



LUNDS
UNIVERSITET

INSTITUTIONEN FÖR PSYKOLOGI

Om Workplace incivility, dess Samband med Mental hälsa, Arbetstillfredsställelse och Avsikt att sluta

Daniel Borgström

Kandidatuppsats ht 2010

Handledare: Eva Torkelson

Sammanfattning

Syftet med den aktuella studien var att undersöka om samband mellan *workplace incivility* och mental hälsa, arbetstillfredsställelse och avsikt att lämna jobbet föreligger i svenskt arbetsliv. Vidare var syftet att testa dessa samband genom att kontrollera för möjliga tredjevariabler till ett orsakssamband från *workplace incivility* till mental hälsa, arbetstillfredsställelse och avsikt att lämna jobbet, vilka är förmodade konsekvenser av *workplace incivility*. Därutöver var syftet att undersöka potentiella samband mellan demografiska variabler och *workplace incivility*. En internetenkät skickades ut till samtliga tjänstemän ($n = 490$) i en större organisation, vilket resulterade i 266 deltagare från olika delar av Sverige. Enkäten bestod av skalor som mätte Workplace incivility, mental hälsa, arbetstillfredsställelse, avsikt att lämna jobbet, arbetskrav, arbetskontroll, anställningsotrygghet, socialt stöd och optimism. Workplace incivility korrelerade negativt med mental hälsa ($r = -.40$, $p < .01$) och arbetstillfredsställelse ($r = -.36$, $p < .01$), och positivt med avsikt att lämna jobbet ($r = .23$, $p < .01$). Efter att ha kontrollerat för arbetskrav, arbetskontroll, anställningsotrygghet, socialt stöd och optimism förklarade workplace incivility ytterligare varians i mental hälsa, men inte i arbetstillfredsställelse eller avsikt att sluta jobbet. Resultaten visade inga samband mellan demografiska faktorer och workplace incivility.

Nyckelord: Workplace incivility, mental hälsa, arbetstillfredsställelse, avsikt att lämna organisationen.

Abstract

The purpose of the present study was to investigate if co-variations of workplace incivility and mental health, job satisfaction and intention to leave the organization exist in the Swedish workplace. Furthermore, the purpose was to test these co-variations by controlling for possible third variables to a cause and effect relationship with workplace incivility causing lower mental health and job satisfaction, and a higher intention to leave the organization, since these are presumed consequences of workplace incivility. Additionally, the purpose was to investigate potential co-variations between demographic variables and workplace incivility. An internet survey was sent to all of the white collar employees of a large organization, which resulted in 266 participants from all over Sweden. Workplace incivility correlated negatively with mental health ($r = -.40$, $p < .01$) and job satisfaction ($r = -.36$, $p < .01$), and positively with intention to leave the organization ($r = .23$, $p < .01$). After controlling for job demands, job influence, job insecurity, social support and optimism, workplace incivility explained additional variance in mental health, but not in job satisfaction or intention to leave the organization. The results showed no co-variations between demographic variables and workplace incivility.

Key words: Workplace incivility, mental health, job satisfaction, intention to leave.

Det senaste decenniet har ett stort akademiskt intresse ägnats åt *workplace incivility*, ett avvikande beteende eller ett klimat av avvikande beteenden med en ohövlighet underton. Studier har visat att personer som får utstå mycket workplace incivility i högre grad än andra erfar sämre mental hälsa och lägre tillfredsställelse med arbetet, samt att de är mer benägna att lämna sitt jobb (e.g. Cortina, Magley & Williams, 2001; Cortina et al., 2002; Pearson, Andersson & Wegner, 2001). Workplace incivility har definierats som "[...] low-intensity deviant behavior with ambiguous intent to harm the target, in violation of workplace norms for mutual respect. Uncivil behaviors are characteristically rude and discourteous, displaying a lack of regard for others." (Pearson, Andersson & Wegner, 2001, p. 1397). Exempel på workplace incivility är nedlåtande tonfall, oprofessionellt tilltal, avbrytande, förolämpningar och förringande av någons arbete.

Ett närliggande begrepp är arbetsrelaterad mobbing. Mobbing är påtagligt smalare som begrepp, än vad workplace incivility är. Mobbing förstås som ett frekvent och långvarigt, fientligt och oetiskt beteende, som systematiskt riktas mot en enskild person, ofta av flera personer, vilket försätter den drabbade personen i en nedtryckt och hjälplös sits (Leyman, 1996). Workplace incivility kan ske avsiktligt, men också av oaktsamhet eller obetänksamhet. Det kan till och med ske trots att ingen annan än den drabbade anser att så är fallet (Pearson, Andersson och Porath, 2000). Det mest relevanta för tolkningen av huruvida workplace incivility har skett, är den enskilda drabbade personens subjektiva uppfattning av situationen. Det vill säga huruvida det eventuella offret har uppfattat situationen på ett negativt sätt, eller ej.

