www.turkishstudies.net/economy

Turkish Studies - Economics, Finance, Politics

eISSN: 2667-5625

Research Article / Araştırma Makalesi

The Mediating Role of Workplace Incivility on The Effect of Emotional Deprivation on Turnover Intention

İş Yerinde Duygusal Yoksunluğun İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde İşyeri Nezaketsizliğinin Aracı Rolü

Mustafa Ismet Basboga[•] - Aslı Kaya[••]

Abstract: This study aims to determine the mediating role of workplace incivility in the effect of emotional deprivation experienced by employees in pre-school education institutions on their turnover intention. The education sector, which is one of the fundamental building blocks in shaping the future of a society, is knowledge-based and consists of labor-intensive work processes. In addition to long working hours, factors such as institutional and parental pressure and high performance expectations expose individuals working in educational institutions to significant pressure and negativity, which in turn increases their turnover intention. This research is built on the theoretical framework that emotional deprivation acts as a factor that increases the level of perceived incivility in the work environment, and that increased incivility subsequently heightens turnover intention. Data were obtained through surveys from individuals working in private pre-school education institutions and analyzed using statistical software packages. The data, analyzed via Structural Equation Modeling (SEM), revealed that emotional deprivation at work significantly and positively affects both turnover intention and workplace incivility. Additionally, workplace incivility was found to have a positive and significant impact on turnover intention. Regarding the mediating role of workplace incivility—the primary focus of the study—the results indicated a partial mediation effect in the relationship between emotional deprivation and turnover intention; thus, all hypotheses established within the scope of the research were accepted. The results suggest that organizations operating in the education sector should develop practices and strategies that increase positive emotional outcomes, trust, and happiness while reducing turnover intention. Finally, identifying the mediating effect of workplace incivility emphasizes that senior management policies aimed at keeping individuals satisfied, happy, and respectful within a framework of professional courtesy are inevitable.

Keywords: Emotional deprivation, Turnover intention, Civility, Workplace incivility, Structural equation modeling.

[•] Dr. Independent Researcherı, Business.
Dr., Bağımsız Araştırmacı, İşletme
ORCİD https://orcid.org/0000-0003-4050-9074
ismetbasboga6@gmail.com

[••] Assistant Professor, Istanbul Gelisim University, Faculty of Health Sciences, Department of Health Management.
Dr. Öğr. Üyesi, İstanbul Gelişim Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü.
ORCİD https://orcid.org/0009-0009-3648-6608
aslkaya@gelisim.edu.tr

Cite as/ Atıf: Basboga, M. I., & Kaya, A. (2026). The mediating role of workplace ıncivility on the effect of emotional deprivation on turnover ıntention / İş yerinde duygusal yoksunluğun işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde işyeri nezaketsizliğinin aracı rolü. *Turkish Studies – Economics, Finance, Politics 21*(Ö1), 453-497. [Special Issues Dedicated to Prof. Dr. Mahmut Özer], Ankara Bilim University Publications. https://dx.doi.org/10.7827/TurkishStudies.89060

Received/Geliş: 24 December/Aralık 2025
Accepted/Kabul: 15 September/Eylül 2026
Published/Yayın: 25 September/Eylül 2026

Checked by plagiarism software

CC BY NC

Öz: Bu araştırma, eğitim sektörünün okul öncesi eğitim kurumlarında görev yapan bireylerin işyerinde yaşadıkları duygusal yoksunluğun işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde işyeri nezaketsizliğinin aracı rolünü belirlemeyi amaçlamaktadır. Bir grubun, toplumun veya milletin geleceğini şekillendirmenin temel yapı taşlarından biri olan eğitim sektörü bilgiye dayalı olmasının yanı sıra emek yoğun iş süreçlerinden oluşmaktadır. Uzun çalışma saatlerine ek olarak kurum ve veli baskıları, yüksek performans beklentisi vb. durumlar eğitim kurumlarında görev yapan bireyleri baskı ve olumsuzluklarla karşı karşıya bırakmaktadır. Bu ve benzeri nedenler bireylerin işten ayrılma niyeti düzeylerini de attırmaktadır. Dolayısıyla bu araştırmada bireylerin işyerinde maruz kaldıkları duygusal yoksunluk, çalışma ortamında hissettikleri nezaketsizlik seviyesini yükseltici bir faktör olarak ele alınmış; artan nezaketsizliğin ise işten ayrılma niyetini arttırdığı öngörülmüş ve dolayısıyla araştırma bu teorik arka plan üzerine inşa edilmiştir. Araştırma eğitim sektöründe özel okul öncesi eğitim kurumlarında görev yapan bireylerden anket yoluyla elde edilmiştir. Elde edilen veriler istatistiksel paket programları kullanılarak analiz edilmiştir. Yapısal eşitlik modellemesi ile analiz edilen veriler, işyerinde duygusal yoksunluğun işten ayrılma niyetini ve işyeri nezaketsizliğini anlamlı ve pozitif biçimde etkilediğini ortaya koymuştur. Ek olarak işyeri nezaketsizliğinin de işten ayrılma niyetini üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Araştırmanın temel amacını oluşturan işyeri nezaketsizliğinin aracı rolüne dair bulgular incelendiğinde, işyerinde duygusal yoksunluk ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide kısmi bir aracılık etkisi görülmüştür. Dolayısıyla araştırma kapsamında kurulan tüm hipotezler kabul edilmiştir. Araştırmanın sonuçlarının, eğitim sektöründe faaliyet gösteren örgütlerin, işyeri ortamında pozitif duygusal çıktıları arttıracak, güven ve mutluluk ortamını arttıracak, işten ayrılma niyetini azaltacak uygulamalar ve stratejiler geliştirmeleri gerekmektedir. Son olarak işyeri nezaketsizliğinin aracı etkisinin saptanması, çalışma ortamında bireyleri tatmin, mutlu, saygılı ve nezaket çerçevesi içerisinde üst yönetim politikalarının kaçınılmaz olduğunu vurgulamaktadır.

Anahtar Kelimeler: Duygusal yoksunluk, İşten ayrılma niyeti, Nezaket, İşyeri nezaketsizliği, Yapısal eşitlik modellemesi

Structured Abstract

In the contemporary global economy, private pre-school educational institutions have transcended their traditional roles as mere pedagogical service providers, evolving into sophisticated economic entities characterized by a high degree of competition and profit-oriented operational strategies. In this highly dynamic market environment, these organizations operate as hybrid structures that must balance the delicate intricacies of child development with the rigorous demands of commercial sustainability, which inevitably creates a paradigm where service quality and organizational efficiency are measured by market-driven metrics. This dual pressure necessitates that educational professionals, who serve as the structural cornerstones of the sector, manage not only their pedagogical responsibilities but also the burdens of high-stakes performance expectations, intense competition, and persistent achievement anxiety, all of which culminate in significant psychological tension. Consequently, private pre-school institutions demand more than just professional expertise or vocational merit; they require an extensive investment of emotional and physical labor to preserve brand equity and ensure the institution's long-term survival in a saturated market. This organizational atmosphere, often defined by top-down pressures, frequently pushes employees into a state of professional isolation, thereby catalyzing the phenomenon known in the academic literature as "emotional deprivation," a critical sub-dimension of workplace loneliness. Emotional deprivation is defined as an individual's existential struggle within the organizational social fabric, manifesting as a state of profound alienation when the expected social support and emotional connections from both peers and upper management fail to materialize. This sense of alienation severely undermines the employee's psychological contract with the organization, significantly increasing their "turnover intention"—the cognitive precursor to voluntary resignation and the initiation of a search for alternative employment. In a labor-intensive sector like education, which is fundamentally predicated on interpersonal communication and human connection, such internal traumas and organizational disconnections represent one of the most substantial risks to service quality and the preservation of organizational memory. Therefore, identifying the underlying mechanisms and phenomena that govern these psychological processes in private pre-school settings is of paramount strategic importance for both scholars and practitioners. Within this context, the present study analyzes the direct impact of emotional deprivation on turnover intention while situating "workplace incivility" as a central bridging concept that potentially deepens or mediates this relationship. Workplace incivility refers to a range of low-intensity deviant behaviors, such as discourtesy, exclusionary attitudes, and a general lack of respect, which, while not as overt as physical aggression or direct mobbing, gradually erode the organizational culture and destroy the collective morale. The education sector, responsible for nurturing the generations that will build the future of a society, is inherently knowledge-based; however, in practice, it involves exceptionally grueling and stressful work processes. External stressors, including extended working hours, the profit-centric mandates of private administrations, and the often unrealistic expectations of parents, force educators into a constant defensive posture, leading to psychological attrition. The emotional void and sense of deprivation created under these multifaceted pressures act as a catalyst, increasing the perceived level of incivility within the workplace; this deteriorating climate of disrespect eventually consumes the final remnants of organizational commitment, escalating turnover intention to its maximum level. In the methodological phase of this research, primary data collected from employees in private pre-school institutions via structured surveys were rigorously analyzed using high-validity statistical software packages, namely SPSS and AMOS. The hypotheses were tested through Structural Equation Modeling (SEM), a robust statistical technique that allows for the simultaneous analysis of multiple relationships within a complex theoretical model. The empirical findings obtained from these analyses confirm the initial theoretical assumptions, demonstrating that emotional deprivation experienced in the workplace has a statistically significant and positive impact on both turnover intention and the perception of workplace incivility. Furthermore, the results indicate that workplace incivility itself exerts a direct and potent upward influence on employees' intentions to leave their current positions. The most critical finding of this research, which constitutes its primary contribution to the field, is the empirical evidence that workplace incivility serves a "partial mediation" role in the relationship between emotional deprivation and turnover intention. This implies that emotional deprivation not only influences turnover intention directly but also indirectly amplifies this negative outcome by distorting the perception of the social environment and fostering an uncivil atmosphere. This finding highlights that in educational settings, the general culture of institutional civility is just as critical as individual interpersonal relationships. The fact that all hypotheses were supported serves as a strategic warning for administrators in the private education sector; it suggests that institutions must go beyond enhancing physical capacity or technological infrastructure. They are compelled to foster a psychological climate where employees feel emotionally secure, valued, and socially supported. Implementing practices that

enhance positive emotional outcomes and strengthen bonds of trust and happiness among staff is the most cost-effective and efficient method for reducing turnover rates. Specifically, the identification of the mediating effect of workplace incivility underscores the necessity for management policies to transition from purely performance-oriented frameworks to those rooted in respect, empathy, and dignity. In a field like education that touches the very soul of humanity, neglecting the psychological well-being of employees leads not only to staff attrition but also to a decline in educational quality and a weakening of the social fabric. Therefore, senior management must view policies that satisfy, protect, and value individuals within a framework of civility not as a benevolent gesture, but as a fundamental prerequisite for institutional sustainability. In this regard, creating social spaces for emotional renewal, adopting "zero-tolerance" policies against incivility, and replacing hierarchical pressure with participatory management models will be the decisive factors in determining the future quality of the sector. The scientific evidence presented here illustrates that a firm's success is directly proportional to the sense of belonging and respect felt by its employees; without this balance, high performance expectations will only accelerate turnover and bring about organizational failure. This research proves that a "human-centric" approach in educational management is no longer an optional strategy but a fundamental necessity for institutions to maintain their existence and fulfill their societal mission.

Keywords: Emotional deprivation, Turnover intention, Civility, Workplace incivility, Structural equation modeling (SEM)

ملخص منظم

،في الاقتصاد العالمي المعاصر، تجاوزت مؤسسات التعليم ما قبل المدرسي الخاصة أدوارها التقليدية كمجرد مقدمي خدمات تربوية لتتطور إلى كيانات اقتصادية متطورة تتميز بدرجة عالية من المنافسة واستراتيجيات تشغيلية موجهة نحو الربح. وفي بيئة السوق شديدة الديناميكية ،هذه، تعمل هذه المؤسسات كهياكل هجينة يتعين عليها تحقيق التوازن بين التعقيدات الدقيقة لتنمية الطفل والمتطلبات الصارمة للاستدامة التجارية مما يخلق حتماً نموذجاً تُقاس فيه جودة الخدمة وكفاءة المؤسسة بمقاييس تحددها قوى السوق. ويستلزم هذا الضغط المزدوج أن يقوم المهنيون التربويون، الذين يمثلون الركائز الهيكلية الأساسية للقطاع، بإدارة ليس فقط مسؤولياتهم التربوية، بل وأيضًا أعباء توقعات الأداء ذات المخاطر العالية، والمنافسة الشديدة، وقلق الإنجاز المستمر، وكلها عوامل تنوج بتوتر نفسي كبير. وبالتالي، فإن مؤسسات التعليم ما قبل المدرسي الخاصة تتطلب أكثر من مجرد الخبرة المهنية أو الكفاءة الوظيفية؛ فهي تتطلب استثمارًا مكثفًا من الجهد العاطفي والجسدي للحفاظ على قيمة العلامة التجارية وضمان بقاء المؤسسة على المدى الطويل في سوق مشبعة. وغالبًا ما تدفع هذه الأجواء التنظيمية، التي غالبًا ما تتسم بضغوط من أعلى إلى أسفل، الموظفين إلى حالة من العزلة المهنية، مما يحفز الظاهرة المعروفة في الأدبيات الأكاديمية باسم «الحرمان العاطفي»، وهو بُعد فرعي حاسم من أبعاد الوحدة في مكان العمل. يُعرَّف الحرمان العاطفي بأنه صراع وجودي يواجهه الفرد داخل النسيج الاجتماعي التنظيمي، ويتجلى .في شكل حالة من الاغتراب العميق عندما لا يتحقق الدعم الاجتماعي والروابط العاطفية المتوقعة من الزملاء والإدارة العليا على حد سواء ويقوض هذا الشعور بالاغتراب بشدة العقد النفسي بين الموظف والمنظمة، مما يزيد بشكل كبير من «نية تغيير الوظيفة» — وهي المؤشر المعرفي الذي يسبق الاستقالة الطوعية والبدء في البحث عن عمل بديل. في قطاع كثيف العمالة مثل التعليم، الذي يعتمد بشكل أساسي على التواصل بين الأفراد والروابط الإنسانية، تمثل مثل هذه الصدمات الداخلية وانقطاعات التواصل التنظيمي أحد أكبر المخاطر التي تهدد جودة الخدمة والحفاظ على الذاكرة التنظيمية. لذلك، فإن تحديد الآليات والظواهر الكامنة التي تحكم هذه العمليات النفسية في بيئات رياض الأطفال الخاصة يكتسي أهمية استراتيجية قصوى لكل من الباحثين والممارسين. وفي هذا السياق، تحلل الدراسة الحالية التأثير المباشر للحرمان العاطفي على نية ترك العمل، مع وضع «عدم الكياسة في مكان العمل» كمفهوم جسر مركزي من شأنه أن يعمق هذه العلاقة أو يتوسط فيها. يشير «عدم ،الكياسة في مكان العمل» إلى مجموعة من السلوكيات المنحرفة منخفضة الشدة، مثل قلة الأدب، والمواقف الإقصائية، والافتقار العام للاحترام والتي، على الرغم من أنها ليست صريحة مثل العدوان الجسدي أو المضايقة الجماعية المباشرة، فإنها تقوض تدريجيًا الثقافة التنظيمية وتدمر الروح المعنوية الجماعية. ويُعد قطاع التعليم، المسؤول عن رعاية الأجيال التي ستبني مستقبل المجتمع، قطاعًا قائمًا على المعرفة بطبيعته؛ ومع ذلك، فإنه ينطوي في الممارسة العملية على عمليات عمل مرهقة ومجهدة للغاية. تُجبر العوامل الخارجية المسببة للتوتر، بما في ذلك ساعات ،العمل الممتدة، والتوجيهات الإدارية الخاصة التي تركز على الربح، والتوقعات غير الواقعية في كثير من الأحيان من جانب أولياء الأمور العاملين في مجال التعليم على اتخاذ موقف دفاعي مستمر، مما يؤدي إلى استنزاف نفسي. ويُشكل الفراغ العاطفي والشعور بالحرمان الناشئان في ظل هذه الضغوط متعددة الأوجه عاملاً محفزاً، مما يزيد من المستوى المتصور لعدم الكياسة داخل مكان العمل؛ ويؤدي هذا المناخ المتدهور من عدم الاحترام في نهاية المطاف إلى استنزاف آخر بقايا الالتزام التنظيمي، مما يؤدي إلى تصاعد نية ترك العمل إلى أقصى مستوياتها. في المرحلة المنهجية من هذا البحث، تم تحليل البيانات الأولية التي تم جمعها من الموظفين في مؤسسات التعليم ما قبل المدرسي الخاصة عبر وتم اختبار الفرضيات من خلال نمذجة .AMOSو SPSS استبيانات منظمة تحليلاً دقيقاً باستخدام حزم برامج إحصائية عالية الصلاحية، وهي وهي تقنية إحصائية قوية تسمح بالتحليل المتزامن لعلاقات متعددة ضمن نموذج نظري معقد. وتؤكد النتائج التجريبية ،(SEM) المعادلات الهيكلية المستخلصة من هذه التحليلات الافتراضات النظرية الأولية، حيث تُظهر أن الحرمان العاطفي الذي يُعاش في مكان العمل له تأثير إيجابي وذو دلالة إحصائية على كل من نية ترك العمل وتصور عدم الكياسة في مكان العمل. علاوة على ذلك، تشير النتائج إلى أن عدم الكياسة في مكان .العمل بحد ذاتها تمارس تأثيرًا مباشرًا وقويًا في زيادة نية الموظفين في ترك وظائفهم الحالية

أهم نتيجة توصلت إليها هذه الدراسة، والتي تشكل مساهمتها الأساسية في هذا المجال، هي الدليل التجريبي على أن عدم الكياسة في مكان العمل يلعب دور «الوساطة الجزئية» في العلاقة بين الحرمان العاطفي ونية ترك العمل. وهذا يعني أن الحرمان العاطفي لا يؤثر فقط على نية ترك العمل بشكل مباشر، بل إنه يضخم هذه النتيجة السلبية بشكل غير مباشر أيضًا من خلال تشويه تصور البيئة الاجتماعية وتعزيز جو غير

مهذب. يُبرز هذا الاستنتاج أن الثقافة العامة للكياسة المؤسسية في البيئات التعليمية لا تقل أهمية عن العلاقات الشخصية الفردية. وحقيقة أن جميع الفرضيات قد تم تأييدها تُشكل تحذيرًا استراتيجيًا للمسؤولين الإداريين في قطاع التعليم الخاص؛ فهي تشير إلى أن المؤسسات يجب أن تتجاوز مجرد تعزيز القدرات المادية أو البنية التحتية التكنولوجية. بل إنها ملزمة بتعزيز مناخ نفسي يشعر فيه الموظفون بالأمان العاطفي والتقدير والدعم الاجتماعي. ويعد تطبيق الممارسات التي تعزز النتائج العاطفية الإيجابية وتقوي روابط الثقة والسعادة بين الموظفين الطريقة الأكثر فعالية من حيث التكلفة والكفاءة للحد من معدلات دوران الموظفين. وعلى وجه التحديد، فإن تحديد التأثير الوسيط لعدم الكياسة في مكان العمل يؤكد على ضرورة انتقال سياسات الإدارة من أطر العمل الموجهة نحو الأداء البحت إلى أطر متجذرة في الاحترام والتعاطف والكرامة. في مجال مثل التعليم الذي يمس جوهر الإنسانية، فإن إهمال الرفاهية النفسية للموظفين لا يؤدي فقط إلى استنزاف الموظفين، بل يؤدي أيضًا إلى تدهور جودة التعليم وإضعاف النسيج الاجتماعي. ولذلك، يجب على الإدارة العليا أن تنظر إلى السياسات التي ترضي الأفراد وتحميهم وتقدّرهم ضمن إطار ،من الكياسة، ليس باعتبارها لفتة خيرية، بل كشرط أساسي لاستدامة المؤسسة. وفي هذا الصدد، فإن إتاحة مساحات اجتماعية للتجديد العاطفي واعتماد سياسات «عدم التسامح مطلقًا» تجاه السلوك غير الحضاري، واستبدال الضغط الهرمي بنماذج الإدارة التشاركية، ستكون العوامل الحاسمة في تحديد جودة هذا القطاع في المستقبل. وتوضح الأدلة العلمية المعروضة هنا أن نجاح المؤسسة يتناسب طرديًا مع الشعور بالانتماء والاحترام الذي يشعر به موظفوها؛ فبدون هذا التوازن، لن تؤدي توقعات الأداء العالي إلا إلى تسريع معدل ترك العمل وإلى فشل المؤسسة. يثبت هذا البحث أن النهج «المتمحور حول الإنسان» في إدارة التعليم لم يعد استراتيجية اختيارية، بل ضرورة أساسية للمؤسسات للحفاظ على وجودها والوفاء بمهمتها المجتمعية.

