

Araştırma Makale

İşyeri Nezaketsizliği Kavramı Üzerine Yapılan Çalışmaların Bibliyometrik Analizi

Bibliometric Analysis of Studies on the Concept of Workplace Incivility

Esra SİPAHİ DÖNGÜL

Dr. Öğr. Üyesi, Aksaray Üniversitesi

Sağlık Bilimleri Fakültesi

dresrasipahi@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-6495-4378>

Makale Geliş Tarihi	Makale Kabul Tarihi
22.09.2023	15.03.2024

Öz

İşyeri nezaketsizliği; bir iş ortamında saygısızlık, kaba davranışlar veya profesyonel olmayan tutumlar gibi hoşgörüsüz davranışları ifade etmektedir. Bu tür davranışlar işyerinde çalışanlar arasında veya çalışanlar ile yöneticiler arasında ortaya çıkabilmekte ve işyeri atmosferini olumsuz etkileyebilmektedir. Bu çalışmada, “workplace incivility (işyeri nezaketsizliği)” ile ilgili yapılan araştırmaların analizi görselleştirilerek çalışmanın etkisinin ortaya konulması amaçlanmıştır. Web of Science (WOS)’ ta 1999-2023 yıl aralığında yayınlanmış olan çalışmaların bibliyometrik analizi VOSviewer (Version 1.6.9) paket programı ile analiz edilmiştir. “Workplace incivility” kavramının yer aldığı başlığın, içeriğinin ve anahtar kelimesinin tüm dillerde ve tüm yayın türlerinin taranması amaçlandığından 1,462 esere ulaşılarak analizler gerçekleştirilmiştir. Yıl bazlı dağılıma bakıldığında en fazla yayın yapılan yıl 205 eser ile 2021 yılıdır. En fazla yayın türü 1,302 eser ile dergi makalesidir. Yayınlanan eserler en fazla 1,451 eser ile İngilizce dilindedir. Çalışmada en az 2 defa olmak koşuluyla aralarında ilişki bulunan ve en çok kullanılan anahtar kelimeler analiz edildiğinde anahtar kelimelerden en fazla kullanılanlar 210 tekrar ile workplace incivility (işyeri nezaketsizliği), 301 tekrar ile incivility (nezaketsizlik), 109 tekrar ile bullying (zorbalık), 63 tekrar ile workplace bullying (işyeri zorbalığı) ve 50 tekrar ile emotional exhaustion (mental yorgunluk) ifadeleri olduğu tespit edilmiştir. Bu çalışma, 1999-2023 yıl aralığında WOS’ ta yayınlanan çalışmaların bibliyometrik analizi ile sınırlıdır. Gelecekte yapılacak olan çalışmalar için, PubMed, Scopus, TRDizin gibi veri tabanlarında da yer alan araştırmalar kapsama alınabilir.

Anahtar Kelimeler: Nezaketsizlik, İşyeri Nezaketsizliği, İşyeri Zorbalığı, Mental Yorgunluk

Abstract

Workplace incivility; refers to intolerant behavior such as disrespect, rude behavior, or unprofessional attitudes in a work environment. Such behaviors can occur in the workplace between employees or between employees and managers and can adversely affect the workplace atmosphere. In this study, it is aimed to revealing the effect of the study by visualizing the analysis of the research on "workplace incivility". A bibliometric analysis of the studies published in Web of Science (WOS) between 1999 and 2023 was analyzed with the VOSviewer (Version 1.6.9) package program. Since it was aimed at scanning the title, content, and keyword of the concept of "workplace incivility" in all languages and all publication types, analyzes were carried out, reaching 1,462 works. When we look at the year-based distribution, the year with the most publications is 2021, with 205 works. The most common publication type is a journal article with 1,302 works. The published works are in English, with a maximum of 1,451 works. In the study, when the most used keywords that had a relationship between them were analyzed at least twice, it was found that the most used keywords were workplace incivility with 210 repetitions, incivility with 301 repetitions, bullying with 109 repetitions, workplace bullying with 63 repetitions,

Önerilen Atıf /Suggested Citation

Sipahi Döngül, E., 2024, İşyeri Nezaketsizliği Kavramı Üzerine Yapılan Çalışmaların Bibliyometrik Analizi, Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi Dergisi, 59(1), 644-665.

and emotional exhaustion with 50 repetitions. This study is limited to the bibliometric analysis of studies published in WOS between 1999 and 2023. For future studies, research in databases such as PubMed, Scopus, and TRDizin can be covered.

Key Words: Incivility, Workplace Incivility, Workplace Bullying, Mental Fatigue.

1. Giriş

İşyeri nezaketsizliği kavramı, son yıllarda giderek artan bir akademik ilgiye sahip olmuştur. İşyerindeki nezaketsizlik yalnızca çalışanları etkilemekle kalmaz, aynı zamanda kuruluşlar ve bir bütün olarak toplum için daha geniş sonuçlar doğurmaktadır (Power vd., 2013, s. 374). İşyeri nezaketsizliği saygın olarak işyerinin "kanseri" olarak kabul edildiğinden ciddi bir sorundur (Agarwal vd., 2023, s. 1). Son yirmi yılda işyeri nezaketsizliği örgüt davranışı literatüründe giderek daha fazla dikkat çeken bir konu haline gelmiştir (Schilpzand vd., 2016, s. 57). İşyeri nezaketsizliği, genellikle iş ortamında başkalarına zarar verme yönünde saygısız, kaba, veya profesyonel olmayan davranışları ifade etmektedir (Shin vd., 2021, s.903). Mehmood vd.' ne (2024, s. 1) göre işyeri nezaketsizliği, çalışanlara ciddi zarar verebilecek ve performansın düşmesine neden olabilecek bir durumdur. İşyeri nezaketsizliği genel olarak, çalışma ortamında yaygın bir olgu olan hedefe zarar verme amaçlı, işyerinde karşılıklı saygıyı ihlal eden, tekrarlayan kaba ve saygısız davranışları kapsamaktadır (Andersson vd., 1999, s. 453). Oore vd. (2010, s. 882), işyerinde nezaketsizliğin çalışanlar üzerindeki etkileri ve bu etkilerin iş stresi ve işte zorlanma ile nasıl ilişkilendirildiğini incelemişlerdir. Çalışmanın sonuçlarına göre iş arkadaşlarının nezaketsiz davranışları, çalışanların iş yüküyle, ruh sağlığı ve iş kontrolü arasındaki ilişkileri olumsuz etkilemektedir. Bireylerin işyerinde karşılıklı olarak ilgi ve saygıyı önemseyen bir işyeri kültürü oluşturmayı amaç edinen işyeri nezaketsizliği, başkalarına saygı veya endişe göstermeksizin nezaketsiz eylemlere odaklanmaktadır. İşyerinde çeşitliliği teşvik etmek ve farklı bakış açılarına saygı göstermek, nezaketsiz davranışları azaltabilir. Ayrıca, organizasyonların işyeri kültürünü oluştururken değerlerine saygılı davranışları teşvik etmeleri önemlidir. İşyerinde nezaketsizlikle mücadele etmek için organizasyonların belirli politika ve prosedürler geliştirmesi gerektiği açıktır. İşyeri nezaketsizliği kültürel bir bağlama sahip olması nedeniyle farklı kültürlerde nasıl algılandığı ve işlendiği konusunda daha fazla araştırmaya ihtiyaç duyulmaktadır. İşverenlerin, kendi bölgelerine özgü kültürel farklılıkları ve yasal hususları dikkate alarak saygılı davranışı teşvik ederek, işyerinde bir nezaket kültürü yaratarak ve çalışanlarına eğitim sağlayarak bu konuyu ele alması oldukça önemlidir. Bu eğitimler, çalışanların hangi davranışların nezaket dışı olduğunu anlamalarına ve bu davranışları nasıl raporlamaları gerektiğini öğrenmelerine katkı sağlayabilir. Kısaca işyeri nezaketsizliği küresel bir meseledir. İşyeri nezaketsizliği konusunda yapılan araştırmalara kapsamlı bir bakış sunabilmek, yapılan araştırmaların sayısında zaman içindeki artış veya azalış eğilimleri ve hangi araştırmaların popüler olduğunu belirlemek için bu çalışmaya ihtiyaç duyulmuştur. Bu çalışma mevcut durumu değerlendirmeye yardımcı olduğundan çalışmanın literatürdeki gelişmeleri anlamaya da katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Bu çalışmada, “workplace incivility (işyeri nezaketsizliği)” kavramı ile ilgili başlığın, içeriğin ve anahtar kelimenin tüm dillerde ve tüm yayın türlerinde yayınlanmış olan çalışmaların analizinin görselleştirilerek çalışmanın etkisinin ortaya konulması amaçlanmıştır. Bu nedenle bu makale işyeri nezaketsizliği ile trendleri belirlediğinden alandaki boşluğu doldurması açısından çalışmanın önemli bir kaynak olacağı düşünülmektedir.

2. Literatür Taraması

Çalışmanın bu bölümünde “workplace incivility (işyeri nezaketsizliği)” ile ilişkili bazı kavramlara dair literatür çalışmalarına yer verilmektedir.

2.1. İşyeri Nezaketsizliği ile İlişkili Bazı Kavramlar ve Yapılan Araştırmalar

İşyeri nezaketsizliği, işyerinde meydana gelen ve rahatsız edici olarak algılanabilecek her türlü vücut dili veya jestler yoluyla ortaya ortaya çıkmaktadır (Namin vd., 2022, s. 2). Bu davranışlar açık olabilmekte veya yasa dışı eylemler içermeyebilir ancak yine de bireyler ve genel çalışma ortamı üzerinde önemli olumsuz etkilere neden olabilmektedir. İşyerinde nezaketsizliğin ele alınması; sağlıklı bir çalışma ortamının, çalışanların refahının ve kurumsal başarının sürdürülmesi açısından çok önemlidir. Saygı ve profesyonellik kültürünü geliştirmek hem bireylerin hem de kuruluşların ortak

çabasını gerektirmektedir. Bu bağlamda işyeri nezaketsizliği konusunda yapılan araştırmalara kapsamlı bir bakış sunabilmek, yapılan araştırmaların sayısında zaman içindeki artış veya azalış eğilimleri ve hangi araştırmaların popüler olduğunu belirlemek için bu çalışmaya ihtiyaç duyulmuştur. Bu çalışma mevcut durumu değerlendirmeye yardımcı olduğundan çalışmanın literatürdeki gelişmeleri anlamaya da katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Nezaketsizlik, işyeri nezaketsizliği, işyeri zorbalığı ve mental yorgunluk kavramları işyeri ortamında birbirleriyle ilişkilendirilebilen kavramlar olmakla beraber bu kavramların yapılan bibliyometrik analiz neticesinde de en sık kullanılan kavramlar olduğu tespit edilmiştir. Bu kavramlar arasındaki ilişkiler, işyeri ortamının kalitesini, çalışanların duygusal ve zihinsel sağlığını ve iş performansını etkileyebilmekte ve işyerlerinin bu tür sorunları önlemek ve ele almak için politika ve prosedürler geliştirmesi önemlidir. Bu çalışma, işyeri nezaketsizliği ile ilgili çalışmalara ilişkin trendleri ortaya çıkarmaya çalışmaktadır.

2.1.1. İşyeri Nezaketsizliği

Nezaketsizlik, diğer insanlara karşı sosyal davranış normlarını ihlal eden saygısızlığın davranışsal bir ifadesidir (Gilam vd., 2020, s. 1). Postmodern toplumda nezaketsiz davranışlar giderek yaygınlaşmaktadır. 2002 yılında Amerikalı 2000 katılımcıyla yapılan bir ankette, beş kişiden dördünün saygısızlığı, düşüncesizliği ve nezaketsizliği ciddi sorun olarak gördüğü ve beşte üçünün de durumun daha da kötüleştiğine inandığı sonucuna ulaşmıştır (Farkas ve Johnson, 2002, akt. Fabio ve Duradoni, 2019). Kaba davranışlar karakteristik olarak kaba ve nezaketsizdir ve başkalarına saygısızlıktır (Andersson ve Pearson, 1999, akt. Holm ve diğerleri, 2015, s. 1). Nezaketsizlik, insanların refahına yönelik ciddi bir tehdittir (Lapierre ve diğerleri, 2005, akt. Lim ve Cortina, 2005). Başka bir deyişle nezaketsizlik, bir çalışma ortamında yaygın görülen sorun olarak tanımlanmaktadır (Leiter, 2019, akt. Holm ve diğerleri, 2023, s. 491). Nezaketsizlik, karşılıklı saygıya ilişkin işyeri normlarını ihlal eden davranış olarak tanımlanabilmektedir.

