



# ONLINE KETLEMENİN DEVREDİŞİ KALIŞI, ONLINE NEZAKETSİZLİK, ONLINE SINIF GRUBU MEMNUNİYETİ VE SINIF GRUBUNA AKTİF KATILIM İLİŞKİLERİ: ÖNLİSANS ÖĞRENCİLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

The Relationship Among Online Disinhibition Effect, Online Incivility, Online Classroom Group Satisfaction and Active Participation in The Classroom Group: A Study on College Students

Doç. Dr. İbrahim BOZACI

Kırıkkale Üniversitesi, Keskin Meslek Yüksekokulu, Pazarlama ve Reklamcılık Bölümü, Kırıkkale/Türkiye  
ORCID: 0000-0002-9584-6126

Dr. Atilla ALTUN

Kırıkkale Üniversitesi, Yabancı Diller Yüksekokulu, ati\_altun@yahoo.com, Kırıkkale/Türkiye  
ORCID: 0000-0002-7860-706X

**Cite As:** Bozacı, İ. & Altun, A. (2021). "Online Ketlemenin Devredışı Kalışı, Online Nezaketsizlik, Online Sınıf Grubu Memnuniyeti Ve Sınıf Grubuna Aktif Katılım İlişkileri: Önlisans Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma", International Social Mentality and Researcher Thinkers Journal, (Issn:2630-631X) 7(49): 2115-2124.

## ÖZET

Sosyal, kültürel, ekonomik veya sağlıkla ilgili sebeplerden dolayı online iletişim günümüzde yaygınlaşmış, online ortamlarda alışveriş yapmak, eski arkadaşlarını bulmak, arkadaşlarla sohbet etmek, anılarını paylaşmak veya eğitim amaçlı paylaşımlarda bulunmak hayatın normalleri haline gelmiştir. Online iletişim farklı konular hakkında bilgi edinme, dünyadaki siyasi, kültürel ve toplumsal gelişmelerin farkında olma gibi olumlu sonuçlar doğurduğu gibi giderek ciddi hale gelen sorunlara da yol açmaktadır. Bu sorunlar arasında psikolojik bir sorun olabilen online ketlemenin devre dışı kalışı ve sosyal davranışları etkileyen online nezaketsizlik sayılabilir. Özellikle iletişim için kullanılan WhatsApp gibi sosyal ağlarda bu tür sorunlar, incelenmesi gereken konular arasındadır. Bu çalışmada eğitim amaçlı oluşturulan online gruplarda ketlemenin devredışı kalışı ve nezaketsiz davranışlar incelenerek bu gruplara katılım düzeyi araştırılmıştır. Araştırmada literatürden faydalanılarak hazırlanan betimsel anket yöntemi kullanılmış ve kolayda örnekleme yöntemiyle 246 önlisans öğrencisi gönüllü olarak bu araştırmaya katılmıştır. Bu öğrencilere online (WhatsApp) sınıf grubunda algıladığı ketlemenin devredışı kalışı ve kendine yönelik algıladığı nezaketsizliğin, sınıf grubu memnuniyeti ve sınıf grubuna aktif katılıma etkisi üzerine sorular sorulmuştur. Araştırmada elde edilen veriler üzerinde; temel betimsel istatistikler ve doğrulayıcı faktör analizleri yapılmış ve yapısal eşitlik modeli ile çalışmada oluşturulan hipotezler test edilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre online iletişim ağlarında zararlı online ketlemenin devre dışı kalışının nezaketsizliğe sebep olduğu ve dolayısıyla da katılımı olumsuz yönde etkilediği belirlenmiştir. Online eğitimin devam ettiği bu süreçte oluşturulan sosyal ağların öğrencilerin lehine fayda sağlayabilmesi için gerekli önlemler alınması ve bahsi geçen sorunların en aza indirgenmesi önem arz etmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Online iletişim, online ketlemenin devre dışı kalışı, online nezaketsizlik, Whatsapp sınıf grupları, katılım

## ABSTRACT

Due to social, cultural, economic or health-related reasons, online communication has become widespread, and shopping, finding old friends, chatting with friends, sharing memories or sharing for educational purposes on the internet has become normal for the people today. While online communication has positive results such as obtaining information about different subjects, being aware of the political, cultural and social developments in the world, it also leads to serious problems. These problems include online disinhibition effect, which can be a psychological problem, and online incivility affecting social behaviour. Such problems are among the issues to be investigated in terms of communication when the social networks such as WhatsApp were considered. In this study, the online disinhibition effect and incivility behaviours in online groups created for educational purposes were examined, and the level of participation in these groups was investigated. The descriptive survey method prepared by making use of the literature was used, and 246 associate degree students voluntarily participated in the study. These students were asked questions about the disinhibition effect and the online incivility they perceived, and the effect of disinhibition and incivility on class group satisfaction and active participation. Basic descriptive statistics and confirmatory factor analyses were made on the data obtained in the study and the hypotheses formed in the study were tested with the structural equation model. According to the results, it has been determined that the harmful online disinhibition in online communication networks causes incivility and therefore negatively affects participation. It is important to take the necessary precautions and minimize the problems so that the students can benefit from these social networks created for online education.

**Key Words:** Online communication, online disinhibition, online incivility, WhatsApp classroom groups, participation

## 1. GİRİŞ

İletişim teknolojisindeki gelişmeler, insanların her geçen gün sanal ortamları daha da fazla kullanmasına sebep olmaktadır. Mektuptan telefonlara ortaya çıkan bu dönüşüm, iletişimin önemli ölçüde insanları yakınlaştırmasının yanında, sosyal etkileşim için bir tehdit de olabilmektedir. İnternet, endüstriyi ve iş alanlarını değiştirmekle kalmayıp, günlük yaşamımızı ve toplumu da değiştirmektedir. İnternetin günlük yaşamımızı önemli derecede etkilediği ve önemli iletişim kaynağı olma gücü ile ilgili çalışmalar da bunu kanıtlar niteliktedir (Clark vd., 2018). İnternet kullanımındaki artış, gerçek sosyal ağların azalmasına ve depresyon ve yalnızlığın artmasına neden olabilmekte ve kullanıcıların sağlığını ve sosyal ilişkilerini olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Özellikle internet ortamındaki sosyal ağların kullanıcı sayısındaki artış, bu durumun önemini daha da artırmaktadır. Dijital ziyaretçiler yerine artık dijital yerleşikler kavramı daha uygun bir tabir olarak kullanılmaya başlanmıştır (Veletsianos, 2011: 338). Dijital ziyaretçiler interneti belli amaçlar için (bilet almak, ev eşyası siparişi vermek) kullanırken, dijital yerleşikler hayatlarının büyük kısmını online gerçekleştiren, kimlik ve ilişkilerini geliştirmeye çalışan bireylerden oluşmaktadır (Zimmerman ve Ybarra, 2016: 181)

