

Yönetici Nezaketsizliğinin Yaşam Doyumuna Etkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Rolü*

(Araştırma Makalesi)

The Mediating Role of Organizational Identification on the Effects of Manager's Incivility on Life Satisfaction

Doi:10.29023/alanyaakademik.1403299

Selen DOĞAN¹, Fatma Gül KARAÇELEBİ²

¹ Prof. Dr., Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi, İşletme Bölümü, selendogan@gmail.com, Orcid No: 0000-0002-4019-5581

² Arş. Gör. Dr., Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi, İşletme Bölümü, fkaracelebi@ohu.edu.tr, Orcid No: 0000-0001-8165-0491

ÖZET

Anahtar Kelimeler:
Yönetici Nezaketsizliği,
Yaşam Doyumu,
Örgütsel Özdeşleşme.

Makale geliş tarihi:
18.12.2023

Kabul tarihi:
26.04.2024

Bireylerin yaşamdan bekledikleri ve elde ettikleri arasındaki fark yaşam doyumlarını ortaya koymaktadır. Belirlenen kriterlere ne kadar yaklaşırsa kişinin yaşam doyumunun o kadar karşılandığı görülmektedir. Çalışma hayatı, farklı zamanlarda farklı yoğunluğa sahip olsa da yaşam doyumunu belirleyen kriterler arasındadır. Çalışma hayatında ortaya çıkan belirsizlikler veya olumsuzluklar yaşamdan beklenenle elde edilenler arasındaki farkın açılmasını beraberinde getirebilmektedir. Çalışma hayatında yöneticilerinden beklediği saygıyı veya nezaketi göremeyen çalışanların yaşam kalitelerinin düşebileceği gözlemlenmektedir. Çoğu zaman bu durum kendisini çalışanların iş yerleri ile aralarındaki özdeş olma halinin azalması vasıtasıyla göstermektedir. Bu çalışmada, yönetici nezaketsizliğinin yaşam doyumuna etkisinde örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolü incelenmiştir. 204 akademik personelden anket yöntemiyle elde edilen veriler analiz edilmiştir. Analiz sonuçları yönetici nezaketsizliğinin yaşam doyumuna etkisinde örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolünün olduğu yönündedir. Ayrıca, yaşın bu aracılık etkisi üzerinde düzenleyicilik rolü de tespit edilmiştir.

ABSTRACT

Anahtar Kelimeler:
Manager's Incivility,
Life Satisfaction,
Organizational
Identification.

The difference between what individuals expect from life and what they get reveals their life satisfaction. It is seen that the closer one gets to the determined criteria, the more one's life satisfaction is met. Although working life has different intensities at different times, it is among the requirements determining life satisfaction. Uncertainties or negativities in working life can lead to a widening gap between what is expected from life and what is achieved. It is observed that the quality of life of employees who cannot receive the respect or courtesy they expect from their managers in their working life may decrease. Most often, this situation manifests itself through a decrease in employees' identification with their workplace. In this study, the mediating role of organizational identification in the effect of manager incivility on life satisfaction was examined. Data obtained by survey method from 204 academic personnel were analyzed. The results of the analysis indicate that organizational identification has a mediating role in the effect of manager incivility on life satisfaction. In addition, a moderating role of age on this mediating effect has been determined.

* Bu makale için Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi Etik Kurulu'nun 29.11.2023 tarihli ve 18 nolu kararınca etik kurul onayı alınmıştır.

1. GİRİŞ

İş yerlerinde karşılıklı sağduyu ve uyum içerisinde çalışma hali tüm tarafların verimliliği ve etkinliği açısından oldukça önemlidir. Çalışma ortamında fiziksel ve psikolojik ihtiyaçlarının karşılandığını gören çalışanlar, iş yerleri ile duygusal ve bilişsel bağ kurabilmektedirler. Örgütü ile saygı, takdir edilme, nezaket vb. ortak değerlere sahip olma, çalışanın pozitif sosyal kimlik oluşturmasını da beraberinde getirmektedir. Çalışanın iş yerine tüm benliği ile sahip çıkması, kendini örgütün bir parçası olarak görmesi aradaki bağı kuvvetlendirmekte ve uzun süreli ilişkiler kurmasının önünü açmaktadır. Bunun yanı sıra teknolojinin hızı, rekabetin artması ve iletişimde yaşanan zorluklar örgütlerde nezaketin giderek azalmasına neden olabilmektedir. Çalışma hayatının yoğun bir tempoda gerçekleşmesi saygı, nezaket vb. eylemlerin geri plana atılmasının nedenleri arasında gösterilmektedir. Çalışanların maruz kaldığı nezaketsiz davranışlar neticesinde örgütü ile kurduğu bağ zedelenebilmektedir. Yöneticilerin nezaketsizliği çalışanları daha yıkıcı şekilde etkileyebilmekte, sonuçları gerek örgüt gerek çalışanın iş yaşamı ve iş dışındaki yaşamı üzerinde olumsuzlukları beraberinde getirebilmektedir. Sosyal eylem teorisi ve duygusal olaylar teorisi de bu durumu açıklamakta önemli yer tutmaktadır. Her iki teoride de yöneticilerin eylemlerinin çalışanlar üzerindeki etkisinin kritik rolü vurgulamaktadır. Nezaketsizlik, bu açıdan incelendiğinde, örgütlerde son derece olumsuz etkileri olabilen kendine has özellikleri (düşük yoğunluk, belirsiz niyet ve norm ihlali) neticesinde tanımlanması veya fark edilmesi oldukça zor olan, örgütlerde kötü davranış formları arasında yer almaktadır.

Çalışma hayatının yaşamın önemli bir parçası olduğu düşünüldüğünde karşılıklı bağın kurulması çalışanın iş yeri ile uzun süreli kaliteli ilişkiler kurmasını beraberinde getirmektedir. Kurulacak olumlu bağ çalışanların kendisini örgütün bir parçası olarak görmesini ve ortak bir kimlik geliştirmesini sağlamaktadır. Örgütsel kimlik teorisi ile açıklanan bu durum, çalışanın örgütü ile özdeşleşme halini artırmakta ve “biz” dilinin gelişmesine etki etmektedir. Bu sürece en olumlu katkıyı yöneticilerin desteği sağlamaktadır. Çalışanlar yönetimden aldığı destek aracılığıyla örgütü ile daha sıkı bağ kurabilmektedir. İş yerinde çalışan ve yönetim arasında oluşan karşılıklı anlayış, saygı ve destek uzun vadeli ilişkilerin kurulmasında önemli rol oynamaktadır. Bu karşılıklılık, aynı zamanda, çalışanların iş dışı yaşamlarının da kalitesinin artmasına olanak sağlamaktadır. Bu açıdan incelendiğinde yaşam doyumunun belirleyicileri arasında yer alan çalışma hayatındaki düzeninin kişinin yaşamında önemli bir yer kapladığı görülmektedir. Kişinin değerleriyle uyumlu alanlarda yaşadığı doyumun, yaşam doyumuna olumlu katkısı düşünüldüğünde çalışma hayatında özellikle yöneticileri ile yakaladığı karşılıklı uyum, saygı vb. değerlerin kişinin yaşam doyumuna olumlu etki edeceği söylenebilir. Saygı, nezaket gibi değerleri ile uyumlu olmayan bir yönetim tarzı ile karşılaştığında ise kişinin yaşam standartlarını karşılayamaması ve yaşam doyumunda bir düşüş ile karşılaşması söz konusu olabilmektedir. Bu süreç sonucunda kişi, örgütü ile kurduğu özdeşleşme halini azaltabilmektedir. Bununla birlikte, çalışma hayatının kişinin yaşam doyumunu üzerindeki etkisinde yaş faktörü önemli bir yer tutabilmektedir. Çalışma hayatının başında, işin kişinin hayatındaki yeri ve yoğunluğu daha fazla iken bu durum yaşın ilerlemesi ile birlikte değişebilmektedir. Genç yaşlarda sahip olduğu veya daha çok öncelendiği değerleri, işi tecrübe etmesi, farklı yaşam alanlarına yönelmesi (evlilik, çocuk sahibi olma vb.) ile birlikte değişebilmektedir. Bu durum, iş yaşamının kişinin yaşam doyumunu elde etme konusundaki etkisinde azalmayı da ortaya çıkarabilmektedir. Sonuçta kişi, iş yerinde yaşadığı olumsuzluklardan (nezaketsiz davranışlara maruz kalma vb.) daha az etkilenenilmekte, iş ve iş dışı yaşamına aksettirmeme eğiliminde olabilmektedir.