Cortina ve diğerleri (2001, s. 64) yaptıkları araştırmada nezaketsizliğin görülme sıklığını, nedenlerini ve etkisini (örneğin saygısızlık, küçümseme, aşağılama) incelemişlerdir. 1.180 kamu sektörü çalışanından toplanan veriye göre çalışanların %71'i önceki beş yılda işyerinde nezaketsizlik deneyimi yaşadığını belirtmiştir.

Bir başka tanıma göre nezaketsizlik, işyerindeki saygı normlarını ihlal eden ancak bunun dışında sıradan görünen kaba, küçümseyici ve dışlayıcı davranışları ifade etmektedir. Kuruluşlar bazen; açık bir kötü niyet taşımayan bu rutin küçümsemeleri ve aşağılamaları önemsiz bularak göz ardı etmektedir (Cortina ve diğerleri, 2017, s. 299). Organizasyonlarda nezaketsizlik her zamanki kadar önemli olmakla beraber yeni bilim, nezaketsizlik konusunda örgütleri ve çalışanları motive etmeyi amaç edinmelidir (Cortina ve diğerleri, 2017, s. 299).

İşyeri nezaketsizliği, düşünce, saygı ve nezaket eksikliği ile karakterize edilmektedir (Markoviç, 2023). Başkalarının sözünü kesmek, başkaları hakkında konuşmak, geç kalmak, başkalarının çalışmalarını kendine mal etmek, aşağılayıcı yorumlarda bulunmak ve başkalarına yardım etmeyi reddetmek gibi ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere birçok şekilde kendini gösterebilmektedir (Markoviç, 2023). İşyerindeki nezaketsizlik gibi olumsuz sosyal etkileşimler, yorgunluk veya işten ayrılma niyeti gibi işle ilgili olumsuz sonuçlarla güçlü bir bağlantı göstermektedir. İş hayatında nezaketsizliğin önemli rolü çalışanlarca bilinmesine rağmen, işyerinde nezaketsizlik ile ilgili yapılan araştırmalar halen eksiktir (Andersson ve Pearson, 1999, s. 452). İş arkadaşları veya yöneticiler tarafından sergilenebilen işyeri nezaketsizliği, son yıllarda araştırmaların ilgisini çeken bir alan olmuştur (Cortina, Kabat-Farr, Magley, & Nelson, 2017). Andersson ve Pearson (1999, s. 452) işyerinde nezaketsizliğin giderek daha yoğun saldırgan davranışlara nasıl dönüşebileceği üzerinde durmuş, bir "kabahat sarmalının" altında yatan mekanizmaları anlamak için kilit noktalarda neler olduğunu incelemiş, iş yerinde nezaketsizlik davranışlarının, çalışanlar arasında stres ve memnuniyetsizlik düzeylerini artırdığı, nezaket dışı davranışların, çalışanların işbirliği ve iletişim becerilerini olumsuz etkilediği sonucuna ulaşmışlardır.

Lim vd. (2008, s. 95) çalışmalarında işyeri nezaketsizliğinin çalışanların mesleki ve psikolojik refahı üzerindeki etkisi üzerine teorik bir model geliştirmişlerdir. Yazarlar, 1.158 çalışan üzerinde gerçekleştirdikleri çalışmada, kişisel nezaketsizliğin işten ayrılma niyetlerini etkilediğini tespit etmişlerdir.

Miner ve Cortina (2016, s.1) çalışmalarında, işyerinde kadınlara yönelik gözlemlenen nezaketsizlik ile çalışanların mesleki refahı arasındaki ilişkinin aracısı olarak kişilerarası adaletsizlik algılarını ayrıca bu aracılık ilişkilerinin moderatörü olarak gözleminin cinsiyetini de incelemişlerdir. 1702 çalışandan alınan çevrimiçi anket veri sonuçları, adaletsizlik algılarının kadınlara karşı gözlemlenen nezaketsizlik ile iş tatmini, işten ayrılma niyetleri ve kurumsal güven arasındaki ilişkiye kısmen aracılık ettiğini ortaya çıkarmıştır. Erkekler, işyerinde kadınlara yönelik nezaketsiz muameleyi gözlemledikçe, kadınlara göre daha fazla adaletsizlik algısı sergilemişler ve kadınlara karşı gözlemlenen nezaketsizliğin refah üzerindeki dolaylı etkilerinin, kadınlara kıyasla erkekler için daha güçlü olduğu sonucuna varmışlardır. Kadınlara karşı gözlemlenen nezaketsizliğin, özellikle kadınlar için adaletsizliğin aracılık ettiği etkinin ötesinde, mesleki refah sonuçlarıyla da doğrudan ilişkileri bulunmaktadır.

Geldart ve diğerleri (2018, s. 96) çalışmalarında Kanadalı posta işçileri arasındaki işyeri nezaketsizliğinin büyüklüğü; nezaketsizlik ile çalışanların refah göstergeleri arasındaki herhangi bir ilişki ve iş arkadaşlarından alınan sosyal desteğin potansiyel tamponlayıcı faydalarını ortaya çıkarmayı amaçlamışlardır. 950 katılımcının %82'sinden fazlası işyerinde en az bir defa nezaketsiz davranış ile karşı karşıya kaldığını belirtmiştir. Ayrıca çalışanların tükenmişliği, kaygısı, depresyonu ve düşmanlıklarındaki önemli farklılıklar belirlenmiş olup işçiler iş arkadaşlarından daha fazla sosyal destek aldıklarını bildirdiklerinde nezaketsizlik ile çalışanların kaygısı, depresyonu ve düşmanlığı arasındaki ilişkinin azaldığı sonucuna ulaşılmıştır.

Andersson ve Pearson (1999) çalışmalarında, nezaketsizlik ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide stres, iyileşme ve değer uyumsuzluğunun düzenleyici rollerini analiz etmişlerdir. 371 katılımcı verisi kullanılarak araştırma sorusu yapısal eşitlik modeli (YEM) ile araştırmış, yönetici nezaketsizliğinin işyerindeki stres ve iyileşmenin yanı sıra değer uyumu deneyimi üzerinde de önemli olumsuz etkileri olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Bu da örgütten ayrılma niyetinin artmasına neden olmaktadır (Andersson ve Pearson, 1999, s. 452).

Holm ve diğerleri (2023, s. 489) araştırmalarında, gıda hizmeti sektöründe çalışanların değerlendirmelerini ve işyeri nezaketsizliğiyle başa çıkma tepkilerini araştırmayı amaçlamıştır. Yemek servisi çalışanlarıyla beş grup görüşmesi yaparak yaşanan veya tanık olunan 13 farklı nezaketsizlik türü belirlemiş ve işyeri nezaketsizliği, yemek hizmeti endüstrisindeki işyeri kültürünün bir parçası olarak ifade edilebilecek günlük bir stres etkeni olarak tanımlanmışlardır.

Benzer şekilde, mutfaklarda ve restoranlarda çalışan çalışanlardan oluşan yemek hizmeti sektöründe, işyerinde kötü muamelenin işyeri kültürüne gömülü olduğu tanımlanmaktadır (Robinson, 2008, akt. Holm ve diğerleri, 2023, s. 490).

Fabio ve Duradoni (2019) çalışmalarında işyerinde kişilerarası kötü muamele (örn. nezaketsizlik) ile etkili bir şekilde başa çıkmak için olası birincil önleyici kaynaklar olarak işyerinde ilişkisel nezaket (WRC), pozitif ilişkisel yönetim (PRM) ve duygusal zekâ (EI) gibi çeşitli yapıların rolünü tartışmışlardır. Kadınların işyerinde nezaketsiz davranışlara erkeklerden daha sık katlandıkları için kadınların refahının özellikle risk altında olduğunu belirtmişlerdir (Fabio ve Duradoni, 2019, s.1).

Lim ve Lee (2011) çalışmalarında, nezaketsizlik, iş-aile çatışması ve aile desteği arasındaki ilişkileri keşfederek nezaketsizlik araştırmasını işyeri sınırlarının ötesine genişletmeyi amaçlamışlardır. Singapur'daki çeşitli kuruluşların 180 çalışanından toplanan veri, nezaketsizliğin Asya kültürlerinde nadir görülen bir olgu olmadığını göstermektedir. Ayrıca çalışanların, iş arkadaşlarından veya astlarından ziyade üstlerinden daha fazla nezaketsizlikle karşılaştığı sonucunu ortaya koymuştur. Örgüt içi nezaketsizliğin etkileri oldukça büyük olmakla birlikte iş arkadaşları arasındaki çatışmaların çözülmesi, yöneticilerin zamanının çoğunu alabilir (Fritz, 2009, s.168).

Pearson ve diğerleri (2005, s. 177) çalışmalarında, geçici taşeron işçilerinin ne tür nezaketsizliklere maruz kalabileceğini veya tanık olabileceğini araştırmayı amaçlamışlardır. Ancak günümüzün en sık kullanılan ölçeklerin nezaketsiz davranış türlerini tam olarak kapsamadığını belirtmişlerdir. Bu bağlamda gelecekte yapılacak olan araştırmalar için işyeri nezaketsizliği ile ölçek geliştirme çalışmalarının yapılması önerilebilir. Sonuç olarak, yüksek düzeyde nezaketsizliğin olduğu işyerlerindeki çalışanların, nezaketsizlikle ilişkili zararlı sonuçlardan kaçınmak için etkili başa çıkma tepkilerine sahip olmaları gerekecektir. Bununla birlikte, giderek artan literatüre rağmen, özellikle gıda hizmeti endüstrisi bağlamında bireylerin nezaketsizlikle nasıl başa çıktığı hakkında hala çok az şey

bilinmektedir (Holm ve diğerleri, 2023, s. 508). Bu doğrultuda gelecekte yapılacak olan çalışmalar için işyeri nezaketsizliği ile başa çıkma yollarına dair araştırmalar yapılması önerilebilir.

2.1.2. İşyeri Zorbalığı

Zorbalık, işyerinde uzun süreli, sistematik kötü muamele olarak tanımlanan, mağdurun kendini savunmakta zorluk çektiği bir psikolojik şiddet biçimidir (Rosander ve Nielsen, 2023, s. 34). Lim ve diğerleri (2008)' ne göre işyeri zorbalığı (CWPI) üzerine yapılmış olan önceki araştırmalar psikolojik ve sosyal-psikolojik bakış açılarını ele almakta ve sınırlıdır. İş yeri zorbalığı çalışanların refahını ve verimliliğini etkileyen önemli bir sorundur (Robinson vd., 2017, s. 319). Lim vd. (2008, s. 95) çalışmalarında; işgücünün güç, kontrol ve sömürülmesi temel özellikleriyle birlikte "İşgücü Süreci Teorisi"ni uygulayarak önceki çalışmalara dayanmaktadır. Bu araştırma aynı zamanda zorbalık bağlamında işyeri nezaketsizliğinin çalışanlar üzerindeki uzun vadeli yıkıcı olumsuz etkisini açıklamak için "Kaynakların Korunması (COR) Teorisini" de kullanmaktadır. Araştırmacılar ayrıca işyerinde e-posta, sosyal medya, mobil iletişim, bloglar ve internet mesaj panoları gibi artan bağlantılardan dolayı teknolojinin rolünü de ele almışlardır. Yoo ve Lee (2018), işyerinde zorbalık ile Koreli çalışanların refahı (yaşam kalitesi, iş sağlığı) arasındaki ilişkileri ve bu ilişkilerin aile çatışmasını etkileyip etkilemediğini incelemişlerdir. Güney Kore'de sağlık, eğitim ve bankacılık sektörlerinde 307 çalışandan alınan veriye göre işyerinde zorbalığa daha fazla maruz kalanların, yaşam kalitesi ile iş sağlığı düzeylerinin daha düşük olduğu ve aile çatışmalarının yüksek olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Nel (2018, s. 1) işyerinde zorbalığın çalışanların refahı üzerinde duygusal zekanın rolünü incelemiştir. Güney Afrika'da 1102 yükseköğretim kurum çalışanından elde edilen veri doğrultusunda duygusal zekanın, işyerinde zorbalığın yönetilmesinde ve bireylerin refahının (gelişmesinin) artırılmasında önemli bir rol oynadığı bulgusuna ulaşılmıştır. Raman vd. (2016) duygusal olarak zeki bireylerin işyerinde yaşadıkları zorbalık deneyimini daha etkili bir şekilde yönetebileceklerini savunmakta ve işyerindeki zorbalık gibi olumsuz deneyimlerle başa çıkma konusunda duygusal zekanın önemini vurgulamaktadır.