Dijital yerleşik olma durumunun arttığı bu süreçte, etkili internet kullanımı sosyal etkileşimlerin gerçekleşmesi, sosyal sermayenin gelişmesi, sosyal bağların güçlendirilmesi ve kendini gerçekleştirme gibi faydalar da sağlayabilmektedir. Bu faydalar medya paylaşım (Youtube vb.), online eğitim (Zoom, Acrobat Reader vb.), görüntülü ve sesli görüşme (Snapchat, Whatsapp vb.), eski arkadaşları bulma ve takip etme (Facebook vb.), gündemi takip etme (Tweeter vb.) gibi farklı şekillerde kendini göstermektedir. Whatsapp, Messenger, Bip, Hangouts gibi uygulamalar insanların bayram gibi özel günlerde sıkça kullandığı bir iletişim aracı haline gelmiştir. Eşzamansız iletişime de imkân veren bu uygulamalar sayesinde dijital yerleşiklerin sayısı gittikçe artmakta, video ve resimlerle zenginleştirilen mesajlara güncel kalabilmek için sürekli online olmaya çalışan bir kitle ortaya çıkmaktadır (Niemz vd., 2005: 563). Bu tür sosyal medya uygulamalarının kullanımı sosyal sermayeyi artırabilir, arkadaşlık ve topluluk oluşumuna yol açabilir ve yalnızlığı azaltabilir. Bununla birlikte, bazı sosyal medya sitesi kullanıcıları, zayıflayan arkadaşlıklar, online dışlanma ve artan yalnızlık da yaşayabilir. Bu nedenle, sosyal medya kullanımının sosyal bağlılık üzerinde çelişkili etkileri olduğu söylenebilir (Ryan vd., 2017: 1).

Online ortamda iletişimleri etkileyen faktörlerin neler olduğunun bilinmesi, insanların kendilerini ifade etmesi, online ortamdaki etkileşimlerin nitelik ve niceliğinin artırılması ve bunlara bağlı hizmet sunan örgütlerin hedef kitlelerini daha iyi tatmin edebilmesi bakımından önemlidir. İnsanların duygularının online ortamlar bakımından karşılaştırıldığı (Whatsapp, Facebook, Twitter ve Instagram vb.) bir araştırmada, Whatsapp'ın negatif duyguların (üzgün olma, endişe, sinirlilik ve hayal kırıklığı) ifade edilmesi konusunda en uygun platform olduğu tespit edilmiştir (Waterloo vd., 2018). İnsanlar normalde gerçek hayatta söylemeyecekleri (kişisel bilgileri ifşa vb.) veya yapmayacakları şeyleri internette, anonimlik, görünmezlik ve eşzamansızlık gibi faktörlere bağlı olarak söyleyebilmekte ve yapabilmektedir (Niemz vd., 2005: 563). Online ortamlarda anonimlik durumunun sosyal öğrenme davranışı üzerine etkisi üzerine yapılan çalışmada anonimlik olan ortamlarda agresif sosyal modellere maruz kaldığımızda saldırganlık eğilimlerinin arttığı kanıtlanmıştır (Zimmerman ve Ybarra, 2016: 190).

İnsanlar, yüz yüze iletişime göre online ortamda; daha kolay, sık ve yoğun şekilde kendi iç durumlarını ortaya koyabilmekte, daha az kısıtlanmış hissetmekte ve kendilerini daha açık şekilde ifade edebilmektedir (Suler, 2005). Ancak, fikir açıklama, bilgi arama ve bilgi alışverişi gibi bakımlardan yararlı olan online ortamda aynı zamanda; aşağılayıcı dil, alay, küçümseme, kışkırtma ve tehdit gibi nezaketsiz söylemlerle de iletişim türü olarak yaygınlıkla karşılaşmaktadır (Lee ve Pang, 2014). Öyle ki, internet üzerinde kurulan iletişimlerde karşılaşılan online nezaketsizliğin /kabalığın, yaygın olduğu ve her geçen gün arttığı ileri sürülmektedir (Clay, 2013). Bunların sosyal, örgütsel ve ticari sonuçlarının olması kaçınılmazdır.

Sosyal ağların kullanımı konusunda daha uzmanlaşmış olan gençler, yüz yüze iletişim ortamlarından uzak, günümüz şartlarına daha iyi uyum sağlayabilmektedir. Fakat bu sosyal ağların iyi yanları olduğu gibi olumsuz yönleri de olabilmektedir. İnsanlar sosyal ağları tüm kişilere mesaj atmak, bilgi paylaşmak ve diğerlerinin gönderileri veya durumları hakkında yorum yapmak gibi çok çeşitli sosyalleşme amaçları için kullanabilmektedir (Kanwal vd., 2019: 188). Aynı zamanda internet ve sosyal medya, kötüye kullanılması yönünde de yüksek bir potansiyele sahiptir. Çoğu araştırmada sosyal ağ uygulama kullanımı ile daha düşük refah, izolasyon ve sosyal karşılaştırma (özellikle kendinden daha iyi yaşam tarzına sahip olanlarla) arasında ilişkiler belirlenmiştir (Clark vd., 2018: 33).

Bu tür sorunların önüne geçebilmek için birçok yöntem geliştirilmekte, özellikle gençlerin elektronik ortamları en az hasarla kullanabilmesi sağlanmaya çalışılmaktadır. Eğitim kurumlarında verilen eğitimler, internet ortamlarında yetişkinler kontrolünde gerçekleştirilen kısıtlamalar veya toplumsallaşmanın farklı yönlerinin de var olduğuna dair örneklerin çoğaltılması bu hasarları en aza indirmeye yönelik çabalar olarak gösterilebilir. Fakat bu çabalara rağmen online sosyal ağlar sosyal ve psikolojik açıdan internete bağımlı olmaya (Niemz vd., 2005: 562), online nezaketsizliğe maruz kalmaya veya online nezaketsizlik gerçekleştirilmeye neden olabilmektedir.

Sosyal ağların, eğitim süreçlerinde de aktif şekilde kullanımı artmaktadır. Online eğitim uygulamalarının yanında, öğrencilerin oluşturdukları gruplar giderek artmakta, online ders öncesi ve sonrası paylaşımlar eğitimin niteliğine katkı yapabilmektedir. Whatsapp bu uygulamalar arasındadır ve grup iletişimi için sıklıkla kullanılır (Seufert vd., 2016). Seufert ve ark.'na göre (2016, 538) Almanya'da sosyal ağ kullanıcılarının yaklaşık %92'si kurumsal veya grup iletişimi için Whatsapp iletişimlerini tercih ettiği tespit edilmiştir. Whatsapp grup iletişimi öğrencilerin eğitim sürecine katkıda bulunduğu gibi bazı olumsuz sonuçlar da doğurabilmektedir. Bu tür online iletişim ortamlarında nezaketsizlik ve zararlı ketlemenin devre dışı kalışı önemli sorunlar olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu çalışmada; online iletişimi etkileyen faktörlerden olan online ketlemenin devre dışı kalışı (online disinhibition effect) ve online nezaketsizliğin, özellikle gençlerin online eğitimle ilgili iletişim için kurulan Whatsapp sınıf grubundan memnuniyeti ve gruba katılma davranışlarına etkisini belirlemek amaçlanmaktadır. Eğitim amaçlı kurulan Whatsapp sınıf gruplarında öğrencilerin kendileriyle ilgili algıladığı ketlemenin devre dışı kalışı ve nezaketsizliğin etkileri, önlisans öğrencilerinden elde edilen birincil veriler üzerinden analiz edilmektedir.

