



LUNDS
UNIVERSITET

INSTITUTIONEN FÖR PSYKOLOGI

Vad är ohövtligt beteende på den svenska arbetsplatsen?

Erik Nipe och Hannah Hermansson

Kandidatuppsats (15 hp) VT
2014

Handledare: Elinor Schad

Sammanfattning

Syftet med föreliggande kandidatuppsats var att med en explorativ ansats undersöka hur fenomenet ohövlighet upplevs bland svenska arbetstagare samt att definiera begreppet utifrån en svensk kontext. Undersökningen genomfördes med semistrukturerade intervjuer av 6 deltagare från södra Sverige. Fem huvudtema identifierades genom tematisk analys: intention, makt, påverkan, förväntningar och respekt. Av analysen drogs slutstasen att en definition av ohövligt beteende på arbetsplatsen bör ha fokus på den subjektiva upplevelsen hos offret. Intentionen av ohövlighet kan vara såväl medveten och omedveten, vilket gör att offret kan uppleva intentionen som otydlig. Vår definition överensstämmer i stort sett med Andersson och Pearsons definition (1999) dock finns det en avgörande skillnad som kan vara kulturellt bunden eller bero på en annorlunda tolkning av fenomenet. Resultatet visar en skillnad på betydelsen av intensitet och intention beroende på vilken relation utövaren har till offret. En definition som är anpassad till en svensk kontext gör att förståelsen för fenomenet ökar.

Nyckelord: definition, ohövligt beteende, semi-strukturerad intervju, Sverige, tematisk analysmetod

Abstract

The purpose of this bachelor's thesis is to investigate how the phenomenon of workplace incivility is experienced amongst Swedish employees and to define the concept of workplace incivility within a Swedish context. The study was carried out using semi-structured interviews on six participants from southern Sweden. Five main themes were identified through thematic analysis; intention, power, impact, expectation and respect. The analysis concludes that a definition of workplace incivility should be focused on the victim's subjective experience. The offender's intention with workplace incivility can be both conscious and unconscious, which can cause the victim to experience the intent as ambiguous. This carries some resemblance to Anderson and Pearson's (1999) definition. However, we do find that there are differences which could be due to variations in local work cultures as well as interpretation methods. The result shows a difference in the importance of incivility intensity and intention depending on the relationship between the offender and the victim. Finally we find that a definition adapted to a Swedish context increases the understanding of the phenomenon.

Keywords: definition, workplace incivility, semi-structured interview, Sweden, thematic analysis

Introduktion

Arbetslivet är för de allra flesta något positivt och givande (Göransson, Näswall & Sverke, 2011). Att fungerande sociala relationer på arbetet har stor betydelse för att människor trivs, är produktiva och utvecklas är självklart. Mindre känt är dock att även den anställdes hälsa påverkas i hög grad av sociala relationer på jobbet (Lund, Christensen, Juul-Nilsson, Kriegbaum & Hulvej Rod, 2014). Betydelsen av negativa sociala interaktioner på arbetsplatser har under de senaste 20 åren studerats, vilket lett till att en mängd begrepp nu används för likartade fenomen. Arbetsmiljöverket lyfter i sin rapport från år 2011 fram vikten av att sammanställa och värdera den forskning som gjorts hittills (Göransson et al., 2011). Till det kan läggas betydelsen av att definiera fenomen eller begrepp utifrån en svensk kontext (Hammer & Kronberg, 2013).

Workplace incivility är ett framväxande forskningsområde inom arbets- och organisationspsykologi. Forskning på området har framförallt bedrivits i Nordamerika och endast ett fåtal studier har gjorts i Sverige. Studierna genomförda i Sverige har varit av kvantitativ natur och utgått från en definition myntad av Andersson och Pearson (1999). Eftersom definitionen är nordamerikansk finns det potentiellt en kulturell prägel över den. Det finns således en kunskapslucka som behöver överbryggas med en kvalitativ studie. På grund av detta undersöks hur fenomenet *incivility* upplevs bland svenska arbetstagare med en explorativ ansats. Utifrån detta vill vi sedan definiera och kontrastera begreppet gentemot Andersson och Pearson's definition (1999).

Tidigare forskning

Forskning om beteenden på arbetsplatser är mycket viktig då vi människor spenderar en stor del av våra liv där. Arbetslivsforskning kan belysa fenomen som kan påverka vår hälsa negativt samt visa på vikten av hälsofrämjande insatser. Utbredningen av *workplace incivility* anses vara omfattande och i en studie av Cortina, Magley, Williams, och Langhout (2001) har 71 % av deltagarna rapporterat att de blivit utsatta för *workplace incivility* under de senaste fem åren. I en studie av Reio och Sanders-reio (2011) hade 81 % av deltagarna i en enkätundersökning upplevt att de varit offer för *incivility* från kollegor under det senaste året. I en studie av Pearson och Porath (2005) anger 20 % av deltagarna att de upplever *incivility* en gång i veckan. Forskning har även visat att mindre intensiva aggressiva beteende, såsom *incivility*, verkar skada förtroendet och tilliten inom organisationen mer på lång sikt än vad högintensiva beteenden gör; något som är tvärt emot den traditionella föreställningen (Gill & Sypher, 2009). Detta belyser återigen vikten av ytterligare forskning inom ämnet.

Konstruktet *workplace incivility* har fått en ökad betydelse inom organisationspsykologi då forskning har visat att *incivility* kan inleda en potentiell spiral av aggressivt beteende som eskalerar inom organisationen (Andersson & Pearson, 1999). *Workplace incivility* påverkar både offret och omgivningens arbetstillfredsställelse och i längden även hur väl organisationen presterar (Blau & Andersson, 2005; Cortina et al., 2001).

Problematiskt begrepp

Incivility är en engelsk term som har sin betydelse i motsatsen till begreppet *civility*. Båda termerna har ett gammalt ursprung med en innebörd som har förändrats och ofta blivit missförstådd (Andersson & Pearson, 1999). Andersson och Pearson (1999) definierar *Workplace civility* som “a behavior involving politeness and regard for others in the workplace, within workplace norms for respect” (s.454). De definierar vidare *workplace incivility* som “Workplace incivility is a low-intensity deviant behavior with ambiguous intent to harm the target, in violation of workplace norms for mutual respect” (s.457). Definitionen växte fram genom ett försök att fånga in ett beteende som andra aggressionsbegrepp inte innefattade, där *incivility* placeras in som det beteende med den lägsta graden av intensitet. Definitionen av *workplace incivility* gjord av Andersson och Pearson (1999) används i samtlig forskning inom fältet och bekräftades senare i en studie gjord av Pearson, Andersson och Wegners (2001). *Incivility* skiljer sig från andra aggressiva beteende genom att det definieras av dess låga intensitet, samt att man uttryckligen säger att intentionen är tvetydig (Hershovics, 2011).

Zauderer (2002) presenterade en annan definition av *incivility*:

incivility in organizations is evidenced by disrespectful behavior that undermines the dignity and self-esteem of employees and creates unnecessary suffering. In general, behaviors of *incivility* indicate lack of concern for the well-being of others and are contrary to how individuals expect to be treated. (s.38)

Vidare tar Zauderer (2002) upp att det är otillräckligt att endast definiera *incivility* som dåligt uppförande och oartighet. Artigheter och ett hövligt beteende kan enligt Zauderer (2002) vara ett manipulativt sätt att få som man vill och inte handla om att man bryr sig om den andra individen. Zauderer (2002) menar vidare att människor som utsätts för *incivility* hanterar det på olika sätt. Vissa söker förändring, drar sig tillbaka eller hämnas, vissa försöker rationalisera kring vad de möter, några tar efter beteendet för att kunna hantera det och andra lämnar organisationen.

Efter en litteraturgenomgång av ämnet kan slutsats dras att det i forskarsamhället har satts mycket tillit till Andersson och Pearsons (1999) definition där andra definitioner inte tas i beaktande.