2.1.3. Mental Yorgunluk

Mental yorgunluk, uzun süreli zorlu bilişsel aktivitenin neden olduğu psikobiyolojik bir durumdur (Marcora vd., 2009, s. 857). Son yıllarda, işyerinde çalışanlar üzerinde olumsuz bir etkiye sahip olan davranışlara değinen araştırmalarda artış görülmüştür (Marchiondo vd., 2018, s. 369).

İşyeri nezaketsizliği, hedefe zarar verme niyetinin belirsiz olduğu düşük yoğunluklu sapkın davranış olarak tanımlanmaktadır (Andersson ve Pearson, 1999, akt. Fabio ve Duradoni, 2019). Dahası, ortaya çıkışı daha yüksek düzeyde iş stresi, işten çekilme ve psikolojik sıkıntı ile bağlantılıdır (Lim ve Cortina, 2005, akt. Fabio ve Duradoni, 2019). Cortina ve diğerleri (2003, s. 247) araştırmalarında, 1.167 kamu sektörü çalışanından elde edilen anket verisini kullanarak, kişilerarası kötü muameleye sesli olarak direnen çalışanlar arasındaki iş misilleme mağduriyeti ve sosyal misilleme mağduriyeti deneyimlerini araştırmışlardır. Araştırma sonucu kötü muameleye maruz kalan ve misillemeyle daha da mağdur edilen çalışanlar arasında mesleki, psikolojik ve fiziksel refahın daha düşük olduğunu ortaya koymuştur. Hur ve diğerleri (2016, s. 302) çalışmalarında işyeri nezaketsizliğinin hizmet çalışanlarının yaratıcılığını nasıl etkilediğini, özellikle işyerindeki duygusal tükenmenin ve mental yorgunluğun onların içsel motivasyonunu nasıl azalttığını ve dolayısıyla hizmet çalışanlarının yaratıcılığına nasıl zarar verdiğini incelemeyi amaçlamışlardır. Güney Kore'deki bir otelin hizmet çalışanlarına uygulanan 450 anketten toplam 281' i değerlendirmeye alınmıştır. Sonuçlar hem iş arkadaşı hem de müşteri nezaketsizliğinin hizmet çalışanlarının duygusal tükenmesini artırdığını, bunun da işteki içsel motivasyonlarını ve yaratıcılıklarını azalttığını göstermektedir. Bu doğrultuda işyerinde çalışanların duygusal olarak bitkin hissetmelerini önlemek adına sistematik kurumsal uygulamalar ve politikalar oluşturulması düşünülmelidir (Hur ve diğerleri, 2016, s. 302). Holm vd. (2022), işyeri nezaketsizliğinin, çalışanların işyeri refahı üzerindeki etkisinin psikolojik iyi oluşla ilişkili olup olmadığını araştırmıştır. İsveçli 1005 mühendisten alınan veriye göre işyeri nezaketsizliğinin, mental sağlık üzerinde olumsuz etki yarattığı ortaya konulmuştur.

Kişilerarası ilişkiler üzerindeki zararlı etkilerinden dolayı nezaketsizlik, işyerinde son derece problemli durumdur. İşyerinde nezaketsizlik giderek büyüyen bir olgudur ve hem bireyler hem de kuruluşlar için bir takım olumsuz sonuçlara yol açmaktadır. Bireysel düzeyde, işyerindeki nezaketsizlik kaygı ve depresyon duygularını artırabilmekte, özgüveni azaltabilmekte ve işten ayrılmaya neden olabilmektedir.

İşyerindeki nezaketsizlik aynı zamanda çalışanların birlikte çalışma ve kurumsal hedeflere ulaşma yeteneklerini azaltarak organizasyonlara zarar vermektedir (Gill, 2015).

3. Çalışmanın Amacı

Bu çalışmada, “workplace incivility (işyeri nezaketsizliği)” kavramı ile ilgili başlığın, içeriğin ve anahtar kelimenin tüm dillerde ve tüm yayın türlerinde yayınlanmış olan çalışmaların analizinin görselleştirilerek çalışmanın etkisinin ortaya konulması amaçlanmıştır.

4. Kapsam ve Sınırlılıklar

Bu makale Web of Science (WOS) veri tabanında 1999-2023 yıl aralığında “workplace incivility (işyeri nezaketsizliği)” kavramına ilişkin yayınlanmış olan çalışmaların bibliyometrik analizi ile sınırlıdır.

Tablo 1: Yayınlanan Eserlerin Yıl Bazlı Dağılımı

Yıl	Yayınlanan eser sayısı	Yıl	Yayınlanan eser sayısı
2023	115	2010	22
2022	188	2009	20
2021	205	2008	13
2020	173	2007	8
2019	161	2006	7
2018	123	2005	7
2017	79	2004	2
2016	96	2003	1
2015	53	2002	-
2014	64	2001	2
2013	50	2000	1
2012	32	1999	1
2011	39		

Kaynak: Tablo 1 Web of Science veri tabanı kullanılarak yazar tarafından oluşturulmuştur (2023)

Yıl bazlı dağılıma bakıldığında işyeri nezaketsizliği ile ilgili en fazla yayın yapılan yıl 205 eser ile 2021 yılıdır.

Tablo 2: Yayınlanan Eserlerin Yayın Türüne İlişkin Dağılım

Yayın Türü	Yayın Sayısı	Yayın Türü	Yayın Sayısı
Dergi makalesi	1,302	Toplantı Özeti	13
Konferans Bildirisi	26	Kitap	1
Derleme	44	Mektup	1
Erken Görünümde Olan Çalışmalar	21	Editöryal Materyal	29
Kitap Bölümü	23	Kitap İncelemesi	3

Kaynak: Tablo 2 Web of Science veri tabanı kullanılarak yazar tarafından oluşturulmuştur (2023)

Yayın türü bazında dağılıma bakıldığında en fazla yayın türü 1,302 eser ile dergi makalesidir.

Tablo 3: Yayınlanan Eserlerin Yayın Diline İlişkin Dağılım

Yayın Dili	Yayın Sayısı
İngilizce	1,451
İspanyolca	5
Portekizce	2
Fransızca	2
Korece	1
Çekce	1

Kaynak: Tablo 3 Web of Science veri tabanı kullanılarak yazar tarafından oluşturulmuştur (2023)

Yayın dili bazında dağılıma bakıldığında en fazla 1,451 eser ile İngilizce dilindedir.

5. Metodoloji

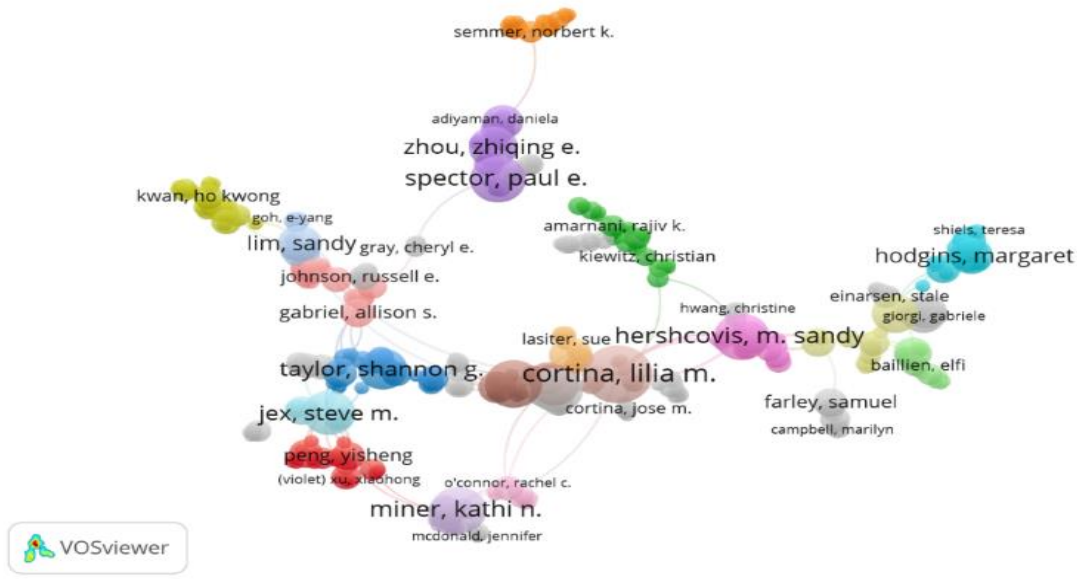
Bu çalışmada, yayınlanmış akademik çalışmalar arasındaki ilişkileri ve güncel çalışmaların bazı bileşenlerini (yazar, atıf sayısı, ülke, kurum ve anahtar kelime) görselleştirmek ve anlamak için analizler VOSviewer paket programının 1.6.9 versiyonu (Van Eck ve Waltman, 2023) ile yapılmıştır. WOS veri tabanının tercih edilmesinin nedeni, bibliyometrik veri analizini destekleyen veriye (yayınların alıntı sayıları, yazarların iş birliği ağı, anahtar kelimeler vb.) erişim kolaylığı olmasındandır. Ulaşılan veri; yazar, atıf sayısı, ülke, kurum ve anahtar kelime analizleri bağlamında değerlendirilmiştir.

6. Bulgular

Çalışmanın bu bölümünde analiz neticesinde ortaya çıkan bulgular yer almaktadır.

6.1. Ortak Yazar Analizi

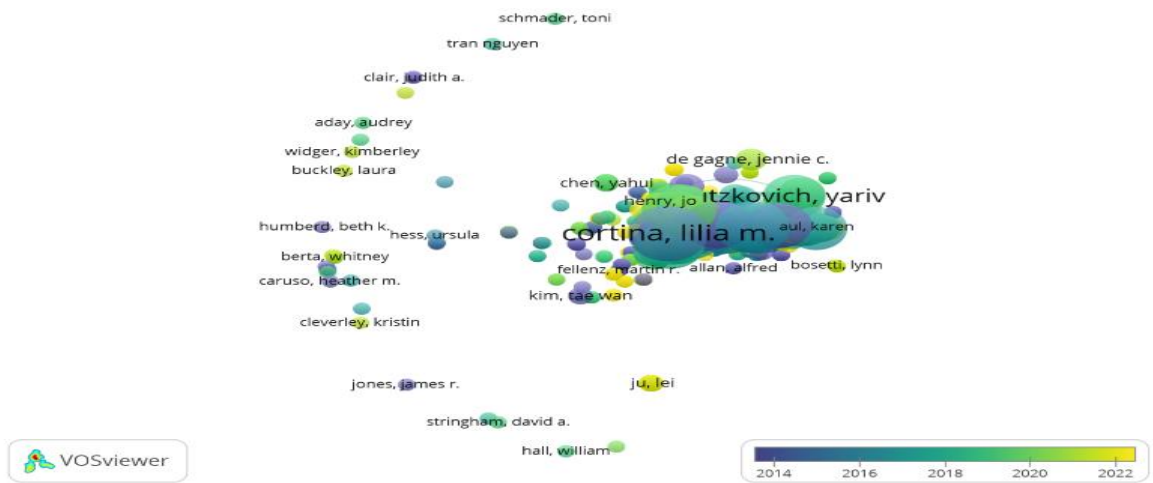
Yazarların ortak yazarlık analizi bağlamında, en çok bağlantılı yazarları belirleme amacıyla yayın ve atıf kriterini en az 1 yayın ve 1 atıf olacak şekilde sağlamak şartını taşıyan ortak yazar analizine ait 442 birim 33 küme 1116 bağlantı gücü ve 1295 toplam bağlantı gücünden oluşan ağ haritasına göre; eser sayısı en fazla olan yazarlar Cortina, Lilia M. (20 eser, 2246 atıf ve 43 toplam bağlantı gücü), Leiter, Michael P. (17 eser, 750 atıf ve 43 toplam bağlantı gücü), Hur, Voon-Moo (17 eser, 513 atıf ve 31 toplam bağlantı gücü) şeklindedir. Pearson, C.M. 4 esere sahip olmasına rağmen 2,686 ile atıf sayısı en fazla olan yazardır. Yazarlar arası iş birliğini gösteren ağ haritası Şekil 1’ de yer almaktadır.

