

Telaah Literatur Dampak dan Pencegahan *Workplace Incivility* di Lingkungan Kerja Perawat

MUHAMMAD RAIHAN REZIG*

Departemen Psikologi Industri dan Organisasi, Fakultas Psikologi Universitas Airlangga

Abstrak

Workplace incivility adalah perilaku menyimpang berintensitas rendah dengan maksud ambigu untuk menyakiti target, melanggar norma-norma kerja untuk saling menghormati, dan menunjukkan kurangnya perhatian kepada orang lain (Andersson & Pearson, 1999). *Workplace incivility* banyak terjadi di lingkungan kerja tak terkecuali di lingkungan kerja perawat. *Workplace incivility* di lingkungan kerja perawat dapat berasal dari dokter, *supervisor*, sesama rekan perawat, dan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak-dampak yang dapat ditimbulkan oleh *workplace incivility* di lingkungan kerja perawat dan juga untuk mengetahui upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk mencegah terjadinya *workplace incivility* di lingkungan kerja perawat. Telaah literatur yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan dua *database* yaitu *Google scholar* dan *Scopus*. Pencarian artikel ilmiah di kedua *database* tersebut menggunakan kata kunci "*workplace incivility*" AND "*nurse*". Berdasarkan hasil pencarian, dipilih sembilan artikel ilmiah yang kemudian ditelaah. Hasil telaah literatur menunjukkan bahwa *workplace incivility* memiliki dampak yang buruk bagi perawat seperti menurunkan *job satisfaction*, *quality of nursing care*, *sleep quality*, serta meningkatkan *emotional exhaustion*, *surface acting*, dan *job turnover*. Selain itu hasil telaah literatur juga menunjukkan bahwa terdapat faktor-faktor yang dapat mempengaruhi dan mencegah terjadinya *workplace incivility* di lingkungan kerja perawat seperti lingkungan kerja, perilaku pemimpin, publik, dan perawat itu sendiri.

Kata kunci: *workplace incivility*, lingkungan kerja, perawat, telaah literatur

Abstract

Workplace incivility is a low-intensity deviant behavior with an ambiguous intent to harm the target, violating workplace norms of mutual respect, and displaying a lack of consideration for others (Andersson & Pearson, 1999). Workplace incivility is common in work environments, including in nursing settings. Workplace incivility in the nursing work environment can emerge from physicians, supervisors, fellow nurses, and patients. This study aims to identify the impacts of workplace incivility in the nursing work environment and to determine the efforts that can be made to prevent workplace incivility in this setting. The literature review in this study utilized two databases, Google Scholar and Scopus. Based on the search results, nine scientific articles were obtained and subsequently reviewed. The search for scientific articles in these databases used the keywords "workplace incivility" AND "nurse". Based on the search results, nine scientific articles were selected and subsequently reviewed. The results of the literature review indicate that workplace incivility has negative impacts on nurses, such as reducing job satisfaction, quality of nursing care, and sleep quality, while increasing emotional exhaustion, surface acting, and job turnover. Additionally, the literature review results also show that there are factors that can influence and prevent workplace incivility in nursing work environments, such as work environments, leadership behavior, public, and nurses themselves.

Keyword: *workplace incivility*, work environment, nurse, literature review

PENDAHULUAN

Workplace incivility atau perilaku tidak santun adalah perilaku menyimpang berintensitas rendah dengan maksud ambigu untuk menyakiti target, melanggar norma-norma kerja untuk saling menghormati, dan menunjukkan kurangnya perhatian kepada orang lain (Andersson & Pearson, 1999). Maksud atau niatan tersebut dirasa ambigu atau tidak jelas bagi semua pihak yang terlibat (pelaku, korban atau orang yang hanya melihat perilaku) (Pearson et al., 2000). Pelaku dapat melakukan perilaku *workplace incivility* dan menyakiti korban tanpa menyadari adanya maksud atau niatan untuk menyakiti korban (Pearson et al., 2000).