الكلمات المفتاحية: الحرمان العاطفي، نية ترك العمل، الكياسة، عدم الكياسة في مكان العمل، نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM)

Résumé structuré

Dans l'économie mondiale contemporaine, les établissements privés d'enseignement préscolaire ont dépassé leur rôle traditionnel de simples prestataires de services pédagogiques pour devenir des entités économiques sophistiquées, caractérisées par un degré élevé de concurrence et des stratégies opérationnelles axées sur le profit. Dans cet environnement de marché hautement dynamique, ces organisations fonctionnent comme des structures hybrides qui doivent concilier les subtilités délicates du développement de l'enfant avec les exigences rigoureuses de la viabilité commerciale, ce qui crée inévitablement un paradigme où la qualité du service et l'efficacité organisationnelle sont mesurées à l'aune d'indicateurs dictés par le marché. Cette double pression oblige les professionnels de l'éducation, qui constituent les piliers structurels du secteur, à gérer non seulement leurs responsabilités pédagogiques, mais aussi le poids des attentes de performance à enjeux élevés, d'une concurrence intense et d'une anxiété de réussite persistante, autant de facteurs qui aboutissent à une tension psychologique importante. Par conséquent, les établissements préscolaires privés exigent bien plus qu'une simple expertise professionnelle ou des compétences techniques ; ils requièrent un investissement considérable en termes de travail émotionnel et physique afin de préserver le capital de marque et d'assurer la survie à long terme de l'établissement sur un marché saturé. Ce climat organisationnel, souvent caractérisé par des pressions descendantes, plonge fréquemment les employés dans un état d'isolement professionnel, catalysant ainsi le phénomène connu dans la littérature académique sous le nom de « privation émotionnelle », une sous-dimension critique de la solitude au travail. La privation affective est définie comme la lutte existentielle d'un individu au sein du tissu social organisationnel, se manifestant par un état d'aliénation profonde lorsque le soutien social et les liens affectifs attendus, tant de la part des pairs que de la direction, ne se concrétisent pas. Ce sentiment d'aliénation sape gravement le contrat psychologique de l'employé avec l'organisation, augmentant considérablement son « intention de départ » — le précurseur cognitif de la démission volontaire et du lancement d'une recherche d'un autre emploi. Dans un secteur à forte intensité de main-d'œuvre comme l'éducation, qui repose fondamentalement sur la communication interpersonnelle et les liens humains, ces traumatismes internes et ces ruptures organisationnelles représentent l'un des risques les plus importants pour la qualité du service et la préservation de la mémoire organisationnelle. Par conséquent, l'identification des mécanismes et phénomènes sous-jacents qui régissent ces processus psychologiques dans les établissements préscolaires privés revêt une importance stratégique capitale tant pour les chercheurs que pour les praticiens. Dans ce contexte, la présente étude analyse l'impact direct de la privation affective sur l'intention de départ, tout en situant l'« incivilité au travail » comme un concept central de liaison susceptible d'approfondir ou de modérer cette relation. L'incivilité au travail désigne un éventail de comportements déviants de faible intensité, tels que l'impolitesse, les attitudes d'exclusion et un manque général de respect, qui, bien que moins manifestes que l'agression physique ou le harcèlement direct, érodent progressivement la culture organisationnelle et détruisent le moral collectif. Le secteur de l'éducation, chargé de former les générations qui construiront l'avenir d'une société, est intrinsèquement fondé sur le savoir ; cependant, dans la pratique, il implique des processus de travail exceptionnellement éprouvants et stressants. Des facteurs de stress externes, notamment les horaires de travail prolongés, les exigences axées sur le profit des administrations

privées et les attentes souvent irréalistes des parents, contraignent les éducateurs à adopter une posture défensive constante, ce qui conduit à un épuisement psychologique. Le vide émotionnel et le sentiment de privation engendrés par ces pressions multiformes agissent comme un catalyseur, augmentant le niveau perçu d'incivilité sur le lieu de travail ; ce climat de manque de respect qui ne cesse de se détériorer finit par anéantir les derniers vestiges d'engagement organisationnel, portant l'intention de départ à son niveau maximal. Au cours de la phase méthodologique de cette recherche, les données primaires recueillies auprès des employés d'établissements préscolaires privés au moyen d'enquêtes structurées ont été rigoureusement analysées à l'aide de logiciels statistiques de haute validité, à savoir SPSS et AMOS. Les hypothèses ont été testées par le biais de la modélisation par équations structurelles (SEM), une technique statistique robuste qui permet l'analyse simultanée de multiples relations au sein d'un modèle théorique complexe. Les résultats empiriques issus de ces analyses confirment les hypothèses théoriques initiales, démontrant que la privation affective subie sur le lieu de travail a un impact statistiquement significatif et positif tant sur l'intention de départ que sur la perception de l'incivilité au travail. De plus, les résultats indiquent que l'incivilité au travail exerce elle-même une influence directe et forte, à la hausse, sur l'intention des employés de quitter leur poste actuel.

Le résultat le plus important de cette recherche, qui constitue sa principale contribution à ce domaine, est la preuve empirique que l'incivilité au travail joue un rôle de « médiation partielle » dans la relation entre la privation affective et l'intention de départ. Cela implique que la privation affective influence non seulement directement l'intention de départ, mais amplifie également indirectement ce résultat négatif en faussant la perception de l'environnement social et en favorisant une atmosphère incivile. Ce résultat souligne que, dans les milieux éducatifs, la culture générale de civilité au sein de l'établissement est tout aussi cruciale que les relations interpersonnelles individuelles. Le fait que toutes les hypothèses aient été confirmées constitue un avertissement stratégique pour les administrateurs du secteur de l'enseignement privé ; cela suggère que les établissements doivent aller au-delà du simple renforcement des capacités matérielles ou des infrastructures technologiques. Ils sont tenus de favoriser un climat psychologique dans lequel les employés se sentent en sécurité sur le plan émotionnel, valorisés et soutenus socialement. La mise en œuvre de pratiques favorisant des résultats émotionnels positifs et renforçant les liens de confiance et de bien-être au sein du personnel constitue la méthode la plus rentable et la plus efficace pour réduire les taux de rotation du personnel. Plus précisément, l'identification de l'effet médiateur de l'incivilité au travail souligne la nécessité pour les politiques de gestion de passer de cadres purement axés sur la performance à des cadres fondés sur le respect, l'empathie et la dignité. Dans un domaine comme l'éducation, qui touche à l'âme même de l'humanité, négliger le bien-être psychologique des employés conduit non seulement à l'attrition du personnel, mais aussi à un déclin de la qualité de l'enseignement et à un affaiblissement du tissu social. Par conséquent, la direction doit considérer les politiques visant à satisfaire, protéger et valoriser les individus dans un cadre de civilité non pas comme un geste de bienveillance, mais comme une condition préalable fondamentale à la pérennité de l'institution. À cet égard, la création d'espaces sociaux propices au renouveau émotionnel, l'adoption de politiques de « tolérance zéro » face à l'incivilité et le remplacement de la pression hiérarchique par des modèles de gestion participative seront les facteurs décisifs qui détermineront la qualité future du secteur. Les données scientifiques présentées ici montrent que la réussite d'une entreprise est directement proportionnelle au sentiment d'appartenance et de respect éprouvé par ses employés ; sans cet équilibre, des attentes de performance élevées ne feront qu'accélérer le roulement du personnel et entraîner l'échec organisationnel. Cette recherche démontre qu'une approche « centrée sur l'humain » dans la gestion éducative n'est plus une stratégie facultative, mais une nécessité fondamentale pour que les établissements puissent assurer leur pérennité et remplir leur mission sociétale.

Mots-clés : Privation émotionnelle, Intention de départ, Civilité, Incivilité au travail, Modélisation par équations structurelles (SEM)

Resumen estructurado

En la economía global contemporánea, las instituciones educativas privadas de educación infantil han trascendido sus funciones tradicionales como meros proveedores de servicios pedagógicos, evolucionando hasta convertirse en entidades económicas sofisticadas caracterizadas por un alto grado de competencia y estrategias operativas orientadas al beneficio. En este entorno de mercado tan dinámico, estas organizaciones funcionan como estructuras híbridas que deben equilibrar las delicadas complejidades del desarrollo infantil con las rigurosas exigencias de la sostenibilidad comercial, lo que crea inevitablemente un paradigma en el que

la calidad del servicio y la eficiencia organizativa se miden mediante indicadores determinados por el mercado. Esta doble presión exige que los profesionales de la educación, que constituyen los pilares estructurales del sector, gestionen no solo sus responsabilidades pedagógicas, sino también la carga que suponen las altas expectativas de rendimiento, la intensa competencia y la ansiedad persistente por el éxito, todo lo cual culmina en una tensión psicológica significativa. En consecuencia, las instituciones preescolares privadas exigen algo más que mera experiencia profesional o mérito vocacional; requieren una amplia inversión de trabajo emocional y físico para preservar el valor de marca y garantizar la supervivencia a largo plazo de la institución en un mercado saturado. Este ambiente organizativo, a menudo definido por presiones de arriba hacia abajo, empuja con frecuencia a los empleados a un estado de aislamiento profesional, catalizando así el fenómeno conocido en la literatura académica como «privación emocional», una subdimensión crítica de la soledad en el lugar de trabajo. La privación emocional se define como la lucha existencial de un individuo dentro del tejido social de la organización, que se manifiesta como un estado de profunda alienación cuando el apoyo social y las conexiones emocionales esperadas, tanto de los compañeros como de la alta dirección, no llegan a materializarse. Esta sensación de alienación socava gravemente el contrato psicológico del empleado con la organización, lo que aumenta significativamente su «intención de rotación» —el precursor cognitivo de la dimisión voluntaria y el inicio de la búsqueda de un empleo alternativo—. En un sector intensivo en mano de obra como el de la educación, que se basa fundamentalmente en la comunicación interpersonal y la conexión humana, estos traumas internos y estas desconexiones organizativas representan uno de los riesgos más importantes para la calidad del servicio y la preservación de la memoria organizativa. Por lo tanto, identificar los mecanismos y fenómenos subyacentes que rigen estos procesos psicológicos en los centros preescolares privados reviste una importancia estratégica primordial tanto para los investigadores como para los profesionales. En este contexto, el presente estudio analiza el impacto directo de la privación emocional en la intención de rotación, al tiempo que sitúa la «falta de civismo en el lugar de trabajo» como un concepto puente central que potencialmente profundiza o media esta relación. La falta de civismo en el lugar de trabajo se refiere a una serie de comportamientos desviados de baja intensidad, como la descortesía, las actitudes excluyentes y una falta general de respeto, que, aunque no son tan evidentes como la agresión física o el acoso laboral directo, erosionan gradualmente la cultura organizativa y destruyen la moral colectiva. El sector educativo, responsable de formar a las generaciones que construirán el futuro de una sociedad, se basa intrínsecamente en el conocimiento; sin embargo, en la práctica, implica procesos de trabajo excepcionalmente agotadores y estresantes. Los factores de estrés externos, entre los que se incluyen las jornadas laborales prolongadas, los mandatos centrados en los beneficios de las administraciones privadas y las expectativas a menudo poco realistas de los padres, obligan a los educadores a adoptar una postura defensiva constante, lo que conduce al desgaste psicológico. El vacío emocional y la sensación de privación que se generan bajo estas presiones multifacéticas actúan como catalizador, aumentando el nivel percibido de falta de civismo en el lugar de trabajo; este clima de falta de respeto, cada vez más deteriorado, acaba consumiendo los últimos vestigios de compromiso con la organización, lo que eleva la intención de rotación de personal a su nivel máximo. En la fase metodológica de esta investigación, los datos primarios recopilados de los empleados de centros de educación infantil privados mediante encuestas estructuradas se analizaron rigurosamente utilizando paquetes de software estadístico de alta validez, concretamente SPSS y AMOS. Las hipótesis se comprobaron mediante el Modelado de Ecuaciones Estructurales (SEM), una técnica estadística robusta que permite el análisis simultáneo de múltiples relaciones dentro de un modelo teórico complejo. Los resultados empíricos obtenidos de estos análisis confirman los supuestos teóricos iniciales, demostrando que la privación emocional experimentada en el lugar de trabajo tiene un impacto estadísticamente significativo y positivo tanto en la intención de rotación como en la percepción de la falta de civismo en el lugar de trabajo. Además, los resultados indican que la falta de civismo en el lugar de trabajo ejerce por sí misma una influencia directa y potente que aumenta la intención de los empleados de abandonar sus puestos actuales.

El hallazgo más relevante de esta investigación, que constituye su principal contribución al campo, es la evidencia empírica de que la falta de civismo en el lugar de trabajo desempeña un papel de «mediación parcial» en la relación entre la privación emocional y la intención de rotación. Esto implica que la privación emocional no solo influye directamente en la intención de rotación, sino que también amplifica indirectamente este resultado negativo al distorsionar la percepción del entorno social y fomentar un ambiente poco civilizado. Este hallazgo pone de relieve que, en los entornos educativos, la cultura general de cortesía institucional es tan importante como las relaciones interpersonales individuales. El hecho de que todas las hipótesis se hayan confirmado sirve de advertencia estratégica para los administradores del sector educativo privado; sugiere que las instituciones deben ir más allá de la mejora de la capacidad física o la infraestructura tecnológica. Se ven

obligadas a fomentar un clima psicológico en el que los empleados se sientan emocionalmente seguros, valorados y apoyados socialmente. La implementación de prácticas que mejoren los resultados emocionales positivos y refuercen los lazos de confianza y felicidad entre el personal es el método más rentable y eficaz para reducir las tasas de rotación. En concreto, la identificación del efecto mediador de la falta de civismo en el lugar de trabajo subraya la necesidad de que las políticas de gestión pasen de marcos orientados exclusivamente al rendimiento a otros basados en el respeto, la empatía y la dignidad. En un ámbito como la educación, que toca el alma misma de la humanidad, descuidar el bienestar psicológico de los empleados conduce no solo a la pérdida de personal, sino también a un deterioro de la calidad educativa y a un debilitamiento del tejido social. Por lo tanto, la alta dirección debe considerar las políticas que satisfacen, protegen y valoran a las personas dentro de un marco de civismo no como un gesto benévolo, sino como un requisito previo fundamental para la sostenibilidad institucional. En este sentido, la creación de espacios sociales para la renovación emocional, la adopción de políticas de «tolerancia cero» frente a la falta de civismo y la sustitución de la presión jerárquica por modelos de gestión participativa serán los factores decisivos que determinarán la calidad futura del sector. La evidencia científica aquí presentada ilustra que el éxito de una empresa es directamente proporcional al sentido de pertenencia y al respeto que sienten sus empleados; sin este equilibrio, las altas expectativas de rendimiento solo acelerarán la rotación de personal y provocarán el fracaso organizativo. Esta investigación demuestra que un enfoque «centrado en las personas» en la gestión educativa ya no es una estrategia opcional, sino una necesidad fundamental para que las instituciones mantengan su existencia y cumplan su misión social.

Palabras clave: Privación emocional, Intención de rotación, Civismo, Falta de civismo en el lugar de trabajo, Modelización de ecuaciones estructurales (SEM)

结构化摘要

在当代全球经济中，私立学前教育机构已超越其作为单纯教学服务提供者的传统角色，演变为以高度竞争和以盈利为导向的运营策略为特征的复杂经济实体。在这个高度动态的市场环境中，这些机构作为混合型组织运作，必须在儿童发展的微妙复杂性与商业可持续性的严格要求之间取得平衡，这不可避免地形成了一种范式，即服务质量和组织效率由市场驱动的指标来衡量。这种双重压力要求作为该行业结构基石的教育工作者，不仅要履行教学职责，还要承担高风险的绩效期望、激烈竞争以及持续的成就焦虑带来的重担，所有这些最终导致了巨大的心理压力。因此，私立学前教育机构所要求的远不止于专业知识或职业素养；为了维护品牌价值并确保机构在饱和的市场中长期生存，它们还要求员工投入大量的情感劳动和体力劳动。这种通常由自上而下的压力所定义的组织氛围，常常将员工推入职业孤立的状态，从而催生了学术文献中被称为“情感剥夺”的现象——这是职场孤独感的一个关键子维度。情感剥夺被定义为个体在组织社会结构中面临的存在性挣扎，表现为当来自同事和上级的预期社会支持及情感联结未能实现时，所产生的深刻疏离状态。这种疏离感严重削弱了员工与组织之间的心理契约，显著增加了他们的“离职意向”——这是自愿辞职和开始寻找替代工作的认知先兆。在教育这一劳动密集型行业中，其根本基础在于人际沟通与人际联系，此类内在创伤和组织脱节，对服务质量及组织记忆的保存构成了最重大的风险之一。因此，识别在私立幼儿园环境中主导这些心理过程的深层机制和现象，对学者和从业者而言都具有至关重要的战略意义。在此背景下，本研究分析了情感剥夺对离职意向的直接影响，同时将“职场不文明行为”定位为一个核心的桥梁概念，该概念可能加深或调节这种关系。职场不文明行为指一系列低强度的偏差行为，例如无礼、排斥态度以及普遍缺乏尊重等。这些行为虽不像身体攻击或直接欺凌那样明显，却会逐渐侵蚀组织文化并摧毁集体士气。教育行业肩负着培育将塑造社会未来一代的使命，其本质上是以知识为基础的；但在实践中，却涉及极其艰苦且压力巨大的工作流程。包括超时工作、私立教育机构以利润为中心的运营要求，以及家长往往不切实际的期望在内的外部压力源，迫使教育工作者始终处于防御状态，从而导致心理耗竭。在这些多重压力下产生的情感空虚和剥夺感起到了催化剂的作用，加剧了职场中不文明行为的感知程度；这种日益恶化的不尊重氛围最终耗尽了组织承诺的最后一丝残余，将离职意向推升至最高水平。在本研究的方法论阶段，通过结构化问卷从私立学前教育机构员工处收集的一手数据，使用高效度的统计软件包（即SPSS和AMOS）进行了严格分析。研究假设通过结构方程模型（SEM）进行检验，这是一种强大的统计技术，能够对复杂理论模型中

的多种关系进行同步分析。这些分析得出的实证结果证实了最初的理论假设，表明职场中经历的情感剥夺对离职意向和对职场不文明行为的感知均具有统计学上显著且积极的影响。此外，结果表明，职场不文明行为本身对员工离开当前职位的意向具有直接且强烈的向上影响。本研究最重要的发现——也是其对该领域的主要贡献——是实证证据表明，职场不文明行为在情感剥夺与离职意向之间的关系中起到了“部分中介”作用。这意味着，情感剥夺不仅直接影响离职意向，还会通过扭曲对社会环境的感知并助长不文明氛围，从而间接加剧这一负面结果。这一发现凸显出，在教育环境中，机构文明的整体文化与个体人际关系同样重要。所有假设均得到验证这一事实，对私立教育领域的管理者而言是一个战略性警示；它表明，机构必须超越单纯提升硬件能力或技术基础设施的层面，必须营造一种让员工感到情感安全、受到重视并获得社会支持的心理氛围。实施能够提升积极情绪体验、并加强员工之间信任与幸福感纽带的举措，是降低人员流动率最具成本效益且最有效的方法。具体而言，工作场所不文明行为中介作用的确认，强调了管理政策必须从纯粹以绩效为导向的框架，转向植根于尊重、同理心和尊严的框架。在教育这一直触人类灵魂的领域，忽视员工心理健康不仅会导致人员流失，还会引发教育质量下降和社会纽带的弱化。因此，高层管理人员必须将那些在文明框架内满足、保护和重视个人的政策，视为机构可持续发展的基本前提，而非一种善意姿态。就此而言，营造促进情感重焕活力的社交空间、对不文明行为采取“零容忍”政策，以及用参与式管理模式取代等级压迫，将成为决定该领域未来质量的关键因素。本文呈现的科学证据表明，企业的成功与其员工所感受到的归属感和尊重感成正比；若缺乏这种平衡，过高的绩效期望只会加速人员流失并导致组织失败。本研究证明，教育管理中“以人为本”的方法已不再是一种可选策略，而是教育机构维持生存并履行社会使命的基本必要条件。

关键词：情感剥夺、离职意向、文明礼仪、职场不文明行为、结构方程模型（SEM）

Структурированное резюме

В условиях современной глобальной экономики частные дошкольные образовательные учреждения вышли за рамки своей традиционной роли простых поставщиков педагогических услуг, превратившись в сложные экономические субъекты, для которых характерны высокая степень конкуренции и ориентированные на прибыль стратегии деятельности. В этой крайне динамичной рыночной среде эти организации функционируют как гибридные структуры, которым приходится балансировать между тонкостями развития детей и жесткими требованиями коммерческой устойчивости, что неизбежно приводит к формированию парадигмы, в которой качество услуг и организационная эффективность оцениваются с помощью рыночных показателей. Это двойное давление вынуждает специалистов в области образования, являющихся структурными краеугольными камнями сектора, справляться не только со своими педагогическими обязанностями, но и с бременем высоких ожиданий в отношении результатов, жесткой конкуренцией и постоянной тревогой по поводу достижений, что в совокупности приводит к значительному психологическому напряжению. Следовательно, частные дошкольные учреждения требуют не только профессионального опыта или профессиональных заслуг; они требуют значительных вложений эмоционального и физического труда для поддержания ценности бренда и обеспечения долгосрочного выживания учреждения на насыщенном рынке. Такая организационная атмосфера, часто характеризующаяся давлением «сверху вниз», нередко ввергает сотрудников в состояние профессиональной изоляции, тем самым усиливая феномен, известный в научной литературе как «эмоциональная депривация» — важнейший аспект одиночества на рабочем месте. Эмоциональная депривация определяется как экзистенциальная борьба индивидуума в рамках организационной социальной структуры, проявляющаяся в виде состояния глубокой отчужденности, когда ожидаемая социальная поддержка и эмоциональные связи как со стороны коллег, так и со стороны высшего руководства не материализуются. Это чувство отчужденности серьезно подрывает психологический контракт сотрудника с организацией, значительно усиливая его «намерение уволиться» — когнитивный предшественник добровольного ухода с работы и начала поиска альтернативной занятости. В таком трудоемком секторе, как образование, который в своей основе опирается на межличностное общение и человеческие связи, подобные внутренние травмы и организационная разобщенность представляют собой один из самых существенных рисков для качества услуг и сохранения организационной памяти. Поэтому выявление

лежащих в основе механизмов и явлений, определяющих эти психологические процессы в частных дошкольных учреждениях, имеет первостепенное стратегическое значение как для ученых, так и для практиков. В этом контексте в настоящем исследовании анализируется прямое влияние эмоциональной депривации на намерение уволиться, при этом «невежливость на рабочем месте» рассматривается в качестве центрального связующего понятия, которое потенциально углубляет или опосредует эту взаимосвязь. Невежливость на рабочем месте обозначает ряд девиантных форм поведения низкой интенсивности, таких как невежливость, изолирующее поведение и общее отсутствие уважения, которые, хотя и не столь явны, как физическая агрессия или прямой моббинг, постепенно подрывают организационную культуру и разрушают коллективный моральный дух. Сектор образования, ответственный за воспитание поколений, которые будут строить будущее общества, по своей сути основан на знаниях; однако на практике он сопряжен с исключительно изнурительными и стрессовыми рабочими процессами. Внешние стрессовые факторы, включая удлиненный рабочий день, ориентированные на прибыль требования частных администраций и зачастую нереалистичные ожидания родителей, вынуждают педагогов постоянно находиться в оборонительной позиции, что приводит к психологическому истощению. Эмоциональная пустота и чувство лишения, возникающие под воздействием этих многогранных давления, действуют как катализатор, усиливая воспринимаемый уровень невежливости на рабочем месте; эта ухудшающаяся атмосфера неуважения в конечном итоге уничтожает последние остатки приверженности организации, повышая намерение уволиться до максимального уровня. На методологическом этапе данного исследования первичные данные, собранные у сотрудников частных дошкольных учреждений посредством структурированных опросов, были тщательно проанализированы с использованием статистических программных пакетов высокой достоверности, а именно SPSS и AMOS. Гипотезы проверялись с помощью метода структурного моделирования уравнений (SEM) — надежного статистического метода, позволяющего одновременно анализировать множество взаимосвязей в рамках сложной теоретической модели. Эмпирические результаты, полученные в ходе этих анализов, подтверждают исходные теоретические предположения, демонстрируя, что эмоциональная депривация, испытываемая на рабочем месте, оказывает статистически значимое и положительное влияние как на намерение уволиться, так и на восприятие невежливого поведения на рабочем месте. Кроме того, результаты указывают на то, что само по себе невежливое поведение на рабочем месте оказывает прямое и сильное усиливающее влияние на намерение сотрудников покинуть свои нынешние должности.

