



LUNDS
UNIVERSITET

INSTITUTIONEN FÖR PSYKOLOGI

Bevitnad job incivility

*och dess samband med begynnande arbetsrelaterad utmattning, commitment,
utövad incivility samt intentioner att lämna organisationen*

Amanda Lejon & Anna Bäcklund

Kandidatuppsats VT -12

Handledare: Eva Torkelson

Sammanfattning

Studiens syfte var att söka samband mellan bevittnad *job incivility* (ohövlighet) från kollegor respektive chef och sex olika aspekter av begynnande arbetsrelaterad utmattning, lägre *commitment* (engagemang), benägenhet att själv utöva *job incivility* samt intentioner att lämna organisationen. En internetenkät skickades ut till 174 anställda i fem verksamhetsområden inom Psykiatri Skåne, och gav en svarsfrekvens på 49 %. Enkäten bestod av skalor som mätte sex dimensioner av begynnande arbetsrelaterad utmattning, *commitment*, upplevd *incivility* från kollegor respektive chef, utövad *incivility* samt intentioner att lämna organisationen.

Resultaten visade att bevittnad *job incivility* kunde förklara varians i fyra av sex dimensioner av begynnande arbetsrelaterad utmattning. Bevittnad *incivility* från både kollegor och chef verkar vara relaterade till hälsobesvär. *Incivility* från kollegor var en unik prediktor för socialt stöd och kontroll över arbetsuppgifterna medan *incivility* från chefen var kopplat till dimensionen arbete-fritid. Ingen varians kunde förklaras gällande sömn och privatliv. Endast *incivility* från kollegor förklarade varians i *commitment*. Både bevittnad *incivility* från kollegor och chef förklarade varians i att själv utöva *incivility*. Bevittnad *job incivility* kunde inte predicera intentioner att lämna organisationen.

Sökord: *Job incivility*, arbetsrelaterad utmattning, mental hälsa, arbetsrelaterad stress, *commitment*, intentioner att lämna.

Abstract

The purpose of the study was to seek relations between witnessed job incivility from coworkers and manager and six different aspects of work-related exhaustion, lower commitment, tendency to exercise incivility and intentions to leave organization. An internet survey was sent to 174 employees within five public psychiatric departments which gave a response rate of 49 %. The questionnaire consisted of scales measuring six dimensions of emerging work-related exhaustion, commitment, perceived incivility from coworkers and managers, exercised incivility, and intentions to leave the organization.

The result revealed that witnessed job incivility could explain the variance in four out of six dimensions of emerging work-related exhaustion. Witnessed incivility from both coworkers and managers seems to be related to health problems. Incivility from coworkers was a unique predictor of lack of social support and control while incivility from manager was related to the dimension work-leisure time. No variance could be explained regarding the dimensions sleep and privacy. Only job incivility from coworkers could explain variance in commitment. Both witnessed incivility from coworkers and managers explained variance in exercised incivility. Witnessed job incivility could not explain variance in intentions to leave the organization.

Keywords: Job incivility, work-related exhaustion, mental health, work-related stress, commitment, intentions to leave.

Innehållsförteckning

Frågeställningar	3
<i>Job incivility</i>	3
Potentiella bakomliggande faktorer till <i>incivility</i>	5
Arbetsrelaterad stress och hälsobesvär	7
Utmattningssyndrom och hälsobesvär	8
<i>Job Incivility</i> och samband med arbetsrelaterad utmattning	8
Organisatorisk <i>commitment</i>	9
<i>Job Incivility</i> och samband med lägre <i>commitment</i>	10
<i>Job Incivility</i> och kopplingen till att själv utföra ociviliserat beteende	11
<i>Job Incivility</i> och koppling till ökade intentioner att lämna organisationen	12
Metod	13
Urval	13
Mätinstrument	13
Avgränsningar	15
Procedur	15
Resultat	16
Samband mellan bevitnad <i>incivility</i> och begynnande arbetsrelaterad utmattning	16
Sömn och återhämtning	18
Avgränsning arbete-fritid	17
Hälsobesvär	18
Socialt stöd och gemenskap	18
Kontroll över arbetsuppgifterna	18
Privatliv och fritidsaktiviteter	19
Samband mellan bevitnad <i>incivility</i> och lägre <i>commitment</i>	19
Samband mellan bevitnad <i>incivility</i> och utövad <i>incivility</i>	19
Samband mellan bevitnad <i>incivility</i> och intention att lämna organisationen	20
Tabell 1	21
Tabell 2	22
Tabell 3	23
Diskussion	24
Implikationer	26
Framtida forskning	27
Referenser	28

På senare år har arbetslivet karaktäriserats av flexibilitet, förändringar och osäkerhet. Den raka karriärvägen har ersatts av hoppande mellan olika arbetsuppgifter och projektanställningar, på arbetsmarknaden hyllas projektarbete, flexibilitet och avregleringar (Sennett, 1999). Samtidigt visar forskningen på en negativ trend i kontraproduktiva beteenden där ociviliserat beteende blivit allt vanligare vilket skapar otrevliga arbetsmiljöer och i förlängningen missnöjda och otillfredsställda anställda (Gonthier, 2002; Pearson, Andersson & Porath, 2005). För att organisationer, arbetsplatser och arbetsgrupper ska fungera effektivt och genomsyras av ett positivt arbetsklimat ställs krav på såväl individ som organisation att bidra till produktiva beteenden som präglas av hövlighet, ömsesidig respekt och moral. Detta leder till goda relationer inom organisationen men också externt mot kunder och tredje parter som en del i affärsverksamheten (Pearson et al., 2005).

Under de senaste åren har intresset och forskningen kring missförhållanden på arbetsplatsen ökat, ofta med fokus på specifika former av aggressivt beteende (Cortina, Magley, Williams & Langhout, 2001). Största delen av avvikande beteende på arbetsplatser är idag dock av mer subtil natur och involverar inte direkt våld och aggressivitet (Neuman & Baron, 1997). Pearson et al. (2005) har identifierat den mer subtila formen av respektlöst och ohövligt beteende som *job incivility* vilket de definierat som “[...] *low-intensity deviant (rude, discourteous) behavior with ambiguous intent to harm the target in violation of workplace norms for mutual respect.*” (Pearson et al., 2005, s. 179). Fenomenet kan ses som en interaktion med utgångspunkt i samtliga delar av en social process som innefattar förövare, offer och åskådare (Ferguson & Barry, 2011).

Flera studier visar att en stor del av de undersökta individerna under det senaste året har varit inblandade i situationer präglade av någon typ av interpersonell eller organisatorisk *incivility* på sin arbetsplats (Bennett & Robinson, 2000; Pearson, Andersson & Porath, 2000; Reio & Gosh, 2009). Enligt en undersökning av Cortina et al. (2001) uppger så många som 71 % av 1.180 offentliganställda i USA att de upplevt någon form av *incivility* på arbetsplatsen under de senaste fem åren.

Om *incivility* blir normen för beteende på arbetsplatsen kan det påverka individen såväl som organisationen negativt. Potentiellt sett kan *job incivility* leda till minskat engagemang, lägre respekt och lojalitet för såväl arbetet som för kollegor och chefer (Pearson et al., 2005). Studier

har visat att konsekvenser av *incivility* och besvär på grund av arbetsrelaterad stress står organisationer dyrt i form av försenade projekt och sämre kvalitet på arbetsuppgifter. I USA kostar stress och *incivility* uppskattningsvis 14.000 dollar per arbetare och år. Sjukskrivningar på grund av mobbing, som är ett relaterat begrepp till *incivility*, kostar uppskattningsvis organisationer i Storbritannien 1.3 miljarder euro (Pearson & Porath, 2009; Yeung & Griffin, 2008).

Oavsett om *incivility* är kopplat till rollen som förövare, offer eller vittne kan beteendet ha förödande konsekvenser för alla parter i form av utmattning, ilska och förakt (Pearson et al., 2005). De ramar för beteende som *incivility* sätter kan fungera som en stressor för individen och kan göra det svårt för den anställde att fokusera på de faktiska arbetsuppgifterna (Heuven, Bakker, Schaufeli & Huisman, 2006; Schaufeli & Bakker, 2004). Denna stressor har även visat sig ha starka kopplingar till både psykologiska och fysiologiska belastningar (Nielsen, Matthiesen & Einarsen, 2008; Tejper, 2000) och kan förklaras av teorier kring effekterna av kronisk stress (Hepburn, Laughlin & Barling, 1997; Wheaton, 1997).

Lazarus (1995) menar att stress uppstår när individen upplever ett faktiskt eller potentiellt hot i en situation. Kronisk stress är nära kopplat till termen *daily hassles* som innebär en molande och smygande känsla av frustration och stress som pågår under en längre tid och präglar arbetet såväl som en individs vardagliga liv. Det kan i tillräcklig utsträckning och frekvens orsaka allvarliga stressreaktioner så som utmattning (Lazarus & Folkman, 1984). *Incivility* kan ses som en form av *daily hassles* och kan således ge samma allvarliga effekter på individens hälsa (Cortina & Magley, 2009).

Arbetsrelaterad utmattning är ett begrepp som är starkt kopplat till stress (Johnson & Indvik, 2001). Moore (2000) har beskrivit arbetsrelaterad utmattning som utarmning av emotionell och mental energi som krävs för att möta de krav som arbetet ställer. Utmattning har visat sig vara negativt relaterat till anställdas deltagande och beslutsfattande (Jackson, Schwab, & Schuler, 1986) och positivt relaterat till frånvaro från arbetet (Firth & Britton, 1989) och intentioner att lämna arbetsplatsen (Lee & Ashforth, 1996).

Tidigare forskning har en tydlig inriktning på offer- och förövarperspektiv vad gäller *job incivility*. Det finns en lucka kring hur vittnen till beteendet påverkas och därför angriper den aktuella studien *incivility* utifrån ett åskådarperspektiv. Studien syftar till att ta reda på om det finns ett samband mellan bevittnad *incivility* och negativa effekter vad gäller begynnande

arbetsrelaterad utmattning och *commitment* samt om resultatet påverkas av om det bevittnade beteendet utövas av en kollega eller av en chef. Den aktuella studien syftar också till att undersöka huruvida personer som bevittnat *incivility* har en ökad benägenhet att själva utföra beteendet och om denna benägenhet påverkas av om personen som utövar *incivility* är en kollega eller person i chefsposition. Slutligen är syftet med studien även att undersöka om bevittrandet av *incivility* har samband med ökade intentioner att lämna organisationen.