Workplace incivility atau perilaku tidak santun dapat berupa berperilaku kasar atau tidak sopan yang melanggar norma-norma untuk saling menghormati dalam interaksi sosial (Andersson & Pearson, 1999). Selain itu, *workplace incivility* juga dapat berupa verbal (misalnya gosip tentang

rekan kerja) atau non-verbal (misalnya mengabaikan karyawan lain) dan dapat dilakukan secara aktif (misalnya mengambil peralatan rekan kerja tanpa izin) atau secara pasif (misalnya tidak memberikan informasi tentang rapat penting) tetapi tidak pernah secara fisik (misalnya menyerang rekan kerja) (Martin & Hine, 2005 dalam Roberts et al., 2011).

Workplace incivility merupakan salah satu bentuk perilaku negatif yang seringkali terjadi di lingkungan kerja. Menurut Porath & Pearson (2013, dalam Schilpzand et al., 2016) diperkirakan sebanyak 98% pekerja mengalami *incivility* dan 50% mengalami *incivility* setidaknya setiap minggu. Di Indonesia, sebanyak 88% dari 217 pekerja melaporkan pernah mengalami perilaku tidak santun baik dari rekan kerja maupun dari atasan mereka. *Workplace incivility* terjadi di berbagai bidang profesi, tak terkecuali di bidang kesehatan. Sebanyak 60.7% dari 696 perawat baru di Cina mengalami perilaku tidak santun, terutama mereka yang berpendidikan tinggi (Zhang et al., 2018). Selain itu di Kanada, dari 612 perawat sebanyak 67.5% pernah mengalami perilaku tidak santun dari *supervisor* dan sebanyak 77.6% pernah mengalami perilaku tidak santun dari rekan kerja mereka (Laschinger et al., 2009 dalam D'Ambra & Andrews, 2014).

Hal ini menunjukkan bahwa *workplace incivility* merupakan salah satu masalah yang sering dijumpai di lingkungan kerja perawat. Seringnya *workplace incivility* terjadi di lingkungan kerja perawat menjadikan dampak dan pencegahan perilaku *workplace incivility* sebagai topik yang harus dikaji. Kajian terhadap dampak perilaku *workplace incivility* di lingkungan kerja perawat perlu dilakukan sehingga dapat memberikan pemahaman mengenai bagaimana perilaku *workplace incivility* memengaruhi perawat. Selain itu, kajian terhadap upaya pencegahan perilaku *workplace incivility* di lingkungan kerja perawat juga perlu dilakukan sehingga perilaku *workplace incivility* di lingkungan kerja perawat dapat dicegah.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai dampak-dampak yang dapat ditimbulkan oleh *workplace incivility* pada perawat yang mengalaminya. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai upaya pencegahan munculnya perilaku *workplace incivility*.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode *literature review* atau telaah literature. Telaah literatur dilakukan dengan menggunakan dua *database* yaitu *Google scholar* dan *Scopus* untuk mencari artikel ilmiah yang berkaitan dengan topik penelitian. Pencarian artikel ilmiah dilakukan dengan menggunakan kata kunci "*workplace incivility*" AND "*nurse*". Artikel ilmiah yang digunakan dalam telaah literatur ini merupakan artikel ilmiah yang diterbitkan dalam rentang waktu 2016-2022 dan memiliki pembahasan mengenai perilaku *workplace incivility* di lingkungan kerja perawat.

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan proses telaah literatur yang sudah dilakukan, berikut adalah hasil dari telaah literatur:

No	Penulis, Tahun, Judul Artikel	Variabel	Subjek dan Desain Penelitian	Hasil Penelitian
1	Muhammad Safdar Khan, Natasha Saman Elahi, and Ghulam Abid (2021). <i>Workplace Incivility and Job Satisfaction: Mediation of Subjective Well-Being and Moderation of Forgiveness Climate in Health Care Sector</i>	IV: <i>Workplace Incivility</i> DV: <i>Job Satisfaction</i> Mediator: <i>Subjective Well-being</i> Moderator: <i>Forgiveness Climate</i>	- 672 Dokter dan perawat - Kuantitatif dengan metode survei	1. <i>Workplace incivility</i> secara negatif mempengaruhi <i>job satisfaction</i> 2. <i>Workplace incivility</i> memiliki hubungan yang negatif dengan <i>subjective well being</i> 3. <i>Subjective well-being</i> memediasi hubungan antara <i>workplace incivility</i> dengan rendahnya <i>job satisfaction</i> 4. <i>Forgiveness climate</i> dapat meminimalisir dampak negatif <i>workplace incivility</i> .
2	Abdualrahman Saeed Alshehry, Nahed Alquwez, Joseph Almazan, Ibrahim	IV: <i>Workplace Incivility</i> DV: <i>Quality of Nursing Care (QNC)</i>	- 378 perawat di Arab Saudi	1. <i>General incivility</i> dan <i>nurse incivility</i> mempengaruhi QNC