Ett tydligt exempel på detta är i Estes och Wang (2008) där Zuaderers (2002) citerats. Citeringen ges en motsatt betydelse och istället för att det är otillräckligt att definiera ohövlighet som endast dåligt uppförande och oartighet, hävdar Estes och Wang (2008) att Zauderer (2002) tycker det är tillräckligt.

I denna studie översätts *incivility* med det svenska ordet ohövlighet som i sin motsats förhåller sig till hövlighet. Hövlighet är att respektera en individs värdighet och rättigheter. Hövlighet är att upprätthålla och behandla andra människor med respekt efter normer som finns i en viss situation. Hövlighet kräver således att man uppför sig enligt vissa normer och gör det på ett respektfullt och ansvarsfullt sätt. Att vara hövlig innebär då att man undviker att kränka eller försätta någon i en riskfylld position som kan vara kränkande (Gill & Sypher, 2009). I tidigare svenska arbeten har *incivility* översatts med ociviliserat beteende. Andersson och Pearson (1999) uttryckte att ordet *incivility* anses ålderdomligt och har ofta fått en förvrängd betydelse på engelska. På liknande sätt kan ordet ociviliserat beteende både te sig grovt och främmande för att beskriva fenomenet. Ohövlighet är dessutom ett begrepp som är mer öppet och mindre värdeladdat - något som ger deltagarna i denna studie möjlighet att själva lägga in värderingar i begreppet.

Närliggande begrepp

Ordet respekt, som är närliggande i betydelse, anses ofta ha två olika innebörder. Dels en form av respekt som bygger på ens uppskattning av någons färdigheter eller prestationer - denna typ av respekt är beundrande. Dels en form av allmän respekt som kan ses som ett erkännande för andra människor. Denna form av respekt bygger på moraliska åtagande som uppstår när vi erkänner någon annans status - ett erkännande som baseras på moraliska grunder. Som människa ställer moralen krav på att vi ska uppföra oss på ett sätt som uppfyller dessa åtagande. Dessa moraliska åtagande är inte något univesellt, utan har en grund i individens egna föreställningar om detta. Att förstå och ta hänsyn till andra människors behov är att respektera deras status som människa. (Darwall, 1977)

Mobbning är en typ av aggressivt beteende på arbetsplatser och är ett fenomen som det forskats på i stor utsträckning i Skandinavien. Einarsen (2000) definierar det som följande: "Situations where a person repeatedly and over a period of time is exposed to negative acts (i.e. constant abuse, offensive remarks or teasing, ridicule or social exclusion) on the part of co-workers, supervisors or subordinates" (s.383-384) Definitionen innebär att beteendet ska förekomma under en avgränsad tidsperiod och involvera flera negativa handlingar inom denna period (Hershcovis, 2011). Matthiesen och Einarsen (2001) menar att det måste finnas en maktskillnad mellan förövaren och offret för att det ska benämnas som mobbning. Förövaren är i en maktposition och mobbningen kan vara av både social natur och/eller baseras på faktisk makt.

Ett annat aggressivt beteende förekommande på arbetsplatser är *social undermining*. Detta har definierats av Duffy, Ganster och Pagon (2002) som ”Behavior intended to hinder, over time, the ability to establish and maintain positive interpersonal relationships, work related success, and favorable reputation” (s.332). Detta kan översättas till, och användas som, svenskans härskartekniker. Definitionen innehåller tre antaganden menar Hershcovis (2011): först att intentionen hos förövaren antas vara medveten, sedan att omgivningens uppfattning om offret påverkas genom handlingarna förövaren utsätter offret för. Det sista antagandet som föreligger definitionen är att *social undermining* påverkar offrets sociala relationer och dennes förmåga att samarbeta med kollegor. Att intentionen hos förövaren antas vara medveten särskiljer *social undermining* från begreppet *incivility* menar Hershcovis (2011) om man utgår från Andersson och Pearsons (1999) definition om att intentionen är tvetydig. I arbetsmiljöverkets rapport (Göransson et al., 2011) sägs att mobbning kan anses vara ett bredare begrepp än *social undermining*. Begreppen överlappar på så sätt att *social undermining* kan användas som metod för mobbning. I Sverige har begreppet ”härskartekniker” använts på ett liknande sätt och båda handlar om negativa beteenden som syftar till att förminska offret (Bergqvist, 2008). Begreppen skiljer sig vidare genom att *social undermining* sker över en längre tidsperiod, medan användandet av härskartekniker kan förekomma vid enskilda tillfällen (Göransson et al., 2011).

Avgränsning

Ohövlighet på arbetsplatsen är ett underbegrepp till avvikande beteende på arbetsplatser som Robinson och Bennett (1995) definierade som “voluntary behavior that violates significant organizational norms and in so doing threatens the well-being of an organization, its members, or both” (s.556). Aggressivt beteende på arbetsplatser är ett samlingsbegrepp där olika former av aggressivt beteende ingår, exempelvis mobbning, *social undermining* och ohövlighet. Begreppen innefattar olika former av avvikande beteende på arbetsplatser. Det de anses ha gemensamt är att beteendet är en fientlig verbalisering eller handling, fysisk eller psykisk, och riktat mot en person på ett negativt sätt (Keashly, 2001). Det finns många olika definitioner av aggressivt beteende. Generellt sett innebär aggressivt beteende på arbetsplatser ett psykiskt angrepp snarare än ett fysiskt, vilket istället benämns som våld på arbetsplatser (Schat & Kelloway 2005). Schat och Kelloway (2005) definierar det som “Behavior by an individual or individuals within or outside an organization that is intended to physically or psychologically harm a worker or workers and occurs in a work-related context” (s.189-219). I definitionen poängteras att intention ska vara medveten och på så sätt särskiljer man aggressivt

beteende på arbetsplatser från olyckshändelser som kan leda till skada. Samtidigt belyser den uppsåtets roll då den inkluderar handlingar som inte offret upplever som aggressiva men som har tanken att vara det (Schat & Kelloway, 2005). Att intentionen ska vara medveten är något Neuman och Baron (2005) framhäver som ett viktigt kriterium för att definiera olika typer av aggressivt beteende från utövarens perspektiv. Att bara definiera aggressivt beteende på arbetsplatser utifrån utövarens perspektiv innebär att man går miste om offrets subjektiva upplevelse. Einarsen (2000) hävdar att det är högst nödvändigt att titta på den subjektiva upplevelsen för att fånga in det mer subtila våldet. Dock är det väsentligt att det finns ett objektivi mått på vad som räknas som aggressivt beteende på arbetsplatser och inte endast den subjektiva upplevelsen för att kunna förstå fenomenet på ett meningsfullt sätt. Sammanfattningsvis är aggressivt beteende ett begrepp som ingår i avvikande beteende. Ohövlighet är i sin tur ett underbegrepp till aggressiva beteende.

Syfte

Syftet med studien är att undersöka hur ohövlighet på svenska arbetsplatser ter sig och sätta detta i relation till tidigare forskning med förhoppning att kunna använda detta i vidare forskning. Uppsatsens mål är även att mynta en definition av fenomenet ohövlighet på arbetsplatsen.

Frågeställning

Hur uppfattar arbetstagare i Sverige ohövligt beteende på arbetsplatsen?

Metod

I den här studien undersöktes med hjälp av kvalitativ metod hur ohövlighet på arbetsplatsen upplevs. I studien görs det anspråk på att kunskap är något som endast går att få tillgång till genom en människas upplevelse och när detta delges mottagaren, är en tolkning från dennes sida oundviklig. Detta innebär att uppsatsen har en tolkande fenomenologisk kunskapsansats (Tuohy, Cooney, Dowling, Murphy & Sixsmith, 2013). Kunskap som studien är intresserad av är alltså subjektets erfarenhet av fenomenet "ohövlighet". Genom att beskriva innehållet och strukturerna i den enskildes upplevelse av fenomenet, kan ohövlighet förstås.