Denna flertydighet med hänsyn till avsikten hos den person som möjligtvis beter sig avvikande, förenad med den lågintensiva karaktären av de ohövlighet beteendena, innebär att workplace incivility kan vara svårt att identifiera som ett föreliggande problem på en arbetsplats. Det ligger måhända inte heller nära till hands att förvänta sig grava konsekvenser hos anställda som blir drabbade av workplace incivility. Det gäller i synnerhet om man jämför workplace incivility med andra typer av *interpersonal mistreatment*, som mobbing, tyranni, ofredande och våld.

Därmed kan workplace incivility liknas med stressforskningens *daily hassles* (DeLongis, Folkman, & Lazarus, 1988). Daily hassles är dagliga bekymmer som med tillräcklig frekvens kan orsaka grava stressymptom. Forskningen om daily hassles förändrade sättet att tänka på stress, eftersom daily hassles visades vara långt mer potenta skapare av stressymptom än de mer intensiva så kallade katastrofala händelser som tidigare betraktades som mest avgörande för stress. Workplace incivility har studerats som en arbetsrelaterad stressor (Cortina & Magley, 2009), i formen av en daily hassle. Enligt detta synsätt är workplace incivility endast förknippat med negativa konsekvenser om det upplevs som något hotfullt eller skadligt.

En möjlig förklaring till förekomsten av workplace incivility är en i linje med *social power theory* (Cortina et al., 2001). Workplace incivility skulle då vara ett sätt att hävda sin makt. Det är lättare för en överordnad att komma undan med tvivelaktigt beteende och en överordnad har typiskt sett fler resurser att använda. Omkring 60 % av förekommande workplace incivility sker från en person med högre organisatorisk rang till en person med lägre (Pearson & Porath 2009). På grund av att den drabbade med lägre rang generellt inte har möjlighet att hämnas på den som betett sig ohövligt, är det vanligt att av workplace incivility orsakad aggregering istället riktas mot organisationen i dess helhet (ibid.). Förekommande sätt att hämnas på organisationen är olika typer av *withdrawal behaviours*, som till exempel sämre arbetsinsatser och mindre tid tillbringad med arbetsuppgifter. När workplace incivility sker mellan ur organisatorisk rang sett jämlikar, är det närmare till hands att ge igen på förövaren, något som innebär en risk för en eskalerande spiral av alltmer skadliga beteenden mellan medarbetare (Anderson & Pearson, 1999). En generell implikation av social power – perspektivet är att grupper som har lägre status bör drabbas av workplace incivility i högre utsträckning än grupper med högre status. I linje med detta resonemang har forskning kring upplevd workplace incivility riktats mot skillnader i förhållande till kön, etniska minoriteter, ålder och civilstånd (Cortina, et al., 2001), då dessa variabler antagits vara relaterade till skillnader i status. I studien av Cortina et al. var det av föregående variabler bara för kön som skillnader i workplace incivility hittades. Kvinnor

upplevde i högre utsträckning än män att de var utsatta för workplace incivility.

Milam, Spitzmueller och Penney (2009) undersökte skillnader i vilka som drabbades av ohövligt beteende utifrån individuella skillnader i de fem personlighetsdragen i *big five* (McCrae & Costa, 1987). De fann att personlighetsdragen *agreeableness* och *neuroticism* korrelerade negativt respektive positivt med workplace incivility. Förklaringsmodellen för den ökade risken för personer att drabbas för workplace incivility om de har vissa personlighetsdrag, är vad Milam et al. kallade provocerande beteende. Personer med låg *agreeableness* och hög *neuroticism*, eller endera karakteristika, anses av medarbetare och chefer framkalla ohövligt beteende genom deras sätt att vara. Milam et al. undersökte även extraversion i studien men kunde inte påvisa något samband mellan detta drag och workplace incivility.

Tidigare forskning har funnit samband mellan workplace incivility och bland annat dålig mental hälsa, låg arbetstillfredsställelse och högre avsikter att lämna organisationen (e.g. Cortina et al., 2001; Lim, Cortina & Magley, 2008). Ingen svensk forskning på workplace incivility har bedrivits, och det första syftet med den aktuella studien var pröva om dessa samband går att finna i en svensk organisation.

Hypotes 1: Workplace incivility kommer att vara negativt relaterat till mental hälsa och arbetstillfredsställelse samt positivt relaterat till avsikt att lämna organisationen.

Ett underliggande antagande vid forskning inom workplace incivility är att workplace incivility *leder till* sämre hälsa, lägre arbetstillfredsställelse och högre avsikt att lämna organisationen, med mera. För att stärka uttalanden om kausalitet har forskare bland annat använt *path analysis* av orsakseffekter (Lim et al., 2008), kvalitativa ansatser (Pearson et al., 2001) och statistisk kontroll av potentiella *confounds* vid regressionsanalyser (Cortina et al., 2001; Reio & Gosh, 2009). Exempel på potentiella *confounds* som betraktats i tidigare studier är arbetsrelaterad stress, positiv och negativ

affekt, *workplace adaptation* och demografiska variabler. Ett andra syfte i den aktuella studien var att kontrollera för ytterligare möjliga tredjevariabler till det antagna orsakssambandet mellan workplace incivility och mental hälsa, arbetstillfredsställelse och avsikt att lämna organisationen.