## 2. TEORİK ÇERÇEVE

### 2.1. Online Ketlemenin Devredışı Kalışı

Ketlemenin devre dışı kalışı (disinhibition), davranışlarda kısıtlama veya kontrolün azlığı olarak ifade edilmektedir. Online ketlemenin devre dışı kalması ise, online ortamda kısıtların azalması deneyimi olarak tanımlanır (Stuart ve Scott, 2021). Algılanan sınırların azalmasının, olumlu ve olumsuz yönleri olabilmektedir. Online ketlemenin devredışı kalışı; insanların sıra dışı nezaket ve cömertlik göstermesinde olduğu gibi “yararlı ketlemenin devre dışı kalışı” (benign disinhibition) veya insanların kaba ve nefret içerikli dil kullanması veya internetin karanlık bölgelerinde gezinmesinde (suç, şiddet vb.) olduğu gibi “zararlı ketlemenin devre dışı kalışı” (toxic disinhibition) olarak iki türde incelenmektedir. Konunun öncülerinden Suler (2004), online ketlemenin devre dışı kalışının (online disinhibition effect); ayrıştırıcı anonimlik, görünmezlik, eşzamansızlık, otoritenin asgariye inmesi, benci merkezli içe atma, ayrıştırıcı hayal etme gibi faktörlerden etkilendiğini ifade etmektedir (Suler, 2004: 321). Wu vd. (2017) ayrıştırıcı anonimlik, eşzamansızlık, ayrıştırıcı hayal etme ve sosyal normların, zararlı online ketlemenin devre dışı kalışı etkilediğini saha araştırmalarıyla göstermiştir.

Her online iletişim kanalında olmasa da, online ketlemenin devre dışı kalışını etkileyen öncelikli faktör olarak ifade edilen ayrıştırıcı anonimlik, internette insanların isimlerinin veya gerçek isimlerinin olmamasını ifade eder. İnsanlar davranışlarını yaşam tarzı ve kişiliklerinden ayırabildiklerinde, kendilerini açığa çıkarmayla ilgili daha az savunmasız hisseder, söylediklerinin yaşamları üzerinde doğrudan etkilerinin olmayacaklarını bilir ve online kimlikler, normal kimliklerinden ayrıştırılmış olur. Böylece düşmanca söylenen veya yapılanların sorumluluğu önlenebilir. Anonimliğe benzer şekilde görünmezlik, e-mail, blog veya anlık mesajlaşma gibi ortamlarda, karşı tarafın duyulmaması veya görülmemesi olup, karşı tarafın bilinmemesini gerektirmez. Böylece insanlar nasıl göründükleri veya sesleri hakkında endişe etmez. Günlük hayatta insanların özel konular konuşurken gözlerini kaçırmaması, insanların davranışlarını bunlardan dolayı kısıtladığını gösterir. Eşzamansızlık ise, insanların anlık olarak tepki verme gereğinin ortadan kalkması olup, bu durum da davranışlar üzerindeki kısıtları azaltmaktadır (Suler, 2004: 323).

İnternet ortamında benci merkezli içe atma ise; online ortamda karşı tarafın metin tabanlı iletişimlerine bağlı olarak, zihinde canlandırılmasıdır ve insanların zihinde tasarladıkları birileri ile iletişim kurması, diğerleriyle iletişim kurmasından daha kolaydır. İnternet ortamında ayrıştırıcı hayal etme ise; online hayatın gerçek hayattan farklı kural veya sorumlulukları olan bir oyuna benzer bir hayat olarak görülmesidir. Son olarak metin tabanlı online iletişim ortamında, karşı tarafın giyimi, vücut dili gibi statü göstergeleri genelde yoktur ve otorite figürlerinin iletişim üzerindeki etkisi çok daha azdır ve eşitlik algısı daha yüksektir. Tüm bu temel faktörlerin yanında; ihtiyaç, dürtü, duygu ve kişilik gibi kişisel özellikler de ketlemenin ortadan kalkışını etkiler. Örneğin duygusal tarzda olan insanlar online ortamda daha açık iletişim kurabilmektedir. Neticede

online iletişimlerin, bireyin ihtiyaç, duygu ve kişisel özellikleriyle ilgili daha doğru ve derinlikli bilgiler sağlanması mümkündür (Suler, 2004: 323-324).

## 2.2. Online Nezaketsizlik

İsim çağırma (name-calling, örneğin yalancı, dolandırıcı, aptal, ahmak, dinazor vb.), iftira atma (aspersion, örnek: "...sistemimiz yozlaşmış ve berbat"), yalan söyleme ("...insanları kandırıyor ve anayasayı ihlal ediyor.."), kaba söz söyleme ("...tek bir lanet kelime söylemedi...") aşağılama ("...ağlamayı bırak...") gibi türleri olan nezaketsizliğin (Coe vd., 2014: 661), mesleki veya sosyal hayatta sinir, stres gibi olumsuz duygularda artma (Anderson vd., 2014; Bauman vd., 2013; Liu vd., 2020), yaşam memnuniyetinde azalma (Hwang vd., 2020), iletişimlerin etkinliğinde azalma (Brooks ve Geer, 2007), aile memnuniyetinde azalma (Liu vd., 2020), iş aile çatışmasında artma (Lim ve Lee, 2011) gibi durumlarla ilişkili olduğu görülmektedir. Örgütsel bakımdan gerçekleştirilen araştırmalar da; nezaketsizliğin akli sağlığın kötüleşmesi (Laschinger vd., 2013), stres (Al-Zyoued vd., 2019; Cortina vd., 2001) ve sinir gibi olumsuz duyguların artması (Edwin vd., 2017), iş memnuniyetinin (Cortina vd., 2001; Miner vd., 2012), örgütsel bağlılığın (Smith vd., 2010), yaratıcılığın (Hur vd., 2016) ve performansın azalması (Sliter vd., 2010; Cho vd., 2016), tükenmişliğin artması (Sliter vd., 2010) gibi pek çok olumsuz sonuçla ilişkili olduğunu göstermektedir.

