

"Lite vanligt hyfs skadar inte"

Ohövlighet i handeln – heltäckande kartläggning om förekomst av respektlöst beteende i arbetslivet, samt identifiering av goda exempel på hantering



Författare:
Dan Hasson
Karin Villaume
Cecilia Berlin

Forskningsrapport 2021:5



Forskningsrapport 2021:5
"Lite vanligt hyfs skadar inte"
ingår i Handelsrådets rapportserie.
Rapporten är finansierad av Handelsrådet,
men forskarna är själva ansvariga
för rapportens innehåll. Rapporten är läst och
godkänd av Handelsrådets vetenskapliga råd.
Publiceringsår 2021.
Grafisk produktion: Fotoskrift AB
Tryck: Typografiska Ateljén AB
www.handelsradet.se
ISBN: 978-91-86508-76-0

Sammanfattning

Ohövlighet samt otrevligt och respektlöst beteende har blivit allt vanligare i det moderna samhället, och har rapporterats vara en av de mest påträngande formerna av antisocialt beteende på arbetsplatser. Syftet med den här studien var att göra totalpopulationsundersökningar på ett brett spektrum av företag inom handeln angående:

- a) Möjlig förekomst av ohövlighet och hövlighet.
- b) Möjlig förekomst av åtgärder för att motverka och hantera ohövlighet.
- c) Möjliga samband mellan förekomst av ohövlighet och psykosocial arbetsmiljö, samt stress- och hälsorelaterade variabler.

Resultaten visar att upplevd ohövlighet på arbetsplatsen är systematiskt relaterad till statistiskt säkerställda skillnader i centrala aspekter av hälsa, stress, återhämtning och psykosocial arbetsmiljö, vilket är helt i enlighet med tidigare forskning. Även om denna studie inte kan dra några slutsatser om orsakssamband, visar den omfattande systematiken i resultaten att förekomst av ohövlighet på arbetsplatsen är bekymrande och behöver tas på allvar. Ett positivt resultat är att de flesta (78–96 procent) anger att de själva, kollegor, närmaste chef eller kunder ofta beter sig hövligt. Samtidigt visar resultaten påtagligt lägre förekomst av ohövligt beteende än vad som redovisats i tidigare forskning. Det sistnämnda kan delvis bero på metodologiska skillnader i hur ohövlighet mätts i vår studie, jämfört med tidigare studier.

De flesta deltagarna beskriver i fritextsvaren att de bästa sätten att hantera ohövlighet är att det tas upp direkt med de berörda. Vidare lyfter studiedeltagarna fram vikten av att chef och/eller organisation har nolltolerans-policy mot ohövligt beteende och deltar aktivt i hanteringsdiskussionen. Därtill anges det som viktigt att kollegor ställer upp för och backar upp varandra (både fysiskt och psykiskt) vid hotfulla eller otrevliga möten med kunder. En del av svaren på frågan om man kunde berätta om goda exempel på hantering av ohövlighet illustrerade istället dåliga exempel. Många skriver i någon form att de önskar att devisen ”kunden har alltid rätt” inte skulle få gälla urskillningslöst, eftersom de upplever att det efterlevs på de handelsanställdas bekostnad.

En världsunik, tvådimensionell mätning av hövlighet och ohövlighet som använts i denna studie tyder på att båda måtten är flerdimensionella. Detta blir särskilt viktigt att ta hänsyn till när hövlighet och ohövlighet ska hanteras inom ramen för det systematiska arbetsmiljöarbetet. Fortsatta, fördjupade analyser behöver också inkludera påverkansfaktorer (till exempel ålder, kön, personlighet, organisatoriska faktorer), som kan ta hänsyn till och ge bättre förståelse för om och när hövlighet och ohövlighet utgör ett problem, för vem och under vilka omständigheter.

Innehåll

1. Bakgrund och syfte	6
1.1 Ohövlighet – en växande epidemi	7
<i>Hövlighet och ohövlighet i handeln</i>	9
1.2 Syfte	9
2. Projektets genomförande	10
2.1 Rekrytering av deltagande företag	10
2.2 Datainsamling	10
<i>Etikprövning och informerat samtycke</i>	10
<i>Webbenkäten</i>	11
3. Resultat	12
3.1 Stort intresse men lågt deltagande	12
<i>Svarsfrekvens</i>	12
<i>Förklaringar till lågt deltagande</i>	14
3.2 Resultat	16
<i>Förekomst av ohövlighet på arbetsplatsen</i>	19
<i>Skattningar av eget ohövlighet/hövlighet beteende</i>	21
<i>Skattningar av kollegors ohövlighet/hövlighet beteende</i>	23
<i>Skattningar av närmaste chefs ohövlighet/hövlighet beteende</i>	25
<i>Skattningar av kunders beteende</i>	26
<i>Skattningar av leverantörers beteende</i>	28
<i>Skattningar av underställd personals beteende</i>	28
<i>Respektfullt beteende</i>	29
<i>Önskad hantering av ohövlighet</i>	29
<i>(Goda) exempel på hantering</i>	33
<i>Ohövlighet i relation till hälso- och arbetsrelaterade utfall</i>	36
<i>Ohövlighet i relation till stressrelaterade utfall</i>	38
<i>Ohövlighet i relation till övriga tecken på psykisk hälsa och ohälsa</i>	39
<i>Ohövlighet i relation till sömn och återhämtning</i>	39
<i>Ohövlighet i relation till indikatorer på psykosocial arbetsmiljö</i>	41

4. Diskussion	42
4.1 Ohövlighet	42
<i>Ohövlighet – en kraftfull och systematiskt</i> <i>utslagsgivande variabel</i>	42
4.2 Hövlighet	43
4.3 Metodologiska aspekter vid mätning av ohövlighet – konsekvenser för resultat och slutsatser	44
<i>Tvådimensionella analyser</i>	45
4.4 Analys av fritextsvar/kvalitativa data	46
4.5 Möjliga påverkansfaktorer och framtida analyser	48
<i>Personliga egenskaper som påverkansfaktorer</i>	49
4.6 Slutsatser	51
 Tack	 52
 Kontaktpersoner	 52
 Referenser	 53

1

Bakgrund och syfte

Det här forskningsprojektet handlar om ohövlighet och hövlighet – två begrepp som kan ha flera olika betydelser och som därför kan vara svårdefinierade.

Något som uppfattas som ohövligt av en person behöver inte nödvändigtvis upplevas som det av en annan. Ohövlighet kan dessutom röra sig längs ett kontinuum och vara:

- Oavsiktligt i termer av negativa beteenden, till exempel otrevliga kommentarer, okänsliga handlingar, gester/ansiktsuttryck, kulturell bias, råa skämt, skvaller, klagande, etcetera.
- Avsiktligt i form av verbal aggression, exempelvis i form av skrikande, nedlåtande kommentarer, skrämsel/hot, diskriminerande kommentarer, att svära åt någon, etcetera.
- Avsiktligt i form av fysisk aggression, till exempel angrepp/misshandel, kasta föremål, våldsamma utbrott (som att slå hål i väggen), opassande beröring, trakasserier.



Ohövlighet behöver inte vara avsiktlig, men är ju ofta det när det rör sig om verbal eller fysisk aggression som har högre intensitet och tydligare intention än när den är oavsiktlig. Upplevelsen av en handling är det som till stor del avgör om något varit ohövligt eller ej. I svenska akademins ordlista definieras ohövlighet: *”som inte visar aktning och uppmärksamhet mot andra”*, medan hövlighet bara definieras som: *”det att vara hövlig”*. I vetenskapliga sammanhang beskrivs ohövlighet ofta i termer av *”respektlöst”*, *”dysfunktionellt”* eller *”oprofessionellt”* beteende. Hövlighet handlar istället mer om empatiska, omtänksamma, vänliga och artiga beteenden och beskrivningarna påminner mycket om det som i folkmun kallas: *”vett och etikett”*. Enligt Klein och Forni [1] handlar hövlighet om att man visar att man bryr sig om andras känslor och behov. Ohövlighet skulle med andra ord kunna beskrivas som motsatsen, oavsett om handlingen var avsiktlig eller oavsiktlig.

Sammanfattningsvis kan vi konstatera att begreppen hövlighet och ohövlighet är flerdimensionella och det är hur en handling uppfattas, eller konsekvensen av den, som till syvende och sist avgör om den var hövlig eller ohövlig. Att exempelvis baka bullar till en kollega ibland kan uppfattas som något trevligt och angenämt, men att göra det varje dag kan istället bli besvärande. När resultaten från den här studien presenteras kan det vara bra att ha begreppens komplexitet i åtanke.

1.1 Ohövlighet – en växande epidemi

Ohövlighet samt otrevligt och respektlöst beteende har blivit allt vanligare i det moderna samhället, och har rapporterats vara en av de mest påträngande formerna av antisocialt beteende på arbetsplatser [2–5]. Att ohövligheten har ökat senaste decennierna bekräftas, och kan delvis förklaras, av andra studier som dokumenterat att närliggande fenomen som empati minskat [6] och att narcissism samtidigt ökat [7, 8] under denna tid. Narcissism innebär stort fokus på sig själv och mindre fokus på andra, vilket ökar risken för bristande empati, egoism, okänslighet, respektlöshet och känslor av berättigande. Det sistnämnda innebär att man tar sig rätten att bete sig oetiskt eller otrevligt, genom att till exempel att fuska på ett prov eller skälla ut någon. Inte nog med att man beter sig oetiskt eller respektlöst, man rättfärdigar dessutom dessa beteenden med olika skäl, som naturligtvis inte gör dessa dysfunktionella beteenden acceptabla.

Christine Porath med flera har i ett flertal studier beskrivit hur omfattande detta problem är och dokumenterat de negativa konsekvenserna av ohövlighet [9–13]. Till att börja med har de funnit att 99 procent av alla medarbetare de frågat genom åren har bevittnat ohövlighet och 96–98 procent har själva varit utsatta för sådant beteende. Exempelvis visar deras studier att bland medarbetare som utsatts för ohövlighet ansträngde sig 48 procent medvetet mindre på arbetet och 47 procent spenderade medvetet mindre tid på arbetet. 38 procent försämrade medvetet kvaliteten på sitt arbete och 80 procent förlorade tid på att oroa sig över incidenten som inträffat. 63 procent förlorade tid på att försöka undvika förövaren, 66 procent rapporterade att deras produktivitet minskade och 78 procent att deras engagemang minskat. 12 procent hade lämnat sina arbeten som en konsekvens av ohövlighet och 25 procent medgav att de tog ut sin frustration på kunder. Utöver detta minskar kreativitet och produktivitet, stämningen försämras och kunder lämnar. Bortsett från lidandet är dessutom hela hanteringen av ohövlighet mycket kostsam, både i form av tid och pengar. Kostnaderna är påtagliga för enskilda företag och enorma på samhällsnivå. Sammanfattningsvis är den sammanvägda slutsatsen från tidigare forskning att ohövlighet, när den förekommer, kan vara ett stort problem på arbetsplatser. De personliga och ekonomiska konsekvenserna är nästan oöverblickbara.

Ohövlighet samt otrevligt och respektlöst beteende har blivit allt vanligare i det moderna samhället.

Även om respektlöst beteende i arbetslivet förekommer inom alla branscher finns det mycket få forskningsstudier i ämnet, i synnerhet inom handeln. Ett flertal studier har genomförts inom hälso- och sjukvården där det visat sig att god arbetsmiljö och gott arbetsklimat är avgörande för vårdkvalitet, patientsäkerhet och personalens hälsa [14, 15]. Samtidigt finns det en uppsjö av studier som visar på att en påfrestande och

ohälsosam arbetsmiljö inom hälso- och sjukvården bidrar till omfattande problem med hög personalomsättning, mobbning och sjukskrivningar [14, 16–18]. Flera studier har rapporterat att oprofessionellt beteende förekommer hos vårdpersonal och har destruktiva konsekvenser [19–25]. I dessa studier beskrivs bland annat förödmjukande, aggressiva och kränkande beteenden, samarbetsovilja och motarbetande vid förändringsarbete, samt respektlös behandling av patienter. Det är inte klarlagt hur utbrett detta beteende är, bara att det förekommer och medför negativa konsekvenser i varierande grad.

Oss veterligen har det genomförts ett fåtal svenska studier som undersöker ohövlighet inom handeln eller andra branscher [26, 27]. Studierna har haft olika utgångspunkter och bedömt ohövlighet på olika sätt. Exempelvis studerade Felleson och Salomonsson (2020) [26] en specifik och avgränsad form av ohövlighet; så kallad ”phubbing”. Det betyder att exempelvis kunder fokuserar på sin mobiltelefon istället för att vara uppmärksamma på personen de interagerar med (till exempel kassapersonal). I studien fick anställda inom detaljhandeln ta del av olika scenarier och skatta hur vanligt förekommande något sådant är i deras vardag och hur skulle reagera i en sådan situation. Resultaten visade att det blir svårare för detaljhandelsanställda att förstå kunders behov och erbjuda god service om man som anställd reagerar negativt på kunders beteende. Andra svenska studier om ohövlighet har genomförts inom andra områden än handeln. Exempelvis har Kristoffer Holm i sin avhandling bland annat undersökt sambandet mellan att bevittna ohövlighet på arbetsplatsen och att själv bete sig ohövligt [27]. I en longitudinell studie fann Holm och kollegor ett samband mellan bevittnad ohövlighet och att man själv betar sig ohövligt över tid, vilket stödjer tesen om att ohövlighet, när det förekommer, ”smittar av sig”. Sammanfattningsvis finns en del studier i Sverige inom området, men oss veterligen finns inga andra studier inom handeln där både hövlighet, ohövlighet och goda exempel på hantering undersökts i relation till omfattande hälso- och arbetsmiljörelaterade variabler.

Även om respektlöst beteende i arbetslivet förekommer inom alla branscher finns det mycket få forskningsstudier i ämnet, i synnerhet inom handeln.

Svenska och internationella studier visar som förväntat att ohövlighet och respektlöst beteende får negativa konsekvenser för både individer och företag [2, 3, 5, 10–13, 27, 28]. Det leder bland annat till psykisk ohälsa i form av ökade nivåer av arbetsrelaterad stress [29], oro/ångest, depression [30, 31], kroppsliga/somatiska symtom [32] och emotionell utmattning [33] samt psykisk stress [2, 3, 34], hämndlystnad, lägre arbetsglädje [27] och minskade nivåer av produktivitet och tillit [28, 35]. Förklarande faktorer (prediktorer) för ohövlighet ligger framför allt på ledningsnivå och handlar bland annat om brist på tydliga riktlinjer för kollegialt beteende och auktoritärt eller passivt ledarskap [4, 36].

Hövlighet och ohövlighet i handeln

Handeln, som sysselsätter 11 procent av den arbetsföra befolkningen i Sverige, innefattar detaljhandel (till exempel klädbutiker, apotek, mataffärer, etcetera), lager och e-handel. På senare år har det rapporterats problem med respektlöst beteende inom denna sektor [37]. Ur arbetsmiljöperspektiv är handeln särskilt intressant, inte minst med tanke på att den för många unga innebär introduktionen till arbetslivet [38]. Deras erfarenhet från första arbetet kan helt eller delvis komma att få konsekvenser för det fortsatta arbetslivet.

Det saknas dock studier som kartlägger eventuell förekomst och omfattning av ohövlighet inom handeln i Sverige. Detta gäller även kunskap angående om det finns etablerade metoder och modeller för att motverka och hantera förekomst av ohövlighet på arbetsplatser. Oss veterligen finns det inga studier som undersökt motsatsen heller, det vill säga förekomst av hövlighet inom handeln i Sverige. Om ohövlighet är förknippat med åtskilliga negativa konsekvenser för hälsa, välbefinnande, prestation, etcetera, är motsatsen i form av hövlighet förknippat med påtagliga, positiva konsekvenser för hälsa, välbefinnande och arbetsmiljö [39]. Hövlighet kan både fungera som ett organisatoriskt smörjmedel, främja hälsa och aktivt motverka ohälsa [12]. Med andra ord finns det också ett stort behov av studier om förekomsten av hövlighet inom handeln.



1.2 Syfte

Syftet med studien var att göra totalpopulationsundersökningar på ett brett spektrum av företag inom handeln angående:

- a) Möjlig förekomst av ohövlighet och hövlighet.
- b) Möjlig förekomst av åtgärder för att motverka och hantera ohövlighet.
- c) Möjliga samband mellan förekomst av ohövlighet och psykosocial arbetsmiljö, samt stress- och hälsorelaterade variabler.

Ansatsen var att undersöka möjlig förekomst av ohövlighet och hövlighet samt om och vilka organisatoriska åtgärder som finns för att motverka och hantera ohövlighet om och när den uppstår. Inom ramen för studien undersöktes också hur man själv beter sig och hanterar ohövlighet när den förekommer. Dessutom undersöktes variabler om psykosocial arbetsmiljö, personliga egenskaper, copingstrategier, markörer på positiv hälsa och livstillfredsställelse, förekomst av oprofessionellt beteende, upplevd stress och symptom på långvarig stress, ohälsa, sömnkvalitet, arbetstillfredsställelse, samt kort- och långtidssjukfrånvaro.

2 Projektets genomförande

I det här avsnittet beskrivs hur forskningsprojektet genomfördes när det gäller att rekrytera företag för deltagande, hur medarbetare bjöds in och hur kartläggningen genomfördes.

2.1 Rekrytering av deltagande företag

Rekrytering av studiedeltagare skedde i samverkan med Svensk Handel och Handelsanställdas förbund från senhösten 2018 och under hela 2019. Medlemsföretag erbjöds delta i projektet på två sätt:

- Forskarna bjöds in att presentera projektet vid en nätverksträff hos Svensk Handel i november 2018. De företag som närvarade vid mötet fick möjlighet att ställa frågor, och anmäla sitt eventuella intresse för deltagande.
- Ett mejl sammanfattades av forskarna och skickades ut via Svensk Handel i ett arbetsmiljönätverk för deltagande företag inom detaljhandeln. De som nåddes av mejlet i början av 2019 fick information om projektets syfte, genomförande och tidplan och hade möjlighet att kontakta en av forskarna för att boka ett möte och få mer information. Motsvarande information om projektet lades också ut i Svensk Handels personalchefsnätverk och en muntlig presentation av projektet genomfördes i november 2019 för denna målgrupp.

Avsikten var att få in så många företag som möjligt inom handeln och utgångspunkten var att genomföra undersökningen på all personal på respektive företag. På så vis var det tänkt att kartläggningarna skulle utgöra totalpopulationsundersökningar. Ansatsen var att cirka 40 000 personer skulle erbjudas deltagande i forskningsstudien, vilket hade genererat gedigen kunskap om kärnfrågorna i relation till situationen inom svensk handel.

