

**JOBS**

*İşletme Bilimi Dergisi*

2021

*Cilt:9 Sayı:3*



**SAKARYA**  
ÜNİVERSİTESİ

**JOBS**

İşletme Bilimi Dergisi  
The Journal of Business Science

Sakarya Üniversitesi / Sakarya University  
İşletme Fakültesi / Sakarya Business School

**i**

Cilt/Volume : 9  
Sayı/Issue : 3  
Yıl/Year : 2021

ISSN: 2148-0737

DOI: 10.22139/jobs

## İNDEKS BİLGİLERİ/ INDEXING INFORMATION



ii



*Kurucu Sahip/Founder*

Prof. Dr. Gültekin YILDIZ

*İmtiyaz Sahibi / Owner*

Prof. Dr. Kadir ARDIÇ

*Editör / Editor*

Prof. Dr. Mahmut AKBOLAT

*Editör Yardımcıları / Assoc. Editors*

Prof. Dr. Mustafa Cahit UNGAN

Arş. Gör. Dr. Özgün ÜNAL

*Mizanpaj Editörü / Layout Editor*

Arş. Gör.Dr. Mustafa AMARAT

*Danışma Kurulu/Advisory Board*

Prof. Dr. Ahmet Vecdi CAN	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Bülent SEZEN	Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü
Prof. Dr. Dilaver TENGİLİMOĞLU	Atılım Üniversitesi
Prof. Dr. Erman COŞKUN	İzmir Bakırçay Üniversitesi
Prof. Dr. Kadir ARDIÇ	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Mehmet BARCA	Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi
Prof. Dr. Neşet HİKMET	South Carolina Üniversitesi
Prof. Dr. Nihat ERDOĞMUŞ	İstanbul Şehir Üniversitesi
Prof. Dr. Orhan BATMAN	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Recai COŞKUN	İzmir Bakırçay Üniversitesi
Prof. Dr. Remzi ALTUNIŞIK	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Selahattin KARABINAR	İstanbul Üniversitesi
Prof. Dr. Sıdıka KAYA	Hacettepe Üniversitesi
Prof. Dr. Şevki ÖZGENER	Nevşehir Üniversitesi
Prof. Dr. Türker BAŞ	Galatasaray Üniversitesi
Doç. Dr. Surendranath Rakesh JORY	Southampton Üniversitesi

*Yayın Kurulu / Editorial Board*

*Prof. Dr. Kadir ARDIÇ*  
*Prof. Dr. Mahmut AKBOLAT*  
*Prof. Dr. Mustafa Cahid ÜNĞAN*  
*Arş. Gör. Dr. Özgün ÜNAL*

*Sekreteryaya / Secreteria*

*Arş. Gör. Dr. Ayhan DURMUŞ*  
*Arş. Gör. Dr. Mustafa AMARAT*

iv

Dergimize yayınlanmak üzere gönderilen makalelerin yazımında etik ilkelere uyulduğu ve yazarların ilgili etik kurulundan gerekli yasal onayları aldığı varsayılmaktadır. Bu konuda sorumluluk tamamen yazarlara aittir. İşletme Bilimi Dergisi'nde yer alan makalelerin bilimsel sorumluluğu yazara aittir. Yayınlanmış eserlerden kaynak gösterilmek suretiyle alıntı yapılabilir.

It is assumed that the articles submitted for publication in our journal are written in ethical principles and the authors have obtained the necessary legal approvals from the relevant ethics committee. The responsibility of this matter belongs to the authors. Scientific responsibility for the articles belongs to the authors themselves. Published articles could be cited in other publications provided that full reference is given.

İşletme Bilimi Dergisi; [www.dergipark.gov.tr/jobs](http://www.dergipark.gov.tr/jobs) Sakarya Üniversitesi İşletme Fakültesi [jobs@sakarya.edu.tr](mailto:jobs@sakarya.edu.tr) Esentepe Kampüsü 54187 Serdivan/SAKARYA

*Bu Sayıda Katkıda Bulunan Hakemler*  
*Reviewers List of This Issue*

*İşletme Bilimi Dergisi*  
*2021*  
*Cilt:9 Sayı:3*

Doç. Dr. Gökhan ABA	Bandırma Onyediy Eylül Üniversitesi
Doç. Dr. Halil İbrahim CEBECİ	Sakarya Üniversitesi
Doç. Dr. Taşkın KILIÇ	Ordu Üniversitesi
Doç. Dr. Şükrü Anıl TOYGAR	Tarsus Üniversitesi
Doç. Dr. Yıldırım YILDIRIM	Düzce Üniversitesi
Doç. Dr. Yılmaz DAŞLI	Sivas Cumhuriyet Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Ali ÜNAL	Hitit Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Burhanettin UYSAL	Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Metin SAYGILI	Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Nurperihan TOSUN	Sivas Cumhuriyet Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Selçuk Yasin YILDIZ	Sivas Cumhuriyet Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Volkan TEMİZKAN	Karabük Üniversitesi
Dr. Beste DESTİCİOĞLU	Milli Savunma Üniversitesi
Dr. Meryem TURGUT	Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi

Değerli Bilim İnsanları,

Dergimizin 9. Cilt 3. Sayısı ile İşletme Bilimi Alanının farklı disiplinlerinden çalışmaları sizlere sunmaktan gurur duyuyoruz. Dergimizin bu cildinde farklı disiplinlerden farklı araştırma yöntemleri ile hazırlanmış zengin bir içerik mevcuttur. Üretim Yönetimi, Pazarlama, Örgütsel Davranış, Sağlık Yönetimi, Sağlık Turizmi, Acil Afet Yönetimi gibi farklı disiplinlerden gelen çalışmalarda ölçek uyarlama, bibliyometrik analizler, nicel veri analizi, nitel araştırma ve derleme yöntemleri ile yazılmış yedi makale mevcuttur.

Dergimizin ilk makalesi “Yeşil Verimlilik Kavramının Bibliyometrik Analizi” başlıklı çalışmadır. Erdinç KOÇ ve Ahmed İhsan ŞİMŞEK’in kaleminden çıkanbu çalışma yeşil verimlilik alanında son yıllarda artan çalışmalara paralel olarak yapılan çalışmalar arasındaki ilişkilerin, önemli alt konuların ve alanda yeni yönelimlerin belirlenmesini amaçlamaktadır. Bibliyometrik analiz yöntemi ile hazırlanan çalışma yeşil verimlilik kavramı ile ilgili önemli bir çalışmadır.

Emre YILDIRIM ve Kazım MERT tarafından yazılan “Raf Ve Kasa Fiyatı Uyumsuzluğu: Tüketici Tutumlarının İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma” başlıklı makale etik ve hukuk dışı işletme uygulamalarından biri olan raf ve kasa fiyatı uyumsuzluğuna yönelik tüketici tutumlarının incelenmesi amacıyla hazırlanmıştır. Raf ve kasa fiyatı uyumsuzluğu farkındalığı konusunda tüketicilerin hala ciddi bir eksikliğe sahip olduğu sonucunu ortaya koyan çalışma önemli bir probleme dikkat çekmektedir.

“Kişi-Örgüt Uyumunun İş Tatmini ve İş Stresi Üzerine Etkisinde Affetmenin Aracı Rolü: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma” başlıklı makale Gizem YILDIRIM, Şennur AŞIKOĞLU, Hasan Hüseyin UZUNBACAK. ve Tahsin AKÇAKANAT tarafından yazılmıştır. Bu çalışmada, sağlık çalışanlarının kişi-örgüt uyumlarının, iş tatmini ve iş stresi üzerindeki etkisinde, affetmenin aracılık rolünün olup olmadığının tespit edilmesi amaçlanmıştır. COVID-19 pandemisi nedeniyle olağanın üzerinde çaba sarfeden sağlık çalışanlarının mevcut durumlarının tespit edilmesi önemli olduğundan, çalışmanın alana katkı sağladığına inanılmaktadır.

“Termal Sağlık Turizminde İmaj Hizmet Kalitesi Ve Tekrar Tercih İlişkisi” başlıklı makale Fuat YALMAN ve Tekin SANCAR tarafından hazırlanmıştır. Ülkemizin kalkınmasında önemli bir payı olacağı düşünülen sağlık turizminin araştırmalara konu edilmesinin ülke kalkınmasına da katkı sağlayacağı açıktır. Bu bağlamda termal amaçlı seyahat eden bireylerin imaj ve hizmet kalitesi alguları ile tekrar tercih etme davranışları arasındaki ilişkilerin belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilen bu çalışmanın alan için önemli olduğu düşünülmektedir.

Necla YILMAZ, Pınar ÖKE KARAKAYA ve Seda SÖNMEZ tarafından gerçekleştirilen “Aşırı Tereddüdü Ölçeğinin Türkçe Geçerlik Ve Güvenirliği”

*çalışması Aşı Tereddüdü Ölçeğinin Türkçe geçerlik ve güvenilirlik çalışmasını yapmak amacıyla gerçekleştirilmiştir. Türk toplumunun aşı tereddütlerini ölçmek için kullanılacak bir ölçeğin özellikle günümüzde yaşanan COVID-19 aşısı tereddütü gibi halk sağlığını doğrudan ilgilendiren aşılama çalışmalarına ilişkin halkın tereddütlerinin belirlenmesi ve bunlarla mücadele edilmesi açısından önem taşımaktadır.*

İşletme Bilimi Dergisi

2021

Cilt:9 Sayı:3

*Sedat BOSTAN ve Merve YAMAN YÜCE'nin hazırlanmış olduğu "Ayvacak Depremi Üzerinden Afet Lojistiği Konusunda Uzman Görüşleri" başlıklı makale 2017 Çanakkale, Ayvacak depremi sonrası ortaya çıkan ihtiyaçların giderilmesi için afet lojistik faaliyetlerini yürüten birim yöneticileri ve uzmanların görüşleri alınarak afet lojistiği faaliyetleri hakkında derinlemesine bilgi edinilmesi amacıyla hazırlanmıştır. Nitel araştırma yöntemleri ile hazırlanan makale bir deprem ülkesi olan Türkiye için önem arz etmektedir.*

*Dergimizin bu sayısının son makalesi "Akıllı Sağlık Ekosistemi Ve Güncel Uygulama Örnekleri" başlıklı makedir. Taşkın KILIÇ ve Nurperihan TOSUN tarafından hazırlanan derleme niteliğindeki makale; akıllı sağlık ekosistemi ve güncel uygulama örneklerinin incelenerek değerlendirilmesi amacıyla kaleme alınmıştır.*

*Yukarıda özet olarak aktarılan makale içerikleri dikkate alındığında dergimizin son sayısında İşletme Bilimi'ne ve İşletme Bilimi ile alakalı diğer disiplinlere katkı sağlayacak zengin bir içeriğe sahip olduğunu söylemek mümkündür. Bu vesile ile böylesine zengin bir içerik hazırlanmasında katkısı olan başta makale yazarları ve makaleyi incelemek için kıymetli vakitlerinden fedakarlık eden hakemlerimiz olmak üzere dergi yayın kurulumuza ve dergi sekreteryamıza minnetlerinizi sunarız. Gelecek yayımlarımızda da İşletme Bilimine katkı sağlayabilme amacımızdan vazgeçmeyeceğimizi beyan eder, yeni sayılarımızda siz değerli yazar ve okuyucularımızla tekrar buluşmayı ümit ederiz.*

Saygılarımızla...

Prof. Dr. Mahmut AKBOLAT

Editör

## İÇİNDEKİLER/CONTENTS

Yıl (Year) 2021 Cilt (Vol.) 9 Sayı (No) 3

### Araştırma Makaleleri/Research Articles

<b>A Bibliometric Analysis Of Green Productivity Concept</b> <i>Yeşil Verimlilik Kavramının Bibliyometrik Analizi</i>	393-418
<i>Erdinç KOÇ ve Ahmed İhsan ŞİMŞEK</i>	
<b>Raf Ve Kasa Fiyatı Uyumsuzluğu: Tüketici Tutumlarının İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma</b> <i>Shelf And Cash Register Price Mismatch: A Research Towards Investigation Of Consumer Attitudes</i>	419-439
<i>Emre YILDIRIM ve Kazım MERT</i>	
<b>Kişi-Örgüt Uyumunun İş Tatmini ve İş Stresi Üzerine Etkisinde Affetmenin Aracı Rolü: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma</b> <i>The Mediating Role Of Forgiveness İn The Effect Of Person-Organization Fit On Job Satisfaction And Job Stress: A Study On Healthcare Workers</i>	441-475
<i>Gizem YILDIRIM, Şennur AŞIKOĞLU, Hasan Hüseyin UZUNBACAK. ve Tahsin AKÇAKANAT</i>	
<b>Termal Sağlık Turizminde İmaj Hizmet Kalitesi Ve Tekrar Tercih İlişkisi</b> <i>Image Service Quality And Repreference In Thermal Health Tourism</i>	477-498
<i>Fuat YALMAN ve Tekin SANCAR</i>	
<b>Aşı Tereddüdü Ölçeğinin Türkçe Geçerlik Ve Güvenirliği</b> <i>Validity And Relability Of The Vaccine Hesitancy Scale In Turkish</i>	499-517
<i>Necla YILMAZ, Pınar ÖKE KARAKAYA ve Seda SÖNMEZ</i>	
<b>Ayvacak Depremi Üzerinden Afet Lojistiği Konusunda Uzman Görüşleri</b> <i>Expert Opinions On Disaster Logistics Through Ayvacık Earthquake</i>	519-541
<i>Sedat BOSTAN ve Merve YAMAN YÜCE</i>	
<b>Derleme Makalesi/Review Article</b>	
<b>Akıllı Sağlık Ekosistemi Ve Güncel Uygulama Örnekleri</b> <i>Smart Health Ecosystem And Current Application Examples</i>	543-564
<i>Taşkın KILIÇ ve Nurperihan TOSUN</i>	



# KİŞİ-ÖRGÜT UYUMUNUN İŞ TATMİNİ VE İŞ STRESİ ÜZERİNE ETKİSİNDE AFFETMENİN ARACI ROLÜ: SAĞLIK ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Kişi-Örgüt  
Uyumunun İş  
Tatmini Ve İş  
Stresi Üzerine  
Etkisinde  
Affetmenin Aracı  
Rolü

441

**Gizem YILDIRIM**

*Süleyman Demirel Üniversitesi, İşletme ABD,  
yldrmgizeem@gmail.com*

ORCID ID: 0000-0002-0601-7036

**Şennur AŞIKOĞLU**

*Süleyman Demirel Üniversitesi, İşletme ABD,  
sennuriskenderask@gmail.com,*

ORCID ID: 0000-0002-8218-6333

**Doç. Dr. Hasan Hüseyin UZUNBACAK**

*Süleyman Demirel Üniversitesi, İİBF,  
hasanuzunbacak@sdu.edu.tr*

ORCID ID: 0000-0002-3297-1659

**Doç. Dr. Tahsin AKÇAKANAT**

*Süleyman Demirel Üniversitesi, İİBF,  
tahsinakcakanat@sdu.edu.tr*

ORCID ID: 0000-0001-9414-6868

## ÖZ

**Amaç:** Bu çalışmada, sağlık çalışanlarının kişi-örgüt uyumlarının, iş tatmini ve iş stresi üzerindeki etkisinde, affetmenin aracılık rolünün olup olmadığının tespit edilmesi amaçlanmıştır.