Günümüz rekabetçi çalışma ortamında çoğu zaman düşüncesizce yapılan kaba ve saygısız davranışlar çalışma düzenine hatta tüm hayata olumsuz etki edebilmektedir. Yöneticilerinin nezaketsiz eylemlerine maruz kalan çalışanlar için bu durum gerek iş yerlerine olan aidiyete gerek yaşamlarını anlamlandırmalarında ters etki yapabilmektedir. Bu açıdan bakıldığında örgütlerde nezaketsizliğin tespit edilmesi ve çalışanlar üzerindeki etkilerinin saptanması bu çalışmanın önemini ortaya koymaktadır. Çalışan davranışının örgüt üzerindeki etkisinin büyüklüğü düşünüldüğünde yönetici nezaketsizliğinin çalışan davranışına nasıl etki ettiğinin incelenmesi literatürdeki boşluğu doldurmaya katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Buradan hareketle bu çalışmada, yönetici nezaketsizliğinin yaşam doyumuna etkisinde örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolü incelenmeye çalışılmıştır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE VE HİPOTEZLER

2.1. Yönetici Nezaketsizliği ve Yaşam Doyumu İlişkisi

Nezaketsizlik, günümüzde iş yerlerinde yaygın olarak görülen şikâyetlerdendir. Teknolojideki gelişmeler, iş yerlerinde demografik ve ekonomik yapılarıdaki değişme ve rekabetin hızı iş yerlerinde nezaketin geri planda kalmasında rol oynamaktadır. Aynı zamanda iletişimin karmaşıklaşması ve çalışanlar üzerindeki stres gibi durumlar da nezaketsizliğin iş yerlerinde sık sık dile getirilmesinin nedenleri olarak sıralanmaktadır (Antonovsky, 2005, Porah, 2015).

İş yeri nezaketsizliğini, “iş yerinde karşılıklı saygı ve normların ihlal edilmesi ile yapılan, hedefe zarar verme niyetinin belirsiz olduğu, düşük yoğunluklu sapkın davranışlar” olarak tanımlayan Anderson ve Pearson (1999), nezaketsizliğin karakteristik olarak kaba ve saygısız eylemler olduğunu belirtmişlerdir. Nezaketsizlik, iş yeri davranışının geleneksel normlarını ihlal eden görünüşte önemsiz, düşüncesiz sözlerin ve eylemlerin alışverişi

olarak ifade edilmektedir (Porath ve Pearson, 2010). Genel olarak bakıldığında nezaketsizlik, bir çalışanın (suçlu/kışkırtıcı) nezaketsiz davranması ve diğer çalışanın (hedef) karşılık vermesiyle ortaya çıkmaktadır. Karşılıklı nezaketsiz eylemlerin devam etmesi ile bir sarmala dönüşen bu durum, hedefin kışkırtıcının yaptığı kaba davranışı itibarına ya da kişiliğine yönelik bir hakaret olarak algılandığında kırılma noktasına ulaşmaktadır. Kırılma noktası ile birlikte eylemler artık direkt, belirli ve daha şiddetli bir seviyeye gelebilmekte hatta fiziksel şiddete dönüşme tehlikesi ortaya çıkmaktadır.

Nezaketsizliğin kendine has özellikleri bulunmaktadır. Bu özellikler nezaketsizliği diğer kötü örgüt davranışlarından ayırmakta ve iş yerlerinde kendisini “koyun postundaki bir kurt gibi” saklayabilmesinin önünü açabilmektedir (Vickers, 2006). Bu özellikler, eylemin sözel, pasif ve dolaylı olduğunu anlatan *düşük yoğunluk*, iş yerine özgü normların ihlalinin örgütün sürdürülebilirliğine zarar vermesini anlatan *norm ihlali* ve yapılan eylemin hedef veya buna şahit olanlar tarafından tam olarak tanımlanamamasını ifade eden *niyetinin belirsiz* olmasıdır (Pearson, Andersson ve Wegner, 2001, Trent ve Allen, 2019). Aynı zamanda, iki taraf arasında ortaya çıkan nezaketsizlik, diğerleri tarafından farklı şekilde (kışkırtıcının bilgisizliği, dikkatsizliği veya maruz kalanın aşırı duyarlı olması vb.) yorumlanabilmektedir (Andersson ve Pearson, 1999). Bu durum, nezaketsizliğin baskı aracı olarak kullanılmasını beraberinde getirebilmektedir (Vickers, 2006). Çalışanı diğerlerinin yanında küçük düşürmek, isteklerine aldırış etmemek, karşı tarafı dinlememek, ortak kullanıma açık olan kaynakları sebepsiz yere bitirmek, sürekli yardım istemek ama kendisinden yardım istendiğinde sürekli bahaneler öne sürerek yardım etmemek ve hatta yardım istendiğinde sinirlenmek, iş yerlerinde görülen nezaketsiz davranışlara örnek olarak gösterilmektedir (Reich ve Hershcovis, 2014, Pearson ve Porath, 2009).

Nezaketsizlik, örgütlerde farklı türlerde ortaya çıkabilmektedir. Çalışanlar nezaketsizliği *birerir tecrübe* ederek örgüt içerisindeki nezaketsizliği *gözlemleyerek/tanık olarak* ve nezaketsizliğe tanık olmanın sonucunda ortaya çıkan *kışkırtılan nezaketsizlik* olmak üzere üç farklı şekilde maruz kalabilmektedirler (Schilpzand, Pater ve Erez, 2016). Sonuçları itibariyle bakıldığında nezaketsizlik, sadece maruz kalanları değil, aynı zamanda, tanık olanları da olumsuz etkilemektedir. Yapılan çalışmalarda, nezaketsiz davranışlarda bulunan çalışanların bunları yöneticilerinden gördüklerini belirttikleri anlaşılmıştır (Pearson ve Porath, 2005). Nezaketsizliğin öncülleri incelendiğinde cinsiyet, kişilik, güç, biçimsel olmayan yapı ve yönetim tarzı gibi değişkenlerin olduğu görülmektedir. Yapılan çalışmalar göstermiştir ki yönetici kaynaklı nezaketsizlik, çalışanları en fazla olumsuz etkileyen durum olmuştur (Martinez ve Eisenberg, 2019).

Sosyal Güç Teorisi, iş yerlerinde daha düşük statüdeki çalışanların (dolayısıyla daha az güce sahip) daha yüksek statüdeki çalışanların kaba ve saygısız davranışlarına daha fazla maruz kalabildiklerini açıklamaktadır (Cortina ve Magley, 2001). Pearson vd. (2000), gücün iş yerlerinde ortaya çıkmasında kilit rol oynadığını ve statü ve dolayısıyla gücün nezaketsizliğin önünü açtığını belirtmektedir. Yapılan çalışmalar göstermiştir ki suçlular/kışkırtıcılar ve hedefler farklı miktarlarda güce sahiptirler. Kışkırtıcı konumunda olanların yaklaşık %60'ının hedeften daha yüksek iş statüsünde olduğu görülmektedir. Bu durum güce sahip olmanın, en azından bir süre için, gösteriş yapmak ve onu kötüye kullanmak için iyi bir araç olduğunu göstermektedir. Doğrudan veya dolaylı ya da kendi amiri veya daha yüksek hiyerarşik statüye sahip başka birinden gelen nezaketsizlik güç yolculuğunun bir parçası haline gelebilmektedir (Porath ve Pearson, 2010).

Schilpzand vd., (2016), iş yerlerinde nezaketsizliğin sonuçlarını açıklamakta Duygusal Olaylar Teorisi'nin kullanılabileceğini ifade etmişlerdir. Teori, iş yerlerinde yaşanan durumların çalışanların bu durumlar karşısında geliştirdiği davranış ya da tutumları teşvik edebileceğini anlatmaktadır. Yaşanan olaylar, çalışanların üzgün, dışlanmış, hayal kırıklığı yaşamış vb. hissetmesine yol açabilmekte ve farklı davranışlar sergilemelerine neden olabilmektedir (Weiss ve Cropanzano, 1996). Yapılan çalışmalar da bu durumu desteklemektedir. Nezaketsizliğe uğradığını düşünen çalışanlar performanslarını düşürmekte, kısa bir süre için bile olsa örgüt yararına olabilecek davranışlarda bulunmaktan kaçınmakta, işe devam etme konusunda isteksizlik yaşamakta ve işten ayrılma niyeti gibi birçok olumsuz davranışlar sergileyebilmektedir (Pearson vd., 2000, Dhanni ve Wolcott, 2018).