Deltagare

Deltagarna bestod av totalt 6 personer, 4 kvinnor och 2 män i åldrarna 32 – 65. I urvalet söktes deltagare som var över 18 år och ansågs ha potentiell erfarenhet av ohövlighet på arbetsplatsen - denna potential baserades på arbetslivserfarenheten. Den deltagaren som hade minst arbetslivserfarenhet hade befunnit sig i arbetslivet i 13 år. Deltagarna var alla av svensk härkomst och hade bakgrund från den

svenska arbetsmarknaden, där Skåne var överrepresenterad som arbetsplats. De kom från vitt skilda branscher inkluderat bland annat detaljhandel, dagligvaruhandel, IT-branschen, myndighet, skola och sjukvård. Urvalet var ett bekvämlighetsurval där deltagare hittades genom bekanta till bekanta där en relation till personen inte redan fanns.

Procedur

Datainsamling genomfördes med hjälp av semistrukturerade intervjuer med öppna frågeställningar. Frågorna skapade författarna själva utifrån vår förståelse av fenomenet. Exempel på frågor var följande: "tror du att man påverkas annorlunda beroende på vem som är ohövlig?", "vad upplever du är anledningen till ohövlighets beteende på arbetsplatsen?" och "vad har du för förväntningar på hur människor bör och inte bör bete sig i din närhet?". Anledning till valet av semistrukturerad intervju var att kunna styra intervjun och täcka in vissa områden, vilket gör att intervjuerna blir mer jämförbara med varandra. Semistrukturerade intervjuer lämnar samtidigt utrymme att utforska varje deltagares unika upplevelse.

Intervjuerna ägde rum fysiskt på en plats deltagarna själva fick välja. Intervjuerna spelades in med en röstinspelningsapplikation på telefonen som de intervjuade fått godkänna. Intervjuernas längd var mellan 50 till 80 minuter, med en median på 60 minuter. Till hands fanns även papper och penna för eventuell kompletterande anteckningsmöjligheter. 6 intervjuer gjordes för att få möjlighet till djup i undersökningen trots den korta arbetstiden. De delades upp lika och genomfördes individuellt, för att möjliggöra närmre kontakt med deltagaren och för att skapa en balans mellan intervjuare och deltagare. Detta etablerade en trygg miljö där deltagaren lättare kunde tala fritt och ges möjlighet till större utrymme än om det varit två intervjuare per deltagare.

Intervjun inleddes med 9 direkta frågor med syfte att ge en överblick av deltagarens nuvarande och tidigare arbetssituation, samt bygga en inledande relation till deltagaren. Resterande intervju grundades i 23 frågor baserade på följande perspektiv; allmänna, offer, utövare, iakttagare och tillägg. Beroende på vilka svar deltagarna gav ställdes olika följdfrågor, bland annat "hur upplevde du det?", "hur kändes det när...?" och "hur tänker du kring...?".

Under intervjuens gång ställdes även frågor som byggde på deras berättelser och som därför inte ingick i den ursprungliga intervjumodell. Detta gjordes för att få en tydligare bild av vad de själva ansåg vara viktigt att tala om och för att kunna följa deltagaren i dennes berättelse. Exempel på intervjubaserade frågor var: "har det varit skillnad på hur folk har betett sig mot dig beroende på om du varit i chefsposition eller inte?", "har du som chef haft några egna policier även om företaget inte satt

upp några?” och “nu var hon undersköterska, men hade du agerat på samma sätt om det varit en läkare?”. Intervjun avslutades med att deltagaren fick möjlighet att lägga till kommentarer och ta upp funderingar. Efter de två första intervjuerna, där vars en gjordes, sågs författarna för utvärdering och diskussion kring vad som gick bra samt vad som kunde förbättras till resterande intervjuer.

Bearbetning av material

När alla intervjuerna var genomförda transkriberades materialet. Transkriberingen gick till genom att lyssna på inspelningen och skrev ner ord för ord vad som sades under alla intervjuer. Dialekt eller överflödiga ljud, såsom “eh”, hostningar eller harklingar togs inte med, om det inte direkt påverkade syftningen i texten eftersom det ansågs vara irrelevant för informationen som söktes.

Analys av data gjordes genom tematisk analys, något Braun och Clarke (2006) nämner som en lämplig analys metod för kvalitativ forskning. Efter det att alla intervjuer var gjorda och transkriberade påbörjades den tematiska analysen. Den tematiska analysen gjordes genom att läsa igenom varje intervju var för sig och under tiden noterades huvudrag som beskrev innehållet för varje stycken, utifrån dessa anteckningar letades det sedan efter mönster. Dessa mönster kategoriserades därefter utifrån vad de representerade - exempelvis intention och makt. Processen genomfördes individuellt för varje intervju och författarna arbetade åtskilt för att inte påverka varandra. När detta arbete var klart jämfördes resultaten och slutgiltiga huvudteman med respektive undertema skapades, uppstötta utav citat tagna från intervjuerna. Under förloppets gång omarbetades hela tiden materialet för att ta bort onödigt information och för att starka teman som tydligt representerade materialet skulle växa fram. Processen ledde till verifiering av vissa huvudteman och omarbetning av andra.

Etik

Innan varje intervju genomförande fick respektive deltagare ta del av ett informationsbrev (*se bilaga 1*) där de delgavs syftet med studien, deras anonymitet och rätt att dra tillbaka sitt deltagande, samt att intervjuerna raderades efter uppsatsens slutförande. Detta informationsbrev signerades som samtycke till medverkan. Deltagarna fick även möjligheten att ta del av det transkriberade materialet efter intervjun och som kompensation och tack för deltagande bjöds på lunch alternativt fika. Författarna tillsammans med handledaren har haft ensamtillgång till materialet. Varje deltagare har haft tillgång till våra kontaktuppgifter för möjlighet till vidare frågor eller funderingar.

Förförståelse

Författarna är två studenter i 23 års ålder som studerar vid Lunds universitet. En har studerat personal- och arbetslivsprogrammet medan den andra själv har satt samman kurser med grund inom psykologin. Båda är födda och uppvuxna i södra Sverige.

Resultat

Resultatdelen är uppbyggd utifrån huvudteman som först presenteras kort, följt av subtema och undertema som stöds upp utav citat tagna från intervjuerna. Subteman är tema med egna undertema inom huvudtemat. Huvudtema är ”*intention*”, ”*respekt*”, ”*påverkan*”, ”*makt*” och ”*förväntningar*”.

Intention

Intentionen hos utövaren kan variera mellan att vara medveten eller omedveten. Intention kan tillskrivas olika anledningar. Tolkning av intentionen hos offret påverkar upplevelsen av handlingen. Subtema är ”*medvetet*” och ”*omedvetet*”. Underteman till subtema är ”*missnöje*”, ”*personlighet*”, ”*missförstånd och misstag*”, ”*utlopp för frustration*”. (tabell 1)

Tabell 1

Tema intention med underkategorier och exempel genom utdrag från data i identifierat tema.

<u>Medvetet</u>	<p>“Intention är allt. Gör man något medvetet är det värre”</p> <p>“då var det ju också en medveten ilska liksom och då blev jag också väldigt berörd, för då är det ju en starkare ilska.”</p> <p>“andra kan ha funderat igenom ganska länge innan det kommer någonting. [...] de som har funderat mer har mer elakheter att säga.”</p>
<u>Missnöje</u>	<p>“Ja, det är en markör att jag inte är nöjd med det som händer just nu”</p>
<u>Omedvetet</u>	<p>“Den som betar sig ohövligen tror jag inte förstår sitt beteende”</p> <p>“elaka saker som händer, händer för att folk inte förstår att det faktiskt kostar dem i andra änden.”</p> <p>“För en del människor är det nog bara att det ploppar ut utan att de tänker sig för”</p>
<u>Personlighet</u>	<p>“där är vissa personer som har en mer aggressiv läggning och som inte riktigt förstår.”</p> <p>“Jag tror att de beteendena följer med vissa personligheter och vissa personer.”</p>

“men herregud du vet ju hur jag är”.