Şekil 1: Ortak Yazar Bağlarına Ait Ağ Haritası

Kaynak: Şekil 1 VOSviewer programı aracılığıyla yazar tarafından oluşturulmuştur (2023)

6.2. Yazarların Atıf Analizi

Atıf ağlarının katmanlaşma durumunu belirlemek amacıyla en az 1 yayın ve 1 atıf olacak şekilde bu kriteri sağlamak koşuluyla yazar atıf analizi bağlamında yıl bazlı katmanlaşma durumu belirlenmiştir. Analiz neticesinde aralarında bağlantı olduğu tespit edilen 2787 gözlem biriminde 50 küme ile 77921 bağlantı gücü ve 106839 toplam bağlantı gücü olduğu tespit edilmiştir. En çok atıfa sahip olan yazar 4 eser, 2686 atıf ve 4115 toplam bağlantı gücü sayısı ile Pearson, C.M. olmuştur. Andersson, L.M. (3 eser, 2321 atıf ve 3448 toplam bağlantı gücüne), Cortina, Lilia M. (20 eser, 2246 atıf ve 4234 toplam bağlantı gücüne) sahiptir. Yazarların atıf bağlarının yıl bazında katmanlaşma durumuna bakıldığında 2014-2022 yılları arasında sınırlı kaldığı görülmüştür.

Şekil 2: Yazarların Atıf Bağlarının Yıl Bazında Katmanlaşma Durumu

Kaynak: Şekil 2 VOSviewer programı aracılığıyla yazar tarafından oluşturulmuştur (2023)

Tablo 4' te atıf sayısı en yüksek ilk beş makale yer almaktadır.

Tablo 4: Atıf Sayısı En Yüksek İlk 5 Makale

Yıl	Yazar	Dergi Adı	Makale	Atıf
1999	Andersson, L.M., Pearson, C.M.	Academy of Management Review	Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace	4650
2001	Cortina, L.M., Magley, V.J., Williams, J.H., Langhout, R.D.	Journal of Occupational Health Psychology	Incivility in the workplace: incidence and impact	3011
2008	Lim, S., Cortina, L.M., Magley, V.J.	Journal of Applied Psychology	Personal and workgroup incivility: impact on work and health outcomes	1287
2008	Cortina, L.M.	Academy of Management Review	Unseen injustice: Incivility as modern discrimination in organizations	1247
2005	Pearson, C.M., Porath, C. L.	Academy of Management Perspectives	On the nature, consequences and remedies of workplace incivility: No time for “nice”? Think again	1080

Tablo 4 incelendiğinde atıf sayısı en yüksek makale yazarların atıf analizi sonucunda da ortaya çıkan Andersson, L.M., Pearson, C.M. adlı yazarlara ait olup 4650 atıf ile 1999 yılında yayınlanan “Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace” adlı makale olmuştur. Dergi açısından değerlendirildiğinde “Academy of Management Review” dergisinde yayınlara ait atıfların yüksek olduğu ortaya çıkmıştır.

Tablo 5’te çalışmada bulunan eserlere ait araştırma alanları ve araştırmada kullanılan metotlar yer almaktadır.

Tablo 5: Araştırma Alanları ve Metodlar

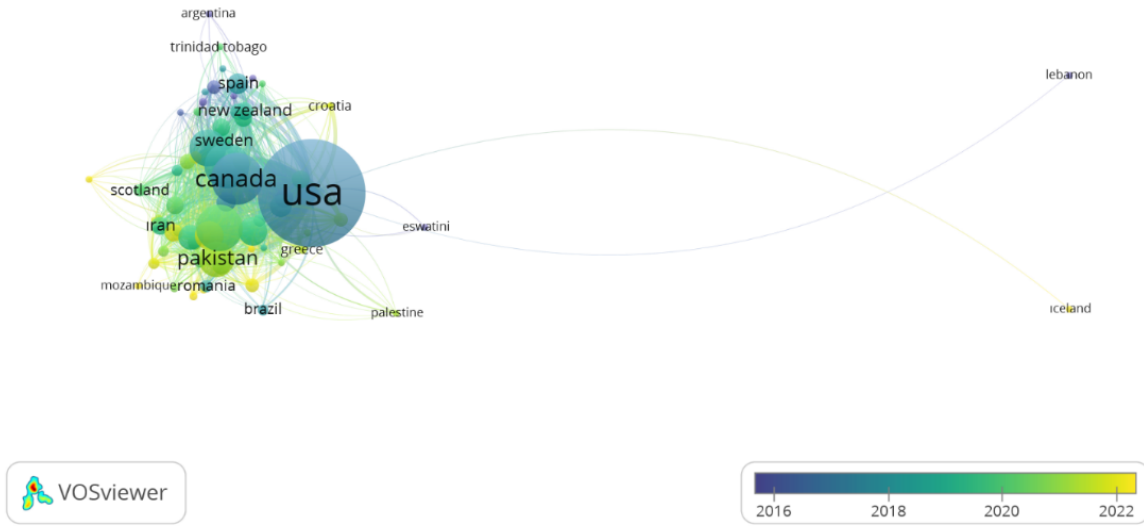
Araştırma Alanı	Yayın Sayısı	Nitel	Nicel	Derleme	Deneysel
Sosyal Bilimler	847	29	763	23	32
Bilim-Teknoloji	296	12	263	16	5
Sağlık Bilimleri	319	108	130	59	22
Toplam	1462				

Tablo 5 incelendiğinde sosyal bilimler alanında toplam 847 yayın bulunmaktadır. Bunların çoğunluğu nicel araştırmalardır (763), bunu nitel (29), derleme (23) ve deneysel (32) çalışmalar izlemektedir. Bilim ve teknoloji alanı ile ilgili toplam 296 yayın mevcuttur. Nicel araştırmalar (263) en yaygın olan türdür, bunu nitel (12), derleme (16) ve deneysel (5) çalışmalar takip etmektedir. Sağlık bilimleri alanında ise 319 yayın bulunmaktadır. Bu alanda nitel araştırmaların (108) sayısı diğerlerine göre daha yüksektir. Nicel (130), derleme (59) ve deneysel (22) çalışma bulunmaktadır. Genel olarak, her alanda nicel araştırmaların en yaygın tür olduğu görülmektedir. Sağlık bilimlerinde nitel araştırmaların daha belirgin olduğu, sosyal bilimlerde ise deneysel çalışmaların diğer alanlara kıyasla daha fazla olduğu görülmektedir.

6.3. Ülkelerin Atıf Analizi

Yayınlanan çalışmaların ülke bazlı atıflara ilişkin yıl bazlı katmanlaşma durumunu belirlemek üzere bir en az 1 eser yayınlanmış olma ve en az 1 atıf almış olma şartını taşımasına dikkat edilmiştir. Yapılan analiz neticesinde arasında ilişki olduğu tespit edilen 69 gözlem birimi üzerinden analiz gerçekleştirilerek 12 küme olduğu, 939 bağlantı gücü ve 18489 toplam bağlantı gücü olduğu belirlenmiştir. Ülkelerden en fazla atıf alanlar; ABD (678 eser, 21885 atıf ve 10618 toplam bağlantı gücü), Kanada (162 eser, 6319 atıf ve 4416 toplam bağlantı gücü), Çin (126 eser, 2035 atıf ve 2433 toplam bağlantı gücü), Avustralya (120 eser, 2324 atıf ve 1918 toplam bağlantı gücü), şeklindedir. Atıf alan ülkelerden en az olanları 1'er atıf ile Filistin (35 toplam bağlantı gücü), Mozambik (8 toplam bağlantı gücü) ve İzlanda (2 toplam bağlantı gücü) olmuştur. Ülkelerin atıf bağlarının yıl bazında katmanlaşma durumuna bakıldığında 2016-2022 yılları arasında sınırlı kaldığı görülmektedir.

Şekil 3: Ülkelerin Atıf Bağlarının Yıl Bazında Katmanlaşma Durumu

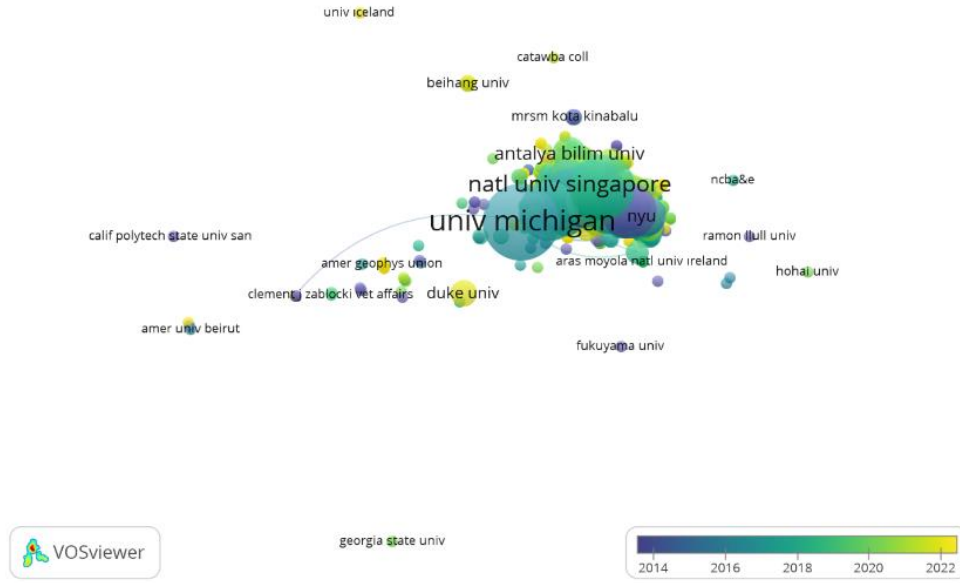


Kaynak: Şekil 3 VOSviewer programı aracılığıyla yazar tarafından oluşturulmuştur (2023)

6.4. Kurumların Atıf Analizi

Yayınlanan çalışmaların kurum bazlı atıflara ilişkin yıl bazlı katmanlaşma durumunu belirlemek üzere bir kurumun en az 1 eser yayınlanmış ve en az 1 atıf almış olma şartını taşımasına dikkat edilmiştir. Yapılan analiz neticesinde arasında ilişki olduğu tespit edilen 1239 gözlem birimine göre; 35 küme, 32474 bağlantı gücü ve 55833 toplam bağlantı gücü olduğu belirlenmiştir. Kurumlardan en fazla atıf alanlar; Michigan Üniversitesi 42 eser, 3183 atıf ve 3961 toplam bağlantı gücü), Western Ontario Üniversitesi (22 eser, 2188 atıf ve 2148 toplam bağlantı gücü) olarak tespit edilmiştir. Kurumların atıf bağlarının yıl bazında katmanlaşma durumuna bakıldığında 2014-2022 yılları arasında sınırlı kaldığı görülmektedir.