Weber'in ortaya attığı Sosyal Eylem Teorisi, bir eylemin nezaketsizlik olup olmadığının açıklanmasında önemli rol oynamaktadır. Teoriye göre eyleme atfedilen önemi belirleyen eylemin amacından çok eyleme maruz kalanın bunu nasıl algıladığıdır (Harold ve Holtz, 2015). Çalışanın maruz kaldığı eylemi nezaketsizlik olarak algılaması, karşı eyleme geçebilecek duygular ortaya çıkabilmektedir. Bununla birlikte, eylemin kaynağının yönetici olması, çalışanı daha olumsuz etkilenmesini ve daha şiddetli olarak algılamasını beraberinde getirebilmektedir (Jungert ve Holm, 2021; Martinez ve Eisenberg, 2019). Konu ile ilgili yapılan çalışmalarda yöneticilerinin nezaketsizliğine maruz kalan çalışanların, iş yeri tutumları, motivasyonları ve iş yerleri ile oluşturduğu bağımlı azalttığı gibi iş dışı yaşamlarında (yaşam doyumunun azalması, iş-aile çatışmasının artması vb.) da olumsuzlukları artırdığı görülmektedir (He, Walker, Payne ve Miner, 2021).

Yaşam doyumu, pozitif psikoloji konuları içerisinde yer alan ve son yıllarda giderek daha fazla araştırma konusu olan, öznel iyi olma bileşenlerindedir (olumlu duygular, olumsuz duygular ve yaşam doyumu). Öznel iyi olma, kısaca, kişinin hayatıyla ilgili bilişsel ve duygusal değerlendirmesi olarak ifade edilmekte ve yaşam doyumu,

kavramın bilişsel-yargısal boyutunu açıklamaktadır (Diener, Emmons, Larsen ve Griffin, 1985: 71). Kavram, öznel iyi olmanın duygusal yönleriyle ilişkili olmakla beraber bunlardan kısmen bağımsızdır (Pavot ve Diener, 2008: 138). Yaşam doyumu, kişinin kendisi için belirlediği benzersiz yaşam kriterlerine göre yaşam kalitesinin bir değerlendirilmesi olarak tanımlanmaktadır (Pavot ve Diener, 1993; Shin ve Johnson, 1977). Yaşam kriteri her bir kişi için farklılık gösterebilmekte veya farklı ağırlıklara sahip olabilmektedir (Pavot ve Diener, 1993). Yaşam doyumu, genel olarak, kişinin kendini değerli hissetmesi ve hayatını anlamlı bulması halidir (Kanten ve Kanter, 2015). Bir başka tanım da yaşam doyumunu, “görünür” yaşam kalitesinin göstergelerinden biri olduğunu ifade etmektedir. Yaşam doyumu, zihinsel ve fiziksel sağlık gibi göstergelerle birlikte insanların ne kadar iyi geliştiğini de göstermektedir (Veenhoven, 1996).

Erdogan, Bauer, Truxillo ve Mansfield (2012), iş yaşamının yaşam doyumuna etkisi sorusuna yöneticilerin hazır bir cevabı bulunmadığını belirtmektedirler. Yöneticilere göre “mutlu insan” işinden memnun insan anlamına gelmektedir. Yöneticiler yaşam doyumunu biçimindeki bütüncü mutluluk kavramına az ilgi göstermektedirler. Her ne kadar yönetim literatürü yaşam doyumunu göz ardı etmiş gibi gözükse de yaşam doyumunu literatürünün de iş alanını göz ardı etmiş olduğu görülmektedir (a.g.m).

Her ne kadar tek ve kapsamlı bir yaşam doyumunu teorisi mevcut olmasa da yaşam doyumunu alanında çalışan araştırmacılar, yaşam doyumunu yukarıdan aşağıya ve aşağıdan yukarıya olmak üzere iki farklı perspektiften yararlanarak açıklamaktadırlar. Yukarıdan aşağıya perspektif, kişilik özellikleri gibi istikrarlı özellikler yoluyla yaşam doyumunu açıklamaktadır. Bu perspektife göre insanlar, kim olduklarına bağlı olarak, hayatlarından daha memnun olma eğilimindedirler. Aşağıdan yukarıya perspektif ise yaşam doyumunu birden fazla alandaki memnuniyetle şekillenen bir yapı olarak görmektedir. İnsan yaşamında iş, aile, eğlence, sağlık vb. birbirinden ayrı ancak birbiriyle ilişkili pek çok alan vardır. Bu perspektife göre yaşam doyumunu, farklı yaşam alanlarından duyulan doyumun bir fonksiyonudur. Kişinin değerleriyle uyumlu alanlardan doyum yaşaması, kişinin yaşam doyumunu açısından göreceli olarak daha önemli olmaktadır (Erdogan vd., 2012).

Kişinin yaşamını bir bütün olarak tatmin edici olduğuna dair bilişsel yargıyı ifade eden yaşam doyumunu, zaman zaman öznel iyi oluşun diğer bileşenleriyle çelişebilmektedir. Bu duruma, yaşamında çok fazla olumsuz duygulanım ve çok az olumlu duygulanım olan ancak yine de yaşamının tatmin edici olduğu yargısına aç bir sanatçı örnek olarak gösterilebilmektedir (Larsen ve Eid, 2008). Yaşam doyumunu, mevcut duygulardan veya psikosomatik semptomlardan ziyade hayatın değerlendirilmesini kapsayan genel bir durumu ifade etmektedir. Yaşam doyumunu, “görünen” yaşam kalitesinin göstergelerinden biri olup zihinsel ve fiziksel sağlık göstergelerinin yanında kişinin ne kadar iyi geliştiğini de göstermektedir (Veenhoven, 1996). Gerçek durumdan ziyade algısal olan yaşam doyumunu, kişinin yaşamının belirli bir anına odaklanmayıp tüm yaşamını ele almaktadır (Saygılı, Onay ve Ayhan, 2017).

Yaşam doyumunun oluşmasında ve sürdürülebilmesinde, her birey için farklı ağırlıkları olmakla beraber, aile, iş yaşamı, sosyal çevre, gelir düzeyi vb. kriterlerin olumlu olarak algılanması büyük önem taşımaktadır (Kanten ve Kanter, 2015). Yapılan çalışmalar çalışma hayatının, özellikle batı toplumlarında, yaşam doyumunu üzerinde olumlu etkisi olduğu yönündedir. Bir işte çalışıyor olmanın, genel olarak, fiziksel ve zihinsel sağlığa olduğu kadar mutluluk üzerinde de etkisi olduğu belirtilmektedir (Frijns, 2010). Çalışma hayatının insan yaşamının büyük bir bölümünü oluşturduğu düşünüldüğünde, iş yerinde yaşanan olumlu/olumsuz her türlü etkileşimin kişinin tüm yaşamına etki edebileceği ön görülmektedir. Erdogan vd. (2012), işe dayalı ilişkiler ve yaşam doyumunu arasındaki ilişkileri inceleyen çalışmalardan, iş temelli sosyal destek ile yaşam doyumunu arasında bir korelasyon olduğunu, aynı zamanda, iş yerinde destekleyici bir ortam deneyimlemenin yaşam doyumunu ile ilişkili olduğunu görmüşlerdir. Yapılan çalışmalarda da çalışanların yaşam kalitesinin oluşmasında iş yerlerinde yaşanan olumlu olayların olumlu, olumsuz olayların ise tam tersi etki ettiği görülmektedir (Jelavic, Aleksic ve Braje, 2021; Judge ve Watanabe, 1993; Pearson, Andersson ve Porath, 2000). Hwang, Yoon ve Lee’de (2020) yapmış oldukları çalışmada yönetici nezaketsizliğinin yaşam doyumunu olumsuz etkilediğini ortaya koymuşlardır.

Gerek yönetici nezaketsizliği ve yaşam doyumunu ile ilişkin açıklamalar ve araştırma bulguları aynı zamanda sosyal güç, duygusal olaylar ve sosyal eylem teorilerine ilişkin açıklamalar doğrultusunda çalışmanın birinci hipotezi aşağıdaki gibi önerilmektedir:

H₁: Yönetici nezaketsizliğinin yaşam doyumunu üzerinde ters yönde etkisi vardır.