En variabel som i tidigare studier visat sig vara relaterad till mental hälsa är arbetskrav (Karasek, 1979). Höga arbetskrav, i synnerhet om de kombineras med låg kontroll över arbetet (job control/influence), är förenade med arbetsrelaterad stress och även en förhöjd risk för depression (Rau, Morgling & Rösler, 2010). Variablerna arbetskrav och arbetskontroll kan därför förväntas samvariera med mental hälsa i den aktuella studien. Samtidigt är det rimligt att tänka sig, att tuffa arbetskrav och lägre kontroll leder till sämre humör hos medarbetare. Detta kan i sin tur öka risken för att de beter sig ohövlit. Det föreligger därför en möjlighet att variablerna arbetskrav och arbetskontroll, eller endera variabel ensamt, ökar sambandet mellan workplace incivility och mental hälsa i en mätning.

Anställningsotrygghet (job insecurity) är ett mått på anställdas känsla av hur trygg deras fortsatta anställning är, hur oroliga de är för att bli av med jobbet, och liknande. Hög anställningsotrygghet kan leda både till negativa hälsokonsekvenser (Rocha et al., 2006) och till lägre arbetstillfredsställelse, samt till ovilja att stanna kvar i organisationen (Näswall & De Witte, 2003).

Tidigare forskning har betraktat workplace incivility i ljuset av begreppet daily hassles. Workplace incivility betraktades då som en potentiellt frekvent förekommande stressor. Socialt stöd är en viktig copingvariabel för hanterandet av arbetsrelaterade stressorer (e.g. Viswesvaran, Sanchez & Fisher, 1999). Därför kan man tänka sig att socialt stöd skyddar medarbetare från de negativa effekterna av workplace incivility. Man skulle då förvänta sig att medarbetare med högt socialt stöd påverkades mindre av workplace incivility än medarbetare med lägre socialt stöd. En viktig aspekt att beakta, är möjligheten att socialt stöd även kan vara direkt relaterat till graden av workplace incivility, som en medarbetare blir utsatt för. Workplace incivility hänför sig till anställdas upplevelser av att medarbetare och chefer beter sig ohövlit mot dem, och socialt stöd

hänför sig till anställdas upplevelser av att medarbetare och chefer finns där för dem. Medan det är fullt möjligt att en anställd drabbas av ohövlighet från somliga anställda och chefer, och får socialt stöd från andra anställda och chefer, framstår det som orimligt att en medarbetare eller chef både skulle bete sig ohövligt mot och erbjuda socialt stöd till samma anställd. Det följer därför att det sannolikt föreligger ett negativt samband mellan workplace incivility och socialt stöd.

Optimism är ett mått på i vilken utsträckning personer förväntar sig positiva utgångar i situationer och livsskeden (Carver, Scheier & Segerstrom, 2010). Variabeln är kopplad till välgång inom allt från relationer och personligt välmående till akademisk och professionell framgång. Optimism samvarierar med många variabler som har implikationer för människors välmående och hälsa. Det samvarierar definitionsmässigt negativt med en känsla av hopplöshet, något som är förknippat med depression. Optimism verkar vidare erbjuda ett slags skydd mot åverkningar från stress.

In sum, the trait of optimism may provide cognitive, coping, and contextual resources that promote better mental health. Indeed, the pattern of associations that optimism has with various behavioral and cognitive tendencies may give us broader hints about the nature of optimal living. (Carver, Scheier & Segerstrom, 2010, p. 880)

Den aktuella studiens andra syfte var att undersöka vilken betydelse workplace incivility har för prediktionen av mental hälsa, arbetstillfredsställelse och avsikt att lämna jobbet, när arbetskrav, arbetskontroll, anställningsotrygghet, socialt stöd och optimism kontrolleras för.

Hypotes 2: Sambanden mellan workplace incivility och mental hälsa, arbetstillfredsställelse och avsikt att lämna organisationen, kommer att bestå

efter att arbetskrav, arbetskontroll, anställningsotrygghet, socialt stöd och optimism kontrollerats för.

Förekomsten av workplace incivility kan beaktas i förhållande till social power theory. Ett sådant förhållningssätt gör workplace incivility till ett sätt att hävda sin makt. Forskning på förekomsten av workplace incivility har gått i linje med ett sådant antagande (e.g. Andersson & Pearson, 1999), då majoriteten av workplace incivility funnits ske från personer med högre organisatorisk rang till personer med lägre. En implikation av detta resonemang är att skillnader i upplevd workplace incivility beroende på individuella skillnader i status borde gå att hitta. Mest uppenbart vore skillnader med hänsyn till rang i organisationen, men även demografiska faktorer kan tänkas vara åtskiljande. Cortina et al. (2001) undersökte denna typ av skillnader och hittade utöver för organisationsrang också skillnader mellan könen, i riktningen att kvinnorna i studien upplevde mer workplace incivility än männen. Andra variabler som undersöktes enligt statusresonemanget var etnisk minoritet/majoritet, civilstånd och ålder. Yngre personer, ensamstående personer och personer tillhörande en etnisk minoritet förväntades utsättas för mer workplace incivility, Cortina et al. fann dock inget stöd för dessa hypoteser.