Şekil 4: Kurumların Atıf Bağlarının Katmanlaşma Durumu

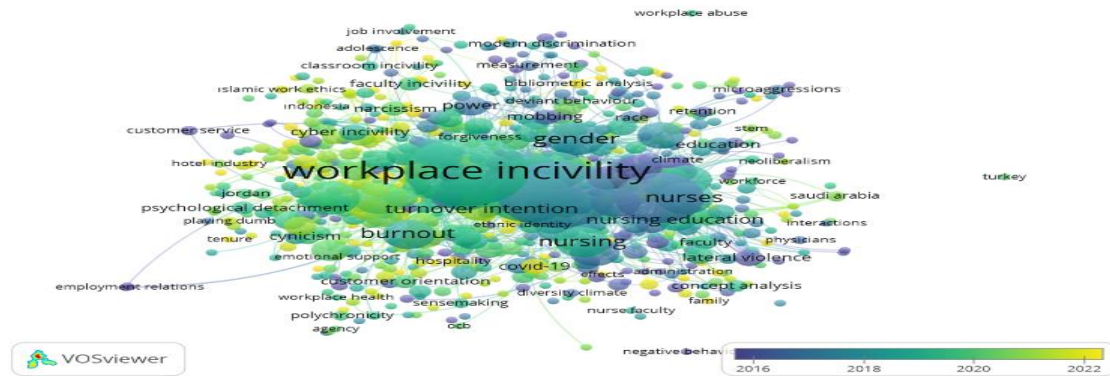


Kaynak: Şekil 4 VOSviewer programı aracılığıyla yazar tarafından oluşturulmuştur (2023)

6.5. Anahtar Sözcük Analizi

Workplace incivility kavramına ilişkin yayınlarda en fazla kullanılan anahtar sözcükler 210 defa workplace incivility (iş yeri nezaketsizliği), 301 tekrar ile incivility (nezaketsizlik), 109 tekrar ile bullying (zorbalık), 63 tekrar ile workplace bullying (işyeri zorbalığı) ve 50 tekrar ile emotional exhaustion (mental yorgunluk) ifadeleri olduğu tespit edilmiştir. Toplam bağlantı gücü açısından en güçlü ifadeler iş yeri nezaketsizliği (568 toplam bağlantı gücü), nezaketsizlik (919 toplam bağlantı gücü) zorbalık (393 toplam bağlantı gücü) ve işyeri zorbalığı (179 toplam bağlantı gücü) olmuştur. 696 gözlem birimi ile gerçekleştirilen analiz sonucunda en az 3 kez görülmekle beraber aralarında ilişki olan toplam 26 küme, 5043 bağlantı ve 6585 toplam bağlantı gücü olduğu belirlenmiştir. En sık kullanılan anahtar kelime bağlarına ilişkin katmanlaşma durumuna bakıldığında 2016-2022 yılları arasında sınırlı kaldığı görülmektedir.

Şekil 5: En Sık Kullanılan Anahtar Kelime Bağlarına İlişkin Katmanlaşma Durumu

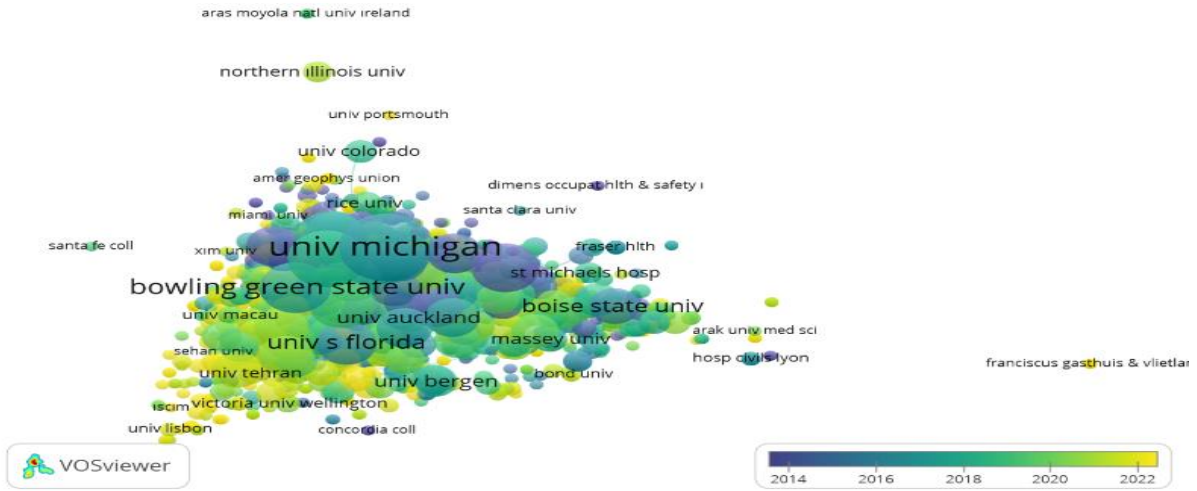


Kaynak: Şekil 5 VOSviewer programı aracılığıyla yazar tarafından oluşturulmuştur (2023)

6.6. Kurumların Bibliyometrik Eşleşme Analizi

Kurumların bibliyometrik eşleşme analizine dair kurumların bibliyografik eşleşme bağlarının yıl bazında katmanlaşma durumunu tespit etmek amacıyla 1 kurumun en az 1 eser yayınlamış ve en az 1 atıf almış olma şartı ile aralarında ilişki olduğu tespit edilen 1264 birim ile analiz gerçekleştirilen analiz sonucunda 7 küme, 527694 bağlantı gücü ve 6755624 toplam bağlantı gücü olduğu tespit edilmiştir. Bibliyometrik eşleşmeler, çalışmanın ne kadar geniş bir kitlede yer aldığını tespit etmek açısından önemlidir. En çok eser 42 eser (3183 atıf ve 3961 toplam bağlantı gücü) ile Michigan Üniversitesi' ne aittir. Kurumların bibliyografik eşleşme bağlarının yıl bazında katmanlaşma durumuna bakıldığında 2014-2022 yılları arasında sınırlı kaldığı tespit edilmiştir.

Şekil 6: Kurumların Bibliyografik Eşleşme Bağlarının Yıl Bazında Katmanlaşma Durumu



Kaynak: Şekil 6 VOSviewer programı aracılığıyla yazar tarafından oluşturulmuştur (2023)

6.7. Metinlerin Bibliyografik Eşleşme Analizi

Birbirinden farklı iki kaynaktan alıntılanan ortak bir çalışmaya yapılan atıflar incelendiğinde en az 1 atıfa sahip olması şartını sağlayan ve birbiriyle bağlantısı olan 1084 birim ile gerçekleştirilen analizde 7 küme, 336043 bağlantı ve 964751 toplam bağlantı gücü olduğu tespit edilmiştir. Bibliyografik eşleşmeye en fazla sahip olan eserler 1714 alıntı ile Andersson (1999), 794 alıntı ile Einarsen (2009) ve 553 alıntı ile Salin (2003) olmuştur. Toplam bağlantı gücünün en yüksek olduğu eser ise 6569 toplam bağlantı gücü ve 61 atıf ile Yao (2022) olmuştur. Metinlerin bibliyografik eşleşme bağlarının yıl bazında katmanlaşma durumuna bakıldığında 2010-2020 yılları arasında sınırlı kaldığı tespit edilmiştir.

Şekil 7: Metinlerin Bibliyografik Eşleşme Bağlarının Yıl Bazında Katmanlaşma Durumu

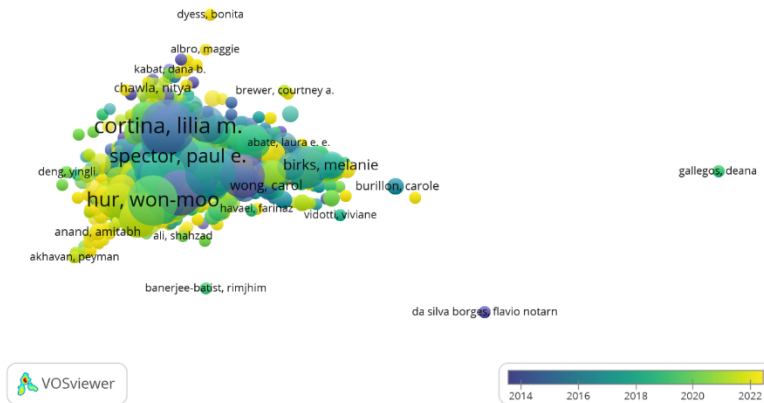


Kaynak: Şekil 7 VOSviewer programı aracılığıyla yazar tarafından oluşturulmuştur (2023)

6.8. Yazarların Bibliyografik Eşleşme Analizi

Çalışmada en az 1 eser yayınlayarak aynı zamanda 1 atıfa sahip olma şartını taşıyan yazarların bibliyografik eşleşme analizi bağlamında 2840 birim, 11 küme, 2242748 bağlantı ve 12666757 toplam bağlantı gücü olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yazarlardan en fazla bibliyografik eşleşmeye sahip olan yazar 20 eser, 2246 atıf ve 175573 toplam bağlantı gücü ile Cortina, Lilia M.'dir. Yazarların bibliyografik eşleşme bağlarının yıl bazında katmanlaşma durumuna bakıldığında 2014-2022 yılları arasında sınırlı kaldığı tespit edilmiştir.

Şekil 8: Yazarların bibliyografik eşleşme bağlarının Yıl Bazında Katmanlaşma Durumu

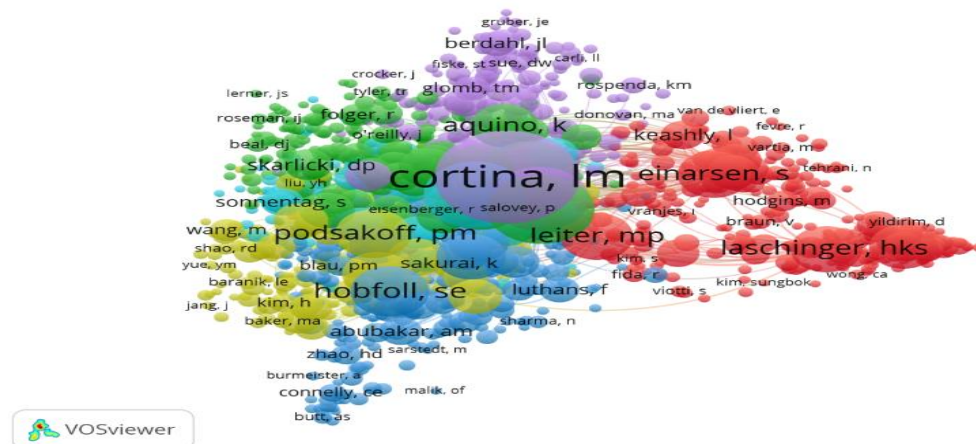


Kaynak: Şekil 8 VOSviewer programı aracılığıyla yazar tarafından oluşturulmuştur (2023)

6.9. Yazarların Ortak Atıf Analizi

Atıf sayısı en az 10 olacak şekilde 1387 birim ile gerçekleştirilen analiz sonucunda 7 küme, 279189 bağlantı ve 1154937 toplam bağlantı gücüne erişilmiştir. Cortina, Lilia M (1535), Andersson, L. M. (864) ve Lim, S. (792) en çok ortak atıf alan yazarlar olarak belirlenmiştir.