2.2. Yönetici Nezaketsizliği ve Yaşam Doyumunu İlişkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Rolü

Her insanın başkalarıyla ve çevresiyle sosyal bağlarla uygun ve anlamlı bir şekilde ilişki kurabilmesi için temel kimlik duygusuna sahip olması gerekmektedir. Modern toplumlarda örgütler, belirgin sosyal alanlar olarak kabul edilmekte ve önemli bir sosyal kimlik sağlayıcısı olarak görülmektedirler (Lee, Park & Koo, 2015). Sosyal kimlik, bir bireyin benliğinin, bir sosyal gruba üyeliğine ilişkin bilgisinden ve bu üyeliğe atfedilen değer ve duygusal önemden kaynaklanan kısmıdır (Riketta, 2004). Aynı zamanda, kişinin kendini bağlı olduğu örgüt özelliklerine

dayalı tanımlamasının kendisini ve diğer grup üyelerini birey olarak değil grup üyesi olarak algılamasının önünü açmaktadır (Boen, Vanbeselaere ve Cool; 2006).

Özdeşleşme kavramı, her birey için farklı anlamlar taşıyabilmektedir. Ancak geniş anlamda ifade edilecek olursa özdeşleşme, aidiyet, sadakat ve ortak özellikler anlamına gelmektedir (Lee, 1971: 214). Örgütsel özdeşleşme, kişinin kendisini, örgütünü tanımladığına inandığı niteliklerin aynılarıyla tanımladığı psikolojik durum üzerinden kimliğini yansıtmıştır. Bu sayede çalışanlar örgüt içinde köklendirilerek, benimsenen değerler, hedefler ve normlar gibi örgütsel niteliklerin bireyler için belirgin ve kendini tanımlayan hale gelmesine öncülük etmektedir (Lee vd., 2015). Örgütsel özdeşleşme, kişilere önemli bir sosyal kimlik sağlayabilmektedir. Dutton vd.'ne (1994) göre insanlar pozitif sosyal kimliğe sahip olmakla tatmin edici sosyal fırsatlara sahip olmakta, yüksek sosyal prestij elde etmekte, sosyal ilişkileri kolaylaşmakta ve sosyal kredi sağlamaktadırlar. Örgütsel özdeşleşmede amaç, kişinin benlik değerini ait olduğu grubun değerleri ile özdeşleştirerek artırma düşüncesidir. Örgütsel özdeşleşme ile birlikte artık kişi ve örgüt arasındaki kimlik ayrımı ortadan kalkmakta “ben” “biz” haline gelmektedir (Lee vd., 2015).

Ashforth ve Mael (1989) sosyal kimlik teorisi (Tajfel & Turner, 1979) ile örgütsel özdeşleşme kavramını açıklamaya çalışmışlardır. Teori, insanların, kendilerini ve başkalarını çeşitli sosyal kategorilere (yaş, cinsiyet, örgüt üyeliği vb.) ayırma eğiliminde olduklarını anlatmaktadır. Bu kategorileştirme, insanların sosyal çevrelerini tanımlamasına ve kendilerini sosyal çevrede konumlandırmasına olanak tanımaktadır. Sosyal kimlik yaklaşımı, özdeşleşmenin üç bileşeni olduğunu savunmaktadır. Kişinin kendisini belirli bir grubun üyesi olarak görmesini anlatan *bilişsel bileşen*, kişinin gruba ilişkin değerlendirme yapmasını açıklayan *değerlendirme bileşeni* ve kişinin gruba yüklediği değer miktarı ve bağlılığını ifade eden *duygusal bileşen* (van Dick & Wagner, 2002). Örgüt üyeliğinin kişinin kendini konumlandırması açısından belirleyici olması, örgütün kişinin benliğinin bir parçası olarak algılamasının önünü açmaktadır. Örgüt üyeliği, kişilerin kim olduklarını anlamalarını kolaylaştırmaktadır (a.g.m).

Örgütsel özdeşleşme, çalışanın çalıştığı örgüt ile aynı özelliklere sahip olduğunu düşünmesi, örgütün başarı veya başarısızlık durumunu kendisininmiş gibi algılaması durumudur (Koçel, 2020: 471). Örgütsel özdeşleşme çalışanın benliğini, bilişsel (örgütün bir parçası hissetme) ya da duygusal (örgüt ile gurur duyma) veya her ikisi birlikte, örgüt benliği ile bir görmesi halidir. Özdeşleşmede belirgin olarak birbiriyle ilişkili üç faktör vardır. Örgütün amaçlarının ve değerlerinin kabulü, örgüt için çalışmaya isteklilik ve örgütte kalmaya dair güçlü bir istek varlığıdır (Riketta, 2004: 361).

Özdeşleşme, algısal bir bilişsel yapı olarak ifade edilmektedir. Özdeşleşmek için çalışanın kendisini örgütün kaderiyle psikolojik olarak iç içe geçmiş olarak görmesi yeterlidir (Mael ve Ashforth, 1992: 105). Örgütsel özdeşleşme ile örgütün hedefleri çalışanın hedefleri haline dönüşmekte, kendisini bu şekilde güçlü hisseden çalışanların hedeflere ulaşmak için daha fazla motive olma olasılığı artmaktadır (Edwards, 2005: 208). Polat (2009) yapmış olduğu doktora çalışmasında, örgütsel özdeşleşmenin öncüllerini ve ardıllarını araştırmıştır. Buna göre özdeşleşmenin öncüllerinin iş tatmini, duygusallık, iş arama, değerler vb. bireysel faktörleri ve örgüt iklimi, örgütsel adalet algısı, örgütsel destek, örgütsel güven, liderlik, grup içinde saygı görme vb. örgütsel faktörlerden oluştuğunu belirtmiştir. Aynı çalışmada, örgütsel özdeşleşmenin ardıllarının ise işten ayrılma niyeti, lider algısı, işe yönelik olumlu tepkiler vb. bireysel nitelikteki ardılları ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı (ÖVD), örgütsel bağlılık, iş birliği davranışları, sürekli gelişim çabası, performans vb. örgütsel nitelikte ardılları olduğunu belirtmiştir.

Bu açıdan bakıldığında, özdeşleşmenin ortaya çıkmasında örgüt değerleri, saygı ortamı, liderlik yapısı gibi pek çok faktörün etkili olduğu görülmektedir. Çalışanın bu alanlarda yaşadığı doyumun yaşam doyumuna olumlu katkı yapacağı düşünülmektedir. Ancak çalışanın var olduğunu sandığı özdeşleşme halinin yöneticinin çalışanın değerleriyle uymayan eylemlerle zedelenmesi ile yaşam doyumunda da bir azalma olacağı ön görülmektedir. Guo ve Qiu (2019) tarafından yapılan çalışmada yönetici nezaketsizliğinin örgütsel özdeşleşmeyi olumsuz etkilediği sonucu ortaya çıkmıştır. Guo, Qiu ve Gan (2020) tarafından yapılan çalışmada da yönetici nezaketsizliğinin örgütsel özdeşleşme aracılığı ile örgütsel bağlılığı azalttığı sonucu ortaya çıkmıştır. Buradan hareketle çalışmanın ikinci hipotezi aşağıdaki gibi önerilmektedir:

H₂: Yönetici nezaketsizliğinin yaşam doyumunu üzerindeki etkisinde örgütsel özdeşleşmenin aracılık etkisi vardır.

Yapılan çalışmalar yaş değişkeninin iş yeri nezaketsizliği, yaşam doyumunu ve örgütsel özdeşleşme ile ilişkili olduğunu göstermektedir. Ersöz ve Çiftçi (2022) yaptıkları çalışmada diğer yaş gruplarına oranla 50 yaş ve üzeri çalışanların daha yüksek seviyede örgütsel özdeşleşme gösterdikleri sonucunu elde etmişlerdir. Güldür ve Yaşartürk (2020) yaptıkları çalışmada yaş ile yaşam doyumunu arasında aynı yönde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit etmişlerdir. Buradan hareketle yaş kontrol değişkeninin yönetici nezaketsizliğinin yaşam doyumuna etkisinde örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolü üzerinde düzenleyicilik etkisinin olabileceği düşünülmektedir. Bunu test etmek amacıyla aşağıdaki hipotez önerilmektedir.