**Yöntem:** Araştırmanın örneklemini 300 sağlık çalışanı oluşturmaktadır. Araştırmada anket yöntemi kullanılmıştır. Hazırlanan anket formları kolayda örnekleme yöntemi ile katılımcılara elektronik olarak iletilmiştir. Verilerin analizini gerçekleştirmek adına doğrulayıcı faktör analizi, betimleyici istatistikler, korelasyon ve regresyon (yol) analizleri uygulanmıştır.

**Bulgular:** Değişkenler arası ilişkilere bakıldığında kişi-örgüt uyumu ile iş tatmini arasında ve kişi-örgüt uyumu ile affetme arasında pozitif bir ilişki olduğu görülmüştür. Kişi-örgüt uyumu ile iş stresi arasında ise negatif bir ilişki olduğu saptanmıştır.

Makale Geliş Tarihi/Received for Publication : 10/07/2021

Revizyon Tarihi/ 1th Revision Received : 07/08/2021

Kabul Tarihi/Accepted : 19/08/2021

Atıfta Bulunmak İçin:

Yıldırım, G., Aşıkoğlu, Ş., Uzunbacak, H.H. ve Akçakanat, T. (2021). Kişi-Örgüt Uyumunun İş Tatmini Ve İş Stresi Üzerine Etkisinde Affetmenin Aracı Rolü: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *İşletme Bilimi Dergisi*, 9(3), 441-475.

**Sonuç:** Araştırma bulgularına göre, kişi-örgüt uyumu ve affetmenin iş tatmini ve iş stresi üzerinde anlamlı etkileri olduğu tespit edilmiştir. Kişi-örgüt uyumunun iş tatmini ve iş stresi üzerindeki etkisinde affetmenin aracı rol oynadığı görülmüştür. Elde edilen bulgular daha önce gerçekleştirilmiş araştırma sonuçları bağlamında tartışılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Affetme, İş Tatmini, İş Stresi, Kişi-Örgüt Uyumu.

## THE MEDIATING ROLE OF FORGIVENESS IN THE EFFECT OF PERSON-ORGANIZATION FIT ON JOB SATISFACTION AND JOB STRESS: A STUDY ON HEALTHCARE WORKERS

### ABSTRACT

**Aim:** In this study, it was aimed to determine whether forgiveness has a mediating role in the effect of person-organization fit of healthcare workers on job satisfaction and job stress.

**Method:** The sample of the study consists of 300 healthcare workers. Questionnaire method was used in the research. The prepared questionnaires were sent to the participants electronically with the convenience sampling method. In order to analyze the data, confirmatory factor analysis, descriptive statistics, correlation and regression (path) analyzes were applied.

**Findings:** When the relationships between the variables are examined, it is seen that there is a positive relationship between person-organization fit and job satisfaction, and between person-organization fit and forgiveness. A negative relationship was found between person-organization fit and job stress.

**Results:** According to the research findings, it has been determined that person-organization fit and forgiveness have significant effects on job satisfaction and job stress. Forgiveness plays a mediating role in the effect of person-organization fit on job satisfaction and job stress. The findings were discussed in the context of the previous research results.

**Key Words:** Forgiveness, Job Satisfaction, Job Stress, Person-Organization Fit.

### I. GİRİŞ

Hayat yolculuğunun bir döneminde, her insan başkalarının eylemleri nedeniyle incinmiş, yanlış anlaşılmuş, acı, ıstırap veya keder hissettiği deneyimlere katlanmıştır. Bu kişiler arası uyumsuzluk anlarında affetme, ilişkinin doğasında var olan sürtüşmeler için kolaylaştırıcı bir işlev görmektedir (Bright et al., 2010: 80). Çatışma, kargaşa veya değişimin ortasında bile bağlantıların devam etmesine izin veren affetme, örgütleri

oluşturan ve sürdüren insan ilişkilerinin kurulması, korunması ve devam ettirilmesinde seküler öneme sahip bir kavramdır (Aquino et al., 2003: 212). Yamhure Thompson ve Shahen (2003)'e göre affetme, işyerinde rahatsızlık ve bununla bağlantılı olumsuzluk ile karşılaşıldığında ortaya çıkmaktadır. Başka bir deyişle affeden, suçluları tamamen olumsuz görmeyi bırakır. Buna karşılık olumlu görüş, affetmenin olumsuzluktan olumluya bir dönüşümü içermesidir (Bright et al., 2010: 81).

İş tatmini, çalışanların hem işlerine hem de örgütlerine karşı sergiledikleri tepkiler şeklinde ifade edilmektedir (Hackman & Oldham, 1975: 254). Locke (1976)'ye göre ise bir bireyin işini veya iş tecrübelerini yorumlaması sonucunda elde ettiği pozitif duygusal bir durumdur. Bireyin işine dair sunduğu olumlu veya olumsuz tutumları da dahil olmak üzere işin farklı yönlerinin değerlendirilmesinin bir sonucu olan iş tatmini (Judge et al., 2000: 240), işgörenlerin işlerinden hoşnut olmalarını sağlamaktadır. Aynı zamanda bu hoşnutluklarını ifade etmeye yönelten psikolojik, fizyolojik ve çevresel koşullar olarak da tanımlanmaktadır (Şimsek İlkım & Derin, 2018: 242).

Stres, insan vücudunda gerginliğe neden olan ve bilinen ile az bilinen arasında ikilem yaratan bilimsel bir bakış açısidir (Olpin & Hesson, 2012: 3). Günümüzün çalışma ilişkilerine yön veren stres, iş dünyası tarafından üzerinde durulması gereken bir durumdur. Çalışanların kendilerini işe yabancı hissetmelerine neden olan ve iş yerinde bireyler üzerinde baskıyı artıran bir kavramdır (Dewe et al., 2010: 3). Klarreich (1993)'e göre stres, bireyin sağlığına ve huzuruna bir uyarı olarak kabul edilen, tek bir türü olmayan fiziksel ve psikolojik bir tepkidir.

Kristof (1996), kişi-örgüt uyumunu, karşılıklı ihtiyaçların karşılandığı, iki tarafın benzer temel özelliklere sahip olduğu veya ikisinin aynı anda var olduğu koşullarda ortaya çıkan, birey ve örgüt arasındaki uyum biçiminde ifade etmektedir. Chatman (1989: 339) kişi örgüt uyumunu; kişilerin değerleri ile örgütün norm ve değerleri arasındaki uyum olarak tanımlarken, Andrews et al. (2011: 6) ise inançlar, değerler, kişilik ya da hedefler açısından kişi ve örgüt arasındaki uyum seviyesi şeklinde ifade etmektedir.

Sağlık kurumlarında, sağlık hizmetlerinin arzu edilen standart ve kalitede sunulması, sağlık çalışanlarından istenilen verimin alınması için insan kaynağı çok önemlidir. Bu bağlamda sağlık çalışanlarının gösterdiği davranışlar da örgütsel çıktılarının ana unsurunu meydana getirmektedir (Lombardi & Schermerhorn 2007). Daima bir değişim içinde olan sağlık

çevresi dikkate alındığında, böylesi değişimlere uyum sağlayabilmek adına sağlık kurumlarında örgütün ihtiyaçlarına cevap verebilmek önem taşımaktadır. Öbür taraftan ortaya çıkan değişimler, sağlık kurumları çalışanlarının örgüte dair hem olumlu hem de olumsuz duygular geliştirmesine sebep olabilmektedir. Bu açıdan bakıldığında, çalışan davranışlarının nedenlerini anlamak ve önleyici tedbirler almak çok önemlidir (Turgut & Akbolat, 2017: 358).

Bu kapsamda bu çalışmada, Türkiye’de insan kaynağının büyük öneme sahip olduğu sağlık sektöründe sağlık çalışanlarının affetme, iş tatmini, iş stresi ve kişi-örgüt uyumu düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemek ve kişi-örgüt uyumunun iş tatmini ve iş stresi üzerindeki etkisinde affetmenin aracılık rolünü ortaya koymak amaçlanmaktadır. Yapılan açıklamalar doğrultusunda çalışmada ilk olarak değişkenler arasındaki ilişkiler araştırılmış olup, bu değişkenler arası ilişkiler Güvenli Bağlanma, Kişi-Örgüt Uyumunu ve Kişi-Çevre Uyumunu Teorileri kapsamında açıklanmaya çalışılmıştır. İkinci olarak değişkenler arası ilişkide, kişi-örgüt uyumu ve affetmenin iş tatmini ve iş stresi üzerindeki etkisi saptanmış, daha sonra kişi-örgüt uyumunun iş tatmini ve iş stresi üzerindeki etkisinde affetmenin aracılık rolü test edilmeye çalışılmıştır. Bu değişkenlerin bir arada ele alındığı başka çalışmalar bulunmadığından, çalışma hayatındaki bireysel ve örgütsel çıktılar arasındaki etkileşime yönelik olarak elde edilecek bulguların alan yazına önemli katkılar sağlayacağı düşünülmektedir.

## II. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Bu başlık altında araştırmada ele alınan değişkenler açıklanmış, değişkenler arası ilişkilerden bahsedilerek araştırmanın hipotezleri ve modeli oluşturulmuştur.

### 2.1. Affetme

Acıyı serbest bırakmak ve intikamdan vazgeçmek için bilinçli bir karar şeklinde tanımlanan affetme (Cox, 2011: 1), olumsuz duygularla olumlu duyguların yer değiştirmesidir (Çetinkaya & Şener: 2016: 109). Fitzgibbons (1986: 629) affetmenin, zarar gören kişinin hata yapan taraftan intikam alma arzusundan vazgeçmesi anlamına geldiğini ifade ederken, Richards (1988) ise affetmeyi, yanlış yapan tarafa dair hissedilen bütün negatif duyguları göz ardı etmek gerektiğini ve bu durumun davranış yönünden pozitif yöne doğru ilerleyen bir değişim süreci olduğunu ileri sürmektedir.

İşyerinde affetme ortamı, hata ve başarısızlıkların oluşacağını kabul etme, böylesi sorunları meydana çıktıklarında ele alma ve bunlar üzerinde çalışma, kin tutmadan veya hatayı yapan çalışanı sonsuza dek cezalandırmadan devam etme istekliliğine dair çalışan inançlarını ifade etmektedir (Priyanko et al., 2019: 95). Örgütsel anlamda affetme; öfke, kızgınlık ve zarara neden olan bir kişiye karşı intikam alma arzusundan vazgeçme duygusu ile zarar verene karşı olumlu duygu ve düşüncelerin güçlenmesi şeklinde tanımlanmaktadır (Bies et al., 2016: 7). Bu tanıma göre affetme, ne yapılan zararı ne de bu tür eylemler için hesap verilebilirliği en aza indirme anlamına gelmektedir. Diğer bir deyişle, ihlalin ya da hatanın bazı olumsuz sonuçlarını hafifletmeye yardımcı olmakta, çalışanların ve örgütün bunlardan birtakım şeyler öğrenmesini sağlamaktadır (Priyanko et al., 2019: 96). Örgüt içerisinde birtakım suçlar meydana geldiğinde affetmek, zarar görmüş ilişkileri düzeltmenin bir yoludur. Örgütsel bir affetme ortamı, rahatsızlık duyan çalışanların tepkilerini etkileyebilmektedir. Affetme, zarar görmüş ilişkilerin onarımını kolaylaştırabileceğinden; uyumlu bir iklimin parçası olduklarını düşünen çalışanlar, kişisel çıkarlarını bir kenara bırakmaya ve grubu korumak için affetmeye karar verebilmektedir (Cox, 2011: 1-2).

Affetme, örgütsel iklim açısından “affetme iklimi” şeklinde son zamanlarda araştırılmaya başlanmıştır (Guchait et al., 2016: 3). İklim, kişilerin dâhil oldukları çevresel özelliklerden, dürtülerden ve beklentilerden meydana gelen bir bütünü ifade etmektedir (Litwin & Stringer, 1968: 29). Algılanan affetme iklimi ise örgütün kendi içerisinde ihlallerin, başarısızlıkların, hataların oluşabileceğini kabul etmeye ne denli istekli olduğuna dair çalışan inançlarıdır (Guchait et al., 2016: 3). Bennett ve Cox (2014)’a göre aynı zamanda affetme iklimi, kişiler arası ilişkileri bozan, hatalar yapan ve bunların sonucunda ortaya çıkan sorunlar üzerinde çalışan bireylere karşı kin tutulmayacağı inancını da içermektedir. Affetme iklimi, hem çalışanların affedilmesine katkıda bulunan hem de olumlu sonuçlara yol açan güçlü bir örgütsel faktördür. Bu nedenle, yanlış suçlama ve kızgınlıkla tamamen yüzleşmeyi içeren bir affetme iklimi, etkili hata yönetimi için bir araç olarak kullanılabilir (Cameron & Caza, 2002: 39).