“så deras verktyg är att reagera starkt eller att explodera, att ha en väldigt explosionsartad personlighet liksom”

Missförstånd och misstag “Det har ju hänt att man har dragit iväg ett mail lite slarvigt och insett efteråt att det kanske inte var så bra sagt”

“Ofta handlar ohövligheten om att man har missförstått varandra”

Utlopp för frustration “en ohövlighet kan ju vara en reaktion på någonting”

“han bara exploderade och blev helt svart om ögonen och började tjafsa och skrika då”

“Där hade jag ju inget annat behov än att rent jävla bara få trycka till henne lite grann. Det får man göra ibland, det mår man bättre av”.

“mannen som blivit skälld på av sin chef går hem och skäller på hustrun. Hon har ju inte gjort något illa men han går hem med en dålig känsla som han måste lägga någon annanstans”

“folk har haft en dålig dag eller bär med sig en annan sak, därav att när den här lilla situationen händer så blir det en explosion istället”

“Han var jätteaggressiv och det var verkligen sådär, han bara exploderade och bara skrek ‘jävla hora’ för han ville inte ens höra vad jag sa för han ville bara vinna”.

Respekt

Det här temat speglar att man som människa vill bli behandlad med en viss respekt i en given situation. Undertema till huvudtema ”*respekt*” är ”*hänsyn*”, ”*konstruktiv kritik*”, ”*anpassat beteende*”. (tabell 2)

Tabell 2

Tema respekt med underkategorier och exempel genom utdrag från data i identifierat tema.

Hänsyn “Ja, att visa respekt för mig är nog att kunna vara flexibel med andra människors tid och person.”

“jag förväntar mig att folk lyssnar på mig när jag pratar.”

Konstruktiv kritik “Att faktiskt inte säga vad som helst, när som helst utan att fundera igenom”
“Ja, osaklig kritik tycker jag är ohövligt.”
“Jag bet ju hop då men jag blev jättearg och tänkte ‘det här stämmer ju inte, jag är felaktigt anklagad.’ [...] Ja men det är ju det kortet man tar till när man inte har något att försvara sig med.”

Anpassat beteende “Jag har ju lärt mig också att bete mig olika mot olika personer. [...] Jag har lärt mig att bädda in saker och ting till henne, så helt plötsligt möts vi mycket lättare”
“så jag brukar försöka tänka till och anpassa”
“Jag möter ju aggressivitet och ilska och bitterhet och ohövlighet [...] ännu vänligare. Ju argare de är desto vänligare blir jag.”

Påverkan

Ohövligt beteende påverkar en negativt. Graden av påverkan är dock olika beroende på individ, situation och relation. Undertema till huvudtema ”påverkan” är ”ohövlighet som något negativt”, ”alla påverka olika”, ”omfattande påverkan”, ”trygg relation minskar påverkan”, ”känsloläge”. (tabell 3)

Tabell 3

Tema påverkan med underkategorier och exempel genom utdrag från data i identifierat tema.

Ohövlighet som något negativt “man kan faktiskt sänka en annan människa helt och hållet med att vara ohövlig och otrevlig mot den.”
“Jag kan nog bli lite... nästan lite illa till mods.”
“Det är ju det som händer när någon är ohövlig, du förminskas direkt.”
“om man nu blir utsatt för sånt här, så kan det gå över i [...] sjukskrivning.”
“Det är klart att det justerar mitt dagshumör”

Alla påverkas olika “Jag tror att man är olika känslig för attacker”
“Vissa är ju extremt motståndskraftiga och vissa är väldigt känsliga”.
“Vissa människor blir inte upprörda över någonting, medan vissa kan vara

väldigt mycket otrevligare än vad jag skulle kunna i den situationen.”
“Jag tror att man kan uppfatta ohövlighet lite olika.”
“jag kunde nästan se det som en utmaning att få folk på gott humör igen.”

Omfattande påverkan “jag tyckte de var så otrevliga mot varandra så det var inte roligt att höra. Ja, det påverkade mig psykiskt”
“vi är nog mer stressade mot varandra [...] lite kortare i tonen mot varandra [...] så det påverkar ändå varandra.”

Trygg relation minskar påverkan “Och de flesta kan ju hantera det om man har en positiv relation som bryts av med något dåligt [...] man har något gott att falla tillbaka på.”
“Känner du dig otrygg så är du benägen att tolka minsta lika grej som något negativt.”

Känsloläge “så jag var ju själv i ett känsligare läge än vad jag normalt hade varit”
“jag var lite känslig efter att ha skilt mig och kände att jag var lite mer ostabil än vanligt.”

Makt

Faktiska och sociala maktpositioner påverkar både användandet och uppfattningen av ohövlighet beteende. Ohövlighet kan även användas som ett maktmedel för att påverka. Undertema till huvudtema ”makt” är ”ohövlighet som maktmedel”, ”utfrysning”, ”ålder och erfarenhet”, ”maktförhållandet påverkar upplevelsen”, ”ohövlighet som resultat av bristande ledarskap”. (tabell 4)

Tabell 4

Tema makt med underkategorier och exempel genom utdrag från data i identifierat tema.

Ohövlighet som maktmedel “Sätta dit folk. Man kan uttrycka så mycket med ord och handlingar och det är många människor som har svårt att hantera när de blir nedvärderade.”
“Om du har en person som till exempel inte känner sig jättestark eller i underläge. Om du behandlar den illa i vissa situationer, så kommer den personen lära sig undvika de situationerna och på detta vis kan du ju styra.”

“ju högre upp du kommer i en hierarki, ju mer du har att säga till om, desto större hot är du då också. Och om du innebär ett hot, så innebär du en investering för vissa och ett hot för andra. De som investerar i dig, de är hövliga mot dig, men du vet inte om det är äkta. Medan de som ser dig som ett hot, de är gärna ohövlige för att göra ner dig, för att förminska dig.”

Utfrysning

“en kvinna som var kassaledare som var jättego och trevlig mot vissa, men vissa var hon elak mot. Och det behövde inte vara ohövlighet i den bemärkelsen att man höjer rösten, utan man frös ut dem”

Ålder och erfarenhet

“så står jag där och säger till någon som är tio år äldre [...]. Det är klart det skapar en annan reaktion.”

“Du vet det kan vara någon som jobbat ett år så förklara de för mig hur jag ska göra och det kan jag ha lite problem med.”

“det är rätt mycket alfahane över mig här på kontoret. Dels för att jag har varit här länge”

*Maktförhållandet
påverkar upplevelsen*

“Lägger man på en ohövlighet i ojämnligheten så blir den ju tio gånger värre”

“Är man i beroendeställning så vågar man kanske inte på samma sätt säga till och är man ny på jobbet vågar man ju inte heller.”

*Ohövlighet som
resultat av bristande
ledarskap*

“det var ingen särskild händelse, det var dåligt ledarskap.”

“Det var inte så att han slutade för att han eller den andra var otrevliga eller så. Det var bara att situationen... Det gick så långt att det inte fungerade för att ledaren hanterade det så dåligt.”

“Jag märker ju att det är väldigt okontrollerat och väldigt dåligt med konflikthantering hela vägen uppifrån ner på golvet på arbetsplatsen vilket för att det är svårt att hantera beteendet.”

Förväntningar

Hur en individ förväntar sig att bemötas påverkar upplevelsen av situationen, effekten beteendet får och individens reaktion. Undertema till huvudtema "förväntningar" är "påverkan minskas genom förståelse och förväntan", "ledningen skapar förväntningar och atmosfär". Subtema är "olika förväntningar i olika relationer". Undertema till subtema "olika förväntningar i olika relationer" är "arbetare – kund", "kollegor emellan", "arbetstagare – chef". (tabell 5)

Tabell 5

Tema förväntningar med underkategorier och exempel genom utdrag från data i identifierat tema.