2.2 Datainsamling

I det här avsnittet beskriver vi hur datainsamlingen gick till och vilka slags data som samlades in.

Etikprövning och informerat samtycke

Efter att forskningsprojektet beretts och godkänts av Etikprövningsmyndigheten (Dnr: 2019–01513) tillfrågades samtlig personal via mejl hos två av de tre företag som önskat ingå om eventuellt intresse att medverka i forskningsstudien. I mejlet fanns en länk till information om forskningsstudien. För att komma vidare till webbenkäten krävdes att man bekräftat att man tagit del av informationen om forskningsstudien och att man uttryckligen samtyckt till att medverka i den. De som medgivit informerat samtycke kom

vidare till webbenkäten som beskrivs nedan. I det tredje företaget tillfrågades personalen om intresse att medverka genom att informationsblad sattes upp på arbetsplatsens anslagstavlor i samtliga butiker. De som i detta företag önskade medverka kunde uttrycka sin vilja att delta och komma åt enkäten via en webblänk som stod skriven på informationsbladet. Dessvärre sammanföll inbjudan till det tredje företaget med att covid-19-pandemin fick fäste i Sverige, med alla negativa konsekvenser detta innebär för det berörda företaget (och därmed även för forskningsstudien).

Webbenkäten

Webbenkäten innehöll cirka 300 frågor. Eftersom enkäten anpassade sig efter respondentens svar fick en del personer besvara fler frågor och andra färre. Det innebär att enkäten tog cirka 25 minuter att besvara för vissa och cirka 40–45 minuter för andra. Enkäten innehöll primärt validerade frågeformulär inom de frågeområden som specificeras nedan:

- Ohövlighet och hövlighet samt policys/riktlinjer: till exempel förekomst av ohövligt- och respektlöst beteende, hantering vid förekomst av ohövlighet, goda exempel på hantering.
- Bakgrundsvariabler: till exempel kön, ålder, civilstånd, inkomstnivå, utbildningsnivå, bransch, hur länge man arbetat på arbetsplatsen/inom branschen, intention att lämna arbetet, typ av kundkontakt, hur mycket kundkontakt, etcetera.
- Hälsorelaterade variabler: till exempel självskattad hälsa, sömn, energinivå, smärta, hörsel (till exempel ljudöverkänslighet, tinnitus), sjukfrånvaro, sjuknärvaro, etcetera.
- Tecken på långvarig stress: till exempel utmattning, cynism (disengagement), prestationsbaserad självkänsla.
- Sinnesstämning: till exempel tecken på nedstämdhet, livstillfredsställelse, sinne för humor.
- Personliga egenskaper: till exempel hanteringsstrategier (coping), hälsorelaterade personlighetsegenskaper.
- Livsstil: till exempel fysisk aktivitet, intag av frukt och grönt, alkoholkonsumtion.
- Faktorer i arbetslivet: till exempel krav, kontroll, stöd, ledarskap, kränkande särbehandling, balans mellan arbetsliv, hem och fritid.
- Öppna frågor med fritextsvar när det gäller förekomst av ohövlighet och hövlighet samt hur man själv, kollegor, chefer och organisationen hanterar ohövlighet som uppstår. Samtliga öppna frågor låg tidigt i enkäten, förutom det generella kommentarsfältet som låg i slutet.

I resultatdelen som följer nedan beskrivs utvalda resultat från datainsamlingen som på ett generellt plan besvarar studiens syfte och frågeställningar. Mer djuplodande och detaljerade resultatanalyser kommer att genomföras och publiceras i vetenskapliga tidskrifter.

3

Resultat

I den här delen presenteras och diskuteras projektets hittills uppnådda, generella resultat utifrån syfte och frågeställningar. Mer omfattande och djuplodande kvalitativa och kvantitativa analyser kvarstår för olika specifika frågeställningar och här presenteras huvudresultaten på översiktlig nivå.

3.1 Stort intresse men lågt deltagande

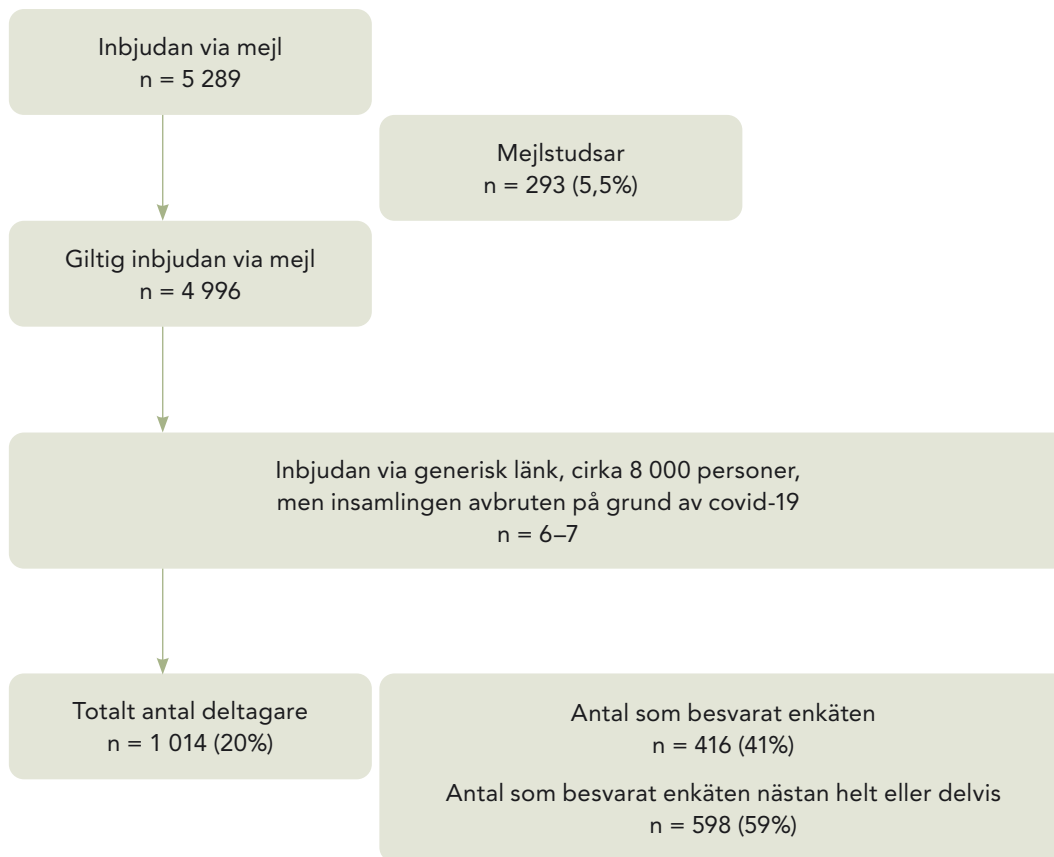
Intresset för forskningsstudien och ämnet hövlighet och ohövlighet på arbetsplatsen har överlag varit stort. Det går inte att veta exakt hur många företag som nåddes av erbjudandet att delta i forskningsstudien eftersom det primärt var Svensk Handel och Handelsanställdas förbund som hjälpte till att förmedla informationen till sina medlemmar. Uppskattningsvis erbjöds ett 50-tal företag att delta, varav 15 visade initialt intresse. Av olika skäl avböjde dock 12 företag deltagande, vilket resulterade i att tre företag till slut deltog i studien.

Svarsfrekvens

Figur 1 beskriver deltagarflödet och svarsfrekvensen. 5 289 personer bjöds in via mejl att delta hos två av de deltagande företagen. Totalt 293 (5,5 procent) av mejladresserna var felaktiga (eller inaktuella), eller studsade på grund av långtidsfrånvaro eller annan form av långtidsfrånvaro. Personal från det tredje deltagande företaget bjöds in att delta via informationsblad som sattes upp på personalrummets anslagstavla. Enligt vår kontaktperson på företaget skulle cirka 8 000 personer nås av informationen om den satt uppe i en veckas tid. Vi har dock ingen information om huruvida informationen sattes upp i samtliga butiker, och vi vet inte hur länge informationen satt uppe med tanke på att detta sammanföll med början av covid-19-pandemin. Denna situation beskrivs mer utförligt under nästa rubrik. Oavsett klickade sju personer från det tredje företaget på den allmänna länken, varav två personer besvarade enkäten helt, en inte besvarade den alls och tre besvarade den nästan helt eller delvis. Med tanke på att länken var generisk (samma för alla) kan den person som klickade på länken och sedan inte svarat de facto ha svarat genom att klicka på länken igen vid annat tillfälle.

Totalt var det 1 014 (20 procent) personer som valde att delta i studien och påbörjade att besvara enkäten. Av dessa var det 416 personer som besvarade hela enkäten och 598 personer som besvarade den nästan helt eller delvis. 22 procent av de som påbörjade eller besvarade hela enkäten var chefer.

Figur 1. Deltagarflöde och svarsfrekvens.



Avvikelser

Av de som besvarade enkäten delvis var det 66 personer som misslyckats med att ange sitt kön, men av dessa var det ändå åtta personer som lämnade andra användbara data. Resterande 58 personer lämnade enbart samtycke att delta i studien och ingen mer information. En person som tagit sig tid att besvara drygt halva enkäten fick sina svar borttagna från datasetet då det var uppenbart att samtliga svar avsiktligt snedvridits och lämnats i förstörande syfte.

Fritextsvaren varierade i antal, detaljrikedom, träffsäkerhet gentemot frågan och begriplighet. Ett visst antal svar var ifyllda på sätt som ansågs obegripliga eller innehållslösa av forskarna (till exempel med ett skiljetecken eller ensam bokstav). Dessa sällades bort från den kvalitativa analysen. I tabell 1 ges en översikt av svarsfrekvens per fråga. Frågan: *"Hur skulle du önska att ohövlighet hanteras av dig/kollegor/chef/organisation på din arbetsplats?"* besvarades av fler personer (600) än någon av de andra frågorna. Den frågan hade till exempel 178 fler svar än: *"Hur hanterar du ohövlighet när det förekommer?"*, som hade näst högst svarsfrekvens.

Tabell 1. Antal fritextsvar (av 1 014 deltagare) per öppen fråga.

Fråga	Fritext-svar	Bortsållade (obegripliga) svar	Begripliga svar	Varav "vet ej"*
Hur hanterar du ohövlighet när det förekommer?	424	2	422	-
Hur hanterar dina närmaste kollegor ohövlighet när det förekommer?	416	2	414	23
Hur hanterar din närmaste chef ohövlighet när det förekommer?	410	6	404	68
Hur hanterar organisationen ohövlighet när det förekommer?	405	5	400	130
Leder organisationens hantering av ohövlighet till några konsekvenser och i så fall vilka?	393	23	370	145
Hur skulle du önska att ohövlighet hanteras av dig/kollegor/chef/organisation på din arbetsplats?	622	22	600	55
Kan du ge några goda exempel på hur du/kollegor/chef/organisationen hanterat ohövlighet på ett bra sätt?	379	15	364	15
Övriga kommentarer sist i enkäten	89	-	-	-

* Eller motsvarande, till exempel "Jag vet inte", "Ingen aning", "Oklart", "Pass" med mera.

En del exempelcitrat har i rapporten kortats ner (visas med (...)), fått uppenbara stavfel rättade och vid behov lagt till det subjekt/objekt som åsyftas inom hakparenteser när citatet annars varit ottydligt taget ur sitt sammanhang. Utöver detta har vi strävat efter att hålla oss så nära originalcitaten som möjligt.

Förklaringar till lågt deltagande

Studien genererade långt färre deltagare än väntat och det finns flera anledningar till detta, varav vissa är kända för oss, medan andra inte är det. Det fanns överlag ett stort intresse bland HR-representanter bland de företag som fick information om studien av Svensk Handel och av forskarna. Det uttrycktes tydligt att detta område är högt prioriterat och att det fanns ett intresse av att veta mer om eventuell förekomst av ohövlighet på arbetsplatserna. Däremot var det enbart ett fåtal företag som valde att de facto delta. Den vanligaste anledningen till att avböja deltagande var att det inte fanns tid att medverka och att andra frågor behövde prioriteras.

På de företag som deltog fanns det inte möjlighet att låta personal besvara enkäten på arbetstid. Detta medförde att samtliga studiedeltagare besvarade enkäten på sin fritid. Fem personer kontaktade forskarna och förklarade att de hade deltagit om de hade haft tid att besvara enkäten, eller om de hade fått någon form av kompensation (till exempel pengar eller biobiljett) för sitt deltagande.

Den webbaserade enkäten var omfattande och tog cirka 30–45 minuter att besvara. Det är möjligt att deltagandet och fullföljandet hade varit högre om enkäten varit kortare, med tanke på att medarbetarna behövde besvara enkäten på sin fritid. Utifrån att enkäten tog så pass lång tid av individers fritid, visar det högt engagemang bland de 1 014 personer som valde att delta i studien.

En mycket trolig delförklaring till låg svarsfrekvens var covid-19-pandemin under våren 2020. Den tredje organisationen med 8 000 möjliga deltagare skulle besvara enkäten vecka 11 2020, vilket var samtidigt som Folkhälsomyndigheten konstaterade viss samhällsspridning av viruset. Detta medförde förändringar i samhället, såsom att butiker begränsade öppettider, personal permitterades och medborgare rekommenderades att hålla sig hemma så mycket som möjligt för att minska smittspridning.

En mycket trolig delförklaring till låg svarsfrekvens var covid-19-pandemin under våren 2020.

Åtgärder vi vidtog för att öka deltagande

I och med att endast tre företag tackade ja till deltagande, gjordes flera försök att öka antalet deltagande företag. Påminnelser om möjlighet att delta i forskningsstudien skickades ut av Svensk Handel i samverkan med forskarna. Forskarna fick också möjlighet att presentera projektet vid ännu ett samverkansmöte där HR-chefer från cirka 20 företag deltog. Med hjälp av Svensk Handel fick vi även kontakt med Arbetsgivarföreningen KFO (numer Fremja), som skickade ut information om projektet till samtliga HR-chefer bland deras medlemmar. De lade också upp information om projektet på deras hemsida och hänvisade intresserade att kontakta forskarna. Det var dock ingen som tog kontakt och covid19-pandemin satte stopp för ytterligare nyrekryteringar med tanke på den turbulenta situation som flera företag drabbades av.

I och med att svarsfrekvensen på enkäterna var låg, skickades sju påminnelser till ett av företagen, och åtta påminnelser till det andra. Samtliga påminnelser genererade fler svar på enkäterna. För att öka svarsfrekvensen erbjöd sig forskarna att vara på plats i utvalda butiker med datorer för att möjliggöra för fler deltagare att medverka. Forskarna fick tillåtelse från ett av de deltagande företagen att göra detta i tre butiker. Av praktiska och budgetrelaterade skäl kunde forskarna enbart närvara vid butiker i Stockholm. Under två dagar fick forskarna tillåtelse att finnas tillgängliga med datorer i personalrum där ett fåtal personer valde att delta innan eller efter ett arbetspass. I och med att forskarna fanns tillgängliga var det flertalet medarbetare som berättade om erfarenheter kring både hövlighet och ohövlighet på arbetsplatsen, och de beskrev även hanteringsstrategier. Även om en del inte ville delta i studien, verkade det överlag vara uppskattat att forskarna var på plats för att berätta mer om studien.

3.2 Resultat

I den här delen presenteras de huvudsakliga resultaten i studien. Resultaten är preliminära utifrån att de inte analyserats i relation till möjliga påverkansfaktorer som exempelvis ålder, kön, personliga egenskaper, etcetera. När hänsyn tas till sådana påverkansfaktorer kan resultaten förklaras och beskrivas mer detaljerat, vilket gör att utfallen kan redovisas på ett mer nyanserat sätt. Vi vill därför betona att resultaten som redovisas utgör generella utfall, men att hänsyn inte tagits till faktorer som kan nyansera eller förklara resultaten mer i detalj. Mer djupgående kvalitativa och kvantitativa analyser kvarstår och kommer att publiceras i form av vetenskapliga artiklar.

Det kan vara värt att inleda med att notera några saker som är helt unika för den här studien. Anledningen till detta är att just dessa unika komponenter kan nyansera och precisera resultat på ett sätt som inte gjorts tidigare. Kombinationen av följande fem upplägg gör att denna studie är unik i sitt slag designmässigt inom ramen för forskning om hövlighet och ohövlighet:

- Datainsamlingen möjliggör analyser via både kvantitativa metoder (till exempel statistik) och kvalitativa metoder (till exempel analys av fritextsvar). Detta möjliggör både bredd och djup i analyser och slutsatser.
- En del data har samlats in via tvådimensionella mått¹ som undersöker *både* hur ofta något förekommer *och* hur nöjd eller missnöjd man är med utfallet. Frågor som ställs på detta sätt ökar precisionen i svaren och nyanserar dem påtagligt. Exempelvis kan det visa sig att en del ofta är hövliga och är missnöjda med det (möjligen för att de vill kunna säga ifrån bättre eller dylikt). Detta sätt att samla in data har inte använts inom detta forskningsområde tidigare och resultaten kommer således att berika forskningsområdet både metodologiskt och resultatmässigt.
- En del data har samlats in via verbala skattningsskalor som är en kombination av VAS och Likertskalor. Detta svarsformat kombinerar fördelarna med VAS, respektive Likertskalan och ger en överlägsen precision i svaren samtidigt som det är lättare att förstå vad svaren betyder utifrån valda kategoriseringar.
- Enkäten som användes i studien omfattar åtskilliga frågeområden som berör alltifrån hälso- till arbets- och personlighetsrelaterade aspekter. Detta innebär en unik möjlighet att ta hänsyn till flera olika faktorer i data-analyserna, vilket i sin tur kan ge mer rättvisande och nyanserade slutsatser. När enbart enstaka områden kartläggs begränsas möjligheter att dra slutsatser till de få områden som mätts. Detta kan mynna ut i en ensidig, förenklad och därmed ofullständig återgivning av slutsatser. Med tanke på att de faktorer som analyserats i den här studien visat sig vara komplexa, innebär den

¹ De tvådimensionella måtten är upphovsrättsligt skyddade när det gäller struktur, innehåll, utformning och svarsåtergivning. Vid eventuella frågor, kontakta dan.hasson@ki.se eller karin.villaume@ki.se.

flerdimensionella datainsamlingen en bättre och mer korrekt beskrivning av resultaten. I den här studien kan flera möjliga påverkansfaktorer utredas grundligt, vilket innebär att slutsatser kan dras med högre träffsäkerhet och nyanseras utifrån exempelvis ålder, kön, personlighet, psykosocial arbetsmiljö, coping, etcetera.