Çalışan bireyler, buldukları iş ortamında tecrübe ettikleri sosyal gözlemlere dayalı olarak örgütsel iklimi betimlemektedirler (Gürlek et al., 2020: 767). Bu kapsamda, Sosyal Bilgi İşleme Teorisi’ne göre çalışanların çalışma ortamlarına dair algıları hem kişisel hem de iş arkadaşlarının yargıları gibi sosyal faktörlerden etkilenmektedir. Bu teori, “kişilerin, uyum

gösterebilen varlıklar olarak tutum, davranış ve inançlarını, kendi sosyal bağlarına göre geçmiş ve şu andaki durumlarının gerçekliğine uyarlamalarını” önermektedir (Salancik & Pfeffer, 1978: 226). Bu sayede affetme ortamına sahip bir örgüt veya çalışma birimi, suçları görmezden gelmeye istekli, kin tutmayan ve ortaya çıkabilecek sorunlar üzerinde çalışmaya istekli bir grup olarak algılanmaktadır (Cox, 2011: 2).

## 2.2. İş Tatmini

İş tatmini, iş özellikleri ile çalışanın beklentileri ve gereksinimleri kesiştiğinde gerçekleşmektedir. Çalışan tatmin seviyesi, yaptıkları işin en önemli ihtiyaçlarını ne kadar karşılandığı ile tanımlanmaktadır (Keser & Bilir, 2019: 230). Landy (1989), iş tatminini “bireyin işine ait kişisel değerlendirmeleri neticesinde oluşan duygusal durum” şeklinde tanımlamaktadır. Vroom (1964: 99) bu kavramı, iş görenlerin örgüt içi iş rollerine dair duygusal yönelimleri ya da tepkileri olarak ifade ederken, Schneider & Snyder (1975: 319) ise iş tatmininin “çalışanın işle alakalı ya da iş sahibi olmanın çıktıları ile ilgili kişisel değerlendirmesine yönelik algıları” olduğunu ileri sürmektedir. İş tatmini aynı zamanda, kişinin iş ya da iş deneyimlerinden meydana gelen pozitif duygusal durumunu (Locke, 1976: 1304) ve kişilerin çalışmakta olduğu örgütten hoşnut olma seviyelerini (Mudor & Tooksoon, 2011) göstermektedir.

İş tatmininin bireysel ve işin kendisinden kaynaklanan olmak üzere iki unsuru bulunmaktadır. Bireysel unsurlar; yaş, cinsiyet, kişilik, eğitim seviyesi, medeni durum, iş deneyimi, hizmet süresinden oluşmaktadır. İşin kendisinden kaynaklanan unsurlar ise; işin genel görünümü ve zorluğu, ücretler, çalışma şartları, iş güvenliği, iş stresi, iyileştirme fırsatları, örgütsel sosyal görüşler, ödül sistemleri, yönetici ve çalışanların karar verme süreçlerine katılımlarıdır (King et al., 1982: 120-121). Schoderbek et al. (1991), örgütlerin en önemli görevlerinden birinin çalışanların iş tatmininin sağlanması olduğunu savunmaktadır. Çalışan bireylerin tatmine ulaşmış olmaları, onların yüksek morale sahip olmasına neden olmakta ve bunun sonucunda da buldukları kuruma verecekleri katkıları artmaktadır. Çalışanların yaptıkları işlerden üst seviyede tatmin olması, işyerlerine bağlılıklarını yükseltmekte, kurumlarının zor zamanlarında olağanüstü gayret sarf etmelerine neden olmaktadır (Kuokkanen et al., 2002: 329).

### 2.3. İş Stresi

İnsan varoluşu kadar eski olan stres, özellikle tek ve her şeyi kapsayan bir tanımı olmadığı için nadiren tam olarak anlaşılan bir terimdir (Stranks, 2005: 1). Bununla birlikte, stres her zaman bir duyguyu tanımlar ve bu nedenle duygusal durumların temel bir bileşeni olarak görülmektedir (Dewe et al., 2010: 5). Stres, sorunlarla başa çıkmaya ve olumsuz duygular üreten bir olaya veya olaylara tepki vermeye izin veren psikolojik bir durumdur (Lomas, 2000: 17). Stres, geleneksel olarak reaksiyon ve etkileşim arasında bir uyaran olarak tanımlanmaktadır (Dewe et al., 2010: 3). Stresin bir başka tanımı da kişisel olarak heyecan verici, korkutucu, rahatsız edici veya tehlikeli olarak algılanan günlük olayların taleplerini karşılamak için vücutta istemsiz, özgül olmayan ve aşırı enerjinin üretilmesidir (Soderman, 1983: 4).

Potansiyel stres kaynakları üç alt boyuta ayrılmaktadır: çevresel, kişisel ve örgütsel faktörler. Çevresel faktörler, o anda canlı bir varlığın iç veya dış dengesini bozan her türlü yavaş veya ani fiziksel değişikliği ifade eder. Kişisel faktörler, bir kişinin bireysel olarak deneyimlediklerini ve bu deneyimlerin kişinin yaşamında neden olabileceği potansiyel değişiklikleri açıklar. İşyerindeki bu stres kaynakları, kişinin bireysel özelliklerine bağlı olarak farklı şekilde algılanır. Örgütsel faktörler, bireylerin bir organizasyonda çalışırken yaşayabilecekleri işyeri streslerini ifade eder (Robbins & Judge, 2013: 597-599).

İş stresi, bireyin işyerinde işlevsiz davranmasına neden olabilen psikolojik bir durumdur ve insanların iş talepleri ile başa çıkma yetenekleri arasındaki dengesizliğe gösterdikleri tepkiden kaynaklanmaktadır (Stranks, 2005: 2). Strese neden olan birçok örgütsel faktör vardır, bunlara örnek olarak şunlar verilebilir: Kötü fiziksel çalışma koşulları, rol çatışması ve belirsizlik, aşırı veya düşük iş yükü, işyerinde çelişkili talepler, etkisiz yöneticilerin varlığı, uzun çalışma saatleri, iş ve ailenin sorumlulukları arasındaki dengesizlik (Stranks, 2005: 1, 29). Strese neden olan faktörler genellikle sosyal, ekonomik ve çalışma koşullarındaki olumsuz etkilerden kaynaklanır ve bunların zamanla değişebileceğini, birbirleriyle etkileşime girebileceğini ve insanları farklı şekillerde etkileyebileceğini akılda tutmak önemlidir (Dewe et al., 2010: 22).

## 2.4. Kişi-Örgüt Uyumunu

Kişi-örgüt uyumunun temeli, Tom (1971)'un çalışanların, kişilik özelliklerine daha uygun organizasyonlarda daha büyük başarılar elde edeceği yönündeki önerisine dayanmaktadır. Kişi-örgüt uyumu, son derece rekabetçi iş ortamında ve işgücü piyasasında esnek ve yüksek girdili işgücü sağlamanın anahtarıdır (Akt. Cable & DeRue, 2002: 875). Kristof (1996: 3) kişi-örgüt uyumunun, ortak beklentiler karşılandığında veya tarafların benzer özelliklere sahip olması durumunda veya her iki koşulun da var olması halinde ortaya çıktığını ifade etmektedir.

Daha geniş kapsamlı olan kişi çevre uyumunun bir alt boyutu şeklinde ifade edilen kişi-örgüt uyumu (Vilela et al., 2008: 1007), Schneider et al. (1995: 748) tarafından "bireylerin kendi özellikleri ile örgütün sahip olduğu özellikler arasında yaşanabilecek sorunların ortadan kaldırılması ve mümkün olduğunca ortak bir zeminde buluşması" olarak tanımlanmaktadır. Chatman (1989: 199) ise, kişisel gerçekler (değerler, hedefler, kişisel özellikler ve davranışlar) ile örgütsel gerçekler (örgütsel kültür, örgütsel iklim, değerler, hedefler ve normlar) arasındaki uyumun kişi-örgüt uyumunu oluşturduğunu bildirmiştir. Kişi-örgüt uyumu; tutumların, davranışların ve diğer kişi düzeyindeki sonuçların, birbirinden bağımsız kişi veya çalışma ortamından değil, ikisi arasındaki ilişkiden kaynaklandığı varsayımıyla desteklenmektedir (Westerman & Vanka, 2005: 409).

İşgörenlerin değerleri ve öncelikleri örgütün değerleriyle uyumlu olduğunda, çalışanların daha mutlu ve çalıştıkları yerde kalma ihtimallerinin daha yüksek olacağı bilinmektedir. Çalışanların sahip olduğu değerleri, örgütün yöneticisi tarafından tanımlanan örgütsel değerlere uyduğunda, kişiler arası etkileşim, bilgi işleme ve iletişim kolaylaşacak bu da artan tatmin ve performans gibi olumlu iş sonuçlarına yol açacaktır (Ostroff et al., 2005: 593).

Kristof-Brown et al. (2005) ve Verquer et al. (2003), yüksek kişi-örgüt uyumunun, çalışanların organizasyon için yararlı davranışlar sergilemelerine yardımcı olduğunu ileri sürmektedir (Akt. Afsar & Badir, 2017: 98). Kişi-örgüt arasında oluşabilecek uyum yetersizliği, çalışan bireyin örgüte karşı negatif yönde tutum göstermesinden işten ayrılmasına kadar birçok olumsuz duruma yol açabileceği gibi, yüksek oranda kişi-örgüt uyumu, olumlu örgütsel sonuçların oluşmasını da sağlamaktadır (Sekiguchi, 2004: 183). Araştırmalarda, işgörenlerin kendi değer yargılarını önemseyen örgütlerde çalışmak istedikleri ve böylesi kuruluşa daha rahat uyum sağladıkları görülmüştür. Bu nedenle, örgütlerde çalışanların iş



tatminlerinin artması, devir hızında azalma, örgüte karşı bağlılıklarının ve müşterilerin memnuniyetlerinin artması gibi çıktılar ancak çalışan kişilerin örgüt ile uyumu yakalaması sonucunda mümkün olmaktadır (Backhaus, 2003).

## 2.5. Değişkenler Arası İlişkiler ve Hipotezlerin Kurulması

Bir örgütün affedici iklime sahip olması, çalışanların iş yaşamında hatalarını düzeltmesine olanak sağlayan bir ortamı meydana getirmektedir. Aynı zamanda affetme iklimi, çalışma hayatında kişiler arası ilişki bağlarını güçlendiren ve pozitif davranışların gösterilmesine neden olan bir unsur olabilmektedir (Kanten et al., 2020: 244). Organizasyon sürecinde karşılaşılan hoş olmayan birtakım durumları kasıtlı olarak görmezden gelen affedici bir iklim, karşı tarafa misilleme yapmak yerine, meydana gelen durumu yok sayan bir ortamı sergilemektedir (Cox, 2011: 1). Bu kapsamda, affedici iklime sahip bir örgütün, pozitif ve yardım etmeyi içine alan davranışları özendirilmesi, çalışma ortamında çatışma halini sakinleştirilmesi ve yapıcı bir ortam oluşturması beklenmektedir (Boonyarit et al., 2013: 319). Kişiler arası ilişkileri düzenleyen, negatif duyguların azalmasına neden olan, verimliliği arttırması beklenen affetme ikliminin hem örgütsel hem de bireysel anlamda olumlu çıktılara neden olduğu ifade edilmektedir (Öztürk, 2018: 1108). Örgütler, çalışan memnuniyetini arttırmak ve onları iyileştirmek adına yeni çözümler üretmeye çalışmaktadır. İşyerinde suçların affedilmesi, zarar görmüş veya bozuk ilişkileri düzeltebilmektedir. Bu sayede daha istikrarlı ve tatmin edici bir çalışma ortamı sağlanmaktadır.

Açıklamalardan yola çıkılarak, affeden bir bireyin olumlu işbirlikçi davranışları benimsediği, örgütsel anlamda yapıcı tavırlar sergilediği ve bu duygu sonucunda hem bireysel hem de örgütsel düzeyde olumlu çıktılar verdiği söylenebilir. Bu bağlamda affetme, Güvenli Bağlanma Teorisi kapsamında açıklanabilir. Güvenli Bağlanma Teorisi'ne göre, bir kişinin çocukluk döneminde kendisini ve başkalarını geliştirme örüntüsü, bu kişinin gelecekte yaşayacağı tecrübeleridir. Bu yapılandırılmış süreç, bireyin hem kendisine hem de başkalarına karşı algılarını, beklentilerini, inançlarını, tutumlarını ve kişiler arası ilişkilerini şekillendirmekte (Collins & Read, 1990: 645) ve bireyin hayat boyu sosyal ilişkilerinde bilişlerini, duygularını ve davranışlarını etkilemektedir (Pietromonaco & Barrett, 1997: 1409). Araştırmalar, güvenli bağlanma ve affetmenin ortak paydayı paylaştığını ve güvenli bağlanmanın affetmeyi kolaylaştırdığını göstermektedir. Güvenli bağlanma, olumlu duygularla pozitif ve öfke belirtileri veya düşmanca

duygularla negatif ilişkili olduğundan (Shorey et al., 2003: 697), güvenli bağlanmanın olumsuz duygulardan olumlu duygulara geçişi sağlayacak affetmeyi kolaylaştırdığı söylenmektedir (Burnette et al., 2007: 1593).

Affetme ile ilgili yapılan çalışmalar ele alındığında, affetmenin örgüt içi iş stresini azalttığı; iş tatminini arttırdığı tespit edilmiş, ayrıca affetmemenin daha yüksek strese neden olduğu bulunmuştur (Rahimnia et al., 2018; Guchait et al., 2016; Cox, 2011; Priyanko, 2016; Droll, 1984). Nitekim suçlara katlanmak ve bu suçlarla yapıcı bir şekilde ilgilenmemek, daha fazla gerginliğe ve artan strese neden olabilmektedir (Cox, 2011: 3). Dolayısıyla yapılan açıklamalar doğrultusunda geliştirilen hipotezler aşağıdaki gibidir:

*H<sub>1</sub>: Affetmenin iş tatmini üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.*

*H<sub>2</sub>: Affetmenin iş stresi üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi vardır.*

Kişiler ve örgütler arasındaki uyumsuzluk ya da yetersizlik, bir dizi olumsuz tutum ve davranışa yol açmaktadır. Bunlara örnek olarak çalışanların örgütlere yönelik olumsuz tutum göstermesi ve istifa etmesi verilebilmektedir. Kişiler ve örgütler arasında yüksek derecede bir uyum ise olumlu örgütsel sonuçlar meydana getirecektir (Sekiguchi, 2004: 183).