<i>Påverkan minskas genom förståelse och förväntan</i>	<p>“hade du intervjuat mig som privatperson så skulle jag ju haft en helt annan uppfattning var min tolerans gick för att bli ohövligt bemött, än vad den är i yrket”.</p> <p>“Säg att jag har en patient som är jättesjuk och jättestressad och den är jätteotrevlig, då kan jag förstå att det kan finnas situationer och jag kan ha en helt annat överseende med det.”</p> <p>“En person som bara ‘vad fan vilken jävla situation detta är, hur kan det bli så fel med de här jävla kupongerna?’, då är det liksom en situation som bara är en situation och där känner jag [...] det här kan jag inte alls ta åt mig och därför är den situationen helt okej. Jag förstår ilskan och irritationen så absolut är det väldigt stor skillnad på en person som bara är irriterad på situationen eller när det är en person som är mer medvetet aggressiv.”</p>
<i>Ledningen skapar förväntningar och atmosfär</i>	<p>“Då på mitt förra jobb så var det mer en ledningsgrej som skapade situationer där folk inte riktigt kunde vara hövliga mot varandra”</p> <p>“Däremot är det ju upp till arbetsgivaren att faktiskt den diskussionen inte urartar.”</p> <p>“Det är ledningen som sätter tonen på en arbetsplats. [...] Det är de som visar på vilket sätt vi bemöter varandra, på vilket sätt vi är mot varandra.”</p>
<i>Olika förväntningar</i>	<p>“två individer skulle kunna säga samma sak till mig samma dag. Den ena skulle</p>

i olika relationer jag bara skratta åt och ge tillbaka med ett piskrapp i ren kamratlig glädjeyra och den andra skulle jag hata resten av livet. Samma mening, samma kommentar från två olika individer beroende på hur min relation är till den individen”.

“Det är inget som är statistiskt, utan det kan bero väldigt mycket på vad som sägs, hur det sägs och vem som som säger det och till vem”

Arbetare - kund “Jag kan mycket väl säga till en person som är inskriven här [...], då är jag proffset och den här personen klienten”.

“Nej men kunder är en sak för de har en annan sits. Man har oftast [...] ett annat maktförhållande.”

Kollegor emellan “Jag är inte lika benägen, jag har inte lika lätt för att korrigera mina kamrater i arbetsgruppen för det krävs mer på ett annat sätt. Vi är nog räddare och fegare för att korrigera en kompis som varit ohövlig mot en annan i arbetsgemenskapen i arbetsgruppen än vad vi är gentemot våra kunder”.

“Är det en kollega blir det ju att jag känner mig mer sårbar och utsatt i arbetsplatsen på det sättet att min personliga trygghet och mitt sätt att arbeta påverkas ju.”

“Däremot så när jag då krockar med en arbetskamrat så kan jag rannsaka mig själv rätt mycket.”

Arbetstagare - chef “Hade den personen 14 dagar innan inte varit chef och sagt samma sak hade vi inte uppfattat det på samma sätt”

“Hade det varit någon annan som varit med i den delegationen som gick och pratade i mobiltelefon så hade hon knappt märkt det. Men nu var det den som inte skulle göra det, det var den som skulle vara mest engagerad i detta, va.”

“det är väldigt lätt att vara tuff mot den som är under en”

Diskussion

Syftet med studien var att kunna komma fram till en svensk definition av vad ohövligt beteende på arbetsplatsen är genom att undersöka detta med hjälp av arbetare i Sverige. Detta är ett nödvändigt steg för att forska vidare i Sverige om ohövligt beteende på arbetsplatsen och för att kunna förstå och överföra nordamerikansk forskning till en svensk kontext.

Bakomliggande antaganden och värderingar

I studien tolkas det att deltagarna gör vissa antagande. Ett sådant är att det finns ett spektrum av beteenden som är korrekta och acceptabla. Deltagarna förväntar sig att andra människor ska uppföra sig på detta sätt. De antar också att en människa i sin personlighet kan vara ohövlig, ofta omedvetet eller på ett bortförklarande sätt, samtidigt som de menar att vara ohövlig kan vara ett medvetet val man gör. Det finns ett socialt spel mellan människor där ohövligt beteende föder ohövlighet hos andra. Att bli utsatt för ohövlighet är någonting negativt. Att hålla negativa känslor inom sig gör att man mår dåligt.

Bakomliggande värderingar i intervjuerna från deltagarnas sida är att man som människa har rätt att bli respekterad. Att sammanhållning och trygghet är någonting positivt, att prata bakom ryggen på människor och skitsnack är något som anses vara fult. Ärlighet och raket är någonting som är positivt.

Synonymer

Deltagarna i studien använde bland annat otrevlig och otrivsel som synonym till ohövlighet. Ordet härskarteknik förekom också som ett närliggande begrepp. Även konflikt var ett ord som användes i samband med situationer där någon betedde sig ohövligt. Som motsats till ohövlighet beskrevs orden snäll och vänlig. Orden deltagarna har använt tolkas vara mildare i jämförelse med mobbning eller andra typer av aggressiva beteende och dessutom ter de sig mer som enstaka händelser än som mönster.

Diskussion om begreppet ohövlighet

Andersson och Pearson's (1999) definition för ohövligt beteende på arbetsplatsen är den som har använts i störst utsträckning för att beskriva vad ohövligt beteende är, definitionen används därför som utgångspunkt när resultatet diskuteras. Definitionen som Andersson och Pearson (1999) skapade har endast bekräftats av en kvalitativ studie gjord av Andersson, Wagner och Pearson (2001). Eftersom det är delvis samma författare kan det anses vara en risk att de var påverkade av sin förförståelse av fenomenet och därför såg det ur samma ljus som tidigare. Detta visar återigen på vikten av att genomföra en kvalitativ studie för att undersöka vad ohövligt beteende på arbetsplatsen är.

Ohövligt beteende på arbetsplatsen har tillsammans med andra aggressiva beteende på

arbetsplatser placerats in gruppen avvikande beteende på arbetsplatser. I Robinson och Bennetts (1995) definition av avvikande beteende på arbetsplatser är en viktig aspekt att en individ på ett frivilligt sätt bryter mot organisationens normer. Detta för med sig att utövaren måste vara medveten om sitt handlande, dock behöver medvetenhet ej innefatta att utövaren förstår att beteende är avvikande eller förstå konsekvenserna av sitt beteende.

Medveten eller omedveten intention. Av resultatet framgår att intentionen kan vara högst medveten och att ohövligheter ofta används för att påverka offret. Flera deltagare påstod dock även att individer som är ohövliga ofta är omedvetna om det; *“den som beter sig ohövligt tror jag inte förstår sitt beteende”*. Det verkar således finnas två typer av ohövlighet - medveten och omedveten. Detta motsäger definitionen gjord av Andersson and Pearsson (1999) att intentionen att skada den utsatta är tvetydig från utövarens sida. Att intentionen med ohövligt beteende kan vara medveten är något som stöds av Zauderer (2002). Zauderer (2002) poängterar just att det kan finnas underliggande motiv till att vara både hövlig eller ohövlig - motiv som att få sin vilja igenom. Resultatet visar även att intentionen kan vara omedveten och detta kan tolkas som att det kan förekomma fall då offret kan ha problem att placera in om beteendet från utövarens sida hade medvetet negativa konsekvenser eller ifall utövaren var omedveten om konsekvenserna. Ohövligt beteende med en intention som deltagarna uppfattade som medveten hade större direkt påverkan på deltagarna; *“intention är allt. Gör man något medvetet är det värre”* och *“då var det också en medveten ilska liksom och då blev jag också väldigt berörd, för då var det en starkare ilska”*. Finns det en förståelse från offret sida för det ohövliga beteendet är det lättare att hantera det och inte bli påverkad av beteendet i samma utsträckning;

En person som bara ‘vad fan vilken jävla situation detta är, hur kan det bli så fel med de här jävla kupongerna?’, då är det liksom en situation som bara är en situation och där känner jag [...] det här kan jag inte alls ta åt mig och därför är den situationen helt okej. Jag förstår ilskan

och irritationen så absolut är det väldigt stor skillnad på en person som bara är irriterad på situationen eller när det är en person som är mer medvetet aggressiv.

