ve sağlık sektöründe çalışma süresine göre anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir. Örgütsel dedikodu algısının diğer sağlık personelinde, lisans ve üzeri öğrenim düzeyinde olanlarda ve 9 yıl ve daha az süredir sağlık sektöründe çalışanlarda daha düşük olduğu belirlenmiştir. Sağlık çalışanlarında yürütülen bir başka çalışmada da, örgütsel dedikodu konusunda sırasıyla hemşirelerin, diğer sağlık çalışanlarının ve hekimlerin daha yüksek puan verdikleri saptanmıştır. Ancak aynı çalışmada, bu çalışmanın tersi şekilde sağlık sektöründe daha az süredir çalışanların dedikodu algısı, daha fazla süredir çalışanlara göre daha yüksek bulunmuştur (Şantaş vd., 2017: 576). Bir diğer çalışmada da, sağlık sektöründe hemşirelerin dedikodunun ortaya çıkması ve yayılması sürecinde birincil sağlık çalışanları olduğu ileri sürülmektedir (Thomas ve Rozell, 2007: 111).

Çalışmada, intikam niyetinin kadınlarda ve ön lisans ve üzeri öğrenim düzeyinde olan sağlık çalışanlarında daha düşük olduğu saptanmıştır. 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde yürütülen bir çalışmada da, bu bulguyla tutarlı olarak, erkek çalışanların kadınlara oranla daha fazla intikam niyetinde oldukları görülmüştür (Yılmaz, 2014: 100). Antrenörler üzerinde yürütülen bir çalışmada da istatistiksel olarak anlamlı olmamakla birlikte erkek personelin

puanları, kadın personelin puanlarına göre yüksek bulunmuştur (Güllü ve Şahin, 2016: 866). Buradan hareketle, sağlık kurumlarında erkeklerin intikama daha yatkın olduğu söylenebilir. Arada çok küçük puan farkları olmakla birlikte, lise öğrenim düzeyinde olan sağlık çalışanlarında intikam niyeti daha yüksek bulunmuştur. Antrenörler üzerinde yürütülen bir çalışmada da istatistiksel olarak anlamlı olmamakla birlikte öğrenim durumu lise olan personelin intikam niyeti ortalama puanları, öğrenim durumu ön lisans ve lisans olan personelden daha yüksek olduğu bulunmuştur (Güllü ve Şahin, 2016: 866). Akın vd. (2012: 89) tarafından yapılan çalışmada, cinsiyet ve öğrenim düzeyi intikam niyetinin bir belirleyicisi olarak bulunmamıştır. Ancak, yönetici pozisyonunda çalışanların daha alt kademede işçi olarak çalışanlara göre intikam niyetlerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Aynı çalışmada evli olan çalışanların affetme eğilimlerinin bekârlarinkine göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Araştırma sonuçlarına göre, örgütsel affetme boyutları sağlık çalışanlarının intikam niyeti algılarındaki toplam varyansın %14,3'ünü açıklamaktadır ve intikam niyeti örgütsel affetme boyutlarından başkalarını affetme boyutunu etkilemektedir. Konuyla ilgili yürütülen bir diğer çalışmanın bulguları, bu çalışmanın bulgusuyla tutarlıdır ve çalışanın başkalarını affetmesi ile intikam niyeti arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu ortaya konulmaktadır (Akın vd., 2012: 86-87). Bir diğer çalışmada da, konaklama işletmelerinde çalışanların kişinin kendini, başkalarını ve durumu affetmesi ile intikam alma niyeti arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır (Yılmaz, 2014: 99). Affetme eyleminin intikam duygusuyla zıt özelliklere sahip olduğu düşünülmektedir. Bu çalışma bulgularından hareketle, başkalarını affetme eğilimi olan bir çalışanın diğer insanlara karşı intikam besleme ve ölç alma niyetinin daha düşük olabileceği ve daha barışçıl ve iyi niyetli ilişkiler kurabileceği ileri sürülebilir.