Vi har valt att använda det engelska begreppet *job incivility* och när vi enbart skriver *incivility* eller det svenska begreppet *ociviliserat beteendet* refererar det till detta begrepp. Det engelska begreppet *commitment* kan i viss mån likställas med svenskans engagemang men då vi anser att *commitment* är ett bredare konstrukt och innehåller fler dimensioner än engagemang har vi valt att behålla det.

Frågeställningar

- Är bevittnad *job incivility* från kollegor och chef knutet till begynnande arbetsrelaterad utmattning, mätt i sex olika komponenter, hos dem som bevittnar förloppet?
- Är bevittnad *job incivility* från kollegor och chef knutet till lägre *commitment* hos dem som bevittnar förloppet?
- Innebär bevittnad *job incivility* från kollegor och chef en ökad benägenhet att själv utöva *incivility*?
- Innebär bevittnad *job incivility* från kollegor och chef ökade intentioner att lämna organisationen?

Job incivility

Civility är de regler kring respekt, normer och moral som skapats för att upprätthålla harmoni i mellanmänniska interaktioner (Carter, 1998). *Incivility* är motsatsen och karakteriseras av ett kränkande beteende med tvetydigt uppsåt, låg intensitet och där rådande normer och ömsesidig respekt hotas. Det finns en viss överlappning mellan *incivility* och andra relaterade begrepp så som aggressivt beteende, mobbing och antisocialt beteende men forskning kring ämnet syftar emellertid till att särskilja begreppen och bidra med nya förklaringsmodeller och teoretiska ramverk direkt kopplat till *incivility* (Pearson et al., 2005).

Andersson och Pearson (1999) har i en studie undersökt hur ett subtilt beteende som *incivility* är relaterat till mer intensiva former av ohövligt beteende på arbetsplatsen som

aggressivitet. Aggressivitet på arbetsplatsen består av en mängd olika beteenden från vandalism och sabotage till trakasserier, fysisk skada och våld (Neuman & Baron, 1997). Det gemensamma för dessa beteenden är det uppenbara motivet att skada en annan person (Baron & Richardson, 1994; Berkowitz, 1993; Neuman & Baron, 1997; Tedeschi & Felson, 1994). Utmärkande för *incivility* är däremot att uppsåtet att skada är – upplevt av utövare, offer och vittnen – mer tvetydligt (Anderson & Pearson, 1999).

Incivility skiljer sig från annat kontraproduktivt beteende på arbetsplatsen på tre sätt;

- *incivility* är riktat mot individer, inte organisationen
- *incivility* är överträdelser av gemensamma normer på arbetsplatsen men är begränsat till smärre överträdelser såsom förolämpningar och undvikande av kollegor
- *incivility* begås inte med avsikt att skada personen som det riktas mot (Pearson & Porath, 2004)

Exempel på ociviliserat beteende är; ge nedlåtande kommentarer om någon, köra över någons förslag utan rimliga skäl, störa möten, ge offentliga utskällningar, prata bakom ryggen på någon, ignorera någon, slänga nedlåtande blickar på någon, förolämpa och sexuellt trakassera någon (Johnson & Indvik, 2001).

Att se *incivility* ur ett socialinteraktionistiskt perspektiv förklarar hur *incivility* sker mellan individer och hur den dynamiska interaktionen kan eskalera till en interaktion av mer aggressiva beteenden med uppsåt att skada. Utifrån detta perspektiv undersöks *incivility* som en process snarare än som isolerade händelser (Andersson & Pearson, 1999).

Spiraler används ofta för att förklara organisatoriska beteenden ur ett socialinteraktionistiskt perspektiv (Hambrick & D'Aveni, 1988; Masuch, 1985). Negativa spiraler är ett mönster av beteenden som ökar eller minskar (Lindsley, Brass & Thomas, 1995) och som skapas av individer när de saknar förståelse för sin situation och är ovilliga att förändra sitt beteende (Masuch, 1985). Andersson och Pearson (1999) menar att en viktig aspekt av *incivility* är att det fungerar triggande i en uppåtgående spiral som leder vidare till mer intensiva former av aggressivitet. I en spiral finns två viktiga punkter som är avgörande; *starting point* och *tipping point*. *Starting point* i en *incivility*-spiral sker då en individ upplever att de normer kring uppförande och ömsesidig respekt som råder på arbetsplatsen bryts mot (Bies & Maag 1986; Solomon, 1998). Personen upplever orättvis behandling och svarar med att återgälda beteendet (Berkowitz, 1993; Bies & Tripp, 1995; Donnerstein & Hatfield, 1982; Kim & Smith, 1993;

Skarlicki & Folger, 1997). En akt av *incivility* blir besvarad med en annan vilket skapar en negativ effekt som kan stimulera vidare spiralbildning alternativt att spiralen bryts då en part drar sig undan eller väljer att ignorera beteende (Bies, Tripp & Kramer, 1997).

Potentiella bakomliggande faktorer till *incivility*

Blau och Andersson (2005) har studerat vilka faktorer som föranleder ett ociviliserat beteende. I en studie kom de fram till att upplevelser av orättvisa på arbetsplatsen, låg arbetstillfredsställelse och arbetsrelaterad utmattning är faktorer som över tid kan leda till att en anställd avsiktligt eller oavsiktligt utövar ociviliserat beteende på arbetsplatsen (Blau & Andersson, 2005).

Organisationskultur kan förklara en stor del av de negativa förutsättningarna för *incivility*. Kulturen på arbetsplatsen kan antingen uppmuntra till ömsesidig respekt eller till ociviliserat beteende (Lim & Cortina, 2005). Ostabilitet, nedskärningar, omorganiseringar, budgetåtstramningar, tillfälliga anställningar och respektlös och nedsättande behandling av de anställda förknippas med negativa konsekvenser på organisationskulturen. Att arbetsplatser har blivit betydligt flyktigare påverkar värderingar och normer och när organisationer fokuserar på individualism och kortsiktiga utkomster sympatiserar individer i lägre utsträckning med organisationen och gruppen, vilket skapar en grogrund för *incivility* (Pearson & Porath, 2004; Gonthier, 2002).

Pearson et al. (2005) föreslår två utmärkande organisatoriska faktorer som orsaker till *incivility* på arbetsplatsen; *social contextual shifts* och *organizational pressures*. Den första faktorn, *social contextual shifts*, innebär förändringar kring de psykologiska kontrakt som finns på arbetsplatsen, där fokus övergår från långsiktiga investeringar i organisationen till kortsiktighet och direkta belöningar. Förändringen kan ses som ett skifte i lojalitet och formalitet på arbetsplatsen och riskerar att leda till brister i tillit och *commitment* hos den enskilde som istället fokuserar på sina egna behov och förbiser behov från kollegor och organisationen (Pearson et al., 2005; Sennett, 1999).

Den andra utmärkande orsaken till *incivility* som Pearson et al. (2005) lyfter fram är *organizational pressures*, vilket refererar till de ständiga förändringar och krav som organisationen ställs inför. Det innebär att organisationen inte kan säkra varje enskild individs framtid då hoten om nedskärningar och omstruktureringar är alltför överhängande. Detta kan framkalla negativa känslor som aggressivitet, rädsla och ångest vilket bidrar till en ökad risk för

incivility (Pearson et al., 2005). Den trend av kortsiktighet, konsult- och projektanställningar som råder minskar möjligheterna för individen att internalisera organisationens normer och värderingar vilket leder till ökad risk för *incivility*. Dagens högteknologiska kommunikation kan också främja respektlösa beteenden då kontakten människor emellan blir mer asynkroniserad och sker virtuellt vilket ställer andra krav då risken för missuppfattning och misstolkning är stor (Pearson et al., 2005).

Den organisatoriska kontexten, ledarskap och managementfilosofi spelar en viktig roll för huruvida *incivility* främjas eller hindras på en arbetsplats (Cortina, 2008). *Incivility* tenderar att "sippra nedåt" i en organisation och chefer har en stark inverkan på skapande av normer och modeller för beteende på arbetsplatsen (Pearson et al. 2000). Chefer kan genom att medvetet eller omedvetet tolerera och uppmuntra ociviliserat beteende bidra till att skapa ett ociviliserat klimat. Genom fokus på effektivitet, ekonomiska nedskärningar och konkurrens kan de etiska principerna hamna i skymundan (Davenport, Schwartz & Elliott, 2002).

Pearson et al. (2005) pekar på vikten av att ledaren förstärker konstruktiva beteenden och fungerar som en rollmodell för de anställda och på så sätt formar normer som motverkar *incivility*. När inga interventioner görs eller initiativ tas för att motverka eller hindra *incivility* främjas beteendet. Utebliven respons från överordnade och chefer kan tysta ned och dölja förekomsten av *incivility* och förövarna kommer undan med sitt beteende utan straff eller repressalier (Pearson, Andersson & Wegner, 2001).

Enligt Kane och Montgomery (1998) finns det resultat som visar på att *dysempowerment* kan ha kollektiva effekter och påverkar på grupp- och organisationsnivå. *Dysempowerment* innebär en process i vilken individen upplever en arbetsrelaterad situation som ett hot mot dennes värdighet och som går emot normer om ömsesidig respekt och hänsyn (Kane & Montgomery 1998; Kane, Montgomery & Vance, 2004). Termen *co-victimization* är starkt associerat till detta och innebär en direkt observation av ohövlighet och respektlöst beteende mot en annan person. Vidare menas då att även vittnen till *incivility*, så kallade *co-victims*, påverkas av de negativa effekter beteendet framkallar. Att se en *in-group person* behandlas illa och respektlöst kan framkalla negativa känslor som påverkar personens uppfattning kring arbetsmiljön (Shakoor & Chalmers, 1991).