Şekil 9: Yazarların Ortak Atıf Analizi Arasındaki Bağlar



Kaynak: Şekil 9 VOSviewer programı aracılığıyla yazar tarafından oluşturulmuştur (2023)

7. Sonuç ve Değerlendirme

Yapılan araştırmalar incelendiğinde işyeri nezaketsizliği ile ilgili Web of Science (WOS) veri tabanında 1999-2023 yıl aralığında taranan sadece iki bibliyometrik analiz türünde çalışmaya rastlanılmıştır. Bunlardan Taşkaya ve Aksoy (2020)'un yapmış oldukları çalışma, hemşirelikte işyeri nezaketsizliğine ilişkin araştırmaların bibliyometrik göstergeleri kullanarak genel bir özetini sunmayı amaçlamıştır. Çalışmada Web of Science veritabanında taranan 269 çalışmaya ulaşılmıştır. Araştırma sonucunda kaba davranışların hem sağlık hem de üretkenlik açısından zararlı sonuçlar doğurma potansiyeline sahip olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Diğer çalışmada ise Agarwal vd. (2023) 1999-2021 yılları arasında işyeri nezaketsizliği üzerine sadece Scopus veri tabanında taranan 382 esere ulaşılmıştır. Çalışmada işyeri nezaketsizliği bağlamında kültürler arası ortamlarda yapay zekâ araştırmalarının eksik olduğu ortaya konulmuştur. 05.05.2023 tarihinde analizleri yapılan bu çalışmada ise, “workplace incivility (işyeri nezaketsizliği)” kavramı ilgili yapılan çalışmaların analizi görsel olarak sunarak çalışmanın etkisinin ortaya konulması amaçlanmıştır. Web of Science (WOS)'ta 1999-2023 yıl aralığında yayınlanmış olan çalışmaların bibliyometrik analizi VOSviewer (Version 1.6.9) paket programı ile analiz edilmiştir. Workplace incivility (işyeri nezaketsizliği) ile ilgili başlığın, içeriğinin ve anahtar kelimesinin tüm dillerde ve tüm yayın türlerinin taranması amaçlandığından 1,462 esere erişilerek analizler gerçekleştirilmiştir.

Çalışmalardan 847'si sosyal bilimler alanına (29 nitel, 763 nicel, 23 derleme, 32 deneysel çalışma), 296'sı bilim ve teknoloji alanına (12 nitel, 263 nicel, 16 derleme, 5 deneysel çalışma), 319'u ise sağlık bilimleri alanına (108 nitel, 130 nicel, 59 derleme, 22 deneysel çalışma) aittir. İşyeri nezaketsizliği alanında yapılan araştırmalarda nitel ve deneysel çalışmaların yeterli olmadığı tespit edilmiştir.

Yıl bazlı dağılıma bakıldığında işyeri nezaketsizliği ile ilgili en fazla yayın yapılan yıl 205 eser ile 2021 yılıdır. Yayın türü bazında dağılıma bakıldığında en fazla yayın türü 1,302 eser ile dergi makalesidir. Yayın dili bazında dağılıma bakıldığında en fazla 1,451 eser ile İngilizce dilindedir.

Yazarların ortak yazarlık analizi bağlamında, en çok bağlantılı yazarları belirleme amacıyla yayın ve atıf kriterini en az 1 yayın ve 1 atıf olacak şekilde sağlamak şartını taşıyan ortak yazar analizine ait 442 birim 33 küme 1116 bağlantı gücü ve 1295 toplam bağlantı gücünden oluşan ağ haritasına göre; eser sayısı en fazla olan yazarlar Cortina, Lilia M. (20 eser, 2246 atıf ve 43 toplam bağlantı gücü), Leiter, Michael P. (17 eser, 750 atıf ve 43 toplam bağlantı gücü), Hur, Voon-Moo (17 eser, 513 atıf ve 31 toplam bağlantı gücü) şeklindedir. Pearson, C.M. 4 esere sahip olmasına rağmen atıf sayısı 2,686 ile en fazla olan yazardır.

Atıf ağlarının katmanlaşma durumunu belirlemek amacıyla en az 1 yayın ve 1 atıf olacak şekilde bu kriteri sağlamak koşuluyla yazar atıf analizi bağlamında yıl bazlı katmanlaşma durumu belirlenmiştir. Analiz neticesinde aralarında bağlantı olduğu tespit edilen 2787 gözlem biriminde 50 küme ile 77921 bağlantı gücü ve 106839 toplam bağlantı gücü olduğu tespit edilmiştir. En çok atıfa sahip olan yazar 4 eser, 2686 atıf ve 4115 toplam bağlantı gücü sayısı ile Pearson, C.M. olmuştur. Andersson, L.M. (3 eser, 2321 atıf ve 3448 toplam bağlantı gücüne), Cortina, Lilia M. (20 eser, 2246 atıf ve 4234 toplam bağlantı gücüne) sahiptir. Yazarların atıf bağlarının yıl bazında katmanlaşma durumuna bakıldığında 2014-2022 yılları arasında sınırlı kaldığı görülmüştür.

Yayınlanan çalışmaların ülke bazlı atıflara ilişkin yıl bazlı katmanlaşma durumunu belirlemek üzere bir ülkenin en az 1 eser yayınlanmış ve en az 1 atıf almış olma şartını taşımasına dikkat edilmiştir. Yapılan analiz neticesinde arasında ilişki olduğu tespit edilen 69 gözlem birimi üzerinden analiz gerçekleştirilerek 12 küme olduğu, 939 bağlantı gücü ve 18489 toplam bağlantı gücü olduğu belirlenmiştir. Ülkelerden en fazla atıf alan; ABD (678 eser, 21885 atıf ve 10618 toplam bağlantı gücü)'dir. Atıf alan ülkelerden en az olanları 1'er atıf ile Filistin (35 toplam bağlantı gücü), Mozambik (8 toplam bağlantı gücü) ve İzlanda (2 toplam bağlantı gücü) olmuştur. Ülkelerin atıf bağlarının yıl bazında katmanlaşma durumuna bakıldığında 2016-2022 yılları arasında sınırlı kaldığı görülmektedir.

Yayınlanan çalışmaların kurum bazlı atıflara ilişkin yıl bazlı katmanlaşma durumunu belirlemek üzere bir kurumun en az 1 eser yayınlanmış olması ve en az 1 atıf almış olma şartını taşımasına dikkat edilmiştir. Yapılan analiz neticesinde arasında ilişki olduğu tespit edilen 1239 gözlem birimine göre; 35 küme, 32474 bağlantı gücü ve 55833 toplam bağlantı gücü olduğu belirlenmiştir. Kurumlardan en

fazla atıf alanlar; Michigan Üniversitesi 42 eser, 3183 atıf ve 3961 toplam bağlantı gücü), Western Ontario Üniversitesi (22 eser, 2188 atıf ve 2148 toplam bağlantı gücü) olarak tespit edilmiştir. Kurumların atıf bağlarının yıl bazında katmanlaşma durumuna bakıldığında 2014-2022 yılları arasında sınırlı kaldığı görülmektedir.

Workplace incivility kavramına ilişkin yapılmış olan eserlerde anahtar sözcüklerden en çok kullanılanları 210 tekrar ile workplace incivility (iş yeri nezaketsizliği), 301 tekrar ile incivility (nezaketsizlik), 109 tekrar ile bullying (zorbalık), 63 tekrar ile workplace bullying (işyeri zorbalığı) ve 50 tekrar ile emotional exhaustion (mental yorgunluk) ifadeleri olduğu tespit edilmiştir. Toplam bağlantı gücü açısından en güçlü ifadeler iş yeri nezaketsizliği (568 toplam bağlantı gücü), nezaketsizlik (919 toplam bağlantı gücü) zorbalık (393 toplam bağlantı gücü) ve işyeri zorbalığı (179 toplam bağlantı gücü)'dir. 696 gözlem birimi ile gerçekleştirilen analiz neticesinde toplam 26 küme, 5043 bağlantı ve 6585 toplam bağlantı gücüne erişilmiştir. Bu sonuca ulaşırken en az 3 kez görülmesine ve aralarında ilişki bulunma kriterine dikkat edilmiştir. En sık kullanılan anahtar kelime bağlarına ilişkin katmanlaşma durumuna bakıldığında 2016-2022 yılları arasında sınırlı kaldığı görülmektedir.

Kurumların bibliyometrik eşleşme analizine dair kurumların bibliyografik eşleşme bağlarının yıl bazında katmanlaşma durumunu tespit etmek amacıyla 1 kurumun en az 1 eser yayınlamış olması ve en az 1 atıf almış olması şartı ile aralarında ilişki olduğu tespit edilen 1264 birim ile analiz gerçekleştirilen analiz sonucunda 7 küme, 527694 bağlantı gücü ve 6755624 toplam bağlantı gücü olduğu tespit edilmiştir. Bibliyometrik eşleşmeler, çalışmanın ne kadar geniş bir kitlede yer aldığını tespit etmek açısından önemlidir. En çok eser 42 eser (3183 atıf ve 3961 toplam bağlantı gücü) ile Michigan Üniversitesi' ne aittir. Kurumların bibliyografik eşleşme bağlarının yıl bazında katmanlaşma durumuna bakıldığında 2014-2022 yılları arasında sınırlı kaldığı tespit edilmiştir.

En az 1 atıf almış olmak kriteri ile seçilen ve aralarında bağlantı bulunan 1084 birim eser ile gerçekleştirilen analiz neticesinde 7 küme, 336043 bağlantı ve 964751 toplam bağlantı gücü olduğu tespit edilmiştir. Bibliyografik eşleşme olan yayınlardan en fazla olanı 1714 alıntı ile Andersson (1999), 794 alıntı ile Einarsen (2009) ve 553 alıntı ile Salin (2003) olmuştur. Toplam bağlantı gücünün en yüksek olduğu eser ise 6569 toplam bağlantı gücü ve 61 atıf ile Yao (2022) olmuştur. Metinlerin bibliyografik eşleşme bağlarının yıl bazında katmanlaşma durumuna bakıldığında 2010-2020 yılları arasında sınırlı kaldığı tespit edilmiştir.

Çalışmada en az 1 eser yayınlarak aynı zamanda 1 atıfa sahip olma şartını taşıyan yazarların bibliyografik eşleşme analizi bağlamında 2840 birim, 11 küme, 2242748 bağlantı ve 12666757 toplam bağlantı gücü olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yazarlardan en fazla bibliyografik eşleşmeye sahip olan yazar 20 eser, 2246 atıf ve 175573 toplam bağlantı gücü ile Cortina, Lilia M.' dir. Yazarların bibliyografik eşleşme bağlarının yıl bazında katmanlaşma durumuna bakıldığında 2014-2022 yılları arasında sınırlı kaldığı tespit edilmiştir.

Atıf sayısı en az 10 olmak koşuluyla 1387 birim ile gerçekleştirilen analiz neticesinde 7 küme, 279189 bağlantı ve 1154937 toplam bağlantı gücüne ulaşılmıştır. Cortina, Lilia M (1535), Andersson, L. M. (864) ve Lim, S. (792) en çok ortak atıf yapılan yazarlar olarak belirlenmiştir.

Yapılan araştırmalar incelendiğinde çalışmaların çoğunlukla; isim takma, aşağılayıcı yorumlar veya rahatsız edici şakalar yaparak saygısız dil kullanma, bir kişiyi toplantılardan veya tartışmalardan dışlama veya ona sessiz muamelede bulunma kısaca görmezden gelerek dışlama davranışlarında bulunma, bir meslektaşın çalışmasını veya güvenilirliğini baltalama, sık sık başkalarının sözünü kesme veya onların yerine konuşma, çevrimiçi nezaketsizlik anlamında gelen kaba veya agresif e-postalar gönderme, çevrimiçi iletişimde uygunsuz dil kullanma gibi çalışmaların ön planda olduğu görülmüştür. Bu bağlamda işyeri nezaketsizliği; iş performansının düşmesine ve iş tatmininin azalmasına, strese, kaygıya ve hatta fiziksel sağlık sorunlarına, ekip dinamiklerinde oluşabilecek zarara, kuruluştan ayrılmaya ve itibarın zedelenmesi gibi çeşitli olumsuz sonuçları doğurabilmektedir. Bu doğrultuda kabalığı görmezden gelen bir kültür, bu tür davranışları tetikleyebilmekte, yüksek stresli ortamlar ve ağır iş yükleri gerginliğe ve nezaketsizliğe yol açabilmektedir. Bu durumda işyerinde çalışanların duygusal olarak bitkin hissetmelerini önlemek adına sistematik kurumsal uygulamalar ve politikalar oluşturulması düşünülmelidir (Hur ve diğerleri, 2016, s. 302).