Örgütsel dedikodunun intikam niyeti üzerindeki etkisi incelendiğinde, örgütsel dedikodu boyutlarının katılımcıların intikam niyeti algılarındaki toplam varyansın %10,1'ini açıkladığı belirlenmiştir. Analiz sonuçlarına göre dedikodunun intikam niyetini artıran bir faktör olduğu saptanmıştır. Sağlık çalışanları üzerinde yürütülen bir başka çalışmada da, hastane ortamında dedikodu çalışanların intikam duygusunu artırdığı belirlenmiştir (Şantaş vd., 2018: 69).

Örgütsel affetme ve örgütsel dedikodu boyutlarının örgütsel intikam üzerindeki etkilerini belirlemek amacıyla yapılan analiz bulgularına göre, regresyon modelinin anlamlı ve kullanılabilir olduğu belirlenmiştir. Boyutlar toplam varyansın %25,3'ünü açıklamaktadır ve sağlık çalışanlarının intikam niyetini örgütsel affetme negatif ve örgütsel dedikodu pozitif şekilde etkilemektedir. Alanyazında üç değişkeni birlikte ele alan bir çalışmaya rastlanmamıştır.

6. SONUÇ

Çalışma sonucunda, sağlık çalışanlarının intikam niyetini örgütsel affetmenin negatif ve örgütsel dedikodunun pozitif şekilde etkilediği belirlenmiştir. Sağlık kurumlarında sağlık hizmeti sunum sürecinin başarılı bir şekilde sunulmasında iyi işleyen çalışan ilişkilerinin önemli rolü bulunmaktadır. Barışçıl bir iş ortamının sağlanmasında sağlık kurumları yöneticilerine önemli sorumluluklar düşmektedir. Bu kurumlarda çalışan yöneticiler, örgüt yönetim politikalarını belirlerken insan ilişkilerinin iyileştirilmesine özellikle önem vermelidir. Bu yöneticiler, sağlık kurumlarında daha şeffaf ve güvenilir ilişkiler kurulmasını sağlamalı ve çıkar çatışması yaşayan, anlaşamayan çalışanların sorunlarını dinleyerek bu çalışanları uzlaştırmalıdır.

Sağlık kurumlarında dedikodu kültürünün yayılmasını önleyebilmek için örgüt politikalarının ve yönetim uygulamalarının gerektiği ölçüde çalışanlarla paylaşılması ve bilgi dağıtım kanalının daha resmi yollarla yapılması faydalı olabilir. Bu çalışma bulgularından hareketle, sağlık çalışanlarının iş veya iş dışı konularda birbirleri hakkında dedikodu yapmalarının önüne geçildiğinde, bu çalışanlarda ortaya çıkması muhtemel intikam niyetinin de önüne geçilmesi sağlanabilecektir. Ayrıca, yönetim örgütsel süreçlerde hata yapıldığında affedicilik kültürünü yaygınlaştırmalıdır. Bu konuda çalışanların psikolojik iyi olma halini yükseltecek ve ruh sağlığına olumlu

katkılar sağlayabilecek eğitim ve psikolojik destekler sağlık çalışanlarına sunulabilir. Bu eğitimler sayesinde çalışanlar yapılan hatalar karşısında daha affedici ve merhametli yaklaşabilir. Bu durum, hem hasta sunum kalitesini iyileştirebilir hem de örgütsel verimliliğinin artışı destekleyebilir.

Çalışma, bir hastanede görev yapan sağlık çalışanları ile sınırlı tutulduğundan, daha kapsayıcı ve ilave değişkenlerle tasarlanmış araştırmaların yapılmasının alan yazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Bu çalışma bir eğitim ve araştırma hastanesinde yürütülmüş olup, diğer sağlık kurumları (özel-kamu) ve tüm sağlık çalışanlarına genellenmesi konusunda sınırlılıkları bulunmaktadır.