- Denna studie inkluderade fritextsvar som kan användas för kvalitativa analyser av data som komplement till de kvantitativa analysera. Denna kombination möjliggör analyser som omfattar både bredd och djup. Fritextsvaren var, som alla andra frågor, frivilliga att besvara. Som framgår av tabell 1 varierar svarsfrekvensen mellan frågorna i antal, längd, innehåll, träffsäkerhet gentemot frågan och tydlighet. Av denna anledning behandlas den kvalitativa redovisningen av enkäten i denna rapport som kompletterande, illustrativ information. Detta sker främst i form av citat som fördjupar och nyanserar, samt exemplifierar förekomst av ohövlighet och hantering av den. Antalet likartade svar som uppgått till två- eller tresiffriga anses utgöra en tydlig trend i svaren. Det ungefärliga antalet redovisas inom parentes med brasklappen att vi som forskare avgjort vilka gränssfallssvar som kan räknas. Detta betyder att det exakta svarsantalet för en identifierad ”trend” i det kvalitativa materialet skulle kunna variera något om en annan forskare gjort samma klassificering. Kvalitativa resultat bör inte heller uttryckas i exakta procenttal eller siffror, eftersom de snarare svarar på frågor som: ”*Vad, Varför och Hur*”, än att ge ytterligare kvantifieringar.

Kombinationen av dessa fem aspekter gör studien unik i sitt slag. Den möjliggör också nyanserade slutsatser som inte varit möjliga att erhålla med tidigare upplägg. En stor skillnad från flera tidigare studier om hövlighet och ohövlighet är att mätningen i denna studie troligen är mer tillförlitlig av följande skäl:

Tidigare studier har svarsformat som är bristfälliga. Exempelvis frågar Workplace Incivility Scale (WIS) [3] om ohövlighet som uppstått de fem senaste åren. För det första går det inte att minnas fem år tillbaka och sedan riskerar detta att överskatta förekomsten av ohövlighet. Möjligen är det till och med onormalt att inte varit utsatt för någon form av ohövlighet under de senaste fem åren. Andra formulär frågar om det senaste året (till exempel [40]), vilket är minst lika problematiskt. Åter andra formulär har svarsskalor som enbart besvarar generella påståenden med ”Stämmer inte alls” till ”Stämmer helt”. Då går det inte att bedöma hur vanligt förekommande något är, vilket ju kan vara av vikt.

I den här studien frågar vi om förekomst senaste månaden, vilket är en period som är avsevärt lättare att komma ihåg än sex månader, ett år eller fem år. Dessutom minskar risken för att eventuella skattningar av ohövlighet och hövlighet över- eller underskattas. Samtidigt innebär detta också att förekomsten av ohövlighet i vår studie troligen kommer att vara lägre än i andras studier som ju bedömt ett längre tidsintervall. Sannolikheten för att man exempelvis utsatts för ohövlighet senaste året eller fem åren är ju avsevärt högre än att man varit det senaste månaden. Vi har utgått från Workplace Social Encounters Scale [41] som både mäter hur ofta något förekommit senaste månaden och dessutom belyser både hövlighet och ohövlighet, vilket är ovanligt. Vi har vidareutvecklat och

preciserat denna skala ytterligare genom att lägga till nöjd-missnöjdhetsdimensionen, vilket kommer att presenteras nedan. Oss veterligen är det första gången nöjd-missnöjdhetsdimensionen inkluderas i studier av ohövlighet och hövlighet. Att kontrastera hur vanligt förekommande något är mot hur nöjd eller missnöjd man är med det ger en mer nyanserad verklighetsbeskrivning. Detta motverkar risken för att utgå från förutfattade meningar när resultaten bedöms och ökar förutsättningarna för mer sakliga slutsatser.

Konsekvenser av studiedesignen och av låg svarsfrekvens för studiens slutsatser
Innan vi presenterar resultaten vill vi ta upp ett par viktiga aspekter som är avgörande för studiens slutsatser. Till att börja med är detta en tvärsnittsstudie med en mätning vid en tidpunkt. Det betyder att *inga slutsatser om orsakssamband kan dras*. Det går att beskriva samband, exempelvis hur två frågor samvarierar, men inte vilken av variablerna som påverkar den andra eller om de påverkar varandra. Även om våra data inte kan besvara detta kan det ändå finnas andra studier som haft studiedesigner som möjliggör detta. Därmed kan vissa av resultaten möjligen belysas utifrån sådana kompletterade sammanhang från annan forskning.

Med tanke på den låga svarsfrekvensen och att, i praktiken, enbart två företag deltagit, bör det nämnas att redovisade enkätresultat behöver tolkas med viss försiktighet utifrån generaliserbarhet, det vill säga om resultaten gäller generellt sett. Låg svarsfrekvens kan exempelvis öka risken för så kallad selektionsbias, vilket innebär att risken för svar som inte är representativa för hela den studerade populationen ökar. Att enbart två företag medverkat innebär också att tillfälliga eller permanenta omständigheter hos just dessa företag möjligen kan ha påverkat svaren så att de inte är representativa för andra företag inom handeln. Det är inte säkert att något av detta stämmer för insamlade data, men icke desto mindre, behöver detta beaktas.

Den spridning som noterats i svaren för de flesta frågorna återspeglar ändå en stor bredd i svaren, vilket kan tyda på att svaren möjligen är representativa för en bredare population.

I följande avsnitt presenteras några av studiens generella och huvudsakliga resultat. Mer djupgående kvalitativa och kvantitativa analyser kvarstår och kommer att publiceras i form av vetenskapliga artiklar.

Bakgrundsvariabler om studiepopulationen

Majoriteten av studiedeltagarna (77 procent) var kvinnor och 33 procent män; en person (0,1 procent) angav "Annat" som kön. Medelåldern bland de som svarade var 41 år ($\pm$ SD = 12,3 år), medianåldern var 39 år. Den yngsta deltagaren var 18 år och den äldsta var 75 år. Totalt 75 procent av de som svarat var 31 år eller äldre, vilket tyder på att majoriteten av urvalet hade längre arbetslivserfarenhet, något som kan ha betydelse för studiens utfall. I enlighet med CATS -teorin² [42] kan upprepade exponering för något leda

2 Cognitive Activation Theory of Stress.

till habituering, att man vänjer sig, eller sensitivisering, att man blir känsligare och mer sårbar. Längre arbetslivserfarenhet kan med andra ord ha bidragit till att man blivit bättre på att hantera ohövlighet och att man fått mer känslomässig distans till när den inträffar eller att man blivit mer känslig och sårbar. Hur studiedeltagarna hanterar ohövlighet när den inträffar har vi undersökt kvalitativt utifrån deras beskrivningar i fritextsvar och kvantitativt genom att undersöka copingmekanismer (invanda stresshanteringsstrategier). Detta beskrivs längre ner i resultatdelen.

De flesta (76 procent) var gifta eller i ett förhållande/partnerskap. När det gäller högsta avslutade utbildningsnivå angav 53 procent akademisk examen (kandidat- eller magisterexamen), 42 procent gymnasium, en procent grundskola och fyra procent högre akademisk examen (licentiat eller doktorat).

När det gäller inkomst och ekonomisk situation angav 50 procent en årsinkomst mellan 250 000 och 400 000 kronor, 30 procent över 400 000 kronor och 20 procent att årsinkomsten var 250 000 kronor eller längre. Dessa siffror tar inte hänsyn till om de som svarat arbetar hel- eller deltid. Oavsett vilket beskrev 80 procent sin ekonomiska situation som ganska bra eller bra; 16 procent beskrev den som varken bra eller dålig och fyra procent som ganska dålig eller dålig.

Av de som besvarade enkäten uppgav 44 procent att de arbetat på sin nuvarande arbetsplats i 1–4 år och 27 procent uppgav att de arbetat på sin nuvarande arbetsplats i 5–10 år. 14 procent uppgav att de arbetat på sin nuvarande arbetsplats i mer än tio år, medan 15 procent uppgav att de arbetat där mindre än ett år. Att 85 procent arbetat på sin nuvarande arbetsplats ett år eller mer innebär att majoriteten av de som svarat troligen har tillräcklig erfarenhet för att kunna ha god kännedom om den arbetsplats de befinner sig på. Detta är viktigt för svarens tillförlitlighet.

Majoriteten (94 procent) av de svarande arbetade i en storstad (fler än 200 000 invånare), större stad (50 000–200 000 invånare) eller mindre stad (15 000–50 000 invånare) och sex procent på landsbygden (färre än 15 000 invånare). 95 procent uppgav att de har daglig kontakt med kunder och i genomsnitt arbetade studiedeltagarna 35 timmar per vecka ($\pm$ SD = 9 timmar).

Förekomst av ohövlighet på arbetsplatsen

I samband med planering av studiedesignen beslutade vi oss för att utforma en rak och enkel fråga om ohövlighet enligt följande:

”Ohövlighet definieras här som respektlösa beteenden som att vara oartig, hänsynslös eller oförsämd mot någon annan. Förekommer ohövlighet på din arbetsplats? (Ja/Nej/Vet ej)”

Oss veterligen har inte en sådan fråga använts i tidigare studier och resultaten som presenteras nedan kommer att visa att denna fråga relaterar systematiskt till åtskilliga centrala aspekter av hälsa, stress och psykosocial arbetsmiljö. På så vis kan det komma att

visa sig att denna enkla och raka fråga kan utgöra ett enkelt sätt att få en ögonblicksbild som återspeglar en bredd av hälso- och arbetsrelaterade faktorer.

Av de 798 personerna som svarat på denna fråga rapporterar 493 (62 procent) att ohövlighet förekommer på arbetsplatsen. 31 procent rapporterar att ohövlighet inte förekommer och sju procent anger att de inte vet om ohövlighet förekommer på arbetsplatsen. Av de 493 personer som svarat att ohövlighet förekommer på arbetsplatsen rapporterar 82 procent att de själva blivit utsatta för ohövlighet och/eller respektlöst beteende och 85 procent att de sett någon annan blivit utsatt för ohövlighet eller respektlöst beteende. Notera väl att samma person både kan ha utsatts själv och sett andra bli utsatta. Att 62 procent anger att ohövlighet förekommer på arbetsplatsen är avsevärt lägre siffror än de 96–98 procent som redovisats i tidigare studier [9–13, 43]. Men en stor del av denna skillnad beror sannolikt på att vi enbart efterfrågat förekomsten och inte angivit en tidsperiod för just den frågan, medan andra studier valt senaste året eller senaste fem åren. Sannolikt uppfattas svaret på den raka frågan ovan, som ju också formulerats i presens, till stor del som en beskrivning av nuläget. Detta skulle i sådana fall delvis kunna förklara den påtagligt lägre förekomsten av ohövlighet på arbetsplatsen jämfört med andra studier.

48 procent anger att det finns riktlinjer i organisationen kring ohövlighet; 73 procent av dessa anger att de följs till stor del eller helt och hållet, 24 procent att riktlinjerna följs till viss del, medan tre procent anger att de inte följs alls. Samtidigt anger 13 procent att det inte finns riktlinjer i organisationen kring ohövlighet och 39 procent anger att de inte vet om det finns riktlinjer för detta eller ej. Det kan vara värt att notera att det finns olika uppfattningar angående om det finns riktlinjer för hur ohövlighet ska hanteras inom en och samma organisation. Detta innebär att en del av respondenterna kanske inte tagit del av sådana riktlinjer, alternativt glömt bort eller inte förstått att de tagit del av dem. Resultatet betonar vikten av att det behöver finnas organisatoriska rutiner och kommunikationsinsatser för att säkerställa att alla medarbetare får ta del av dylika riktlinjer.

Tvådimensionella bedömningar av ohövlighet och hövlighet

För att kunna bedöma förekomst av hövlighet och ohövlighet på ett mer sakligt och faktabaserat sätt användes tvådimensionella mätningar som både undersökte hur ofta man betett sig eller utsatts för det och hur nöjd eller missnöjd man var med det (se 9-fältstabellerna nedan). Enkäten innehöll olika aspekter av både hövligt och ohövligt beteende och studiedeltagarna tillfrågades om:

- a) Sitt eget beteende.
- b) Kollegornas beteende.
- c) Chefers beteende.
- d) Kunders beteende (om man angett att man har kundkontakt).
- e) Leverantörers beteende (om man angett att man har leverantörkontakt).
- f) Underordnad personals beteende (för de som angett att de var chefer).

Deltagarna blev ombudda att beakta de senaste fyra veckorna när de besvarade frågorna och ange hur vanligt förekommande olika beteenden var. Deltagarna tillfrågades också om hur nöjda eller missnöjda de var med respektive påstående/beteende. Vi utgick från skalorna Social Encounters Scale [41] och Straight forward Incivility Scale [44, 45] och fick tillåtelse från upphovsmännen att modifiera frågorna och svarsformatet något samt lägga till den andra dimensionen om nöjdhet och missnöjdhet. Frågorna har också översatts till svenska.

Skattningar av eget ohövlighet/hövlighets beteende

Som figur 2 illustrerar uppger 88 procent att de ofta varit hövliga gentemot andra under de senaste fyra veckorna och är nöjda med det. En procent rapporterar däremot att de sällan varit hövliga mot andra och är nöjda med det (se figur 2). Att vara nöjd med att sällan varit hövlig mot andra kanske kan verka förbryllande, men det kan finnas förklaringar till detta. En av flera förklaringar kan vara att det handlar om något så enkelt som att vissa personer svarat fel eller missförstått frågan. Men det är också rimligt att anta att en del personer av olika skäl anser att hövligt beteende inte är något nödvändigt, och kanske till och med besvärande. Det kan exempelvis handla om alltifrån att man upplever hövligt beteende som konstlat eller oärligt till att man rättfärdigar sitt valda beteende på andra sätt.

Figur 2.

Hur ofta under de senaste fyra veckorna har du varit hövlig mot andra (till exempel hänsynfull, artig), och hur nöjd eller missnöjd är du med det?

Hur ofta under de senaste fyra veckorna har du...

		Hur nöjd eller missnöjd är du med det?		
		Nöjd	Varken eller	Missnöjd
... varit hövlig mot andra (till exempel hänsynfull, artig)?	Ofta	88%	8%	0%
	Varken eller	0%	2%	1%
	Sällan	1%	0%	0%

I fritextsvaren till frågan "Hur hanterar du ohövlighet när det förekommer?" (422) anger cirka 130 respondenter att de hanterar ohövlighet (nästan uteslutande från kunder) genom att de medvetet behåller lugnet, blir extra proffsiga, förstående eller trevliga, alternativt ignorerar ohövligheten/biter ihop för stunden (fler än 80). Cirka ett dussintal skriver att de ventilerar efteråt med en kollega, chef eller partner, eller avreagerar sig på annat sätt

(till exempel genom att svära ute på lagret). Flera personer berättar att det är viktigt att förhålla sig professionellt till serviceyrket:

”Jag försöker vara hövlig själv och vända den andres beteende till att istället komma ifrån butiken med en bra erfarenhet på grund av mitt bemötande. Det beror ju också på situationen, blir man utsatt för hot eller kränkningar är det klart man måste få säga till men ändå försöka göra det på ett professionellt sätt.”

”Försöker att inte ta åt mig vilket fungerar vissa dagar, andra inte. Serviceyrke innebär ju att kund alltid har rätt och då får man tugga i sig mycket skit.”

En annan tydlig tendens i svaren är att man aktivt säger ifrån och markerar att de inte accepterar den ohövlige behandlingen (cirka 80 svar). Som kontrast berättar några enstaka personer att de eller kollegor tar åt sig och blir ledsna och nedstämda:

”Jag blir mycket ledsen och tappar fokus och livsintresse.”

Ett fåtal (cirka 20) svarar att de blir arga eller ohövlige tillbaka, blir passivt aggressiva eller minskar sin servicegrad. En deltagare, vars inställning utgör en minoritet, berättar:

”Jag biter ifrån och kunder backar faktiskt. De flesta i alla fall. Jag blir osams med kunder ett par gånger i veckan.”

En andel (som till viss del överlappar med tidigare nämnda teman) berättar att de gör olika i olika situationer och anpassar sin reaktion beroende på motparten och det egna tålamodet.

Enligt det som framgår av figur 3 har 79 procent sällan betett sig ohövlige mot andra under de senaste fyra veckorna och är nöjda med det, medan fem procent uppger att de sällan betett sig ohövlige mot andra och är missnöjda med det. En procent uppger att de ofta betett sig ohövlige mot andra och är missnöjda med det (se figur 3). Den tvådimensionella återgivningen av resultaten tyder på att upplevelsen av ens eget vanligt eller ovanligt förekommande ohövlige beteende gentemot andra är mångfacetterad. Att 95 procent anger att de aldrig eller mycket/ganska sällan betett sig ohövlige mot andra kan utifrån förutfattade meningar antas vara något positivt och önskvärt. Samtidigt visar missnöjdetskolumnen till höger att en procent är missnöjda med att de ofta betett sig ohövlige, medan fem procent är missnöjda med att de sällan betett sig ohövlige. Att vara missnöjd med att man ofta beter sig ohövlige kan ju vara ett förväntat resultat, men motsatsen kan möjligen vara mer förbryllande. Missnöjdhet med att man sällan beter sig ohövlige skulle kunna återspegla en vilja av att kunna säga ifrån oftare eller tydligare. Exempelvis skulle konflikträdsla kunna innebära att man sväljer förtretet istället för att sätta ner foten.

En deltagare berättar:

”Senast det hände blev jag helt ställd. Jag var ensam utan andra kollegor i [butik] och kände mig då väldigt utsatt då det var två män som (...) var ’ohövlige’. Så jag blev tyst och hämtade deras beställning så snabbt jag kunde så att de skulle gå iväg.”

Samtidigt kan missnöjdhet över att man sällan betar sig ohövligen härstamma från känslor av berättigande som gör att man tycker att man egentligen har rätt att bete sig ohövligen mot andra och att man inte nyttjar den rättigheten:

”Låter hemskt att säga, men skulle vara skönt att ge samma beteende tillbaka. Vilket aldrig kommer bli accepterat. Men jag önskade att vi som personal hade ännu mer att säga till om, att vi fick säga ifrån på ett ordentligt sätt, kund har faktiskt inte alltid rätt.”

Figur 3.

Hur ofta under de senaste fyra veckorna har du...

Hur ofta under de senaste fyra veckorna har du betett dig ohövligen (till exempel oförskämt, otrevligt) mot andra (till exempel gester, ansiktsuttryck etcetera) – och hur nöjd eller missnöjd är du med det?