	Mohammed Namis, Jonas Preposi (2019). <i>Influence of workplace incivility on the quality of nursing care</i>		- Kuantitatif dengan metode survei	2. Mengalami <i>incivility</i> dari pasien/pengunjung berdampak negatif pada dimensi tanggung jawab, kekakuan dan QNC keseluruhan.
3	Farahnaz Abdollahzadeh, Elnaz Asghari, Hossein Ebrahimi, Azad Rahmani, and Maryam Vahidi (2017). <i>How to Prevent Workplace Incivility?: Nurses' Perspective</i>		- 34 perawat di rumah sakit pendidikan Tabriz University of Medical Sciences - Kualitatif dengan metode wawancara	Dimensi pencegahan <i>incivility</i> 1. Perawat: - Menyelesaikan tugas dengan akurat dan benar - Meningkatkan kemampuan merawat - Komunikasi yang baik 2. Organisasi: - mengurangi beban kerja - saling dukung antar perawat - mengurangi masalah terkait dokter - memudahkan proses administrasi rumah sakit - mengatur pendamping pasien 3. Publik: - meningkatkan pandangan terhadap perawat - meningkatkan pengetahuan medis
4	Candice L. Thomas, Lars U. Johnson, Andrea M. Cornelius, Haley R. Cobb, Lauren D. Murphy, and Dulce Vega (2022). <i>Incivility Begets Incivility: Understanding the Relationship Between Experienced and Enacted Incivility with Customers Over Time</i>	IV: <i>Experienced Customer Incivility</i> DV: <i>Enacted Customer Incivility</i> Mediator: - <i>Negative Emotions</i> - <i>Compassion Fatigue</i> Moderator: <i>Perceived Patient Acuity (workload)</i>	- 372 perawat di Amerika Serikat - Kuantitatif dengan metode survei	- Mengalami perilaku <i>incivility</i> dapat meningkatkan kemungkinan seseorang melakukan perilaku <i>incivility</i> - <i>Negative emotion</i> dan <i>compassion fatigue</i> dapat memediasi hubungan antara mengalami <i>incivility</i> dengan melakukan <i>incivility</i> - <i>Perceived patient acuity</i> dapat memperburuk hubungan negatif antara mengalami <i>incivility</i> dengan respon afektif negatif
5	Isabel Carmona-Cobo and Esther Lopez-Zafra (2022). <i>Hospital nurses experiencing day-to-day workplace incivility: A diary study on the benefits of daily social support</i>	IV: <i>Experience Incivility</i> DV: - <i>Emotional Exhaustion</i> - <i>Vitality at bedtime</i> - <i>Positive affect at bedtime</i> Moderator: <i>Social Support</i>	-96 perawat di Spanyol - <i>Experience Sampling Methodology</i>	- Mengalami perilaku <i>incivility</i> dapat meningkatkan <i>emotional exhaustion</i> setelah kerja serta menurunkan kualitas dan pengaruh positif pada waktu tidur - <i>Social support</i> sebagai <i>supportive job resource</i> dapat menurunkan <i>emotional exhaustion</i> setelah kerja serta meningkatkan kualitas dan pengaruh positif pada waktu tidur
6	Lauren S. Park, Larry Martinez, and Shi Xu (2022). <i>Job experience as a buffer against</i>	IV: <i>Experience Incivility (General, nurse, physician, visitor, supervisor)</i>	- 92 perawat di Amerika Serikat	- Mengalami perilaku <i>incivility</i> dari dokter, pasien/pengunjung, dan perawat lain memiliki