Arbetsrelaterad stress och hälsobesvär

På arbetsplatsen idag blir kraven på individen allt större, upplevelsen av överbelastning och tidspress intensifieras och ansvaret ökar vilket kan leda till kraftiga stressreaktioner och att individen tappar motivation och energi till att bete sig civiliserat (Pearson et al., 2005).

Karasek (1979) har tagit fram stressmodellen *demand-control* vilken pekar på två framträdande faktorer som är kopplade till arbetsrelaterad stress: arbetskrav och individens kontroll. Med arbetskrav menas arbetsbelastning och de intellektuella krav som jobbet kräver. Arbetskontroll är definierat som en kombination mellan autonomi och möjlighet till användande av olika förmågor. Karasek (1979) menade att höga arbetskrav och låg kontroll resulterar i stora begränsningar och hög arbetsbelastning. Det korrelerar också positivt med hög mental ansträngning och låg arbetstillfredsställelse.

Lazarus och Folkman (1984) menar att det finns två olika typer av krav, nämligen de krav som skapas i vår direkta miljö och de sociala kraven, vilket är de interna krav som formas hos individen i socialiseringsprocessen. Sociala krav refererar till de normativa förväntningar en individ har på adekvat beteende. Sociala krav är konstruktiva i den grad att de formar en individs värderingar, tankar och beteende men när kraven når en kritisk nivå, skapar konflikter, blir belastande eller tvetydiga omvandlas de istället till stressorer (Lazarus & Folkman, 1984).

Vid stress kan socialt stöd fungera som en buffert och reducera individens upplevelse av stressorerna (Karasek, 1979; Lazarus & Folkman, 1984) Socialt stöd kan vara viktigt genom att individen kan dela sina upplevelser med andra, få hjälp med att tydliggöra och skapa struktur, få nödvändig information och sympati. Genom socialt stöd kan individen reducera osäkerhet kring situationen eller det som upplevs stressande och socialt stöd kan också fungera lugnande och distraherande vilket ger positiva effekter på individens stressnivå. Enligt Lazarus och Folkman (1984) refererar socialt stöd mer till kvalitet än kvantitet i form av en individs upplevelse av interaktionen med andra och hur individen utvärderar dessa relationer i förhållande till graden av upplevt stöd.

En studie av Chen och Kao (2012) menar på att höga arbetskrav och låga resurser är relaterat till hälsobesvär och jobbprestationer och kan leda till utbrändhet. Resultatet visade att huvudfaktorn till utbrändhet var graden av arbetskrav relaterat till individens resurser. Inkompatibel press och krav ifrån familj och arbete skapar väldig stress och spänning på individen vilket kan resultera i utmattning eller cynism som i sin tur ger negativa konsekvenser

på välbefinnandet. Samma studie kom fram till att *work-family conflicts*, avsaknad av socialt stöd och karriärmöjligheter kan leda till utbrändhet (Chen & Kao, 2012).

Utmattningssyndrom och hälsobesvär

Definitionen av stressrelaterad utmattning refererar ofta till termen utbrändhet som används i vardagligt tal (Weber & Jaekel-Reinhard, 2000). Det innebär ett negativt känslomässigt tillstånd; emotionell, fysisk och kognitiv utmattning (Melamed, Kushnir & Shirom, 1992) och utarmning av en individs energiresurser som ett resultat av kronisk stress (Melamed, Shirom, Toker, Berliner & Shapira, 2006). I en rapport från Socialstyrelsen (2003) framgår att den arbetsrelaterade psykiska ohälsan ofta börjar med spänningar och trötthet och är en långvarig process som ger både fysiska och psykiska besvär. Besvären kan leda till sjukskrivningar på grund av kroppsliga smärtor vilket ofta efterföljs av “[...] sömnstörning, bröstsmärtor och tryck över bröstet, hjärtklappning, magproblem, yrsel, minnes- och koncentrationssvårigheter, och personen upplever en tilltagande fysisk och psykisk utmattning.” (Socialstyrelsen, 2003, s. 7).

Sömn kan fungera som en buffert och genom tillräcklig sömn så skyddar vi oss från negativ stress och emotionella och stressfyllda stimuli (Vandekerckhove & Cluydts, 2010). Reducerad sömn kan orsaka liknande utbrändhetssymptom, som trötthet och försämrad kognitiv förmåga (Harrison & Horne, 1999; Nilsson, Söderström, Karlsson, Lekander, Åkerstedt, Lindroth & Axelsson, 2005; Van Dongen, Maislin, Mullington, & Dinges, 2003). Enligt Bonnet (1985) har fragmenterad sömn liknande effekter på individens hälsa.

Kvaliteten på relationen mellan kollegor kan påverka graden av *distress* hos den anställde kopplat till utmattning och fysiska symptom. Utmattning har visat sig vara den mest intensiva nivå av stress och utmattningssymptom beror oftast på överbelastning i arbetsuppgifter men kan också vara ett resultat av konflikter och *incivility*. Otrevliga och laddade interaktioner med kollegor kan skapa höga emotionella krav, speciellt när dessa interaktioner är kopplade till individens professionella roll (Leiter, Price & Laschinger, 2010).

***Job incivility* och samband med arbetsrelaterad utmattning**

Enligt en studie av Cortina et al. (2001) upplever anställda som utsätts för direkt eller indirekt *incivility* på arbetsplatsen i större utsträckning än andra symptom på depression och ångest. Stress, humörsvängningar, sömnproblem, känslor av skam och skuld, samt lågt självförtroende har också visat sig vara korrelerat med upplevelser av *incivility* (Yamada, 2000). Offer för

incivility kan uppleva beteendet som orättvist vilket då leder till att individen känner sig sårad som i sin tur kan ge upphov till kognitiv och känslomässig skada hos individen. Sviterna av *incivility* kan påverka individen under långt tid efter incidenten (Pearson et al., 2000).

Incivility från en överordnad har visat sig leda till att anställda i större utsträckning uppgger problem med balans mellan arbete och fritid, känslomässig utmattning och en generell lägre tillfredsställelse med livet (Tepper, 2000). Att bevittna en kollega bli utsatt för *incivility* från en person i chefsposition kan resultera i negativa hälsoeffekter på grund av oro att själv utsättas för samma typ av behandling (Hornstein, 1996). Effekterna av *incivility* verkar långsiktigt och alienerande för offer, förövare, vittnen, chefer och organisationen som helhet (Pearson et al., 2001).

I en studie gjord av Lim, Cortina och Magley (2008) förväntas bevittnad *incivility* ha en direkt koppling till mental ohälsa samt påverkan på arbetstillfredsställelse, dock fanns ingen signifikant koppling till fysisk ohälsa eller intentioner att sluta. Däremot kan graden av arbetstillfredsställelse och mental ohälsa mediera effekten av fysisk ohälsa eller viljan att lämna organisationen (Lim et al., 2008).

Eftersom *incivility* kan ses som en stressor som ger effekter på hälsa och kan leda till arbetsrelaterad utmattning, vilket kostar både individen och samhället stort, finns det en betydande nytta i att tidigt kunna identifiera huruvida beteenden som *incivility* föreligger och vilka kopplingar det har till begynnande utmattning.

Det första syftet med studien är att undersöka om det föreligger samband mellan personer som bevittnar *incivility* och sämre mental hälsa.

Hypotes 1a: Bevittnad job incivility från kollegor har ett positivt samband med sex komponenter av begynnande arbetsrelaterad utmattning hos de anställda

Hypotes 1b: Bevittnad job incivility från chefen har ett positivt samband med sex komponenter av begynnande arbetsrelaterad utmattning hos de anställda

Organisatorisk *commitment*

Enligt Meyer, Allen och Smith (1993) innebär organisatorisk *commitment* en individs psykologiska band och anknytning till organisationen. Organisatorisk *commitment* är den känslomässiga komponenten som är relaterad till en individs emotionella aspekt av jobbet (Allen

& Meyer, 1991). Denna psykologiska anknytning är karakteriserad av tre specifika komponenter: affektiv (*affective*), normativ (*normative*) och varaktig (*continuance*) *commitment*. Affektiv *commitment* reflekterar en individs känslomässiga band och identifikation med arbetsplatsen och organisationen. Normativ *commitment* refererar till en individs känsla av lojalitet mot organisationen och varaktig *commitment* speglar en individs vilja att fortsätta vara en del av organisationen (Allen & Meyer, 1990; Meyer & Allen, 1991, 1997)

Job incivility* och samband med lägre *commitment

Organizational socialization theory kan förklara huruvida en individ är benägen att utföra ociviliserat beteende. Genom att en individ framgångsrikt inleder gott samarbete med kollegor socialiseras individen in i organisationen på ett positivt sätt vilket skapar en känsla av organisatorisk *commitment*. Den lyckade socialiseringsprocessen ökar en individs förmåga att ta in ny information, tillämpa nya kunskaper, utvecklas och anpassa sig i led med organisationens mål, normer och procedurer (Reio & Wiswell, 2000). *Incivility* kan vara ett hot mot de anställdas professionella och personliga utveckling på arbetsplatsen. Beteenden som präglas av ohövlighet och respektlöshet påverkar lärandeprocessen negativt då regler och normer kring mellanmänskligt beteende bryts och påverkar attityder på arbetsplatsen. Negativa relationer mellan chefer och anställda leder till minskat stöd från chefen, misslyckad lärandeprocess samt lägre *commitment* (Gregoire, Propp & Poertner, 1998; Reio & Gosh, 2009).

En studie av Smith, Andrusyszyn och Lachinger (2010) har undersökt psykologisk och strukturell *empowerment* kopplat till *incivility* och *commitment* till organisationen. Självbestämmande, självförtroende, mening och påverkan är komponenter som definierar det psykologiska konstruktet av *empowerment* medan strukturell *empowerment* refererar till informell och formell makt, stöd, resurser och möjligheter till utveckling. Teorin indikerar på att en personlig upplevelse av dessa komponenter genererar positiva och konstruktiva beteenden som mynnar ut i arbetstillfredsställelse, *commitment*, tillit och låg utbrändhet (Laschinger, Finegan, Shamian & Wilk, 2001). Resultatet i studien påvisade att strukturell och psykologisk *empowerment* samt *incivility* kan fungera som prediktorer för organisatorisk *commitment*. Alltså hög *empowerment* och låg grad av *incivility* från såväl kollegor som chef bidrar till *commitment* till organisationen. Studien pekar också på vikten av tillhörighet och arbetstillfredsställelse, som

medieras av positiva relationer med kollegor och chefer vilket i sin tur bidrar till en stark affektiv organisatorisk *commitment* hos nyanställda (Smith et al., 2010).