		Hur nöjd eller missnöjd är du med det?		
		Nöjd	Varken eller	Missnöjd
... betett dig ohövligen (till exempel oförskämt, otrevligt) mot andra (till exempel gester, ansiktsuttryck etcetera)?	Ofta	0%	0%	1%
	Varken eller	1%	3%	1%
	Sällan	79%	11%	5%

Skattningar av kollegors ohövligen/hövligen beteende

De allra flesta (79 procent) rapporterar att deras närmaste kollegor ofta varit hövligen mot dem under de senaste fyra veckorna och är nöjda med det. Tre procent uppger att deras kollegor sällan varit hövligen mot dem och är nöjda med det, medan två procent uppger att deras kollegor sällan varit hövligen mot dem och är missnöjda med det (se figur 4). Den stora svarspridningen i grafen återspeglar frågans komplexitet. Det verkar inte vara så enkelt som att hövligen beteenden alltid uppfattas som något entydigt positivt. En del (tre procent) är uppenbarligen nöjda (eller att döma av fritextsvaren, toleranta) med att deras kollegor sällan betar sig hövligen:

"Dom flesta gör [det] bra, men vissa märker inte om dom är otrevliga [eller] kan låta kalla."

En annan berättade att ohövlighet mellan kollegor kunde vara:

"(...) fråga om så basic saker som att hälsa på varandra på ett ok sätt och inte bara grymta när man hälsar godmorgon."

Figur 4.

Hur ofta under de senaste fyra veckorna har dina närmaste kollegor varit hövliga (till exempel hänsynfulla, artiga) mot dig – och hur nöjd eller missnöjd är du med det?

Hur ofta under de senaste fyra veckorna har dina närmaste kollegor...

		Hur nöjd eller missnöjd är du med det?		
		Nöjd	Varken eller	Missnöjd
... varit hövliga (till exempel hänsynfulla, artiga) mot dig?	Ofta	79%	5%	0%
	Varken eller	1%	6%	2%
	Sällan	3%	1%	2%

När det gäller *ohövlighet* rapporterar 80 procent att deras närmaste kollegor sällan betett sig ohövligt mot dem under de senaste fyra veckorna och är nöjda med det. Två procent uppger att deras kollegor ofta betett sig ohövligt mot dem och är missnöjda med det. Dessa resultat motsvarar i princip resultaten från frågan om kollegornas hövlighet. Även för denna fråga ser vi en stor svarsspridning, men här framgår det att fyra procent rapporterar att deras kollegor sällan varit ohövliga och att man är missnöjd med det (se figur 5). Bortsett från att en del kan ha svarat fel, kan resultatet ytterligare understryka att det finns olika förväntningar och behov när det gäller ohövlighet. En del kan möjligen uppfatta frånvaro av ohövlighet som att det inte är högt i tak eller som något oärligt. Ett exempel på uttalande som återspeglar både kollegors ohövlighet mot kunder och mot andra kollegor är:

"Vi har även ung personal som har noll respekt och noll arbetsmoral, sånt måste chefer ta tag i direkt."

Figur 5.

Hur ofta under de senaste fyra veckorna har dina närmaste kollegor betett sig ohövligt (till exempel oförskämt, otrevligt) mot dig (till exempel med gester, ansiktsuttryck, etcetera) – och hur nöjd eller missnöjd är du med det?

Hur ofta under de senaste fyra veckorna har dina närmaste kollegor...

		Hur nöjd eller missnöjd är du med det?		
		Nöjd	Varken eller	Missnöjd
... betett sig ohövligt (till exempel oförskämt, otrevligt) mot dig (till exempel med gester, ansiktsuttryck, etcetera)?	Ofta	0%	0%	2%
	Varken eller	0%	4%	1%
	Sällan	80%	9%	4%

Skattningar av närmaste chefens ohövliga/hövliga beteende

77 procent rapporterar att deras närmaste chef ofta varit hövlig mot dem under de senaste fyra veckorna och är nöjda med det. Två procent svarade att deras närmaste chef sällan varit hövlig mot dem, och är nöjda med det. Fem procent anger att deras närmaste chef sällan varit hövlig mot dem och är missnöjda med det (se figur 6).

Figur 6.

Hur ofta under de senaste fyra veckorna har din närmaste chef varit hövlig (till exempel hänsynsfull, artig) mot dig – och hur nöjd eller missnöjd är du med det?

Hur ofta under de senaste fyra veckorna har din närmaste chef...

		Hur nöjd eller missnöjd är du med det?		
		Nöjd	Varken eller	Missnöjd
... varit hövlig (till exempel hänsynsfull, artig) mot dig?	Ofta	77%	3%	0%
	Varken eller	1%	9%	3%
	Sällan	2%	1%	5%

79 procent rapporterar att deras närmaste chef sällan betett sig ohövlighet mot dem under de senaste fyra veckorna och är nöjda med det. Tre procent anger att deras närmaste chef sällan varit ohövlighet mot dem och är missnöjda. En procent svarar att deras chef ofta varit ohövlighet och är nöjda med det, medan två procent uppger att deras chef ofta varit ohövlighet mot dem och är missnöjda med det (se figur 7).

Figur 7.

Hur ofta under de senaste fyra veckorna har din närmaste chef betett sig ohövlighet (till exempel oförsäkamt, otrevligt) mot dig (till exempel med gester, ansiktsuttryck, etcetera) – och hur nöjd eller missnöjd är du med det?

Hur ofta under de senaste fyra veckorna har din närmaste chef...

		Hur nöjd eller missnöjd är du med det?		
		Nöjd	Varken eller	Missnöjd
... betett sig ohövlighet (till exempel oförsäkamt, otrevligt) mot dig (till exempel med gester, ansiktsuttryck, etcetera)?	Ofta	1%	1%	2%
	Varken eller	0%	4%	3%
	Sällan	79%	8%	3%

Skattningar av kunders beteende

”Försöker bemöta den person som är otrevlig. Men detta styrs mycket av ens egen dagsform om man orkar ta problemet direkt eller backar undan och blir ledsen. ’Kunden har alltid rätt’ är ett uttryck som tyvärr ligger som en blöt filt över möjligheten att sätta stopp för ohövlighet.”

73 procent rapporterar att deras kunder ofta varit hövliga mot dem under de senaste fyra veckorna och är nöjda med det. En procent uppger att deras kunder ofta varit hövliga och är missnöjda med det. Fem procent anger att deras kunder sällan varit hövliga och är missnöjda med det, medan två procent uppger att deras kunder sällan varit hövliga och är nöjda med det (se figur 8).

39 procent rapporterar att deras kunder sällan betett sig ohövlighet mot dem och är nöjda med det, medan 18 procent uppger att deras kunder ofta betett sig ohövlighet och är missnöjda med det. En procent rapporterar att deras kunder ofta betett sig ohövlighet och är nöjda med det, medan åtta procent anger att deras kunder sällan betett sig ohövlighet och är missnöjda med det (se figur 9).

Figur 8.

Hur ofta under de senaste fyra veckorna har dina kunder varit hövliga (till exempel hänsynsfulla, artiga) mot dig – och hur nöjd eller missnöjd är du med det?

Hur ofta under de senaste fyra veckorna har dina kunder...

		Hur nöjd eller missnöjd är du med det?		
		Nöjd	Varken eller	Missnöjd
... varit hövliga (till exempel hänsynsfulla, artiga) mot dig?	Ofta	73%	4%	1%
	Varken eller	3%	9%	3%
	Sällan	2%	1%	5%

Figur 9.

Hur ofta under de senaste fyra veckorna har dina kunder betett sig ohövligt (till exempel oförsämt, otrevligt) mot dig (till exempel med gester, ansiktsuttryck, etcetera) – och hur nöjd eller missnöjd är du med det?

Hur ofta under de senaste fyra veckorna har dina kunder...

		Hur nöjd eller missnöjd är du med det?		
		Nöjd	Varken eller	Missnöjd
... betett sig ohövligt (till exempel oförsämt, otrevligt) mot dig (till exempel med gester, ansiktsuttryck, etcetera)?	Ofta	1%	3%	18%
	Varken eller	3%	9%	8%
	Sällan	39%	12%	8%

I en del av fritextsvaren förekommer beskrivningar av kundmöten som inneburit hotfulla situationer, rasistiska eller sexistiska påhopp och andra förolämpande och diskriminerande bemötanden, till exempel:

”Ibland om kunden är riktigt otrevlig eller kommer med personangrepp säger jag ifrån. Ofta är det gubbar som är extremt sexistiska och nedlåtande mot en.”

"Vid allvarligare incidenter, så som rasistiska kommentarer eller påhopp ombedes människan att lämna [butiken]. Om hen vägrar kontaktar jag polis/vakt."

"Ofta blir man kallad rasist för att kunden inte förstår skillnaden mellan garanti och försäkring. Eller får en utskällning för att kunden inte får som den vill. Bara borsta av sig då det oftast handlar om okunnighet. Man pratar om det med kollegor."

"Kund kommer in och vägrar bli expedierad av personal i sjal. Jag pratar då med personen och berättar att detta beteende inte är acceptabelt."

"Hade en kund som var fruktansvärt otrevlig mot en kollega bara för att hen var muslim. Vägrade bli betjänad av hen och kallade hen okvädesord. Jag stöttade min kollega, tog över kunden och fick hen att förstå att beteendet inte var acceptabelt, att min kollega inte gjort hen något och att hen skulle få lämna [butiken] om hen yttrade någon som helst mer oförskämdhet. (...)"

"Kunden tyckte kollegan kikade i hennes kasse och blev riktigt upprörd, skrek och var otrevlig så kollegan började gråta. Där markerade vi och bad kund lämna."

I en del av fritextsvaren förekommer beskrivningar av kundmöten som inneburit hotfulla situationer, rasistiska eller sexistiska påhopp och andra förolämpande och diskriminerande bemötanden.

Skattningar av leverantörers beteende

Av de 414 personer som besvarat frågorna om leverantörers beteende rapporterar 39 procent att deras leverantörer ofta varit hövliga mot dem under de senaste fyra veckorna och är nöjda med det. Sex procent anger att deras leverantörer sällan varit hövliga mot dem och är nöjda med det. 36 procent anger att deras leverantörer varken ofta eller sällan varit hövliga mot dem och är varken nöjda eller missnöjda med det. 52 procent rapporterar att deras leverantörer sällan betett sig ohövligt mot dem under de senaste fyra veckorna och är nöjda med det. Två procent anger att deras leverantörer sällan betett sig ohövligt mot dem och är missnöjda med det.

Skattningar av underställd personals beteende

Av de 121 personer som svarat att de har underställd personal, rapporterar 86 procent att deras underställda medarbetare ofta varit hövliga mot dem under de senaste fyra veckorna och är nöjda med det. En procent anger att deras underställda medarbetare sällan varit hövliga och är nöjda med det medan tre procent är missnöjda med det. En procent anger att deras underställda medarbetare ofta varit hövliga mot dem och är missnöjda med det. 83 procent rapporterar att deras underställda medarbetare sällan betett sig ohövlighet mot dem under de senaste fyra veckorna och är nöjda med det. Fyra procent anger att deras underställda medarbetare ofta betett sig ohövlighet mot dem och är missnöjda med det. Fyra procent anger att deras underställda personal sällan betett sig ohövlighet mot dem och är missnöjda med det.

”Feedbacksamtal till personal har förekommit, men min uppfattning är att de som har problem med ohövlighet mot kund inte besitter den självinsikten att själva förstå vad och när de är ohövliga.”

Respektfullt beteende

90 procent anger att de ofta visar att de respekterar sina närmaste kollegor och är nöjda med det. 84 procent anger att de ofta visar att de respekterar sin närmaste chef och är nöjda med det. En procent anger att de ofta visar att de respekterar sin närmaste chef och är missnöjda med det, medan en procent uppger att de sällan visar respekt för sin närmaste chef och är missnöjda med det. 92 procent anger att de ofta respekterar sina kunder och är nöjda med det.

74 procent anger att deras närmaste chefer ofta visar att de respekterar dem och är nöjda med det, medan tio procent anger att deras närmaste chefer sällan respekterar dem och är missnöjda med det. 83 procent anger att deras närmaste kollegor ofta visar att de respekterar dem och är nöjda med det, medan tre procent rapporterar att deras närmaste kollegor sällan visar att de respekterar dem och är missnöjda med det.

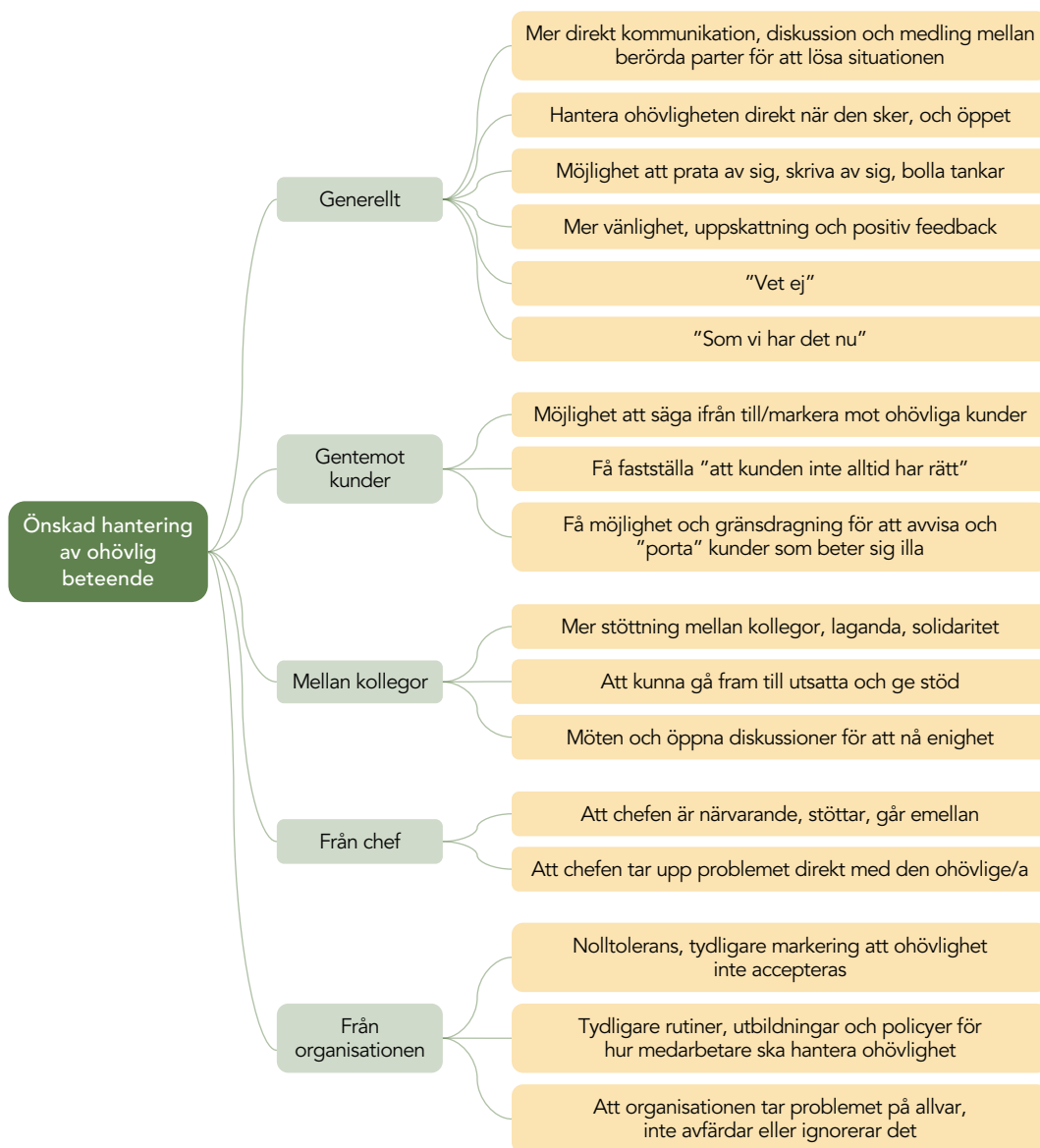
Önskad hantering av ohövlighet

Hur skulle du önska att ohövlighet hanteras av dig/kollegor/chef/organisation på din arbetsplats?

”Med tio piskrapp och uppsträckning varje morgon!”

Frågan om hur man önskade att ohövlighet skulle hanteras besvarades med 600 begripliga fritextsvar (varav 55 svarade ”Vet ej” eller motsvarande). Vissa teman återkom flertalet gånger i svaren och de stora dragen redovisas i figur 10. Den absoluta majoriteten av fritextsvar, i de fall det var tydligt, rörde hantering av ohövlighet från kunder (över 130), följt av en avsevärt mindre proportion om ohövlighet mellan kollegor och/eller chef (ensiffriga antal). En intressant tolkning somliga svaranden har gjort är att uppfatta ordet ’hantera’ som att ta till åtgärder, vilket ledde till enstaka svar som *”Vi brukar inte hantera ohövlighet från kunder”* eller *”Syslsar inte med ohövlighet”*.

Figur 10. Översikt av de vanligaste fritextsvaren på frågan "Hur skulle du önska att ohövlighet hanteras av dig/kollegor/chef/organisation på din arbetsplats?". Gula fält motsvarar förslag som återkommer mer än en gång.



En återkommande önskan från de svarande var att de skulle kunna få lov att göra avkall på den välkända devisen "kunden har alltid rätt", vilket många betraktade som ett "frikort" för kunder att bete sig så illa de vill utan konsekvenser, och att det legitimerar en maktobalans. Denna specifika devis kommenterades i varierande form av 17 personer (som svar på just denna fråga om önskad hantering, temat var ofta återkommande). Flera uttryckte även att företaget använder filosofin som en ursäkt att inte ta tag i problemen, och andra hade en uppgiven inställning till att kunna säga ifrån mot kund över huvud taget. Flera svarande uttryckte att de kände sig utsatta och utan stöd från organisationen eftersom relationen till kunderna hålls högre än omsorgen om personalens mående och trygghet.

"[Företagets] policy går ut på att kunden alltid har rätt och detta utnyttjas stort. Finns inget att hantera direkt, man får ta 'skiten'. Mycket otrygg arbetsmiljö. Man är nedvärderad och kränkt på daglig basis".

Ytterligare en person skrev att:

"Organisationen ser bara siffror och kostnader. Vi jobbar mer ensamma nu än för tio år sedan. När vi är ensamma med kunder ökar ohövligheten bland kunderna."