Yüz yüze etkileşimlerdeki nezaketsiz davranışlarla; online ortamda da karşılaşmaktadır. Özellikle sözel ifadelerin kullanımı, gülme, göz teması, ses tonu, jest ve mimiklerin yüz yüze iletişimlerde olmasına karşın, online etkileşimlerde bunların büyük oranda olmaması ve karşı tarafın daha az tanınması; nezaketsizliğin daha kolay gerçekleştirilebilmesine ve yanlış anlaşılmalara neden olabilmektedir (Antoci vd., 2016). Saldırgan, saygısız, taciz ve nefret içerikli ifadelerin online ortamda yaygınlığına dair kanıtlar son zamanlarda artmaktadır (Antoci vd., 2016: 1). Yüz yüze iletişimlerde olduğu gibi, online iletişimlerdeki nezaketsizliğin de olumsuz sonuçlarının olması kaçınılmazdır. Ancak konuyla ilgili araştırmaların daha az olduğu ve daha çok mail yoluyla gerçekleştirilen iletişimlere odaklandığı görülmektedir. Gerçekleştirilen araştırmalarda, sorunun yaygınlığı ve olumsuz etkileri görülmektedir.

Lim ve Chin (2006), mail yoluyla gerçekleştirilen siber nezaketsizliğin özellikle erkek şeflerde daha fazla olduğu, çalışanların büyük oranda (% 91) bununla karşılaştığı anlaşılmaktadır (Lim ve Chin, 2006). Online nezaketsizliğin; örgütsel bağlılığın azalması (Lim ve Teo, 2009), çalışanların verimliliğinin azalması, çalışma ortamının bozulması (Ophoff vd., 2015), iş performansının azalması (Giometti vd., 2016; McCarthy vd., 2020) gibi olumsuz sonuçlarının olduğunu gösteren araştırmalarla da karşılaşmaktadır.

## 2.3. Hipotez Geliştirme

Online nezaketsizlikle, eğitim iletişimlerini gerçekleştirmek amacıyla kullanılan iletişim ortamlarında da karşılaşmaktadır. Online eğitim ortamında yaşanan düşük düzeyden saldırganlığa varabilecek nezaketsizlik, önemli bir sorundur (Clark ve Ahten, 2012). Örneğin otoriteye meydan okuma, parasını ödedim mantığı, saldırgan ifadeler kurma, ayrımcı veya zorlayıcı yorumlar yapma, diğer öğrencilere yönelik alaycı ifadeler kullanma, düşmanca, kaba yorumlar yapma gibi durumlarla eğitim amaçlı online ortamlarda karşılaşabilmektedir (Swartzwelder vd., 2019). Online öğrenme ortamları, yanlış anlaşılma ve nezaketsizliğin olduğu bir iletişim kanalıdır. Uzaktan eğitim ve haberleşme etkileşimlerinin artışı, bu ortamlarda karşılaşılan nezaketsizliğin ve sonuçlarının incelenmesinin önemini artırmaktadır. Böylece bu ortamlardaki iletişimlerin daha etkili hale gelmesinde yapılacakların tespit edilmesi mümkün olacaktır.

Online ketlemenin devre dışı kalışının, duygular gibi içsel durumları dışa vurma (Lapidot-Lefler ve Barak, 2015), duygusal destek alma (Koivu, 2015) gibi yararlı etkilerinden çok; siber zorbalık gibi normal dışı olumsuz davranışlarla ilişkili olduğu görülmektedir (Cheung vd., 2016; Cheung vd., 2020: 48; Wright vd., 2019). Udris'in (2014) 887 lise öğrencisi ile gerçekleştirdiği araştırmasında; online ketlemenin devre dışı kalışının, öğrencilerin yaygınlıkla karşılaştığı bir sorun olarak online zorbalık ile ilişkili olduğu sonucuna ulaşmıştır. Wachs ve Wright'ın (2018) 12-17 yaşları arasında 1480 öğrenci ile gerçekleştirdiği araştırmasında, zararlı online ketlemenin devre dışı kalmasının, online nefret davranışında bulunmayla ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Kurek vd. (2019: 31) ise, 709 lise öğrencisiyle gerçekleştirdiği narsizm, psikopati ve sadizm gibi kişilik özelliklerinin online ketlemenin devre dışı kalışını etkilediğini tespit ettiği araştırmasında; online ketlemenin devre dışı kalmasının, siber agresif davranışlarla (sosyal medyada birini sinirlendirmek için paylaşım yapma veya birinin paylaşımıyla ilgili kötü hissetmesi için olumsuz yorum yapma vb.) ilişkili olduğu sonucuna varmıştır.

Huang vd.'nin (2020) farklı eğitim düzeylerinde (lise, lisans vb.) 415 öğrenciyle gerçekleştirdiği ve erkeklerin kızlara göre daha fazla online zorbalık yapma olasılığının olduğunu tespit ettiği araştırmasında;



ketlemenin devre dışı kalışının, online zorbalıkla yakından ilişkili olduğu sonucuna varılmıştır. Stuart ve Scott'un (2021) online ketlemenin devre dışı kalışına yönelik ölçek geliştirdiği araştırmada ise, bunun online trolleme ile yakından ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Yani online ortamda kısıtlama deneyiminin azalmasına bağlı olarak insanlar, diğerlerini rahatsız eden iletişimler daha fazla gerçekleştirebilmektedir. Bu açıklamalara dayalı olarak test edilmek üzere araştırmamızın birinci hipotezi oluşturulmaktadır:

H1: Online ketlemenin devre dışı kalışı, online sınıf grubunda nezaketsizliği etkilemektedir.

Bunların yanında, online nezaketsizliğin olumsuz duygu ve tutumlara neden olması kaçınılmazdır. Zira örgütsel bağlamda çalışanlarla ilgili gerçekleştirilen araştırmalar, bu duruma işaret etmektedir. Online nezaketsizliğin iş memnuniyetinin azalması (Lim ve Chin, 2006; Lim ve Teo, 2009), sinir, bayağılık, motive olamama, korku, hayal kırıklığı, rahatsızlık (Ophoff vd., 2015) ve stres gibi olumsuz duyguları yaşama (Park vd., 2018) ile ilişkili olduğunu gösteren çalışmalar göz önünde bulundurulduğunda, online nezaketsizliğin, online sınıf grup memnuniyetini olumsuz etkileyebileceği araştırma kapsamında ileri sürülmekte ve ikinci araştırma hipotezi ileri sürülmektedir:

H2: Online sınıf grubunda nezaketsizlik, online sınıf grubu memnuniyetini etkilemektedir.

Bunların yanında sanal sınıf grubu memnuniyeti ile sanal sınıf grubunda aktif katılımında bulunma arasındaki olası ilişki de araştırma kapsamında sorgulanmaktadır. Nitekim, davranışı öngörmede memnuniyetin önemli bir değişken olduğu fikri pek çok teoride kabul görmüştür. Örneğin pazarlama teorisinde; müşteri memnuniyeti ve satın alma davranışını da kapsayan müşteri sadakati arasındaki ilişki pek çok araştırmada desteklenmiştir (Hallowell, 1996; Bowen ve Chen, 2001; Rahim vd., 2012). Ayrıca, Planlı Davranış Teorisinde de tutumlar, niyetleri ve davranışları etkileyen önemli bir değişken olarak karşımıza çıkmaktadır (Ajzen, 1985; Ajzen ve Madden, 1986; Fishbein ve Ajzen, 1975). Online ortamlarda görüş bildirmek veya başkalarının görüşlerine cevap vermek gibi davranışlara yönelik tutumlar, kişinin bu davranışlarla ilgili sonuçları değerlendirmesi ve olumlu sonuçların daha güçlü olması ile belirlenir. Ayrıca niyetler de davranışlarda etkilidir. Öngörülemeyen sonuçlar dışında insanların niyetleri doğrultusunda hareket etmeleri beklenir (Ajzen, 1985). Öyleyse online ortamlarda iletişimden memnun olmak bu gruplarda görüş bildirme gibi davranışları sergilemek bağlamında katılımı etkileyebilir. Bu açıklamalara bağlı olarak, araştırmamızın üçüncü hipotezi test edilmek üzere ileri sürülmektedir.