	<i>incivility: a daily diary study</i>	DV: - <i>Surface Acting</i> - <i>Emotional Exhaustion</i> Mediator: <i>Sleep quality</i> Moderator: <i>Job Tenure</i>	- <i>Daily diary longitudinal design</i> - Metode survei	dampak negatif terhadap kualitas tidur perawat - Kualitas tidur yang buruk dapat mengarah pada <i>surface acting</i> dan merasakan <i>emotional exhaustion</i> yang lebih besar keesokan harinya - <i>General incivility</i> dan <i>incivility</i> dari perawat lain tidak berpengaruh terhadap kualitas tidur perawat dengan pengalaman kerja yang tinggi dibandingkan dengan perawat dengan pengalaman kerja yang sedikit
7	Roberta Fida, Heather K. Spence Laschinger, and Michael P. Leiter (2016). <i>The protective role of self-efficacy against workplace incivility and burnout in nursing: A time-lagged study</i>	IV: - <i>Relational Occupational Coping Self-Efficacy</i> (ROC-SE) - <i>Incivility</i> DV: - <i>Mental Health</i> - <i>Job Turnover</i> Mediator: - <i>Emotional Exhaustion</i> - <i>Cynicism</i> Moderator: ROC-SE	- 596 perawat di Kanada - Kuantitatif dengan metode survei	- Perawat dengan tingkat ROC-SE yang tinggi akan merasakan perilaku <i>incivility</i> lebih rendah. - Perawat dengan tingkat ROC-SE yang tinggi akan mengalami <i>burnout</i> lebih rendah. - ROC-SE tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan <i>job turnover</i> - <i>Incivility</i> dari dokter dan rekan kerja secara signifikan mempengaruhi <i>emotional exhaustion</i> dan <i>cynicism</i> , sedangkan <i>incivility</i> dari <i>supervisor</i> tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keduanya. - <i>Emotional Exhaustion</i> dan <i>Cynicism</i> secara signifikan terkait dengan <i>mental health</i> , sedangkan hanya <i>cynicism</i> yang secara signifikan berkaitan dengan <i>job turnover</i>
8	Jennifer A. Kaiser (2016). <i>The relationship between leadership style and nurse-to-nurse incivility: turning the lens inward</i>	IV: <i>Leadership Style</i> DV: <i>Incivility</i>	- 237 perawat di Amerika Serikat - Kuantitatif dengan metode survei	- Gaya kepemimpinan tidak berpengaruh terhadap <i>incivility</i> , namun perilaku dari pemimpin dapat berpengaruh terhadap <i>incivility</i> . - Pemimpin yang terlibat dengan unitnya dan memiliki hubungan yang dekat dengan staff dapat menurunkan tingkat <i>incivility</i> sedangkan pemimpin yang lebih menekankan pada pekerjaan ketimbang orang akan dapat meningkatkan <i>incivility</i> .
9	Jessica G. Smith, Karen H. Morin, Eileen T. Lake (2017). <i>Association of the nurse work environment</i>	IV: <i>Nurse Work Environment</i> DV: <i>Incivility</i>	- 233 perawat dari 5 rumah sakit di	- Lingkungan kerja perawat secara signifikan berhubungan dengan <i>incivility</i> .

with nurse incivility in hospitals

Amerika Serikat
- Kuantitatif dengan metode survei

- *Manager ability, leadership dan support of nurse, staffing, dan resource adequacy* sangat penting untuk membentuk lingkungan kerja yang dapat mengarah pada *outcomes* perawat yang lebih baik seperti menurunkan *incivility*

Catatan: IV: *Independent Variable*, DV: *Dependent Variable*

DISKUSI

Berdasarkan hasil telaah literatur yang sudah dilakukan, diketahui bahwa *workplace incivility* memiliki dampak yang buruk terhadap perawat. Khan et al. (2021) pada penelitiannya menemukan bahwa *workplace incivility* secara tidak langsung dapat menurunkan *job satisfaction* melalui *subjective well-being*. Mengalami *workplace incivility* dapat menurunkan *subjective well-being* pada perawat yang kemudian dapat mengarah pada menurunnya *job satisfaction*. Kemudian *workplace incivility* juga ditemukan dapat menurunkan *quality of nursing care* (Alshehry et al., 2019). Mengalami *workplace incivility* dapat mengubah perilaku dan proses berfikir dari perawat yang kemudian menurunkan kolaborasi, menaikkan ketidakhadiran dan mengarah pada kinerja kerja yang buruk dan menyebabkan terjadinya kesalahan medis (Alshehry et al., 2019).