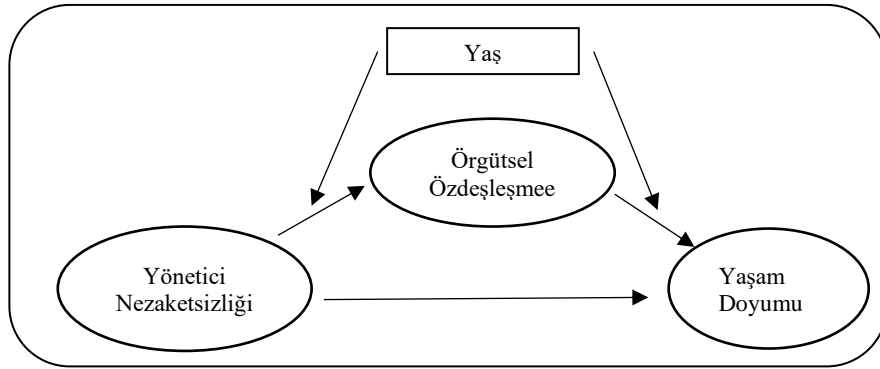
H₃: Örgütsel özdeşleşmenin, yönetici nezaketsizliği ve yaşam doyumu ilişkisi üzerindeki aracılık etkisinde yaşın düzenleyicilik rolü vardır.

3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırmada veriler yüz yüze ve çevrimiçi anket yöntemi ile toplanmıştır. Veri toplama döneminin 6 Şubat depremlerinin olduğu döneme denk gelmesi ve üniversitelerin uzaktan eğitime geçmiş olmaları nedeniyle katılımcı sayısı istenilen düzeyde olamamıştır. Verilerin analizi için nicel araştırma yöntemi kullanılmıştır.

3.1. Katılımcılar

Araştırmanın katılımcılarını KOP Bölgesi'nde bulunan devlet üniversitelerinin akademik personeli oluşturmaktadır. Araştırmaya 204 akademik personel katılmıştır. Araştırmanın demografik bilgilerine bakıldığında 136 erkek (%66,7), 66 kadın (%32,4) katılımcının olduğu görülmektedir. 139 katılımcının 31-50 yaş aralığında (%68,1) olduğu ve %71,1'inin (145) doktora mezuniyetinin olduğu tespit edilmiştir. Aynı zamanda, toplam mesleki çalışma yıllarının 1-5 yıl 55 kişi (%27) ve 21 yıl ve üzeri olanların 47 kişi (%23), mevcut kurumlarında çalışma yıllarının ise 1-10 yıl arasında 138 kişi (%67,7) olduğu görülmektedir.



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

3.2. Veri Toplama Araçları

3.2.1. Yönetici Nezaketsizliği Ölçeği

Cortina ve Magley (2001) tarafından geliştirilen iş yeri nezaketsizliği ölçeğinin (WIS) yönetici nezaketsizliği boyutu kullanılmıştır. Tek faktör altında toplanan ölçek, yedi maddeden oluşmakta ve 1= Hiçbir Zaman, 5= Her zaman göre yayılan 5'li Likert tipindedir. Çalışmada ise Cronbach Alfa iç tutarlılık katsayısı .92 olarak bulunmuştur. Ölçekte bulunan bazı maddeler, “Sizi aşağıladı veya küçümsedi mi? İş yerindeki uyum ve iş birliğinden sizi dışladı ya da görmezden geldi mi? Ölçekte bulunan ifadeleri katılımcının çalıştığı kurumda son beş yılı düşünerek cevaplaması istenmiştir.

3.2.2. Yaşam Doyumu Ölçeği

Diener vd. (1985) tarafından geliştirilen yaşam doyumu ölçeği kullanılmıştır. 5 maddeden ölçek 5'li Likert tipindedir (1= Kesinlikle Katılmıyorum...5= Kesinlikle Katılıyorum). Çalışmada ölçeğin güvenilirlik katsayısının .86 olduğu görülmüştür. Ölçekte bulunan bazı maddeler, “Yaşam koşullarım mükemmeldir, Pek çok açıdan ideallerime yakın bir yaşamım var”.

3.2.3. Örgütsel Özdeşleşme Ölçeği

Eker (2015) tarafından geliştirilen öğretim elemanı örgütsel özdeşleşme ölçeği kullanılmıştır. Ölçek 13 maddeden oluşmaktadır. 1= Kesinlikle Katılmıyorum...5= Kesinlikle Katılıyorum'a doğru yayılan 5'li Likert tipindedir. Çalışmada ölçeğin güvenilirlik katsayısı .92 bulunmuştur.

Araştırmada kullanılan ölçüm araçlarının yapısal geçerliliğini incelemek amacıyla tüm ölçeklerin birlikte incelendiği ölçüm modeli için Jamovi 2.4.8 programında Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) uygulanmıştır. Analiz sonucuna göre $\chi^2/sd = 2,14$, CFI = 0,90, SRMR = 0,07, TLI = 0,90 ve RMSEA = 0,07 olarak bulunmuştur. Ölçüm modelinin araştırma verisine uyum sağladığı görülmüştür (Hu ve Bentler, 1999). Ölçekte bulunan bazı maddeler, “Diğer üniversitelerle karşılaştırdığımda bu üniversite benim için mükemmelliğin bir örneğidir. Bu üniversiteyi, çoğu çalışanın aitlik hissettiği büyük bir aile olarak görüyorum”.

4. BULGULAR

Araştırma değişkenleri arasındaki ikili ilişkileri gösteren korelasyon analizi sonuçları Tablo 1’de verilmiştir. Yaş ve cinsiyet demografik değişkenleri kontrol değişkeni olarak analize dâhil edilmiştir.

Tablo 1. Değişkenlerin Korelasyon Değerleri

	Ort.	S.S.	AVE		1	2	3	4	5
			Karekök						
1. Yaş	3,42	0,95	-	-	1				
2. Cinsiyet	1,67	0,47	-	-	,27**	1			
3. Yönetici Nezaketsizliği	0,005	0,73	0,65	0,80	-,02	-,08	1		
4. Yaşam Doymu	0,003	0,87	0,47	0,68	,22**	,04	-,13	1	
5. Örgütsel Özdeşleşme	0,007	0,85	0,57	0,76	,07	,02	-,38**	,37**	1

Tablo 1 incelendiğinde, yaş kontrol değişkeni ile yaşam doymu arasında aynı yönde anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir ($r=,29$, $p<,01$). Bu bulgu üzerine yaş değişkeni, düzenleyici etkisinin incelenmesi amacıyla, araştırma modeline dâhil edilmiştir.

Araştırma değişkenlerinin birbirleri ile olan ilişkilere bakıldığında yönetici nezaketsizliği ve örgütsel özdeşleşme arasında ters yönlü anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir ($r= -,38$, $p<,01$). Bir diğer sonuç, yaşam doymu ile örgütsel özdeşleşme arasında aynı yönlü anlamlı bir ilişkinin olduğudur ($r= ,37$, $p<,01$).

Yapılan analiz sonucunda yönetici nezaketsizliği ve örgütsel özdeşleşme değişkenlerinin AVE değerleri 0,50’den büyük, yaşam doymu değişkeninin AVE değerinin 0,50’ye yakın olduğu görülmüştür.. Ayrışım geçerliliği için değişkenlerin korelasyon katsayısı ve AVE karekök değerleri karşılaştırılmış ve değişkenlerin AVE karekök değerlerinin korelasyon katsayılarından büyük olduğu görülmüştür. Bu bulgular Fornell ve Larcker (1981) kriterine göre kullanılan ölçeklerin birleşim ve ayrışım geçerliliğinin olduğunu göstermektedir.

Bağımsız değişken yönetici nezaketsizliğinin diğer değişkenler üzerindeki etkisini görmek amacıyla regresyon analizleri yapılmıştır. Tablo 2’deki analiz sonuçlarına göre Model 1’de yönetici nezaketsizliğinin yaşam doymu üzerindeki doğrudan etkisi incelenmiştir.

Tablo 2. Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken		
	Yaşam Doymu	Örgütsel Özdeşleşme	Yaşam Doymu
	Model 1 B	Model 2 B	Model 3 B
Sabit	-0,78*	-0,14	-0,73*
Cinsiyet	-0,09	-0,04	0,07
Yaş	0,27**	0,06	0,25**
Yönetici Nezaketsizliği	-0,14	-0,44**	-
Örgütsel Özdeşleşme	-	-	0,35**
R2	0,1	0,14	

Sonuçlar yönetici nezaketsizliğinin yaşam doymu üzerinde doğrudan etkisi olmadığı yönündedir. Bu sonuç **H1 hipotezinin reddedildiğini** göstermektedir ($B= -,14$, $p<,01$).