Schat och Kelloways (2005) definition över vad som är aggressivt beteende på arbetsplatser betonar att en medveten intention är nödvändig för att särskilja ett aggressivt beteende från olyckshändelser. Ohövlighet på arbetsplatsen kan både inkluderas i, och räknas till, aggressivt beteenden samtidigt som det kan exkluderas beroende på intention. Ett beteende kan vara ohövlighet utan att ha ett medvetet aggressivt motiv, men få negativa konsekvenser hos mottagaren. Eftersom intentionen med ohövlighet beteende kan vara både medveten eller omedveten ligger det i fenomenets natur att det i många fall kan bortförklaras. Från offrets sida finns ett tolkningsutrymme där han eller hon kan tillskriva handlingen som medveten eller omedveten. Utövaren kan också i en konfrontation av handlingen lätt tillskriva den som omedveten och mena på att handlingen var neutral eller harmlös, snarare än negativt; *“ja men du vet ju hur jag är”*. Slutsatsen utifrån resultatet är att intentionen med ohövligheten från utövarens perspektiv kan vara medveten eller omedveten. Upplevelsen av intentionen från offrets sida kan tillskrivas vara medveten, omedveten eller otydlig.

Resultatet pekar på att ohövlighet beteende på arbetsplatsen kan användas som ett maktmedel för att påverka både offret och omgivningen. Detta stödjer att intentionen kan vara medveten. Under intervjuerna framkom det att användandet av härskartekniker, alltså *social undermining*, var en form av ohövlighet beteende. Till skillnad från *social undermining* behövde syftet inte vara att förhindra offrets förmåga att skapa positiva relationer, utan det kunde även användas för att påverka offret direkt. Detta kunde exempelvis ta form av att en patient var ohövlighet för att snabbare få hjälp nästa gång. Matthiesen och Einarsen (2001) menar att för ett beteende ska klassas som mobbning måste det föreligga en maktskillnad mellan utövaren och offret - något det inte behöver för att ett beteende ska klassas som ohövlighet. Ohövlighet beteende är något som kan förekomma utan att det finns en tidigare relation mellan parterna och således utan några klara maktförhållanden parterna i mellan. Resultat påvisar dock att ohövlighet förekommer vid maktskillnader och att ohövligheter från en högre stående person påverkar mottagaren mer; *“Lägger man på en ohövlighet i ojämnligheten så blir den ju tio gånger värre.”* och *“är det chefen är det ju värre.”*

Ohövlighet skiljer sig därmed från begreppet *social undermining*, som alltid har en medveten intention från utövarens sida enligt Hershcovis (2011). Ohövlighet beteende kan alltså vara en del av *social undermining* och just användas som en metod för detta. *Social undermining* i sin tur anses kunna

utgöra en metod för mobbning. Detta innebär att ohövlighet kan användas inom mobbning eller som en ingång till mobbning. Ohövlighet beteende skiljer sig också från *social undermining* genom att det inte nödvändigtvis syftar till att hindra någons mål över tid.

Förväntningarna är avgörande. I Schat och Kelloways (2005) definition av aggressivt beteende på arbetsplatser belyses utövarens roll men för att förstå mer subtila beteende är det, som Einarsen (2000) hävdar nödvändigt att beakta den subjektiva upplevelsen. Resultatet tyder på att den subjektiva upplevelsen av ohövlighet påverkas av offrets förväntningar på situationen. Deltagarna förväntar sig att bli bemötta med en form av respekt som Darwall (1977) beskriver som ett erkännande av andra människor som baseras på moraliska grunder och handlar inte om att de vill bli respekterade för sina personliga färdigheter. Hur individen förväntar sig att bli bemött, påverkar de krav den ställer på omgivningen över hur denna respekt ska visas. Resultatet har visat att förväntningar på situationen tydligt påverkas beroende på vilket förhållande man har till den man möter. I Andersson och Pearsons (1999) definition av ohövlighet på arbetsplatsen, tar de upp att ohövlighet beteende bryter arbetsplatsens normer om ömsesidig respekt. Detta är något resultatet bekräftar; att bli ohövlighet bemött handlar om att någon kränker en genom att inte visa en den respekt man förväntar sig. Det kan dock finnas en möjlig dissonans mellan utövarens och offret uppfattningar om hur denna respekt visas även inom organisationen.

Hershovics (2011) menar att intensiteten särskiljer ohövlighet från andra aggressiva beteende på arbetsplatser om man utgår från Andersson och Pearsons (1999) definition. Intensiteten i ohövlighet beteende är utmärkande låg menar de. Mobbning kan däremot variera mer i intensitet, men måste förekomma i en viss frekvens inom en särskild tidsperiod om man utgår från Einarsens (2000) definition. Resultat visar på att det är skillnad på betydelsen av intensitet beroende på vilken relation utövaren har till offret. Är det en kund som betar sig ohövlighet kan intensiteten vara mycket högre, medan ohövligheter mellan kollegor har en lägre intensitet. Då intensiteten varierar kan alltså olika scenarion klassas som ohövliga, till exempel kan en kund komma in och skrika vilket skulle kunna tolkas som ohövlighet, men en kund kan även uttrycka en subtilare kommentar vilken också skulle kunna vara ohövlighet. Var gränsen dras för att ohövlighet övergår till andra beteenden genom lägre eller högre intensitet visar dock inte resultat. Eftersom intensiteten kan variera i den grad som här påvisats, är det svårt att definiera fenomenet utifrån detta. Det som situationerna har gemensamt är att offret har blivit kränkt genom att inte bli bemött med den respekt man förväntade sig. De gånger deltagarna förväntat

sig ett möte med bristande respekt har man uppmärksammat ohövligheten i handlingen men inte påverkats nämnvärt av det då man med förväntningen kunnat förbereda sig. Frekvensen av beteende kan även den variera, men i kombination med att den riktas mot en individ med en medveten intention och en viss intensitet tycks beteendet gå över till mobbning. Frekvens av aggressiva handlingar ingår dock inte som ett kriterium för ohövligt beteende som det gör för mobbning, utan även en isolerad enskild incident kan klassas som ohövligt beteende.

Medvetet ohövligt beteende kan tolkas som en ventil för frustration där individen vill markera sitt missnöje genom att kränka den andra partens respekt och genom att göra detta påverka offret. Ohövligt beteende kan på detta sätt användas för att markera och upprätthålla gränser. Det kan också fungera som en social tillrättavisning när någon inte uppfyller de krav som omgivningen förväntar sig av individen.

Negativ spiral med start i ohövligt beteende

Andersson and Pearson (1999) identifierar att det kan uppstå en spiral av negativt beteende – det vill säga en eskalerande konflikt som har sin början i ett ohövligt beteende. Det kan antingen ta sig uttryck i en längre utväxling av ohövligheter eller att en person snabbt kan förlora kontroll över sitt beteende och istället övergå i ett starkt utåtagerande. Detta benämner Andersson and Pearson (1999) bland annat som *“straw that breaks the camel’s back”*, och *“triggering mechanisms”*. En negativ spiral med start i ohövligt beteende är något även studiens resultat stödjer.

Deltagarna pratade om detta i form av att explodera. Att explodera innebär att exempelvis börja skrika och/eller nedvärdera den andra parten på grund av bristande tålamod inför person alternativt situation; *“han bara exploderade och blev helt svart om ögonen och började tjafsa och skrika då”*, *“folk har haft en dålig dag eller bär med sig en annan sak, därav att när den här lilla situationen händer så blir det en explosion istället”* och *“Han var jätteaggressiv och det var verkligen sådär, han bara exploderade och bara skrek ‘jävla hora’ för han ville inte ens höra vad jag sa för han ville bara vinna”*.

Deltagarna talade även om reaktioner på sådana här explosioner, hur spiralen kan avbrytas och hur man kan undvika att hamna där från början; *“jag kunde nästan se det som en utmaning att få folk på gott humör igen.”*, *“Jag möter ju aggressivitet och ilska och bitterhet och ohövlighet [...] ännu vänligare. Ju argare de är desto vänligare blir jag.”* och *“Jag har lärt mig att bädda in saker och ting till henne. Så helt plötsligt möts vi mycket lättare”*.