Samtidigt fanns det svarande som framhöll att de redan tyckte att deras medarbetare och organisation hanterade ohövlighet väl. I vissa fall nämndes att det redan fanns etablerade rutiner, riktlinjer och nolltolerans mot ohövlighet, men att det saknades vägledning för att hantera ohövlighet från kunder.

"Ingen ohövlighet bland personalen, vi har ett bra team som alltid stöttar varandra."

"Tycker att vi har ett bra arbetsklimat där vi respekterar varandra i stort. Känner att vi kan vända oss till chefen för att diskutera problem."

"(...) vi har direktiv om hot och våld etcetera. men har lyckligtvis inte haft något sådant hos oss, vi har policys för trakasserier kollegor emellan också men som sagt inga problem där."

"Jag tänker att ni menar att kunden är missnöjd och i så fall ohövlighet och då tycker jag att de riktlinjer som vi har via organisationen fungerar bra."

"Oftast kan vi hantera det via lugna samtal, ibland tillkallar vi vakt."

"Vi har en policy för trakasserier. Inte för ohövliga kunder. Ohövliga kunder får man försöka hantera själv. Sen kan man be chef eller kollega om hjälp/stöd."

"Vår organisation har tillåtit oss att vi talar om för dessa personer att enligt våra arbetspolicy är det inte tillåtet. Vi får säga ifrån."

"Vi har kommit överens om att försöka uppmärksamma och stötta varandra vid jobbiga situationer med kunder, vilket jag tycker är en bra metod hittills."

"Vi har tydliga riktlinjer för hantering av kränkningar och grövre problem. Men lindrigare ohövlighet förekommer ständigt och det räknas som en del av jobbet. Önskvärt med mer samarbete kolleger emellan, framför allt att man stöttar varandra även vid mindre allvarliga händelser som ändå kan vara upprörande."

"Tycker vi sköter det bra. Det är av kundsidan man många gånger kan önska att dom kunde förstå att vi som jobbar också bara är vanliga människor som gör vårt bästa."

Andra svarande efterlyste just dessa saker, samt mer tydlighet, markering och kraftigare tag av chefer och organisationen mot ohövlighet, eftersom de saknade detta i sin organisation:

"Skulle önska att vi kunde få lite mer redskap för att kunna hantera alla dessa situationer som sker nästa dagligen. Vi har aldrig diskuterat detta i grupp vilket jag skulle önska."

En del påpekar att det finns riktlinjer för respektlöst/ohövligt beteende "...på arbetsplats mellan kollegor, men det finns väldigt lite om samma beteende från kunder..."

Hur hanterar din närmaste chef ohövlighet när det förekommer?

"Chefen säger att det är bra med småtjafs och att det var mycket värre på hans förra arbetsplats. Vilket får mig att känna mig förminskad och att jag inte har något värde."

"Chefen är jättehjälpsam. Jag återvänder till hen om sådana situationer och hen brukar hjälpa mig så mycket."

Strax över 30-talet personer önskade sig ett mer aktivt ingripande från chef för att reda ut ohövlighet mellan medarbetare eller från kunder, ofta uttryckt som att chefen bör markera tydligt mot det ohövliga beteendet och medla mer i en dialog med alla berörda:

"Jag skulle vilja att chefen frågar: 'Jag tyckte/hörde att den personen var ohövlig mot dig, varför agerade du inte?/varför agerade du på det sättet?', och sen prata om det och komma på en plan. På det sättet accepterar chefen att hen var ohövlig och ger signalen att chefen försöker inte dölja det eller skydda hen. Så klart borde chefen prata med den andra personen också och ge en chans att förklara sig själv och förstå hen. Sen borde de två sätta sig och prata."

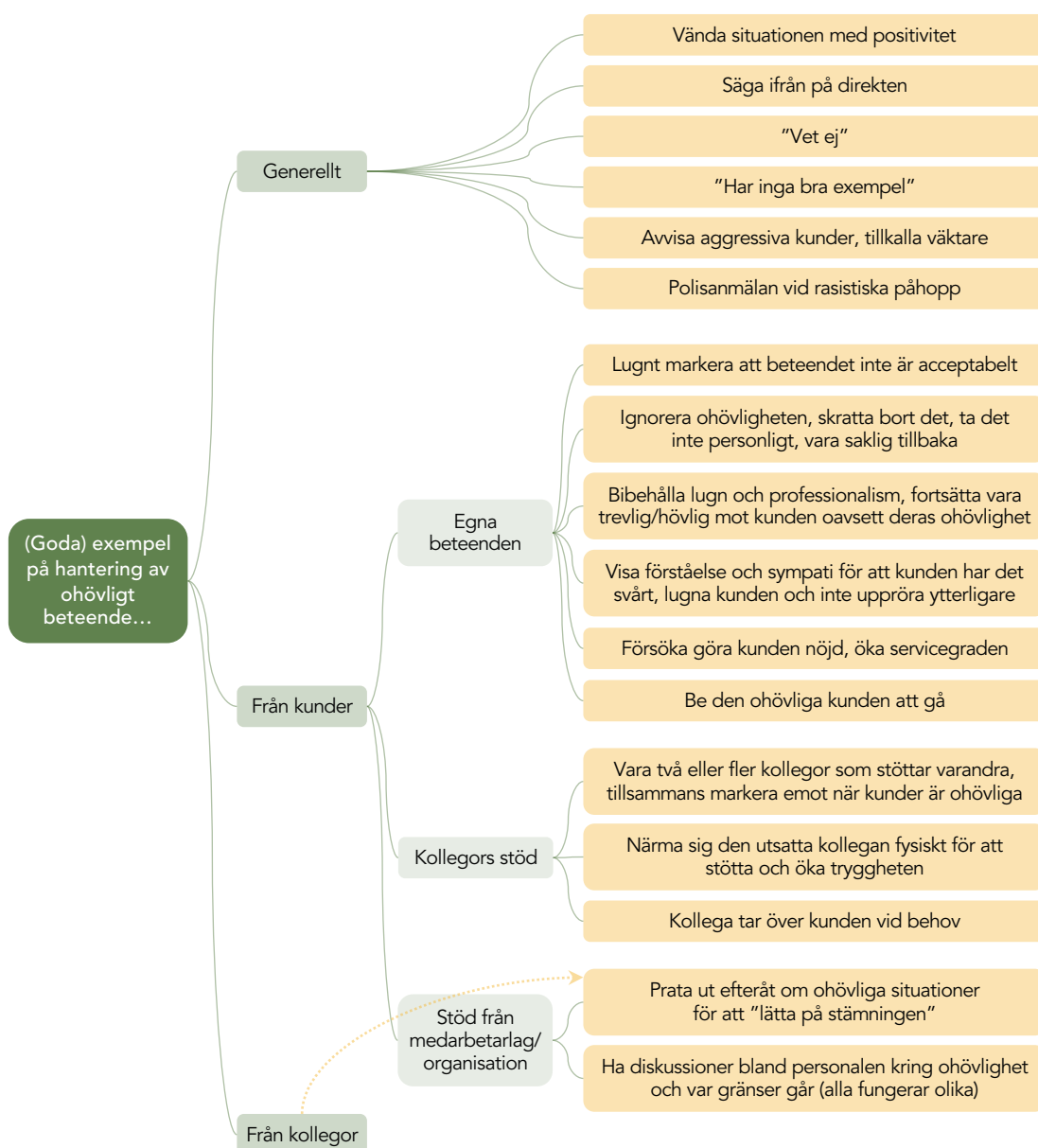
(Goda) exempel på hantering

Kan du ge några goda exempel på hur du/kollegor/chef/organisationen hanterat ohövlighet på ett bra sätt?

"Bemöt trevligt och fråga kunden hur den mår och hur vi kan hjälpa till. Lyssna om kunden vill prata. Det fungerar inte på hormonella kvinnor och dementa män."

I de 364 fritextsvaren på frågan om goda exempel fann vi några mönster, som översiktligt illustreras i figur 11.

Figur 11. Översikt av de vanligaste fritextsvaren på frågan "Kan du ge några goda exempel på hur du/kollegor/chef/organisationen hanterat ohövlighet på ett bra sätt?".



De flesta exemplen på individuella strategier för vad var och en kunde göra själv handlade om att man med egen positiv attityd lyckas vända situationen, till exempel:

"Om kunden är arg/upprörd brukar jag fråga: 'Hur skulle du vilja att vi löser detta?', varvid kunden måste byta hjärnhalva från patos till logos. Svårare att bibehålla ilskan när de tänker på en lösning. Brukar fungera."

Andra skrev om att lugnt och tydligt markera, och inte acceptera ohövlighet:

"Det finns bara ett bra sätt. Tydliggöra att beteende inte är acceptabelt, på ett lugnt och sansat sätt. Om en människa exempelvis börjar skrika, tala illa på något sätt eller liknande talar man om för personen att ditt beteende just nu är inte ok. Jag förstår att sak x är frustrerande men det är inte ok att du skriker/hotar/förolämpar någon som arbetar här. Tala civiliserat eller var god och lämna platsen."

65 personer skrev om att backa upp kollegor bildligt, bokstavligt och/eller verbalt vid möte med kunder som var ohövliga, diskriminerande eller hotfulla.

"Jag har haft kollegor som har kommit till mig när de märker att någon 'situation' uppstår med en kund i [butiken] och frågat hur det går här och om de kan hjälpa till."

En annan populär strategi som nämndes av många var att fysiskt ställa sig i närheten av eller tyst röra vid en kollega som utsattes, för att visa stöd, signalera enhet mot kunden, eller ta över kunden.

Runt 60-talet personer uttryckte att det var ett serviceyrke att arbeta i handeln, och som del av professionaliteten så var det vanligt att hantera ohövlighet med extra hövligt bemötande:

"Mina kollegor brukar hantera ohövliga kunder med att vara extra trevliga. Det brukar få kunderna att tänka till hur de faktiskt låter och ibland ber de om ursäkt för sitt beteende i slutet av diskussioner som uppstår."

"Försöker vara trevlig tillbaka mot den som är ohövlig då mitt jobb ändå är att se till att kunder får en bra köpupplevelse. Har inget val än att prestera service i alla lägen."

En annan reflekterade dock att:

"Tyvärr brukar väl ohövliga kunder få bättre service än 'normalhövliga' för att lugna situationen."

Relaterat till detta nämndes också att det var värdefullt att få stöd av organisationen:

”Vidare (...) har [kundtjänst] någon gång tagit över ett kundklagomål för att avlasta. En annan gång har man fått stöd från organisationen att bara vara lugn och saklig och inte ta åt sig av ohövlig kund. Regionchefer [har] många gånger varit ett stort stöd, där de kunnat dela med sig av sin erfarenhet.”

Andra värdesatte att öppet diskutera förekomst av ohövlighet inom arbetslaget och/eller med chef:

”Vi diskuterar om fallet i efterhand för att alla i arbetsgruppen ska få klarhet i vad som inträffat samt diskuterar om vi kunde gjort något annorlunda samt hur vi agerar i ett eventuellt liknande kommande fall. Vi följer också upp med frågan ’hur mår du?’ efter en till ett par dagar efter ... för att stämma av att alla inblandade är ok.”

Intressant nog så var det några fritextsvar som trots uppmaningen att nämna ”goda” exempel på hantering istället berättade om bristande hanteringar. 58 personer svarade ”Nej” eller snarlikt utan vidare exempel, eller ”Vet inte” (17 personer). En del upplever att organisationen inte stöttar:

”Organisationen ser bara siffror och kostnader. Vi jobbar mer ensamma nu än för tio år sedan. När vi är ensamma med kunder ökar ohövligheten bland kunderna.”

Det gavs också exempel på hur trakasserande och ohövliga chefer och kollegor får vara kvar i organisationen:

”(...) Varken jag, kollegor, chef eller organisation [har bra exempel på hantering]. Att belöna hänsynslösa personer med högre lön, andra arbetsuppgifter ectetera är respektlöst mot oss andra! Samt en inspirationskälla för vissa att ta efter ett sådant beteende för egen vinnings skull.”

Andra exempel antydde att ohövliga kunder ibland fick bättre service för att man skulle bli av med dem:

”Om vi till exempel har en arg kund har det hänt att de får ett presentkort/tio procent för att bli glada. Men det ändrar ju inte kundens beteende? Kunder kan både vara diskriminerande och rasistiska mot oss men det får man ta när man jobbar i butik. I kassan är många kunder stressade eller pratar i telefon och bryr sig skit i oss som är trevliga i kassan.”

Ohövlighet i relation till hälso- och arbetsrelaterade utfall

När det gäller resultaten som presenteras nedan har vi genomfört olika former av statistiska analyser. Vi vill åter betona att det med tanke på studiedesignen (tvärsnittsstudie) inte går att dra några som helst slutsatser om orsakssamband. Detta innebär att resultaten enbart kan beskriva om statistiskt säkerställda skillnader förekommer mellan grupper när det gäller utfall och om det finns statistiskt säkerställda korrelationer mellan olika variabler. Att två variabler som exempelvis ohövlighet och arbetsglädje är korrelerade säger inget om vad som orsakar vad. Det kan med andra ord innebära att högre förekomst av ohövlighet minskar arbetsglädje eller att lägre arbetsglädje ökar ohövlighet, eller att det går åt båda hållen. Resultaten som presenteras nedan gör inga anspråk på att förklara riktningen utan enbart samband och skillnader.

Resultaten som presenteras nedan gör inga anspråk på att förklara riktningen utan enbart samband och skillnader.

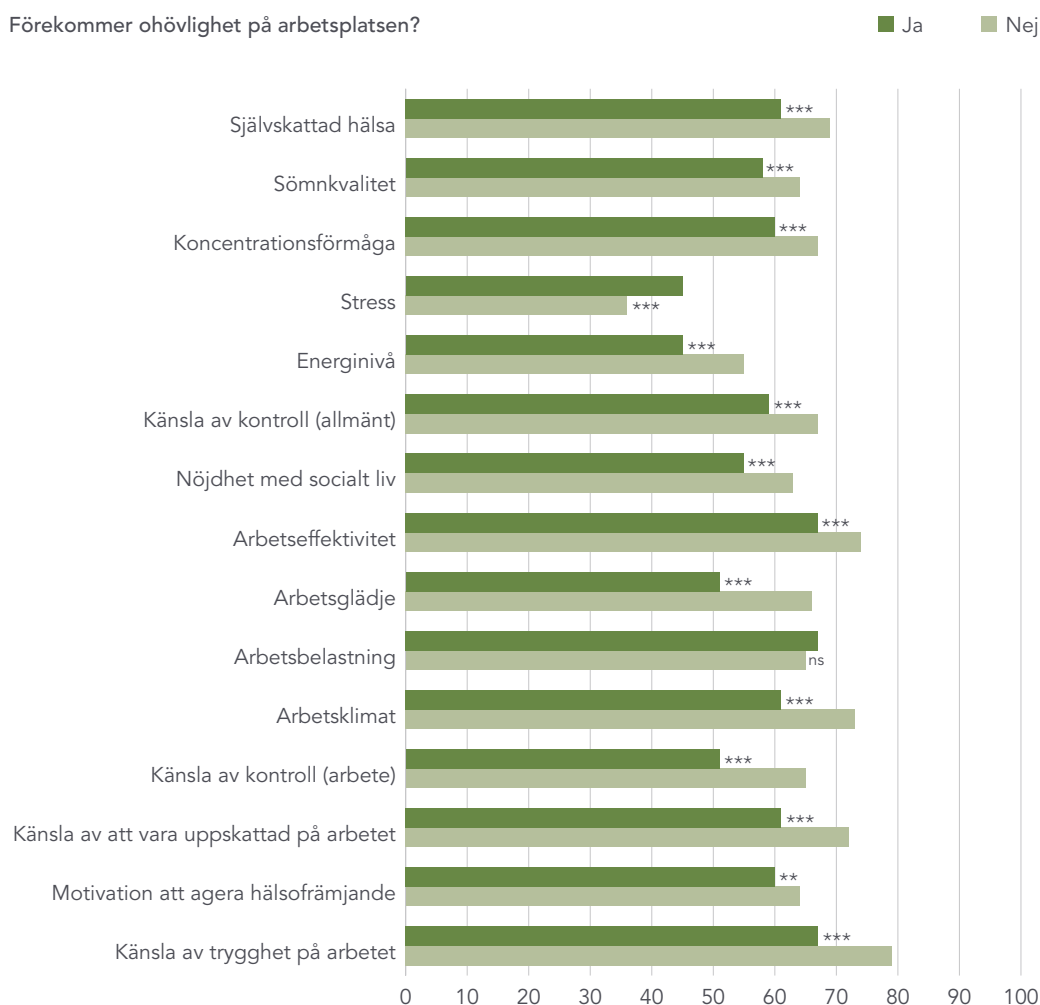
I figur 12 redovisas skillnader i medelvärde för 15 centrala indikatorer för hälsa, stress och psykosocial arbetsmiljö (t-tester). Samtliga variabler utom arbetsbelastning uppvisar statistiskt säkerställda skillnader i hälso- och arbetsmiljöindikatorer mellan de som anger att ohövlighet förekommer jämfört med de som rapporterar att ohövlighet inte förekommer. Detta resultat visar tydligt att de som anger att ohövlighet förekommer också mår sämre, sover sämre, har sämre koncentrationsförmåga och högre stressnivåer. Dessutom har de lägre energinivå, känsla av kontroll, nöjdhet med socialt liv, arbets-effektivitet, arbetsglädje och upplever sämre arbetsklimat. Slutligen anger de också lägre känsla av kontroll i arbetet, lägre känsla av att vara uppskattade på arbetet, lägre motivation att agera hälsofrämjande och lägre känsla av trygghet på arbetet. Samtliga av dessa resultat är helt i linje med tidigare forskning. Att fynden är systematiska tyder också på att upplevelsen av att ohövlighet förekommer på ett tillförlitligt sätt hänger ihop med negativa utfall och att det inte handlar om en slumpeffekt. Det är bortom allt rimligt tvivel att upplevelse av ohövlighet medför skillnader i upplevelse av hälso-, stress- och arbetsrelaterade utfall.