Den aktuella studiens tredje syfte var att undersöka förekomsten av incivility ur statusperspektivet, med hänsyn till organisatorisk rang, anställningstid och de demografiska variablerna ålder, kön, civilstånd och etnicitet. Från antagandet att dessa demografiska variabler är relaterade till skillnader i status, grundades hypotes 3.

Hypotes 3: En högre grad av upplevd workplace incivility kommer att hittas hos unga, icke-chefer, kvinnor, ensamstående och invandrade personer, än hos deras respektive motsvarigheter.

Metod

Deltagare

Data samlades in genom en internetenkät som skickades till samtliga tjänstemän (n = 490) i en organisation med verksamhet inom utveckling,

tillverkning och försäljning av teknik för vattensystem. Av de tillfrågade var det 189 män och 77 kvinnor som besvarade enkäten, vilket innebar en svarsfrekvens på 57 %. På grund av högt internt bortfall uteslöts 12 deltagare.

De anställda hade en medelålder på 43 år ($SD = 9,7$) och en genomsnittlig anställningstid i organisationen på 11 år ($SD = 9,6$). De anställda arbetade inom olika delar av organisationen, så som produktutveckling och försäljning, 24 % av dem innehade chefsbefattningar. Andelen svarande med annat födelseland än Sverige var 9 %, vilket är förhållandevis nära rikssnittet på 11 % (SCB.se). Andelen svarande med civilståndet gift, sambo eller särbo var 85 %.

Mätinstrument

Data samlades in genom en internetenkät. Resultaten från skalorna beräknades genom att skattningarna från de i skalan ingående frågorna summerades. I enkäten ingick skalor för att mäta workplace incivility, mental hälsa, jobbkrav, arbetstillfredsställelse, socialt stöd, anställningsotrygghet, jobbinflytande och optimism. Av dessa var skalorna om mental hälsa, arbetstillfredsställelse, socialt stöd, jobbkrav, anställningsotrygghet och jobbinflytande från Copenhagen Psychosocial Questionnaire (Kristensen, 2001). Utöver skalorna ingick i enkäten frågor kring chefsbefattning, anställningstid och demografiska data. Dessa gällde ålder, kön, civilstånd och etnicitet.

Workplace incivility mättes med en översatt version av Workplace Incivility Scale (WIS). WIS är framtagen av Cortina et al. (2001), vilka även demonstrerade skalans validitet. Cortina har konsekvent rapporterat ett alfavärde på .89 för WIS (e.g. *ibid.*; Lim et al., 2008). Den aktuella studiens resultat kom väldigt nära detta med ett alfavärde på .88. WIS består av sju frågor som berör olika aspekter av workplace incivility. Frågorna handlade om incidenter de svarande eventuellt råkat ut för med medarbetare och/eller chefer, till exempel ”Har du under det senaste året varit med om att någon av dina chefer eller arbetskamrater: Varit förödmjukande eller nedlåtande mot dig?” Frågorna besvarades från 1

(*aldrig/nästan aldrig*) till 5 (*allt som oftast*). För den aktuella studien ändrades tidsperioden inom vilken frågan sträckte sig, från fem år till ett år. Förändringen skedde då det med hänsyn till minneseffekter betraktades som mer tillförlitligt att undersöka en mer närstående tidsperiod. Något som Cortina et. al. numera håller med om (Cortina & Magley, 2009).

Mått på *anställdas avsikt att lämna organisationen* (Strolin-Golzman, 2010) inhämtades av frågan ”Har du sett dig om efter ett annat jobb det senaste året?”. Frågan besvarades med ett *Ja* eller ett *Nej*.

Skalan för *mental hälsa* består av fem frågor som besvarades på ett intervall från 1 till 5, där siffrorna hade följande beteckningar: 1 = *Alltid*, 2 = *Ofta*, 3 = *Ibland*, 4 = *Sällan*, 5 = *Aldrig/Nästan aldrig*. Ett exempel på en fråga är ”Hur stor del av tiden de senaste fyra veckorna - har du varit mycket nervös?”. Skalans alfavärde i den aktuella studien uppgick till .84.

Jobbkrav mättes med 4 frågor som besvarades på ett intervall från 1 till 5, där siffrorna hade följande beteckningar: 1 = *Alltid*, 2 = *Ofta*, 3 = *Ibland*, 4 = *Sällan*, 5 = *Aldrig/Nästan aldrig*. Ett exempel på en fråga är ”Har du tillräckligt med tid för dina arbetsuppgifter?”. Skalans alfavärde i den aktuella studien uppgick till .79.

Arbetstillfredsställelse mättes med 4 frågor som besvarades på ett intervall från 1 till 5, där siffrorna hade följande beteckningar: 1 = *Mycket otillfredsställd*, 2 = *Otillfredsställd*, 3 = *Varken/Eller*, 4 = *Tillfredsställd*, 5 = *Mycket tillfredsställd*. Ett exempel på en fråga är ”Har du tillräckligt med tid för dina arbetsuppgifter?”. Skalans alfavärde i den aktuella studien uppgick till .79.