Наиболее важным результатом данного исследования, составляющим его основной вклад в эту область, являются эмпирические данные о том, что невежливое поведение на рабочем месте играет роль «частичного посредника» в взаимосвязи между эмоциональной депривацией и намерением уволиться. Это означает, что эмоциональная депривация не только напрямую влияет на намерение уволиться, но и косвенно усиливает этот негативный результат, искажая восприятие социальной среды и способствуя формированию невежливой атмосферы. Этот вывод подчеркивает, что в образовательной среде общая культура вежливости в учреждении имеет такое же важное значение, как и индивидуальные межличностные отношения. Тот факт, что все гипотезы подтвердились, служит стратегическим предупреждением для руководителей в секторе частного образования; он указывает на то, что учебные заведения должны выходить за рамки простого расширения материально-технической базы или технологической инфраструктуры. Они вынуждены создавать психологический климат, в котором сотрудники чувствуют себя эмоционально защищенными, ценными и социально поддерживаемыми. Внедрение практик, способствующих формированию положительных эмоциональных результатов и укреплению связей доверия и счастья среди персонала, является наиболее экономически выгодным и эффективным методом снижения показателей текучести кадров. В частности, выявление опосредующего эффекта невежливости на рабочем месте подчеркивает необходимость перехода управленческой политики от моделей, ориентированных исключительно на производительность, к моделям, основанным на уважении, эмпатии и достоинстве. В такой сфере, как образование, которая затрагивает самую душу человечества, пренебрежение психологическим благополучием сотрудников приводит не только к уходу персонала, но и к снижению качества образования и ослаблению социальной сплочённости. Поэтому высшее руководство должно рассматривать политику, направленную на удовлетворение, защиту и признание ценности каждого человека в рамках культуры вежливости, не как благотворительный жест, а как фундаментальное условие устойчивости учреждения. В этом отношении создание социальных пространств для эмоционального обновления, внедрение политики «нулевой терпимости» к невежливому поведению и

замена иерархического давления на модели управления, основанные на участии, станут решающими факторами, определяющими будущее качество сектора. Приведенные здесь научные данные показывают, что успех организации прямо пропорционален чувству принадлежности и уважения, испытываемому ее сотрудниками; без этого баланса высокие ожидания в отношении результативности лишь ускорят текучесть кадров и приведут к провалу организации. Данное исследование доказывает, что «ориентированный на человека» подход в управлении образованием больше не является факультативной стратегией, а представляет собой фундаментальную необходимость для учреждений, чтобы сохранить своё существование и выполнить свою общественную миссию.

Ключевые слова: эмоциональная депривация, намерение уволиться, вежливость, невежливое поведение на рабочем месте, моделирование структурных уравнений (SEM)

संरचित सारांश

समकालीन वैश्विक अर्थव्यवस्था में, निजी प्री-स्कूल शैक्षणिक संस्थानों ने केवल शैक्षणिक सेवा प्रदाताओं के रूप में अपनी पारंपरिक भूमिकाओं से परे जाकर, उच्च स्तर की प्रतिस्पर्धा और लाभ-उन्मुख परिचालन रणनीतियों से विशेषता रखने वाले परिष्कृत आर्थिक निकायों के रूप में विकास किया है। इस अत्यधिक गतिशील बाजार परिवेश में, ये संगठन संकर संरचनाओं के रूप में कार्य करते हैं जिन्हें बाल विकास की नाजुक जटिलताओं और व्यावसायिक स्थिरता की कठोर मांगों के बीच संतुलन बनाना होता है, जो अनिवार्य रूप से एक ऐसा प्रतिमान बनाता है जहाँ सेवा की गुणवत्ता और संगठनात्मक दक्षता को बाजार-संचालित मानदंडों द्वारा मापा जाता है।

यह दोहरा दबाव शैक्षिक पेशेवरों के लिए यह आवश्यक बनाता है, जो इस क्षेत्र की संरचनात्मक आधारशिला के रूप में कार्य करते हैं, कि वे न केवल अपनी शैक्षणिक जिम्मेदारियों का प्रबंधन करें, बल्कि उच्च-स्तरीय प्रदर्शन की अपेक्षाओं, तीव्र प्रतिस्पर्धा और निरंतर उपलब्धि की चिंता के बोझ का भी, जो सभी मिलकर महत्वपूर्ण मनोवैज्ञानिक तनाव पैदा करते हैं। परिणामस्वरूप, निजी प्री-स्कूल संस्थान केवल पेशेवर विशेषज्ञता या व्यावसायिक योग्यता से कहीं अधिक की मांग करते हैं; उन्हें ब्रांड इक्विटी बनाए रखने और एक संतृप्त बाजार में संस्थान के दीर्घकालिक अस्तित्व को सुनिश्चित करने के लिए भावनात्मक और शारीरिक श्रम के व्यापक निवेश की आवश्यकता होती है। यह संगठनात्मक माहौल, जो अक्सर ऊपर से नीचे के दबावों द्वारा परिभाषित होता है, अक्सर कर्मचारियों को व्यावसायिक अलगाव की स्थिति में धकेल देता है, जिससे अकादमिक साहित्य में "भावनात्मक वंचितता" के रूप में जानी जाने वाली घटना को बढ़ावा मिलता है, जो कार्यस्थल पर अकेलेपन का एक महत्वपूर्ण उप-आयाम है। भावनात्मक अभाव को संगठनात्मक सामाजिक ताने-बाने के भीतर एक व्यक्ति के अस्तित्वगत संघर्ष के रूप में परिभाषित किया गया है, जो तब गहरे अलगाव की स्थिति के रूप में प्रकट होता है जब सहकर्मियों और उच्च प्रबंधन दोनों से अपेक्षित सामाजिक समर्थन और भावनात्मक संबंध साकार नहीं हो पाते हैं। अलगाव की यह भावना संगठन के साथ कर्मचारी के मनोवैज्ञानिक अनुबंध को गंभीर रूप से कमजोर करती है, जिससे उनके "काम छोड़ने का इरादा" (turnover intention) में काफी वृद्धि होती है—जो स्वेच्छा से नौकरी छोड़ने और वैकल्पिक रोजगार की तलाश शुरू करने का संज्ञानात्मक पूर्ववर्ती है। शिक्षा जैसे श्रम-गहन क्षेत्र में, जो मौलिक रूप से पारस्परिक संचार और मानवीय संबंधों पर आधारित है, इस तरह के आंतरिक आघात और संगठनात्मक असंबद्धताएं सेवा की गुणवत्ता और संगठनात्मक स्मृति के संरक्षण के लिए सबसे बड़े जोखिमों में से एक हैं। इसलिए, निजी प्री-स्कूल परिवेश में इन मनोवैज्ञानिक प्रक्रियाओं को नियंत्रित करने वाले अंतर्निहित तंत्रों और घटनाओं की पहचान करना विद्वानों और पेशेवरों दोनों के लिए सर्वोपरि रणनीतिक महत्व का है। इस संदर्भ में, वर्तमान अध्ययन भावनात्मक वंचित होने के कार्यस्थल छोड़ने के इरादे पर प्रत्यक्ष प्रभाव का विश्लेषण करता है, साथ ही "कार्यस्थल पर असभ्यता" को एक केंद्रीय सेतु-धारणा के रूप में स्थापित करता है जो संभावित रूप से इस संबंध को गहरा या मध्यस्थ बनाती है। कार्यस्थल पर असभ्यता का तात्पर्य कम-तीव्रता वाले विचलित व्यवहारों की एक श्रृंखला से है, जैसे कि असभ्यता, बहिष्करणकारी दृष्टिकोण, और सम्मान की सामान्य कमी, जो भौतिक आक्रामकता या सीधे उत्पीड़न (डायरेक्ट मोबिंग) जितनी स्पष्ट न होते हुए भी, धीरे-धीरे संगठनात्मक संस्कृति को क्षीण करती है और सामूहिक मनोबल को नष्ट करती है। शिक्षा क्षेत्र, जो समाज के भविष्य का निर्माण करने वाली पीढ़ियों का पोषण करने के लिए जिम्मेदार है, स्वभाव से ज्ञान-आधारित है; हालाँकि, व्यवहार में, इसमें असाधारण रूप से थकाऊ और तनावपूर्ण कार्य प्रक्रियाएं शामिल हैं। बाहरी तनाव, जिसमें लंबे काम के घंटे, निजी प्रशासन के लाभ-केंद्रित निर्देश, और माता-पिता की अक्सर अव्यवहारिक अपेक्षाएं शामिल हैं, शिक्षकों को निरंतर रक्षात्मक मुद्रा में रहने के लिए मजबूर करते हैं, जिससे मनोवैज्ञानिक क्षय होता है। इन बहुआयामी दबावों के तहत उत्पन्न भावनात्मक शून्यता और वंचित होने की भावना एक उत्प्रेरक के रूप में कार्य करती है, जो कार्यस्थल में असभ्यता के स्तर को बढ़ा देती है; सम्मान की इस बिगड़ती भावना अंततः संगठनात्मक प्रतिबद्धता के अंतिम अवशेषों को समाप्त कर देती है, जिससे नौकरी

छोड़ने का इरादा अपने चरम स्तर पर पहुंच जाता है। इस शोध के पद्धतिगत चरण में, निजी प्री-स्कूल संस्थानों में कर्मचारियों से संरचित सर्वेक्षणों के माध्यम से एकत्र किए गए प्राथमिक डेटा का उच्च-वैधता वाले सांख्यिकीय सॉफ्टवेयर पैकेजों, अर्थात् SPSS और AMOS का उपयोग करके गहन विश्लेषण किया गया। परिकल्पनाओं का परीक्षण स्ट्रक्चरल इक्वेशन मॉडलिंग (SEM) के माध्यम से किया गया, जो एक मजबूत सांख्यिकीय तकनीक है जो एक जटिल सैद्धांतिक मॉडल के भीतर कई संबंधों के एक साथ विश्लेषण की अनुमति देती है। इन विश्लेषणों से प्राप्त अनुभवजन्य निष्कर्ष प्रारंभिक सैद्धांतिक धारणाओं की पुष्टि करते हैं, यह दर्शाते हुए कि कार्यस्थल में अनुभव की गई भावनात्मक वंचितता का टर्नओवर इरादे और कार्यस्थल की असभ्यता की धारणा, दोनों पर सांख्यिकीय रूप से महत्वपूर्ण और सकारात्मक प्रभाव पड़ता है। इसके अलावा, परिणाम बताते हैं कि कार्यस्थल की असभ्यता स्वयं कर्मचारियों के अपने वर्तमान पदों को छोड़ने के इरादों पर एक सीधा और प्रबल बढ़ता हुआ प्रभाव डालती है।

इस शोध का सबसे महत्वपूर्ण निष्कर्ष, जो इस क्षेत्र में इसका प्राथमिक योगदान है, वह अनुभवजन्य प्रमाण है कि कार्यस्थल पर असभ्यता भावनात्मक वंचितता और नौकरी छोड़ने के इरादे के बीच संबंध में एक "आंशिक मध्यस्थता" की भूमिका निभाती है। इसका अर्थ है कि भावनात्मक वंचितता न केवल नौकरी छोड़ने के इरादे को सीधे प्रभावित करती है, बल्कि सामाजिक वातावरण की धारणा को विकृत करके और एक असभ्य माहौल को बढ़ावा देकर इस नकारात्मक परिणाम को अप्रत्यक्ष रूप से भी बढ़ाती है। यह निष्कर्ष इस बात पर प्रकाश डालता है कि शैक्षणिक परिवेश में, संस्थागत शिष्टाचार की सामान्य संस्कृति उतनी ही महत्वपूर्ण है जितने कि व्यक्तिगत पारस्परिक संबंध। इस तथ्य कि सभी परिकल्पनाओं का समर्थन हुआ, निजी शिक्षा क्षेत्र के प्रशासकों के लिए एक रणनीतिक चेतावनी के रूप में कार्य करता है; यह सुझाव देता है कि संस्थानों को भौतिक क्षमता या तकनीकी बुनियादी ढांचे को बढ़ाने से आगे बढ़ना चाहिए। उन्हें एक ऐसा मनोवैज्ञानिक माहौल विकसित करने के लिए बाध्य होना चाहिए जहाँ कर्मचारी भावनात्मक रूप से सुरक्षित, सम्मानित और सामाजिक रूप से समर्थित महसूस करें। सकारात्मक भावनात्मक परिणामों को बढ़ाने और कर्मचारियों के बीच विश्वास और खुशी के बंधन को मजबूत करने वाली प्रथाओं को लागू करना, कर्मचारी टर्नओवर दरों को कम करने का सबसे लागत-प्रभावी और कुशल तरीका है। विशेष रूप से, कार्यस्थल पर असभ्यता के मध्यस्थ प्रभाव की पहचान, प्रबंधन नीतियों के लिए केवल प्रदर्शन-उन्मुख ढाँचों से सम्मान, सहानुभूति और गरिमा में निहित ढाँचों में स्थानांतरित होने की आवश्यकता को रेखांकित करती है। शिक्षा जैसे क्षेत्र में जो मानवता की आत्मा को छूता है, कर्मचारियों की मनोवैज्ञानिक भलाई की उपेक्षा न केवल कर्मचारियों के पलायन को जन्म देती है, बल्कि शैक्षिक गुणवत्ता में गिरावट और सामाजिक ताने-बाने के कमजोर होने का भी कारण बनती है। इसलिए, वरिष्ठ प्रबंधन को सभ्यता के ढांचे के भीतर व्यक्तियों को संतुष्ट करने, उनकी रक्षा करने और उन्हें महत्व देने वाली नीतियों को एक परोपकारी इशारे के रूप में नहीं, बल्कि संस्थागत स्थिरता के लिए एक मौलिक पूर्वापेक्षा के रूप में देखना चाहिए। इस संबंध में, भावनात्मक नवीनीकरण के लिए सामाजिक स्थान बनाना, असभ्यता के खिलाफ "शून्य-सहिष्णुता" नीतियां अपनाना, और पदानुक्रमित दबाव को सहभागी प्रबंधन मॉडल से बदलना इस क्षेत्र की भविष्य की गुणवत्ता निर्धारित करने में निर्णायक कारक होंगे। यहां प्रस्तुत वैज्ञानिक प्रमाण दर्शाता है कि किसी फर्म की सफलता उसके कर्मचारियों द्वारा महसूस किए गए अपनत्व और सम्मान की भावना के सीधे आनुपातिक होती है; इस संतुलन के बिना, उच्च प्रदर्शन की अपेक्षाएं केवल कर्मचारियों के इस्तीफे को गति देंगी और संगठनात्मक विफलता को जन्म देंगी।

यह शोध साबित करता है कि शैक्षिक प्रबंधन में "मानव-केंद्रित" दृष्टिकोण अब कोई वैकल्पिक रणनीति नहीं है, बल्कि संस्थानों के लिए अपनी अस्तित्व बनाए रखने और अपने सामाजिक मिशन को पूरा करने के लिए एक मौलिक आवश्यकता है।

कीवर्ड: भावनात्मक वंचितता, नौकरी छोड़ने का इरादा, सभ्यता, कार्यस्थल पर असभ्यता, संरचनात्मक समीकरण मॉडलिंग (SEM)

Yapılandırılmış Özet:

Özel okul öncesi eğitim kurumları, günümüzün dinamik ekonomik piyasası içerisinde salt pedagojik hizmet alanı değil, yüksek seviyede rekabetin ve kâr odaklı yaklaşımın hâkim olduğu, hizmetin kalitesi ve verimliliğin yüksek düzeyde beklendiği iktisadi bir faaliyet sahasını oluşturmaktadır. Söz konusu bu örgüt yapısı, hibrit süreçlerden oluşmakta ve eğitimsel becerilerinin yanında sürdürülebilir ticari başarıyı zorunlu hale getirmektedir. Dolayısıyla bu süreçte, sektörün yapı taşı olan eğitim profesyonellerinin üzerine motivasyon, performans, başarı kaygısı ve psikolojik gerilimler yüklemektedir. Özel okul öncesi eğitim kurumları çalışanlarından sadece mesleki uzmanlık ve pedagojik meziyet beklememekte buna ek olarak kurumun sürdürülebilir olmasını, marka değerini koruması ve yükseltmesi adına yoğun emek beklemektedir.

Örgüt tarafından yüklenen bu baskı, iş yeri ortamında çalışanı bazen yalnızlığa itmekte ve bu durumda literatürde iş yeri yalnızlığının alt boyutu olan duygusal yoksunluğu arttırmaktadır. Duygusal yoksunluk, bireyin örgüt içerisindeki sosyal yapıda varoluş kaygısı çekmesini, gerek çalışma arkadaşları gerek üst yönetim tarafından beklediği destek ve duygusal bağları sağlayamadığında ortaya çıkan bir yabancılaşma hali olarak bilinmektedir. Ortaya çıkan bu yabancılaşma hali, çalışanın örgütle bağını zayıflatarak bireyin mevcut işinden ayrılma düşüncesine girmesine ve yeni iş arayışına başlamasına sebep olan işten ayrılma niyetini yükseltmektedir. Eğitim sektörü gibi emek-yoğun ve tamamen karşılıklı insan iletişimine dayanan bir sektörde, çalışanın maruz kaldığı bu içsel travma ve kopuşlar, kurumu ortaya koyduğu hizmeti ve örgütsel hafızayı kötüleştiren en büyük risklerden biri haline getirmektedir. Bu varsayımlardan hareketle, özel okul öncesi eğitim kurumlarında çalışanların yaşadığı bu süreçlerin hangi olgu ve mekanizmalarla yaşandığını belirlemek stratejik önem arz etmektedir. Bu bağlam içerisinde hazırlanan bu çalışma, duygusal yoksunluğun işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini analiz ederken, bu iki değişken arasında köprü kuran veya bu etkiyi derinleştiren işyeri nezaketsizliği kavramını merkeze almaktadır. İşyeri nezaketsizliği, doğrudan fiziksel süreci veya keskin bir mobbing olmayan fakat sürekli olarak çalışma ortamında nezakete aykırı, ötekileştirici ve saygı çerçevesinde olmayan tüm olumsuz düşünce, davranış ve tutumları kapsayan zamanla örgüt kültürünü yok eden bir unsurdur. Bir toplumun, grubun veya milletin geleceğini inşa eden nesilleri yetiştiren eğitim sektörü, özü itibarıyla bilgiye dayalı olmasına rağmen, uygulama aşamasında son derece yorucu ve stresli iş süreçlerinden oluşmaktadır. Uzun çalışma saatleri, özel okul yönetimlerinin kâr odaklı baskıları, velilerin yüksek ve bazen gerçek dışı beklentileri gibi dışsal faktörler, çalışanları sürekli bir savunma pozisyonunda kalmaya ve psikolojik olarak yıpranmaya itmektedir. Bu tür baskılar altında ezilen bireylerde oluşan duygusal boşluk ve yoksunluk hissi, çalışma ortamındaki nezaketsizlik seviyesini de bir katalizör gibi yükseltmekte; artan bu kaba ve saygısız iklim ise bireyin kuruma olan son aidiyet kırıntılarını da yok ederek işten ayrılma niyetini en üst seviyeye taşımaktadır. Araştırmanın metodolojik kısmında, özel okul öncesi eğitim kurumlarından anket yoluyla toplanan veriler, bilimsel geçerliliği yüksek olan SPSS ve AMOS istatistiksel paket programları kullanılarak analiz edilmiş ve hipotezler Yapısal Eşitlik Modellemesi (YEM) aracılığıyla test edilmiştir. Yapılan analizler sonucunda elde edilen bulgular, teorik varsayımları doğrular nitelikte olup; işyerinde yaşanan duygusal yoksunluğun hem işten ayrılma niyetini hem de işyeri nezaketsizliğini istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönde etkilediğini ortaya koymuştur. Bununla birlikte, işyeri nezaketsizliğinin de çalışanların işi bırakma niyetleri üzerinde doğrudan ve güçlü bir artırıcı etkisi olduğu saptanmıştır. Araştırmanın temel amacını oluşturan bulgusu ise, işyeri nezaketsizliğinin, duygusal yoksunluk ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide "kısmi aracılık" rolü üstlendiğinin kanıtlanmış olmasıdır; yani duygusal yoksunluk işten ayrılma niyetini hem doğrudan etkilemekte hem de ortamdaki nezaketsizlik algısını bozarak dolaylı yoldan bu niyeti kuvvetlendirmektedir. Bu durum, eğitim kurumlarında sadece bireysel ilişkilerin değil, genel kurumsal nezaket kültürünün ne kadar kritik bir denge unsuru olduğunu göstermektedir. Araştırma sonucunda tüm hipotezlerin kabul edilmiş olması, özel eğitim sektörü yöneticileri için stratejik bir uyarı niteliği taşımaktadır. Eğitim kurumları, sadece fiziksel kapasitelerini veya teknolojik altyapılarını geliştirmekle kalmamalı; aynı zamanda çalışanların kendilerini duygusal olarak güvende hissettikleri, takdir edildikleri ve sosyal destek gördükleri bir çalışma iklimi yaratmak zorundadırlar. İş yerinde pozitif duygusal çıktıları artıracak, çalışanlar arasındaki güven ve mutluluk bağlarını pekiştirecek uygulamalar, işten ayrılma niyetini azaltmanın en maliyetsiz ve etkili yoludur. Özellikle işyeri nezaketsizliğinin aracı etkisinin saptanması, yönetim politikalarının sadece performans odaklı değil, aynı zamanda saygı, nezaket ve empati odaklı bir çerçeveye oturtulmasının kaçınılmaz olduğunu açıkça vurgulamaktadır. Eğitim gibi insan ruhuna dokunan bir alanda, çalışanların ruhsal esenliğinin ihmal edilmesi, sadece personelin kurumdan ayrılmasına değil, aynı zamanda verilen eğitimin niteliğinin düşmesine ve toplumsal geleceğimizin yapı taşlarının zayıflamasına yol açacaktır; dolayısıyla üst yönetimin, bireyleri tatmin eden, mutlu kılan ve nezaket çerçevesinde koruyan politikaları bir lütuf değil, kurumsal sürdürülebilirlik için bir mecburiyet olarak görmesi gerekmektedir. Bu bağlamda, özel okul öncesi eğitim kurumlarının, çalışanların duygusal kaynaklarını yenileyebilecekleri sosyal alanlar yaratması, nezaketsizliğe karşı "sıfır tolerans" ilkelerini benimsemesi ve hiyerarşik baskı yerine katılımcı bir yönetim modelini hayata geçirmesi, sektörün gelecekteki niteliğini belirleyecek temel unsurlar olacaktır. Tüm bu bilimsel kanıtlar ışığında görülmektedir ki, bir kurumun başarısı, çalışanlarının hissettiği aidiyet duygusu ve gördüğü saygı ile doğru orantılıdır; bu denge kurulmadığı sürece yüksek performans beklentileri sadece çalışan devir hızını artıracak ve kurumsal başarısızlığı beraberinde getirecektir. Bu araştırmanın ortaya koyduğu tablo, eğitim yönetiminde "insan" odaklı yaklaşımın artık bir seçenek olmaktan çıkıp, kurumların varlıklarını devam ettirebilmeleri için en temel stratejik zorunluluk haline geldiğini ispatlamaktadır.