H3: Online sınıf grubu memnuniyeti, online sınıf grubu katılımını etkilemektedir.

### 3. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ VE BULGULAR

#### 3.1. Yöntem

Araştırmamızın bu kısmında öğrencilerin online (Whatsapp) sınıf grubunda algıladığı ketlemenin devredışı kalışı ve kendine yönelik algıladığı nezaketsizliğin, sınıf grubu memnuniyeti ve sınıf grubuna aktif katılıma etkisi, Kırıkkale Üniversitesi Keskin Meslek Yüksekokulu öğrencilerinden elde edilen birincil verilerle test edilmektedir. Bu bağlamda betimsel anket yöntemi kullanılmış ve kolayda örnekleme yöntemiyle Keskin Meslek Yüksekokulunda eğitimine devam eden 1.sınıf ve 2.sınıf öğrencilerine online ortamda gönüllülük esasına göre anket yapılmış ve birincil veriler toplanmıştır.

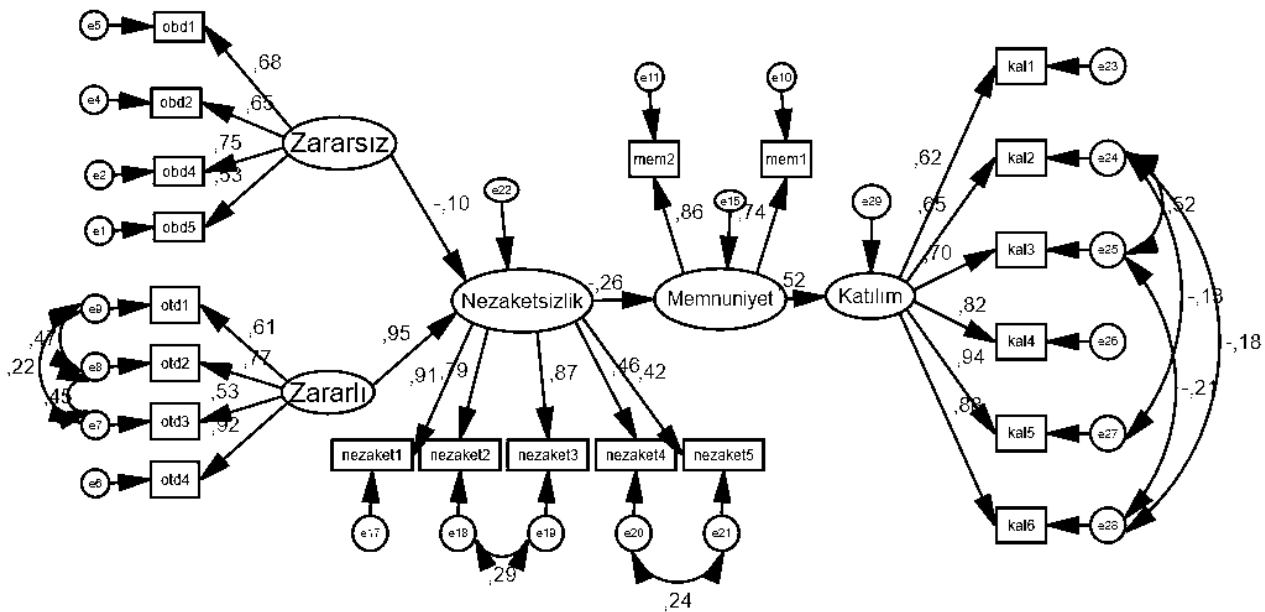
Anket formunda zararlı ve zararsız boyutları olan online ketlemenin devredışı kalışı değişkenini ölçmek üzere hazırlanan dört maddenin oluşturulmasında, Udris'in (2014) çalışmasından uyarılma yoluna gidilmiştir. Bu doğrultuda zararsız ketlemenin devredışı kalışını ölçmek üzere yararlanılan örnek maddeler "Whatsapp grubunda grup üyeleriyle bağlantı kurmak kolaydır", "gerçek duygu ve düşüncelerimi açıklamak kolaydır" şeklindedir. Zararlı ketlemenin devre dışı kalışını ölçmek üzere yararlanılan örnek maddeler ise "Başkaları hakkında aşağılayıcı şeyler yazmayı umursamam", "Bu gruplarda tepki olmadığından/az olduğundan diğerlerini incitici şeyler yazmak kolaydır" şeklindedir. Nezaketsizlik değişkenini ölçmek üzere Krishnan (2016) ve Lim ve Teo (2009)'nun araştırmalarından yararlanılmıştır. Bu ölçeğin örnek maddeleri ise; "Bu gruplarda incitici şeyler söylerim", "Grup üyelerinin isteklerini göz ardı ettiğim zamanlar olur" şeklindedir. Whatsapp grubu memnuniyeti değişkeninin ölçmek için Bettencourt (1997) ve Chaniotakis ve Lympelopoulos (2009)'un araştırmalarından yararlanılmıştır ve "Whatsapp sınıf grubu beklentilerimi karşılar" ve "Whatsapp sınıf grup iletişimlerinden genel olarak memnunum" maddelerini içermektedir. Son olarak aktif katılım değişkenini ölçmek üzere (Chen ve Raab, 2017)'nin araştırmasından uyarılma gerçekleştirilmiştir. Bu değişkeni ölçmek üzere yararlanılan örnek maddeler ise; "Bilmediğim bir konu olduğunda grup üyelerine sorarım" ve "Bir soru sorulduğunda fikirlerimi paylaşıyorum" şeklindedir. Anket maddeleri, 5'li likert formundadır (1. Kesinlikle katılmıyorum, 5. Kesinlikle katılıyorum).

Veri toplama işlemi 2020-2021 Bahar yarıyılında gerçekleştirilmiş ve toplam 246 öğrenci araştırmaya katılmıştır. Araştırmanın, kadınların yoğunlukla tercih ettiği ön lisans programlarında gerçekleştirilmesi, örneklemin büyük oranda kadınlardan ve gençlerden oluşmasına neden olmuştur (Kadın: 217 kişi, %88,2, Erkek: 29 kişi, %11,8; 21 ve altı yaş grubundaki katılımcı sayısı: 168 kişi; 22 ve üstü katılımcı sayısı: 78; %31,7). Bu bakımdan araştırma sonuçlarının öncelikle kadın öğrenciler bakımından çıkarım yapmaya imkân verdiği ifade edilebilir.