Kişi-Örgüt Uyum Teorisi'ne göre örgütler ve bireyler arasında ortaklaşa paylaşılan değerler, çalışanlara iş tatmini sağlamakta ve örgütsel hedeflere ulaşmada pozitif çıktılar sunmaktadır (Chatman, 1991: 199). Çalışanların davranışları, tutumları ve diğer kişisel düzeydeki sonuçlar; birbirlerinden bağımsız olarak yalnızca kişisel veya iş ortamında değil, aynı zamanda bu iki etmenin arasındaki etkileşimden de oluşmaktadır (Westerman & Vanka, 2005: 409). Çalışanların işe dair tutum ve davranışlarının önemli belirleyicilerinden birisi olan bu teori birey örgüt uyumunu, bireyin ve örgütün karşılıklı isteklerinin tatmin edildiği, iki tarafın da eş düzeyde özelliklere sahip olduğu durumlarda meydana gelen bir uyum hali olarak ifade etmektedir. Bu uyumun elde edilememesi, örgüt içerisinde istenmeyen birtakım sonuçların ortaya çıkmasına neden olabilir. Kişi-örgüt uyumunun yüksek seviyelerde olması işgörenlerde vatandaşlık, güven, özdeşleşme gibi örgüt içi olması beklenen davranışlarda artışa neden olurken; stres, tatminsizlik, tükenmişlik gibi davranışlarda ise azalmaya olanak sağlamaktadır (Turunç & Turgut, 2017: 240-241).

Kişi-örgüt uyumu ve iş tatmini üzerine yapılmış olan çalışmalarda, örgüt kültürü ile çalışan değerlerinin uyumu durumunda çalışan bireylerin ihtiyaçlarının, dâhil oldukları örgüt tarafından giderilmesi ve yönetici-çalışan arasındaki değerlerin uyumlu olması sonucunda pozitif iş tutumlarından biri olan iş tatmininin geliştiği tespit edilmiştir (O'Reilly et al., 1991; Chatman, 1989; Tepeci & Barlett, 2002; Schneider et al., 1997; Dyne

et al., 1994; Netemeyer et al., 1997; Meglino et al., 1989; Lauver & Kristof-Brown, 2001; Arbour et al., 2014; Kasimati, 2011; Spanjol et al., 2015; Şimşek İlkın & Derin 2018). Bu açıklamalar doğrultusunda şu hipotez geliştirilmiştir:

*H3: Kişi-örgüt uyumunun iş tatmini üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.*

Kişi ile çalıştığı kurum ve yaptığı iş arasındaki uyum derecesi yükseldikçe iş tatmini, örgütsel aidiyet duygusu ile verimliliği artmakta ve organizasyonda çalışmaya devam etme konusunda daha istekli hale gelmektedir. Birey örgütüne ve yaptığı işe uymazsa bu durum kişide uyumsuzluk, kaygı ve stres yaratacaktır (İplik et al., 2011: 657). Kişi-örgüt uyumunun örgütte olmaması durumunda işgörenler, çalışma ortamındaki gerginlik ve bunun meydana getirdiği stresi hissedeceklerdir (Ulutaş, 2011: 16).

Kişi-Çevre Uyumu Teorisi'ne göre kişilerin, örgüt, grup, iş ve meslek gibi içinde buldukları çevre ile karşılıklı gelişen uyum hali; benzerlik, etkileşim veya bağdaşmanın derecesi ya da düzeyi olarak ifade edilmektedir. Kişiler sahip oldukları kişilik özellikleri ile örgüt kültürü, örgüt iklimi, değer ve amaçları arasında uyum olduğunu algılamaları halinde örgütten olumlu etkilenmektedir. Schneider (1987)'e göre kişi-çevre uyumunda eğer birey kendi yeteneklerine ve ilgilerine uygun çalışma çevresi seçerse, sadece tatmin sağlanmaz aynı zamanda başarılı ve verimli de olur. Ancak uyumun sağlanmadığı durumlarda ise, tatminsizlik, stres, başarı düşüşü ve örgütten ayrılma gibi olumsuz durumlar meydana çıkmaktadır (Turunç & Turgut, 2017: 237-238; Lovelace & Rosen, 1996).

Kişi-örgüt uyumu ile iş stresi üzerine yapılan çalışmalar ele alındığında, bu iki değişken arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu, bireysel özellikler ve örgüt özellikleri arasında bir uyum meydana geldiğinde, performans ve memnuniyetin yüksek, stresin düşük olma eğilimi gösterdiği saptanmıştır (Ulutaş, 2011; Waszkowska et al., 2017; Kılıç & Yener, 2015; Pervin, 1968). Bu açıklamalar doğrultusunda şu hipotez geliştirilmiştir:

*H4: Kişi-örgüt uyumunun iş stresi üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi vardır.*

Thompson & Simkins (2012)'in çalışmasında, bireyi örgütsel iklimle birlikte inceleyerek, kişi-örgüt affetme güdüsüne uygun kavramsal bir çerçeve geliştirmiştir. Bireylere ait bir yelpazede, kişilerin kendi çıkarlarıyla veya başkalarıyla ilgilenebilen -yani başkalarının düşüncelerini önemseyen- bir tipolojiye sahip oldukları ileri sürülmüştür. Örgütsel iklimle ilişkin bir

yelpazede ise bireylere ait bu iki tipolojinin pragmatik affetme ve aşkın affetmeye karşılık geldiği aktarılmıştır. Pragmatik affetme; bireylerin affetmeyi kabul edip etmeme konusunda hesap yapmaları ve kendi çıkarlarıyla ilgilenmeleri anlamına gelirken, aşkın affetme ise; bireylerin affedici olma konusunda empatik, şefkatli ve hatta özgecil olmalarını ifade etmektedir. Bu noktada, her iki tür örgütsel affetme ortamı olumlu sonuçlara yol açabilmektedir. Böylesi sonuçlar ise kişinin eğilimi ve örgütsel affetme iklimi arasındaki uyuma bağlıdır. Bu iki çeşitlilik, sırasıyla kendine uygun ilgiyi, kendine karşı uymayan ilgiyi, başkaları için uyumlu ilgiyi ve başkaları için uyumsuz ilgiyi tanımlayan bir çerçeve oluşturmak için birleşmektedir. Araştırmacılar, bu dört tür kişi-örgüt affetme güdüsü uyumunun da çeşitli bireysel sonuçlara yol açtığını ve böylece bir bireyin işyerinde başarılı olup olmayacağını etkilediğini ifade etmişlerdir. Thompson & Simkins'e göre birey ve çevre arasında uyum olduğunda, bireyler daha yüksek düzeyde başarılı olurlar, kişiler arası affedicilik eğilimleri artar ve örgütsel vatandaşlık davranışlarını tam anlamıyla sergilemeleri daha olasıdır. Aksine birey ve çevre arasında uyumsuzluk olduğu zaman, yalnızca içsel affedicilikle meşgul olurlar ve örgütsel vatandaşlık davranışlarını sergilemiş gibi yaparlar. Bu açıklamalar doğrultusunda şu hipotez geliştirilmiştir:

*H<sub>5</sub>: Kişi-örgüt uyumunun affetme üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.*

Örgüt içerisinde suçlar meydana geldiğinde affetme, zarar görmüş ilişkileri onarmakta, daha istikrarlı ve tatmin edici bir işyeri ortamı yaratmaktadır. Çalışan bireyler işyeri ortamını ne kadar affedici olarak algılayorsa, işyeri suçları meydana geldiğinde o kadar affetmeye istekli hale gelmektedirler (Cox, 2011: 2). Araştırmalar affetmenin iş tatmini ile pozitif bir ilişkide olduğunu, affetme duygusunun iş tatminini arttırdığını göstermiştir (Cox, 2011; Dierendonck & Nuijten, 2011; Guchait et al., 2016; Law, 2013; Erdoğan, 2018). Mróz & Kaleta (2019), affetmenin Kaynakların Korunması Teorisine dayandığını ileri sürmüştür. Bu teoriye göre kaynaklar ve özellikle kaynakların kendi arasındaki bağlantılar, iş tatmini de dâhil olmak üzere birçok örgütsel çıktıyı artırmak için önemlidir. Bu bağlamda affetme; kaynakları zenginleştiren, koruyan ve bir süreklilik içinde yeni bir kaynağın elde edilmesini sağlayan ve dolayısıyla iş tatmininin artmasına yol açan geçiş yolları olarak ifade edilmektedir. Araştırmacılar yaptıkları çalışmada işe bağlılık ve iş tatmini arasındaki ilişkide affetmenin düzenleyici rolü olup olmadığını ele almıştır. Araştırma bulgularına göre bu iki değişken arasındaki ilişkide affetmenin düzenleyici rol oynadığı görülmüştür.

Affetme stresle başa çıkmak için kullanılan duygu merkezli başa çıkma stratejilerinden biri olarak kabul edilmekte (Worthington & Scherer,

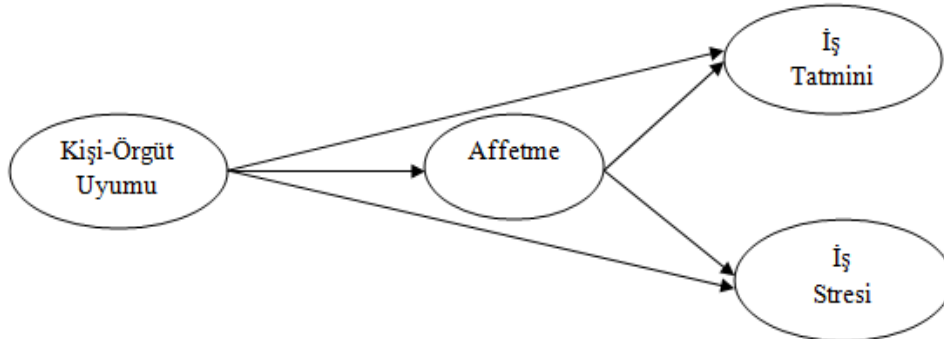
2004) ve affetmenin stres duygusunu etkili bir şekilde azaltabileceği ileri sürülmektedir (Strelan & Covic, 2006). Daha önceki açıklamalarda bahsedildiği gibi affetme ve stres arasında negatif bir ilişki olduğu (Lawler-Row & Piferi, 2006; Orcutt, 2006), affedici bireylerin stres düzeylerinde azalma (Harris et al. 2006; Nouri et al. 2015; Toussaint et al. 2016) meydana geldiği görülmüştür. Türkiye’de ise Asıcı & Uygur (2017)’un gerçekleştirdiği çalışma bulgularına göre, üniversite öğrencilerinde affetmenin stres düzeyini istatistiki olarak anlamlı düzeyde yordadığı tespit edilmiştir.

Sözü edilen tüm bu bilgiler dikkate alındığında, kişi-örgüt uyumunun affetme düzeyini ve affetmenin de iş tatminini artırabileceği söylenebilir. Ayrıca affetmenin iş stresini azaltabileceği de ileri sürülebilir. Ele alınan bu örgütsel dinamiklerin birbiriyle olan ilişkisinin incelendiği herhangi başka bir araştırmaya rastlanmamıştır. Dahası yine iş tatmini ve iş stresi üzerinde etkisinin olduğu bilinen kişi-örgüt uyumunun, özellikle affetmenin aracılık rolü ile test edilmesini ele alan bir araştırma da literatürde mevcut değildir. Bu kapsamda incelenen diğer araştırma bulguları, kişi-örgüt uyumunun iş tatmini ve iş stresi üzerindeki etkisinde affetmenin aracı rolü olabileceğini akla getirmektedir. Bu nedenle, bu araştırmada sağlık çalışanlarının kişi-örgüt uyumunun, iş tatmini ve iş stresi üzerindeki etkisinde affetmenin aracı rolü değerlendirilmiştir. Yapılan açıklamalar doğrultusunda şu hipotezler geliştirilmiştir:

*H<sub>6</sub>: Kişi-örgüt uyumunun iş tatmini üzerindeki etkisinde affetmenin aracı rolü vardır.*

*H<sub>7</sub>: Kişi-örgüt uyumunun iş stresi üzerindeki etkisinde affetmenin aracı rolü vardır.*

Yukarıda sunulan hipotezler dahilinde, değişkenler arasındaki etkilerin ortaya konulması için geliştirilmiş olan model aşağıdaki gibidir:



### III. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu bölümde çalışmanın amacı, örnekleme, veri toplama araçları, veri toplama araçlarının geçerliliği ve kullanılan yöntem gibi konular sunulmuştur.

#### 3.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı, sağlık çalışanlarında kişi-örgüt uyumunun, iş tatmini ve iş stresi üzerine etkisinde affetmenin aracılık rolünü belirlemeye çalışmaktır.

#### 3.2. Araştırmanın Örnekleme

Araştırmanın evrenini, Antalya ilinde kamu hastanelerinde görev yapan sağlık çalışanları oluşturmaktadır. Sağlık çalışanları olarak ele alınan örnekleme araştırmaya konu olan dönemde yaklaşık 12.000 kişi (doktor, hemşire, ebe) bulunmaktadır. Ana kütlede %95 güven aralığında %5'lik bir hata payı göz önünde bulundurularak örneklem büyüklüğü 373 katılımcı olarak hesaplanmıştır (Sekaran, 1992: 253). Bu bağlamda kolayda örnekleme yöntemi ile seçilen toplam 500 kişiye anket iletilmiştir. Anketlere geri dönüş yapan sağlık çalışanı sayısı ise 300 olmuştur. Örneklem sayısının belirlenmesine dair bazı yaklaşımlar mevcuttur. Bazı araştırmacılara göre; 200 kişi orta, 300 kişi iyi, 500 kişi çok iyi, 1000 ve üzeri kişi mükemmel olarak nitelendirilmektedir (Comrey & Lee, 1992; Tabachnick & Fidel, 1996; DeVellis, 2014). 2021 yılı Nisan-Mayıs ayları arasında elektronik ortamda hazırlanan anket formları katılımcılara kısa mesaj ve sosyal medya aracılığı ile gönderilmiştir. Veriler toplanmadan önce, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu'ndan 15.04.2021 tarihli 106/37 sayılı etik kurul onayı alınmıştır.