Öneriler

Farkındalık eksikliği anlamında bazı kişiler nezaketsiz davrandıklarının farkında bile olmayabilir. İşyerinde nezaketsizliği önleme ve sorunu gidermek için ise kurum ve kuruluşların saygı kültürünün teşvik etmesi, liderlerin saygılı davranış örneği oluşturmaları ve nezaket beklentilerini iletmesi, iletişim, çatışma çözümü konularında eğitim verilmesi, nezaketsiz davranışların raporlanması ve ele alınması için net politikalar oluşturulması, açık iletişimin teşvik edilmesi, çalışanların nezaketsiz davranışları bildirebileceği ve destek isteyebileceği kanallar oluşturulması, tekrarlanan nezaketsiz davranışlarda bulunanlar için yaptırımlar uygulanması önerilmektedir. Gelecekte yapılacak olan çalışmalar için işyeri nezaketsizliği (workplace incivility) ile ilgili nitel ve deneysel çalışmalar yapmak; bu sorunu daha iyi anlamak, nedenlerini belirlemek ve etkili çözüm stratejileri geliştirmek için önemli adımlardan olacaktır.

Nitel çalışmalar, derinlemesine anlayış ve içgörü sağlamakla beraber işyeri nezaketsizliği ile ilgili nitel çalışmaların önemli bileşenleri olarak katılımcı röportajları yapılabilir. İşyeri nezaketsizliği deneyimlerini yaşayan çalışanlarla görüşmeler; nezaketsiz davranışların türlerini, kimler tarafından sergilendiğini ve nasıl etkilendiğini anlamada yardımcı olabilir. Ayrıca, çalışmaların sonuçlarına dayalı olarak işyeri politikalarının ve eğitim programlarının gözden geçirilmesi ve güncellenmesi kurumlara bu anlamda fayda sağlayacaktır. Bunun yanında deneysel çalışmaların sayısı artırılarak deneysel çalışmalar işyeri nezaketsizliğini tetikleyen faktörleri ve bu davranışların etkilerini daha iyi anlamak için tasarlanabilir. Son yıllarda uzaktan çalışma da işyeri dinamiklerini değiştirmiştir. Bu bağlamda, uzaktan çalışmanın işyeri nezaketsizliği üzerindeki etkilerini inceleyen daha fazla çalışma yapılması gerekebilir. İşyeri nezaketsizliği ile mücadelede etkili çözüm ve önleme stratejileri üzerine daha fazla araştırma yapılması ve bu stratejilerin işe yarayıp yaramadığını ve nasıl daha etkili hale getirilebileceğini anlamak önemlidir.

Kaynakça

- Agarwal, S., Pandey, R., Kumar, S., Lim, W. M., Agarwal, P. K., Malik, A. (2023). Workplace incivility: A retrospective review and future research agenda. *Safety Science*, 158(2), 105990, 1-19, <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2022.105990>
- Andersson, L. M., & Pearson, C. M. (1999). Tit for Tat? The Spiraling Effect of Incivility in the Workplace. *The Academy of Management Review*, 24(3), 452-471. <https://doi.org/10.2307/259136>
- 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), 64-80. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.6.1.64>
- Cortina, L. M., & Magley, V. J. (2003). Raising voice, risking retaliation: Events following interpersonal mistreatment in the workplace. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8(4), 247-265. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.8.4.247>
- Cortina, L. M., Kabat-Farr, D., Magley, V. J., & Nelson, K. (2017). Researching rudeness: The past, present, and future of the science of incivility. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 299-313. <https://doi.org/10.1037/ocp0000089>
- Fabio, A. D. & Duradoni, M. (2019). Fighting Incivility in the Workplace for Women and for All Workers: The Challenge of Primary Prevention. *Front. Psychol.*, Sec. *Organizational Psychology*, 10, 1-6. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.01805>
- Fritz, J. H. (2009). *Rudeness and Incivility in the Workplace*. In: Morrison, R.L., Wright, S.L. (eds) *Friends and Enemies in Organizations* (pp. 168-194). Palgrave Macmillan, London. https://doi.org/10.1057/9780230248359_9
- Holm K., Torkelson, E., Bäckström, M. (2015). Models of Workplace Incivility: The Relationships to Instigated Incivility and Negative Outcomes. *Biomed Res Int.*, 920239. 1-10. <https://doi.org/10.1155/2015/920239>

- Holm, K., Torkelson, E., & Bäckström, M. (2023). Coping with workplace incivility in the foodservice industry. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 22(3), 489-512. <https://doi.org/10.1080/15332845.2023.2180964>
- Farkas, S., & Johnson, J. (2002). *Aggravating circumstances: A status report on rudeness in America*. New York, NY: Public Agenda.
- Geldart, S., Langlois, L., Shannon, H. S., Cortina, L. M., Griffith, L., Haines, T. (2018). Workplace incivility, psychological distress, and the protective effect of co-worker support. *International Journal of Workplace Health Management*, 11(2), 96-110. <https://doi.org/10.1108/IJWHM-07-2017-0051>
- Gilam, G., Horing, B., Sivan, R., Weinman, N., Mackey, S.C. (2020). The Decline in Task Performance After Witnessing Rudeness Is Moderated by Emotional Empathy-A Pilot Study. *Front Psychol.*, 11, 1-8. <https://doi.org/10.3389%2Ffpsyg.2020.01584>
- Gill, M. J. (2015). Incivility in the Workplace. Wiley Online Library. <https://doi.org/10.1002/9781118540190.wbeic237>
- Holm, K., Torkelson, E. & Bäckström, M. (2022). Workplace incivility as a risk factor for workplace bullying and psychological well-being: a longitudinal study of targets and bystanders in a sample of swedish engineers, *BMC Psychol.*, 10, 1-14. <https://doi.org/10.1186/s40359-022-00996-1>
- 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. <https://doi.org/10.1108/JSM-10-2014-0342>
- Lapierre, L. M., Spector, P. E., & Leck, J. D. (2005). Sexual versus nonsexual workplace aggression and victims' overall job satisfaction: a meta-analysis. *J. Occup. Health Psychol.*, 10, 155-169. doi: 10.1037/1076-8998.10.2.155
- Leiter, M. P. (2019). *Costs of incivility in workplaces and potential remedies*. In R. J. Burke & A. M. Richardsen (Eds.), *Creating psychologically healthy workplaces* (pp. 235–250). Cheltenham, UK: Edward Elgar Publishing Limited. doi: <https://doi.org/10.4337/9781788113427>
- Lim, S., & Lee, A. (2011). Work and nonwork outcomes of workplace incivility: Does family support help? *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(1), 95-111. <https://doi.org/10.1037/a0021726>
- Lim, S. & Cortina, L. M. (2005). Interpersonal mistreatment in the workplace: the interface and impact of general incivility and sexual harassment. *J. Appl. Psychol.*, 90, 483-496. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0021-9010.90.3.483>
- 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), 95-107. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.93.1.95>
- Marchiondo, L. A., Cortina, L. M., Kabat-Farr, D. (2018). Attributions and Appraisals of Workplace Incivility: Finding Light on the Dark Side?. *Applied Psychology*, 67(3), 369-400. <https://doi.org/10.1111/apps.12127>
- Markora, S.M., Staiano, W., & Manning, V. (2009). Mental fatigue impairs physical performance in humans. *J. Appl. Physiol.*, 106, 857-864. <https://doi.org/10.1152/jappphysiol.91324.2008>
- Marković, M. (10 Mart 2023). Rude behavior at work. <https://www.linkedin.com/pulse/rude-behavior-work-marija-markovic/> (E.T.:10.03.2024)
- Mehmood, S., Rasool, M., Ahmed, M., Haddad, H., Al-Ramahi, N.M. (2024). Role of workplace bullying and workplace incivility for employee performance: Mediated-moderated mechanism. *PLoS One*, 19(1), 1-21, <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0291877>

- Miner, K. N., Cortina, L. M. (2016). Observed Workplace Incivility toward Women, Perceptions of Interpersonal Injustice, and Observer Occupational Well-Being: Differential Effects for Gender of the Observer. *Front. Psychol. Sec. Organizational Psychology*, 7(482), 1-12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2016.00482>
- Namin, B.H, Øgaard, T., Røislien, J. (2022). Workplace Incivility and Turnover Intention in Organizations: A Meta-Analytic Review. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 19(1), 1-19. doi: 10.3390/ijerph19010025
- Nel, E. C. (2019). The impact of workplace bullying on flourishing: The moderating role of emotional intelligence, *SA Journal of Industrial Psychology*, 45(0), 1-9, <https://doi.org/10.4102/sajip.v45i0.1603>
- Oore, G. D., Leblanc, D., Day, A., Leiter, M. P., Spence Laschinger, H. K., Price, S. L., & Latimer, M. (2010). When respect deteriorates: Incivility as a moderator of the stressor–strain relationship among hospital workers. *Journal of Nursing Management*, 18(8), 878-888.
- Pearson, C. M., Andersson, L. M., & Porath, C. L. (2005). Workplace Incivility. In S. Fox, & P. Spector (Eds.), *Counterproductive Work Behaviour: Investigations of Actors and Targets* (pp. 177-200). Washington DC: American Psychological Association. <http://dx.doi.org/10.1037/10893-008>
- Power, J. L., Brotheridge, C. M., Blenkinsopp, J., Bowes-Sperry, L., Bozionelos, N., Buzády, Z., Chuang, A., Drnevich, D., Garzon-Vico, A., Leighton, C., Madero, S. M., Mak, W.-m., Mathew, R., Monserrat, S. I., Mujtaba, B. G., Olivás-Lujan, M. R., Polycroniou, P., Sprigg, C. A., Axtell, C., . . . Nnedumm, A. U. O. (2013). Acceptability of workplace bullying: A comparative study on six continents. *Journal of Business Research*, 66(3), 374-380. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2011.08.018>
- Raman, P., Sambasivan, M., & Kumar, N. (2016). Counterproductive work behavior among frontline government employees: Role of personality, emotional intelligence, affectivity, emotional labor, and emotional exhaustion. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 32, 25-37. <https://doi.org/10.1016/j.rpto.2015.11.002>
- Robinson, R. N. S. (2008). Revisiting hospitality's marginal worker thesis: A mono-occu-pational perspective. *International Journal of Hospitality Management*, 27(3), 403-413. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2007.09.003>
- Robinson, L., Caputi, P., Gordon, R., Magee, C., Oades, L. (2017). Workplace bullying and absenteeism: The mediating roles of poor health and work engagement. *Human Resource Management Journal*, 27, 319-334. <http://doi.org/10.1111/1748-8583.12156>
- Rosander, M., & Nielsen, M. B. (2023). Witnessing bullying at work: Inactivity and the risk of becoming the next target. *Psychology of Violence*, 13(1), 34-42. <https://doi.org/10.1037/vio0000406>
- 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, 57-88. <https://doi.org/10.1002/job.1976>
- Shin Y., Lee E. J., & Hur, W. M. (2021). Supervisor incivility, job insecurity, and service performance among flight attendants: the buffering role of co-worker support. *Curr. Issues Tour.*, 25(6), 1-18, doi: 10.1080/13683500.2021.1905618
- Taşkaya, S., Aksoy, A. (2020). A bibliometric analysis of workplace incivility in nursing. *J. Nurs. Manage.*, 29(3), 518-25. <https://doi.org/10.1111/jonm.13161>
- Van Eck, N. J., & Waltman, L. (2023, 05 02). VOSviewer Manual. VOSviewer: https://www.vosviewer.com/documentation/Manual_VOSviewer_1.6.19.pdf
- Yoo, G., Lee, S. (2018). It Doesn't End There: Workplace Bullying, Work-to-Family Conflict, and Employee Well-Being in Korea. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(7), 1548. <https://doi.org/10.3390/ijerph15071548>

Research Article

İşyeri Nezaketsizliği Kavramı Üzerine Yapılan Çalışmaların Bibliyometrik Analizi

Bibliometric Analysis of Studies on the Concept of Workplace Incivility

Esra SİPAHİ DÖNGÜL

Dr. Öğr. Üyesi, Aksaray Üniversitesi

Sağlık Bilimleri Fakültesi

dresrasipahi@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-6495-4378>

Extensive Summary

Although the concepts of rudeness, workplace rudeness, workplace bullying and mental fatigue are concepts that can be related to each other in the workplace environment, it has been determined that these concepts are the most frequently used concepts as a result of bibliometric analysis. The relationships between these concepts can affect the quality of the workplace environment, the emotional and mental health of employees, and job performance, and it is important for workplaces to develop policies and procedures to prevent and address such issues. In this study, it is aimed to reveal the effect of the study by visualizing the analysis of the title, content and keyword related to the concept of "workplace incivility" published in all languages and all publication types. Therefore, since this article identifies trends with workplace incivility, it is thought that the study will be an important resource in terms of filling the gap in the field.