Model 2’de, yönetici nezaketsizliğinin örgütsel özdeşleşme üzerindeki doğrudan etkisi incelenmiştir. Analiz sonucuna göre yönetici nezaketsizliğinin örgütsel özdeşleşme üzerinde ters yönlü, anlamlı doğrudan etkisinin olduğu görülmektedir ($B= -,44$, $p<,01$).

Model 3’te ise örgütsel özdeşleşmenin yaşam doymu üzerindeki doğrudan etkisi incelenmiştir. Sonuç, örgütsel özdeşleşmenin yaşam doymu üzerinde aynı yönlü doğrudan etkisi olduğunu göstermektedir ($B= ,35$, $p<,01$). Aynı zamanda, Model 3’e göre yaş kontrol değişkeninin de yaşam doymu üzerinde aynı yönlü etkisinin olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmanın H₂ hipotezini tespit etmek için SPSS Programı üzerinde çalışan PROCESS v4.0 (Hayes, 2018) eklentisi kullanılarak yönetici nezaketsizliğinin yaşam doymu üzerindeki etkisinde örgütsel özdeşleşmenin

aracılık etkisinin istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığı önyüklemeli %95 güven aralığı yöntemiyle incelenmiştir. Aynı zamanda, yaş demografik değişkeninin örgütsel özdeşleşmenin yönetici nezaketsizliği ve yaşam doyumu ilişkisindeki aracılık etkisi üzerindeki düzenleyicilik rolü incelenmiştir.

Yapılan analiz sonucunda 31-40 yaş aralığında bulunan katılımcıların yönetici nezaketsizliğine maruz kaldıklarında örgütsel özdeşleşme aracılığıyla yaşam doyumlarında bir azalma meydana geldiği görülmektedir ($B = 0,25, -0,22 < YD \% 95 GA > -0,08$). 51-60 yaş aralığında bulunanlarda ise anlamlı bir etki görülmemektedir ($B = 0,25, -0,28 < YD \% 95 GA > 0,02$). Bu bulgulara göre **H₃ desteklenmiştir**.

Tablo 3. Aracılık Analizi Sonuçları

İncelenen Etki	B	S.H.	%95 GA	
			Alt Sınır	Üst Sınır
Yönetici Nezaketsizliği→Yaşam Doyumu				
Doğrudan Etki (c')	-0,44	0,08	-0,14	0,18
Dolaylı Etki (axb) (Aracı: Örgütsel Özdeşleşme)	0,37	0,07	-0,28	-0,07

B = Standardize edilmemiş regresyon katsayısı, S.H.= Standart Hata, %95 GA= % 95 Güven Aralığı (BC 95% CI), n=204 /5.000 Önyükleme (Bootstrap) örnekleme, a= yordayıcının aracı değişken üzerindeki etkisi, b= aracı değişkenin yordanan üzerindeki etkisi, c'= aracı değişken modele dâhil edildikten sonra yordayıcının yordanan üzerindeki etkisi.

5. TARTIŞMA VE SONUÇ

Yönetici nezaketsizliğinin yaşam doyumu üzerindeki etkisi ve örgütsel özdeşleşmenin bu etki üzerindeki aracılık rolünü inceleyen bu çalışmada bulgular, yönetici nezaketsizliğin yaşam doyumu üzerinde doğrudan etkisinin olmadığını ancak örgütsel özdeşleşme aracılığıyla yaşam doyumu üzerinde ters yönlü bir etkiye sahip olduğunu göstermiştir. Yaş demografik değişkeninin de aracılık etkisi üzerinde düzenleyicilik rolü olduğu ortaya çıkmıştır. Bu bulgular, çalışanların yaşları ilerledikçe ve dolayısıyla iş yaşamlarında tecrübe sahibi oldukça nezaketsizlikle daha kolay başa çıkabildikleri ve bu durumu iş dışındaki yaşamlarına yansıtmadıkları şeklinde yorumlanabilir.

Değişkenler arasındaki ilişkileri görebilmek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Kontrol değişkeni olan yaş ile bağımlı değişken olan yaşam doyumu üzerinde aynı yönlü anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Değişkenler arasındaki ilişkilere bakıldığında ise yönetici nezaketsizliğinin örgütsel özdeşleşme ile ters yönlü anlamlı bir ilişkisinin olduğu görülmüştür. Bir diğer bulgu ise yaşam doyumu ile örgütsel özdeşleşme arasında aynı yönlü olumlu bir ilişkinin olmasıdır. Regresyon analizi sonuçları, yaş kontrol değişkeninin yaşam doyumu üzerinde etkisi olduğunu göstermektedir. Analiz sonuçlarına göre yönetici nezaketsizliğinin yaşam doyumu üzerinde doğrudan etkisinin olmadığı, örgütsel özdeşleşme üzerinde ters yönlü anlamlı doğrudan etkisinin olduğunu göstermektedir. Buna ek olarak, örgütsel özdeşleşmenin yaşam doyumu üzerinde aynı yönlü etkisinin olduğu tespit edilmiştir.

Aracılık etkisinin incelendiği analiz sonuçları ise örgütsel özdeşleşmenin yönetici nezaketsizliğinin yaşam doyumuna etkisine tam aracılık ettiği yönündedir. Bu çalışmada ulaşılan temel bulgular, yönetici nezaketsizliğinin iş yerlerini benliğinin bir parçası olarak gören çalışanların bu tutumlarını zedelediği ve çalışanın yaşam kalitesini düşürdüğü şeklinde yorumlanabilir. Çalışanlar ve yöneticilerin karşılıklı saygısı iş yerine ve çalışana olumlu katkı yapsa da günümüzde artan rekabet, teknolojik değişimler ve demografik yapıda oluşan farklılıklar gibi durumların süreci olumsuz etkilediği bir gerçektir. Yapılan çalışmalar, yöneticilerinin nazik olmayan davranışlarına maruz kalan çalışanların gerek iş yaşamlarında gerek iş dışı yaşamlarında zor zamanlar yaşadıklarını göstermektedir (Dhanani ve Wolcott, 2018; Martinez ve Eisenberg, 2019).

Aracılık etkisine yönelik bulgulardan bir diğeri de yaşın, örgütsel özdeşleşmenin aracılık etkisinin görüldüğü nezaketsizlik ve yaşam doyumu ilişkisinde, düzenleyicilik rolünün olduğu görülmüştür. Bu sonuç, 30'lu yaşlarda çalışanların, iş yerlerinde yöneticilerinin kaba ve saygısız davranışlarının olumsuz etkilerini yaşamlarının bütününde hissederken 50'li yaşlarda bu durum değişmektedir. Araştırma bulgularına göre yaş ilerledikçe örgütsel özdeşleşmenin yaşam doyumu üzerindeki etkisi azalmaktadır. Yaşla birlikte edinilen tecrübe ve statünün bu duruma etkisi olduğu düşünülebilir. Aynı zamanda, genç yaşlarda kişinin hayatındaki yerini işini dikkate alarak konumlandırması ve iş yaşamının hayatının çok büyük bir kısmını oluşturduğu düşünüldüğünde iş yerinde yaşadığı olumsuz tavrın iş yeri ile ortak gördüğü hedeflerin ve değerlerin bir olmadığı algısı yaşamasına neden olabileceği görülmektedir. Bu durum, kişinin yaşam felsefesine ve kalitesine ters düşüğünü hissetmesini ve sonuçta yaşam doyumunun azalmasını beraberinde getirmektedir.

Kişinin yaşı ilerledikçe iş yerinde bilgi, tecrübe ve statü kazanmakta, aynı zamanda, kişi yaşamında iş hayatının daha geri planda kalmasına neden olan aile, sosyal yaşam vb. kriterleri de hayatına entegre etmektedir. Bu durum hem kişinin iş yeri ile bir olma halini zayıflatmakta hem de iş hayatının yaşamının büyük bölümü olmaktan çıkarmaktadır. Dolayısıyla, iş yerinde meydana gelen herhangi bir olumsuzluk kişinin yaşam doyumu üzerinde etkisi (genç yaşlarda olduğu gibi) kadar etkili olmamaktadır.