Socialt stöd mättes med 4 frågor som besvarades på ett intervall från 1 till 5, där siffrorna hade följande beteckningar: 1 = *Alltid*, 2 = *Ofta*, 3 = *Ibland*, 4 = *Sällan*, 5 = *Aldrig/Nästan aldrig*. Ett exempel på en fråga är ”Hur ofta är dina arbetskamrater villiga att lyssna till dina problem kring arbetet?”. Skalans alfavärde i den aktuella studien uppgick till .79.

Anställningsotrygghet mättes med 4 frågor som besvarades på ett intervall från 1 till 5, där siffrorna hade följande beteckningar: 1 = *Nej/I väldigt liten utsträckning*, 5 = *I mycket stor utsträckning*. Ett exempel på en

fråga är ”Är du orolig för att... - bli arbetslös?”. Skalans alfavärde i den aktuella studien uppgick till .76.

Jobbinflytande mättes med 3 frågor som besvarades på ett intervall från 1 till 5, där siffrorna hade följande beteckningar: 1 = *Alltid*, 2 = *Ofta*, 3 = *Ibland*, 4 = *Sällan*, 5 = *Aldrig/Nästan aldrig*. Ett exempel på en fråga är ”Kan du påverka hur mycket arbete du blir tilldelad?”. Skalans alfavärde i den aktuella studien uppgick till .68.

Optimism mättes med en översatt version av ett test som Sheier, Carver och Bridges (1994) utvecklat. Skalan består av åtta frågor kring respondentens förväntningar om framtiden. I den aktuella studien användes sex av de åtta frågorna. Frågorna, vilka mer exakt är påståenden, besvarades på ett intervall från ett till fem, i vilket 1 = *Instämmer inte alls*, och 5 = *Instämmer helt*. Ett exempel på en fråga är ”I osäkra tider förväntar jag mig vanligtvis det bästa”. Skalans alfavärde i den aktuella studien uppgick till .69.

Tillvägagångssätt

En nätenkät (SurveyMonkey.net) gick ut via organisationens personalchef i två omgångar, en första inbjudan och en efterföljande påminnelse en vecka efter inbjudan. Totalt var enkäten tillgänglig i nio dagar varav sju var arbetsdagar. I inbjudan framgick att undersökningen berörde organisationspsykologi och att deltagares anonymitet var garanterad.

Insamlad data kontrollerades för outliers och internt bortfall. Två värden uteslöts, ett på ålder och ett på anställningstid, då de var orimligt höga (660817 respektive 40000). På grund av högt internt bortfall uteslöts 12 deltagare.

Resultat

För att undersöka samband mellan studiens variabler beräknades Pearson-produktmomentkorrelationskoefficienter (se tabell 1). Analyser utfördes för att säkerställa att inga brott mot antagandena om normalitet, linjäritet och homoscedastisitet förelåg. I enlighet med hypotes ett visar resultaten att workplace incivility korrelerar negativt med mental hälsa ($r = -.40$, $p < .01$) och arbetstillfredsställelse ($r = -.36$, $p < .01$) och positivt med avsikt att lämna jobbet ($r = .23$, $p < .01$). Dessa representerade två mellanstarka och

ett svagt samband, enligt Cohens riktlinjer (Cohen, 1988). Resultaten visar också att workplace incivility korrelerar positivt med arbetskrav ($r = .15$, $p < .05$) och anställningsotrygghet ($r = -.24$, $p < .01$), samt negativt med socialt stöd ($r = -.46$, $p < .01$), jobbinflytande ($r = -.31$, $p < .01$) och optimism ($r = -.16$, $p < .01$).

För att testa hypotes två, att sambanden mellan workplace incivility och mental hälsa, arbetstillfredsställelse och avsikt att lämna jobbet bestod efter att ha kontrollerat för arbetskrav, arbetskontroll, anställningsotrygghet, socialt stöd och optimism, utfördes tre multipla regressionsanalyser i tre steg (se tabell 2). Analyser utfördes för att säkerställa att inga brott mot antagandena om normalitet, linjäritet, multikolinjäritet och homoscedastisitet förelåg. I ett första steg kontrollerades för demografiska variabler. Dessa var kön, ålder, född i Sverige eller inte, chef eller inte, antal år i organisationen och civilstånd.

I ett andra steg kontrollerades för arbetskrav, arbetskontroll, anställningsotrygghet, socialt stöd och optimism. I ett tredje steg lades workplace incivility in i modellerna.

I regressionsmodellen för mental hälsa var det fyra variabler som hade betydelse, arbetskrav, socialt stöd, optimism och workplace incivility. Dessa fyra variabler bidrog alla signifikant till prediktionen, vilket framgår av tabell 2. Arbetskrav hade det största unika bidraget till modellen med ett betavärde på $-.27$. Ett betavärde på $-.21$ och en unik förklarad varians på 3 % erhöles för workplace incivility. Hela regressionsmodellen förklarade 36 % av variansen i mental hälsa

I regressionsmodellen för arbetstillfredsställelse var det enbart variablerna arbetskontroll och socialt stöd som uppvisade signifikanta betavärden. Av dessa stod socialt stöd ut som den starkaste prediktorn med ett betavärde på $.37$. Workplace incivility förklarade ingen unik varians för arbetstillfredsställelse. Den totala förklarade variansen i arbetstillfredsställelse var 36 %.