Vårt andra syfte med studien är att undersöka huruvida samband föreligger mellan bevitnad *incivility* och *commitment* till organisationen.

Hypotes 2a: Bevitnad job incivility från kollegor har ett positivt samband med lägre commitment

Hypotes 2b: Bevitnad job incivility från chefen har ett positivt samband med lägre commitment

Job incivility och koppling till att själv utföra ociviliserat beteende

Negativa känslor och låg anpassning till arbetsplatsen ger en ökad benägenhet att utöva *incivility*, särskilt tydlig är kopplingen vid avsaknad av positiva relationer med medarbetare (Reio & Gosh, 2009).

Att individer bevitnar en *incivility*-spiral mellan flera personer ökar sannolikheten att *incivility* sprider sig i organisationen och skapar sekundära spiraler. Genom observation av negativa responser såsom negativ affekt, misstro och rädsla hos kollegor ökar risken för att sekundära spiraler uppstår. När spiralerna når ett kritiskt antal menar Andersson och Pearson (1999) att organisationen som helhet präglas av *incivility*. Då riskerar de anställda att förlora sin sociala identitet som medlemmar av organisationen och de kan istället uppleva att organisationen skadar dem (Andersson & Pearson, 1999).

Genom *co-victimization* sträcker sig ociviliserat beteende och dess konsekvenser långt utanför det direkta offret och påverkar hela arbetsgruppen samt skapar negativa utkomster för de som bevitnar förloppet i form av lägre arbetstillfredsställelse. De som bevitnar *incivility* kan känna oro för att själva bli utsatta för beteendet och de kan uppfatta *incivility* som en indikator på dåligt arbetsplatsklimat (Lim et al, 2008; Shakoor & Chamers, 1991). Att regelbundet bevittna mobbning kan leda till acceptans för den typen av beteende och interaktion (Heames & Harvey, 2001). Genom *social information theory* (Salancik & Pfeffer, 1978) och *social learning theory* (Bandura, 1977) har Robinson och O'Leary-Kelly (1998) förklarat att om beteenden som mobbning tillåts existera i en organisation kommer andra medlemmar till slut att replikera beteendet och rikta det dels mot de personer som initierade det men även mot andra individer.

Den aktuella studiens tredje syfte innebär därför att se om bevitnad *incivility* har samband med ökad risk att individen själv utövar *incivility*.

Hypotes 3a: Bevitnad job incivility från kollegor är kopplat till ökad benägenhet att själv utöva ociviliserat beteende

Hypotes 3b: Bevitnad job incivility från chefen är kopplat till en ökad benägenhet att själv utöva ociviliserat beteende

Job incivility och koppling till ökade intentioner att lämna organisationen

Lim et al. (2008) definierar *incivility* som en negativ känsloladdad händelse som har direkta och indirekta konsekvenser för den enskilde och som direkt kopplat till arbetstillfredsställelse. Lim et al. (2008) menar också att *incivility* kan skapa en obalans i maktpositioner på arbetsplatsen vilket leder till negativa känslor i termer av missnöjsamhet och försämrade trivsel med kollegor. I takt med att beteendet upprepas kommer de negativa känslorna att internaliseras hos individen vilket leder till en allmänt försämrade arbetstillfredsställelse som kan resultera i minskad motivation och trigga intentioner att vilja lämna arbetsplatsen (Lim et al., 2008). De personer som upplever eller bevitnar *incivility* men väljer att stanna kvar kan istället successivt tappa förtroendet för organisationen och cheferna (Pearson et al., 2005).

När *incivility* påverkar kollektivt blir kommunikationen ineffektiv, koordinationen minskar och chefer förlorar respekten av sina anställda (Pearson et al., 2001). Ett otrevligt klimat skapas där de anställda inte gör sitt bästa eller inte utför sina arbetsuppgifter alls. När relationerna på arbetsplatsen är problematiska kan de anställda börja undvika arbetsplatsen och situationer där obehagliga möten kan uppstå (Gonthier, 2002). Upplevelsen av dessa negativa känslor som en effekt av *incivility* kan leda till ökade intentioner att lämna organisationen (Pearson et al., 2001). En studie av Smith et al. (2010) har visat att *incivility* och avsaknad av stöd och support från arbetsgruppen var främsta orsaken till att en person var benägen att lämna arbetsplatsen.

Fjärde syftet med den aktuella studien är att undersöka huruvida bevitnad *incivility* har en koppling till intentioner att vilja lämna organisationen.

Hypotes 4a: De som bevittnar job incivility från kollegor har ökade intentioner att lämna organisationen

Hypotes 4b: De som bevittnar job incivility från chefen har ökade intentioner att lämna organisationen

Metod

Urval

Enkäten skickades ut till samtliga 174 vårdanställda inom fem verksamhetsområden i Psykiatri Skåne, en del av Region Skåne, varav 128 var kvinnor och 46 var män. Enkäten besvarades av totalt 86 personer, därav 17 män (20 %) och 69 kvinnor (80 %) och gav en svarsfrekvens på 49 %. De anställdas medelålder var 49 år (SD = 12) och den genomsnittliga anställningstiden i organisationen var 18 år (SD = 15). Chefsbefattningsfrekvensen låg på 7 %, 88 % hade ingen chefsposition. Andelen svarande som var födda i utlandet låg på 12 % vilket ligger något under rikssnittet på 15 % (Statistiska centralbyrån, 2010) 26 % av deltagarna var singlar och 73 % uppgav att de hade partner.

Mätinstrument

Enkäten inleddes med demografiska frågor kring ålder, kön (0 = kvinna, 1 = man), antal år i organisationen, civilstånd (0 = singel, 1 = partner), om personen är född i Sverige (0 = ja, 1 = nej) samt om personen besitter en chefsposition (0 = nej, 1 = ja).

Enkäten som användes mätte sex komponenter av begynnande arbetsrelaterad utmattning, *commitment*, bevittnad *incivility* från kollegor och chef, utövad *incivility* samt intentioner att lämna organisationen.

Begynnande arbetsrelaterad utmattning mättes med hjälp av sex delskalor från "LUCIE" (Österberg & Karlsson, 2010). "LUCIE":s syfte är att undersöka om förstadie till utmattning föreligger. Det som mäts är tecken som visat sig vara tydliga och påfallande i förstadiet till arbetsrelaterad utmattning. Besvaren delas upp i sex komponenter: *sömn och återhämtning*, *avgränsning mellan arbete och fritid*, *hälsobesvär*, *socialt stöd och gemenskap på arbetsplatsen*, *kontroll över arbetsuppgifterna* samt *privatliv och fritidsaktiviteter*. Frågorna har validerats vid två tillfällen över fem år. Alla sex komponenter i enkäten besvarades på samma intervallskala, 0 - 3, där 0 = "inte alls" och 3 = "mycket".

Sömn och återhämtning mättes med en skala bestående av tre frågor, exempelvis: "*Hur mycket har du under den senaste månaden känt av eller lagt märke till följande: Svårigheter att somna?*". Skalans alphakoefficient i den aktuella studien uppgick till .9.

Avgränsning mellan arbete och fritid mättes med fyra frågor, exempelvis: "*Har du under den senaste månaden känt av eller lagt märke till följande: Att problem på arbetet gör dig irriterad där hemma?*" Skalans alphakoefficient i den aktuella studien uppgick till .78.

Hälsobesvär mättes med 11 frågor, exempelvis: "*Har du under den senaste månaden känt av eller lagt märke till följande: Yrsel, ångest eller oro?*". Skalans alphakoefficient i den aktuella studien uppgick till .92.

Socialt stöd och gemenskap på arbetsplatsen mättes med två frågor, exempelvis: "*Har du under den senaste månaden känt av eller lagt märke till följande: Bristande stöd och/eller hjälp av dina arbetskamrater?*". Skalans alphakoefficient i den aktuella studien uppgick till .56.

Kontroll över arbetsuppgifterna mättes med fem frågor, exempelvis: "*Har du under den senaste månaden känt av eller lagt märke till följande: Att du börjat tappa kontrollen över dina arbetsuppgifter?*". Skalans alphakoefficient i den aktuella studien uppgick till .85.

Privatliv och fritidsaktiviteter mättes med tre frågor, exempelvis: "*Har du under den senaste månaden känt av eller lagt märke till följande: För lite tid till umgänge med vänner och bekanta?*". Skalans alphakoefficient i den aktuella studien uppgick till .90.

Commitment till arbetsplatsen mättes genom Copenhagen Psychosocial Questionnaire (Kristensen, 2001). Där ställdes fyra frågor som mätte graden av *commitment* till arbetsplatsen och vi har inkluderat alla fyra frågor i enkäten, exempelvis: "*Tycker du att din arbetsplats har stor personlig betydelse för dig?*" med svarsalternativ 1 - 5, där 1 = "i mycket liten utsträckning" och 5 = "i mycket stor utsträckning" (Kristensen, 2001). I den aktuella studien uppgick skalans alphakoefficient till .54.

Job incivility mättes med en svensk version av *Workplace Incivility Scale* (WIS) framtagen av Cortina et al., (2001) med frågor fokuserade på bevittnad *incivility* från medarbetare och chefer samt utövad *incivility*. WIS består av sju frågor som ska mäta huruvida *incivility* bevittnats från kollegor och chefer samt utövad *incivility*. Första skalan mäter bevittnad *incivility* från kollegor där exempel på fråga är: "*Har du under det senaste året på arbetsplatsen varit med om att någon av dina arbetskamrater: varit förödmjukande eller nedlåtande mot andra?*" Svarsalternativen sträcker sig på en skala 0 - 4, där 0 = "aldrig" och 4 = "allt som

oftast”, samma skala följer de resterande sex frågorna. I den aktuella studien uppgick skalans alphakoefficient till .95. Samma frågor ställdes sedan igen men då kopplade till bevitnad *incivility* från chefen som besvarades på en intervallskala med samma värden. I den aktuella studien uppgick skalans alphakoefficient till .94. Utövad *incivility* mättes med samma sju frågor och besvarades på intervallskala med samma svarsalternativ (Cortina et al., 2001) och i den aktuella studien uppgick skalans alphakoefficient till .77.