Anahtar Kelimeler: Duygusal yoksunluk, İşten ayrılma niyeti, Nezaket, İşyeri nezaketsizliği, Yapısal eşitlik modellemesi

www.turkishstudies.net/economy

Turkish Studies - Economics, Finance, Politics

eISSN: 2667-5625

ANKARA SCIENCE UNIVERSITY

The Mediating Role of Workplace Incivility on The Effect of Emotional Deprivation on Turnover Intention

Introduction

Private education institutions are evaluated not only for their economic activity but also for their service provision. Today's dynamic private education sector expects high performance and productivity alongside pedagogical and professional competence. This situation, however, causes more pressure and problems for employees. Employees are required to constantly maintain their social and emotional skills at a high level, in addition to their educational expertise. When this is not achieved, it can lead to employees experiencing loneliness and emotional deprivation. Professional competence, performance, and productivity can sometimes have negative consequences, causing employees to experience loneliness and emotional deprivation in the workplace. In addition to professional competence, emotional deprivation experienced by those working in labor-intensive jobs leads to many negative outcomes such as emotional burnout (Maslach and Leiter, 2000; Demerouti et al., 2001; Akşit Aşık, 2016), psychological and physiological problems (Kahill, 1988; Maslach and Leiter, 2000), depersonalization (Maslach, 1982), life and job dissatisfaction (Lee and Ashforth, 1993), increased intention to leave the job (Cropanzano et al., 2003), decreased organizational citizenship behavior (Cropanzano et al., 2003), counter-work behaviors and aggression (Spector, 1987; Berkowitz, 1989), etc. In addition to being primarily seen as a form of burnout caused by workplace demands, emotional deprivation in the workplace acts as a secondary stressor by triggering negative psychological outcomes in dynamic processes (Lee and Ashforth, 1993; Maslach and Leiter, 2000; Demerouti et al., 2001). Intention to leave, on the other hand, is known as the set of processes that, based on the theory of planned behavior, lead an individual to seek employment and consciously leave their job as a result of burnout and dissatisfaction (Mobley, 1977; Ajzen, 1991). Research reveals the impact of emotional deprivation in the workplace on intention to leave (Mobley, 1977; Ajzen, 1991; Lee and Ashforth, 1996; Wright and Bonett, 1997; Cropanzano et al., 2003; Demerouti et al., 2001). However, studies on the mediating relationship between emotional deprivation and intention to leave the job, specifically regarding workplace incivility, are limited. Measuring workplace incivility as a mediating variable serves as a bridge in the relationship between these variables (Cortina et al., 2001). This research primarily measures problems in the workplace environment and is therefore based on resource conservation theory and social exchange theory. Resource conservation theory considers emotional deprivation in the workplace as a resource, leading to emotional exhaustion and stress, and thus intensifying the employee's intention to leave the job (Hobfoll, 1989; Andersson and Pearson, 1999). When evaluated within the context of social exchange theory, the employee's emotional labor to the organization results in incivility and emotional deprivation, leading them to terminate their employment in response (Blau, 1964). Finally, this study aims to contribute to the relevant literature by testing the mediating mechanism of workplace incivility.

Literature Review and Hypothesis Development

Concepts of Emotional Deprivation, Intention to Leave, and Workplace Incivility

Emotional Deprivation: The concept of emotional deprivation is generally considered a sub-dimension of workplace loneliness in the organizational behavior literature. The emergence of emotional deprivation is based on specific reasons, primarily work environment factors and personality traits. Both physical problems in the work environment and the poorly constructed communication network contribute to emotional deprivation in employees (Mercan et al., 2015). Additionally, it arises when an individual does not feel a meaningful emotional connection with the organization while performing work processes (Wright and Bonett, 1997). Emotional deprivation is more often addressed in the literature through the concept of emotional burnout. Essentially, emotional deprivation is a feeling of alienation and loneliness that arises from an individual's inability to establish emotional bonds with colleagues and managers in the work environment (Dönmez and Topaaloğlu, 2020). This condition, which underlies Maslach's burnout model, arises as a result of stress that leads the individual to feel inadequate and exhausted (Maslach and Leiter, 2000). This emotional deprivation causes employees to experience negative emotions, weakening positive organizational outcomes such as satisfaction, commitment, and identification, and negatively impacting organizational behavior (Wright, 2005). When employees do not receive sufficient emotional support within the organization, they may distance themselves and, consequently, be unable to exhibit organizational citizenship behaviors (Lee and Ashforth, 1996). A review of the literature reveals that emotional deprivation leads to many negative outcomes, including employees exhibiting an intention to leave their jobs (Lee and Ashforth, 1996), experiencing job dissatisfaction (Mobley, 1977), a decrease in organizational citizenship behavior (Cropanzano et al., 2003), causing high anxiety (Qin et al., 2023), leading to burnout, workplace incivility, and absenteeism (Rahim and Cosby, 2016), and causing low job performance and physical problems (Wright and Bonett, 2007).

Intention to Leave: Intention to leave is defined as an individual's voluntary and conscious desire to leave their current job, and is a predictor of departure within an organization. This desire is theoretically based on Ajzen's theory of planned behavior. The theory relates an individual's paradigm, intention, and behaviors regarding leaving (Ajzen, 1991). Another definition describes intention to leave as a voluntary process of actively seeking a new job or career opportunity within today's more dynamic and rapidly changing work processes (Lee et al., 2004; Topcu and Basım, 2015). When the intention to leave a job is examined in the literature, it has been shown to be negatively related to job satisfaction and organizational commitment (Meyer and Allen, 1991; Tett and Meyer, 1993), to increase when organizational justice is not provided (Colquitt et al., 2001), to have a negative relationship with job satisfaction (Judge et al., 2001), to have a lower intention to leave the job in individuals with high life satisfaction (Bowling et al., 2010), to have a negative correlation between organizational identification and leaving the job (Riketta, 2005), to have an increased intention to leave the job in individuals experiencing burnout (Schaufeli et al., 2009), and to have a decrease in leaving the job when ethical leadership and servant leadership styles are applied (Ehrhart, 2004). A person's consideration of leaving their job and their conscious decision to act on it are not solely dependent on work processes and the workplace environment, but also on personal characteristics, family, age, gender, seniority, salary expectations, etc. This also stems from a combination of these situations. The factors triggering this separation process are considered in three sub-dimensions: individual, organizational, and environmental. The individual level mainly consists of processes involving personal characteristics such as age, gender, traits, abilities, and experience. The organizational level consists of situations related to organizational culture such as salary, commitment, working conditions, benefits, leadership style, and perception of organizational justice. Finally, environmental factors encompass a multi-dimensional process including nationality, country of residence, laws, market conditions, the presence of many businesses in the sector, the abundance of job opportunities, etc. (Mobley et al., 1979; Price, 2001; Örücü and Bayramov, 2022).

Workplace Incivility: The concept was first introduced by Andersson and Pearson (1999) with the "spiral of incivility" and defined as any thought, attitude, and behavior that involves

disrespect towards the other person, even if the intention is unclear (Işıkay and Taslak, 2021; Ercan and Kırmızıgül, 2025). In an organizational context, the concept is based on resource conservation theory (Hobfoll, 1989) and the behavioral principles of social exchange theory (Homans, 1961). Incivility is considered a significant stress factor that reduces or causes the loss of an individual's psychological and physical resources within the organization. Even if it is tied to societal norms and values, incivility can vary from person to person. In the literature, workplace incivility is primarily known as the negative thoughts, attitudes, and behaviors that individuals exhibit in the work environment. It is known that there are several factors that cause workplace incivility. These factors generally include characteristics stemming from the individual themselves, such as age, gender, family values, upbringing, and attitudes, as well as working conditions, seniority level, leadership style, organizational culture, perception of justice, etc. It can also stem from organizational situations (Özcan, 2022, p. 343). The consequences of workplace incivility are considered at two main levels. When the literature is examined, empirical studies show serious negative outcomes at both individual and organizational levels. The individual consequences of workplace incivility include emotional exhaustion (Kanten, 2014; Özgen and Coşkun, 2022), burnout (Oyeleye et al., 2013; Polatcı and Özçalık, 2013), stress (Dion, 2006), work-family conflict (Lim and Lee, 2011), and low job satisfaction (Welbourne et al., 2015). In an organizational context, incivility; Workplace incivility leads to numerous negative outcomes, including increasing organizational cynicism and intention to leave (Çoban and Deniz, 2021), weakening organizational commitment, reducing trust in the workplace, and even negatively impacting customer service quality (Sliter et al., 2011; Spence-Laschinger et al., 2009). It also increases organizational silence (Alhas, 2021), increases absenteeism (Khadjehturian, 2012), causes a perception of injustice (Pearson et al., 2000), creates managerial problems, leads to decreased job performance, productivity, motivation, and quality, and disrupts organizational culture (Logan, 2016; Pearson and Porath, 2005). Therefore, it can be said that workplace incivility is a critical organizational stressor that top managers, decision-makers, and researchers should pay close attention to in modern business processes and environments.

The Relationships Between Emotional Deprivation, Intention to Leave, and Workplace Incivility

The concept of workplace loneliness arises from an inadequate number and quality of social relationships within the work environment. Workplace loneliness is generally examined in two sub-dimensions, one of which is emotional deprivation, which examines the individual's internal aspects (Wright, 2005). Emotional deprivation is primarily known as a lack of intimacy, sincerity, helpfulness, trust, well-being, happiness, etc., related to the individual's internal and spiritual states. Studies in the literature show that individuals experiencing workplace loneliness, unable to properly structure their social networks, and emotionally isolated suffer from emotional deprivation. This emotional deprivation leads to a feeling of belonging to the organization, and this phenomenon significantly increases the likelihood of resignation (Ertosun and Erdil, 2012). A study by Ozcelik and Barsade (2011) revealed that individuals experiencing workplace loneliness and emotional deprivation accelerate the resignation process and show an intention to leave their jobs by reducing their focus and organizational commitment. Lam and Lau (2012) showed that individuals experiencing emotional deprivation have decreased leader-member interaction, and this situation contributes to the individual's decision to leave their job. Additionally, there are studies (Erdil and Ertosun, 2011; Ayazlar and Güzel, 2014) emphasizing that individuals experiencing loneliness and emotional deprivation in the workplace suffer from psychological stress, and this stress damages their organizational identification levels, increasing their intention to leave their jobs. Finally, the results of a study by Pauley and Hesse (2009) also emphasize that emotional deprivation gradually diminishes an individual's commitment to their organization, and this situation can only be resolved through changing jobs or leaving the job. A review of the local literature supports these findings, showing that individuals exposed to emotional deprivation in the workplace experience weakened

perceptions of support and justice, increased stress levels, and consequently, an intention to leave their jobs (Dönmez and Topaloğlu, 2020; Örücü et al., 2019). In short, emotional deprivation reduces positive outcomes such as well-being, satisfaction, commitment, and identification in the work environment, and conversely, it acts as the most important predictor of negative outcomes such as stress, absenteeism, and turnover (Erdirençelebi and Ertürk, 2018). Based on these explanations, hypothesis H1 is formulated below.

H1: Emotional deprivation has a positive effect on the intention to leave the job.

Workplace incivility consists of thoughts, attitudes, and behaviors where individuals disregard norms of respect and dignity within the work environment, and where intentions are unclear (Pearson, 2010). These mutually exhibited attitudes and behaviors create an unhealthy communication environment, leading to contempt for the other party and exclusion of the individual from the group, causing more psychological than physical harm and resulting in psychological breakdown (Andersson and Pearson, 1999). Looking at the literature, incivil behavior is seen as a source of stress that negatively affects harmony and social bonds among employees in the workplace, alienates them from the organization, and pushes them towards loneliness. Emotional deprivation, one dimension of workplace loneliness, is the inability of an individual to find emotional support in their work environment and the feeling of emptiness (Wright, 2005). A review of the relevant literature reveals no studies that have focused solely on these two variables. However, empirical findings from existing studies show that workplace incivility directly increases emotional and psychological deprivation. For example, Hur et al. A study by (2016) emphasizes that incivility reduces the consumption of emotional resources in the individual and their social environment. Another study by Holm et al. (2015) highlights that incivil behavior in the workplace negatively affects social support and leads to emotional isolation, resulting in both emotional deprivation and an intention to leave the job. Therefore, it can be said that workplace incivility not only causes immediate negativity but also damages the individual's social perception paradigm within the organization, pushing them into emotional deprivation (Pearson and Porath, 2005). Individuals exposed to incivility in the workplace gradually withdraw from social environments to protect themselves; this deepens their feeling of emotional deprivation. This leads to the employee becoming increasingly isolated from the work environment and no longer perceiving the workplace as a psychologically safe space. Individuals experiencing emotional deprivation as a result of workplace incivility gradually disregard feedback from their work environment and colleagues. When this situation is examined through the lens of social change theory; This deprivation caused by incivility will minimize the employee's contribution to the organization and, over time, reduce their levels of belonging and commitment (Wright, 2005). Based on this information and previous research, hypothesis H2 has been developed.

H2: Emotional deprivation has a positive effect on workplace incivility.

Workplace incivility refers to all rude and disrespectful behaviors that reject mutually respectful conduct in the work environment (Andersson and Pearson, 1999). As is known, intention to leave a job is the voluntary and conscious desire of an employee to leave the organization (Pearson and Porath, 2005). Research shows that incivil behavior in the workplace negatively affects individuals psychologically and alienates them from the organization. A literature review by Schilpzand et al. (2016) emphasizes that incivil behavior is a driving force that weakens commitment, identification, and organizational justice, and directly increases the intention to leave. For example, Lim, Cortina, and Magley (2008) found that incivil behavior leads to job dissatisfaction and thus to the intention to leave, while Spence-Laschinger et al. (2009) found that it increases burnout, reduces employee retention levels, and consequently negatively affects turnover rates. Trudel and Reio (2011) emphasize that when workplace incivility is not controlled, it will manifest itself at the organizational level, not the individual level, and if left unchecked, will become a chronic problem

causing negative entropy in the organizational culture by leading to job turnover. The relationship between workplace incivility and intention to leave is significant in the domestic literature due to its examination across different sectors. Çoban and Deniz (2021) showed that workplace incivility directly increases the intention to leave, and that organizational cynicism plays a mediating role in this process. Batga and Ceyhan (2024) revealed that incivility reduces organizational commitment and belonging in the banking sector, while Kavaklı (2021), in her master's thesis, showed that incivility towards nurses evolved into a process of job turnover. The study by Yanık (2023) shows that workplace incivility accelerates employee turnover due to the stress level it creates, while Candar and Aksöz (2025) empirically demonstrate that incivility among hotel employees leads to silence, which in turn creates a basis for employee turnover. In summary, workplace incivility is a serious risk factor for organizations, not only affecting individual outcomes but also reducing positive organizational outcomes, damaging organizational culture, and accelerating employee turnover. Based on this information, hypothesis H3 has been developed:

H3: Workplace incivility has a positive effect on the intention to leave the job.

The Mediating Role of Workplace Incivility

The direct relationship between emotional deprivation in the workplace and intention to leave is a linear process that can be explained by fundamental organizational theories. According to social exchange theory (Blau, 1964), when an individual cannot find the desired support and a welcoming environment in the workplace, the principle of reciprocity with the organization is damaged, and they feel that the bond between them is broken. This situation represents an emotional void as described by Wright (2005). It is precisely at this point that an individual exposed to incivility in the workplace experiences psychological trauma and emotional void, acting as a factor that can drive them to leave their job. The mediating role of workplace incivility is a phenomenon studied in the literature on various organizational outcomes. While Yaman, Aytaç, and Başol (2023) showed that incivility plays a mediating role in the relationship between workload and organizational conflict level; Tolga (2023) found the mediating effect of incivility in the relationship between gender, experienced discrimination, and burnout. The study by Demirel and Çetinkaya (2023) revealed that workplace incivility plays a critical mediating role in the effect of perceived organizational exclusion on employee turnover rate. Similarly, Torkelson et al. (2016) stated that weakening social relationships increases incivility. In a Turkish sample, Çoban and Deniz (2021) and Candar and Aksöz (2025) demonstrated that incivility directly triggers intention to leave; while Batga and Ceyhan (2024) and Kavaklı (2021) proved the destructive effect of this process on belonging. As emphasized by Yanık (2023), incivility, which increases due to emotional loneliness or deprivation, plays a significant mediating role in bringing individuals to the point of quitting their jobs. Based on this information, hypothesis H4 was developed, which explains the underlying mechanisms of the research and aims to measure its mediating effect on these two variables.

H4: Workplace incivility has a mediating effect on the relationship between emotional deprivation in the workplace and intention to leave.

Previous studies conducted specifically within the education sector have shown that while the relationships between workplace incivility and intention to leave have been examined, the phenomenon of "emotional deprivation," a psychological antecedent of the process, has largely been overlooked. The relevant literature generally attempts to explain workplace outcomes in the work environment or workflow processes through structural and task-oriented variables. However, a structural gap has been observed regarding how insecurity, emotional deprivation, and emptiness experienced by employees in the workplace lead to negative interpersonal behaviors (incivility) and ultimately to intention to leave the job. This research, within the context of Conservation of Resources Theory, evaluates the process of emotional deprivation in the workplace as a resource loss

and aims to fill the empirical gap in the literature by considering workplace incivility as a behavioral mediating mechanism for this loss.

Method

This section of the research includes the research method, model, sample, data analysis, findings, and conclusions.

Research Model

The research model, which was created based on hypotheses regarding the relationships between emotional deprivation in the workplace, intention to leave the job, and workplace incivility as a result of the literature review, is shown in Figure 1.

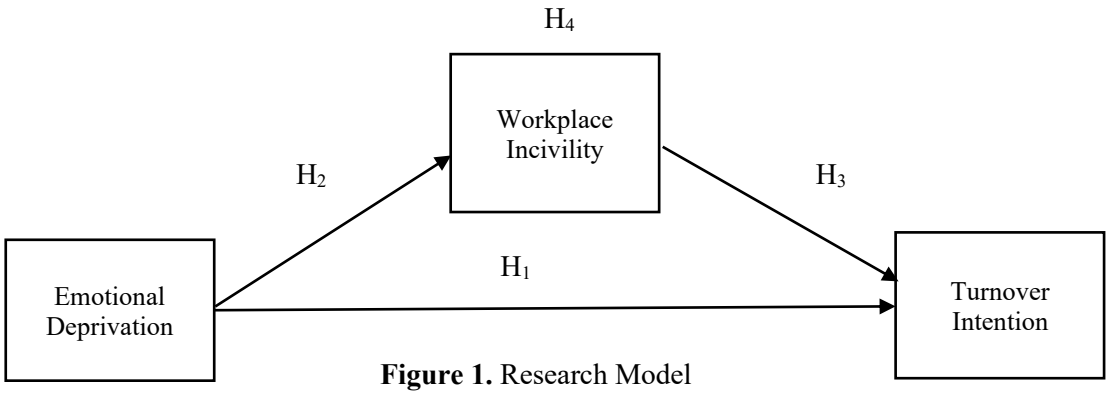


Figure 1. Research Model

Research Population and Sample

The research population consists of employees of private preschool education institutions operating in Adana province. The research was initiated with the "Ethics Committee Approval Certificate" dated 19.12.2025 and numbered 2025-22 from the Istanbul Gelişim University Scientific Research and Publication Ethics Board. The sample consists of 480 employees selected using the simple random sampling method. During the data collection process, participants were presented with a "consent form" stating that the purpose of this research, its risks, and the principle of data protection under the Personal Data Protection Law (KVKK) would be adhered to, and that the data would only be used for academic purposes. After freely consenting to the information, participants voluntarily answered the research questionnaire. 444 of the collected research questionnaires were deemed valid and accurate, and analyses were subsequently carried out. In quantitative research, it is considered sufficient to reach five times the number of participants as the number of items used in the questionnaire to represent the population (Bryman and Cramer, 2005). In this context, it is considered that the population and sample fit was ensured since 19 items were used in the research (Cohen et al., 2000; Sekaran, 2000). Another accepted view in the literature states that studies analyzed with structural equation modeling in the social sciences should have a minimum sample size of 384 participants (Gürbüz and Şahin, 2014; Kara et al., 2023). In addition, the following formulation was used to determine the minimum number of questionnaires required for the research (Özer, 2004; Yakut, 2020):

$$n = \frac{NPQZ^2}{(N-1)d^2 + PQZ^2} (1)$$

$$n = \frac{23746(0.5)(0.5)(1.96)^2}{(23746-1)0.05^2 + (0.5)(0.5)(1.96)^2} \cong 384(2)$$

Of the preschool employees participating in the study, 312 were women and 132 were men. Almost all participants (414) were in the young and middle-aged category, ranging from 18 to 40 years old. Only 30 participants were 41 years and older. Regarding seniority, 120 had less than two years of experience, 156 had three to six years, 66 had seven to ten years, and 102 had ten years or more. Only 54 participants were high school graduates; 156 held associate degrees, 192 held bachelor's degrees, and 42 held postgraduate degrees.