Tabell 1

Medelvärden, standardavvikelser och Pearson-produktmomentkorrelationskoefficienter för studiens variabler (n = 227 – 261)

Skala	M	SD	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. Workplace incivility	10.58	4.41	-	-.40**	-.36**	.23**	-.46**	.15*	-.31**	.24**	-.16**
2. Mental hälsa	19.67	3.59		-	.44**	-.21**	.34**	-.35**	.32**	-.22**	.34**
3. Tillfredsställelse	14.66	3.08			-	-.36**	.52**	-.15*	.40**	-.21**	.19**
4. Avsikt att lämna jobbet	.43	.50				-	-.25**	.14*	-.21**	.02	.02
5. Socialt stöd	15.48	2.96					-	-.18**	.38**	-.12	.11
6. Arbetskrav	11.93	2.96						-	-.34**	.05	-.11
7. Jobbinflytande	6.55	2.87							-	-.24**	.25**
8. Anställningsotrygghet	10.37	2.11								-	-.44**
9. Optimism	23.82	3.73									-

** p < .01 (2-tailed)

* p < .05 (2-tailed)

Tabell 2

Hierarkiska multipla regressionsanalyser predicerande mental hälsa, arbetstillfredsställelse och avsikt att lämna organisationen (n = 244-266)

Prediktor	Beroende variabel					
	Mental hälsa		Tillfredsställelse		Avsikt att lämna	
	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β
Steg 1	.02		.05		.05	
Demografiska data						
Steg 2	.31**		.31**		.10**	
Arbetskrav		-.27**		-.01		.07
Arbetskontroll		.02		.20*		-.08
Anställningsotrygghet		-.07		-.05		.05
Socialt stöd		.18*		.37**		-.19**
Optimism		.23**		.05		.09
Steg 3	.03*		.01		.01	
Workplace incivility		-.21**		-.10		.11
Total R^2	.36**		.36**		.16**	

** p < .001, *p < .01

I regressionsmodellen för avsikt att lämna arbetet var socialt stöd den enda variabel som uppvisade ett signifikant betavärde. Workplace incivility förklarade ingen unik varians. Hela regressionsmodellen förklarade 16 % av variansen i avsikt att lämna arbetet.

Av de tre variablerna mental hälsa, arbetstillfredsställelse och avsikt att lämna jobbet, var det bara för mental hälsa som workplace incivility kunde förklara annan varians än den förklarad av någon eller flera av variablerna arbetskrav, arbetskontroll, anställningsotrygghet, socialt stöd och optimism. Hypotes två fick därmed stöd endast till viss del. Socialt stöd var en prediktor för samtliga beroende variabler. Arbetskrav och optimism bidrog båda till prediktionen av mental hälsa, och arbetskontroll bidrog till prediktionen av arbetstillfredsställelse. Den varians som täcktes av de demografiska variablerna samt organisationsrang och anställningstid, alla i steg 1, uppnådde inte signifikans i någon av regressionsmodellerna.

För att testa hypotes tre beräknades Spearman's rank order correlations för workplace incivility och de sex variablerna ålder, kön, civilstånd, anställningstid, invandrad eller inte och chef eller inte (se tabell

3). Analyser utfördes för att säkerställa att inga brott mot antagandena om normalitet, linjäritet och homoscedastisitet förelåg. Ingen av statusvariablerna uppvisade ett statistiskt samband med frekvensen av workplace incivility upplevd av de anställda. Därmed förblev hypotes tre obekräftad.

Tabell 3

Spearman's rank order correlations för workplace incivility och variabler som förmodas vara relaterade till statuskillnader (n = 258 – 266)

	Ålder	Kön	Civilstånd	Ej Invandrad	Chef	AT
Workplace Incivility	-.00	-.03	-.02	-.08	-.04	.04

Notera. Kön: Man = 1, Kvinna = 0; Civilstånd: Gift/Sambo /Särbo = 1, Ensamstående = 0; Ej invandrad = 1, Invandrad = 0; Chef = 1, Inte chef = 0; AT = Anställningstid

Diskussion

Syftet med den aktuella studien var att undersöka om samband mellan workplace incivility och mental hälsa, arbetstillfredsställelse och avsikt att lämna jobbet föreligger i svenskt arbetsliv. Vidare var syftet att testa dessa samband genom att kontrollera för möjliga tredjevariabler till ett orsakssamband från workplace incivility till mental hälsa, arbetstillfredsställelse och avsikt att lämna jobbet, vilka är förmodade konsekvenser av workplace incivility. Därutöver var syftet att undersöka potentiella samband mellan demografiska faktorer och workplace incivility.

Det första delsyftet representerades av hypotes 1, vilken stipulerade att workplace incivility skulle korrelera negativt med mental hälsa och arbetstillfredsställelse, och positivt med avsikt att lämna arbetet. Dessa samband förelåg och hypotes 1 styrktes därmed till fullo.