För att få ett mått på den anställdes intentioner att lämna organisationen ställdes frågan “*Har du sett dig om efter ett annat arbete det senaste året?*” med svarsalternativ “ja” eller “nej” (Strolin-Golzman, 2010).

Avgränsningar

På grund av uppsatsens tidsbegränsningar har vi fått begränsa oss till att främst söka samband mellan bevitnad *incivility* och begynnande arbetsrelaterad utmattning, *commitment*, benägenhet att själv utöva *incivility* samt intentioner att lämna och om dessa samband påverkas av om det bevitnade ociviliserade beteendet utövas av en person i chefsposition eller av en kollega. Det finns givetvis intresse i att försöka identifiera orsak och verkan kring *incivility* eller hur *incivility* skulle kunna motverkas genom interventioner samt göra mer djupgående studier rörande individens upplevelse av beteendet men det lämnas vid sidan av i den aktuella studien.

Procedur

Första steget i datainsamlingen var att en förfrågan om deltagande skickades ut via mail till forsknings- och utbildningskoordinatören (FoUU) inom Psykiatri Skåne, som efter visat intresse kontaktades via telefon för vidare information. Internetenkäten konstruerades genom *google documents* och skickades ut till FoUU koordinatören som sedan vidarebefordrade enkäten internt till fem verksamhetschefer som i sin tur skickade vidare enkäten till de vårdanställda inom varje verksamhetsområde. Ingen påminnelse skickades ut. Enkäten fanns tillgänglig att besvaras mellan 12-23 april, varav åtta av dem var arbetsdagar.

Enkäten föregicks av ett missivbrev vars syfte var att förstärka relationen med deltagarna och ge ett professionellt intryck. Där angavs kontaktuppgifter till oss för möjlighet till vidare frågor. Det framgick också klart och tydligt att deltagarna var anonyma, att all data behandlades konfidentiellt samt att det fanns möjlighet att ta del av rapporten när den var klar.

All data samlades automatiskt in i en fil på *google documents* som sedan transformerades till SPSS. Insamlad data kontrollerades för *outliers* och internt bortfall vilket kunde uteslutas, alla deltagare kunde inkluderas i studien. Frekvenstabeller, korrelations- och regressionsanalyser gjordes för att besvara den aktuella studiens frågeställningar. I varje analys kontrollerades för normalitet och linjäritet samt att homoscedasitet inte förelåg.

Vårt mål med undersökningen har varit att uppnå så hög grad av standardisering som möjligt, alla deltagare har fått svara på exakt samma enkät med samma frågeformuleringar. Standardisering ökar graden av representativitet vilket ligger till grund för möjligheterna att generalisera resultaten. Vi har dock inte haft fullständig kontroll över svarssituationen och är medvetna om att omständigheterna och förutsättningarna för deltagarna skiftat och därför sänks graden av standardisering något. Vi har inte heller kunnat kontrollera för att deltagarna uppfattat frågorna på exakt samma sätt som forskarna eller vi har gjort, utrymme för individuell tolkning föreligger och kan således påverka svaret. Personen kan också välja att inte svara på en fråga vilket kan bli problematiskt i dataanalysen (Trost, 2007).

Resultat

Samband mellan bevitnad *job incivility* och begynnande arbetsrelaterad utmattning

Hypotes 1a: Bevitnad job incivility från kollegor har ett positivt samband med begynnande arbetsrelaterad utmattning hos de anställda

Hypotes 1b: Bevitnad job incivility från chefen har ett positivt samband med begynnande arbetsrelaterad utmattning hos de anställda

Efter att ha beräknat Pearsons produktmomentkorrelationskoefficienter (se tabell 1) visade resultatet i enlighet med hypotes 1a att bevitnad *incivility* från kollegor korrelerade statistiskt signifikant positivt med fyra av sex komponenter relaterade till begynnande arbetsrelaterad utmattning; avgränsning arbete - fritid ($r = .37, p < .01$), hälsobesvär ($r = .35, p < .01$), socialt stöd ($r = .59, p < .01$) och kontroll över arbetsuppgifter ($r = .46, p < .01$). Socialt stöd var en stark korrelation medan övriga visade på en medelstark korrelation enligt Cohens riktlinjer (Cohen, 1988). Korrelationen bevitnad *incivility* från kollegor och sömn samt privatliv och fritidsaktiviteter var inte statistiskt signifikant.

I enlighet med hypotes 1b korrelerade bevitnad *incivility* från chefen statistiskt signifikant positivt med fem av sex komponenter relaterade till begynnande arbetsrelaterad utmattning, sömnsvårigheter ($r = .23, p < .05$), avgränsning arbete - fritid ($r = .38, p < .01$), hälsobesvär ($r = .43, p < .01$), socialt stöd ($r = .31, p < .01$) och kontroll över arbetsuppgifter ($r = .32, p < .01$). Alla korrelationer indikerade på ett medelstarkt samband enligt Cohens riktlinjer (Cohen, 1988). Privatliv och bevitnad *incivility* från chefen visade inte på någon statistiskt signifikant korrelation.

För att vidare undersöka hypotes 1a och 1b gjordes multipla hierarkiska regressionsanalyser (se tabell 2) av varje dimension av begynnande arbetsrelaterad utmattning. I steg 1 kontrollerades för demografiska variabler (kön, ålder, civilstånd, antal år i organisationen, född i Sverige, chefsposition) och i steg 2 lades bevitnad *incivility* från kollegor och chef till i modellen för att studera dessa variablers unika bidrag när det gäller att förklara de olika dimensionerna av arbetsrelaterad utmattning.

Sömn och återhämtning

Demografiska variabler i steg 1 kunde inte signifikant förklara varians i variabeln sömn och återhämtning. Efter att ha lagt till bevitnad *incivility* från chef och kollegor i steg 2 kunde inte modellen statistiskt signifikant förklara varians i sömn.

Avgränsning arbete-fritid

Demografiska variabler i steg 1 kunde inte signifikant förklara varians i variabeln avgränsning arbete-fritid. Efter att ha lagt till bevitnad *incivility* från kollegor och chef i steg 2 förklarade hela modellen 33 %, $F(8, 63) = 3.79, p < .001$ av variansen i avgränsning arbete-fritid.

De oberoende variablerna, bevitnad *incivility* från chefen och kollegor, förklarade 16 % av variansen i arbete-fritid efter att de demografiska variablerna kontrollerats för, $R^2 \text{ change} = .16, F \text{ change}(8, 63) = 1.40, p < .001$. Adjusted R^2 låg på .24.

Betavärdet för bevitnad *incivility* från chefen var statistiskt signifikant ($\beta = .28, p < .05$) och bidrar med en unik förklarad varians i avgränsning arbete-fritid. *Incivility* från kollegor kunde inte signifikant förklara varians i variabeln avgränsning arbete-fritid.

Hälsobesvär

Demografiska variabler i steg 1 kunde inte signifikant förklara varians i variabeln hälsobesvär. Efter att ha lagt till bevitnad *incivility* från kollegor och chef i steg 2 förklarade hela modellen 38 %, $F(8, 62) = 4.74$, $p < .001$ av variansen i hälsobesvär.

De oberoende variablerna, bevitnad *incivility* från kollegor och chef, förklarade 20 % av variansen i hälsobesvär efter att de demografiska variablerna kontrollerats för, R square change = .20, $F(2, 62) = 9.88$, $p < .001$. Adjusted R square låg på .30.

Betavärdena för bevitnad *incivility* från kollegor ($\beta = .26$, $p < .05$) och bevitnad *incivility* från chef ($\beta = .29$, $p < .05$) var båda statistiskt signifikanta och bidrar med en unik förklarad varians i hälsobesvär.

Socialt stöd och gemenskap

Demografiska variabler i steg 1 kunde inte signifikant förklara varians i variabeln socialt stöd och gemenskap. Efter att ha lagt till bevitnad *incivility* från chef och kollegor i steg 2 förklarade hela modellen 34 %, $F(8, 64) = 4.15$, $p < .001$ av variansen i socialt stöd.

De oberoende variablerna, bevitnad *incivility* från kollegor och chef, förklarade 25 % av variansen i socialt stöd efter att de demografiska variablerna kontrollerats för, R square change = .25, $F(2, 64) = 12.17$, $p < .001$. Adjusted R square låg på .26.

Enbart betavärdet för bevitnad *incivility* från kollegor var statistiskt signifikant ($\beta = .46$, $p < .001$) och bidrar med en unik förklarad varians i socialt stöd.

Kontroll över arbetsuppgifterna

Demografiska variabler i steg 1 kunde inte signifikant förklara varians i variabeln kontroll över arbetsuppgifterna. Efter att ha lagt till bevitnad *incivility* från chef och kollegor i steg 2 förklarar hela modellen 33 %, $F(8, 62) = 3.83$, $p < .001$ av variansen i kontroll.

De oberoende variablerna, bevitnad *incivility* från chefen och kollegor, förklarar ytterligare 21,1 % av variansen i kontroll efter att de demografiska variablerna är kontrollerade för, R square change = .21, $F(2, 62) = 9.76$, $p < .001$. Adjusted R square låg på .24.

Enbart betavärdet för bevitnad *incivility* från kollegor var statistiskt signifikant ($\beta = .37$, $p < .01$) och bidrar med en unik förklarad varians i kontroll.

Privatliv och fritidsaktiviteter

Demografiska variabler i steg 1 kunde inte signifikant förklara varians i variabeln privatliv och fritidsaktiviteter. Efter att ha lagt till bevitnad *incivility* från chef och kollegor i steg 2 kunde inte modellen statistiskt signifikant förklara varians i privatliv och fritidsaktiviteter.