#### 3.3. Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Araştırmada toplam 21 maddeden oluşan dört ayrı ölçek kullanılmıştır. Ayrıca sağlık çalışanlarının demografik özelliklerini saptamaya yönelik 6 soru bulunmaktadır. Veri toplama araçlarına dair bilgiler aşağıda sunulmuştur.

**Kişi-Örgüt Uyum Ölçeği:** Netemeyer et al. (1997) tarafından geliştirilen ölçek, Elçi et al. (2008) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. Ölçek 4 ifade ve tek boyuttan meydana gelmektedir. Ölçeğin güvenirlik katsayısı

uyarlama çalışmasında (.94) bulunmuştur. Ölçeğe dair örnek madde şu şekildedir: “Bu hastanenin değerleri ile kişisel değerlerimin uyumlu olduğunu düşünüyorum.”

**Affetme İklimi Ölçeği:** Cox (2008) tarafından geliştirilmiş, Kantan et al. (2020) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. Ölçek 5 ifade ve tek boyuttan oluşmaktadır. Ölçeğin güvenilirlik katsayısı uyarlama çalışmasında (.87) bulunmuştur. Ölçeğe dair örnek madde şu şekildedir: “Bu hastanedeki çalışma arkadaşlarımız birbirlerine karşı kin tutmazlar.”

**İş Tatmini Ölçeği:** Brayfield ve Rothe (1951) tarafından geliştirilmiş bu ölçek, daha sonra Judge et al. (1998) tarafından 5 maddelik kısa form haline getirilmiştir. Keser & Bilir (2019) ise bu kısa formu Türkçeye uyarlamıştır. Tek boyuttan oluşan ölçeğin güvenilirlik katsayısı uyarlama çalışmasında (.85)'dir. Ölçekte 2 adet ters ifade bulunmaktadır. Ölçeğe dair örnek madde şu şekildedir: “Şu anki işimden oldukça memnunum.”

**İş Stresi Ölçeği:** House & Rizzo (1972) tarafından geliştirilen, Ergün & Çelik (2015) tarafından Türkçeye uyarlanan ölçek 7 ifade ve tek boyuttan oluşmaktadır. Ölçeğin güvenilirlik katsayısı uyarlama çalışmasında (.91) olarak tespit edilmiştir. Ölçeğe dair örnek madde şu şekildedir: “Çalışırken yüksek düzeyde gerilim yaşıyorum.”

Tüm ölçekler 5'li Likert tipi (1 Kesinlikle Katılmıyorum - 5 Kesinlikle Katılıyorum) ile derecelendirilmekte ve iş tatmini ölçeği hariç diğer ölçeklerde ters puanlanmış ifadeler bulunmamaktadır.

### 3.4. Verilerin Analizi

Verilerin analizi SPSS 26.0 ve AMOS 24.0 istatistik paket programları ile gerçekleştirilmiştir. Araştırmada kullanılan ölçeklerin yapısal açıdan geçerliliğini test etmek için AMOS 24.0 programı kullanılarak doğrulayıcı faktör analizi (DFA) yapılmıştır. Ölçeklerin güvenilirlikleri için ise Cronbach's Alpha katsayıları incelenmiştir. Değişkenler arasındaki ilişkilerin incelenmesi adına korelasyon analizi yapılmıştır. Etki ve aracılık hipotezlerini test etmek içinse yapısal eşitlik modellemesi kullanılarak yol analizi gerçekleştirilmiştir.

## IV. BULGULAR

Bu başlık altında öncelikle araştırmada kullanılmış olan ölçeklerin geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılmış, değişkenlere dair tanımlayıcı

istatistikler verilmiş ve aralarındaki ilişkiler açıklanarak hipotezler test edilmiştir.

#### 4.1. Demografik Bulgular

Katılımcılara ait demografik bulgular Tablo 1’de gösterilmektedir.

**Tablo 1.**  
Demografik Bulgular

		N	%			N	%
<i>Cinsiyet</i>	Kadın	231	77.0	<i>Medeni Durum</i>	Evli	235	78.3
	Erkek	69	23.0		Evli Değil	65	21.7
<i>Yaş</i>	29 ve altı	20	6.7	<i>Eğitim Durumu</i>	Lise	8	2.7
	30-39	64	21.3		Önlisans	40	13.3
	40-49	156	52.0		Lisans	170	56.7
	50 ve üzeri	60	20.0		Lisansüstü	82	27.3
<i>Kıdem</i>	1-5 yıl	16	5.2	<i>Meslek Grubu</i>	Doktor	53	17.7
	6-10 yıl	29	9.7		Hemşire	207	69.0
	11-15 yıl	32	10.7		Ebe	40	13.3
	16-20 yıl	47	15.7				
	21-25 yıl	65	21.7				
	26 ve üzeri	111	37.0				
<i>Toplam</i>		300	100.0	<i>Toplam</i>		300	100.0

Tabloya bakıldığında, çalışmada 231 (%77.0) kadın, 69 (%23.0) erkek katılımcı bulunmaktadır. Katılımcıların yaş aralığı 20 ile 66 arasında değişmekte olup, büyük çoğunluğu 40 - 49 (%52.0) yaş aralığındadır. Sağlık çalışanlarının neredeyse tamamına yakını evli (235 - %78.3) ve yarısından fazlası (170 - %56.7) ise lisans eğitim düzeyine sahiptir. Çalışmaya katılan 300 sağlık çalışanından 207’si hemşire (%69.0), 53’ü doktor (%17.7) ve 40’ı ebe (%13.3)’dir. Katılımcıların çalışma yıllarına bakıldığında ise ağırlıklı olarak 26 yıldan daha fazla (111 - %37.0) yıldır çalışmakta oldukları görülmektedir.

#### 4.2. Ölçeklerin Geçerlik ve Güvenirlik Analizleri

Araştırma modeli bağlamında oluşturulan hipotezlerin test edilmesine geçmeden önce, araştırmada kullanılan değişkenlerin yapısal geçerlilikleri DFA yardımıyla yapılmıştır. DFA sonucunda elde edilen uyum iyiliği değerleri Tablo 2’de sunulmaktadır.



Tablo 2.

## Ölçeklerin Uyum İyiliği Değerleri

Ölçekler	#	$\chi^2/df$	CFI	GFI	AGFI	NFI	RMSEA
Kişİ-Örgüt Uyumu	4	.294	1.000	1.000	.995	1.000	0.000
Affetme İklimi	5	2.788	.993	.985	.943	.989	.077
İş Tatmini	5	1.552	.997	.994	.970	.992	.043
İş Stresi	7	1.515	.994	.983	.960	.982	.041

#: Ölçeklere ait madde sayısı

Yapılan ilk analiz sonuçlarına göre her bir ölçeğin kabul edilebilir uyum iyilik değerleri elde edilememiştir. Modifikasyon değerleri ışığında kişi-örgüt uyumu ölçeğindeki iki maddenin (#1 ve #2) hatalarının ilişkilendirildiği iyileştirme sonucunda kabul edilebilir uyum iyilik değerleri (Byrne, 2009; Hu & Bentler, 1999) elde edilebilmiştir ( $\chi^2 /df= 0.294$ , CFI= 1.00, GFI= 1.00, AGFI= .99, NFI= 1.00, RMSEA= .00). Affetme ölçeğindeki iki maddenin (#3 ve #4) hatalarının ilişkilendirildiği iyileştirme sonucunda kabul edilebilir uyum iyilik değerlerinin ( $\chi^2 /df= 2.788$ , CFI= .99, GFI= .98, AGFI= .94, NFI= .98, RMSEA= .07) olduğu tespit edilmiştir. İş tatmini ölçeğinde iki çift maddenin (#3 ve #5, #4 ve #5) hatalarının ilişkilendirildiği iyileştirme sonucunda kabul edilebilir uyum iyilik değerleri ( $\chi^2 /df= 1.552$ , CFI= .99, GFI= .99, AGFI= .97, NFI= .99, RMSEA= .04) saptanmıştır. Son olarak iş stresi ölçeğindeki iki çift maddenin (#4 ve #5, #1 ve #2) hatalarının ilişkilendirildiği iyileştirme sonucunda kabul edilebilir uyum iyilik değerleri ( $\chi^2 /df= 1.515$ , CFI= .99, GFI= .98, AGFI= .96, NFI= .98, RMSEA= .04) görülmüştür. Schaufeli et al. (2017: 4) yeterli uyum indeks değerlerine ulaşabilmek adına aynı madde çiftlerinin hatalarının ilişkilendirilmesinin yapılabildiğini söylemektedir.

### 4.3. Tanımlayıcı İstatistikler ve Değişkenler Arası İlişkiler

Değişkenlere ait betimsel istatistikler, aritmetik ortalama, standart sapma, çarpıklık-basıklık, güvenilirlik değerleri ve değişkenler arasındaki ilişkiler Tablo 3'te verilmiştir.

Tablo 3.

Betimsel İstatistikler ve Değişkenler Arası ilişkiler

<i>Değişkenler</i>	<i>Ort.</i>	<i>Ss.</i>	<i>Çarpıklık</i>	<i>Basıklık</i>	<i>α</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
<i>(1) Kişi-Örgüt Uyumunu</i>	2.427	.060	.426	-.527	(.901)			
<i>(2) Affetme İklimi</i>	2.776	.055	.021	-.603	(.902)	.523**		
<i>(3) İş Tatmini</i>	2.972	.057	-.135	-.623	(.815)	.588**	.447**	
<i>(4) İş Stresi</i>	3.434	.057	-.352	-.672	(.882)	-.414**	-.321**	-.514**

p < .001 için \*\*. Parantez içindeki değerler ölçeklerin güvenilirlik katsayılarını göstermektedir.

Verilerin normal dağılım gösterip göstermediğine dair analiz sonuçları Tablo 3'te sunulmaktadır. Çarpıklık ve basıklık değerleri ile ilgili Byrne (2010) basıklık değerinin 5'ten küçük olması durumunda veri setinin normal dağıldığını; Kline (2016) ise çarpıklık değerinin  $\pm 3$ ; basıklık değerinin ise  $\pm 10$  aralığında olmasının veri setinin normal dağılım gösterdiğinin belirtisi olarak kabul edilebileceğini ifade etmiştir. Buna göre verilerin normal dağılım gösterdiği söylenebilir. Tablo 3'te parantez içerisindeki değerler ise ölçeklerin güvenilirlik katsayılarını ifade etmektedir. Bir ölçeğin güvenilirlik düzeyi .00-.40 arası ise güvenilir değil, .40-.60 arası ise güvenilirliği düşük, .60-.80 arası ise oldukça güvenilir ve .80-1.00 arasında ise yüksek derecede güvenilir olduğu bilinmektedir (Karagöz, 2017: 26). Kişi-örgüt uyumu ölçeğinin güvenilirlik katsayısı (.901), affetme iklimi ölçeğinin (.902), iş tatmini ölçeğinin (.815) ve iş stresi ölçeğinin (.882) olduğu tespit edilmiştir. Ölçeklerin tamamı yüksek derecede güvenilir aralığında yer almaktadır. Katılımcıların çalışmayı oluşturan değişkenlere yönelik vermiş oldukları yanıtların aritmetik ortalamalarına bakıldığında, kişi-örgüt uyum düzeyleri 2.42 (SS= .060) olarak saptanmıştır. Ölçeklere verilebilecek en yüksek puanın 5 olduğu bilindiğinden, katılımcıların kişi-örgüt uyumlarının orta düzeyin altında olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların affetme değişkeninden elde ettikleri ortalama 2.77 (SS= .055) şeklinde bulunmuştur. Bu nedenle affetme seviyelerinin de orta düzeyin altında seyrettiği görülmüştür. Aynı şekilde katılımcıların iş tatmin ortalamaları 2.97 (SS= .057) olarak bulunmuş ve yine orta seviyenin altında yer aldığı saptanmıştır. Katılımcıların iş stresi ortalamaları ise 3.34 çıkarak en yüksek ortalamaya sahip olmuştur. Yani stres seviyelerinin yüksek düzeylerde olduğu görülmüştür.

Tablo 3'te yer alan korelasyon analizi sonuçlarına bakıldığında, kişi-örgüt uyumu ve affetme arasında pozitif yönlü, anlamlı ve orta düzeyde

( $r=.523$ ,  $p<.001$ ), yine kişi-örgüt uyumu ile iş tatmini arasında pozitif yönlü, anlamlı ve orta düzeyde ( $r=.587$ ,  $p<.001$ ) bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Yani sağlık çalışanlarının kişi-örgüt uyumları arttıkça affediciliklerinin ve iş tatminlerinin de artacağı yorumu yapılabilir. Tablo 3’de ayrıca iş tatmini ve iş stresi arasında negatif yönlü, anlamlı ve orta düzeyde ( $r=-.514$ ,  $p<.001$ ) bir ilişki olduğu saptanmıştır. Katılımcıların iş tatmini arttıkça iş stresleri azalmaktadır. Affetme ve iş tatmini arasındaki ilişki ele alındığında, değişkenler arasında pozitif yönlü, anlamlı ve orta düzeyde ( $r=.447$ ,  $p<.001$ ) bir ilişki olduğu görülmektedir. Sağlık çalışanlarının affedicilikleri arttıkça iş tatminleri de artış göstermektedir. Çalışmada ayrıca kişi-örgüt uyumu ve iş stresi arasında negatif yönlü, anlamlı ve orta düzeyde ( $r=-.414$ ,  $p<.001$ ) bir ilişki olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Bu bulgu dahilinde, katılımcıların iş yerlerine olan uyumlarının artması sonucunda, iş streslerinin azaldığı ifade edilebilmektedir. Son olarak affetme ve iş stresi arasında negatif yönlü, anlamlı ve zayıf ( $r=-.321$ ,  $p<.001$ ) bir ilişkinin söz konusu olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Yani katılımcıların affedicilik seviyelerindeki artışın iş stresini azalttığı görülmektedir.