Literature Review

In postmodern society, discourteous behavior is becoming increasingly common. In a 2002 survey of 2,000 American respondents, four out of five people considered disrespect, thoughtlessness and incivility to be serious problems, and three-fifths believed the situation was getting worse (Farkas & Johnson, 2002; as cited in Fabio & Duradoni, 2019). Rude behavior is characteristically rude and discourteous and disrespectful to others (Andersson & Pearson, 1999; as cited in Holm et al., 2015, p. 1). Incivility is a serious threat to people's well-being (Lapierre et al., 2005; as cited in Lim & Cortina, 2005). In other words, incivility is defined as a common problem in a work environment (Leiter, 2019; as cited in Holm et al., 2023, p. 491). Discourtesy can be defined as behavior that violates workplace norms of mutual respect. According to another definition, incivility refers to rude, condescending and exclusionary behavior that violates norms of respect in the workplace but otherwise seems ordinary (Cortina et al., 2017, p. 299).

Negative social interactions, such as lack of courtesy at work, show a strong connection with work-related outcomes, such as fatigue or intention to quit. Although the important role of discourtesy in business life is known by employees, research on discourtesy in the workplace is still lacking (Andersson & Pearson, 1999, p. 452). Workplace rudeness, which can be exhibited by co-workers or managers, is an area that has increasingly attracted the attention of research in recent years (Cortina, Kabat-Farr, Magley, & Nelson, 2017; as cited in Holm et al., 2023, p. 489).

In their study, Fabio and Duradoni (2019) discussed the role of various structures in the workplace, such as relational kindness (WRC), positive relational management (PRM), and emotional intelligence (EI), as possible primary preventive sources for effectively dealing with interpersonal maltreatment (e.g., incivility) in the workplace.

They noted that women's well-being is particularly at risk as women endure discourteous behavior in the workplace more often than men (Fabio & Duradoni, 2019, p.1). Similarly, in the food service sector, which consists of employees working in kitchens and restaurants, workplace mistreatment is identified as embedded in workplace culture (Robinson, 2008; as cited in Holm et al., 2023, p. 490).

According to Lim et al. (2008), previous research on cyber workplace incivility (CWPI) addresses psychological and social-psychological perspectives and is limited. In the studies of Lim et al. (2008, p. 95); It is based on previous studies applying the "Labor Process Theory" with its basic characteristics of power, control and exploitation of labor power. This research also uses the "Conserving Resources (COR) Theory" to explain the long-term destructive negative impact of cyberworkplace discourtesy on employees in the context of bullying. Researchers have also addressed the role of technology in the workplace due to increased connections such as email, social media, mobile communications, blogs and internet message boards.

Workplace incivility is defined as low-intensity deviant behavior in which the intention to harm the target is unclear (Andersson & Pearson, 1999; as cited in Fabio & Duradoni, 2019). Moreover, its occurrence is linked to higher levels of work stress, withdrawal, and psychological distress (Lim & Cortina, 2005; as cited in Fabio & Duradoni, 2019). Due to its harmful effects on interpersonal relationships, rudeness is extremely problematic in the workplace. Discourtesy in the workplace is a growing phenomenon and leads to a number of negative consequences for both individuals and organizations. On an individual level, inkindness at work can increase feelings of anxiety and depression, decrease self-esteem, and cause withdrawal. Discourtesy in the workplace also harms organizations by reducing employees' ability to work together and achieve corporate goals (Gill, 2015).

Methodology

In this study, analyses were performed with version 1.6.9 of the VOSviewer package program (Van Eck and Waltman, 2023) to visualize and understand the relationships between published academic studies and some components of current studies (author, number of citations, country, institution, and keyword). The WOS database is preferred because of the ease of access to data that supports the analysis of bibliometric data (citation numbers of publications, authors' collaboration network, keywords, etc.). Data obtained; author, number of citations, country, institution and keyword analysis.

Results and Conclusions

In this study, which was analyzed on 05.05.2023, it was aimed to reveal the effect of the study by visually presenting the analysis of the studies on the concept of "workplace incivility". Bibliometric analysis of studies published in the Web of Science (WOS) database between 1999-2023 was analyzed with VOSviewer (Version 1.6.9) package program. Since the title, content and keyword related to workplace incivility were intended to be searched in all languages and all publication types, analysis was carried out by accessing 1,462 works.

Of the studies, 847 belong to the field of social sciences (29 qualitative, 763 quantitative, 23 reviews, 32 experimental studies), 296 to the field of science and technology (12 qualitative, 263 quantitative, 16 reviews, 5 experimental studies), and 319 to the field of health sciences (108 qualitative, 130 quantitative, 59 reviews, 22 experimental studies). In the researches conducted in the field of workplace incivility, it has been determined that qualitative and experimental studies are not sufficient

When we look at the year-by-year distribution, the year with the most publications about workplace incivility is 2021 with 205 works. When the distribution on the basis of publication type is examined, the most publication type is the journal article with 1,302 works. When we look at the distribution on the basis of publication language, it is in English with a maximum of 1,451 works.

In the context of the co-authorship analysis of the authors, according to the network map consisting of 442 units, 33 clusters, 1116 connection power and 1295 total connection power of the co-author analysis, which requires that the publication and citation criteria are provided to be at least 1 publication and 1 citation in order to determine the most linked authors; The author with the highest number of works was determined as Cortina, Lilia M. (20 works, 2246 citations and 43 total connection power).

In order to determine the stratification status of the citation networks, the year-based stratification status was determined in the context of the author citation analysis, provided that at least 1 publication and 1 citation meet this criterion. As a result of the analysis, it was determined that there were 77921 connection power and 106839 total connection power with 50 clusters in 2787 observation units that were found to have connections between them. The author with the most citations was Pearson, C.M. with 4 works, 2686 citations, and 4115 total connection powers. When the citation connection of the authors are examined on a yearly basis, it is seen that they are limited between 2014-2022.

In order to determine the year-based stratification status of the published studies for country-based citations, it was noted that a country should have at least 1 study published and at least 1 citation should be obtained. As a result of the analysis, analysis was carried out on 69 observation units that were found to be related and it was determined that there were 12 clusters, 939 connection power and 18489 total connection power. The country with the most citations from the countries; It has been USA (678 works, 21885 citations and 10618 total connection strength). When the stratification status of the citation ties of the countries on a yearly basis is examined, it is seen that they are limited between 2016-2022.

In order to determine the year-based stratification status of the published studies regarding institution-based citations, it was noted that an institution should have published at least 1 study and at least 1 citation should be obtained. According to the 1239 observation units that were found to have a relationship between them as a result of the analysis; It was determined that there were 35 clusters, 32474 connection power and 55833 total connection power. The University of Michigan with the most citations from the institutions is 42 works, 3183 citations, and 3961 total connection power). When the stratification of the citation ties of the institutions on a yearly basis is examined, it is seen that they are limited between 2014-2022.

When the most frequently used keywords in publications about workplace incivility were examined, it was found that workplace incivility with 210 repetitions, incivility with 301 repetitions, bullying with 109 repetitions, workplace bullying with 63 repetitions and emotional exhaustion with 50 repetitions. The strongest expressions in terms of total connection strength were workplace rudeness (568 total connection strength), rudeness (919 total connection strength), bullying (393 total connection strength), and workplace bullying (179 total connection strength). As a result of the analysis made with 696 observation units that were seen at least 3 times and had a relationship between them, a total of 26 clusters, 5043 connections and 6585 total connection strengths were determined. Looking at the layering of the most frequently used keyword connection, it is seen that it is limited between 2016-2022.

In order to determine the stratification status of the bibliometric match connection of the institutions on a yearly basis, it was determined that there were 7 clusters, 527694 connection power and 6755624 total connection power as a result of the analysis with 1264 units that were found to be related to each other provided that 1 institution had published at least 1 study and received at least 1 citation. Bibliometric matches are important to determine how widely the study is located. The most works belong to the University of Michigan with 42 works (3183 citations and 3961 total connection power). When the bibliographic match ties of the institutions are examined on a yearly basis, it is determined that they are limited between 2014-2022.

A bibliographic match is a citation to a joint work cited by two independent sources. According to the analysis made with 1084 units of works selected with the criterion of having at least 1 citation and having a connection between them, 7 clusters, 336043 connections and 964751 total connection power were obtained. The publication with the most bibliographic matches was Andersson (1999) with 1714 citations. The work with the highest total connection power was Yao (2022) with 6569 total connection power and 61 citations. When the bibliographic match connection of the texts are examined on a yearly basis, it is determined that they are limited between 2010-2020.

In the study, it was concluded that the authors who published at least 1 work and had the condition of having 1 citation at the same time had 2840 units, 11 clusters, 2242748 connections and 12666757 total connection power in the context of bibliographic match analysis. The author with the most bibliographic matches is Cortina, Lilia M., with 20 works, 2246 citations and 175573 total connection

power. When the bibliographic match ties of the authors are examined on a yearly basis, it is determined that they are limited between 2014-2022.

The different sources cited in a publication are called co-citations. According to the analysis made over 1387 units by selecting the minimum number of citations as 10, a total of 7 clusters, 279189 connections and 1154937 total connection strength were determined. The most commonly cited author was identified as Cortina, Lilia M. (1535).

When the researches are examined, the majority of the studies; using disrespectful language with derogatory comments or offensive jokes, excluding or silently treating a person from meetings or discussions, engaging in ostracizing behavior by briefly ignoring them, undermining a colleague's work or credibility, frequently interrupting others or speaking for them, using body language negatively (such as glances in the air...), sending rude or aggressive emails that mean discourtesy online, It has been seen that studies such as using inappropriate language in online communication or experiencing cyber workplace discourtesy in the context of cyberbullying are at the forefront. In this context, workplace discourtesy; It can lead to various negative consequences such as decreased job performance and decreased job satisfaction, stress, anxiety and even physical health problems, damage to team dynamics, leaving the organization, difficulty in attracting and retaining talent and damage to reputation. Accordingly, a culture that ignores rudeness can trigger such behaviors, and high-stress environments and heavy workloads can lead to tension and discourtesy. In this case, the workplace should consider the creation of systematic corporate practices and policies to prevent employees from feeling emotionally exhausted (Hur et al., 2016, p. 302). To conduct qualitative studies on workplace incivility for future studies; Better understanding this problem will be important steps to identify its causes and develop effective solution strategies. Qualitative studies provide in-depth understanding and insight, and participant interviews can be conducted as important components of qualitative studies on workplace discourtesy. Interviews with employees who have experienced workplace discourtesy; It can be helpful in understanding the types of unkind behavior, by whom it is exhibited, and how it affects it. Also, organizing group discussions among employees about workplace incivility can be useful in identifying common themes and experiences. In addition, reviewing and updating workplace policies and training programs based on the results of the studies will benefit the institution in this sense. In addition, by increasing the number of experimental studies, experimental studies can be designed to better understand the factors that trigger workplace incivility and the effects of these behaviors. In recent years, remote working has also changed workplace dynamics. In this context, further studies examining the effects of remote work on workplace incivility may need to be done. It is important that more research is done on effective solutions and prevention strategies to combat workplace incivility, and to understand whether these strategies work and how they can be made more effective.