Research Scales

The first section of the survey form included questions to obtain the demographic outcomes of the participants, and the statements in all other sections of the survey were determined using a 5-point Likert scale. In the first section of the survey, demographic variables were given, and in the second section, the items of the "emotional deprivation" dimension of the "Loneliness in the Workplace" scale, developed by Wright, Burt, and Strongman (2006) and validated in Turkish by Doğan, Çetin, and Sungur (2009), were used to measure the emotional deprivation of employees in the workplace. In the third section of the research survey, the "Intention to Leave" scale, developed by Mobley, Horner, and Hollingsworth (1978), consisting of one dimension and 3 items, was used to measure the level of intention to leave the job of the employees. In the fourth section of the research, the "Workplace Incivility" scale, developed by Cortina et al. (2001) and validated in Turkish by Gök, Karatuna, and Başol (2019), consisting of one dimension and 7 items, was used.

Analysis and Findings

SPSS and AMOS statistical software packages were used to analyze the data collected within the scope of the research. In this context, confirmatory factor analysis (CFA) and SEM analysis were used. Skewness/kurtosis coefficients were examined to determine the suitability of the scales and measurement model used in the research for SEM. According to an accepted view in the literature, skewness/kurtosis between [-2 and +2] indicates that it is within acceptable limits and conforms to a normal distribution (George and Mallery, 1999). It was observed that the skewness and kurtosis values for emotional deprivation in the workplace (skewness: 0.764; kurtosis: 1.354), intention to leave the job (skewness: 0.766; kurtosis: -0.319) and workplace incivility (skewness: 1.197; kurtosis: 0.404) conformed to a normal distribution. Descriptive statistics (mean, standard deviation) and correlation analysis results for the variables tested in the study are presented in Table 1.

Table 1: Descriptive Statistics and Correlation Coefficients

	M	SD	1	2	3
1. Emotional Deprivation in the Workplace	2,383	0.607	(.785)		
2. Intention to Leave the Job	2,200	1.096	.536**	(.909)	
3. Workplace Incivility	1,782	0.930	.557**	.663**	(.936)

**p < .001 n=444 Values in parentheses are Cronbach's Alpha values.

Correlation analysis was conducted to determine the relationship between the variables in the study. Table 1 shows that there is a positive and moderate correlation between all variables.

In studies involving structural equation modeling, the consistency and representativeness of the measurement instruments are necessary for the model to be statistically significant. In this

context, CR and AVE values come into play. Composite reliability (CR) is known as the statistic that shows the consistency of the measurement of the latent variable with the observed variables. It is known as one of the basic indicators that reveals the internal consistency measure and shows the quality of the measurement model in structural equation modeling. In the literature, a CR value of >0.70 is expected as a threshold. In addition, the Mean Explained Variance (AVE) value is used to determine how much of the variation in the items dependent on it a factor can explain, and how accurately and well it measures. In the literature, an AVE value of >0.50 is expected as a threshold. When these conditions are met, the factor is considered to have both reliability and convergent validity. The formulas for calculating Compound Reliability (CR) and Mean Explained Variance (AVE) are given below (Fornell and Larcker, 1981; Bagozzi and Yi, 1988; Hair et al., 2019).

$$CR = \frac{(\sum \lambda_i)^2}{(\sum \lambda_i)^2 + \sum \delta_i} \qquad and \qquad AVE = \frac{\sum \lambda_i^2}{n}$$

Table 2: Cronbach's Alpha Coefficients and CR-AVE Validities

Scale	Item Number	Cronbach's Alpha	CR	AVE
Emotional Deprivation	9	,78	0,795	0,624
Intention to Leave the Job	3	,90	0,896	0,792
Workplace Incivility	7	,93	0,922	0,814

Table 2 shows that the Cronbach's Alpha, CR, and AVE values of the variables used in the research are within the ideal range.

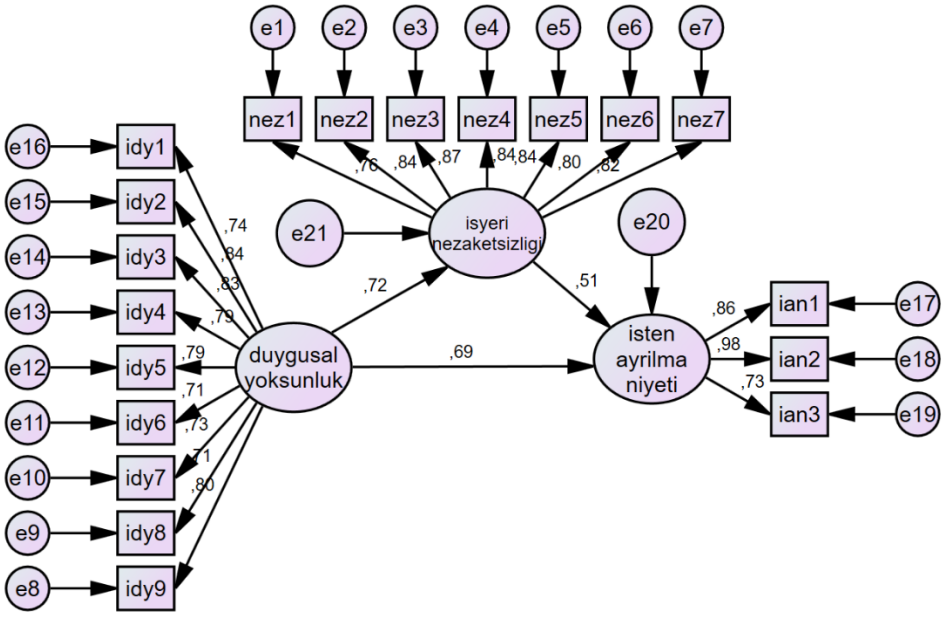
Table 3: Goodness-of-Fit Statistics of the Scales

Harmony and Well-being Values	CMIN/DF	AGFI	IFI	CFI	TLI	RMSEA
Emotional Deprivation	4,612	.868	.918	.912	.906	.078
Intention to Leave the Job	2,728	.876	.930	.934	.934	.068
Workplace Incivility	2,118	.908	.948	.944	.940	.056
Measurement Model	2,915	.882	.936	.932	.928	.062

In the confirmatory factor analysis conducted to determine the compatibility of the scales used in the research with the research model, it was observed that the factor loadings of all items were within the threshold values accepted in the literature, and construct validity was ensured (Marsh and Hocevar, 1985; Guadagnoli and Velicer, 1988; Stevens, 1992; Gürbüz and Şahin, 2014).

YEM Model Results

The results of the findings obtained regarding the path analysis created for the research are presented in Figure 2.



The coefficients shown in Figure 2 above represent the standardized regression coefficients. The test results for hypotheses H1, H2, H3, and H4, conducted within the framework of the established research model, are presented in Table 3 below.

Tablo 4: SEM Analysis Results

	The Tested Path			B	SE	BC %95 CI	
						LB	UB
Model	Emotional Deprivation	--->	Intention to Leave the Job	.692	.062	.34	.78
	Emotional Deprivation	--->	Workplace Incivility	.728	.058	.65	.82
	Workplace Incivility	--->	Intention to Leave the Job	.510	.042	.41	.77
	Total Effect (c)			1.063*	.069	.74	1.08
	Direct Effect (c')			.692*	.053	.30	.82
	Indirect Effect (axb)			.371*	.029	.22	.44

(*p< .001)

The level of indirect significance in the model was tested within a 95% confidence interval using the "bias-corrected percentage bootstrap" method with 5000 resamples. This method was preferred to clearly assess the indirect effect by aiming to correct for possible systematic deviations in the bootstrap distribution. According to the structural equation modeling analysis findings, workplace emotional deprivation has a significant and positive effect on intention to leave (β= .692, p< .001), workplace emotional deprivation has a positive effect on workplace incivility (β= .728, p< .001), and workplace incivility has a positive effect on intention to leave (β= .510, p< .001). In light of the obtained data, hypotheses **H1, H2, and H3** were accepted in the study.

To determine the level of mediating effect between research variables, it is necessary to calculate the VAF (Variance Accounted For) value, which is frequently used in the literature (Baron and Kenny, 1986; Preacher and Hayes, 2008).

VAF = Indirect Effect / Indirect Effect + Direct Effect

Furthermore, according to the VAF value, a mediating effect value between 0.20 and 0.80 indicates partial mediation, while a value greater than 0.80 indicates full mediation (Shrout and Bolger, 2002; Kara et al., 2023).

In the research model, the VAF value was calculated as; **= 0.371/0.371+0.692 = 0.349.** According to this finding, it has been confirmed that workplace incivility plays a partial mediating role in the relationship between emotional deprivation in the workplace and intention to leave, and hypothesis **H4** has also been accepted.

Conclusion and Recommendations

Private preschool education institutions are among the leading institutions that shape the future of societies and lay the foundation for the intellectual, socio-psychological, and emotional development of children, including their cognitive, sensory, and emotional growth. Their employees are the most important actors in this process. The dedication and sacrifices made to raise children as individuals during this process, where the foundations of their development are laid, are fundamental elements of emotional guidance and education. Given the strategic role of all employees in preschool education institutions, they exert significant emotional effort in addition to their performance, hard work, and pedagogical skills in the workplace. However, they need to receive a high level of emotional and organizational support from their organizations during this process. Employees who do not receive this emotional and organizational support experience increased levels of emotional deprivation and, consequently, increased intentions to leave their jobs (Ertosun and Erdil, 2012; Pauley and Hesse, 2009). The emotional void or deprivation experienced by employees who do not receive the necessary support leads not only to individual burnout but also to workplace incivility (Hur et al., 2016).

This study was conducted on 444 employees working in private preschool education institutions in Adana province. The data obtained were analyzed using SPSS and AMOS statistical package programs, and the hypotheses formulated within the scope of the research were tested with structural equation modeling. The findings showed that emotional deprivation in the workplace has a significant and positive effect on the intention to leave the job ($\beta = .692$, $p < .001$), emotional deprivation in the workplace has a positive effect on workplace incivility ($\beta = .728$, $p < .001$), and workplace incivility has a positive effect on the intention to leave the job ($\beta = .510$, $p < .001$). Therefore, hypotheses H1, H2, and H3 established within the scope of the research were accepted. The findings support the literature that emotional loneliness or deprivation experienced in the workplace negatively affects organizational commitment and leads to turnover (Ozcelik and Barsade, 2011; Lam and Lau, 2012), and that employees will show an intention to leave their jobs when they cannot find the social and emotional support they need within the organization (Pauley and Hesse, 2009; Dönmez and Topaloğlu, 2020; Ertosun and Erdil, 2012; Ayazlar and Güzel, 2014; Erdirençelebi and Ertürk, 2018; Örücü et al., 2019). Additionally, the lack of emotional support resources within the organization increases uncivilized behavior in the work environment (Holm et al., 2015; Hur et al., 2016), which leads to thoughts of leaving the organization and resignation (Lim et al. (2008); Schilpzand et al., 2016). The findings of Çoban and Deniz (2021); Kavaklı (2021); Yanık (2023); Batga and Ceyhan (2024); and Candar and Aksöz (2025) are clearly seen in the literature. For the mediation analysis, which is the main purpose and focus of the research, the VAF value was calculated. The VAF value was calculated as 0.371/0.371+0.692 = 0.349. According to the threshold values specified by Shrout and Bolger (2002) and Kara et al. (2023) ($0.20 \leq VAF \leq 0.80$), it was determined that workplace incivility plays a "partial mediating" role in the relationship

between emotional deprivation and intention to leave the job, and hypothesis H4 was accepted.

When the research results are evaluated based on Conservation of Resources Theory (COR) and Social Exchange Theory, it is seen that preschool employees whose emotional resources are depleted and exhausted experience increased stress due to the climate of incivility created by this void, and express an intention to leave their jobs in order to protect their psychological capital. Although the model confirmed in the research, "emotional deprivation → workplace incivility → intention to leave," offers a strong empirical basis for directly explaining linear processes within the scope of organizational psychology, the boundary conditions and contextual factors of this model also need to be evaluated. Within the framework of Conservation of Resources Theory, protective mechanisms play a role in weakening these relationships and protecting individuals, reducing the negative effects of emotional deprivation on workplace incivility and intention to leave. External resources such as perceived organizational support, leader-member interaction, individual-organization fit, etc., and internal resources such as psychological resilience and psychological trust, can reduce the destructive effect of emotional deprivation on incivility. In future research, considering this situation and expanding integrated research designs that include potential moderating variables or boundary conditions will positively impact the contribution obtained within the context of the literature. Looking at the research limitations, the fact that data was collected only in one region and province and covered cross-sectional processes indicates a limitation in terms of generalizability. For top management, it is necessary to establish mechanisms that improve and strengthen the emotional support processes of employees in private preschool education institutions. Building an organizational culture with "zero tolerance" for incivility in the workplace, providing training on internal conflict management, and reducing employee turnover and minimizing resignation are vital.

www.turkishstudies.net/economy

Turkish Studies - Economics, Finance, Politics

eISSN: 2667-5625

ANKARA SCIENCE UNIVERSITY

İş Yerinde Duygusal Yoksunluğun İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde İşyeri Nezaketsizliğinin Aracı Rolü

Giriş

Özel eğitim kurumları yapısı itibariyle iktisadi faaliyet göstermenin yanı sıra hizmet vermeleri bakımından da değerlendirilmektedir. Günümüzün dinamik özel eğitim sektörü pedagojik ve mesleki yeterliğin yanında yüksek performans ve verimlilik beklemektedir. Söz konusu bu durum ise çalışanlarının üzerinde daha çok baskı ve sorunlara neden olmaktadır. Çalışanlar eğitimsel uzmanlıklarının yanı sıra sosyal ve duygusal becerilerini de sürekli olarak üst seviyelerde tutmak zorunda kalmaktadır. Bu durum gerçekleşmediğinde ise çalışanların bir yalnızlık yaşamasına ve duygusal yoksunluğuna girmesine neden olabilmektedir. Mesleki yeterlilik, performans ve verimlilik bazen olumsuz sonuçlar doğurabilmekte ve çalışanların işyerinde yalnızlık ve duygusal yoksunluk yaşamalarına sebep olmaktadır. Mesleki yeterliliğin yanı sıra emek yoğun işlerde çalışanların duygusal yoksunluk yaşaması duygusal tükenmişliğe (Maslach ve Leiter, 2000; Demerouti vd., 2001; Akşit Aşık, 2016), psikolojik ve fizyolojik problemlere (Kahill, 1988; Maslach ve Leiter, 2000), duyarsızlaşmaya (Maslach, 1982), yaşam ve iş tatminsizliğine (Lee ve Ashforth, 1993), işten ayrılma niyetinin artmasına (Cropanzano vd., 2003), örgütsel vatandaşlık davranışının azalmasına (Cropanzano vd., 2003), karşı iş davranışları ve saldırganlığa (Spector, 1987; Berkowitz, 1989) vb. gibi pek çok olumsuz çıktıyı doğurmaktadır. İşyerinde duygusal yoksunluk en temelde işyeri taleplerinin yol açtığı bir tükenmişlik formu olarak görülmesine ek olarak dinamik süreçlerde negatif psikolojik çıktıları tetikleyerek ikincil bir stresör görevi görmektedir (Lee ve Ashforth, 1993; Maslach ve Leiter, 2000; Demerouti vd., 2001). İşten ayrılma niyeti ise, planlı davranış teorisine dayanan, tükenmişlik ve doyumsuzluk sonucunda bireyin iş araması ve bilinçli bir şekilde işten ayrılmasına sebep olan süreçler bütünü olarak bilinmektedir (Mobley, 1977; Ajzen, 1991). Araştırmalar, işyerinde duygusal yoksunluğun işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini ortaya koymaktadır (Mobley, 1977; Ajzen, 1991; Lee ve Ashforth 1996; Wright ve Bonett, 1997; Cropanzano vd., 2003; Demerouti vd., 2001). Lakin duygusal yoksunluk ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilerde çalışmada ortamında nezaketsiz davranışların aracı ilişkisine dair çalışmalar sınırlıdır. İşyeri nezaketsizliğinin aracı değişken olarak ölçülmesi değişkenler arası ilişkide bir köprü görevi görmektedir (Cortina vd., 2001). Araştırma, temelde işyeri ortamındaki sorunları ölçmekte ve dolayısıyla kaynakların korunması teorisi ve sosyal değişim teorisi kuramına dayanmaktadır. Kaynakların korunması teorisi, işyerinde duygusal yoksunluğu bir kaynak olarak ele almakta ve duygusal tükenmişliğe ve strese neden olarak çalışanın işten ayrılma niyetini şiddetlendirmektedir (Hobfoll, 1989; Andersson ve Pearson, 1999). Sosyal değişim teorisi bağlamında değerledirildiğinde çalışanın örgüte duygusal emek vermesi karşılığında nezaketsiz davranışlar ve duygusal yoksunluk yaşaması sonucunda buna tepki olarak işini sonlandırmaktadır (Blau, 1964). Son olarak bu çalışma işyeri ortamında nezaketsizliğinin aracı mekanizmasını test ederek ilgili alanyazına katkı sağlamayı amaçlamaktadır.

Literatür İncelemesi ve Hipotez Geliştirme

Duygusal Yoksunluk, İşten Ayrılma Niyeti ve İşyeri Nezaketsizliği Kavramları

Duygusal Yoksunluk: Duygusal yoksunluk kavramı, örgütsel davranış literatüründe genel olarak iş yeri yalnızlığının bir alt boyutu olarak değerlendirilmektedir. Duygusal yoksunluğun ortaya çıkması da belirli sebeplere dayanmaktadır. Çalışma ortamının faktörleri ve kişilik özellikleri bunların başlıcalarıdır. Çalışma ortamının hem fiziki sorunları hem de oluşturulan yanlış iletişim ağı çalışanların duygusal yoksunluğa itmektedir (Mercan vd., 2015). Buna ek olarak birey iş akış süreçlerini gerçekleştirirken örgütten anlamlı bir duygusal yakınlık hissetmediğinde de ortaya çıkmaktadır (Wright ve Bonett, 1997). Duygusal yoksunluk literatürde daha çok duygusal tükenmişlik kavramı ile ele alınmaktadır. Temel olarak duygusal yoksunluk, örgütte faaliyet gösteren bireyin, çalışma ortamında arkadaşları ve yöneticileri ile duygusal bağlar kuramamasından ortaya çıkan bir yabancılaşma ve yalnızlık hissidir (Dönmez ve Topaaloğlu, 2020). Maslach'ın tükenmişlik modelinin temelinde var olan bu durum bireyin kendini yetersiz ve tükenmiş hissetmesine yol açan stres sonucunda ortaya çıkmaktadır (Maslach ve Leiter, 2000). Söz konusu bu duygusal yoksunluk çalışanların negatif duygular hisssetmesini sağlamakta ve tatmin, bağlılık, özdeşleşme gibi olumlu örgütsel çıktıları zayıflatarak örgütsel davranış üzerinde olumsuz etki bırakmaktadır (Wright, 2005). Örgüt içerisinde yeterli duygusal destek alınamadığında çalışanlar örgütten uzaklaşma ve bunun sonucunda ise örgütsel vatandaşlık davranışları sergileyememektedirler (Lee ve Ashforth, 1996). Literatür incelendiğinde duygusal yoksunluk yaşandığından çalışanın işten ayrılma niyeti sergilediği (Lee ve Ashforth, 1996), iş tatminsizliği yaşadığı (Mobley, 1977), örgütsel vatandaşlık davranışında azalmalar olduğu (Cropanzano vd., 2003), yüksek anksiyeteye sebep olduğu (Qin vd., 2023), tükenmişliğe, işyeri nezaketsizliğine ve işyeri devamsızlığı sergilemesine sebep olduğu (Rahim ve Cosby, 2016), düşük iş performansı ve fiziksel sorunlara neden olduğu (Wright ve Bonett, 2007) gibi pek çok negatif çıktıya sebebiyet verdiği ortaya konulmuştur.

İşten Ayrılma Niyeti: İşten ayrılma niyeti, örgüt içerisinde iş akış süreçlerini gerçekleştiren bireyin mevcutta var olan işini gönüllü ve bilinçli olarak bırakma isteği ve ayrılmaya dair yordayıcı olarak tanımlanmaktadır. Bireyde var olan bu istek kuramsal bağlamda Ajzen'in planlanmış davranış teorisine dayanmaktadır. Teori, bireyin ayrılmaya dair paradigmasını, niyeti ve davranışları ile ilişkilidir (Ajzen, 1991). Başka bir tanımda ise işten ayrılma niyeti günümüzü daha dinamik ve hızlı değişen iş süreçleri içerisinde aktif olarak yeni bir iş arama veya kariyer fırsatı elde etmek için gönüllü bir süreç olarak ifade edilmektedir (Lee vd., 2004). İşten ayrılma niyeti literatürde incelendiğinde iş tatmini ve örgütsel bağlılıkla negatif ilişki içerisinde olduğu (Meyer ve Allen, 1991; Tett ve Meyer, 1993), örgütsel adalet sağlanmadığı durumlarda arttığını (Colquitt vd., 2001), iş doyumu ile arasında negatif ilişkisi olduğu (Judge vd., 2001), yaşam tatmini yüksek olan kişilerde işten ayrılma niyetinin düştüğü (Bowling vd., 2010), örgütsel özdeşleşme ile işten ayrılma arasında negatif korelasyon olduğu (Riketta, 2005), tükenmişlik yaşayan bireylerin işten ayrılma niyetleri arttığı (Schaufeli vd., 2009), etik liderlik ve hizmetkar liderlik tarzları uygulandığında işten ayrılmanın azaldığı (Ehrhart, 2004) ortaya koyulmuştur.