Sağlık kurumlarında örgütsel affetme, örgütsel dedikodu ve intikam niyeti konularında çalışmaların sınırlı olduğu göz önünde bulundurulduğunda, bu değişkenleri inceleyen çalışma sayısı artırılabilir. Değişkenlere yönelik algının ölçümünde anket çalışmalarının yanında gözlem, derinlemesine görüşme gibi yaklaşımlar kullanılabilir. Böylece sağlık çalışanlarında affetme eğilimi, dedikodu eğilimi ve intikam niyetine sebep olabilecek çeşitli faktörler ortaya konularak alanyazına katkı sağlanabilir.

KAYNAKLAR

- Akın, M., Özdevecioğlu, M. ve Ünlü, O. (2012). "Örgütlerde İntikam Niyeti Ve Affetme Eğiliminin Çalışanların Ruh Sağlıkları İle İlişkisi". *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt 45, Sayı 1, s. 77-97.
- Alpar, R. (2013). Uygulamalı İstatistik Ve Geçerlik-Güvenilirlik. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Altuntaş, S., Şahin Altun, Ö. & Çevik Akyıl, R. (2014). "The Nurses' Form Of Organizational Communication: What is The Role Of Gossip?". *Contemporary Nurse*, 48/1, pp. 109-116.
- Altuntaş, S., Şahin Altun, Ö. ve Çevik Akyıl, R. (2017). "Hemşire, Doktor Ve Diş Hekimi Akademisyenler Arasında Örgütsel İletişimde Dedikodu". *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi*, Cilt 3, Sayı 4, s. 107-116.
- Artaç, M. (2017). *Dedikodu Ve Söylentinin İşletme Verimliliğine Etkisi Üzerine Mersin İlinde Hemşireler Üzerine Bir Uygulama*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Bordia, P., Kiazad, K., Restubog, S. L. D., DiFonzo, N., Stenson, N., & Tang, R. L. (2014). "Rumor as Revenge in the Workplace". *Group & Organization Management*, 39/4, pp. 363-388.
- Çetin, O.I. (2015). "Kişilik Özelliklerinin Örgütsel İntikam Niyetine Etkisinde Örgüt İklimi Ve Bağlamsal Performansın Rolü". (Doktora tezi). Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- Çetin, O.I. ve Kumkale, İ. (2018). "The Role Of Organizational Climate And Contextual Performance About The Effects Of Personality Traits On The Intention Of Organizational Revenge", *Academic Research in Social, Human and Administrative Sciences-II* (Ed: Tanrıtanır, B. C. ve Özer, S.), Gece Kitaplığı, Ankara.
- DiFonzo, N., Bordia, P. & Rosnow, R.L. (1994). "Reining in Rumors". *Organizational Dynamics*, 23/1, pp. 47-62.
- Erol, Y. ve Akyüz, M. (2015). "Dünyanın En Eski Medyası: Dedikodunun Örgüt Düzeyindeki İşlevleri Ve Algılanışı: Sağlık Örgütlerinde Bir Alan Araştırması". *Journal of World of Turks*, Cilt 7, Sayı 2, s. 149-166.
- Eşkin, F. (2010). *Dedikodu ve Söylenti: Ölçek Geliştirme Çalışması Ve Hemşirelikte Bir Uygulama*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Güllü, S. ve Şahin, S. (2016). "Antrenörlerin İntikam (Öç Alma) Davranışlarının Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi". *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Cilt 9, Sayı 47, s. 863-871.
- Kerns, C.D. (2009). "Forgiveness at Work: Managing the Dynamics and Reaping the Benefits". *Leadership Review*, 9, pp. 80-90.
- Konan, N. ve Nazlı, K. (2018). "Okul Yöneticilerinin Örgütsel Affedicilik Düzeyleri". *Bingöl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 8, Sayı 16, s. 127-143.
- Kuo, C.C., Chang, K., Quinton, S., Lu, C.Y. & Lee, I. (2015). "Gossip in the Workplace and the Implications for HR Management: A Study of Gossip and its Relationship to Employee Cynicism". *The International Journal of Human Resource Management*, 26/18, pp. 2288-2307.
- McCullough, M.E., Worthington Jr, E.L. & Rachal, K.C. (1997). "Interpersonal Forgiving in Close Relationships". *Journal of Personality and Social Psychology*, 73/2, pp. 321-336.
- Michelson, G., Van Iterson, A. & Waddington, K. (2010). "Gossip in Organizations: Contexts, Consequences, and Controversies". *Group & Organization Management*, 35/4, pp. 371-390.
- Nayir, K. F. (2016). "Developing Organizational Revenge Scale and Examining Teachers' Opinions about Organizational Revenge". *International Online Journal Of Educational Sciences*, 8/3, 1-15. Doi: <http://dx.doi.org/10.15345/iojes.2016.03.012>
- Schumann, K., & Ross, M. (2010). "The Benefits, Costs, and Paradox of Revenge". *Social and Personality Psychology Compass*, 4/12, pp. 1193-1205.
- Sener, E., Cetinkaya, F. F., & Akkoca, Y. (2017). "Hidden Side of the Employee Relations: The Relationship Between Impression Management and Revenge Intention". *International Journal of Business and Management Invention*, 6/7, pp. 73-84.
- Stone, M. (2002). "Forgiveness in the Workplace". *Industrial and Commercial Training*, 34/7, pp. 278-286.
- Şantaş, G., Özer, Ö., Şantaş, F. ve Uğurluoğlu, Ö. (2017). "The Examination of Organizational Gossip Functions in terms of Socio-Demographic Variables in Health Employees", 1st Eurasian Conference on Language and Social Sciences, Antalya 22-24 Mayıs 2017.