### 3.2. Bulgular

Araştırmada elde edilen veriler üzerinde; temel betimsel istatistikler ve doğrulayıcı faktör analizleri yapılmış ve yapısal eşitlik modeli ile hipotezler test edilmiştir. Araştırma kapsamında öncelikle, ölçüm değişkenlerinin yapısal geçerlilikleri, doğrulayıcı faktör analizleriyle incelenmiştir. Online ketlemenin devre dışı kalışı değişkenine yönelik gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizine göre, ölçeğin iki boyutlu yapısı elde edilen veriler ile doğrulanmıştır. Ölçüm modelinin uyum iyiliği değerleri;  $\chi^2/df$  : 1,205, GFI: 0,960, CFI: 0,929 ve RMSEA: 0,029 olarak tespit edilmiştir. Online nezaketsizlik değişkenine yönelik gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına göre uyum iyiliği değerleri;  $\chi^2/df$  : 0,327, GFI: 0,998, CFI: 1 ve RMSEA: 0,000 olarak tespit edilmiştir. Memnuniyet değişkeninin uyum iyiliği değerleri;  $\chi^2/df$  : 0, GFI: 1, CFI: 1 ve RMSEA: 0,000 olarak tespit edilmiştir. Son olarak katılım değişkeninin uyum iyiliği değerleri;  $\chi^2/df$  : 1,917, GFI: 0,987, CFI: 0,995 ve RMSEA: 0,061 olarak tespit edilmiş ve tüm değişkenlerin ölçüm modellerinin uyum iyiliği değerlerinin kabul edilebilir düzeyde olduğu anlaşılmıştır.

Araştırma değişkenleri arasındaki ilişkileri test etmek üzere, AMOS programı aracılığıyla yapısal eşitlik modeli test edilmiştir. Analiz neticesinde, model tarafından geliştirilen modifikasyon önerileri yapılmış, verinin modeli doğruladığı ve modelin uyum iyiliği değerlerinin yeterli olduğu tespit edilmiştir;  $\chi^2/df$  : 2,432, GFI: 0,866, CFI: 0,916 ve RMSEA: 0,076. Buna göre araştırma hipotezleri desteklenmiştir. Şekil 1.'de analiz sonuçları görülmektedir:



Şekil 1. Araştırma modeli

Modele göre; zararsız ketlemenin devredışı kalışı, nezaketsizliği ters yönde etkilerken (standart regresyon katsayısı: -0,1, p. 0,02), zararlı ketlemenin devredışı kalışı, nezaketsizliği güçlü şekilde pozitif yönde (standart regresyon katsayısı: 0,95, p. 0,000) etkilemektedir. Ayrıca nezaketsizlik, memnuniyeti negatif yönde (standart regresyon katsayısı: -0,26, p.0,000) ve memnuniyet katılımı pozitif yönde (standart regresyon katsayısı 0,52, p.0,000) etkilemektedir. Araştırma değişkenleri arasındaki dolaylı etkiler incelendiğinde; zararlı ketlemenin devre dışı kalışının, memnuniyeti anlamlı düzeyde negatif yönde (standart regresyon katsayısı: -0,252) ve katılımı anlamlı düzeyde ve negatif yönde (standart regresyon katsayısı: -0,130) etkilediği tespit edilmiştir. Ayrıca nezaketsizliğin de katılımı dolaylı şekilde negatif yönde etkilediği görülmektedir (standart regresyon katsayısı: -0,137).

### 3.3. Tartışma

Araştırmada online ketlemenin devre dışı kalışının, online nezaketsizliği etkilediği şeklinde ortaya konulan bulgu; bu değişkenin online zorbalık (Cheung vd., 2016; Cheung vd., 2020; Wright vd., 2019; Udris, 2014; Huang vd., 2020), online agresif davranışlar (Kurek vd., 2019), online nefret davranışı (Wachs ve Wright, 2018) ve online trolleme (Stuart ve Scott, 2021) gibi değişkenlerle ilişkili olduğunu gösteren araştırma sonuçlarıyla örtüşmektedir. Genel olarak online ortamdaki iletişimlerden öte, belirli eğitim iletişimleri amacıyla kurulan online sınıf gruplarında da bu etkilerin olduğunu tespit edilmesi, araştırmanın özgün bir bulgusu olarak değerlendirilebilir. Bu noktada, online sanal sınıf gruplarında özellikle zararlı online ketlemenin devre dışı kalışının, online nezaketsizliğin yüksek düzeyde artmasıyla ilişkili olduğu ve zararsız ketlemenin devre dışı kalışının düşük düzeyde azalmasıyla ilişkili olduğu görülmektedir.

İkinci olarak, araştırma online sanal sınıf gruplarında öğrencilerin kendileriyle ilgili online nezaketsizliğin, online sınıf grup memnuniyeti ters yönde etkilediği şeklinde ulaşılan bulgu da online nezaketsizliğin insanların olumsuz duygu ve tutumlarının artmasıyla ilişkili olduğunu gösteren araştırma sonuçlarıyla (Lim ve Chin, 2006; Lim ve Teo, 2009; Ophoff vd., 2015; Park vd., 2018) benzerlik göstermektedir. Bu durum, online nezaketsizliğin olumsuz etkilerinin, online sanal sınıf grupları içinde söz konusu olduğu şeklinde yorumlanmaktadır.

Bunların yanında; online sınıf grup memnuniyetinin, online sınıf grubu katılımı olumsuz etkilediğini şeklinde ulaşılan bulgu da, farklı bağlamlarda varlığı desteklenmiş olan memnuniyet ve davranış arasındaki ilişkiyi gösteren araştırma sonuçlarıyla (Hallowell, 1996; Bowen & Chen, 2001; Rahim vd., 2012; Wachs ve Wright, 2018; Fishbein ve Ajzen, 1975; Ajzen, 1985; Ajzen ve Madden, 1986) benzerlik göstermektedir.

## 4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Online sosyal ağlardan en üst düzeyde fayda sağlanması, bu iletişim kanalındaki algılama ve davranışların yapısının anlaşılmasına bağlıdır. Özellikle online eğitimde önemli bir yere sahip olan sınıf grupları açısından katılımcı davranışları etkileyen etmenlerin incelenmesi, eğitimin daha etkin gerçekleşmesi için önem arz etmektedir. Bu araştırmada online iletişimde karşılaşılan online ketlemenin devre dışı kalışı ile online nezaketsizlik davranışları arasındaki ilişki incelenmiş ve bunların sınıf gruplarındaki öğrencilerin katılımcı davranış düzeylerine etkileri sorgulanmıştır. Araştırma sonuçlarına göre zararlı online ketlemenin devre dışı kalışının nezaketsizliğe yol açtığı ve buna bağlı olarak sınıf gruplarında katılıma olumsuz yönde etkilediği belirlenmiştir. Nezaketsiz davranışlar da ise yine bu sınıf gruplarında öğrencilerin yalnızlaşmasına ve bilgi paylaşım, yorum yapma ve soru sorma gibi eylemlerden uzaklaşmasına sebep olmaktadır.