Çalışanlar için iş yerleri çoğu zaman kendini sosyal çevrelerinde konumlandırmalarında önemli rol oynamaktadır. Duygusal ve bilişsel olarak iş yeri ile kendini bir gören çalışanlar için bu durum çalışma isteğini ve motivasyonunu artırmasının önünü açmaktadır. Tüm süreç sonucunda, bireyin çalışma hayatında elde ettiği olumlu kazanımlar, anlamlı bir hayat sürdürdüğünün ve yaşamından doyum elde ettiğinin göstergesi olabilmektedir. Buna ek olarak çalışanlar arası ve yönetici-çalışan arasındaki ilişkilerin süreç üzerindeki etkisinin büyük olduğunun unutulmaması gerekmektedir. Karşılıklı saygı ve anlayış olumlu süreci beslemekte ve etkileşimi kuvvetlendirebilmektedir.

Çalışma bulguları yöneticilerinin nezaketsiz eylemlerine maruz kalan çalışanın, özellikle genç yaşlarda, örgütünün amaçlarını ve değerlerini kabul eden, örgütü için çalışmaya istekli olan özdeşleşme halinin zarar görmesini ve sonuç olarak yaşam doyumunda bir azalmanın meydana geldiğini göstermektedir. Yaşam doyumunun kişinin iş, aile, sosyal çevre vb. bulunduğu ortamlarda elde ettiği tüm kazanımlar neticesinde oluşmaktadır. Araştırma bulguları bu açıdan değerlendirildiğinde çalışma ortamı yaşam doyumunun kriterlerinden sadece biri olarak görüle bile nezaketsizlik gibi çalışma düzenini bozan durumların kişinin gerek iş yeri ile bağının azalmasına gerek iş dışında sorunlar yaşamasına neden olabileceği görülebilmektedir. Nezaketsizliğin kendine has özellikleri davranışın şiddetinin ve yoğunluğunun küçük olduğunu düşündürse de sonuçları itibarıyla etkisinin oldukça büyük olduğu görülmektedir (Christine M. Pearson vd., 2001). Yapılan diğer çalışmalarda da benzer sonuçlar elde edilmiştir. He vd. (2021) yapmış oldukları çalışmada nezaketsizliğin negatif ruminasyon (zihinde tekrar eden olumsuz düşünceler) aracılığıyla yaşam doyumunu olumsuz etkilediği yönündedir. Hwang, Yoon ve Lee'de (2020) yapmış oldukları çalışmada benzer şekilde yönetici nezaketsizliğinin yaşam doyumunu olumsuz etkilediğini ortaya koymuşlardır. Araştırma sonuçları, nezaketin örgütsel özdeşleşmenin oluşmasında önemli bir faktör olduğunu göstermektedir. Yöneticilerin çalışanlarından beklediği etkin ve verimli çalışmayı gösterebilmeleri için, öncelikle, çalışmaya motive eden iş ortamını oluşturması gerektiği bir kez daha görülmektedir.

Bu çalışma, yönetici nezaketsizliğinin çalışanın örgütsel özdeşleşme halini ve onun aracılığıyla yaşam doyumlarının ne şekilde etkilendiğini açıklamaktadır. Araştırma sonuçlarının literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Verilerin sadece akademik personelden toplanması ve çalışan algısının ölçülmesi çalışmanın en önemli sınırlılıklarıdır. Aynı zamanda katılımcı sayısının istenen düzeyde olmaması araştırmanın bir diğer sınırlılığını oluşturmaktadır.

Sonraki araştırmalarda, üniversitelerin idari personelinin nezaketsizlik karşısındaki tutumlarının incelenmesi, akademik ve idari personel karşılaştırılmasının yapılması literatüre katkı sağlayacaktır. Buna ek olarak kamu ve özel sektör çalışanlarının da nezaketsizlik algılarının karşılaştırılması sektörler arası farklılıkları ve benzerlikleri ortaya çıkarması açısından faydalı olacaktır. Gelecek çalışmalar için bir diğer öneri de nezaketsizliğin işe yabancılaşma, iş stresi veya iş doyumları arasındaki ilişkisinin incelenmesidir. Bu sayede nezaketsizliğin çalışan ve örgüt üzerindeki etkisinin daha iyi anlaşılacağı düşünülmektedir. Nitel analizlerin kullanılması da konunun derinlemesine analiz edilmesine katkı sağlayacaktır.

EXTENDED SUMMARY

Working in mutual common sense and harmony in the workplace is very important for the efficiency and effectiveness of all parties. Employees, who see that their physical and psychological needs are met in the working environment, can establish emotional and cognitive bonds with their workplaces. The fact that working life takes place at an intense pace is among the reasons why actions such as respect, courtesy, etc. are put in the background. As a result of the unkind behaviors that employees are exposed to, the bond they establish with the organization can be damaged. In today's competitive working environment, rude and disrespectful behavior, which is often thoughtless, can hurt the working order and even on the whole life. For employees who are exposed to the unkind actions of their managers, this situation can hurt both their belonging to the workplace and their understanding of their lives.

In this study, which examines the effect of manager incivility on life satisfaction and the mediating role of organizational identification on this effect, the findings showed manager incivility does not directly affect life satisfaction, but has an inverse effect on life satisfaction through organizational identification. It has been revealed that the age demographic variable also has a moderating role in the mediation effect. These findings show that employees gain more work experience as they get older and can cope with incivility more easily, and they do not reflect the negativity they experience in their lives outside of work. From this point of view, in this study, the mediating role of organizational identification in the effect of manager incivility on life satisfaction was tried to be examined.

In the study, data were collected by face-to-face and online survey method. A quantitative research method was used for the analysis of the data. The participants of the study are the academic staff of the public universities in the KOP Region. 204 academic staff participated in the study.

Correlation analysis was performed to see the relationships between the variables. It was determined that there was a significant relationship in the same direction on age, which is the control variable, and life satisfaction,

which is the dependent variable. When the relationships between the variables are examined, it is seen that manager incivility has a significant inverse relationship with organizational identification. Another finding is that there is a positive relationship between life satisfaction and organizational identification in the same direction. The results of the regression analysis show that the age-control variable affects life satisfaction. According to the results of the analysis, it is shown that manager incivility does not have a direct effect on life satisfaction but has a direct effect on organizational identification in a negative direction. The results of the analysis examining the mediation effect indicate that organizational identification fully mediates the effect of manager incivility on life satisfaction. The main findings of this study can be interpreted as manager incivility harming the attitudes of employees who see their workplace as a part of themselves and reducing the employee's quality of life. Although the mutual respect of employees and managers contributes positively to the workplace and the employee, it is a fact that situations such as increasing competition, technological changes, and differences in demographic structure negatively affect the process.

Another finding regarding the mediation effect is the moderating role of age on the mediation effect. According to research findings, the effect of organizational identification on life satisfaction decreases with age. At a young age, a person can position his place in life by taking his job into consideration. At the same time, a person can see business life as a very large part of his life. Study findings show that employees who are exposed to rude actions of their managers suffer from a loss of identification with the organization's goals and values and willingness to work for the organization, and as a result, a decrease in life satisfaction occurs. Research results show that politeness is an important factor in the formation of organizational identification. It is once again seen that for managers to show the effective and efficient work they expect from their employees, they must first create a work environment that motivates them to work.

KAYNAKÇA

- Andersson, L.M., & Pearson, C.M. (1999). Tit for tat? The spiralling effect of incivility in the workplace. *The Academy of Management Review*, 24(3), 452.
- Antonovsky, A. (1993). Complexity, conflict, chaos, coherence, coercion and civility. *Social Science & Medicine*, 37(8), 969-981.
- Ashforth, B.E., & Mael, F. (1989). Social identity theory and the organization. *Academy of Management Review*, 14(1), 20-39.
- Boen, F., Vanbeselaere, N., & Cool, M. (2006). Group status as a determinant of organizational identification after a takeover: A social identity perspective. *Group Processes & Intergroup Relations*, 9(4), 547-560.
- Cortina, L.M., & Magley, V.J. (2001). Incivility in the workplace: Incidence and impact. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6(1), 64-80.
- Dhanani, L.Y., & Wolcott, A.M. (2018). A meta analysis of the antecedents and outcomes of workplace incivility. from <https://spiral.lynn.edu/facpubs/562/>
- Diener, E., Emmons, R.A., Larsen, R.J., & Griffin, S. (1985). The satisfaction with life scale. *Journal of Personality Assessment*, 49(1).
- Dutton, J.E., Dukerich J.M., & Harquail C.V. (1994). Organizational images and member identification. *Administrative Science Quarterly*, 39(2), 239-263.
- Edwards, M.R. (2005). Organizational identification: A conceptual and operational review. *International Journal of Management Reviews*, 7(4), 207-283. doi:10.1111/j.1468-2370.2005.00114.x
- Eker, D. (2015). Öğretim elemanı örgütsel özdeşleşme ölçeği geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*, 4(4).
- Erdogan, B., Bauer, T.N., Truxillo, D.M., & Mansfield, L.R. (2012). Whistle while you work: A review of the life satisfaction literature. *Journal of Management*, 38, 1038. doi: 10.1177/0149206311429379
- Ersöz, S., & Çiftçi, G.E. (2022). Çalışanlarda farklılıkların yönetimi ve örgütsel özdeşleşme ilişkisi. *Hitit Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(2), 297-317. doi: 10.17218/hititsbd.1079118
- Fornell, C., & Larcker, D.F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Frijns, M. (2010). *Determinants of life satisfaction*. Maastricht University School of Business and Economics Academic Year 2009/1010 Master of Science in International Business Concentration: Organisation Final Thesis.