- Şantaş, G., Uğurluoğlu, Ö., Özer, Ö. & Demir, A. (2018). "Do Gossip Functions Effect on Organizational Revenge and Job Stress Among Health Personnel?". *Journal of Health Management*, 20/1, pp. 64-72.
- Şener, E. (2013). Örgütsel İntikam Üzerine Nitel Bir Araştırma (Yayımlanmamış doktora tezi). Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Şener, E. ve Çetinkaya, F.F. (2015). "Bir Liderlik Özelliği Olarak Affetme Ve Örgütsel Düzeyde Etkileri Üzerine Bir İnceleme". *İşletme Araştırmaları Dergisi*, Cilt 7, Sayı 4, s. 24-42.
- Tatarlar, C.D. ve Çangarlı, B.G. (2018). "İntikam Mı Affetme Mi? Örgütsel Yaşamda Çok Bilinmeyenli Bir Denklem". *Ege Akademik Bakış Dergisi*, Cilt 18, Sayı 4, s. 591-603.
- Thomas, S.A., & Rozell, E.J. (2007). "Gossip and Nurses: Malady or Remedy?". *The Health Care Manager*, 26/2, pp. 111-115.
- Thompson, Y.L., Snyder, C.R. & Hoffman, L. (2005). "Heartland Forgiveness Scale". Faculty Publications, Department of Psychology, Paper 452.
- Tripp, T. M., Bies, R. J. & Aquino, K. (2007). "A Vigilante Model of Justice: Revenge, Reconciliation, Forgiveness, and Avoidance". *Social Justice Research*, 20/1, pp. 10-34.
- Wade, S.H. (1989). "The Development of a Scale to Measure Forgiveness". (Unpublished doctoral dissertation). Fuller Theological Seminary Graduate School of Psychology, California.
- Yılmaz, Ö.D. (2014). "Algılanan Mağduriyetin Affetme Eğilimi Ve İntikam Niyeti Üzerindeki Etkisi: Konaklama İşletmeleri Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma". *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt 16, s. 87-105.