Samband mellan bevitnad *job incivility* och lägre *commitment*

Hypotes 2a: Bevitnad job incivility från kollegor har ett samband med lägre commitment

Hypotes 2b: Bevitnad job incivility från chefen har ett samband med lägre commitment

Efter att ha beräknat Pearsons produktmomentkorrelationskoeffecienter (se tabell 1) visade resultatet att bevitnad *incivility* från kollegor har ett positivt samband med lägre *commitment* hos de anställda ($r = .39$, $p < .001$) vilket indikerar på en mellanstark korrelation enligt Cohens riktlinjer (Cohen, 1988). Resultatet visade dock ingen signifikant korrelation mellan lägre *commitment* och bevitnad *incivility* från chefen.

Regressionsanalysen (se tabell 3) visade att de demografiska variablerna i steg 1 inte signifikant kunde förklara varians i variabeln *commitment*. Efter att ha lagt till bevitnad *incivility* från kollegor och chef i steg 2, förklarar hela modellen 26 %, $F(8, 62) = 2.71$, $p < .05$ av variansen i *commitment*.

De oberoende variablerna, bevitnad *incivility* från chefen och från kollegor, förklarar 16 % av variansen i *commitment* efter att de demografiska variablerna är kontrollerade för, $R^2 \text{ change} = .160$, $F \text{ change}(2, 62) = 6.71$, $p < .05$. Adjusted R^2 låg på .16.

Betavärdet för bevitnad *incivility* från kollegor var statistiskt signifikant ($\beta = .40$, $p < .05$) och har en unik bidragande förklaring av variansen i *commitment*. *Incivility* från chef kunde inte signifikant förklara varians i *commitment*.

Samband mellan bevitnad *job incivility* och utövad *incivility*

Hypotes 3a: Bevitnad job incivility från kollegor är kopplat till en ökad benägenhet att själv utföra ociviliserat beteende

Hypotes 3b: Bevitnad job incivility från chefen är kopplat till en ökad benägenhet att själv utföra ociviliserat beteende

Efter att ha beräknat Pearsons produktmomentkorrelationskoeffecienter (se tabell 1) visade resultatet en positiv korrelation mellan bevitnad *incivility* från kollegor och ökad benägenhet att själv utföra *incivility* ($r = .39, p < .001$). Även korrelationen mellan bevitnad *incivility* från chefen och att själv utföra *incivility* var statistiskt signifikant ($r = .34, p < .001$). Båda visar på en medelstark korrelation enligt Cohens riktlinjer (Cohen, 1988).

De demografiska variablerna i steg 1 kunde inte signifikant förklara varians i variabeln utövad *incivility*. Efter att ha lagt till bevitnad *incivility* från kollegor och chef i steg 2 låg den totala variansen i utövad *incivility* förklarad av hela modellen på 26 %, $F(8, 61) = 2.72, p < .05$ (se tabell 3).

De oberoende variablerna, bevitnad *incivility* från kollegor och chef, förklarade 17 % av variansen i utövad *incivility* efter att de demografiska variablerna kontrollerats för, $R^2 \text{ change} = .17, F \text{ change}(2, 61) = 7.06, p < .005$. Adjusted R^2 låg på .17.

Betavärdena för bevitnad *incivility* från kollegor ($\beta = .26, p < .05$) och bevitnad *incivility* från chef ($\beta = .26, p < .05$) var båda statistiskt signifikanta och kunde unikt förklara variansen i utövad *incivility*.

Samband mellan bevitnad *job incivility* och intention att lämna organisationen

Hypotes 4a: De som bevitnar job incivility från kollegor har ökade intentioner att lämna organisationen

Hypotes 4b: De som bevitnar job incivility från en person i chefsposition har ökade intentioner att lämna organisationen

Korrelationsanalysen av intentioner att lämna organisationen och bevitnad *incivility* från kollegor och chef (se tabell 1) visade inte något statistisk signifikant samband. Demografiska variabler i steg 1 kunde inte signifikant förklara varians i variabeln intentioner att lämna organisationen. Efter att ha lagt till bevitnad *incivility* från chef och kollegor i steg 2 kunde inte modellen statistiskt signifikant förklara varians i intentioner att lämna organisationen.

Tabell 1

Medelvärden, standardavvikelser och Pearson-produktmomentkorrelationskoefficienter för studiens variabler (n = 78-86)

Skala	M	SD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. Sömn	1.13	1.41	-	.38**	.26*	.53**	.66**	.16	.13	.10	.23*	.02	-.01
2. Arbete-Fritid	3.55	2.70		-	.50**	.54**	.59**	.50**	.10	.37**	.38**	-.04	.13
3. Kontroll	2.96	3.07			-	.42**	.53**	.62**	.33**	.46**	.32**	.40**	.29**
4. Privatliv	3.47	2.67				-	.71**	.26*	.18	.18	.22	.06	.21
5. Hälsobesvär	6.77	2.72					-	.48**	.21	.35**	.43**	.09	.23*
6. Socialt Stöd	1.13	1.41						-	.48**	.59**	.31**	.29**	.32**
7. Commitment	12.18	3.24							-	.39**	.21	.24*	.28*
8. Bevittnad incivility koll.	4.02	5.72								-	.38**	.39**	.26*
9. Bevittnad incivility chef	8.84	6.29									-	.34**	.14
10. Utövad Incivility	2.49	2.89										-	.26*
11. Intention att lämna arbetsplats	.52	.50											-

** p < .01 (2-tailed)

* p < .05 (2-tailed)

Tabell 2

Hierarkiska multipla regressionsanalyser prediceraende begynnande arbetsrelaterad utmattning från bevittnad incivility av kollegor och chef

Prediktor	Beroende Variabel											
	Sömn		Arbete Fritid		Hälsobesvär		Socialt Stöd		Kontroll		Privatliv	
	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β
Steg 1	.12		.16		.18		.09		.12		.16	
Steg 2	.03		.16***		.20***		.25***		.21***		.05	
Demografiska data ^a												
Bevittnad incivility kollegor		.08		.23		.26*		.46***		.37**		.16
Bevittnad incivility chef		.13		.28*		.29*		.11		.19		.11
Total R ²	.15		.33***		.38***		.34***		.33***		.20	
n		72		72		71		73		71		73

Not. ^a Demografiska data inkluderar ålder, kön, antal år i organisationen, civilstånd, svenskfödd eller ej samt chefsposition eller ej.

*p < .05 **p < .01 ***p < .001

Tabell 3

Hierarkiska multipla regressionsanalyser predicera intention att lämna org., commitment och utövande av incivility från bevitnad incivility av kollegor och chef

Prediktor	Beroende Variabel					
	Intention att lämna organisation		Commitment		Utövande av incivility	
	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β
Steg 1	.14		.10		.09	
Demografiska data ^a						
Steg 2	.07		.16**		.17**	
Bevitnad Incivility kollegor		.07		.40**		.26*
Bevitnad Incivility chef		.23		.04		.26*
Total R ²	.21		.26*		.26*	
<i>n</i>	73		71		70	

Not. ^a Demografiska data inkluderar ålder, kön, antal år i organisationen, civilstånd, svenskfödd eller ej samt chefsposition eller ej.

*p < .05 **p < .01 ***p < .001

Diskussion

Studiens syfte var att undersöka hur bevittnad *incivility* från kollegor och chef påverkar individen vad gäller begynnande arbetsrelaterad utmattning, *commitment*, att själv utöva *incivility* samt intentioner att lämna organisationen. Resultaten visar att många av de konsekvenser som är förknippade med direkt *incivility* även kan kopplas till indirekt, bevittnad *incivility*.

Resultatet visade att bevittnad *incivility* från kollegor och chef kan kopplas till fyra av sex dimensioner av begynnande arbetsrelaterad utmattning vilket måste ses som en bekräftelse v hypotes 1a och 1b. Dimensionen hälsobesvär kunde prediceras av bevittnad *incivility* från kollegor såväl som från chef vilket är i linje med tidigare forskning (Lim et al. 2008; Cortina, 2001).

Bevittnad *incivility* från kollegor kunde även kopplas till dimensionerna socialt stöd och kontroll över arbetsuppgifterna. En viktig funktion som kollegor fyller är som en buffert och ett stöd vid stressfyllda situationer och osäkerhet på arbetsplatsen. När en individ upplever ociviliserat beteende bland kollegor försvinner således en stor del av den tillit och det sociala stöd som en person har behov av. Att bevittnad *incivility* från kollegor har ett samband med kontroll över arbetsuppgifterna skulle kunna kopplas ihop med det sociala stödets funktion att skapa tydlighet och struktur vilket reducerar individens stressupplevelse och leder till känsla av kontroll (Lazarus och Folkman, 1984). Bevittnad *incivility* från kollegor kunde inte predicera varians i avgränsning mellan arbete-fritid vilket skulle kunna bero på begränsad mängd data.

Bevittnad *incivility* från chefen predicerade i vår studie förutom hälsobesvär även varians i dimensionen avgränsning mellan arbete-fritid. Resultatet bekräftar tidigare forskning som visat att bevittnad *incivility* från en överordnad riskerar leda till att de anställda upplever balansen mellan arbete och fritid som problematisk (Tepper, 2000). *Incivility* bryter mot normer om tillit och respekt och när de anställda känner brist av detta hos sin chef kan oro inför arbetssituationen uppstå (Pearson et al., 2005). Detta resultat kan knytas till teorin om *social contextul shift* och *organizational pressure*; psykologiska kontrakt bryts och ett skifte i lojalitet sker som leder till brist i tillit (Pearson et al., 2005; Sennet, 1999). *Organizational pressure* kan leda till ökad risk för ociviliserat beteende hos chefen som genom sin reaktion påverkar de anställda och gör att de känner oro från arbetsplatsen även på hemmaplan (Pearson et al., 2005).

Bevitnad *incivility* från chefen kunde enligt studien inte förklara varians i socialt stöd och kontroll över arbetsuppgifterna. Detta kan tolkas som att bevitnad *incivility* från chef inte hotar den anställdes autonomi och möjlighet till användande av olika förmågor (Karasek, 1979). Detta kan vara specifikt för den arbetsplats vi genomförde studien på då vikten av kontroll och socialt stöd från kollegor respektive chef kan bero på organisatoriska faktorer så som struktur, hierarki, formalitet och öppenhet men också individuella behov hos de anställda.