#### 4.4. Hipotez Testine İlişkin Bulgular

Hipotezlerin test edilmesine ilişkin yapılan analiz, yapısal eşitlik modellemesi ile gerçekleştirilmiştir. Oluşturulan yapısal modelde, elde edilen sonuçlara göre modelin uyumlu olduğu ve model uyum iyilik değerlerinin istenilen sınırlarda olduğu gözlemlenmiştir. Tablo 4’te modele ilişkin uyum iyilik değerleri verilmiştir.

**Tablo 4.**

Modele Ait Uyum İndeks Değerleri

	$\chi^2/df$	CFI	GFI	AGFI	NFI	RMSEA
<i>Model</i>	2.166	.946	.887	.855	.904	.062

Yapısal modelde ilk olarak beş etki hipotezi test edilmiştir. Tablo 5’te etki analizi sonuçlarına yer verilmiştir.

**Tablo 5.**  
Değişkenlere Ait Etki Analizi Sonuçları

			<i>B</i>	$\beta$	<i>S.E.</i>	<i>C.R.</i>	<i>P</i>	<i>Hipotez</i>
Affetme	→	İş Tatmini	.263	.225	.077	3.434	<0.001	Kabul
Affetme	→	İş Stresi	-.117	-.159	.055	-2.137	<0.05	Kabul
Kişi-Örgüt Uyumu	→	İş Tatmini	.468	.457	.069	6.809	<0.001	Kabul
Kişi-Örgüt Uyumu	→	İş Stresi	-.218	-.336	.050	-4.313	<0.001	Kabul
Kişi-Örgüt Uyumu	→	Affetme	.460	.525	.053	8.704	<0.001	Kabul

Tablo 5'e bakıldığında affetme ile iş tatmini ( $\beta=.263$ ,  $p<.001$ ) ve iş stresi ( $\beta=-.117$ ,  $p<.05$ ) arasındaki yol katsayısı istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Tabloda ayrıca kişi-örgüt uyumu ile iş tatmini ( $\beta=.468$ ,  $p<.001$ ), iş stresi ( $\beta=-.218$ ,  $p<.001$ ) ve affetme ( $\beta=.460$ ,  $p<.001$ ) arasındaki yol katsayılarının da istatistiksel olarak anlamlı olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla H<sub>1</sub>, H<sub>2</sub>, H<sub>3</sub>, H<sub>4</sub>, H<sub>5</sub> hipotezleri desteklenmiştir.

Modele ait standardize edilmiş katsayılar Tablo 6'da sunulmuştur.

**Tablo 6.**  
Affetmenin Aracılık Etkisine Yönelik Analiz Sonuçları

			<i>Doğrudan Etki</i>	<i>Dolaylı Etki</i>	<i>Toplam Etki</i>
Kişi-Örgüt Uyumu	→	İş Tatmini	.457	.118	.575
Kişi-Örgüt Uyumu	→	İş Stresi	-.336	-.083	-.419

\*  $p<.05$ , \*\*  $p<.01$ , \*\*\*  $p<.001$

Aracı model sonuçlarına göre kişi-örgüt uyumunun, iş tatmini ve iş stresi üzerinde hem doğrudan hem de affetme aracılığı ile dolaylı etkisinin var olduğu görülmektedir. Kişi-örgüt uyumunun, iş tatmini üzerindeki toplam etki katsayısı " $\beta=.575$ ,  $p<.001$ " iken, bu etkinin " $\beta=.118$ ,  $p<.01$ " birimlik kısmı dolaylı etkidir. %95 güven aralığında, 5.000 önyükleme yapılarak gerçekleştirilen test sonucunda, yanlılığı düzeltilmiş güven aralıklarının alt ve üst limitlerinin 0'dan geçmediği de ayrıca tespit edilmiştir (95% CI= [.042, .205]).

Kişi-örgüt uyumunun, iş stresi üzerindeki toplam etki katsayısı ise " $\beta=-.419$ ,  $p<.001$ " olarak bulunmuştur. Bu etkinin " $\beta=-.083$ ,  $p<.05$ " birimlik kısmı dolaylı etkidir. %95 güven aralığında, 5.000 önyükleme yapılarak gerçekleştirilen test sonucunda, yanlılığı düzeltilmiş güven aralıklarının alt ve üst limitlerinin 0'dan geçmediği de ayrıca tespit edilmiştir (95% CI= [-.174, -.006]).

Analiz sonuçlarına göre kişi-örgüt uyumunun, iş tatmini ve iş stresi üzerindeki etkisinde, affetmenin aracı rol oynadığı söylenebilir. Diğer bir ifadeyle, kişi-örgüt uyumu iş tatmini ve iş stresini etkilerken, bu etkiyi affetme de yordamaktadır. Bu kapsamda H<sub>6</sub> ve H<sub>7</sub> hipotezleri de desteklenmiştir.

## V. SONUÇ

Örgütlerdeki işlerin birbiri ile ilişkili olması, bireylerin örgüt hedeflerine ulaşmak adına birlikte çalışması ve işyerindeki bazı sorunların affedilmesi, örgütün verimli ve etkili işleyişi için faydalı olabilmektedir. Kin beslemek ve intikam almak bir örgütteki iş akışını engelleyebilmektedir. Affetmenin faydaları bir kuruluşun genel performansını etkilemek için bireysel veya ikili ilişkilerin ötesine geçebilir. Dahası yüksek iş tatmini, daha düşük iş stresi davranışlarını içerebilir.

Kişi ve örgütler arasındaki uyum, ister çalışan ister örgütler olsun, birçok örgütsel çıktının öncülü durumdadır. Bu uyumu sağlamaya çalışmak hem işletmenin hem de çalışanların beklentilerini karşılayan önemli bir faaliyettir. Çalışanlar için, kişi-örgüt arasındaki uyumu sağlayacak bazı önemli faktörler iş tatmini ve iş stresidir. Bu çalışmada da kişi-örgüt uyumunun iş tatmini ve iş stresi üzerindeki etkisinde affetmenin aracı rolü irdelenmiştir.

Çalışmada ilk olarak değişkenlere yönelik aritmetik ortalamalar incelenmiş ve en yüksek ortalamanın iş stresine ait olduğu gözlemlenmiştir. Bu bulgu daha önce sağlık çalışanları üzerine yapılan başka çalışmalarla paralel sonuçlar ortaya koymuştur (Erdilek Karabay, 2015; Uğan et al., 2018; Özüdoğru & Yıldırım, 2020; Çetin Aydın et al., 2020). Katılımcıların kişi-örgüt uyumu, affetme ve iş tatminleri ise hemen hemen aynı ortalama düzeylerinde çıkmış, bu düzeylerin orta derecenin altında seyrettiği saptanmıştır. Elde edilen bu bulgularında daha önce sağlık çalışanları üzerinde gerçekleştirilmiş olan diğer çalışma çıktılarıyla ile benzerlik gösterdiği görülmüştür (Behram & Dinç, 2015; Akın et al., 2012; Şantaş et al., 2019; Ay et al., 2014; Ergün & Çelik 2015).

Değişkenler arası ilişkilerin varlığının saptanması adına yapılan korelasyon analizine göre en yüksek düzeyde pozitif ve anlamlı ilişkinin kişi-örgüt uyumu ve iş tatmini arasında olduğu görülmüştür. Diğer yandan bir başka pozitif ve anlamlı ilişki kişi-örgüt uyumu ve affetme arasında gerçekleşirken, kişi-örgüt uyumu ile iş stresi arasında negatif ve anlamlı bir ilişki olduğu da tespit edilmiştir. Bu durum sağlık çalışanlarının kişi-örgüt

uyumlarının artması sonucunda affetme düzeylerinin ve iş tatminlerinin arttığını, iş streslerinin ise azaldığını göstermektedir. Affetme ve iş tatmini arasındaki ilişkiye bakıldığında, pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu, iş stresi ile arasında ise negatif ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda sağlık çalışanlarının affetme seviyeleri yükseldikçe iş tatminleri artmakta, iş stresleri ise azalmaktadır.

Bu çalışmada, kişi-örgüt uyumunun iş tatmini ve iş stresi üzerine etkisinde affetmenin aracı rolü araştırılmıştır. Araştırma bulgularına göre kişi-örgüt uyumu ve affetmenin, iş tatmini ve iş stresi üzerinde anlamlı etkisinin olduğu görülmüştür. Elde edilen veriler, daha önceki çalışmalarla benzer sonuçlar ortaya koymuştur. Droll (1984), Cox (2011), Guchait et al. (2016), Priyanko (2016), Rahimnia et al. (2018)'in çalışmalarında olduğu gibi affetme örgüt içerisindeki iş stresini azaltmakta ve iş tatmini arttırmaktadır. Arbour et al. (2014), Spanjol et al. (2015), Şimşek İlkım ve Derin (2018), Ulutaş (2011), Waszkowska et al. (2017)'in elde ettikleri araştırma sonuçlarına paralel olarak kişi-örgüt uyumu iş tatminini arttırmakta, iş stresini ise azaltmaktadır. Thompson ve Simkins (2012)'in kavramsal olarak yaptıkları araştırmasına benzer olarak, kişi-örgüt uyumunun affetme üzerinde anlamlı etkisi olduğu tespit edilmiştir. Yapılan aracılık analizi sonuçlarında ise kişi-örgüt uyumunun, iş tatmini ve iş stresi üzerinde hem doğrudan hem de affetme aracılığı ile dolaylı etkisinin var olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Elde edilen bu sonuçlar da öngörüldüğü şekilde gerçekleşmiştir.

Araştırmaya konu olan sağlık sektörü, Türkiye'de ve diğer birçok ülkede bireylerin, toplumların ve ulusların genel refahı için hayati önem taşımaktadır. Sağlık sektörü doğası gereği iş stresine yol açabilecek birçok faktörü bünyesinde barındırmaktadır. Hastaneler söz konusu olduğunda çalışanlar, hastaların sadece fizyolojik ihtiyaçlarıyla değil, birçok ihtiyacı ile de karşı karşıyadır ve çalışmalarında empati ve şefkatle hizmet etmeleri umulmaktadır. Sağlık çalışanlarının bir birey olduğunu göz ardı etmemek gerekmektedir. Bu nedenle sağlık çalışanlarının iş ortamlarında olumlu bir atmosfer yaratmak, onların işlerinden tatmin olmaları, affedicilik duygusuna sahip olmaları, uyum derecelerini arttırmaları ve streslerini azaltmaları için son derece önemlidir.

Bulgular değerlendirilirken çalışmanın bazı sınırlılıkları da göz önünde bulundurulmalıdır. Bu araştırma örnekleme giren hastanelerde görev yapan sağlık çalışanlarından doktor, hemşire ve ebe görüşleri ile sınırlıdır. Araştırmadaki verilerin kesitsel olarak elde edilmesi, değişkenlerin nedensel ilişkilerini kuramsal gerekçelerle sınırlamaktadır. Gelecek çalışmalara yönelik bu çalışmanın daha büyük örneklemler ve farklı sektörlerde yapılması önerilebilir. Ele alınan değişkenlerin başka örgütsel

çaktılarla olan ilişkisi araştırılabilir. Ayrıca değişkenlerin düzenleyici rolüne dair çalışmalar gerçekleştirilebilir.

**Kişi-Örgüt  
Uyumunun İş  
Tatmini Ve İş  
Stresi Üzerine  
Etkisinde  
Affetmenin  
Aracı Rolü:**

463

### MAKALE BİLGİ FORMU

*Yazar Katkıları*

**Fikir/Kavram:** Hasan Hüseyin UZUNBACAK ve Tahsin AKÇAKANAT

**Araştırma Tasarımı:** Gizem YILDIRIM ve Şennur AŞIKOĞLU

**Makale Yazımı:** Gizem YILDIRIM ve Şennur AŞIKOĞLU

**Veri Toplama:** Gizem YILDIRIM ve Şennur AŞIKOĞLU

**Analiz:** Gizem YILDIRIM ve Şennur AŞIKOĞLU

**Eleştirel Okuma:** Hasan Hüseyin UZUNBACAK ve Tahsin AKÇAKANAT

*Çıkar Çatışması Bildirimi*

Bu araştırma için herhangi bir kamu kuruluşundan, özel veya kâr amacı gütmeyen sektörlerden hibe alınmamıştır.

### KAYNAKÇA

- Afsar, B. & Badir, Y. (2017). Workplace Spirituality, Perceived Organizational Support And Innovative Work Behavior: The Mediating Effects Of Person-Organization Fit. *Journal of Workplace Learning*, 29(2), 95-109.
- Akın, M. Özdevecioğlu, M. & Ünlü, O. (2012). Örgütlerde İntikam Niyeti ve Affetme Eğiliminin Çalışanların Ruh Sağlıkları İle İlişkisi. *Amme İdaresi Dergisi*, 45(1), 77-97.
- Andersson, L. M. (1999). Tit For Tat? The Spiraling Effect Of Incivility In The Workplace. *Academy of Management Review*, 3(3), 452-471.
- Andrews, M. C. Baker, T. & Hunt, T. G. (2011). Values and Person-Organization Fit: Does Moral Intensity Strengthen Outcomes? *Leadership & Organization Development Journal*, 32(1), 5-19.
- Aquino, K. Grover, S. L. Goldman, B. & Folger, R. (2003). When Push Doesn't Come To Shove: Interpersonal Forgiveness In Workplace Relationships. *Journal of Management Inquiry*, 3, 209-216.
- Arbour, S. Kwantes, C. T. Kraft, J. M. & Boglarsky, C. (2014). Person-Organization Fit: Using Normative Behaviors To Predict Workplace Satisfaction, Stress and Intentions To Stay. *Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict*, 18(1), 41-64.