Kişinin işini bırakmayı düşünmesi ve bilinçli bir şekilde bunu eyleme geçirmesi salt iş süreçleri ve işyeri ortamından değil bunun duşında kişisel özellikler, aile, yaş, cinsiyet, kıdem, ücret beklentisi vb. durumlarının bir araya gelmesinden de kaynaklanmaktadır. Söz konusu ayrılma sürecini tetikleyen faktörler bireysel, örgütsel ve çevresel olarak üç alt boyutta ele alınmaktadır. Bireysel düzey daha çok kişinin yaşı, cinsiyeti, özellikleri, yetenekleri, tecrübesi gibi kişisel özelliklerini içeren süreçlerden oluşmaktadır. Örgütsel düzey, aldığı ücret, bağlılık, çalışma şartları, ek haklar, liderlik tarzı ve örgütsel adalet algısı gibi örgüt kültürü ile alakalı durumlardan oluşmaktadır. Son olarak çevresel faktörler ise, milliyeti, yaşanılan ülke, yasalar, pazarın durumu, sektörde çok işletme bulunması, iş fırsatının çokluğu vb. gibi çok boyutlu bir süreci kapsamaktadır (Mobley vd., 1979; Price, 2001; Örücü ve Bayramov, 2022).

İşyeri Nezaketsizliği: Kavram ilk olarak Andersson ve Pearson (1999) tarafından "nezaketsizlik sarmalı" ile ortaya konulmuş ve niyeti belli olmayan, karşıdaki kişiye yönelik saygısızlık halleri içeren her türlü düşünce, tutum ve davranış olarak tanımlanmıştır (Işıkay ve Taslak, 2021). Kavram örgütsel bağlamda kaynakların korunması teorisi (Hobfoll, 1989) sosyal mübadele kuramının davranışsal ilkelerine (Homans, 1961) dayanmaktadır. Nezaketsiz davranışlar, bireyin örgüt içerisindeki psikolojik ve fiziksel kaynakları azaltan veya kaybetmesine sebep olan önemli bir stres faktörü olarak değerlendirilmektedir. Toplumsal norm ve değerlere bağlı olsa bile nezaketsiz davranışlar kişiden kişiye göre değişebilmektedir. Literatürde temel olarak işyeri nezaketsizliği, bireylerin çalışma ortamında ortaya koyduğu olumsuz düşünce, tutum ve davranışlar olarak bilinmektedir. İşyeri nezaketsizliğine sebep olan birtakım faktörlerin olduğu bilinmektedir. Bu faktörler genelde kişinin yaşı, cinsiyeti, ailevi değerleri, yetiştiği toplum, tutumları gibi kendisinden kaynaklanan özellikler olduğu gibi iş koşulları, kıdem düzeyi, liderlik tarzı, örgüt kültürü, adalet algısı vb. örgütsel durumlardan da kaynaklanabilmektedir (Özcan, 2022, s.343). İşyeri nezaketsizliğin sonuçları iki temel düzeyde ele alınmaktadır. Literatür incelendiğinde görülen amprik çalışmalar bireysel ve örgütsel düzeyde ciddi olumsuz çıktıları göstermektedir. İşyeri nezaketsizliğinin bireysel sonuçları duygusal tükenme (Kanten, 2014; Özgen ve Coşkun, 2022), tükenmişik (Oyeleye vd., 2013; Polatcı ve Özçalık, 2013), stres (Dion, 2006), iş-aile çatışmasına sebep olduğu (Lim ve Lee, 2011), düşük iş doyumuna sebep olduğu (Welbourne vd., 2015) görülmektedir. Örgütsel bağlamda nezaketsizlik; örgütsel sinizm ve işten ayrılma niyetini arttırdığı (Çoban ve Deniz, 2021), örgütsel bağlılığı zayıflattığı, işyerinde güven ortamını azalttığı ve hatta müşteri hizmet kalitesini dahi olumsuz etkilediği (Sliter vd., 2011; Spence-Laschinger vd., 2009), örgütsel sessizliği arttırdığı (Alhas, 2021), işe devamsızlığı arttırdığı (Khadjehturian, 2012), adaletsizlik algısına sebep olduğu (Pearson vd., 2000) ve ek olarak yönetsel problemler yarattığı, iş performansı, verimlilik, motivasyon, kalitede azalmaya sebep olduğu, örgüt kültürünü bozduğu (Logan, 2016; Pearson ve Porath, 2005) gibi pek çok olumsuz çıktıya sebep olmaktadır. Dolayısıyla denebilir ki, işyeri nezaketsizliği olgusu modern iş süreçlerinde ve ortamlarında üst yöneticilerin, karar vericilerin ve araştırmacıların çok önem vermesi gereken kritik bir örgütsel stresördür.

Duygusal Yoksunluk, İşten Ayrılma Niyeti ve İşyeri Nezaketsizliği Arasındaki İlişkiler

Bireyin çalışma ortamındaki sosyal ilişkilerin hem sayı hem de maneviyat bağlamında yetersiz olması durumu işyerinde yalnızlık kavramını oluşturmuştur. İşyerinde yalnızlık kavramı genelde iki alt boyutta incelenir ve bu boyutlardan birisi ise bireyin içsel yönünü inceleyen duygusal yoksunluktur (Wright, 2005). Duygusal yoksunluk hali daha çok bireyin içsel ve manevi durumları ile alakalı olan samimiyet, içtenlik, yardımseverlik, güven, iyi oluş, mutluluk vb. durumların eksikliğinin hissedilmesi olarak bilinmektedir. Literatürde yapılan çalışmalar, işyerinde yalnızlık yaşayan, sosyal ağları doğru kurgulayamayan, duygusal olarak izole edilen bireyin duygusal yoksunluk yaşadığını ortaya koymaktadır. Yaşanılan bu duygusal yoksunluk sonucunda bireyin kendisini örgütüne ait hissedememesi ve bu olgunun işten ayrılma düzeylerini ciddi düzeyde arttırdığı gözlemlenmiştir (Ertosun ve Erdil, 2012). Ozcelik ve Barsade (2011), tarafından yapılan çalışma, işyerinde yalnızlık duygusu ve duygusal yoksunluğa sahip bireyin, odaklanmasını ve örgütsel bağlılığını düşürerek istifa sürecini hızlandırdığını ve işten ayrılma niyeti gösterdiklerini ortaya koymuşlardır. Lam ve Lau (2012) duygusal yoksunluk yaşayan bireylerin lider-üye etkileşiminin düştüğünü ve yaşanan bu durumun bireyin işini sonlandırmasına katkı sağladığını ortaya koymuşlardır. Ek olarak işyeri ortamında yalnızlık ve duygusal yoksunluk yaşayan bireylerin psikolojik stres yaşadıklarını ve söz konusu stresin örgütsel özdeşleşme düzeylerini zedeleyerek işten ayrılma niyetini arttırdığını vurgulayan çalışmaların (Erdil ve Ertosun, 2011; Ayazlar ve Güzel, 2014) varlığı da mevcuttur. Son olarak Pauley ve Hesse (2009) tarafından yapılan çalışma sonuçları da yaşanılan duygusal yoksunluğun, bireyin örgütüne olan bağlılığını yavaş yavaş bitirmekte ve bu durumun ancak iş değiştirme ve işten ayrılma ile çözüleceği vurgulanmıştır. Yerli literatür incelendiğinde bahsedilen söz konusu bulguların desteklendiği, işyerinde duygusal yoksunluğa

maruz kalan bireylerin destek ve adalet algılalarının zayıflayarak stres düzeylerinin arttığı, bu durum sonucunda ise işten ayrılma niyeti ortaya koydukları görülmüştür (Dönmez ve Topaloğlu, 2020; Örücü vd., 2019). Kısaca duygusal yoksunluk, bireyin çalışma ortamında iyi oluş, tatmin, bağlılık, özdeşleşme vb. pozitif çıktıları azaltır ve buna karşın stres, işe devamsızlık ve işten ayrılma gibi negatif çıktıların en önemli yordayıcısı görevi görür (Erdirençelebi ve Ertürk, 2018). Bu açıklamalara dayanarak aşağıda H1 hipotezi oluşturulmuştur.

H1: Duygusal yoksunluğun işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif yönlü bir etkisi vardır.

İşyeri nezaketsizliği, bireylerin çalışma ortamı içerisinde değer ve saygı normlarını önemsemeyen, niyetin belirsiz olduğu düşünce, tutum ve davranışlardan oluşmaktadır (Pearson, 2010). Karşılıklı ortaya konulan bu tutum ve davranışlar sağlıksız bir iletişim ortamı, karşı tarafı küçümseme ve bireyi grup içerisinden dışlama gibi daha çok fiziksel olana değil psikolojik olana zarar vermekte ve psikolojik yıkımı beraberinde getirmektedir (Andersson ve Pearson, 1999). Literatüre bakıldığında nezaketsiz davranışlar, işyeri ortamında çalışanlar arasındaki uyum ve sosyal bağları olumsuz etkileyen, onları örgüte yabancılaştıran ve işyerinde onları yalnızlığa iten bir stres kaynağı olarak görülmektedir. İşyerinde yalnızlık kavramının boyutlarından biri olan duygusal yoksunluk ise bireyin çalıştığı ortamda duygusal desteği bulamaması ve bir boşluk hissetmesidir (Wright, 2005). İlgili literatür incelendiğinde salt iki değişken arası yapılmış herhangi bir çalışma görülmemektedir. Buna karşın yapılan çalışmalar içerisindeki amprik bulgular, işyerinde var olan nezaketsizliğin duygusal ve psikolojik yoksunluğu doğrudan arttırdığını göstermektedir. Örneğin Hur vd. (2016) tarafından yapılan çalışma, nezaketsizliğin birey üzerinde ve onun sosyal çevresinde duygusal kaynak tüketimini azalttığını vurgulamaktadır. Holm vd. (2015) tarafından yapılan diğer bir çalışma, işyerinde nezaketsiz davranışların sosyal desteği olumsuz etkilediğini ve bireyi duygusal bir izolasyon içerisine atarak onun hem duygusal yoksunluk hem de işten ayrılma niyeti davranışı ortaya koyduğunu vurgulamaktadır. Buradan hareketle denebilir ki; işyeri nezaketsizliği sadece anlık olumsuzluklara sebep olmakla beraber örgüt içerisinde bireyin sosyal algı paradigmasına da zarar vererek onu duygusal bir yoksunluğa itmektedir (Pearson ve Porath, 2005). İş ortamında nezaketsizliğe maruz kalan birey zaman içerisinde kendini korumak amacıyla sosyal ortamlardan geri çekilmekte; bu durumda onun yaşadığı duygusal yoksunluk hissini derinleştirmektedir. Bu da çalışanın iş ortamından kendisini iyice soyutlamasını, işyeri ortamını artık psikolojik açıdan güvenli bir alan olarak algılamamasını beraberinde getirmektedir. İşyeri nezaketsizliği sonucunda duygusal yoksunluk yaşayan birey yavaş yavaş çalışma ortamından ve arkadaşlarından gelen geribildirimleri önemsememektedir. Sosyal değişim teorisi üzerinden bu durum incelendiğinde; nezaketsizliğin sebep olduğu bu yoksunluk, çalışanın örgütüne sağladığı katkıyı en aza indirgeyecek ve zaman içerisinde aidiyet ve bağlılık seviyelerini en aza indirecektir (Wright, 2005). Bu bilgilerden ve geçmiş araştırmalardan yola çıkarak H2 hipotezi geliştirilmiştir.

H2: Duygusal yoksunluğun işyeri nezaketsizliği üzerinde pozitif yönlü bir etkisi vardır.

İşyeri nezaketsizliği, çalışma ortamında karşılıklı saygıya dayanan davranışları reddeden, kaba ve saygısız davranışların tamamını ifade etmektedir (Andersson ve Pearson, 1999). Bilindiği gibi işten ayrılma niyeti ise çalışanın örgütten gönüllü ve bilinçli olarak ayrılma isteğidir (Pearson ve Porath, 2005). Yapılan araştırmalar işyerinde nezaketsiz davranışların bireyi psikolojik olarak olumsuz etkileyen ve onları örgütten uzaklaştırdığını ortaya koymaktadır. Schilpzand vd. (2016) tarafından yapılan literatür taramasında nezaketsiz davranışların bağlılığı, özdeşleşmeyi, örgütsel adaleti zayıflatan ve işten ayrılma niyetini doğrudan arttıran itici bir güç olduğu vurgulanmaktadır. Örneğin; Lim, Cortina ve Magley (2008) nezaketsiz davranışların iş tatminsizliğine sebep olarak ayrılma niyetine öncülük ettiğini, Spence-Laschinger vd. (2009) tükenmişliği arttırarak çalışanları elde tutma düzeylerini düşürdüğünü bunun sonucunda ise işten ayrılma düzeylerini de olumsuz yönde etkilediği saptamışlardır. Trudel ve Reio (2011) işyerinde nezaketsiz davranışların kontrol edilemediğinde bireysel düzeyden çıkarak örgütsel düzeyde kendisini göstereceğini ve müdahele

edilemezse işten ayrılmaya sebep olarak bir örgüt kültürünü negatif entropüye uğratacak kronik bir sorun haline geleceğini vurgulamaktadır. Yerli literatürde işyeri nezaketsizliği ile işten ayrılma niyeti ilişkisi farklı sektörler bakımında incelenmesinden dolayı önem arz etmektedir. Çoban ve Deniz (2021), işyeri nezaketsizliğinin işten ayrılma niyetini doğrudan arttırdığını ve bu süreç içerisinde örgütsel sinizmin aracılık rolü bulunduğunu ortaya koymuşlardır. Batga ve Ceyhan (2024), nezaketsiz davranışların bankacılık sektöründe örgütsel bağlılık ve aidiyeti azalttığını, Kavaklı (2021), yüksek lisans tezinde hemşirelere uygulanan nezaketsiz davranışların işten ayrılma sürecine evrildiğini ortaya koymaktadır. Yanık (2023) tarafından yapılan çalışma işyeri nezaketsizliğinin kişi üzerinde oluşturduğu stres düzeyinin ayrılmayı hızlandırdığını, Candar ve Aksöz (2025) ise otel çalışanlarının nezaketsizliğinin sessizliğe sebep olduğunu, bunun sonucunda ise ayrılmaya zemin oluşturduğunu ampirik verilerle ortaya koymaktadırlar. Özetle; işyeri nezaketsizliği örgütler için sadece bireysel sonuçların yanı sıra, örgütsel bağlamda olumlu çıktıları azaltan, örgüt kültürünü zedeleyen ve işgücü devrini hızlandıran ciddi bir risk unsurudur. Bu bilgilere dayanarak H3 hipotezi geliştirilmiştir.

H3: İşyeri nezaketsizliğinin işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif yönlü bir etkisi vardır.

İşyeri Nezaketsizliğinin Aracı Rolü

İşyerinde duygusal yoksunluk ve işten ayrılma niyeti arasındaki doğrudan ilişki, temel örgüt kuramları ile açıklanabilecek doğrusal bir süreçtir. Sosyal değişim teorisine (Blau, 1964) göre bireyin çalışma ortamında arzuladığı desteği ve samimi ortamı bulamadığında örgütle olan karşılıklılık ilkesi zarar görmekte ve aradaki bağın zedelendiğini hissetmekte ve bu durum da Wright (2005) tarafından ortaya konulan bir duygusal boşluğu ifade etmektedir. Tam da bu noktada işyerinde nezaketsiz davranışlara maruz kalan birey, yaşadığı psikolojik kırılma ve duygusal boşluk içerisinde onu işten ayrılmaya kadar sürükleyen bir etken görevi sağlamaktadır. İşyeri nezaketsizliğinin aracı rolü literatürde çeşitli örgütsel çıktılar üzerinde incelenen bir olgudur. Yaman, Aytaç ve Başol (2023) iş yükü ile örgütsel çatışma düzeyi arasındaki ilişkide nezaketsizliğin aracı bir rolü olduğunu ortaya koyarken; Tolga (2023) cinsiyet ve yaşanılan ayrımcılığın tükenmişlik arasındaki ilişkide nezaketsizliğin aracı etkisini saptamıştır. Demirel ve Çetinkaya (2023) tarafından yapılan çalışma ise, örgütsel dışlanma algısının iş gören devir hızı üzerindeki etkisinde işyeri nezaketsizliğinin kritik bir aracılık rolü olduğunu ortaya koymuşlardır. Benzer olarak Torkelson vd. (2016) da sosyal ilişkilerin zayıflamasının nezaketsizliği arttırdığını belirtmiştir. Türkiye örnekleminde Çoban ve Deniz (2021) ile Candar ve Aksöz (2025) nezaketsizliğin ayrılma niyetini doğrudan tetiklediğini; Batga ve Ceyhan (2024) ile Kavaklı (2021) ise bu sürecin aidiyet üzerindeki yıkıcı etkisini kanıtlamıştır. Yanık (2023) tarafından vurgulandığı üzere, duygusal yalnızlık veya yoksunluktan artan nezaketsizlik kişiyi işini bırakma ve ayrılma noktasına getiren önemli bir aracı roldedir. Bu bilgilerden hareketle araştırmanın arka planında yatan temel mekanizmaları açıklayan ve söz konusu iki değişken üzerinde aracılık etkisini ölçmeyi amaçlayan H4 hipotezi geliştirilmiştir.

H4: İşyerinde duygusal yoksunluk ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide işyeri nezakesizliğinin aracılık etkisi vardır.

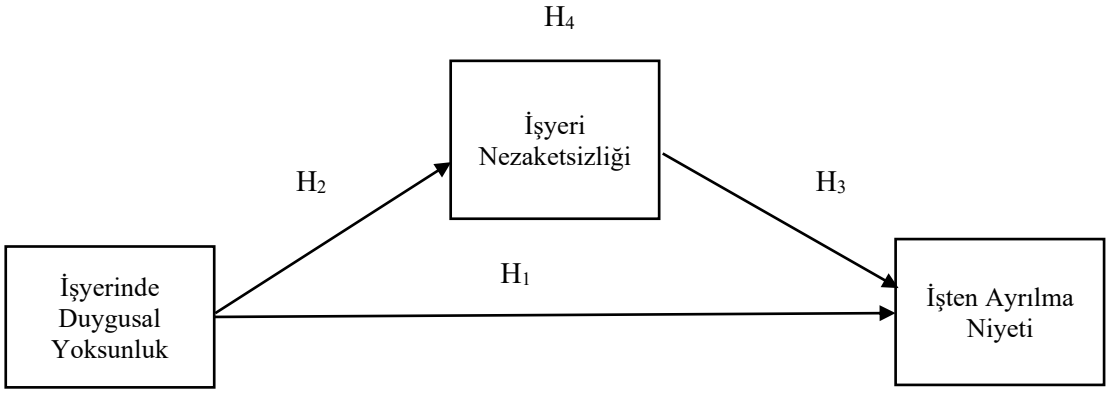
Eğitim sektörü özelinde yürütülen önceki çalışmalar; işyeri nezaketsizliği ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilerin incelendiğini gösterse de, sürecin psikolojik öncüllerinden olan "duygusal yoksunluk" olgusu çoğunlukla dikkate alınmamıştır. İlgili literatür çıktıları, çalışma ortamında veya iş akış süreçlerinde işyeri çıktılarını genel olarak yapısal ve görev odaklı değişkenler üzerinden açıklamaya çalışmıştır. Fakat, işyeri ortamında çalışanın hissettiği güvensizlik, duygusal yoksunluk ve boşluk kişilerarasında olumsuz davranışları (nezaketsizlik) nasıl ortaya çıkardığını ve süreç sonucunda işten ayrılma niyetini doğurduğuna dair bir yapısal boşluk görülmüştür. Bu araştırma, Kaynakların Korunması Teorisi bağlamında işyerinde duygusal yoksunluk sürecini bir kaynak kaybı olarak değerlendirmekte ve işyeri ortamında maruz kalınan nezaketsizliği de bu kaybın davranışsal bir aracı mekanizma olarak literatürdeki ampirik boşluğu doldurmayı amaçlamaktadır.

Yöntem

Araştırmanın bu bölümünde araştırmanın yöntemi, modeli, örneklemi, veri analizi, bulguları ve sonuçları yer almaktadır.

Araştırma Modeli

Alanyazın taraması sonucunda işyerinde duygusal yoksunluk, işten ayrılma niyeti ve işyeri nezaketsizliği arasındaki ilişkilere dair oluşturulan ve hipotezlere dayanan araştırma modeli, Şekil 1'de yer almaktadır.



Şekil 1. Araştırma Modeli

Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırma evrenini Adana ilinde faaliyet gösteren özel okul öncesi eğitim kurumlarının çalışanları oluşturmaktadır. İstanbul Gelişim Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulunun 19.12.2025 tarihli ve 2025-22 karar sayılı "Etik Kurul Onay Belgesi" ile araştırmaya başlanmıştır. Örneklemi ise basit tesadüfi örnekleme yöntemi tercih edilerek seçilen 480 çalışan oluşturmaktadır. Araştırmanın veri toplama sürecinde katılımcılara bu araştırmanın amacı, riskleri ve KVKK kapsmaında verilerin korunacağı ilkesine bağlı kalarak, sadece akademik amaçla kullanılacağına dair "onam formu" sunulmuştur. Katılımcılar bilgilendirmeye özgür iradeleri ile onay verdikten sonra gönüllü olarak araştırma anketini cevaplamışlardır. Toplanan araştırma anketlerinin 444'ü geçerli ve doğru kabul edilmiş, analizler akabinde erçekleştirilmiştir. Nicel araştırmalarda anket formunda kullanılan madde sayısının 5 katı kadar katılımcıya ulaşılması evreni temsil için yeterli olacağı düşünülmektedir (Bryman ve Cramer, 2005). Bu kapsamda araştırmada 19 madde kullanıldığı için evren ve örneklem uyumunun sağlandığı düşünülmektedir (Cohen vd., 2000; Sekaran, 2000). Literatürde yer alan başka bir kabul ise sosyal bilimler alanında yapısal eşitlik modellemesi ile analizi yapılan çalışmaların minimum örneklem sayısının 384 katılımcıdan oluşması gerekliliğini belirtmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2014; Kara vd., 2023). Ayrıca araştırma kapsamında araştırmanın gerektirdiği minimum anket sayısını belirlemek için aşağıdaki formülizasyon kullanılmıştır (Özer, 2004 ; Yakut, 2020):

$$n = \frac{NPQZ^2}{(N-1)d^2 + PQZ^2} (1)$$

$$n = \frac{23746(0.5)(0.5)(1.96)^2}{(23746-1)0.05^2 + (0.5)(0.5)(1.96)^2} \cong 384(2)$$

Araştırmaya katılan okul öncesi eğitim kurumlarının çalışanlarının 312'si kadın, 132'si ise erkek çalışanlardan oluşmaktadır. Katılımcıların neredeyse çoğu 414'ü genç ve orta yaş olarak nitelendirilebilecek sınıfta 18-40 yaş aralığında yer almaktadır. Sadece 30 katılımcı 41 yaş ve üzerindedir. Katılımcıların kıdem durumları incelendiğinde 120'si 2 yıldan daha az, 156'sı 3-6 yıl arası, 66'sı 7-10 yıl arası ve 102'si 10 yıl ve üzeri süredir çalışmaktadırlar. Katılımcıların sadece 54'ü lise mezunu olup 156'sı ön lisans, 192'si lisans ve 42'si lisansüstü eğitim seviyesine sahiptirler.