Privatliv och fritidsaktiviteter visade inte några signifikanta samband med bevitnad *incivility*. Tid och ork till fritidsaktiviteter och privat umgänge påverkas alltså inte av *incivility* hos personerna i undersökningen, vilket kan bero på personernas privata inställning till sin egen fritid. Då korrelationen mellan bevitnad *incivility* från chef och svårighet att avgränsa arbete och fritid var signifikant kan en spekulering vara att personerna i den aktuella undersökningen inte lät arbetet påverka tiden de lägger på sina fritidsaktiviteter. Däremot finns det inget som kontrollerar för att de inte bär tankar och oro för arbetet under dessa aktiviteter. I motsats till vad tidigare forskning visat (Yamada, 2000) hade sömn och återhämtning heller inte något samband med bevitnad *incivility*.

Bevitnad *incivility* från kollegor visade sig signifikant kunna predicera lägre *commitment*. Detta skulle kunna förklaras av att *commitment* skapas i en socialiseringsprocess där ett gott samspel och samarbete med kollegor spelar en avgörande roll (Reio & Wiswell, 2000). Resultatet indikerar på att välfungerande relationer med kollegor är viktiga för de anställdas lojalitet och vilja att anpassa sig till organisationens mål och normer som således påverkar viljan att stanna kvar på arbetsplatsen positivt. Resultatet skulle också kunna vara relaterat till teorierna kring sekundära *incivility*-spiraler, där alltför många spiraler skapar ett negativt klimat bland de anställda där de riskerar förlora sin sociala identitet vilket resulterar i minskad lojalitet och organisatorisk *commitment* (Andersson & Pearson, 1999).

Vår hypotes kring kopplingen mellan bevitnad *incivility* från kollegor och chef och att själv utföra *incivility* bekräftades i denna studie genom signifikanta korrelationer och regressioner. Som tidigare forskning visat leder negativa känslor och relationer, speciellt till kollegor, på arbetsplatsen till en ökad benägenhet att själv utöva *incivility* vilket skulle kunna kopplas till resultatet i vår studie (Reio & Gosh, 2009). Att *incivility* sprider sig då det bevitnats bland kollegor stöder teorin kring *incivility* som spiralbildande där bevitnandet av *incivility*-spiraler skapar rädsla och oro som leder till att vittnen själva börjar bete sig ociviliserat och

således skapar nya spiraler (Andersson & Pearson, 1999). Resultatet går även i linje med tidigare forskning kring vikten av ledarskap och managementfilosofi i skapandet av normer och för huruvida *incivility* främjas eller hindras på en arbetsplats (Cortina, 2008). Att som chef utföra *incivility* sätter ramar för accepterat beteende och beteendet replikeras sedan av de anställda (Pearson et al, 2000, 2005). Detta går i linje med *social learning theory* som kan appliceras på arbetsplatsen där chefen fungerar som en rollmodell för de anställda (Bandura, 1977).

Intentioner att lämna organisationen visade inget signifikant samband med bevitnad *incivility*. Detta resultat går emot tidigare forskning (Lim et al., 2008) och skulle kunna bero på att en okänd variabel påverkar viljan att stanna kvar i organisationen eller på begränsad datamängd.

Genom korrelation och regressionsstudier av den här typen går det endast att uttala sig om samband och prediktion men inga slutsatser går att dra kring kausalitet vilket ger ett kausalitetsproblem. Det är svårt att avgöra om det är så att bevitnad *incivility* påverkar mental ohälsa, då det annars kan tänkas att mental ohälsa förklarar grad av bevitnad *incivility*. Exempelvis skulle bevitnad *incivility* kunna vara en konsekvens av bristande socialt stöd och låg kontroll. Som tidigare forskning visat kan den stress som uppstår när höga krav ställs och allt större ansvar läggs på den enskilde individen leda till att det sociala samspelet mellan kollegor får lida, normer bryts och *incivility*-spiraler uppstår (Pearson et al., 2005). Detta kan i sin tur resultera i upplevelser av ännu lägre kontroll och bristande stöd vilket skulle betyda att variablerna växelverkar.

All data insamlades genom självskattningsformulär vilket för med sig risker för *respons bias* och social önskvärdhet, särskilt gällande frågorna kring utövad *incivility* där det skulle kunna vara känsligt att erkänna ociviliserat uppförande. Det skulle också kunna finnas en risk att en individ inte själv upplever att han eller hon utövar *incivility* på grund av dess subtila natur vilket leder till ett skevt resultat i variabeln utövad *incivility*.

Studiens externa validitet är relativt begränsad då data är insamlad från en och samma organisation och försiktighet bör iakttagas gällande generalisering.

Implikationer

Den aktuella studien har förstärkt kunskapen om att även indirekt *incivility* i form av bevitnande leder till negativa konsekvenser och problem på såväl individ- som organisationsnivå. Genom att

starka empiriska och teoretiska bevis finns är nästa steg att medvetandegöra problemen i praktiken, på ledningsnivå och hos chefer men också längre ner i organisationerna. När beteenden som präglas av *incivility* blir normen riskerar ett klimat uppstå som chefer och ledare bör vara uppmärksamma på. De bör ingripa och bryta *incivility*-spiraler innan de når kritiska nivåer och trappas upp. Genom att organisationer blir allt mer platta och informella, där de anställda i högre utsträckning styr över sig själva, måste ansvar för produktiva och konstruktiva beteenden tas på lägre nivå och de anställda måste få en förståelse för att de fungerar som rollmodeller för varandra och att normer för beteende inte nödvändigtvis går *top-down*.

Det är också viktigt att kunskap kring fenomenet lyfts fram och tydliggörs på arbetsplatser och i organisationer, att det finns tydliga definitioner och ramar för att identifiera *incivility*. Det är av högsta vikt att *incivility* uppmärksammas i tid och att klara interventioner finns tillgängliga för att eliminera beteendet.

Framtida forskning

Som redan åsyftat finns en lucka kring hur vittnen till *incivility* påverkas och den aktuella studien har kan bidra till att fylla denna lucka. Mycket vidare forskning behövs och det finns många andra aspekter som behöver undersökas för att täcka fenomenet bevitnad *incivility* i dess helhet. För att ge ytterligare tyngd i studier av bevitnad *incivility* skulle fler variabler kunna kontrolleras för, då tredje-variabel problemet riskerar att föreligga. Variabler såsom arbetsrelaterad stress, social önskvärdhet eller variabler kopplade till personlighet skulle kunna påverka hur *incivility* uppfattas. Genom att även använda sig av en kvalitativ metod skulle kunskap kring den faktiska upplevelsen av beteendet och vilka konsekvenser det ger kunna komma åt och ge ytterligare nivå i kunskapen kring problemet.

Förslag till framtida forskning är att undersöka karaktäristika hos de som bevitnar beteendet, relaterat till vissa förväntade konsekvenser, då det skulle kunna tänkas att en viss typ av personlighet reagerar starkare på att bevittna *incivility*. Det skulle också finnas ett värde i att undersöka vidare hur demografiska faktorer påverkar bevittnande av ociviliserat beteende. Exempelvis om kvinnor, män, äldre eller yngre har olika uppfattningar och påverkas olika av att bevittna beteendet och om bevittnandet av *incivility* ger olika konsekvenser på typiska mans- respektive kvinnodominerade arbetsplatser. Framtida forskning skulle kunna söka samband mellan hur olika organisationskulturer och olika typer av arbetsplatser påverkar bevittnande av

incivility. Om bevitnande av *incivility* kan predicera prestation och motivation och huruvida effekterna av bevitnad *incivility* kan medieras av socialt stöd från kollegor och chef är även de intressanta frågeställningar.

Det ligger också i tiden att undersöka bevitnad *incivility* kopplat till dagens högteknologiska arbetsplatser där tid och rum suddas ut och allt fler arbetsplatser arbetar i virtuella team.

I och med att fler företag blir internationella och många arbetsplatser genomsyras av mångkultur skulle det finnas ett värde i mer forskning kring hur bevitnad *incivility* upplevs på denna typ av arbetsplats. Det skulle kunna tänkas att *incivility* där skulle vara ett större problem då olika kulturer har olika normer för förväntat beteende, där en person från en viss kultur bevittnar ett beteende som upplevs som ociviliserat medan det enligt förövarens referensram var helt enligt normen för civiliserat beteendet.

Mer framtida longitudinell forskning där kausala förhållanden kan fastställas skulle hjälpa till att fylla kunskapsluckan kring bevitnad *incivility* och dess konsekvenser på individ- och organisationsnivå.

Referenser

- Allen, N.J., & Meyer, J.P (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18
- Andersson, L. M., & Pearson, C. M. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, 24, 452– 471.
- Bandura, A. (1977). *Social Learning Theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Baron, R. A., & Richardson, D. R. (1994). *Human aggression*. New York: Plenum Press.
- Bennett, R., & Robinson, S. (2002). The past, present and future of deviance research. In J. Greenberg (Ed.), *Organisations behavior: The state of the science* (pp. 275-289). Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Berkowitz, L. (1993). *Aggression: Its causes, consequences, and control*. New York: McGraw-Hill.
- Bies, R. J. (2001). Interactional (in)justice: The scared and the profane. In J. Greenberg & R. Cropanzano (Eds.), *Advances in organizational justice* (pp. 89-118). Stanford, CA: Stanford University Press.