Tidak hanya itu, *workplace incivility* dapat menurunkan kualitas tidur perawat yang kemudian mengarah pada meningkatnya *surface acting* dan *emotional exhaustion* (Park et al., 2022). Selain meningkatkan *emotional exhaustion*, *workplace incivility* yang dialami perawat juga dapat meningkatkan *cynicism* yang kemudian mengarah pada menurunnya *vitality and positive affect at bedtime* dan *mental health* serta dapat meningkatkan *job turnover* (Fida et al., 2016; Carmona-Cobo & Lopez-Zafra, 2022). Mengalami perilaku *workplace incivility* dapat meningkatkan kemungkinan individu untuk melakukan perilaku *incivility* (Thomas et al., 2022). Ketika individu mengalami perilaku *workplace incivility* maka *negative emotions* dan *compassion fatigue* yang mereka miliki akan meningkat dimana hal tersebut dapat menguras sumber daya energi mereka dan mengarahkan mereka pada interaksi interpersonal negatif yang lebih sering (Thomas et al., 2022).

Berdasarkan hasil telaah literatur, diketahui juga bahwa *workplace incivility* pada perawat dapat dicegah. Abdollahzadeh et al. (2017) menjelaskan bahwa terdapat tiga kelompok yang berperan dalam mencegah terjadinya *workplace incivility*, yaitu: perawat, organisasi, dan publik. Perawat merupakan kelompok utama yang penting dalam upaya pencegahan *workplace incivility*. Perawat dapat mencegah terjadinya *workplace incivility* dengan cara menyelesaikan tugas dengan akurat dan benar, meningkatkan pengetahuan dan kemampuan, dan memiliki komunikasi yang baik (Abdollahzadeh et al., 2017). Kemudian pada organisasi, pencegahan *workplace incivility* dapat dilakukan dengan mengurangi beban kerja perawat, memberikan dukungan pada perawat, mengurangi masalah yang berkaitan dengan dokter, mempermudah administrasi rumah sakit, dan mengatur kehadiran pendamping pasien (Abdollahzadeh et al., 2017). Lalu pada publik, upaya pencegahan *workplace incivility* dapat dilakukan dengan meningkatkan pandangan masyarakat terhadap perawat dan meningkatkan pengetahuan medis pada masyarakat (Abdollahzadeh et al., 2017).

Perilaku dari pemimpin juga diketahui memiliki pengaruh terhadap *workplace incivility*. Pemimpin yang secara umum lebih terlibat dengan satuannya dan memiliki hubungan yang baik dengan staf dapat menurunkan tingkat *incivility*, sedangkan pemimpin yang hanya berfokus pada pekerjaan ketimbang orang justru akan meningkatkan tingkat *incivility* (Kaiser, 2016). Dapat dikatakan bahwa memiliki pemimpin yang lebih terlibat dan memiliki hubungan yang baik dengan stafnya dapat mencegah terjadinya *workplace incivility* pada stafnya. Selain itu, lingkungan kerja perawat dapat mempengaruhi *workplace incivility*. Menurut Smith et al. (2017) lingkungan kerja perawat seperti kemampuan manajer perawat, kepemimpinan dan dukungan perawat, serta ketersediaan staf dan sumber daya memiliki potensi untuk mengatasi *workplace incivility*.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil telaah literatur yang sudah dilakukan, penelitian ini menyimpulkan bahwa *workplace incivility* memiliki dampak yang buruk bagi perawat. Dampak buruk tersebut dapat mempengaruhi kesehatan baik secara fisik maupun secara mental dan juga dapat mempengaruhi

kinerja atau karier perawat yang mengalami *workplace incivility*. Selain itu, dapat disimpulkan juga bahwa terdapat faktor-faktor yang mampu mempengaruhi *workplace incivility*. Faktor-faktor inilah yang kemudian dapat digunakan untuk mencegah atau menghindari terjadinya perilaku *workplace incivility* di lingkungan kerja perawat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji bagi Allah S.W.T atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini. Selain itu penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan karya ilmiah ini.