Araştırmanın Ölçekleri

Anket formunun ilk bölümünde katılımcıların demografik çıktılarını elde etmek amacıyla sorular sorulmuş ve anketin diğer tüm bölümlerinde yer alan ifadeler 5'li likert tarzı ölçekle belirlenmiştir. Araştırmada anketin birinci bölümünde demografik değişkenler verilmiş, ikinci bölümünde çalışanların işyerinde duygusal yoksunluğunu ölçmek amacıyla Wright, Burt ve Strongman (2006) tarafından geliştirilen Doğan, Çetin ve Sungur (2009) tarafından Türkçe geçerlemesi yapılan "İş Yaşamında Yalnızlık" ölçeğinin "duygusal yoksunluk" boyutunun maddeleri kullanılmıştır. Araştırma anketinin üçüncü bölümünde çalışanların işten ayrılma niyeti düzeylerini ölçmek amacıyla Mobley, Horner ve Hollingsworth (1978) tarafından geliştirilen tek boyut ve 3 maddeden oluşan "İşten ayrılma niyeti" ölçeği kullanılmıştır. Araştırmanın dördüncü bölümde ise Cortina ve arkadaşları (2001) tarafından geliştirilmiş olan, Gök, Karatuna ve Başol (2019) tarafından Türkçe geçerlemesi yapılan tek boyut ve 7 maddeden oluşan "İşyeri Nezaketsizliği" ölçeği kullanılmıştır.

Analiz ve Bulgular

Araştırma kapsamında toplanan verilerin analizini yapmak amacıyla SPSS ve AMOS istatistiksel paket programları kullanılmıştır. Bu çerçevede doğrulayıcı faktör analizi (DFA) ve (YEM) analizi kullanılmıştır. Araştırma kapsamında kullanılan ölçeklerin ve ölçüm modelinin YEM için uygunluğu amacıyla çarpıklık/basıklık katsayıları incelenmiştir. Literatürde kabul edilmiş bir görüşe göre çarpıklık/basıklık [-2 ve + 2] arasında olması kabul edilebilir sınırlar içerisinde ve normal dağılıma uygun olduğunu göstermektedir (George ve Mallery, 1999). İşyerinde duygusal yoksunluk (çarpıklık: ,764; basıklık: 1,354), işten ayrılma niyeti (çarpıklık: ,766; basıklık: -,319) ve işyeri nezaketsizliğine (çarpıklık: 1,197; basıklık: ,404) çarpıklık ve basıklık değerlerinin normal dağılıma uygun olduğu görülmüştür. Araştırma kapsamında test edilen değişkenlere ilişkin betimsel istatistikler (ortalama, standart sapma) ve korelasyon analizine dair sonuçlar Tablo 1'de yer almaktadır.

Tablo 1: Betimleyici İstatistikler ve Korelâsyon Katsayıları

	M	SD	1	2	3
1.İşyerinde Duygusal Yoksunluk	2,383	0.607	(.785)		
2.İşten Ayrılma Niyeti	2,200	1.096	.536**	(.909)	
3.İşyeri Nezaketsizliği	1,782	0.930	.557**	.663**	(.936)

**p< .001 n=444 Parantez içerisinde verilen değerler Cronbach Alfa değerleridir.

Araştırmada değişkenler arasındaki ilişkiyi saptamak amacıyla korelâsyon analizi yapılmıştır. Tablo 1'de bulgular incelendiğinde tüm değişkenlerin arasında pozitif yönlü ve orta seviyede bir ilişki olduğu görülmektedir.

Yapısal eşitlik modellemesi yapılacak olan çalışmalarda araştırma kapsamında kurulan modelin istatistiksel bağlamda anlamlı olması için ölçüm araçlarının tutarlı ve temsil yeteneğinin geçerli gerekmektedir. Bu noktada ise bu durumlara istinaden karşımıza CR ve AVE değerleri çıkmaktadır. Birleşik güvenilirlik (CR) gözlenen değişkenlerle latent değişkeni tutarlı bir şekilde ölçülmesini gösteren istatistik olarak bilinmektedir. İç tutarlılık ölçüsünü ortaya koyan ve yapısal eşitlik modellemesinde ölçüm modelinin kalitesini gösteren temel göstergelerden biri olarak bilinmektedir. Literatürde CR değerinin eşik olarak 0.70> olması beklenmektedir. Bu duruma ek olarak Ortalama Açıklanan Varyans (AVE) değeri ise, bir faktörün kendisine bağlı maddelerdeki değişmenin ne kadarını açıklayabildiğini, ne derecede doğru ve iyi ölçtüklerini saptamak amacıyla kullanılmaktadır. Literatürde AVE değerinin eşik olarak 0.50> büyük olması beklenmektedir. Bu şartlar sağlandığında faktörün hem güvenilir hem de benzeşme geçerliliği sağladığı kabul edilmektedir. Birleşik güvenilirlik (CR) ve Ortalama Açıklanan Varyans (AVE) hesaplama formülleri aşağıda verilmiştir (Fornell ve Larcker, 1981; Bagozzi ve Yi, 1988; Hair vd., 2019).

$$CR = \frac{(\sum \lambda_i)^2}{(\sum \lambda_i)^2 + \sum \delta_i} \qquad ve \qquad AVE = \frac{\sum \lambda_i^2}{n}$$

Tablo 2: Cronbach's Alpha Katsayıları ve CR-AVE Geçerlilikleri

Ölçek	Madde Sayısı	Cronbach's Alpha	CR	AVE
İşyerinde Duygusal Yoksunluk	9	,78	0,795	0,624
İşten Ayrılma Niyeti	3	,90	0,896	0,792
İşyeri Nezaketsizliği	7	,93	0,922	0,814

Tablo 2 incelendiğinde araştırma kapsamında kullanılan değişkenlerin Cronbach's Alpha, CR ve AVE değerlerinin ideal değerler içerisinde olduğu görülmektedir.

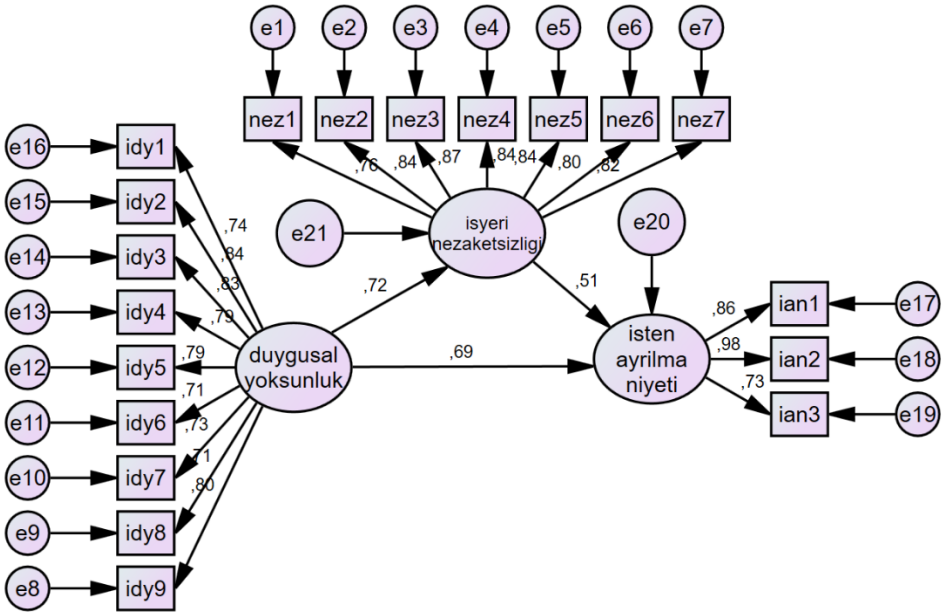
Tablo 3: Ölçeklerin Uyum İyiliği İstatistikleri

Uyum İyiliği Değerleri	CMIN/DF	AGFI	IFI	CFI	TLI	RMSEA
İşyerinde Duygusal Yoksunluk	4,612	.868	.918	.912	.906	.078
İşten Ayrılma Niyeti	2,728	.876	.930	.934	.934	.068
İşyeri Nezaketsizliği	2,118	.908	.948	.944	.940	.056
Ölçüm Modeli	2,915	.882	.936	.932	.928	.062

Araştırmada kapsamında kullanılan ölçeklerin araştırma modeliyle uyumunu saptamak amacıyla gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizinde, tüm maddelere ait faktör yüklerinin literatürde eşik olarak kabul edilen değerler içerisinde olduğu görülmüş ve yapı geçerliliği sağlanmıştır (Marsh ve Hocevar, 1985; Guadagnoli ve Velicer, 1988; Stevens, 1992; Gürbüz ve Şahin, 2014).

YEM Modeli Sonuçları

Araştırma için oluşturulan yol analizine dair elde edilen bulgulara ait sonuçlar Şekil 2'de yer almaktadır.



Yukarıda şekil 2'de görülen katsayılar standardize regresyon katsayılarını göstermektedir. Kurulan araştırma modeli çerçevesinde gerçekleştirilen H1, H2, H3 ve H4 hipotezlerine dair test sonuçları aşağıda Tablo 3'te sunulmuştur.

Tablo 4: YEM Analizi Sonuçları

	Test Edilen Yol			B	SE	BC %95 CI	
						LB	UB
Model	İşyerinde Duygusal Yoksunluk	--->	İşten Ayrılma Niyeti	.692	.062	.34	.78
	İşyerinde Duygusal Yoksunluk	--->	İşyeri Nezaketsizliği	.728	.058	.65	.82
	İşyeri Nezaketsizliği	--->	İşten Ayrılma Niyeti	.510	.042	.41	.77
	Toplam Etki (c)			1.063*	.069	.74	1.08
	Doğrudan Etki (c')			.692*	.053	.30	.82
	Dolaylı Etki (axb)			.371*	.029	.22	.44

(*p< .001)

Modeldeki dolaylı anlamlılık düzeyi; 5000 yeniden örnekleme içeren "önyargı düzeltilmiş yüzdelik bootstrap" yöntemiyle %95 güven aralığı içerisinde test edilmiştir. Bu yöntem, bootstrap dağılımında olası sistematik sapmaları düzeltmeyi amaçlayarak dolaylı etkinin net bir biçimde değerlendirilmesi amacıyla tercih edilmiştir. Yapısal eşitlik modellemesi analizi bulgularına göre; işyerinde duygusal yoksunluğun işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisinin bulunduğu (β= .692, p< .001), işyerinde duygusal yoksunluğun işyeri nezaketsizliği üzerinde pozitif etkiye sahip olduğu (β= .728, p< .001) ve işyeri nezaketsizliğinin işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif etkiye sahip olduğu (β= .510, p< .001) görülmektedir. Elde edilen veriler ışığında araştırmada **H_1, H_2 ve H_3** hipotezleri kabul edilmiştir.

Araştırma değişkenleri arasındaki aracılık etki düzeyini belirlemek amacıyla literatürde sık olarak kullanılan VAF (Variance Accounted For) değerinin hesaplanması gerekmektedir (Baron ve Kenny, 1986; Preacher ve Hayes, 2008).

VAF = Dolaylı Etki/ Dolaylı Etki + Direkt Etki

Ayrıca, VAF değerine göre aracılık etkisi değerinin 0.20 ile 0.80 arasında olması kısmi aracılık, 0.80'den büyük olması ise tam aracılık etkisine işaret etmektedir (Shrout ve Bolger, 2002; Kara vd., 2023).

Araştırma modelinde VAF değeri; = 0.371/0.371+0.692 = 0.349 olarak hesaplanmıştır. Bu bulguya göre işyerinde duygusal yoksunluk ve işten ayrılma niyeti ilişkisinde işyeri nezaketsizliğinin kısmi aracılık rolü üstlendiğini doğrulanmış ve **H_4** hipotezi de kabul edilmiştir.

Sonuç ve Öneriler

Özel okul öncesi eğitim kurumları, toplumların geleceğini şekillendiren ve çocukların entelektüel, sosyo-psikolojik ve duygusal gelişim süreçlerini bilişsel, duyusal ve duygusal gelişiminin temelinin oluşturduğu yerlerin başında gelmektedir. Çalışanları ise bu sürecin en önemli öznesi konumunda yer almaktadır. Gelişimlerinin temelinin atıldığı bu süreçte çocukların bir birey olarak yetiştirilmeleri için duverilen özveri ve yapılan fedakarlık duygusal rehberlik ve eğitimlerinin temel unsurlarıdırlar. Okul öncesi eğitim kurumlarının tüm çalışanlarının bu derece stratejik bir rolü olması, işyeri ortamlarında gösterdikleri performans, verdikleri emek ve pedagojik yeteneklerinin yanı sıra ciddi bir duygusal çaba sarf etmektedirler. Fakat, bu süreç içerisinde örgütlerinden yüksek düzeyde duygusal ve örgütsel destek almaları gerekmektedir. Söz konusu duygusal ve örgütsel desteği elde edemeyen çalışanların duygusal yoksunluk seviyeleri ve doğru oranda işten ayrılma niyetleri de artmaktadır (Ertosun ve Erdil, 2012; Pauley ve Hesse, 2009). Gereken desteği alamayan çalışanların yaşadıkları duygusal boşluk veyahut yoksunluk hali de, sadece bireysel anlamda tükenmişliğe değil aynı zamanda işyeri nezaketsizliğinin de ortaya çıkmasına sebep olmaktadır (Hur vd., 2016).

Bu araştırma Adana ilinde özel okul öncesi eğitim kurumlarında faaliyet gösteren 444 çalışan üzerinde yapılmıştır. Elde edilen veriler SPSS ve AMOS istatistiksel paket programları kullanılarak analiz edilmiş ve araştırma kapsamında oluşturulan hipotezler de yapısal eşitlik modellemesi ile test edilmiştir. Bulgular işyerinde duygusal yoksunluğun işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisinin bulunduğu (β= .692, p< .001), işyerinde duygusal yoksunluğun işyeri nezaketsizliği üzerinde pozitif etkiye sahip olduğu (β= .728, p< .001) ve işyeri nezaketsizliğinin işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif etkiye sahip olduğunu (β= .510, p< .001) göstermiş ve araştırma kapsamında kurulan H1, H2 ve H3 hipotezleri kabul edilmiştir. Elde edilen bulgular işyerinde yaşanan duygusal yalnızlık veyahut yoksunluğun örgütsel bağlılığı olumsuz etkilediğini ve işten ayrılmaya sebep olduğunu (Ozcelik ve Barsade, 2011; Lam ve Lau, 2012) ve çalışanın örgüt içerisinde ihtiyaç duyduğu sosyal ve duygusal desteği bulamadığında işten ayrılma niyeti göstereceği yönündeki literatürel bulguları desteklemektedir (Pauley ve Hesse, 2009; Dönmez ve Topaloğlu, 2020; Ertosun ve Erdil, 2012; Ayazlar ve Güzel, 2014; Erdirençelebi ve Ertürk, 2018; Örücü vd., 2019). Ek olarak, örgüt içerisinde

duygusal destek kaynaklarının yoksun olması çalışma ortamında nezaketsiz davranışları arttırdığı (Holm vd., 2015; Hur vd., 2016) ve bunun da kurumdan ayrılma düşüncesi ve istifaya sebep olduğu Lim vd. (2008); Schilpzand vd., 2016; Çoban ve Deniz, 2021; Kavaklı, 2021; Yanık, 2023; Batga ve Ceyhan, 2024; Candar ve Aksöz, 2025) bulguları literatürde açıkca görülmektedir. Araştırmanın asıl amacını taşıyan ve temel odak noktasını oluşturan aracılık analizi için VAF değeri hesaplanmıştır. VAF değeri = 0.371/0.371+0.692 = 0.349 olarak hesaplanmıştır. Shrout ve Bolger (2002) ile Kara vd. (2023) tarafından belirtilen eşik değerlere göre ($0.20 \leq VAF \leq 0.80$) işyeri nezaketsizliğinin duygusal yoksunluk ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide "kısmi aracılık" rolü üstlendiği saptanmış ve H4 hipotezi kabul edilmiştir.

Araştırma sonuçları, Kaynakların Korunması Teorisi (COR) ve Sosyal Değişim Teorisi temelinde değerlendirildiğinde; duygusal kaynakları boşaltılan ve tükenen okul öncesi eğitim kurumları çalışanlarının, bu boşluğun yarattığı nezaketsizlik ikliminin daha fazla strese sebep olduğu ve elindeki psikolojik sermayeyi korumak amacıyla işinden ayrılma niyetini ortaya koyduğu görülmektedir. Araştırma kapsamında doğrulanan "duygusal yoksunluk → işyeri nezaketsizliği → işten ayrılma niyeti" modeli, örgüt psikolojisi kapsamında doğrusal süreçleri doğrudan açıklamak için güçlü bir ampirik zemini sunsa da, bu modelin sınır koşullarının ve bağlamsal faktörlerinin de değerlendirilmesi gerekmektedir. Kaynakların Korunması Teorisi çerçevesinde, işyerinde duygusal yoksunluk yaşayan bireyin işyeri nezaketsizliği davranışında bulunması ve işten ayrılma niyeti üzerindeki olumsuz etkilerini azaltan, söz konusu ilişkileri zayıflatan ve bireyleri koruyan koruyucu mekanizmaların rol oynadığıdır. Algılanan örgütsel destek, lider-üye etkileşimi, birey-örgüt uyumu vb. dışsal kaynaklar ve psikolojik dayanıklılık, psikolojik güven vb. içsel kaynaklarını güçlendirerek duygusal yoksunluğunun nezaketsizlik üzerindeki yıkıcı etkisini azaltabilmektedir. Gelecek araştırmalarda bu durum göz önünde bulundurularak, potansiyel düzenliyici değişkenler veya sınır koşullarını içeren bütünleşik araştırma tasarımları genişletilmesi literatür bağlamında elde edilen katkıyı pozitif yönde etkileyecektir. Araştırma kısıtlarına bakıldığında, verilerin sadece bir bölge ve ilde toplanması ve kesitsel süreçleri kapsaması genellenebilirlik açısından bir kısıtı göstermektedir. Üst tepe yöneticileri için ise, özel okul öncesi eğitim kurumları çalışanlarının duygusal destek süreçlerini geliştiren ve güçlendiren mekanizmaların kurulması gerekmektedir. Çalışma ortamında yaşanılacak nezaketsizliğe karşı "sıfır tolerans" içeren örgüt kültürünün inşası, örgüt içi çatışma yönetimi eğitimlerinin verilmesi, personel devir hızını düşürmek ve işten ayrılmayı en aza indirmek için hayati bir öneme sahiptir.

References:

Akşit Aşık, N. (2016). İş yerinde yalnızlığın tükenmişlik üzerine etkisi. Business & Management Studies: An International Journal 4.3 (2016): 366-384. https://doi.org/10.15295/bmij.v4i3.168

Alhas, F. (2021). İş yeri nezaketsizliği ve örgütsel sessizlik arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Business Economics and Management Research Journal,* 4(2), 156-175. https://izlik.org/JA98PC54JU

Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes,* 50(2), 179–211. Doi:10.1016/0749-5978(91)90020-T

Andersson, L. M., & Pearson, C. M. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review,* 24(3), 452–471. DOI: 10.2307/259136

Ayazlar, G., & Güzel, B. (2014). The effect of loneliness in the workplace on organizational commitment. *Procedia-Social and Behavioral Sciences,* 131, 319-325. 10.1016/j.sbspro.2014.04.124

Bagozzi, R. P., & Yi, Y. (1988). On the evaluation of structural equation models. *Journal of the Academy of Marketing Science,* 16(1), 74-94. https://doi.org/10.1007/BF02723327

Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology, 51*(6), 1173–1182. DOI: 10.1037//0022-3514.51.6.1173

Batga, B., & Ceyhan, S. (2024). İşyeri nezaketsizliğinin çalışanlar üzerindeki etkisi: Banka çalışanları üzerine bir araştırma. *Çukurova Araştırmaları Dergisi,* 5(9), 250-262. DOI: http://dx.doi.org/10.18560/cukurova.1143

Berkowitz, L. (1989). Frustration-aggression hypothesis: Examination and reformulation. Psychological Bulletin, 106(1), 59–73. https://doi.org/10.1037/0033-2909.106.1.59

Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life.* Transaction Publishers.

Bowling, N. A., Eschleman, K. J., & Wang, Q. (2010). A meta-analytic examination of the relationship between job satisfaction and subjective well-being. *Journal of Occupational and Organizational Psychology,* 83(4), 915–934. https://doi.org/10.1348/096317909X478557

Bryman, A., & Cramer, D. (2005). *Quantitative data analysis with SPSS 12 and 13: A guide for social scientists.* Routledge.