- Harding, Warren G., Jasmin Tahmaseb Mcconatha, & V.K. Kumar. (2020). The relationship between just world beliefs and life satisfaction. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 17(17), 6410. <https://doi.org/10.3390/ijerph17176410>
- Harold, C.M., & Holtz, B.C. (2015). The effects of passive leadership on workplace incivility. *Journal of Organizational Behavior*, 36, 16-38.
- Hayes, A.F. (2013). *Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis: A Regression-Based Perspective*. New York: NY: The Guilford Press.
- He, Y., Walker, J.M., Payne, S.C. & Miner, K.N. (2021). Explaining the negative impact of workplace incivility on work and non-work outcomes: The roles of negative rumination and organizational support. *Stress and Health*, 297-309. doi:<https://doi.org/10.1002/smi.2988>
- Hu, L., & Bentler, P.M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *SEM*, 61, 1-55.
- Hwang, Y.K., Yoon, D.H., & Lee, C.S. (2020). The dual mediating effects of self-esteem and hope in the relationship between boss's incivility and life satisfaction. *Medico-legal Update*, 20(1). doi:10.37506/v20/i1/2020/mlu/194550
- Guo J., & Qiu Y. (2019). Workplace incivility and organisational identification: The role of affective organisational commitment and perceived insider status. *Journal of Psychology in Africa*, 29(5), 452-459, doi: 10.1080/14330237.2019.1675992
- Guo, J., Qiu, Y., & Gan, Y. (2022) Workplace incivility and work engagement: The chain mediating effects of perceived insider status, affective organizational commitment and organizational identification. *Curr Psychol* 41, 1809–1820. doi: <https://doi.org/10.1007/s12144-020-00699-z>
- Güldür, B., & Yaşartürk, F. (2020). Okul öncesi öğretmenlerinin rekreasyon faaliyetlerine katılımındaki fayda ve yaşam doyum düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Uluslararası Güncel Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 6(2), 495-506.
- Jelavic, S.R., Aleksic, A., & Braje, I.N. (2021). Behind the curtain: Workplace incivility—individual actors in cultural settings. *Sustainability*, 13. doi:<https://doi.org/10.3390/su13031249>
- Judge, T.A., & Watanabe, S. (1993). Another look at the job satisfaction-life satisfaction relationship. *Journal of Applied Psychology*, 78(6). doi:10.1037/0021-9010.78.6.939
- Jungert, T., & Holm, K. (2021). Workplace incivility and bystanders' helping intentions. *International Journal of Conflict Management Communication Quarterly*. doi:10.1108/IJCMA-08-2021-0131
- Kanten, P., & Kanter, S. (2015). İş yaşamının kalitesinin yaşam doyumunu üzerindeki etkisinde iş doyumunun aracılık rolü. In S. Doğan (Ed.), *Yaşam Doyumu Seçme Konular*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Koçel, T. (2020). *İşletme Yöneticiliği*. İstanbul: Beta
- Larsen, R.J., & Eid, M. (2008). Ed Diener and the Science of Subjective Well-Being. In M. Eid ve R. J. Larsen (Eds.), *The Science of Subjective Well-Being*. New York: The Guilford Press.
- Lee, S.M. (1971). An empirical analysis of organizational identification. *The Academy of Management Journal*, 14(2), 213-236.
- Lee, E.S., Park, T.Y., & Koo, B. (2015). "Identifying organizational identification as a basis for attitudes and behaviors: A meta-analytic review", *Psychological Bulletin*, 141(5), 1049-1080.
- Mael, F., & Ashforth, B.E. (1992). Alumni and their alma mater: a partial test of the reformulated model of organizational identification. *Journal of Organizational Behavior*, 13, 103-123.
- Martinez, J.O., & Eisenberg, J. (2019). Incivility and beyond at the top management team level. *Organizational Management Journal*, 16(2), 98-110.
- Park, L.S., Martinez, L., & Xu, S. (2022). Job experience as a buffer against incivility: A daily diary study. *Journal of Managerial Psychology*, 37(3), 243-263.
- Pavot, W., & Diener, E. (1993). Review of the satisfaction with life scale. *Psychological Assessment*, 5(2), 164-172.
- Pavot, W., & Diener, E. (2008). The satisfaction with life scale and the emerging construct of life satisfaction. *The Journal of Positive Psychology*, 3(2), 137-152. doi:10.1080/17439760701756946

- Pearson, C.M., Andersson, L.M., & Porath, C.L. (2000). Assessing and attacking workplace Incivility. *Organizational Dynamics*, 29(2), 123-137.
- Pearson, C.M., Andersson, L.M., & Wegner, J.W. (2001). When workers flout convention: A Study of workplace incivility. *Human Relations*, 54(11), 1387-1419.
- Pearson, C., & Porath, C. (2009). *The cost of bad behavior: How incivility is damaging your business and what to do it*. England: Penguin.
- Polat, M. (2009). *Örgütsel özdeşleşmenin öncülleri ve ardılları üzerine bir saha çalışması*. (Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı Doktora Tezi), Uludağ Üniversitesi, Bursa.
- Porath, C.L. (2015). The costs of bad behavior: And what leaders and organizations can do to manage it. *Organizational Dynamics*, 44 (4), 254-257.
- Porath, C.L., & Pearson, C.M. (2010). The cost of bad behavior. *Organizational Dynamics*, 39(1), 64-71.
- Ricketta, M. (2004). Organizational identification: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2005), 358-384. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jvb.2004.05.005>
- Reich, T.C., & Hershcovis, M.S. (2014). Observing workplace incivility. *Journal of Applied Psychology*. 100(1), 203. doi:10.1037/a0036464.
- Saygılı, M., Onay, Ö.A., & Ayhan, M. (2017). Kişilik özellikleri bağlamında yaşam memnuniyeti üzerine bir araştırma. *Yorum- Yönetim -Yöntem Uluslararası Yönetim Ekonomi ve Felsefe Dergisi*, 5(2), 61-72.
- Schilpzand, P., Pater, I.E.D., & Erez, A. (2016). Workplace incivility: A review of the literature and agenda for future research. *Journal of Organizational Behavior*, 37, 57-88. doi:10.1002/job.1976.
- Shin, D.C., & Johnson, D.M. (1977). Avowed happiness as an overall assesment of the quality of life. *Social Indicators Research*, 5(4), 475-492.
- Trent, S.B., & Allen, J.A. (2019). Resilience only gets you so far: Volunteer incivility and burnout. *Organizational Management Journal*, 16(2), 69-80.
- Van Dick, R., & Wagner, U. (2002). Social identification among school teachers: Dimensions, foci, and correlates. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11(2), 129-149.
- Veenhoven, R. (1996). The study of life satisfaction. In W. E. Saris, R. Veebhoven, A. C. Scherpenzeel ve B. Bunting (Eds.), *A Comparative Study of Satisfaction with Life in Europe* (pp. 11-48): Eötvös University Press.
- Veenhoven, R., Scherpenzeel, A.C., & Bunting B. (1996). 'A comparative study of satisfaction with life in Europe. (eds) Eötvös University Press, Chapter 1 in: Saris, 1996, ISBN963 463 081 2, pp. 11-48
- Vickers, M.H. (2006). Writing what's relevant: Workplace incivility in public administration? a wolf in sheep's clothing. *Administrative Theory & Praxis*, 28(1), 69-88.