Det var cirka 23 procents skillnad i upplevd arbetsglädje, vilket procentuellt utgör den största skillnaden av de uppmätta variablerna. Av dessa variabler är alltså arbetsglädje det mått som verkar skilja mest mellan de som upplever ohövlighet och de som inte gör det. Samtidigt verkar förekomsten av ohövlighet inte alls föranleda skillnader i utfall när det gäller *arbetsbelastning*. En del av arbetsmiljölagstiftningen [46] är till stor del inriktad på just arbetsbelastning som mått. Av den anledningen kan det vara särskilt anmärkningsvärt att arbetsbelastning som mått inte verkar relatera till förekomst av ohövlighet. Om arbetsbelastning ska betraktas som en riskfaktor och samtidigt inte alls är relaterad till en variabel som ger utslag på samtliga andra indikatorer på hälsa, stress och psykosocial arbetsmiljö, kan detta tyda på att arbetsbelastning som mått är en bristfällig

indikator på ohälsa och arbetsmiljö. Att endimensionell mätning av arbetsbelastning är ett bristfälligt mått har tidigare exempelvis beskrivits i boken Faktastiskt [47]. Denna slutsats förstärks ytterligare av resultaten som presenteras i nästa avsnitt.

I kommande vetenskapliga artiklar ämnar vi undersöka om det finns variabler som ökar, minskar eller tar bort skillnader i utfallsmåtten mellan de som redovisar förekomst av ohövlighet och de som inte gör det. Kan förslagsvis hälsorelaterade personlighetsmått eller copingstrategier möjligen moderera de uppmätta effekterna? Dessa analyser kommer delvis att kunna underlätta förståelse av om exempelvis mer negativt eller fientligt lagda personer verkar få mer uttalade effekter, medan mer positivt lagda möjligen uppvisar mindre uttalade effekter.

Figur 12. Grafen visar statistiskt säkerställda skillnader i medelvärde (t-test) för olika hälso- och arbetsrelaterade utfall mellan de som anger att ohövlighet förekommer och de som inte gör det. ns = ingen statistiskt säkerställd skillnad förekommer; ** = $p < 0,01$; *** = $p < 0,001$.



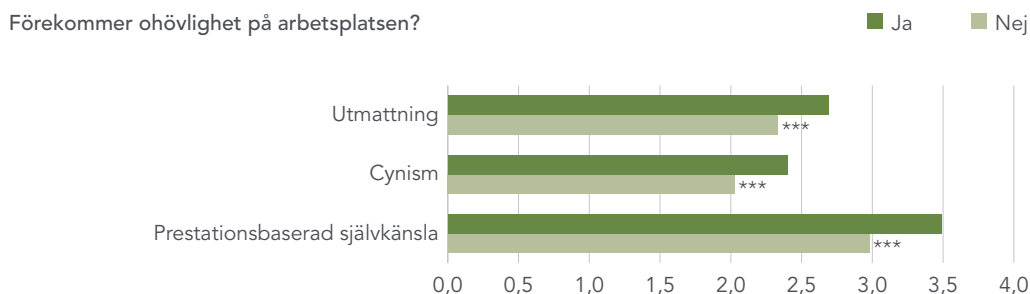
Preliminära analyser tyder på att höga nivåer av hälsorelaterade personlighetsegenskaper modererar (påverkar) utfallet på de 15 indikatorerna i figur 12. Exempelvis verkar höga nivåer av negativ affektivitet, hedonisk kapacitet, antagonism, impulsivitet och alexitymi bidra till att flera de ovan beskrivna skillnaderna inte blir statistiskt säkerställda längre. Detta tyder på att personlighetsegenskaper spelar in när det gäller skattning av hälsa och arbetsmiljö i relation till upplevd ohövlighet på arbetsplatsen. De personliga egenskaperna kan antingen öka, minska eller ta bort skillnader i utfall mellan de som anger att ohövlighet förekommer på arbetsplatsen och de som inte gör det. Mer konkret verkar förekomst av ohövlighet på arbetsplatsen inte medföra skillnader i utfallen om man exempelvis är högt positiv eller högt negativ. Att vara lågt positiv eller högt negativ verkar alltså vara mer avgörande för om utfallen skiljer sig åt än förekomsten av ohövlighet i sig. Preliminära analyser tyder på att de som anger att ohövlighet förekommer har lägre hedonisk kapacitet ($p = 0,003$) och högre nivåer av negativ affektivitet ($p < 0,001$). Detta innebär att arbete med ohövlighet på arbetsplatser också behöver ta hänsyn till personliga egenskaper. Våra resultat tyder på att om man är mer negativt lagd kan man vara mer benägen att uppfatta något som ohövlighet, medan mer positivt lagda personer verkar vara mindre benägna att göra det. Detta fynd stöds också delvis av tidigare studier, även om resultaten varit blandade [48–50]. Det vi vet sedan tidigare är att personlighet påverkar hur vi svarar på frågorna [51], men vi vet inte hur mycket. Detta kommer vi att undersöka i kommande studier.

Ohövlighet i relation till stressrelaterade utfall

Något som ytterligare förstärker att måttet arbetsbelastning är ett bristfälligt mått när det gäller stressrelaterad ohälsa är resultaten som presenteras i figur 13. De visar tydligt att det finns statistiskt säkerställda skillnader i mått på utbrändhet mellan de utsatta för ohövlighet och de som inte har det (t-test, $p < 0,0001$). Symtom på utbrändhet har uppmätts med Oldenburg Burnout Inventory [52], samt med det relaterade måttet prestationsbaserad självkänsla (förenklat att man är mycket ambitiös, ”duktig flicka” eller ”bror duktig”) som visat sig vara starkt relaterat till både utbrändhet och ökad risk för långvarig sjukskrivning [53–55]. Att ohövlighet förekommer på arbetsplatsen är relaterat till högre skattningar av utmattning och cynism (förenklat att man agerar mer mekaniskt och blir mer bitter), vilka är två av kardinalsymtomen vid utbrändhet. Dessutom skattas den prestationsbaserade självkänslan som högre, vilket kombinerat med höga utmattningsnivåer kan utgöra en kraftigt (2,84 gånger) högre risk ($OR = 2,84$; 95 procent CI: 1,61–5,01)³ för långtids-sjukfrånvaro under närmaste året [54]. I likhet med tidigare studier visar våra resultat på skillnader i symtom på utbrändhetsrelaterade variabler mellan de som rapporterar förekomst av ohövlighet jämfört med dem som inte gör det [39]. Att ohövlighet förekommer på arbetsplatsen är alltså förknippat med högre nivåer av negativa utfall när det gäller stressrelaterade symtom och ökad risk för långtidssjukskrivning.

3 OR står för Odds Ratio, det vill säga oddskvot och CI står för Confidence Interval, det vill säga konfidensintervall.

Figur 13. Förekomst av ohövlighet i relation till skillnader i mått på utbrändhet och prestationsbaserad självkänsla. *** = $P < 0,001$.

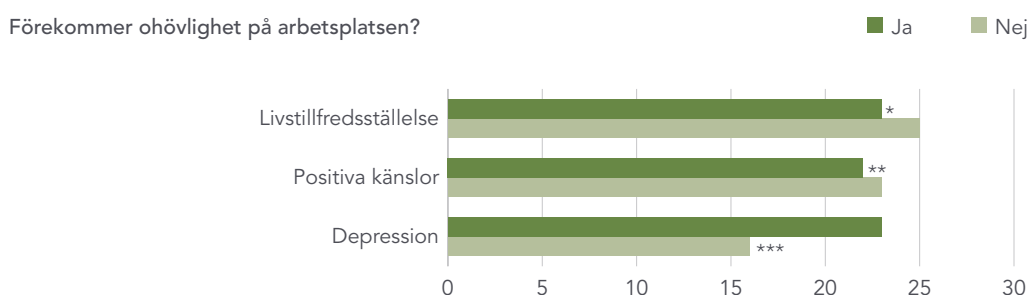


23 procent uppvisar tecken på utbrändhet när de besvarat enkäten (det vill säga höga utmattningspoäng och tecken på cynism). Dessutom kraftigt ökad risk (OR. 2,94, CI 1,19–7,26) för att personer som redovisar att de själva utsatts för ohövlighet också uppvisar utbrändhetssymtom. Det betyder att det finns ett mycket starkt samband mellan utbrändhetssymtom och att själv ha varit utsatt för ohövlighet.

Ohövlighet i relation till övriga tecken på psykisk hälsa och ohälsa

Förekomst av ohövlighet på arbetsplatsen verkar också vara förknippad med andra indikatorer på psykisk hälsa och ohälsa. Exempelvis skattade personer som angav att ohövlighet förekommer sämre livstillfredsställelse (t-test $p < 0,05$), lägre förekomst av positiva känslor (t-test $p < 0,01$) och markant högre nivå av upplevd självskattad depression/nedstämdhet (t-test & Mann Whitney U $p < 0,001$). Dessa resultat går helt i förväntad riktning och stärker ytterligare systematiken i tidigare beskrivna resultat.

Figur 14. Förekomst av ohövlighet i relation till skillnader i livstillfredsställelse, positiva känslor och depression. * = $p < 0,05$; ** = $p < 0,01$; *** = $p < 0,001$.

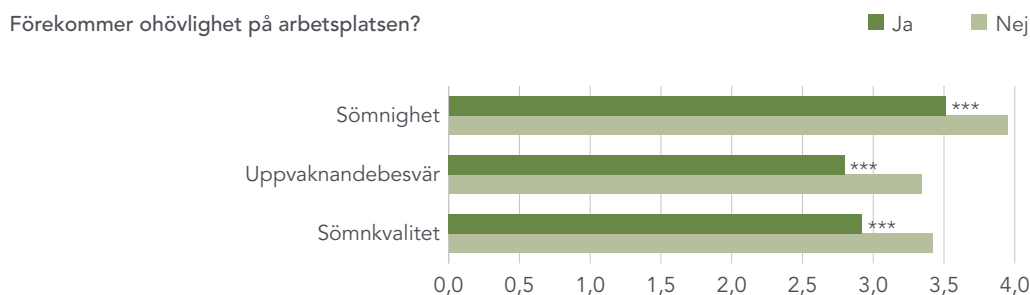


Ohövlighet i relation till sömn och återhämtning

Det är numera väletablerat att stress, sömn och återhämtning är relaterade fenomen som påverkar varandra. Om vi betraktar ohövlighet som en stressor borde det också finnas en koppling mellan sådan förekomst och sömn och återhämtningsförmåga. Det är precis vad

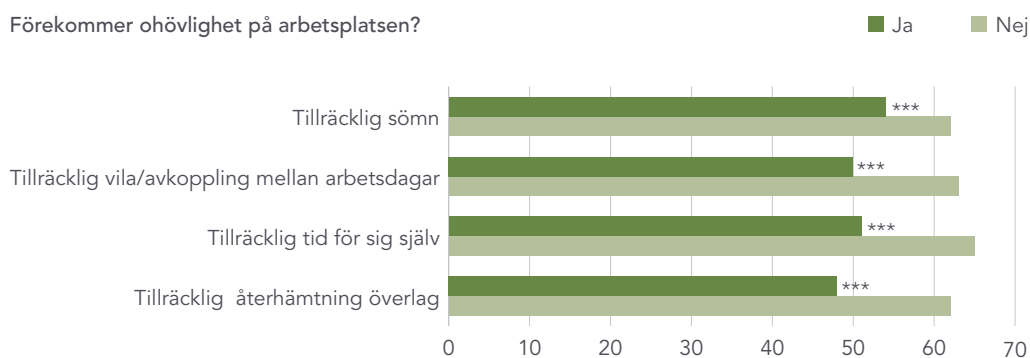
resultaten i figurerna 15 och 16 visar. När det gäller mätning av sömnkvalitet användes Karolinska Sleep Questionnaire (KSQ) [56, 57]. De 12 frågorna mäter tre dimensioner av sömnproblem, nämligen *sömnkvalitet* (svårigheter att somna, upprepade uppvaknanden, tidigt uppvaknande och störd/orolig sömn), *uppvaknandebesvär* (svårt att vakna, ej utsövd vid uppvaknande och känsla av utmattning vid uppvaknande) samt *sömnighet* (sömnig under arbete/fritid, ofrivilligt somnande under arbete/fritid, kamp för att hålla sig vaken). Observera att värdena i figur 15 är omvända så att lägre värden tyder på sömnproblem medan högre värden återspeglar god sömn. Resultaten visar tydligt och systematiskt att personer som anger att ohövlighet förekommer på arbetsplatsen också uppvisar sämre sömnkvalitet i samtliga mått i KSQ.

Figur 15. Förekomst av ohövlighet i relation till skillnader i index som illustrerar dimensionerna sömnkvalitet, uppvaknandebesvär och sömnighet. Observera att låga värden indikerar sömnproblem medan höga värden tyder på god sömn. *** = $p < 0,001$.



Motsvarande resultat återfinns när det gäller återhämtningsförmåga. Figur 16 visar tydligt att de som anger att ohövlighet förekommer på arbetsplatsen uppvisar sämre resultat i samtliga indikatorer för återhämtning.

Figur 16. Förekomst av ohövlighet i relation till skillnader i om man får tillräcklig sömn, tillräcklig vila mellan arbetsdagarna, tillräcklig tid för sig själv och tillräcklig återhämtning överlag. *** = $p < 0,001$.

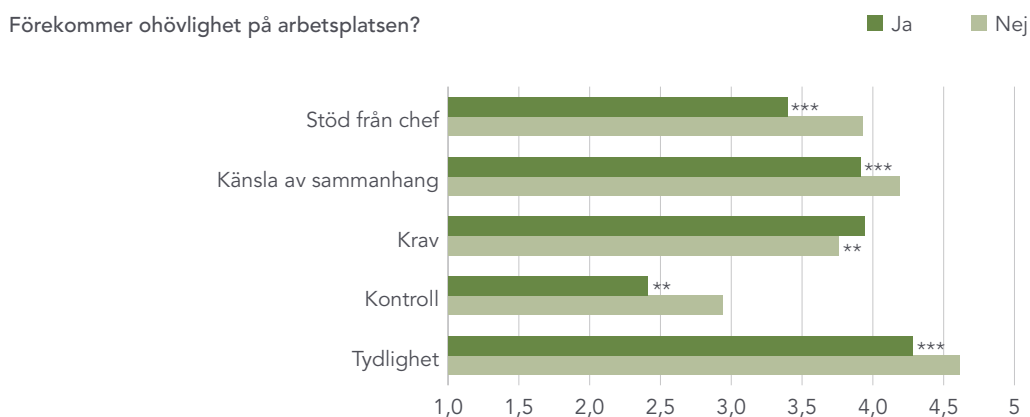


Sammanfattningsvis visar resultaten påtagligt och systematiskt sämre värden i samtliga mått på sömnkvalitet och återhämtning bland de som anger att ohövlighet förekommer på arbetsplatsen. Sömnproblem och bristande återhämtning är väletablerade riskfaktorer för stressrelaterad ohälsa.

Ohövlighet i relation till indikatorer på psykosocial arbetsmiljö

När det gäller hur förekomst av ohövlighet på arbetsplatsen hänger ihop med olika utfall i den psykosociala arbetsmiljön visar sig resultaten vara lika systematiska som för de tidigare redovisade måtten. Figur 17 visar statistiskt säkerställda skillnader i samtliga mått på den psykosociala arbetsmiljön. Måtten baserar sig på index som utgått från enkäten QPS Nordic [58, 59]. Områdena som inkluderas är frågor som återspeglar olika former av *stöd från närmaste chef*, *känsla av sammanhang* (till exempel om arbetet känns meningsfullt och innebär positiva utmaningar), indikatorer på *krav* (till exempel arbetsbelastning och arbetstakt), *kontroll* (till exempel möjlighet att påverka arbetskrav) utifrån krav-kontrollmodellen [60] och *tydlighet* (till exempel klart definierade arbetsuppgifter). Personer som rapporterade att ohövlighet förekommer skattade också sämre stöd från chef, mindre känsla av sammanhang, högre krav, lägre kontroll och mindre tydlighet än de som angav att det inte förekom.

Figur 17. Förekomst av ohövlighet i relation till skillnader i indikatorer på den psykosociala arbetsmiljön. ** = $p < 0,01$; *** = $p < 0,001$.



4

Diskussion

Syftet med studien var att göra totalpopulationsundersökningar på ett brett spektrum av företag inom handeln angående:

- a) Möjlig förekomst av ohövlighet och hövlighet.
- b) Möjlig förekomst av åtgärder för att motverka och hantera ohövlighet.
- c) Möjliga samband mellan förekomst av ohövlighet och psykosocial arbetsmiljö, samt stress- och hälsorelaterade variabler.

4.1 Ohövlighet

På frågan: ”Förekommer ohövlighet på din arbetsplats?”, rapporterade 62 procent att ohövlighet förekommer, 31 procent att ohövlighet inte förekommer och sju procent angav att de inte vet om ohövlighet förekommer. Detta är avsevärt lägre siffror än de 96–98 procent som redovisats i tidigare studier [9–13, 43]. Sannolikt uppfattas svaret på den raka frågan ovan, som ju också formulerats i presens, till stor del som en beskrivning av nuläget. Detta skulle i sådana fall delvis kunna förklara den påtagligt lägre förekomsten av ohövlighet på arbetsplatsen i vår studie jämfört med andra studier. Oss veterligen har en sådan direkt fråga, formulerad i presens, inte använts i tidigare studier. Resultaten visar att frågan relaterar systematiskt och påtagligt till åtskilliga centrala aspekter av hälsa, välbefinnande, stress och psykosocial arbetsmiljö. På så vis kan det komma att visa sig att denna enkla och raka fråga kan utgöra ett enkelt sätt att få en ögonblicksbild som återspeglar en bredd av hälso- och arbetsrelaterade faktorer. Pågående förekomst av ohövlighet utgör sannolikt ett större problem än avslutade incidenter som inträffat ett eller flera år tidigare. Framtida, fördjupade analyser kommer att kartlägga om det finns individuella (till exempel ålder, kön, coping, personlighet, etcetera) och arbetsmiljörelaterade (till exempel krav-kontroll-stöd, ledarskap, etcetera) faktorer som förknippas med högre eller lägre redovisad förekomst av ohövlighet.



Ohövlighet – en kraftfull och systematiskt utslagsgivande variabel

Bortsett från måttet arbetsbelastning visade samtliga resultat att förekomst av ohövlighet på arbetsplatsen systematiskt var förknippat med sämre utfall när det gäller alla skattningar av stress, hälsa och psykosocial arbetsmiljö. Det blir inte tydligare än så här. Helt i enlighet med tidigare forskning visar resultaten från den här studien att förekomst av ohövlighet på arbetsplatsen är förknippad med åtskilliga negativa resultat. Vi vill

betona att denna studie inte kan dra några slutsatser om orsakssamband, men fynden talar icke desto mindre sitt tydliga språk. Sambanden går mest sannolikt åt båda hållen på så vis att exempelvis sämre hälsa och arbetsmiljö och förekomst av ohövlighet inverkar negativt på varandra. Men resultaten är bekymrande oavsett om ohövlighet leder till sämre hälsa, välbefinnande och psykosocial arbetsmiljö eller att det omvända gäller.