Candar, P., & Aksöz, E. O. (2025). İş yeri nezaketsizliği ve işten ayrılma niyeti ilişkisinde çalışan sessizliğinin aracılık rolü: Alanya'daki otel çalışanlarına yönelik bir araştırma. *GSI Journals Serie A: Advancements in Tourism Recreation and Sports Sciences,* 8(2), 643-660. https://doi.org/10.53353/atrss.1702013

Cortina, L. M., Magley, V. J., Williams, J. H., & Langhout, R. D. (2001). Incivility in the workplace: incidence and impact. Journal of occupational health psychology, 6(1), 64. DOI: 10.1037/1076-8998.6.1.64

Cohen, J., Cohen, P., West, S. G., & Aiken, L. S. (2000). *Applied multiple regression/correlation analysis for the behavioral sciences* (3rd ed.). Lawrence Erlbaum Associates Publishers.

Cropanzano, R., Rupp, D. E., & Mohler, C. J. (2003). The relationship of emotional exhaustion to job performance and organizational commitment. *Journal of Applied Psychology,* 88(1), 160–169. https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.1.160

Colquitt, J. A., Conlon, D. E., Wesson, M. J., Porter, C. O. L. H., & Ng, K. Y. (2001). Justice at the millennium: A meta-analytic review of 25 years of organizational justice research. *Journal of Applied Psychology,* 86(3), 425–445. https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.425

Çoban, R., Deniz, M. (2021). İşyeri nezaketsizliğinin işten ayrılma niyetine etkisinde örgütsel sinizmin aracılık rolü üzerine bir araştırma. *OPUS International Journal of Society Researches,* 17(34), 1224-1259. **https://doi.org/10.26466/opus.787756**

Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology,* 86(3), 499–512. https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499

Demirel, Z. H., & Çetinkaya, S. (2023). Örgütsel dışlanma algısının iş gören devir hızı üzerindeki etkisinde işyeri nezaketsizliğinin aracılık rolü. *Business & Management Studies: An International Journal (BMIJ),* 11(3). https://doi.org/10.15295/bmij.v11i3.2276

Dion, M. J. (2006). *The impact of workplace incivility and occupational stress on the job satisfaction and turnover intention of acute care nurses.* University of Connecticut.

Doğan, T., Çetin, B., & Sungur, M. Z. (2009). İş yaşamında yalnızlık ölçeği Türkçe formunun geçerlilik ve güvenilirlik çalışması. *Anadolu Psikiyatri Dergisi,* 10(6), 271-277.

Dönmez, F. G., & Topaloğlu, C. (2020). Otel çalışanlarında algılanan örgütsel destek, iş yeri yalnızlığı ve iş tatmini ilişkisi. *İş ve İnsan Dergisi,* 7(2), 311-324. https://doi.org/10.18394/iid.703526

Ehrhart, M. G. (2004). Leadership and procedural justice climate as antecedents of unit-level organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology,* 57(1), 61–94. https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2004.tb02484.x

Ercan, B., & Kırmızıgül, B. (2025). İş Yeri Nezaketsizliğinin Mesleki Canlılığa Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırm a. Turkish Studies-Economics, Finance, Politics, 20. 361-379. DOI:http://dx.doi.org/10.7827/TurkishStudies.86932

Erdil, O., & Ertosun, Ö. G. (2011). The relationship between social climate and loneliness in the workplace and effects on employee well-being. *Procedia-Social and Behavioral Sciences,* 24, 505-525. DOI: 10.1016/j.sbspro.2011.09.091

Erdirençelebi, M., & Ertürk, E. (2018). Çalışanların örgütsel yalnızlık algısının iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerine etkileri. *Gaziantep University Journal of Social Sciences,* 17(2), 603-617. https://doi.org/10.21547/jss.346976

Ertosun, Ö. G., & Erdil, O. (2012). The effects of loneliness on employees' commitment and intention to leave. *Procedia-Social and Behavioral Sciences,* 41, 469-476. https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.04.057

Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of marketing research,* 18(1), 39-50. https://doi.org/10.2307/3151312

George, D., Mallery, P. (1999). *SPSS® for Windows® step by step: A simple guide and reference.* Allyn & Bacon.

Guadagnoli, E., & Velicer, W. F. (1988). Relation of sample size to the stability of component patterns. *Psychological Bulletin, 103*(2), 265–275. https://doi.org/10.1037/0033-2909.103.2.265

Gürbüz, S., & Şahin, F. (2014). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri: Felsefe – yöntem – analiz.* Seçkin Yayıncılık.

Gök, S., Karatuna, I., & Başol, O. (2019). İşyeri nezaketsizliği ölçeği'nin Türkçe'ye uyarlanması. *Türk Psikoloji Yazıları,* 22(44), 106-115. DOI: 10.31828/tpy1301996120181128m000009

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis.*

Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist,* 44(3), 513–524. https://doi.org/10.1037/0003-066X.44.3.513

Holm, K., Torkelson, E., & Bäckström, M. (2015). Models of workplace incivility: The relationships to instigated incivility and negative outcomes. *BioMed Research International,* 2015(1), 920239. DOI: 10.1155/2015/920239

Homans, G. C. (1961). Social behavior: Its elementary forms. *Harcourt, Brace, Jovanovich.*

Hur, W. M., Moon, T., & Jun, J. K. (2016). The effect of workplace incivility on service employee creativity: the mediating role of emotional exhaustion and intrinsic motivation. *Journal of Services Marketing,* 30(3), 302-315. DOI: 10.1108/JSM-10-2014-0342

Işıkay, Ç., Taslak, S. (2021). İşyeri nezaketsizliği: Ulusal literatür üzerine bir içerik analizi. *OPUS International Journal of Society Researches,* 18(39), 521-552. https://doi.org/10.26466/opus.839745

Judge, T. A., Thoresen, C. J., Bono, J. E., & Patton, G. K. (2001). The job satisfaction–job performance relationship: A qualitative and quantitative review. *Psychological Bulletin,* 127(3), 376–407. https://doi.org/10.1037/0033-2909.127.3.376

Kahill, S. (1988). Symptoms of professional burnout: A review of the empirical evidence. *Canadian Journal of Behavioural Science,* 20(4), 37–52. DOI: 10.1037/h0079772

Kanten, P. (2014). İşyeri nezaketsizliğinin sosyal kaytarma davranışı ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde duygusal tükenmenin aracılık rolü. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi,* 6(1), 11-26. https://izlik.org/JA32FY86EM

Kara, E., Akbaba, M., Yakut, E., Çetinel, M. H., & Pasli, M. M. (2023). The mediating effect of green human resources management on the relationship between organizational sustainability and innovative behavior: an application in Turkey. *Sustainability,* 15(3), 2068. **https://doi.org/10.3390/su15032068**

Kavaklı, B. D. (2021). İş yeri nezaketsizliği ile hemşirelerin işten ayrılma eğilimi arasındaki ilişkinin belirlenmesi. Yüksek lisans tezi. Akdeniz Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Antalya.

Khadjehturian, R. E. (2012). Stopping the culture of workplace incivility in nursing. *Number 6/December 2012,* 16(6), 638-639. DOI: 10.1188/12.CJON.638-639

Lam, L. W., & Lau, D. C. (2012). Feeling lonely at work: investigating the consequences of unsatisfactory workplace relationships. *The International Journal of Human Resource Management,* 23(20), 4265-4282. DOI: 10.1080/09585192.2012.665070

Lim, S., Cortina, L. M., & Magley, V. J. (2008). Personal and workgroup incivility: impact on work and health outcomes. *Journal of Applied Psychology,* 93(1), 95. https://doi.org/10.1037/0021-9010.93.1.95

Lim, S., & Lee, A. (2011). Work and nonwork outcomes of workplace inci vility: Does family support help?. *Journal of Occupational Health Psychology,* 16(1), 95. https://doi.org/10.1037/a0021726

Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1993). A longitudinal study of burnout among employed women: Does emotional exhaustion predict depersonalization, or vice-versa? Journal of Organizational Behavior, 14(4), 389–401. DOI: 10.1006/obhd.1993.1016

Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology,* 81(2), 123–133. https://doi.org/10.1037/0021-9010.81.2.123

Lee, T. W., Mitchell, T. R., Sablynski, V. L., Burton, J. P., & Holtom, B. C. (2004). The effects of job embeddedness on organizational citizenship, job performance, volitional absences, and voluntary turnover. *Academy of Management Journal,* 47(5), 711-722. DOI: 10.2307/20159613

Logan, T. R. (2016). Influence of Teamwork Behaviors on Workplace Incivility as It Applies to Nurses. *Creighton Journal of Interdisciplinary Leadership,* 2(1), 47-53. DOI: 10.17062/cjil.v2i1.28

Marsh, M. M., & Hocevar, D. (1985). The effects of factor analysis with different methods of rotation on factor pattern stability. *Educational and Psychological Measurement, 45*(3), 643-652.

Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring.* Prentice Hall.

Maslach, C., & Leiter, M. P. (2000). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it.* John Wiley & Sons.

Mercan, N., Demirci, K., Ozler, D. E., & Oyur, E. (2015). İş yaşamında yalnızlık, duygusal zekâ ve psikolojik sermaye arasındaki ilişkiler üzerine bir araştırma. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi,* 4(5), 197-211. https://izlik.org/JA67JA78KB

Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review,* 1(1), 61–89. https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z

Mobley, W. H. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of Applied Psychology,* 62(2), 237–240. https://doi.org/10.1037/0021-9010.62.2.237

Mobley, W. H., Horner, S. O., & Hollingsworth, A. T. (1978). An evaluation of precursors of hospital employee turnover. *Journal of Applied Psychology, 63*(4), 408–414. https://doi.org/10.1037/0021-9010.63.4.408

Mobley, W. H., Griffeth, R. W., Hand, H. H., & Meglino, B. M. (1979). Review and conceptual analysis of the employee turnover process. *Psychological Bulletin,* 86(3), 493–521.

Oyeleye, O., Hanson, P., O'connor, N. & Dunn, D. (2013). Relationship of workplace incivility, stress, and burnout on nurses' turnover intentions and psychological empowerment. *The Journal of Nursing Administration,* 43(10), 536–542. DOI: 10.1097/NNA.0b013e3182a3e8c9

Ozcelik, H., & Barsade, S. (2011, January). *Work loneliness and employee performance. In Academy of management proceedings* (Vol. 2011, No. 1, pp. 1-6). Briarcliff Manor, NY 10510: Academy of Management. DOI: 10.5465/AMBPP.2011.65869714

Örücü, E., Akgül, V., & Şeker, C. (2019). Personel güçlendirme ve güç mesafesinin, iş yerinde yalnızlık duygusu ile işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi: Gönen termal örneği. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi,* 3(4), 882-901. DOI: 10.26677/TR1010.2019.217

Örücü, E., Bayramov, S. (2022). Örgütlerde işten ayrilma niyetini etkileyen faktörler olarak; psikolojik sözleşme ihlali ve ücret tatmini. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi,* 20(1),

47-66. DOI: https://doi.org/10.11611/yead.948800

Özcan, G. (2022). İşyeri nezaketsizliği: Kavramsal bir inceleme. *Bucak İşletme Fakültesi Dergisi,* 5(2), 341-367. https://doi.org/10.38057/bifd.1183503

Özer, H. (2004). *Nitel değişkenli ekonometrik modeller: Teori ve bir uygulama.* Ankara: Nobel Yayınevi.

Özgen, M., Coşkun, A. (2022). Örgütsel sinizmin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde tükenmişliğin aracı rolünün incelenmesi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi,* (63), 65-73. https://doi.org/10.18070/erciyesiibd.1201028

Preacher, K. J., & Hayes, A. F. (2008). Asymptotic and resampling strategies for assessing indirect effects in simple mediation models. *Behavior Research Methods, 40*(3), 879–891. https://doi.org/10.3758/BRM.40.3.879

Pauley, P. M., & Hesse, C. (2009). The effects of social support, depression, and stress on drinking behaviors in a college student sample. *Communication Studies,* 60(5), 493-508. DOI: 10.1080/10510970903260335

Pearson, C. (2010). The cost of bad behavior: How incivility is damaging your business and what to do about it. *Human Resource Management International Digest,* 18(6). https://doi.org/10.1108/hrmid.2010.04418fae.002

Pearson, C. M., Andersson, L. M., & Porath, C. L. (2000). Assessing and attacking workplace incivility. *Organizational Dynamics,* 29(2), 123-137. https://doi.org/10.1016/S0090-2616(00)00019-X

Pearson, C. M., Porath, C. L. (2005). On the nature, consequences and remedies of workplace incivility: No time for "nice"? Think again. *Academy of Management Perspectives,* 19(1), 7-18. DOI: 10.5465/AME.2005.15841946

Polatcı, S., Özçalık, F. (2013). Yapısal ve psikolojik güçlendirmenin işyeri nezaketsizliği ve tükenmişliğe etkisi. *İşletme Bilimi Dergisi,* 1(1), 17-34. https://izlik.org/JA96NU67JX

Price, J. L. (2001). Reflections on the determinants of voluntary turnover. *International Journal of Manpower,* 22(7), 600-624. DOI: 10.1108/EUM0000000006233

Qin, N., Yao, Z., & Guo, M. (2023). The role of bidirectional associations between depression, anxiety, and emotional exhaustion on turnover intention among nurses: a multicenter cross-sectional study in China. *BMC nursing,* 22(1), 350. doi: 10.1186/s12912-023-01516-1

Rahim, A., & Cosby, D. M. (2016). A model of workplace incivility, job burnout, turnover intentions, and job performance. Journal of Management Development, 35(10), 1255-1265. DOI: 10.1108/JMD-09-2015-0138

Riketta, M. (2005). Organizational identification: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior,* 66(2), 358–384. https://doi.org/10.1016/j.jvb.2004.05.005

Welbourne, J. L., Gangadharan, A., & Sariol, A. M. (2015). Ethnicity and cultural values as predictors of the occurrence and impact of experienced workplace incivility. *Journal of Occupational Health Psychology,* 20(2), 205. DOI: 10.1037/a0038277

Wright, T. A., & Bonett, D. G. (1997). The contribution of burnout to work performance. Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior, 18(5), 491-499. DOI:10.1002/(SICI)1099-1379(199709)18:5<491:AID-JOB804>3.0.CO;2-I

Wright, T. A., & Bonett, D. G. (2007). Job satisfaction and psyhological well-being as nonadditive predictors of workplace turnover. *Journal of management,* 33(2), 141-160. DOI:10.1177/0149206306297582

Wright, S. L. (2005). *Loneliness in the workplace.* (Unpublished doctoral dissertation). University of Canterbury, New Zealand.

Wright, S. L., Burt, C. D., & Strongman, K. T. (2006). Loneliness in the workplace: Construct definition and scale development. *New Zealand Journal of Psychology,* 35(2), 59-68. https://hdl.handle.net/10092/17651

Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009). Burnout: Thirty-five years of research and practice. *Annual Review of Clinical Psychology,* 5, 239–263. DOI: 10.1108/13620430910966406

Schilpzand, P., De Pater, I. E., & Erez, A. (2016). Workplace incivility: A review of the literature and agenda for future research. *Journal of Organizational Behavior,* 37, S57-S88. DOI: 10.1002/job.1976

Sekaran, U. (2000). *Research methods for business: A skill-building approach* (3rd ed.). John Wiley & Sons.

Shrout, P. E., & Bolger, N. (2002). Mediation in experimental and nonexperimental studies: new procedures and recommendations. *Psychological methods,* 7(4), 422. https://doi.org/10.1037/1082-989X.7.4.422

Sliter, M.T., Pui, S.Y., Sliter, K.A. and Jex, S.M. (2011). The differential effects of interpersonal conflict from customers and coworkers: trait anger as a moderator, Journal of Occupational Health Psychology, 16(4), 424-440. https://doi.org/10.1037/a0023874

Spector, P. E. (1987). Interactive effects of perceived control and job stressors on affective reactions and health outcomes for clerical workers. *Work & Stress,* 1(2), 155–162. https://doi.org/10.1080/02678378708258497

Spence-Laschinger, H. K., Leiter, M., Day, A., & Gilin, D. (2009). Workplace empowerment, incivility, and burnout: Impact on staff nurse recruitment and retention outcomes. *Journal of Nursing Management,* 17(3), 302-311. DOI: 10.1111/j.1365-2834.2009.00999.x

Stevens, J. (1992). Applied multivariate statistics for the social sciences (2nd ed.). Hillsdale, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.

Tett, R. P., & Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: path analyses based on meta-analytic findings. *Personnel psychology,* 46(2), 259-293. DOI: https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1993.tb00874.x

Tolga, G. Ü. L. (2023). İşyerinde cinsiyet ayrımcılığı ile tükenmişlik arasındaki ilişkide işyeri nezaketsizliğinin aracı etkisi ve özsaygının düzenleyici aracılık rolü. *İşletme Araştırmaları Dergisi,* 15(3), 2449-2464. https://doi.org/10.20491/isarder.2023.1725

Topçu, M. K., & Basım, H. N. (2015). Kobi'lerde çalışanların kişilik özelliklerinin örgütsel özdeşleşme ve işten ayrılma niyeti üzerine etkisinde psikolojik sözleşme algısının rolü. Turkish Studies, 10(10), 861. DOI: http://dx.doi.org/10.7827/TurkishStudies.8431

Torkelson, E., Holm, K. & Martin, B. (2016). Workplace incivility in a Swedish context. *Old site of Nordic Journal of Working Life Studies,* 6(2), 3-22. DOI: 10.19154/njwls.v6i2.4969

Trudel, J., & Reio Jr, T. G. (2011). Managing workplace incivility: The role of conflict management styles—antecedent or antidote?. *Human Resource Development Quarterly,* 22(4), 395-423. https://doi.org/10.1002/hrdq.20081

Yakut, E., (2020). Multinominal Probit Model İle Konut Seçimine Etki Eden Faktörlerin Belirlenmesi: Osmaniye İli Uygulaması, *BMIJ,* 8(3): 3274-3301, doi: http://dx.doi.org/10.15295/bmij.v8i3.1598. https://doi.org/10.15295/bmij.v8i3.1598

Yaman, Ü. T., Aytaç, S. S., & Başol, O. (2023). İş yükü ile örgütsel çatışma arasındaki ilişkide iş yeri nezaketsizliğinin aracı rolü. *Trends in Business and Economics,* 37(3), 160-168. https://doi.org/10.5152/TBE.2023.22109

Yanık, G. (2023). İşyeri kıskançlığı ile işten ayrılma niyeti ilişkisinde hissedilen stres ve işyeri nezaketsizliğinin aracılık rolü. *İş ve İnsan Dergisi,* 10(1), 1-14. https://doi.org/10.18394/iid.1128078

ETHICAL DECLARATIONS

Research and Publication Ethics

The author(s) declare that this manuscript is an original work prepared in accordance with the principles of scientific research and publication ethics. The manuscript has not been previously published and is not currently under consideration for publication elsewhere.

All sources used in the preparation of this study have been properly cited and referenced. The author(s) confirm that the work contains no plagiarism, fabrication, falsification, or manipulation of data. The research findings are presented honestly and transparently in accordance with the principles of academic integrity.

Author Contributions

All authors have significantly contributed to the conception, design, analysis, and preparation of the manuscript. All authors have read and approved the final version of the manuscript and agree to its submission and publication.

Conflict of Interest

The author(s) declare that there is no conflict of interest regarding the publication of this manuscript.

Funding

This research did not receive any specific grant, financial support, or funding from any public, commercial, or non-profit funding agencies.

Artificial Intelligence (AI) Usage Disclosure

During the preparation of this manuscript, artificial intelligence tools may have been used solely for limited purposes such as language editing, translation assistance, and stylistic improvement. Any AI-assisted translations or language corrections were carefully reviewed and verified by the author(s). Artificial intelligence tools were not used to generate the core scientific content, research design, analysis, or scholarly conclusions. All academic responsibility for the content of the manuscript rests entirely with the author(s).

Copyright and Permissions

The author(s) confirm that all necessary permissions for copyrighted materials have been obtained where required and that the manuscript does not violate any intellectual property rights.

Author Approval

All authors confirm that they have read and approved the final version of the manuscript and consent to its submission and publication.

ETİK BEYANLAR

Araştırma ve Yayın Etiği

Yazar(lar), bu makalenin özgün bir çalışma olduğunu ve bilimsel araştırma ve yayın etiği ilkelerine uygun olarak hazırlandığını beyan eder. Makale daha önce herhangi bir yerde yayımlanmamış olup başka bir dergide değerlendirme sürecinde değildir.

Çalışmada kullanılan tüm kaynaklar akademik kurallara uygun biçimde atıflanmıştır. Yazar(lar), çalışmanın intihal, veri uydurma, veri tahrifi veya manipülasyon içermediğini; araştırma bulgularının bilimsel dürüstlük ilkelerine uygun şekilde sunulduğunu beyan eder.

Yazar Katkısı

Tüm yazarlar çalışmanın tasarlanması, yürütülmesi, analizi ve makalenin hazırlanmasına önemli ölçüde katkı sağlamıştır. Tüm yazarlar makalenin son hâlini okuyup onaylamış ve yayımlanmasını kabul etmiştir.

Çıkar Çatışması

Yazar(lar), bu makalenin yayımlanmasına ilişkin herhangi bir çıkar çatışması bulunmadığını beyan eder.

Finansal Destek

Bu araştırma herhangi bir kamu kurumu, ticari kuruluş veya kâr amacı gütmeyen kuruluş tarafından finansal olarak desteklenmemiştir.

Yapay Zekâ Kullanım Beyanı

Makalenin hazırlanması sürecinde yapay zekâ araçlarından yalnızca dil düzenleme, çeviri desteği ve anlatım iyileştirmesi amacıyla sınırlı ölçüde yararlanılmış olabilir. Yapay zekâ araçları tarafından yapılan çeviri ve dil düzenlemeleri yazar(lar) tarafından dikkatle kontrol edilmiştir. Yapay zekâ araçları çalışmanın bilimsel içeriğinin, araştırma tasarımının, analizlerinin veya akademik sonuçlarının oluşturulmasında kullanılmamıştır. Makalenin içeriğine ilişkin tüm akademik sorumluluk yazar(lar)a aittir.

Telif Hakları ve İzinler

Yazar(lar), telif hakkı gerektiren materyaller kullanılmışsa gerekli izinlerin alındığını ve çalışmanın herhangi bir fikrî mülkiyet hakkını ihlal etmediğini beyan eder.

Yazar Onayı

Tüm yazarlar makalenin son hâlini okuduklarını, onayladıklarını ve yayımlanmasını kabul ettiklerini beyan eder.