DEKLARASI POTENSI TERJADINYA KONFLIK KEPENTINGAN

Muhammad Raihan Rezig tidak bekerja, menjadi konsultan, memiliki saham, atau menerima dana dari perusahaan atau organisasi manapun yang mungkin akan mengambil untung dari diterbitkannya naskah ini.

PUSTAKA ACUAN

- Abdollahzadeh, F., Asghari, E., Ebrahimi, H., Rahmani, A., & Vahidi, M. (2017). How to prevent workplace incivility?: Nurses' perspective. *Iranian Journal of Nursing and Midwifery Research*, 22(2), 157–163. <https://doi.org/10.4103/1735-9066.205966>
- Alshehry, A. S., Alquwez, N., Almazan, J., Namis, I. M., & Cruz, J. P. (2019). Influence of workplace incivility on the quality of nursing care. *Journal of Clinical Nursing*, 28(23–24), 4582–4594. <https://doi.org/10.1111/jocn.15051>
- Andersson, L. M., & Pearson, C. M. (1999). Tit for Tat? The Spiraling Effect of Incivility in the Workplace. *Academy of Management*, 24(3), 452–471. https://www.jstor.org/stable/259136?seq=1#metadata_info_tab_contents
- Carmona-Cobo, I., & Lopez-Zafra, E. (2022). Hospital nurses experiencing day-to-day workplace incivility: A diary study on the benefits of daily social support. *Journal of Nursing Management*, 30(6), 1577–1589. <https://doi.org/10.1111/jonm.13510>
- D'Ambra, A. M., & Andrews, D. R. (2014). Incivility, retention and new graduate nurses: An integrated review of the literature. *Journal of Nursing Management*, 22(6), 735–742. <https://doi.org/10.1111/jonm.12060>
- Fida, R., Laschinger, H. K. S., & Leiter, M. P. (2016). The protective role of self-efficacy against workplace incivility and burnout in nursing: A time-lagged study. *Health Care Management Review*, 43(1), 21–29. <https://doi.org/10.1097/HMR.0000000000000126>
- Kaiser, J. A. (2016). The relationship between leadership style and nurse-to-nurse incivility: turning the lens inward. *Journal of Nursing Management*, 25(2), 110–118. <https://doi.org/10.1111/jonm.12447>
- Khan, M. S., Elahi, N. S., & Abid, G. (2021). Workplace incivility and job satisfaction: Mediation of subjective well-being and moderation of forgiveness climate in health care sector. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 11(4), 1107–1119. <https://doi.org/10.3390/ejihpe11040082>
- Park, L. S., Martinez, L., & Xu, S. (2022). Job experience as a buffer against incivility: a daily diary study. *Journal of Managerial Psychology*, 37(3), 243–263. <https://doi.org/10.1108/JMP-03-2021-0194>
- Pearson, C. M., Andersson, L. M., & Porath, C. L. (2000). *Assessing and Attacking Workplace Incivility*.
- Roberts, S. J., Scherer, L. L., & Bowyer, C. J. (2011). Job Stress and Incivility: What Role Does Psychological Capital Play? *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 18(4), 449–458. <https://doi.org/10.1177/1548051811409044>
- 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(October), S57–S88. <https://doi.org/10.1002/job.1976>
- Smith, J. G., Morin, K. H., & Lake, E. T. (2017). Association of the nurse work environment with nurse incivility in hospitals. *Journal of Nursing Management*, 26(2), 219–226. <https://doi.org/10.1111/jonm.12537>
- Thomas, C. L., Johnson, L. U., Cornelius, A. M., Cobb, H. R., Murphy, L. D., & Vega, D. (2022). Incivility Begets Incivility: Understanding the Relationship Between Experienced and Enacted Incivility with Customers Over Time. *Journal of Business and Psychology*, 37(6), 1255–1274.

<https://doi.org/10.1007/s10869-022-09795-2>

Zhang, S., Ma, C., Meng, D., Shi, Y., Xie, F., Wang, J., Dong, X., Liu, J., Cang, S., & Sun, T. (2018). Impact of workplace incivility in hospitals on the work ability, career expectations and job performance of Chinese nurses: A cross-sectional survey. *BMJ Open*, 8(12).
<https://doi.org/10.1136/bmjopen-2018-021874>