Att förekomst av ohövlighet på arbetsplatsen så systematiskt, påtagligt och ibland kraftfullt är förknippat med sämre hälsa, välbefinnande och psykosocial arbetsmiljö betonar vikten av att ta frågan på allvar. Uttryckt på annat sätt: på samma sätt som ”en bild säger mer än tusen ord”, verkar också skattningen av huruvida ohövlighet förekommer på arbetsplatsen berätta en historia som både inkluderar medarbetares hälsa, välbefinnande och psykosociala arbetsmiljö. Oss veterligen finns det inga andra mått som är så systematiskt och påtagligt utslagsgivande förknippade med en sådan omfattande mängd skattningar av hälsa och psykosocial arbetsmiljö. Detta betonar vikten av fortsatta studier om ohövlighet på arbetsplatser. Framtida studier behöver vara longitudinella för att möjliggöra analyser av eventuella orsakssamband. Dessutom behöver de vara storskaliga och gärna inkludera minst 5 000 personer för att kunna göra undergruppsanalyser. Sådana analyser skulle möjliggöra slutsatser av högre precision så att man exempelvis på ett bättre sätt kan utröna under vilka förutsättningar och vid vilka nivåer ohövlighet verkar utgöra risk för arbetsrelaterad ohälsa och sjukfrånvaro. I likhet med tidigare studier [39] behöver framtida studier också i högre grad undersöka olika insatser för att säkerställa och bevara förekomst av hövlighet på arbetsplatser.

4.2 Hövlighet

Fynden som återspeglar lägre förekomst av ohövlighet jämfört med tidigare studier, förstärks ytterligare av att hövliga beteenden verkar vara vanligt förekommande. Exempelvis rapporterar 96 procent att de själva ofta är hövliga mot andra och 84 procent respektive 80 procent att deras kollegor respektive närmaste chef ofta är hövliga mot dem. 78 procent rapporterar att kunderna ofta är hövliga också. I genomsnitt verkar alltså 82 procent ofta bete sig hövligt. Men det verkar inte vara så enkelt som att hövliga beteenden alltid uppfattas som något entydigt positivt. Den stora svarsspridningen i graferna återspeglar frågans komplexitet. En del (tre procent) är uppenbarligen nöjda med att deras kollegor sällan beter sig hövligt. Samtidigt uppger en procent att deras kunder ofta varit hövliga och är missnöjda med det, medan två procent uppger att deras kunder sällan varit hövliga och är nöjda med det. Det antyder att ett fåtal personer upplever ständig exponering för hövlighet som ett problem och några att sällsynt förekomst är något önskvärt. Kanske skulle dessa personer uppfatta det som något besvärande om det var tvärtom?

Hövligt beteende från kollegor, närmaste chef eller kunder kan ju exempelvis innebära att man känner sig tvungen att, mot sin vilja eller natur, återgälda beteendet eller bete sig på ett sätt man inte känner sig bekväm med. Med tanke på att vi har begränsad kapacitet att kontrollera och anpassa våra beteenden kan självreglering vara ansträngande [61, 62]. Att

ständigt och aktivt behöva anstränga sig för att kontrollera sitt beteende samt sina känslor och impulser kan vara påfrestande och leda till så kallad egodepletion. Den upprepade påfrestningen för att reglera sitt beteende, hantera stress och negativa känslor kan bli orimligt energikrävande, med inlärd hjälplöshet och stressrelaterade sjukdomar som möjliga följder [61].

Den tvådimensionella mätningen av hövlighet i den här studien belyser således en viktig aspekt som vanligen inte berörs – att en storlek inte passar alla. Även om majoriteten föredrar hövlighet finns det en del personer som besvärar sig av den och är nöjda med om den sällan förekommer. Med tanke på att arbete inom handeln ju är ett serviceyrke är det sannolikt att personer som arbetar inom handeln är mer benägna att vilja erbjuda god service, där hövlighet utgör en central komponent. Samtidigt tyder resultaten på att detta inte är fallet för alla och missnöjet riskerar att bli ett problem för individen, arbetsgruppen, kunderna och möjligen också organisationen. Eventuellt kan det finnas behov av att regelbundet undersöka förväntningar när det gäller hövlighet och rutiner för att hantera situationer då missnöje noteras, oavsett hur ofta eller sällan hövlighet förekommer.

4.3 Metodologiska aspekter vid mätning av ohövlighet – konsekvenser för resultat och slutsatser

När det gäller övriga frågor om ohövlighet och hövlighet har frågorna formulerats till att innefatta de fyra senaste veckorna, något som presenteras i 9-fältstabellerna under rubrikerna: ”Skattningar av eget/kollegors/närmaste chefs/kunders/leverantörers ohövliga/hövlige beteende”. Om något, visar dessa resultat kraftigt lägre förekomst av ohövligt beteende än vad som redovisats i tidigare forskning. Enbart en procent anger att de själva ofta betett sig ohövligt, fem procent varken ofta eller sällan och 94 procent att de sällan/aldrig betett sig ohövligt. Motsvarande gäller för kollegors beteenden, där två procent anger att kollegor ofta betett sig ohövligt, fem procent varken ofta eller sällan och 93 procent att kollegor sällan gjort det. Det verkar vara något vanligare att chefer uppges bete sig ohövligt, där fyra procent anges göra det ofta, sju procent varken ofta eller sällan och 89 procent gör det sällan eller aldrig. De som framför allt verkar bete sig ohövligt är kunder – 22 procent uppger att kunder ofta beter sig ohövligt, 20 procent varken ofta eller sällan och 58 procent sällan eller aldrig.

42 procent av studiedeltagarna anger således att kunder *ibland* eller *ofta* betett sig ohövligt under senaste fyra veckorna. Om vi summerar detta med motsvarande siffror för kollegor (2+5=7 procent) och chefer (4+7=11 procent) handlar det om en sammanlagd exponering för ohövligt beteende på 60 procent (42+7+11), vilket ungefärligen motsvarar angivelsen på den direkta frågan om ohövlighet förekommer eller inte, där 62 procent angav att den förekom. Att siffrorna för den raka frågan, formulerad i presens, i princip är identiska med frågan som undersöker situationen under de fyra senaste veckorna, kan tyda på att nuläget starkt påverkar hur man bedömer den senaste månaden. Denna slutsats

stöds av tidigare forskning som visar att nuläget till stor del tycks påverka retrospektiva skattningar, alltså hur man svarar att situationen varit senaste månanden [63–66]. Något som stärker denna slutsats ytterligare är att Leiter med flera (2021) [41] funnit att Social Encounter Scale, som vi ju utgått från, bara är måttligt korrelerad när man använder den med sex månaders mellanrum. Det betyder att bedömningen av om man varit utsatt för ohövliga beteenden de senaste fyra veckorna till viss del verkar vara föränderlig över tid. Om så är fallet pekar detta på en ganska allvarlig brist i tidigare forskning där bedömningen av ohövlighetsförekomst gjorts för senaste året eller fem åren. Om bedömningen är föränderlig över tid går det nämligen inte att bedöma det senaste året eller de senaste åren på ett tillförlitligt sätt.

Resultaten visar kraftigt lägre förekomst av ohövtligt beteende än vad som redovisats i tidigare forskning.

Skillnaden mellan våra resultat och tidigare studier förklaras sannolikt till stor del av att vi enbart efterfrågat förekomsten i presens och under de senaste fyra veckorna, medan andra studier valt senaste året eller senaste fem åren. Det finns för- och nackdelar med att ha valt de fyra senaste veckorna som tidsperiod. Till fördelarna hör bland annat att det finns en bättre möjlighet att minnas och göra en mer korrekt bedömning när man anger sitt svar. Samtidigt finns risken för att de fyra senaste veckorna inte är representativa för hur det brukar vara. Det finns på så vis en risk för att vårt sätt att fråga underskattar förekomsten av ohövlighet på arbetsplatsen ur ett mer generellt perspektiv. Samtidigt medför långa tidsperioder som ett eller fem år att man sannolikt överskattar förekomsten eller betydelsen av ohövligheten – inte minst för att det är osannolikt att ohövlighet inte skulle förekommit under en så pass lång tidsperiod. Men det går inte att minnas ett till fem år bakåt i tiden och därmed blir svaren inte lika tillförlitliga. All ohövlighet behöver inte utgöra ett problem heller. En eller flera ohövliga incidenter ett till fem år tidigare kan ju vara psykologiskt bearbetade, medan incidenter som inträffat senaste månaden kanske inte är det. Med andra ord kan resultaten från vår studie i högre grad redogöra för problem som är pågående eller färskt i minnet, vilket i sådana fall också sannolikt inverkar mer påtagligt på alla resultat. En pågående konflikt borde exempelvis vara mer belastande än en som pågick eller avslutades för ett eller två år sedan. Med hänsyn taget till detta har vi bedömt att det varit mer tillförlitligt att fråga om de senaste fyra veckorna och att fördelarna med detta val överstigit nackdelarna.

Tvådimensionella analyser

Att mäta förekomst av hövlighet och ohövlighet tvådimensionellt är helt världsunikt – oss veterligen har detta inte genomförts tidigare. Den tvådimensionella mätningen som genomfördes i den här studien tyder på att båda måtten är flerdimensionella. Det går alltså inte att dra alla över en kam när man ska bedöma om resultaten uppfattas som något positivt eller inte. Även om de flesta exempelvis är nöjda med att ohövlighet sällan förekommer, är en del samtidigt missnöjda med det. Att något i genomsnitt är förknippat

med positiva eller negativa utfall betyder inte att det nödvändigtvis är så för alla. Detta blir särskilt viktigt när den här kunskapen ska appliceras inom ramen för det systematiska arbetsmiljöarbetet. Med endimensionella mätningar av hövlighet/ohövlighet finns en risk för att bedömningar utgår från förutfattade meningar istället för fakta. Konsekvensen blir att upplevelser, förväntningar och behov hos de som skiljer sig från mängden riskerar att bli bortglömda. Fortsatta, fördjupade analyser behöver därför också inkludera påverkansfaktorer (till exempel ålder, kön, personlighet, organisatoriska faktorer), som kan ta hänsyn till och ge bättre förståelse för om och när hövlighet och ohövlighet utgör ett problem, för vem och under vilka omständigheter.

Sammanfattningsvis kan vi konstatera att begreppen hövlighet och ohövlighet är flerdimensionella och att det är hur en handling uppfattas, eller konsekvensen av den, som till syvende och sist avgör om den var hövlig eller ohövlig. När den här studiens resultat ska användas kan det således vara bra att ha begreppens komplexitet i åtanke för att minska risken för felaktiga slutsatser och åtgärder på individnivå.

4.4 Analys av fritextsvar/kvalitativa data

Kvalitativ data-analys, som antingen samlats in muntligt eller skriftligt, syftar oftast till att besvara frågor som: *Vad*, *Hur* och *Varför*. Detta ger nyanser och en rikligare beskrivning som ökar förståelsen för detaljer och sammanhang på djupet. En kvalitativ ansats innebär också vissa begränsningar när fritextsvar samlas in via en enkät. För det första ges endast ett tillfälle för respondenten att ge svar, och inga förtydligande följdfrågor kan ställas om något är otydligt. För det andra upplever respondenter ibland sitt ifyllande av öppna frågor som ett linjärt historieberättande för egen del. En vanlig tendens är att den som fyller i text i en enkät inte vill skriva samma sak flera gånger och då kan skriva till exempel: *"Se ovan"*, *"Samma som jag skrev förut"* eller motsvarande. Forskarna får dock ofta ta del av svaren på ett segmenterat, uppdelat sätt utan inbördes ordning eller sammanhang, vilket kan orsaka lite detektivarbete för att lista ut vem som vill upprepa vilken poäng i en enkät. I en intervjusituation hade detta möjligen gett forskarna tillfälle att gå tillbaka till tidigare uttalanden i sammanhanget.

En annan utmaning inom kvalitativ analys är att reducera stora, svåröverblickbara mängder text till något kort och koncist som destillerar fram huvudbudskapen. Samtidigt behöver man som forskare akta sig för att "lägga ord i mun" på sina respondenter när man väljer rubriker och begrepp för att sammanfatta. En kvalitetsmarkör är då att ange citat så ordagrant som möjligt för att hålla sig nära faktiska data, det vill säga respondenternas exakta uttalanden. Här finns ytterligare en utmaning i att hantera skrivna enkätsvar, nämligen att forskarnas förståelse av vad som skrivs påverkas av hur väl respondenten uttrycker sig i skrift. Detta kan i sin tur påverkas av stavning, grammatik, användning av skiljetecken, meningsbyggnad, ofullständiga meningar, slarv och rena misstag. För att forskarna ska kunna säkra förståelsen för mottagare av forskningsresultaten kan en viss grad av "språkkorrigerings" av citat vara acceptabel, men kan riskera förvanskning och bör i någon grad markeras så att läsaren kan se att så har skett.

Då det inte går att på förhand kontrollera eller påverka hur många som kommer vilja svara på en öppen fråga, varierar textmängd och begripligheten i innehållet stort. Vissa respondenter har ibland fyllt i med icke-meningsbärande innehåll (till exempel skiljetecken, en ensam bokstav, etcetera) eller helt struntat i att svara på frågan. Det är vanskligt att tolka in någon innebörd i ”icke-svar”, som exempelvis kan bero på ointresse, tidsbrist, okunskap eller ovilja att svara. Med tanke på att vi inkluderat resultat från både fullständiga och icke fullständiga enkäter kan antalen angivna som proportion av givna fritextsvar bli missvisande, med risk för viss över- eller underskattning av andelar som följd.

Andra respondenter berättar om flera olika saker samtidigt i ett svar, eller syftar tillbaka till sina tidigare enkätsvar vilket förvanskar räkningen av svarsförekomster. Av dessa anledningar är det alltid komplicerat att fastställa exakt hur många svar som utgör en viss identifierad trend eller kategori. Forskarna behöver ofta bedöma gränsfall som inte entydigt hör hemma i en eller annan kategori. För att ge en uppfattning om proportion av svaren som berör en viss trend i ett kvalitativt material så anges dessa därför ungefärligt. Ett exempel är när vi i denna studie räknat hur många svar som angivit ”Vet inte”, där vissa respondenter till exempel kunnat skriva *”Vet inte riktigt, [jag har] inte jobbat så länge(...), Vi har riktlinjer kring bemötande om mobbning och trakasserier (...)*”. I detta fall kan svaret både tolkas som att medarbetaren inte vet, men hen ger ändå information om hur det ligger till på samma trovärdighetsgrund som en respondent som skriver hur de uppfattat saken utan att inleda svaret med *”Vet inte”*.

Forskarna behöver ofta bedöma gränsfall som inte entydigt hör hemma i en eller annan kategori.

En intressant notering för denna studie är att frågorna om ohövlighetsförekomst uttryckligen avser senaste månaden. Samtidigt preciseras ingen tidsgräns när det gäller fritextsvaren. Enligt de kvantitativa analyserna anger 38 procent att ohövlighet inte förekommer, eller att de inte vet om den förekommer. Icke desto mindre handlar en påfallande majoritet av fritextsvaren om upplevelser av ohövlighet. En genomläsning av enbart fritextsvaren i denna studie hade med andra ord kunnat ge intrycket av att ohövlighet är en dominerande del av vardagen i svensk handel, och att det utgör ett arbetsmiljöproblem som till största del orsakas av ohövliga kunder. Frånvaro av tidsangivelse när det gäller fritextsvaren kan ha inverkat på hur studiedeltagarna svarat. Det är möjligt att de haft längre tid än en månad i åtanke när de besvarat fritextfrågorna. Detta skulle möjligen delvis kunna förklara att majoriteten av textsvaren handlar om ohövlighet, samtidigt som de slutna frågorna ger en mer positiv bild. Å andra sidan är det cirka 60 procent som anger att ohövlighet förekommer i vår studie, även när ”senaste månaden” inte används som avgränsning. Detta skulle i sin tur tyda på att tidsangivelsen inte verkar spela så stor roll och att därför andra aspekter kan ha inverkat på den mer övervägande negativa beskrivningen i fritextsvaren.

Proportionen av fritextsvar som beskriver neutral, god eller tillfredsställande hantering av ohövlighet är avsevärt mindre vanligt förekommande i jämförelse med otillfredsställande hantering. Möjligen har enkäten använts som ett tillfälle för vissa medarbetare att ventilerar eller avreagera sig angående frustration inom arbetet. I det fallet kan enkäten i viss mån fungerat som en "klagomur" för en del respondenter, vilket delvis skulle kunna förklara en övervikt åt problemfokus istället för efterfrågat lösningsfokus.

Slutligen finns en intressant gränsfallshantering för forskarna, nämligen att hantera när svar möjligen är oseriösa, humoristiska, sarkastiska, språkligt tvetydiga, raljerande eller rentav saboterande. Det ingår i forskarnas etiska ansvar att förhålla sig till att redovisa sådana svar med grund i "förklaringsstyrkan" i varje citat. Då blir till exempel följande svar (tabell 2) en fråga om gränsdragning mellan att representera respondenternas inspel och att samtidigt inte vattna ur studiens dignitet:

Tabell 2. Fritextsvar som behövt tolkas av forskarna som mer eller mindre seriöst menade.

Fråga	Fritextsvar
Hur hanterar din närmaste chef ohövlighet när det förekommer?	"Kaosartigt"
Hur skulle du önska att ohövlighet hanteras av dig/kollegor/chef/organisation på din arbetsplats?	"Jag önskar att en dansk tar en pölsekorv och penetrerar mig med den." "Med tio piskrapp och uppsträckning varje morgon!"
Kan du ge några goda exempel på hur du/kollegor/chef/organisationen hanterat ohövlighet på ett bra sätt?	"Bemöt trevligt och fråga kunden hur den mår och hur vi kan hjälpa till. Lyssna om kunden vill prata. Det fungerar inte på hormonella kvinnor och dementa män."
Kommentarer i slutet av enkäten	"Har tyvärr inte längre tid, drar till Thailand ;)"

4.5 Möjliga påverkansfaktorer och framtida analyser

De resultat som presenterats i den här rapporten har inte tagit hänsyn till möjliga faktorer som helt eller delvis kan förklara eller påverka utfallet. Inom ramen för den här studien har omfattande datamängder samlats in och i den här slutrapporten redovisas de mest centrala resultaten. I framtida publikationer kommer mer detaljerade analyser att genomföras för att kunna ge en mer nyanserad beskrivning av de personliga och organisatoriska förutsättningarna som är avgörande för att bättre förstå hur ohövlighet relaterar till negativa konsekvenser för hälsa och arbetsmiljö. Denna kunskap kommer att vara viktig när det gäller pedagogiska upplägg för insatser för att motverka olika former av ohövlighet samt aktivt verka för att främja hövlighet. Sådan kunskap kan innebära att vissa medarbetare blir medvetna om hur egna förväntningar på andras beteende, som kan komma att utgöra ett problem, samtidigt som andra behöver lära sig vad som uppfattas som ohövlighet (se nästa avsnitt om personliga egenskaper).