Det andra delsyftet var ämnat att testa den förmodade kausaliteten från workplace incivility till mental hälsa, arbetstillfredsställelse och avsikt att lämna jobbet. Hypotes 2 löd att sambanden mellan workplace incivility och de tre beroende variablerna

skulle bestå trots att arbetskrav, arbetskontroll, anställningsotrygghet, socialt stöd och optimism kontrollerades för. Den mesta forskningen kring workplace incivility har varit tvärsnittsstudier vilket innebär att slutsatser om kausalitet varit problematiska. För att delvis korrigera för denna brist har ansatser att kontrollera för eventuella tredjevariabler förekommit. Arbetsrelaterad stress har varit den vanligaste variabeln att kontrollera för. Det finns dock flertalet ytterligare variabler som kan tänkas påverka sambanden mellan workplace incivility och mental hälsa, arbetstillfredsställelse och avsikt att lämna arbetet, samband som blev fokus för den aktuella studien. I den aktuella studien kvarstod endast det negativa sambandet mellan workplace incivility och mental hälsa efter kontrollerandet av arbetskrav, arbetskontroll, anställningsotrygghet, socialt stöd och optimism. För arbetstillfredsställelse och avsikt att lämna arbetet följer därför att en eller flera av kontrollvariablerna överlappar med sambandet mellan dessa och workplace incivility.

Resultaten ger stöd åt antagandet att workplace incivility är kopplat till mental hälsa. Att unik förklarad varians av workplace incivility för anställningstillfredsställelse och avsikt att lämna jobbet uteblev utesluter inte automatiskt ett orsakssamband mellan workplace incivility och dessa två variabler, men det minskar sannolikheten för det. Andra möjliga förklaringar uppstår.

Socialt stöd hade höga beta-värden i samtliga regressionsmodeller och förklarar till stor del variansen i arbetstillfredsställelse och avsikt att lämna organisationen. Resultatet visar att workplace incivility och socialt stöd delvis kan vara överlappande begrepp. En möjlig förklaring till resultaten är att sambanden mellan workplace incivility och arbetstillfredsställelse och avsikt att lämna arbetet till stor del uppstår som en följd av lågt socialt stöd. Det är i så fall inte workplace incivility som är kopplat till den lägre arbetstillfredsställelsen och den högre avsikten att sluta, utan istället avsaknaden av socialt stöd.

För mental hälsa förklarade förutom workplace incivility och socialt stöd, även arbetskrav och optimism en del av variansen. Arbetskrav var den variabel som hade högst beta-värde i regressionsmodellen för

mental hälsa, och optimism hade ungefär lika stor betydelse som workplace incivility.

Hypotes 3, att upplevd workplace incivility skulle vara relaterat till kön, ålder, civilstånd, anställningstid och organisationsrang och mellan personer som är svenskfödda och de som inte är svenskfödda styrktes inte i något avseende. Hypotesen grundades i antagandet att dessa variabler innebär statuskillnader på arbetsplatsen, och i enlighet med resonemang baserade på *social power theory* förväntades därmed samband mellan kön, ålder, civilstånd, anställningstid och organisationsrang, och upplevd workplace incivility. Samtliga av dessa variabler har undersökts efter samma resonemang av Cortina et al. (2001), vilka fann samband endast för kön och organisationsrang. Vi är ett mer jämställt samhälle än när och var forskningen av Cortina et al. skedde, vilket är en möjlig förklaring till varför inget samband för kön återfanns i den aktuella studien. Avsaknaden av samband mellan workplace incivility och organisationsrang är mer uppseendeväckande. Samband mellan upplevd workplace incivility och organisationsrang förväntas på grund av skillnader i status på arbetsplatsen. Detta resonemang är byggt på amerikansk förståelse för organisationers beskaffenhet. Måhända är statuskillnaderna mellan chef och icke-chef mindre i Sverige än i USA. Då skulle även skillnaderna i upplevd workplace incivility vara mindre, enligt statusresonemanget.

Denna studie hade ett relativt stort deltagarantal och var baserad på validerade skalor. Den var emellertid inte utan brister. På grund av att designen var av tvärsnittskaraktär begränsades möjligheten att dra slutsatser om kausalitet. All data hämtades från självskattningsformulär vilket innebär en risk för *enmethods-bias*, en risk som emellertid begränsas av det faktum att korrelationskoefficienter kring noll erhöles mellan flertalet av studiens variabler. All data inhämtades från personer med anställning hos samma organisation, vilket i viss utsträckning begränsar generaliserbarheten av studiens resultat. Organisationen har dock filialer över hela Sverige och de anställda tillhörde olika typer av funktioner inom organisationen.