Andersson and Pearson (1999) fokuserar på två saker de anser huvudsakligen ligga som grund till ökad risk för denna negativa spiral som inkluderar både en personlighetskaraktistika och en social faktor, det vill säga personer med hett temperament och en arbetsledning som misslyckas att skapa en öppen atmosfär på arbetsplatsen. Något även deltagarna identifierade; *“så deras verktyg är att reagera starkt eller att explodera (mm), att ha en väldigt explosionsartad personlighet liksom”* och *“då på mitt förra jobb så var det mer en ledningsgrej (okej) som skapade situationer där folk inte riktigt kunde vara hövliga mot varandra”*.

Sammantaget, ger detta en bild av hur ett negativt klimat kan etablera sig på en arbetsplats och pekar på vikten av att en medvetenhet kring sådana här frågor är av betydelse för trivsel och produktivitet.

Slutsats

Beskrivande för ohövlighet är att det uppstår i en interaktion mellan minst två parter, samt eventuell observatör, där ena parten bryter förväntningar den andra parten har på hur denna ska bli bemött. Det finns förväntningar på att bli respektfullt bemött dvs. att se den andra parten med värdighet och status som medmänniska. Beteendet som utgör brytningen av denna respekt är ohövlighet. Ohövlighet kan även inleda en utväxling av negativt beteende mellan två individer som eskalerar och övergår till en större konflikt. Ohövlighet på arbetsplatsen förslås därför definieras som:

Ohövlighet är ett negativt beteende på arbetsplatsen där respekten för en individ kränks. Uppsåttet kan variera mellan medvetet och omedvetet, vilket gör att intentionen kan upplevas som otydlig. Ohövlighet kan ske av misstag eller användas som ett maktmedel med intention att påverka offret.

Definitionen är inriktad på den subjektiva upplevelsen av att bli kränkt för att kunna fånga in subtila signaler. Att sätta en objektiv gräns för vad som är ohövlighet, så som normen på arbetsplatsen, är av mindre intresse då utövaren och offret kan ha olika uppfattningar om vad den är. Något som stöds genom att beteende kan vara omedvetet. Samtidigt belyser definitionen syftet med en medveten intention utövaren kan ha i sitt beteende. Definitionen gör det dock svårt att observera objektivt vad som är ohövlighet, utan beror på individens upplevelse för klassificering.

Likheten med Andersson och Pearsons (1999) definition är tydlig, dock finns det en avgörande skillnad som kan vara kulturellt bunden eller bero på en annorlunda tolkning av fenomenet. Studien beskriver hur fenomenet upplevs i Sverige. En definition som är anpassad till en svensk kontext gör att

förståelsen för fenomenet ökar. Vidare kan detta resultat användas i framtida studier för att ringa in ohövlighets beteende på den svenska arbetsplatsen. Att kunna göra en bedömning av överförbarhet från tidigare forskning från Nordamerika är nu också möjlig.

Begränsningar med studien

Tiden är en uppenbar begränsning och är ett hinder för att djupare kunna gräva i deltagarnas erfarenheter genom längre och/eller uppföljande intervjuer. Även antalet deltagare samt större spridning - framför allt geografiskt - hade kunnat öka med mer arbetstid. Urvalet i studien var ett bekvämlighetsurval och hade 6 deltagare - att urvalet inte är randomiserat samt det låga antalet deltagare gör att resultat har en lägre grad av överförbarhet.

Studien tar en fenomenologisk kunskapsansats vilket är lämpligt då frågeställningen är explorativ och undersöker hur ett fenomen ser ut. En begränsning i studien är att den inte kommer åt fenomenet ohövlighet på arbetsplatsen direkt utan endast upplevelsen av det. Det går att ifrågasätta huruvida det är självklart att definition som studien ger har fokus på offrets upplevelse när en fenomenologisk kunskapsansats använts och att resultat var givet på förhand utifrån utgångspunkt.

Datainsamling som gjordes genom semistrukturerade intervjuer kan ses som en styrka då studien inte är bunden till bestämda frågeställningar utan kan utforska det deltagaren säger på ett friare sätt. Nackdelen med metoden är att intervjuerna blir olika och tappar kontinuitet. Trots information om att deltagarna är anonyma kan problem med social önskvärdhet uppstått under intervjuerna, eftersom man direkt kan koppla ord till person. Detta hade möjligtvis kunnat minskas genom att använda sig av enkätundersökning som metod, men då hade andra viktiga aspekter gått förlorade. Eftersom intervjuerna görs retropektivt och deltagaren måste minnas tillbaka angående situationer kan problem finnas med hur de minns händelser och hur de faktiskt upplevde dessa när de inträffade. Detta leder till en begränsning i studien som gör att den endast kan studera minnet av upplevelser i relation till fenomenet ohövlighet på arbetsplatsen.

Studiens utformning gör att vi själva påverkar resultatet i stor utsträckning. Vår bakgrund inom ämnet psykologi samt våra föreställningar om hövlighet och moral och förförståelser spelar en avgörande roll för vilka frågor som ställdes i intervjuerna och hur data tolkades. Utifrån artiklar som lästs inom ämnet *incivility* ställdes frågor utifrån perspektiven offer, utövare och iakttagare till deltagarna. Särskild uppmärksamhet gavs till en del ord såsom respekt, norm och intention vilket

gjorde att dessa utforskades lite extra. Detta kan ha påverkat att resultat sågs genom linsen av att ohövlighet är något negativt och kränkande för en individs respekt.

Vidare forskning

Tidigare studier om *workplace incivility* gjorda i Sverige har utgått från en direkt översättning av begreppet. Förhoppningen med detta arbete är att definiera begreppet i en svensk kontext vilket sedan kan utgöra en plattform för vidare forskning av fenomenet i Sverige. En kartläggning av fenomenets utbredning i Sverige hade varit av intresse för att förstå vikten av problemet. Att genomföra mer kontextspecifika kvalitativa studier i Sverige hade varit av intresse för att få djupare förståelse och undersöka om fenomenet skiljer sig åt beroende på kontext.

Forskning har beskrivit konsekvenser av ohövligt beteende på arbetsplatsen, men några interventioner för hur beteendet ska stävjas och behandlas har inte gjorts i Sverige och vore en spännande utveckling. Under arbetet med studien noterades en tendens att när det finns tydlighet för vad som är rätt och fel uppförande på arbetsplatser är det lättare att ingripa i en situation där någon beter sig ohövligt. Många arbetsplatser har riktlinjer och policys för hur en anställd ska uppföra sig i möte med en kund, något som har uppfattats göra det lättare för kollegor och chefer att agera när ohövligt beteende förekommer. Riktlinjer hur kollegor ska uppföra sig mot varandra är vanligtvis inte lika tydliga vilket gör det svårare att ingripa och hantera beteendet. Att undersöka hur tydliga riktlinjer för uppförande skulle kunna påverka förekomsten av ohövligt beteende på arbetsplatsen skulle därför vara intressant.

Referenser

- Andersson, L., & Pearson, C. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, 24, 452-471.
- Berqvist, E. (2008). *Härskarteknik*. Stockholm, Frank Förlag.
- Blau, G., & Andersson, L. (2005). Testing a measure of instigated workplace incivility. *Journal of occupational and organizational psychology*.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in Psychology*, 3 (2), 77-101.
- Cortina, L., Magley, V., Williams, J., & Langhout, R. (2001). Incivility in the workplace: Incidence and impact. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6, 64-80.
- Darwall, S. (1977). Two kinds of respect. *Ethics*, 88, 36-49.
- Duffy, M., Ganster, D. & Pagon, M. (2002). Social undermining in the workplace. *Academy of management journal*, 45, 331-351.
- Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach. *Aggression and Violent Behavior: A Review Journal*, 5, 371-401.
- Gill, M., & Sypher, B. (2009). Workplace incivility and organizational trust. *Destructive Organizational communication*. New York: Routledge.
- Göransson, S., Näswall, K., & Sverke, M. (2011). *Kunskapsöversikt, Psykologiska perspektiv på hot och våld i arbetslivet*. Rapport 2011:7, Arbetsmiljöverket. (The Swedish Work Environment Authority), Stockholm. Hämtad från http://www.av.se/dokument/aktuellt/kunskapsöversikt/RAP2011_07.pdf
- Hammer, S., & Kronberg, S. (2013). Sambandet mellan ociviliserat beteende på arbetsplatser Och psykisk hälsa. Psykologexamensarbete, Lunds universitet, institutionen för psykologi.
- Hershcovis, S. (2011). Incivility, social undermining, bullying... oh my!: A call to reconcile Constructs within workplace aggression research. *Journal of organizational behavior*, 32, 499-519.
- Keashly, L. (2001). Interpersonal and systemic aspects of emotional abuse at work: The target's perspective. *Violence and Victims*, 16, 233-268.
- Lund, R., Christensen, U., Juul-Nilsson, C., Kriegbaum, M., & Hulvej Rod, N. (2014). Stressful social relations and mortality: a prospective cohort study. *Journal of epidemiology and*

community health.