- Asıçlı, E. & Uygur, S. S. (2017). Duygusal Öz-Yeterlik ve Affetmenin Algılanan Stres Düzeyini Yordayıcı Rolü. *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 6(3), 1353-1375.
- Ay, F. A. Filizöz, B. & Öncül, M. S. (2014). Kariyer Yönetimi Uygulamalarının İş Tatminine Etkisi: Kamu ve Özel Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma, *AKÜ İİBF Dergisi*, 16(2), 45-61.
- Backhaus, K. (2003). Importance of Person-Job Fit to Job Seekers, *Career Development International*, 8(1), 21- 26.
- Behram, N. K. & Dinç, E. (2015). Algılanan Kişi-Örgüt Uyumunun Kişilerarası Çatışma ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(1): 115-124.
- Bennett, R. J. & Cox, S. (2014). Forgoing The Sweetness Of Revenge For The Healthy Choice Of Forgiveness. In R. A. Giacalone, & M. D. Promislo (Eds.). *Handbook of Unethical Work Behavior: Implications for Individual Well-Being* (44–55). Routledge, New York.
- Bies, R. J. Barclay, L. J. Tripp, T. M. & Aquino, K. (2016). A Systems Perspective On Forgiveness In Organizations. *The Academy of Management Annals*, 10(1), 245–318.
- Boonyarit, I. Chuawanlee, W. Macaskil, A. & Supparerkchaisakul, N. (2013). A Psychometric Analysis Of The Workplace Forgiveness Scale. *Europe's Journal of Psychology*, 9(2), 319–338.
- Brayfield, A. H. & Rothe, H. F. (1951). An Index of Job Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 35(5), 307-311.
- Bright, D. S. Ronald, E. F. & David, L. C. (2010). Forgiveness From The Perspectives Of Three Response Modes: Begrudgement, Pragmatism, And Transcendence. *Journal of Management, Spirituality & Religion*, 3(1-2), 78-103.
- Burnette, J. L. Taylor, K. W. Worthington, E. L. & Forsyth, D. R. (2007). Attachment And Trait Forgivingness: The Mediating Role Of Angry Rumination. *Personality and Individual Differences*, 42(8), 1585-1596.
- Byrne, B. M. (2010). *Structural Equation Modeling With Amos* (Second Edition). Newyork: Routledge Taylor & Francis Group.
- Cable, D. M. & DeRue, D. S. (2002). The Convergent and Discriminant Validity Of Subjective Fit Perceptions. *Journal of applied psychology*, 87(5), 875-884.
- Cameron, K., & Caza, A. (2002). Organizational and Leadership Virtues and The Role Of Forgiveness. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 9(1), 33–48.
- Cameron, K. S., Bright, D. S. & Caza, A. (2004). Exploring The Relationships Between Organizational Virtuousness and Performance. *American Behavioral Scientist*, 47(6), 766-790.



- Chatman, A. J. (1989), Improving Interactional Organizational Research: A Model Of Person-Organization Fit. *Academy of Management Review*, 14(3), 333-349.
- Chatman, A. J. (1991). Matching People And Organizations: Selection and Socialization In Public Accounting Firms. *Administrative Science Quarterly*, 36(3), 459-484.
- Collins, N. L. & Read, S. J. (1990). Adult Attachment, Working Models, and Relationship Quality In Dating Couples. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58, 644- 663.
- Comrey, A. L. & Lee, H. B. (1992). *A First Course In Factor Analysis*. (2th Edition), New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Cox, S. S. (2008). *A Forgiving Workplace: An Investigation of Forgiveness Climate, Individual Differences and Workplace Outcomes*. Louisiana Tech University, College of Business, Business Administration Management, Unpublished Doctorate Degree Thesis, Louisiana.
- Cox, S.S. (2011). A Forgiving Workplace: An Investigation Of Forgiveness Climate And Workplace Outcomes. *Academy of Management Annual Meeting Proceedings*, 1, 1-6.
- Çetin Aydın, G. Aytaç, S. & Şanlı, Y. (2020). Hemşirelerde Algılanan Stres ve Stres Semptomlarının İşten Ayrılma Eğilimi Üzerindeki Etkisi. *IBAD Sosyal Bilimler Dergisi, Özel Sayı*: 526-538.
- Çetinkaya, F. F. & Şener, E. (2016). Çalışma Yaşamında Affetme Eğilimi ve Duygusal Emek İlişkisi. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14, 108-117.
- DeVellis, R. F. (2014). *Ölçek Geliştirme: Kuram ve Uygulamalar*. Ankara: Nobel Akademik.
- Dewe, P. J. O'Driscoll, M. P. & Cooper, C. (2010). *Coping With Work Stress: A Review And Critique*. Oxford: John Wiley & Sons, Ltd., Publication.
- Dierendonck, D. van, & Nuijten, I. (2011). The Servant Leadership Survey: Development and Validation Of A Multidimensional Measure. *Journal of Business and Psychology*, 26(3), 249–267.
- Droll, D. M. (1984). *Forgiveness: Theory Andresearch*. Unpublished Doctoral Dissertation, University of Nevada-Reno.
- Dyne, V. L. Graham, J. W. & Dienesch, R. M. (1994). Organizational Citizenship Behavior: Construct Redefinition, Measurement, and Validation. *Academy of Management Journal*, 37(4), 765-802.
- Elçi, M. Alpkın, L. & Çekmecelioğlu, G. H. (2008). The Influence of Person Organization Fit On The Employee's Perception of Organizational

- Performance. *4th International Strategic Management Conference, Sarajevo, Bosnia-Herzegovina, June, 19-21, 58-593.*
- Erdilek Karabay, M. (2015). Sağlık Personelinin İş Stresi, İş-Aile Çatışması ve İş-Aile-Hayat Tatminlerine Yönelik Algılarının İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkilerinin Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma. *Yönetim Bilimleri Dergisi, 13(26), 113-134.*
- Erdoğan, E. (2018). *Öğretmenlerin Affediciliğinin İş Doyumuna Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ergün, E. & Çelik, S. (2015). Yöneticilerin Görev Ve Çalışan Odaklı Liderlik Davranışları ve Hemşirelerin İş Tatmini, Örgütsel Bağlılığı ve İş Stresi Arasındaki İlişki. *F.N. Hemşirelik Dergisi, 23(3): 203-214.*
- Fitzgibbons, R. P. (1986). The Cognitive and Emotive Uses Of Forgiveness In The Treatment Of Anger. *Psychotherapy, 23(4), 629-633.*
- Guchait, P. & Back, K. J. (2016). Three Country Study: Impact Of Support On Employee Attitudes. *Service Industries Journal, 36(7-8), 299-318.*
- Guchait, P. Lanza-Abbott, J. A. Madera, J. M. & Dawson, M. (2016). Should Organizations Be Forgiving Or Unforgiving? A Two-Study Replication Of How Forgiveness Climate In Hospitality Organizations Drives Employee Attitudes And Behaviors. *Cornell Hospitality Quarterly, 57(4), 379-395.*
- Gürlek, M. Yeşiltaş, M. & Erbaş, E. (2020). Affetmenin Gücü: Affetme İkliminin Öğrenme Odaklılık Yardım Davranışı ve İşgören Mutluluğu Üzerindeki Etkileri. *Yönetim Bilimleri Dergisi, 18(38), 767-790.*
- Hackman, J. R. & Oldham, G. R. (1975). Job Satisfaction and Job Performance: A Meta- Analysis. *Psychological Bulletin, 97(2), 251- 273.*
- Harris, A. H. Luskin, F. Norman, S. B. Standard, S. Bruning, J. Evans, S. & Thoresen, C. E. (2006). Effects Of A Group Forgiveness Intervention On Forgiveness, Perceived Stress, and Trait-Anger. *Journal Of Clinical Psychology, 62(6), 715-733.*
- House, R. & Rizzo, J. (1972). Role Conflict And Ambiguity As Critical Variables In A Model Of Organizational Behavior. *Organizational Behaviorand Human Performance, 7, 467-505.*
- Hu, L. & Bentler, P. M. (1999). Cutoff Criteria For FIT Indexes In Covariance Structure Analysis: Conventional Criteria Versus New Alternatives. *SEM, 6(1), 1-55.*
- İplik, F. N. Kılıç, K. C. & Yalçın, A. (2011). The Simultaneous Effects Of Person-Organization and Person-Job Fit On Turkish Hotel Managers. *International Journal of Contemporary Hospitality Management, 23(5), 644-661.*

- Judge, T. A. Locke, E. A. Durham, C. C. & Kluger, A. N. (1998). Dispositional Effects on Job and Life satisfaction: The Role of Core Evaluations. *Journal of Applied Psychology*, 83(1), 17-34.
- Judge, T. Bono, J. & Locke, E. (2000). Personality and Job Satisfaction: The Mediating Role Of Job Characteristics. *Journal of Applied Psychology*, 85(2), 237-249.
- Kanten, P. Pazarcık, Y. Kanten, S. & Durmaz, M. G. (2020). İşyeri Arkadaşlığının Prososyal Kural İhlali Davranışı Üzerindeki Etkisinde Affetme İkliminin Aracı Rolü. *Turizm Akademik BakışDergisi*, 7(2), 241-254.
- Karagöz, Y. (2017). *SPSS ve AMOS Uygulamalı Nitel-Nicel-Karma Bilimsel Araştırma Yöntemleri ve Yayın Etiği*. Nobel Akademik Yayıncılık, İstanbul.
- Kasimati, M. (2011). Job Satisfaction and Turnover Under The Effect Of Person-Organization Fit İn Albanian Public Organizations. *JEEMS*, 16(4), 315-337.
- Keser, A. & Bilir, B. Ö. (2019). İş Tatmini Ölçeğinin Türkçe Güvenilirlik ve Geçerlilik Çalışması. *Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(3), 229-239.
- Kline, R. B. (2016). *Principles and Practice Of Structural Equation Modeling* (Fourth Edition). NewYork: Guilford publications.
- Kılıç, K. C. & Yener, D. (2015). Birey-Örgüt ve Birey-İş Uyumunun Çalışanların İş Tutumlarına Etkisi: Adana İlinde Bankacılık Sektöründe Çalışanlar Üzerine Bir Araştırma. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 24(1), 161-174.
- King, M. Murray M. A. & Atkinson T. (1982). Background, Personality, Job Characteristics, and Satisfaction With Work In a National Sample. *Human Relation*, 35(2), 119-133.
- Klarreich, S. H. (1993). *Stressiz Çalışma Ortamı*. Ankara: Açık Yayıncılık.
- Kristof, A. L. (1996). Person-Organization Fit: An Integrative Review Of İts Conceptualizations, Measurement, and Implications. *Personnel Psychology*, 49, 1-49.
- Kristof-Brown, A. L. Zimmerman, R. D. & Johnson, E. C. (2005). Consequences Of IFit At Work: A Meta-Analysis of Person-Job, Person-Organization, Person-Group, and Person-Supervisor Fit. *Personnel Psychology*, 58( 2), 281-342.
- Kuokkanen, L. Leino-Kilpi, H. & Katajisto, J. (2002). Do Nurses Feel Empowered? Nurses' Assessments of Their Own Qualities And Performance With Regard To Nurse Empowerment. *Journal of Professional Nursing*, 18(6), 328-335.
- Landy, F. J. (1989). *Psychology Of Work Behavior*. Pacific Grove, CA: Thomson Brooks/Cole Publishing.
- Lauver, K. J. & Kristof-Brown, A. (2001). Distinguishing Between Employees' Perceptions of Person-Job and Person-Organization Fit. *Journal of Vocational Behavior*, 59(3), 454-470.

- Law, M. (2013). Exploring Forgiveness: Do Benevolence and Revenge Associate with Procedural Justice, Workplace Satisfaction and Intention to Leave? *International Journal of Management Sciences and Business Research*, 2(12), 167–179.
- Lawler-Row, K. A. & Piferi, R. L. (2006). The Forgiving Personality: Describing a Life Well Lived. *Personality and Individual Differences*, 41(6), 1009–1020.
- Litwin, G. H. & Stringer, R. A. (1968). *Motivation and Organizational Climate*. Division of Research, Harvard Business School, Boston.
- Locke, E. A. (1976). *The Nature and Causes Job Satisfaction*. (Edit. M. D. Dunnette). Handbook If Industrial and Organizational Psychology, Chicago: Rand McNally, (1297-1343).
- Lomas, B. (2000). *Easy Step By Step Guide To Stress and Time Management*. Hayling Island: Published by Rowmard Limited.
- Lombardi, D. J. & Schermerhorn J. R. (2007). *Healthcare Management*. NJ: John Wiley, Hoboken.
- Lovelace, K. & Rosen, B. (1996). Differences In Achieving Person-Organization Fit Among Diverse Groups of Managers. *Journal of Management*, 22(5), 703-722.
- Meglino, B. M. Ravlin, E. C. & Adkins, C. L. (1989). A Work Values Approach To Corporate Culture: A Field Test of The Values Congruence Process and Its Relationship To Individual Outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 74(3), 424–432.
- Mudor, H. & Tooksoon, P. (2011). Conceptual Framework on The Relationship Between Human Resource Management Practices, Job Satisfaction, and Turnover. *Journal of Economics and Behavioral Studies*, 2(2), 41-49.
- Mróz, J. & Kaleta K. (2019). The Moderating Role of Forgiveness In The Relationship Between Work Engagement and Job Satisfaction. *Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska*, 32(4), 179-195.
- Netemeyer, R. Boles, J. McKee, D. & McMurrian, R. (1997). An Investigation Into The Antecedents of Organizational Citizenship Behaviors In a Personal Selling Context. *Journal of Marketing*, 61(3), 85-98.
- Nouri, F. L. Zaharakar, K. Omara, S. Fatideh, Z. A. Pourshojae, A. & Fatideh, N. A. (2015). Effect Of Psychoeducational Forgiveness Program on Symptoms Of Depression, Anxiety, And Stress In Adolescents. *Mazandaran University Medical Science*, 25(123), 191-16.
- Olpin, M. & Hesson, M. (2012). *Stress Management For Life a Research Based Experimental Approach*, USA: Centage Learning Publication.
- O'Reilly, C. A. Chatman, J. & Caldwell, D. F. (1991). People and Organizational Culture: A Profile Comparison Approach to Assessing Person-Organization Fit. *Academy of Management Journal*, 34(3), 487-516.