Sammanfattning

I den aktuella studien korrelerade workplace incivility negativt med mental hälsa och arbetstillfredsställelse, samt positivt med avsikt att lämna arbetet. Det negativa sambandet mellan workplace incivility och mental hälsa kvarstod efter att ha kontrollerat för arbetskrav, arbetskontroll, anställningsotrygghet, socialt stöd och optimism, vilket ger ökad validitet åt antagandet att workplace incivility försämrar den negativa hälsan hos utsatta medarbetare. Sambanden mellan workplace incivility och arbetstillfredsställelse, och workplace incivility och avsikt att lämna organisationen, kvarstod inte efter att ha kontrollerat för arbetskrav, arbetskontroll, anställningsotrygghet, socialt stöd och optimism. Socialt stöd kunde förklara samma varians som workplace incivility, i variablerna arbetstillfredsställelse och avsikt att lämna organisationen. Detta ifrågasätter påståendet om ett direkt orsakssamband från workplace incivility till arbetstillfredsställelse och avsikt att lämna arbetet. Resultaten visar istället att lågt socialt stöd är förknippat med högre workplace incivility, och leder till lägre arbetstillfredsställelse och högre avsikt att lämna jobbet. Inga samband mellan workplace incivility och demografiska faktorer, organisationsrang och anställningstid återfanns i den aktuella studien. Resultaten i den aktuella studien pekar på vikten av vidare forskning kring workplace incivility och dess konsekvenser. Framtida forskning bör om möjligt tillämpa longitudinella designar för att kunna följa förändringar i workplace incivility och associerade variabler.

Referenser

- Andersson, L. M., & Pearson, C. M. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace, *Academy of Management Review*, 24(3), 52–71.
- Carver, C. S., Scheier, M. F., & Segerstrom, S. C. (2010). Optimism, *Clinical Psychology Review*, 30, 879–889.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Cortina, L. M., Lonsway, K. L., Magley, V. J. Freeman, L. V., Collinsworth, L. L., Hunter, M., & Fitzgerald, L. F. (2002). What's gender got to do with it? Incivility in the federal courts, *Law and Social Inquiry*, 27, 235–270.
- Cortina, L. M., & Magley, V. J (2009). Patterns and profiles of response to incivility in the workplace, *Journal of Occupational Health Psychology*, 14(3), 272–288.
- Cortina, L. M., Magley, V. J., Williams, J. H., & Langhout, R. D. (2001). Incivility at the workplace: Incidence and impact. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6(1), 64–80.
- DeLongis, A., Folkman, S., & Lazarus, R. S., (1988). The impact of daily stress on health and mood: Psychological and social resources as mediators. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54(3), 486-495.
- Karasek, R. A (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: implications for job redesign, *Administrative Science Quarterly*. 24 (2), 285-308.
- Kristensen, T. S. (2001). A new tool for assessing psychosocial work environment factors: The Copenhagen Psychosocial Questionnaire. In M. Hagberg, B. Knave, L. Lillienberg, & H. Westberg (Eds.), X2001 Exposure Assessment in Epidemiology and Practice. *Arbete och Hälsa*, 10, 210-213.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184.

- 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
- McCrae, R. R., & Costa, P. T. (1987). Validation of the five-factor model of personality across instruments and observers, *Journal of Personality and Social Psychology*, 52, 81–90.
- Milam, A. C., Spitzmueller, C., & Penney, L. M. (2009). Investigating individual differences among targets of workplace incivility, *Journal of Occupational Health Psychology*, 14(1), 58–69.
- Näswall, K., & De Witte, H. (2003). Who feels insecure in Europe? Predicting job insecurity from background variables, *Economic and Industrial Democracy*, 24(2), 189–215.
- Pearson, C. M., Andersson, L. M., & Porath, C. L. (2000). Assessing and attacking workplace incivility, *Organizational Dynamics*, 29(2), 123–137.
- Pearson, C. M., Andersson, L. M., & Wegner, M. J. (2001). When workers flout convention: A study of workplace incivility, *Human Relations*, 54(11), 1387–1419.
- Pearson, C. M., Porath, C. L. (2009) *The cost of bad behavior*. London, England: Penguin Books Ltd.
- Rau, R., Morling, K., & Rösler, U. (2010). Is there a relationship between major depression and both objectively assessed and perceived demands and control?, *Work & Stress*, 24(1), 88–106.
- Reio, T. G., & Gosh, R. (2009). Antecedents and outcomes of workplace incivility: Implications for human resource development research and practice, *Human Resource Development Quarterly*, 20(3), 237-264.
- Rocha, C., Crowell, J.H., & McCarter, A.K. (2006). The effects of prolonged job insecurity on the psychological well being of Workers, *Journal of Sociology and Social Welfare* 33(3), 9–28.
- Scheier, M. F., Carver, C. S., & Bridges (1994). Distinguishing optimism from neuroticism (and trait anxiety, self-mastery, and self-esteem): A reevaluation of the life orientation test, *Journal of Personality and Social Psychology*, 67(6), 1063-1078.
- Strolin-Golzman, J. (2010). Improving turnover in public child welfare: Outcomes from an organizational intervention, *Children and Youth Services Review*, 32, 1388-1395.

Viswesvaran, C., Sanchez, J. I., & Fisher, J. (1999). The role of social support in the process of work stress: A meta-analysis, *Journal of Vocational Behavior*, 54, 314–334.