- Bies, R. J., & Tripp, T. M. (1995). Beyond distrust: "Getting even" and the need for revenge. In R. M. Kramer & T. Tyler (Eds.), *Trust in organizations* (pp. 246-260). Newbury Park, CA: Sage.
- Bies, R. J., Tripp, T. M., & Kramer, R. M. (1997). At the breaking point: Cognitive and social dynamics of revenge in organizations. In R. A. Giacalone & J. Greenberg (Eds.), *Antisocial behavior in organizations* (pp. 18-36). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Blau, G., & Andersson, L. (2005). Testing a measure of instigated workplace incivility. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78, 595-614.
- Bonnet, M. H. (1985). Effect of sleep disruption on sleep, performance, and mood. *Sleep: Journal of Sleep Research & Sleep Medicine*, 8, 11-19.
- Carter, S. L. (1998). *Civility: Manners, morals and the etiquette of democracy*. New York: Basic Books.
- Chen, C. F., & Kao, Y. L. (2012). Investigating the antecedents and consequences of burnout and isolation among flight attendants. *Tourism Management*, 33, 868-874.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Cortina, L. M. (2008). Unseen injustice: Incivility as modern discrimination in organizations. *Academy of Management Review*, 33, 55-75.
- 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 in the workplace: Incidence and Impact. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6, 64-80.
- Davenport, N. D., Schwartz, R. D., & Elliott, G. P. (2002). *Mobbing: Emotional abuse in the American workplace*. Ashland, OH: BookMasters.
- Donnerstein, E., & Hatfield, E. 1982. Aggression and inequity. In J. Greenberg & R. Cohen (Eds.), *Equity and justice in social behavior* (309-336). San Diego: Academic Press.
- Firth, H., & Britton, P. (1989). Burnout, absence and turnover among British nursing staff. *Journal of Occupational Psychology*, 62, 55-59.
- Gonthier, G. (2002). *Rude awakenings: Overcoming the civility crisis in the workplace*. Chicago: Dearborn Trade.
- Gregoire, T. K., Propp, J., & Poertner, J. (1998). The supervisor's role in the transfer of training. *Administration in Social Work*, 22, 1-18.

- Hambrick, D. C., & D'Aveni, R. A. 1988. Large corporate failures as downward spirals. *Administrative Science Quarterly*, 33: 1-23.
- Harrison, Y., & Horne, J. A. (1999). One night of sleep loss impairs innovative thinking and flexible decision making. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 78, 128–145.
- Heames, J., & Harvey, M. (2001) “Workplace bullying: a cross-level assessment”, *Management Decision*, 44, 1214 -1230
- Hepburn, C. G., Loughlin, C. A., & Barling, J. (1997). Coping with chronic work stress. In B. H. Gottlieb (Ed.), *Coping with chronic stress* (pp. 343-366). New York: Plenum Press
- Heuven, E., Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., & Huisman, N. (2006). The role of self-efficacy in performing emotion work. *Journal of Vocational Behavior*, 69, 222–235. New York: Plenum Press.
- Hornstein, H. A. (1996). *Brutal bosses and their prey*. New York: Riverhead.
- Jackson, S., Schwab, R., & Schuler, R. (1986). Toward an understanding of the burnout phenomenon. *Journal of Applied Psychology*, 71, 630–640.
- Johnson, P. R., & Indvik, J. (2001). Rudeness at work: Impulse over restraint. *Public Personnel Management*, 30, 457-466.
- Kane, K., & Montgomery, K. (1998). A framework for understanding dysempowerment in organizations. *Human Resources Management*, 37, 263–275.
- Kane, K., Montgomery, K. & Vance, C. M. (2004). Accounting for differences in norms of respect: A study of assessments of incivility through the lenses of race and gender. *Group & Organization Management*, 29, 248–268.
- Karasek, R. A (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: implications for job redesign, *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308.
- Kim, S. H., & Smith, R. H. 1993. Revenge and conflict escalation. *Negotiation Journal*, 9, 37-43.
- 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.

- Laschinger H.K., Finegan J., Shamian J. & Wilk P. (2001b) Impact of structural and psychological empowerment on job strain in nursing work settings: expanding Kanter's model. *Journal of Nursing Administration* 31(5), 260–272.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer.
- Lazarus, R. S. (1995). Psychological stress in the workplace. In R. Crandall, & P. L. Perrewe (Eds.), *Occupational stress* (pp. 3–14). Washington, DC: Taylor & Francis.
- Lee, R., & Ashforth, B. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81, 123–133.
- Leiter, M. P., Price, S. L., & Spence Laschinger, H. K. (2010) Generational differences in distress, attitudes and incivility among nurses. *Journal of Nursing Management*, 18, 970-980.
- Lim, S., & Cortina, L. M. (2005). Interpersonal mistreatment in the workplace: The interface and impact of general incivility and sexual harassment. *Journal of Applied Psychology*, 90, 483-499.
- 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.
- Lindsley, D. H., Brass, D. J., & Thomas, J. B. 1995. Efficacy-performance spirals: A multilevel perspective. *Academy of Management Review*, 20, 645-678.
- Masuch, M. 1985. Vicious circles in organizations. *Administrative Science Quarterly*, 30, 14-33.
- Melamed, S., Kushnir, T., & Shirom, A. (1992). Burnout and Risk Factors for Cardiovascular Diseases. *Behavioral Medicine*, 18, 53–60.
- Melamed, S., Shirom, A., Toker, S., Berliner, S., & Shapira, I. (2006). Burnout and risk of cardiovascular disease: Evidence, possible causal paths, and promising research directions. *Psychological Bulletin*, 132, 327–353.
- Meyer, J.P., & Allen, N.J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61–89.
- Meyer, J.P., & Allen, N.J. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research, and application*. Newbury Park, CA: Sage.
- Meyer, J.P., Allen, N.J., & Smith, C.A. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78, 538–551.
- Moore, J. (2000). Why is this happening? A causal attribution approach to work exhaustion consequences. *Academy of Management Review*, 25, 335–349.

- Neuman, J. H., & Baron, R. A. 1997. Aggression in the workplace. In R. A. Giacalone & J. Greenberg (Eds.), *Antisocial behavior in organizations* (pp.37-67). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Nielsen, M. B., Matthiesen, S. B., & Einarsen, S. (2008). Sense of coherence as a protective mechanism among targets of workplace bullying. *Journal of Occupational Health Psychology*, *13*, 128–136.
- Nilsson, J. P., Söderström, M., Karlsson, A. U., Lekander, M., Åkerstedt, T., Lindroth, N. E., & Axelsson, J. (2005). Less effective executive functioning after one night's sleep deprivation. *Journal of Sleep Research*, *14*, 1–6.
- Pearson, C. M., Andersson, L. M., & Porath, C. L. (2000). Assessing and attacking workplace incivility. *Organizational Dynamics*, *29*, 123-137.
- Pearson, C. M., Andersson, L. M., & Porath, C. L. (2005). Workplace Incivility. In S. Fox & P. E. Spector (Eds.) *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets* (pp. 177-200). Washington, DC: American Psychological Association.
- 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. (2004). On incivility, its impact and directions for future research. R. W. Griffin & A. M. O'Leary-Kelly (Eds.), *The dark side of organizational behavior* (pp. 403-425). San Francisco: Jossey-Bass.
- Pearson, C. M., & Porath, C. (2009). *The cost of bad behavior: How incivility is damaging your business and what to do about it*. New York, NY: Penguin Group.
- 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.
- Reio, T. G., Jr., & Wiswell, A. (2000). Field investigation of the relationship between adult curiosity, workplace learning, and job performance. *Human Resource Development Quarterly*, *11*, 1–36.
- Robinson, S.L. and O'Leary-Kelly, A.M. (1998), "Monkey see, monkey do: the influence of workgroups on the antisocial behavior of employees", *Academy of Management Journal*, *6*, 658-72.
- Salancik, G. and Pfeffer, J. (1978), "A social information processing approach to job attitudes and task design", *Administrative Science Quarterly*, *23*, 224-53.

- Sennett, Richard (1999) *När karaktären krackelerar: människan i den nya ekonomin*. Stockholm: Atlas.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293–315.
- Shakoor, B. H., & Chalmers, D. (1991). Co-victimization of African-American children who witness violence: Effects on cognitive, emotional, and behavioral development. *Journal of the National Medical Association*, 83(3), 233–238.
- Skarlicki, D. P., & Folger, R. 1997. Retaliation in the workplace: The roles of distributive, procedural, and interactional justice. *Journal of Applied Psychology*, 82, 434-443.
- Smith, L. M., Andrusyszyn, M. A., & Spence Laschinger, H. K. (2010). Effects of workplace incivility and empowerment on newly graduated nurses' organizational commitment. *Journal of Nursing Management*, 18, 1004-1015.
- Socialstyrelsen (2003). Utmattningssyndrom - stressrelaterad psykisk. Hämtad 2010-05-16 från http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/10723/2003-123-18_200312319.pdf.
- Solomon, R. C. 1998. The moral psychology of business: Care and compassion in the corporation. *Business Ethics Quarterly*, 8, 515-533.
- Statistiska Centralbyrån (2010). Befolkning efter bakgrund. Hämtad 2010-05-16 från http://www.scb.se/Statistik/BE/BE0101/2010A01L/Utrikes_fodda.pdf.
- Tedeschi, J. T., & Felson, R. B. 1994. *Violence, aggression, & coercive actions*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Tepper, B. J. (2000). Consequences of abusive supervision. *Academy of Management Journal*, 43, 178–190.
- Trost, J. (2007). *Enkätboken*. Lund: Studentlitteratur.
- Vandekerckhove, M., & Cluydts, R. (2010). The emotional brain and sleep: An intimate relationship. *Sleep Medicine Reviews*, 14, 219–226.
- Van Dongen, H. P., Maislin, G., Mullington, J. M., & Dinges, D. F. (2003). The cumulative cost of additional wakefulness: Dose-response effects on neurobehavioral functions and sleep physiology from chronic sleep restriction and total sleep deprivation. *Sleep: Journal of Sleep and Sleep Disorders Research*, 26, 117–126.

- Weber, A., & Jaekel-Reinhard, A. (2000). Burnout syndrome: A disease of modern societies? *Occupational Medicine*, *50*, 512–517.
- Wheaton, B. (1997). The nature of chronic stress. In B. H. Gottlieb (Ed.), *Coping with chronic stress* (pp. 43–74). New York: Plenum Press.
- Yamada, D. C. (2000). The phenomenon of "workplace bullying" and the need for status-blind hostile work environment protection. *Georgetown Law Journal*, *88*, 475-537.
- Yeung, A., & Griffin, B. (2008). Workplace incivility: Does it matter in Asia? *People & Strategy*, *31*, 14–19.
- Österberg, K., & Karlsson, B. (2010). LUQSUS Manualpaket version 1.0. Lund: *Arbets- och miljömedicin*, Lunds universitet.