- Orcutt, H. K. (2006). The Prospective Relationship of Interpersonal Forgiveness And Psychological Distress Symptoms Among College Women. *Journal of Counseling Psychology*, 53(3), 350-361.
- Ostroff, C. Shin, Y. Y. & Kinicki, A. J. (2005). Multiple Perspectives of Congruence: Relationship Between Value Congruence and Employee Attitudes. *Journal of Organizational Behavior*, 26, 591-623.
- Özüdoğru, M. & Yıldırım, Y. T. (2020). Sanal Kaytarma ve İşgören Performansı İlişkisinde İş Stresinin Düzenleyici Etkisinin İncelenmesi: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 22(2), 467-490.
- Öztürk, S. (2018). Organizational Forgiveness and Organizational Commitment of Teachers. *Universal Journal of Educational Research*, 6(5), 1107-1118.
- Pervin, L. A. (1968). Performance and Satisfaction as a Function of Individual-Environment Ft. *Psychology Bulletin*, 69, 56-68.
- Pietromonaco, P. R. & Barrett, L. F. (1997). Working Models of Attachment and Daily Social Interactions. *Journal of Personality and Social Psychology*, 73(6), 1409.
- Priyanko, G. Je'Anna, L. A. Juan, M. M. & Mary, D. (2016). Should Organizations Be Forgiving or Unforgiving? A Two-Study Replication of How Forgiveness Climate In Hospitality Organizations Drives Employee Attitudes and Behaviors. *Cornell Hospitality Quarterly*, 57(4), 379-395.
- Priyanko, G. Abbott, J. L. Lee, C. Geri K. & Ashokkumar, M. (2019). The Influence of Perceived Forgiveness Climate on Service Recovery Performance: The Mediating Effect of Psychological Safety and Organizational Fairness. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 40, 94-102.
- Rahimnia, F. Gholami, M. & Nosrati, S. (2018). The Impact of Perceived Forgiveness Climate on the Attitudes and Work Behaviors of Employees of Mashhad Apartment Hotels and Hostels. *Journal of Tourism Planning and Development*, 7(24), 18-21.
- Richards, N. (1988). Forgiveness. *Ethics*, 99(1), 77-97.
- Robbins P. S. & Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior*. Nobel Yayıncılık, Ankara.
- Salancik, G. R. & Pfeffer, J. (1978). A Social Information Processing Approach To Job Attitudes and Task Design. *Administrative Science Quarterly*, 23, 224-252.
- Schaufeli, W. B. Shimazu, A. Hakanen, J. Salanova, M. & De Witte, H. (2017). An Ultra-Short Measure for Work Engagement: The UWES-3 Validation Across Five Countries. *European Journal of Psychological Assessment*. (Advance Online Publication).
- Schneider, B. (1987). The People Make The Place. *Personel Psychology*, 40, 437-453.

- Schneider, B. & Snyder, R. A. (1975). Some Relationships Between Job Satisfaction and Organization Climate. *Journal of Applied Psychology*, 60(3), 318-328.
- Schneider, B. Goldstein, H. W. & Smith, D. B. (1995). The ASA Framework: An Update. *Personnel Psychology*, 48(4), 747-773.
- Schneider, B. Kristof-Brown, A. Goldstein, H. W. & Smith, D. B. (1997). What Is This Thing Called Fit. *International Handbook Of Selection And Assessment*, 393-412.
- Schoderbek, P. P. Cosier R. A. & Aplin J. C. (1991). *Management*, Harcourt Brace Jovanovich Publishers, USA.
- Sekaran, U. (1992). *Research Methods for Business*. Canada: John Wiley and Sons, Inc.
- Sekiguchi T. (2004). Person-Organization Fit and Person-Job Fit In Employee Selection: A Review of The Literature. *Osaka Keidai Ronshu*, 54(6), 179-196.
- Shorey, H. S. Snyder, C. R. Yang, X. & Lewin, M. R. (2003). The Role of Hope As a Mediator In Recollected Parenting, Adult Attachment, and Mental Health. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 22(6), 685.
- Soderman, A. K. (1983). *Work and Family Stress*. Michigan State University: Extension Bulletin.
- Spanjol J. Tam, L. & Tam, V. (2015). Employer–Employee Congruence In Environmental Values: An Exploration of Effects on Job Satisfaction and Creativity. *Journal of Business Ethics*, 130 (1), 117-130.
- Strelan, P. & Covic, T. (2006). A Rewiew of Forgiveness Process Models and a Coping Framework To Guide Research. *Journal of Social Clinic Psychology*, 25(10), 1059-1085.
- Stranks, J. (2005). *Stress At Work: Management And Prevention*. Oxford: Publisher Elsevier.
- Şantaş, G. Akbolat, M. & Sağlam, H. (2019). Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Affetme ve Örgütsel Dedikodunun İntikam Niyeti Üzerindeki Etkisi. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 36, 131-148.
- Şimşek Ilkim, N. & Derin, N. (2018). Algılanan İş Güvencesizliği, İş Tatmini ve Birey-Örgüt Uyumu Kavramları Arasındaki İlişkiler. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 18(36), 238-254.
- Tabachnick, B. G. & Fidell, L. S. (1996). *Using Multivariate Statistics*. (3 Ed.), New York: Harper Collins.
- Tepeci, M. & Bartlett, A. L. (2002). The Hospitality Industry Culture Profile: A Measure of Individual Values, Organizational Culture, and Person Organization Fit As Predictors of Job Satisfaction and Behavioral Intentions. *International Journal of Hospitality Management*, 21(2), 151- 170.

- Thompson, B. S. & Simkins, T. (2012). *Person-Organization Forgiveness Motive Fit: Thriving With Congruence and Feigning Without*. Paper presented at the annual meeting of the Southwest Academy of Management, New Orleans.
- Toussaint, L. L. Shields, G. S. & Slavich, G. M. (2016). Forgiveness, Stress and Health: A 5-Week Dynamic Parallel Process Study. *Annals of Behavioral Medicine*, 50(5), 727-735.
- Turgut, M. & Akbolat, M. (2017). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Sessizlik İlişkisine Yönelik Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma, *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 20(3): 357-384.
- Turunç, Ö. & Turgut, H. (2017). *Yönetim ve Strateji 101 Teori ve Yaklaşım*. Siyasal Kitapevi, Ankara.
- Uğan, Ç. Karakaya, F. & Nayır, Y. (2018). Psikolojik Sermayenin İşgören Performansı ve İş Stresine Etkisi. 2. *Uluslararası 12. Ulusal Sağlık ve Hastane İdare Kongresi*, 1868-75.
- Ulutaş, M. (2011). Birey-Örgüt Uyumunun İş Stresi ve Verimlilik Üzerine Etkisi: Dalaman Havalimanı Çalışanları Üzerine Bir Alan Araştırması. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 14(1-2), 13-30.
- Verquer, M. L. Beehr, T. A. & Wagner, S. H. (2003). A Meta-Analysis of Relations Between Person-Organization Fit And Work Attitudes. *Journal of Vocational Behavior*, 63(3), 473-489.
- Vilela, B. B. Varela Gonzalez, J. A. & Ferrin, F. F. (2008). Person-Organization Fit, OCB and Performance Appraisal: Evidence From Matched Supervisor-Salesperson Data Set In a Spanish Context. *Industrial Marketing Management*, 37, 1005-1019.
- Vroom, V. H. (1964). *Work And Motivation*. Oxford, England: Wiley.
- Waszkowska, M. Jacukowicz, A. Drabek, M. & Merecz-Kot D. (2017), Effort-Reward Balance As a Mediator of The Relationship Between Supplementary Person-Organization Fit and Perceived Stress Among Middle-Level Managers. *International Journal Of Occupational Medicine And Environmental Health*, 30(2), 305-312.
- Westerman, J. W. & Vanka, S. (2005). A Cross-Cultural Empirical Analysis of Person-Organization Fit Measures As Predictors of Student Performance In Business Education: Comparing Students In The United States and India. *Academy of Management Learning & Education*, 4(4), 409-420.
- Worthington, Jr. E. L. & Scherer, M. (2004). Forgiveness Is an Emotion-Focused Coping Strategy That Can Reduce Health Risks and Promote Health Resilience: Theory, Review, and Hypotheses. *Psychology and Health*, 19(3), 385-405.

*İşletme Bilimi Dergisi (JOBS), 2021; 9(3): 441-475. DOI: 10.22139/jobs.969491*

**Kişi-Örgüt  
Uyumunun İş  
Tatmini Ve İş  
Stresi Üzerine  
Etkisinde  
Affetmenin  
Aracı Rolü**

Yamhure Thompson, L. & Shahen, P. E. (2003) Forgiveness In The Workplace. In R.C. Giacalone and CL. Jurkiewicz, (Eds.). *Handbook of Spirituality and Organizational Performance*, 405-420. New York: M.E. Sharpe.

472

---



## **THE MEDIATING ROLE OF FORGIVENESS IN THE EFFECT OF PERSON-ORGANIZATION FIT ON JOB SATISFACTION AND JOB STRESS: A STUDY ON HEALTHCARE WORKERS**

**Kişi-Örgüt  
Uyumunun İş  
Tatmini Ve İş  
Stresi Üzerine  
Etkisinde  
Affetmenin  
Aracı Rolü:**

### **EXTENDED ABSTRACT**

473

At some point in their life journey, every person has endured experiences in which they have felt hurt, misunderstood, pain, suffering, or grief because of the actions of others. In these moments of interpersonal incompatibility, forgiveness functions as a facilitator for the frictions inherent in the relationship (Bright et al., 2010: 80). Forgiveness, which allows connections to continue even in the midst of conflict, turmoil or change, is a concept of secular importance in establishing, preserving and maintaining human relationships that form and sustain organizations (Aquino et al., 2003: 212). According to Yamhure Thompson and Shahen (2003), forgiveness occurs when faced with discomfort and associated negativity at work. In other words, the forgiver ceases to view offenders completely negatively. On the other hand, the positive view is that forgiveness includes a transformation from negativity to positive (Bright et al., 2010: 81).

Job satisfaction is expressed as the reactions of employees to both their jobs and their organizations (Hackman & Oldham, 1975: 254). According to Locke (1976), it is a positive emotional state that an individual obtains as a result of interpreting his or her job or work experience. Job satisfaction, which is a result of the evaluation of different aspects of the job, including the positive or negative attitudes of the individual towards his job (Judge et al., 2000: 240), ensures that the employees are satisfied with their jobs. It is also defined as the psychological, physiological and environmental conditions that lead them to express their satisfaction (Şimsek İlkım & Derin, 2018: 242).

Stress is a scientific perspective that causes tension in the human body and creates a dilemma between the known and the little known (Olpin & Hesson, 2012: 3). Stress, which directs today's working relations, is a situation that should be emphasized by the business world. It is a concept that causes employees to feel unfamiliar with their work and increases the pressure on individuals in the workplace (Dewe et al., 2010: 3). According to Klarreich (1993), stress is a physical and psychological reaction that does not have a single type, which is accepted as a warning to the health and well-being of the individual.

Kristof (1996) defines person-organization fit as the fit between the individual and the organization that occurs when mutual needs are met, the two parties have similar basic characteristics or both exist at the same time. Chatman (1989: 339) person-organization fit; defines it as the harmony between the values of individuals and the norms and values of the organization, Andrews et al. (2011: 6) expresses it as the level of harmony between the person and the organization in terms of beliefs, values, personality or goals.

In health institutions, human resources are very important in order to provide health services at the desired standard and quality and to get the desired efficiency from healthcare workers. In this context, the behaviors of health workers also constitute the main element of organizational outputs (Lombardi & Schermerhorn 2007). Considering the health environment, which is always in a state of change, it is important to be able to respond to the needs of the organization in health institutions in order to adapt to such changes. On the other hand, the changes that occur can cause the employees of health institutions to develop both positive and negative feelings about the organization. From this point of view, it is very important to understand the causes of employee behavior and to take preventive measures (Turgut & Akbolat, 2017: 358).

In this context, this study aims to examine the relationship between forgiveness, job satisfaction, job stress and person-organization fit levels of healthcare workers in the health sector in Turkey, where human resources are of great importance, and to reveal the mediating role of forgiveness in the effect of person-organization fit on job satisfaction and work stress. intended to be put. In line with the explanations made, in the study, firstly, the relations between the variables were investigated, and the relations between these variables were tried to be explained within the scope of Secure Attachment, Person-Organization Fit and Person-Environment Fit Theories. Secondly, in the relationship between variables, the effect of person-organization fit and forgiveness on job satisfaction and job stress was determined, and then the mediating role of forgiveness in the effect of person-organization fit on job satisfaction and job stress was tried to be tested. Since there are no other studies in which these variables are discussed together, it is thought that the findings to be obtained regarding the interaction between individual and organizational outputs in working life will make significant contributions to the literature.

In the study, firstly, the arithmetic averages for the variables were examined and it was observed that the highest average belonged to job stress. This finding has shown parallel results with other studies on healthcare professionals (Erdilek Karabay, 2015; Uğan et al., 2018; Özüdogru &

Yıldırım, 2020; Çetin Aydın et al., 2020). Person-organization fit, forgiveness and job satisfaction of the participants were at almost the same average levels, and it was determined that these levels were below the medium level. It has been observed that these findings are similar to the outcomes of other studies carried out on healthcare workers before (Behram & Dinç, 2015; Akın et al., 2012; Şantaş et al., 2019; Ay et al., 2014; Ergün & Çelik 2015). In this study, the mediating role of forgiveness in the effect of person-organization fit on job satisfaction and job stress was investigated. According to the research findings, it was seen that person-organization harmony and forgiveness had a significant effect on job satisfaction and job stress. The obtained data revealed similar results with previous studies. Droll (1984), Cox (2011), Guchait et al. (2016), Priyanko (2016), Rahimnia et al. (2018), forgiveness reduces job stress in the organization and increases job satisfaction. Arbour et al. (2014), Spanjol et al. (2015), Şimşek İlkım and Derin (2018), Ulutaş (2011), Waszkowska et al. (2017), person-organization fit increases job satisfaction and reduces job stress. Similar to the conceptual research of Thompson and Simkins (2012), it was found that person-organization fit had a significant effect on forgiveness. As a result of the mediation analysis, it was concluded that person-organization harmony has both direct and indirect effects on job satisfaction and job stress. These results were also realized as predicted.

**Kişi-Örgüt  
Uyumunun İş  
Tatmini Ve İş  
Stresi Üzerine  
Etkisinde  
Affetmenin  
Aracı Rolü:**