Bu bağlamda iletişim sorunlarının ortadan kaldırılması veya en aza indirgenmesi için eğitimciler için görevler düşmektedir (Campbell vd., 2020: 7): Online etkin iletişime destek vermek, nezaketsizlikleri belirleyerek azaltmak ve online kurslarla farkındalık oluşturmak bunlar arasında sayılabilir. Online iletişim, online etkileşim, online öğrenme, iletişim stratejileri ve uzaktan eğitim anahtar kavramları çerçevesinde gerçekleştirilen literatür araştırması sonucunda uzaktan eğitimin nitelikli hale gelmesi için etkili online iletişim stratejileri ise şu şekilde sıralanmaktadır (Vlachopoulos ve Makri, 2019):

- 1- Eğitici- öğrenci etkileşimini artıracak online ortamların sağlanması
- 2- Eğitimciler tarafından zamanında ve hızlı geri dönüşler gerçekleştirilmesi
- 3- Tartışmaya imkân sağlayan online gruplar oluşturulması ve öğrencilerin katılımcı olarak bu tartışma gruplarında olması
- 4- Eğitimcilerin cesaretlendirici ve sürekli destek verici davranışlar sergilemesi
- 5- Anonim veya gerçek öğrencilerle interaktif ve işbirlikçi projeler aracılığıyla etkileşim gerçekleştirilmesi
- 6- Derin düşünmeye ve beyin fırtınası yapmaya imkân veren tartışma ortamları sağlanması
- 7- Takım çalışmaları ve işbirlikçi projelerin gerçekleştirilmesi
- 8- Öğrenci içerik etkileşimine imkân verilmesi, kaynak erişimine yardım edilmesi.

Neticede etkileşimlerin yönetilmesi gereği anlaşılmakta, bu araştırmada bu amaca ulaşmada ve online etkileşimlerden daha fazla fayda sağlamada, özellikle zararlı ve zararsız online ketlemenin devre dışı kalışının ve online nezaketsizliğin önemli değişkenler olduğu tespit edilmektedir. Araştırma bulgularının; eğitim kurumları, medya ve iletişim ortamları yöneticileri, pazarlama iletişimcileri, konuyla ilgilenen araştırmacılar için yararlı olması ve online iletişimler hakkındaki bilgi birikimimize katkı sağlaması umulmaktadır.

**KAYNAKÇA**

- Ajzen, I. (1985). "From Intentions to actions: A theory of planned Behavior, Action-control: From cognitions to behavior"(Ed. Kuhl J., Beckmann J.), Action Control, 11-39, Heidelberg: Springer.
- Ajzen, I., & Madden, T. J. (1986). "Prediction of goal directed behavior: Attitudes, intentions, and perceived behavioral control". *Journal of Experimental Social Psychology*, 22: 453-474.
- Al-Zyoud, M. F., & Mert, İ. S. (2019). "Does employees' psychological capital buffer the negative effects of incivility?", *EuroMedJournal of Business*, 14 (3): 239-250.
- Anderson, A. A., Brossard, D., Scheufele, D. A., M. A. Xenos, M. A., & Ladwig, P. (2014). "The "nasty effect:" Online incivility and risk perceptions of emerging technologies", *Journal of Computer-Mediated Communication*, 19 (3): 373-387.
- Antoci, A., Delfino, A., Paglieri, F., Panebianco, F., & Sabatini, F. (2016). "Civility vs. incivility in online social interactions: An evolutionary approach", *PloSone*, 11(11): 1-17
- Bauman, S., Russell, B. T., & Jenny, L. W. (2013). "Associations Among Bullying, Cyberbullying, and Suicide in High School Students", *Journal of Adolescence*, 36(2): 341-350.
- Bettencourt, L. A. (1997). "Customer Voluntary Performance: Customers as Partners in Service Delivery", *Journal of Retailing*, 73(3): 383-406.
- Bowen, J. T., & Chen, S. L. (2001). "The relationship between customer loyalty and customer satisfaction", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 13(5): 213-217.
- Brooks, D. J., & Geer, J. G. (2007). "Beyond negativity: The effects of incivility on the electorate", *American Journal of Political Science*, 51(1): 1-16.
- Campbell, L. O., Jones, J. T., & Lambie, G. W. (2020). "Online Academic Incivility Among Adult Learners", *Adult Learning*, 31(3): 1-11.
- Chaniotakis, I. E., & Lympelopoulou, C. (2009). "Service quality effect on satisfaction and word of mouth in the health care industry", *Managing Service Quality: An International Journal*, 19(2): 229-242.
- Chen, S. C., & Raab, C. (2017). "Construction and validation of the customer participation scale", *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 41(2): 131-153.
- Cheung, C. M., Wong, R. Y., & Chan, T. K. (2016). "Online disinhibition: Conceptualization, measurement, and relation to aggressive behaviors", *Thirty Seventh International Conference on Information System*, 1-10, Dublin.
- Cheung, C. M., Wong, R. Y., & Chan, T. K. (2020). "Online disinhibition: conceptualization, measurement, and implications for online deviant behavior", *Industrial Management & Data Systems*, 121(1): 48-64.
- Cho, M., Bonn, M. A., Han, S. J., & Lee, K. H. (2016). "Workplace incivility and its effect upon restaurant frontline service employee emotions and service performance", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(12): 2888-2912.
- Clark, C. M., & Ahten, S. (2012). "Cyber-bullying and incivility in the online learning environment, Part 1: Addressing faculty and student perceptions", *Nurse Educator*, 37(4): 150-156.
- Clark, J. L., Algoe, S. B., & Green, a. M. (2018). "Social Network Sites and Well-Being: The Role of Social Connection", *Current Directions in Psychological Science*, 32-37.
- Clay, R. A. (2013, 11). "That's Just Rude, Monitor on Psychology, 44(10): 34-37.
- Coe, K., Kenski, K., & Rains, S. A. (2014). "Online and uncivil? Patterns and determinants of incivility in newspaper website comments", *Journal of Communication*, 64(4): 658-679.
- 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.
- Edwin, N. T., Mathildavan, N., & Marissa, O. (2017). "Customer and Employee Incivility and Its Causal Effects in the Hospitality Industry", *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 26(1): 48-66.



- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research*. Addison-Wesley Publishing.
- Giumetti, G. W., Saunders, L. A., Brunette, J. P., DiFrancesco, F. M., & Graham, P. G. (2016). "Linking cyber incivility with job performance through job satisfaction: The buffering role of positive affect", *PsiChiJournal of Psychological Research*, 21(4): 230-240.
- Hallowell, R. (1996). "The relationships of customer satisfaction, customer loyalty, and profitability: an empirical study", *International Journal of Service Industry Management*, 7(4): 27-42.
- Huang, C. L., Zhang, S., & Yang, S. C. (2020). "How students react to different cyberbullying events: Past experience, judgment, perceived seriousness, helping behavior and the effect of online disinhibition", *Computers in Human Behavior*, 110(2020): 1-8.
- 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.
- Hwang, Y. K., Yoon, D. H., & Lee, C. S. (2020). "The Dual Mediating Effects of Self-esteem and Hope in the Relationship between Boss's Incivility and Life Satisfaction", *Medico Legal Update*, 20(1): 1722-1727.
- Kanwal, S., Pitafi, A. H., Akhtar, S., & Irfan, M. (2019). "Online Self-Disclosure Through Social Networking Sites Addiction: A Case Study of Pakistani University Students", *Interdisciplinary Description of Complex Systems*, 187-208.
- Koivu, S. (2015). *Why do people share online? Online disinhibition effect in the context of the virtual community of Reddit*. Doktora Tezi. Aalto University School of Business, Economics and Business Administration.
- Krishnan, S. (2016). "Electronic warfare: A personality model of cyber incivility", *Computers in Human Behavior*, 64: 537-546.
- Kurek, A., Jose, P. E., & Stuart, J. (2019). "'I did it for the LULZ': How the dark personality predicts online disinhibition and aggressive online behavior in adolescence", *Computers in Human Behavior*, 98: 31-40.
- Lapidot-Lefler, N., & Barak, A. (2015). "The benign online disinhibition effect: Could situational factors induce self-disclosure and prosocial behaviors?", *Cyberpsychology: Journal of Psychosocial Research on Cyberspace*, 9(2): 3
- Laschinger, H. K., Wong, C., Regan, S., Young-Ritchie, C., & Bushell, P. (2013). "Workplace incivility and new graduate nurses' mental health: the protective role of resiliency", *The Journal of Nursing Administration*, 43(7/8): 415-421.
- Lee, H., & Pang, N. (2014). "Responding to the haze: information cues and incivility in the online small world", In *Proceedings of ISIC: the information behaviour conference*.
- Lim, S., & Lee, A. (2011). "Work and nonwork outcomes of work place incivility: Does family support help?", *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(1): 95-111.
- Lim, V. K., & Chin, J. (2006). "Cyber Incivility at the Workplace: What has Supervisor's Sex got to do with It?" *PACIS 2006*, (s. 80).
- Lim, V. K., & Teo, T. S. (2009). "Mind your E-manners: Impact of cyber incivility on employees' work attitude and behavior", *Information & Management*, 46(8): 419-425.
- Liu, P., Xiao, C., He, J., Wang, X., & Li, A. (2020). "Experienced work place incivility, anger, guilt, and family satisfaction: The double-edged effect of narcissism", *Personality and Individual Differences*, 154.
- McCarthy, K., Pearce, J. L., Morton, J., & Lyon, S. (2020). "Do you pass it on? An examination of the consequences of perceived cyber incivility", *Organization Management Journal*, 17(1): 43-58.
- Miner, K. N., Settles, I. H., Pratt-Hyatt, J. S., & Brady, C. C. (2012). "Experiencing incivility in organizations: The buffering effects of emotional and organizational support", *Journal of Applied Social Psychology*, 42(2): 340-372.

- Niemz, K., Griffiths, M., & Banyard, P. (2005). "Prevalence of Pathological Internet Use among University Students and Correlations with Self-Esteem, the General Health Questionnaire (GHQ), and Disinhibition", *Cyberpsychology & Behavior*, 562-570.
- Ophoff, J., Machaka, T., & Stander, A. (2015). "Exploring the impact of cyber incivility in the workplace", *Proceedings of Information Science & IT Education Conference* (443-504). InSITE.
- Park, Y., Fritz, C., & Jex, S. M. (2018). "Daily cyber incivility and distress: The moderating roles of resources at work and home", *Journal of Management*, 44(7): 2535-2557.
- Rahim, A. G., Ignatius, I. U., & Adeoti, O. E. (2012). "Is customer satisfaction an indicator of customer loyalty?", *Australian Journal of Business and Management Research*, 2(7): 14-20.
- Ryan, T., Allen, K. A., Gray, D. L., & McInerney, D. M. (2017). "How Social Are Social Media? A Review of Online Social Behaviour and Connectedness", *Journal of Relationships Research*, 1-8.
- Seufert, M., Hoßfeld, T., Schwind, A., Burger, V., & Tran-Gia, P. (2016). "Group-based Communication in WhatsApp", *IFIP Networking 2016*, (s. 536-541). Vienna.
- Sliter, M., Jex, S., Wolford, K., & McInnerney, J. (2010). "How rude! Emotional labor as a mediator between customer incivility and employee outcomes", *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(4): 468-481.
- Smith, L. M., Andrusyszyn, A., & Laschinger, H. (2010). "Effects of workplace incivility and empowerment on newly-graduated nurses' organizational commitment", *Journal of Nursing Management*, 18: 1004-1015.
- Stuart, J., & Scott, R. (2021). "The Measure of Online Disinhibition (MOD): Assessing perceptions of reductions in restraint in the online environment", *Computers in Human Behavior*, 114.
- Suler, J. (2004). "The online disinhibition effect", *Cyberpsychology & Behavior*, 7(3): 321-326.
- Suler, J. (2005). "Contemporary media forum: The online disinhibition effect", *International Journal of Applied Psychoanalytic Studies*, 2(2): 184-188.
- Swartzwelder, K., Clements, P., Holt, K., & Childs, G. (2019). "Confronting incivility in the online classroom", *Journal of Christian Nursing*, 36(2): 104-111.
- Udris, R. (2014). "Cyberbullying among high school students in Japan: Development and validation of the Online Disinhibition Scale", *Computers in Human Behavior*, 41: 253-261.
- Veletsianos, G. (2011). "Higher education scholars' participation and practices on Twitter", *Journal of Computer Assisted Learning*, 336-349.
- Vlachopoulos, D., & Makri, A. (2019). "Online communication and interaction in distance higher education: A framework study of good practice", *International Review of Education*, 605-632.
- Wachs, S., & Wright, M. F. (2018). "Associations between bystanders and perpetrators of online hate: The moderating role of toxic online disinhibition", *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(9): 1-9.
- Waterloo, S. F., Baumgartner, S. E., Peter, J., & Valkenburg, P. M. (2018). "Norms of online expressions of emotion: Comparing Facebook, Twitter, Instagram, and WhatsApp", *New Media & Society*, 1813-1831.
- Wright, M. F., Harper, B. D., & Wachs, S. (2019). "The associations between cyberbullying and callous-unemotional traits among adolescents: The moderating effect of online disinhibition", *Personality and Individual Differences*, 140: 41-45.
- Wu, S., Lin, T. C., & Shih, J. (2017). "Examining the antecedents of online disinhibition", *Information Technology & People*, 30(1): 189-209.
- Zimmerman, A., & Ybarra, G. (2016). *Online Aggression: The Influences of Anonymity and Social Modeling*. *Psychology of Popular Media Culture*, 181-193.