- Neuman, J., & Baron, R. (2005). Aggression in the workplace: A social-psychological perspective. In A. Fox, S. & Spector, P. (Eds.), *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets*, (pp. 13–40). Washington, DC: American Psychological Association.
- Matthiesen, S., & Einarsen, S. (2001). *MMPI-2* configurations among victims of bullying at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 467–484.
- Pearson, C., Andersson, L., & Wegner, J. (2001). When workers flout convention: A study of workplace incivility. *Human Relations*, 54, 1387–1419.
- Pearson, C., & Porath, C. (2005). On the nature, consequences and remedies of workplace incivility: No time for “nice”? Think again. *Academy of Management Executive*, 19, 1.
- Reio, JR., T., & Sanders-Reio, J. (2011). Thinking about workplace engagement: does supervisor and coworker incivility really matter? *Advances in developing human resources*, 13, 462-478.
- Robinson, S., & Bennett, R. (1995). Typology of deviant workplace behaviors: a multidimensional scaling study. *Academy of Management Journal*, vol. 38, 2.
- Schat, C., & Kelloway, E. (2005). Workplace aggression. In A. Barling, J., Kelloway, K., & Frone, M (Eds.), *Handbook of work stress*. London: SAGE publications inc.
- Tuohy, D., Cooney, A., Dowling, M., Murphy, K., & Sixsmith, J. (2013). An overview of interpretive phenomenology as a research methodology. *Nurse Researcher*, 20(6), 17-20.
- Zauderer, G. (2002). Workplace incivility and the management of human capital. *Public Manager*, 31, 36-43.

Bilaga 1, informationsbrev

Hej!

Vi heter Erik och Hannah och skriver för tillfället vår kandidatuppsats vid Lunds universitet med inriktning på organisationspsykologi. Vår datainsamling kommer ske via intervjuer, och det är här vi gärna vill ha din hjälp! Vi vill därför informera dig om vår uppsats, meningen med denna intervju och få ditt samtycke till ditt deltagande.

Syftet med studien är att vi ska undersöka fenomenet “ohövlighet på arbetsplatsen” genom att intervjua dig och få ta del av dina erfarenheter och tankar kring ohövlighet. Ditt deltagande är frivilligt och du har när som helst under intervjun rätt att avbryta och därmed välja att inte medverka. Datamaterialet som samlas in kommer endast vi och vår handledare Elinor Schad ha tillgång till och du kommer under hela processen vara anonym. Efter uppsatsen raderas intervjumaterialet.

Hur det kommer att gå till?

Vår datainsamling kommer ske via intervjuer som tar 45-90 minuter och där fika bjuds som tack för deltagandet. Efter materialet har blivit transkriberat kommer ni, om så önskar, ha en möjlighet att få ta del av materialet.

Vi anser att ditt deltagande i intervjun försätter dig i minimal risk för att påverka ditt välbefinnande, men vid upplevelse av detta ber vi dig kontakta oss eller vår handledare. Om du har vidare frågor angående studien kan du vända dig till Erik Nipe eller Hannah Hermansson, via mejl till erik.nipe@gmail.com eller Serazina@live.com.

Elinor Schad, handledare.

elinor.schad@psy.lu.se

Forskare

Forskningsdeltagare

Forskare

Ort och datum

Bilaga 2, intervjufrågor:

Exempel på följdfrågor som bör ställas:

- Hur tänker du kring det nu i efterhand?
- Hur kändes det när det hände?
- Hur upplevde du det?
- Hur tror du att det påverkade dig efter?
- Reagerade du i enlighet med hur det fick dig att känna? Varför/varför inte?
- Hur tror du att hon/han kände när du sa/gjorde så?
- Varför tror du att du reagerade som du gjorde?
- Hur har ditt förhållande påverkats med personen som betedde sig ohövligen mot dig?

Demografiska frågor

- Hur gammal är du?
- Hur länge har du varit i arbetslivet?
- Jobbar du heltid?
- I vilken bransch jobbar du?
- Hur trivs du på din nuvarande arbetsplats?
- Arbetar ni i grupper eller team på din arbetsplats eller har du ett individuellt arbete?
- Anser du att ni har en bra sammanhållning på din arbetsplats?
- Umgås du med dina arbetskollegor utanför arbetstid?
- Har du någonsin bytt jobb på grund av otrivsel på arbetsplatsen? (*Vad hände?*)

Allmänna

- Vad är ohövligheten på arbetsplatsen för dig?
- Har ni några policys på ditt företag angående hur man bör uppföra sig mot varandra? (*Följer folk dessa? Finns det några konsekvenser om man bryter mot dessa? Finns det någon man kan tala med om ohövligheten sker på arbetsplatsen?*)
- Har du erfarenhet av att ohövligen beteende har eskalerat till något mer?

Mottagare

- Vad har du för förväntningar på hur människor bör och inte bör bete sig i din närhet? Varför?
- Har du varit med om att någon har betett sig ohövligen mot dig på din arbetsplats? (*Hur påverkade det dig? Varför tror du hen betedde sig ohövligen? Hur hanterade du det, kort – och långsiktigt?*)
- Tror du människor uppfattar ohövligen beteende på arbetsplatsen olika? (*På vilket sätt?*)
- Tror du att du påverkas annorlunda beroende på vem som är ohövligen? (*Chef, medarbetare, underställd, kund*)

- Om någon är ohövlig – söker du då en förklaring till detta beteende? (*Hur brukar du förklara det? Ändras din uppfattning av ohövlighet beroende på vilken intention utövaren har?*)
- Tror du andras tankar om dig påverkas när de ser att du blir ohövlig bemött? (*På vilket sätt?*)

Utövare

- Har du någonsin betett dig ohövligt på din arbetsplats? (*Vad tror du var anledningen till det? Hur tror du att mottagaren, samt människor runt omkring dig, påverkades?*)
- Vad upplever du är anledningen till ohövligt beteende på arbetsplatsen?
- Finner du personer med ett avvikande beteende ohövlige? (*På vilket sätt?*)

Iakttagare

- Har du någonsin sett någon bete sig ohövligt på din arbetsplats? (*På vilket sätt och hur reagerade du på det?*)
- Tycker du att ohövligt beteende på din arbetsplats är något vanligt förekommande?
- Forskning har visat att människor sällan ingriper, vad tror du man skulle kunna göra för att öka chanserna att människor ingriper vid ohövligheter?

Allmänna

- Skiljer sig ohövligheten i arbetslivet från när du började arbeta gentemot idag? (*Både frekvensen och vad som räknas som ohövligt?*)
- Tror du att det är en viss typ av människa som är ohövlig på arbetsplatsen?
- Pratar ni om ohövlighet på jobbet?
- Vad tror du är vanligaste anledningen till ohövlighet?
- Kan ohövlighet användas som ett maktmedel? (*På vilket sätt?*)
- Tror du att det finns sociala konsekvenser av ohövligt beteende på arbetsplatsen? (*På vilket sätt?*)

Avslut

- Vad skulle jag frågat som jag inte frågade?
- Finns det något du skulle vilja tillägga?