Nedan anges några exempel på områden eller frågeställningar som kommer att belysas i framtida publikationer:

- Alla resultat kommer att kontrasteras mot bakgrundsfaktorer som exempelvis ålder, kön, utbildningsnivå, etcetera för att undersöka om utfallen skiljer sig åt.
- Spelar variabler som hälsorelaterade personlighetsdrag och stresshanteringsstrategier (coping) någon roll för rapporteringen och hantering av hövlighet och ohövlighet?
- Finns det profiler utifrån bakgrundsfaktorer, personlighet, organisatoriska faktorer och andra variabler hos personer som verkar vara mer benägna att rapportera ohövlighet? Hur mycket är i sådana fall relaterat till personliga egenskaper, respektive arbetsrelaterade faktorer?
- Vilka påverkansfaktorer (confounders) verkar kunna påverka eller förklara resultaten?
- Vilka konkreta åtgärder och beteenden beskriver studiedeltagarna när det gäller hantering av ohövlighet på individ-, grupp- och organisationsnivå?
- Hur viktiga är förväntningar på andras beteende i relation till när ohövlighet relaterar till negativa och positiva utfall i hälso- och arbetsmiljörelaterade variabler?
- Förekommer det mönster i fritextsvarens innehåll beroende på bransch, arbetslivserfarenhet, olika personlighetsegenskaper, copingstrategier och ålder?

Personliga egenskaper som påverkansfaktorer

Det är rimligt att tänka sig att hälsorelaterade personlighetsdrag kan påverka upplevelsen av om hövlighet/ohövlighet utgör ett problem eller inte. Tidigare studier beskriver nämligen precis detta. De som uppvisar högre nivåer av personlighetsegenskapen vänlighet (agreeableness) verkar påverkas mer negativt av ohövlighet än de med lägre nivåer av personlighetsdraget [50]. Resonemang från tidigare studier pekar på att vänliga och inklämmande personer förväntar sig att bli bemötta på samma sätt och att kontrasten mot detta som ohövligheten utgör blir ett problem.

Om man genuint bryr sig om andra och aktivt anstränger sig för att bete sig hövligt gentemot dem, men möts av ohövlighet tillbaka blir kontrasten lätt ett problem. För personer som betraktar hövlighet som en oskriven regel i sociala sammanhang blir det naturligt och självklart att bete sig hövligt själv, men också att förvänta sig att andra gör det. När andra beter sig ohövlighet blir det som att bryta mot ett socialt kontrakt, med negativa upplevelser som följd. Samtidigt har personer med exempelvis hög alexitymi (känslblindhet) eller antagonism inte motsvarande förväntningar. För de ”känslblindas” kanske man inte ens uppfattat att något varit ohövlighet eftersom man i lägre grad lägger märke till egna och andras känslouttryck. De som är mer antagonistiska beter sig naturligt mer fientligt och verkar då ha förväntningar på att andra också ska göra det.

Ur det perspektivet verkar inte förekomst av ohövlighet utgöra lika stort problem, som för personer vars personlighet medför andra förväntningar. Dessutom, om man själv beter sig ohövligt mot andra, är det lättare att förvänta sig att andra beter sig på samma sätt tillbaka.

Dessutom, om man själv beter sig ohövligt mot andra, är det lättare att förvänta sig att andra beter sig på samma sätt tillbaka.

Ytterligare en komplicerande dimension att ta hänsyn till är att personer med högre nivåer av vänlighet också tenderar att reagera på ohövlighet med aggression. En förklaring är att dessa personer, som själva är så vänliga, upplever det som orättvist om andra inte är vänliga tillbaka [50]. Detta kan i sin tur leda till att de både reagerar starkare och upplever ett behov av att "ge tillbaka". Detta kan möjligen delförklara fyndet i vår studie att en del, som är vänliga men inte klarar av att ge svar på tal, är missnöjda med att de sällan är ohövliga. De hade gärna velat kunna säga ifrån mer resolut, möjligen på ett sätt de själva skulle uppfatta som ohövligt, även om andra inte nödvändigtvis skulle göra det. På samma sätt skulle de fåtal som anger att de ofta är ohövliga och är missnöjda med det också kunna inkludera vänliga personer som genuint önskar att leva upp till sina förväntningar om hövligt beteende. Notera väl att det inte är säkert att andra skulle uppfatta dessa vänligt lagda personer som ohövliga, även om de själva gör det.

Resonemanget om personlighet ovan är ett belysande exempel när det gäller komplexiteten i de data som insamlats. Det verkar inte vara så enkelt som att ohövlighet och hövlighet är något som uppfattas på samma sätt av alla. Personliga egenskaper med tillhörande förväntningar och andra tillfälliga eller situationsberoende faktorer spelar sannolikt in när det gäller upplevelsen av hövlighet och ohövlighet på arbetsplatsen.

4.6 Slutsatser

Det viktigaste fyndet från den här studien är att upplevd ohövlighet på arbetsplatsen är systematiskt relaterad till statistiskt säkerställda skillnader i centrala aspekter av hälsa, välbefinnande, stress, återhämtning och psykosocial arbetsmiljö. Detta är helt i linje med tidigare forskning. Även om denna studie inte kan dra några slutsatser om orsakssamband, visar den omfattande systematiken i resultaten att förekomsten av ohövlighet på arbetsplatsen är bekymrande och behöver tas på allvar. Exempelvis har personer som redovisar att de själva utsatts för ohövlighet kraftigt ökad risk (OR. 2,94, CI 1,19–7,26) att också uppvisa utbrändhetssymtom. Det betyder att det finns ett mycket starkt samband mellan utbrändhetssymtom och att själv ha varit utsatt för ohövlighet. Olika dimensioner av ohövlighet verkar utgöra kraftfulla mått som också återspeglar statistiskt säkerställda skillnader i åtskilliga hälso- och arbetsrelaterade faktorer.

Ett positivt resultat är att de flesta anger (78–96 procent) att de själva, kollegor, närmaste chef eller kunder ofta beter sig hövligt. Samtidigt visar våra resultat inom svensk handel påtagligt lägre förekomst av ohövligt beteende än vad som redovisats i tidigare forskning. Det sistnämnda kan delvis bero på metodologiska skillnader i hur ohövlighet mätts i vår studie, jämfört med tidigare studier.

Goda exempel på hantering verkar framför allt handla om att ohövligheten ska tas upp direkt med de berörda, att chef och/eller organisation har nolltolerans-policy mot ohövligt beteende och deltar aktivt i hanteringsdiskussionen, samt att kollegor ställer upp och backar upp/avlöser varandra (både fysiskt och psykiskt) vid hotfulla eller otrevliga möten med kunder.

En hel del av svaren på frågan om man kunde berätta om goda exempel på hantering av ohövlighet tog istället upp dåliga exempel, vilket kan tolkas som illustrativt. Många skriver i någon form att de önskar att devisen ”kunden har alltid rätt” inte skulle få gälla urskillningslöst, eftersom det efterlevs på de handelsanställdas bekostnad.

Den världsunika, tvådimensionella mätningen av hövlighet och ohövlighet tyder på att begreppen hövlighet och ohövlighet är flerdimensionella. När den här studiens resultat ska användas kan det således vara bra att ha begreppens komplexitet i åtanke för att minska risken för felaktiga slutsatser och åtgärder på individnivå. Det blir särskilt viktigt att ta hänsyn till när hövlighet och ohövlighet ska hanteras inom ramen för det systematiska arbetsmiljöarbetet, eftersom en storlek inte verkar passa alla. Fortsatta, fördjupade analyser behöver därutöver också inkludera påverkansfaktorer (till exempel ålder, kön, personlighet, organisatoriska faktorer), som kan ta hänsyn till och ge bättre förståelse för om och när hövlighet och ohövlighet utgör ett problem, för vem och under vilka omständigheter.

Tack

Vi vill rikta vårt varmaste tack till alla studiedeltagare som tagit sig tid att medverka i den här studien och bidragit med värdefull och viktig information. Särskilt tack till våra kontaktpersoner Katarina Lodin, Matilda Åhs och Pernilla Bodén för deras ihärdiga och vänliga engagemang och hjälp med att möjliggöra genomförandet av den här forskningsstudien.

Vi vill rikta vår djupaste tacksamhet till Handelsrådet för finansiering och fin samverkan. Särskilt tack till Lena Strålsjö, Andreas Hedlund och Linn Eliasson. Vi vill ödmjukast tacka styrgruppen inom Svensk Handel och Handelsanställdas förbund. Katrin Dagergren och Stefan Carlén, er hjälp har varit ovärderlig. Tack vare ert vänliga stöd, genuina intresse och aktiva engagemang har denna viktiga studie kunnat genomföras.



Kontaktpersoner

För mer information om projektet, kontakta gärna:

Dan Hasson,
Med dr. Docent

dan.hasson@ki.se
+46 70 728 42 98

Karin Villaume,
Med dr.

karin.villaume@ki.se
+46 70 241 56 90

Cecilia Berlin,
Tekn dr. Docent

cecilia.berlin@chalmers.se
+46 31 772 12 90

Referenser

1. Klein, A. S. och Forni, P. M., *Barbers of Civility*. Archives of Surgery, 2011, 146(7), 774–777.
2. Cortina, L. M., *Unseen Injustice: Incivility as Modern Discrimination in Organizations*. Academy of Management Review, 2008, 33(1), 55–75.
3. Cortina, L. M. med flera, *Incivility in the workplace: Incidence and impact*. Journal of Occupational Health Psychology, 2001, 6(1), 64–80.
4. Harold, C. M. och Holtz, B. C., *The effects of passive leadership on workplace incivility*. Journal of Organizational Behavior, 2015, 36(1), 16–38.
5. Schilpzand, P., Pater, I. E. D. och Erez, A., *Workplace incivility: A review of the literature and agenda for future research*. Journal of Organizational Behavior, 2016, 37(S1).
6. Konrath, S. H., O'Brien, E. H. och Hsing, C., *Changes in dispositional empathy in American college students over time: a meta-analysis*. Pers Soc Psychol Rev, 2011, 15(2), 180–198.
7. Twenge, J. M. med flera, *Further Evidence of an Increase in Narcissism Among College Students*. Journal of Personality, 2008, 76(4), 919–928.
8. Twenge, J. M. med flera, *Egos Inflating Over Time: A Cross-Temporal Meta-Analysis of the Narcissistic Personality Inventory*. Journal of Personality, 2008, 76(4), 875–902.
9. Porath, C. L., *The costs of bad behavior: And what leaders and organizations can do to manage it*. Organizational Dynamics, 2015, 44(4), 254–257.
10. Porath, C. och Pearson, C., *The price of incivility*. Harvard Business Review, 2013, 91(1/2), 114–121.
11. Porath, C. L., Foulk, T. och Erez, A., *How incivility hijacks performance: It robs cognitive resources, increases dysfunctional behavior, and infects team dynamics and functioning*. Organizational Dynamics, 2015, 44(4), 258–265.
12. Porath, C. L. och Gerbasi, A., *Does civility pay?* Organizational Dynamics, 2015, 44(4), 281–286.
13. Porath, C. L. och Pearson, C. M., *The Cost of Bad Behavior*. Organizational Dynamics, 2010, 39(1), 64–71.
14. Aiken, L. H. med flera, *Effects of hospital care environment on patient mortality and nurse outcomes*. J Nurs Adm, 2008, 38(5), 223–229.
15. Geiger-Brown, J. och Lipscomb, J., *The health care work environment and adverse health and safety consequences for nurses*. Annu Rev Nurs Res, 2010, 28, 191–231.

16. Carter, M. med flera, *Workplace bullying in the UK NHS: a questionnaire and interview study on prevalence, impact and barriers to reporting*. BMJ Open, 2013, 3(6), e002628.
17. Duffield, C. med flera, *Nursing staffing, nursing workload, the work environment and patient outcomes*. Applied Nursing Research, 2011, 24(4), 244–255.
18. Hayes, L. J. med flera, *Nurse turnover: A literature review – An update*. International Journal of Nursing Studies, 2012, 49(7), 887–905.
19. Leape, L. L. med flera, *Perspective: a culture of respect, part I: the nature and causes of disrespectful behavior by physicians*. Acad Med, 2012, 87(7), 845–852.
20. Mazzocco, K. med flera, *Surgical team behaviors and patient outcomes*. Am J Surg, 2009, 197(5), 678–685.
21. Piper, L. E., *Addressing the Phenomenon of Disruptive Physician Behavior*. The Health Care Manager, 2003, 22(4), 335–339.
22. Rosenstein, A. H., *Original research: nurse-physician relationships: impact on nurse satisfaction retention*. Am J Nurs, 2002, 102(6), 26–34.
23. Rosenstein, A. H. och O'Daniel, M., *Study links disruptive behavior to negative patient outcomes*. OR Manager, 2005, 21(3), 1, 20, 22.
24. Rosenstein, A. H. och O'Daniel, M., *Disruptive behavior and clinical outcomes: perceptions of nurses and physicians*. Am J Nurs, 2005, 105(1), 54–64, quiz 64–65.
25. Saxton, R., Hines, T. och Enriquez, M., *The negative impact of nurse-physician disruptive behavior on patient safety: a review of the literature*. J Patient Saf, 2009, 5(3), 180–183.
26. Felleson, M. och Salomonson, N., *It takes two to interact – Service orientation, negative emotions and customer phubbing in retail service work*. Journal of Retailing and Consumer Services, 2020, 54, 102050.
27. Holm, K., *Workplace Incivility : Investigating bystander behavior, well-being, and coping responses to perceived incivility*. 2020, Lunds universitet.
28. Skarlicki, D. P. och Folger, R., *Retaliation in the workplace: The roles of distributive, procedural, and interactional justice*. Journal of Applied Psychology, 1997, 82(3), 434–443.
29. Agervold, M. och Mikkelsen, E. G., *Relationships between bullying, psychosocial work environment and individual stress reactions*. Work & Stress, 2004, 18(4), 336–351.
30. Hansen, A. M. med flera, *Bullying at work, health outcomes, and physiological stress response*. J Psychosom Res, 2006, 60(1), 63–72.
31. Tepper, B. J., *Consequences of Abusive Supervision*. The Academy of Management Journal, 2000, 43(2), 178–190.

32. LeBlanc, M. M. och Kelloway, E. K., *Predictors and outcomes of workplace violence and aggression*. J Appl Psychol, 2002, 87(3), 444–453.
33. Grandey, A. A., Kern, J. H. och Frone, M. R., *Verbal abuse from outsiders versus insiders: Comparing frequency, impact on emotional exhaustion, and the role of emotional labor*. Journal of Occupational Health Psychology, 2007, 12(1), 63–79.
34. Keashly, L., Hunter, S. och Harvey, S., *Abusive interaction and role state stressors: Relative impact on student residence assistant stress and work attitudes*. Work & Stress, 1997, 11(2), 175–185.
35. Bies, R. J. och Tripp, T. M., *The Study of Revenge in the Workplace: Conceptual, Ideological, and Empirical Issues*, i *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets*, S. F. P. E. Spector, Editor, 2005, American Psychological Association: Washington, DC, US, 65–81.
36. Aquino, K. och Thau, S., *Workplace victimization: aggression from the target's perspective*. Annu Rev Psychol, 2009, 60, 717–741.
37. Leppänen, V. och Sellerberg, A-M., *Besvärliga kundbeteenden*, i *Handelns Utvecklingsrådets rapportserie*, Handelns Utvecklingsråd, Editor, 2010.
38. Handelsrådet, *Snabbfakta 2017 – Information om svensk detaljhandel*. 2017.
39. Leiter, M. P. med flera, *The impact of civility interventions on employee social behavior, distress, and attitudes*. J Appl Psychol, 2011, 96(6), 1258–1274.
40. Clark, C. M., Landrum, R. E. och Nguyen, D. T., *Development and Description of the Organizational Civility Scale (OCS)*. Journal of Theory Construction & Testing, 2013, 17(1), 11–17.
41. Leiter, M. P., *Assessment of Workplace Social Encounters: Social Profiles, Burnout, and Engagement*. International Journal of Environmental Research and Public Health, 2021, 18(7).
42. Ursin, H. och Eriksen, H. R., *The cognitive activation theory of stress*. Psychoneuroendocrinology, 2004, 29(5), 567–592.
43. Porath, C. L., Gerbasi, A. och Schorch, S. L., *The effects of civility on advice, leadership, and performance*. J Appl Psychol, 2015, 100(5), 1527–1541.
44. Leiter, M. P. och Day, A., *Straightforward Incivility Scale*. Technical Document, 2013, Centre for Organizational Research & Development, Acadia University, Wolfville, NS Canada.
45. Day, A., Leiter, M. P. och Laschinger, H. K., *Validating a measure of incivility at work: How trust moderates the relationship of received to instigated incivility*, i *Symposium at the 16th Congress of the European Association of Work and Organizational Psychology*. 2013 May, Münster, Germany.

46. Arbetsmiljöverket, *Organisatorisk och social arbetsmiljö: Arbetsmiljöverkets föreskrifter om organisatorisk och social arbetsmiljö samt allmänna råd om tillämpningen av föreskrifterna*. Arbetsmiljöverkets författningssamling, 2015.
47. Hasson, D., *Faktastiskt: rätt strategier för ledare och HR*. Första utgåvan ed. 2019, Stockholm: Natur & Kultur.
48. Milam, A. C., Spitzmueller, C. och Penney, L. M., *Investigating individual differences among targets of workplace incivility*. Journal of Occupational Health Psychology, 2009, 14(1), 58–69.
49. Sliter, M., Withrow, S. och Jex, S. M., *It happened, or you thought it happened? Examining the perception of workplace incivility based on personality characteristics*. International Journal of Stress Management, 2015, 22(1), 24–45.
50. Welbourne, J. L., Miranda, G. och Gangadharan, A., *Effects of employee personality on the relationships between experienced incivility, emotional exhaustion, and perpetrated incivility*. International Journal of Stress Management, 2020, 27(4), 335–345.
51. Villaume, K., *Personality in relation to health, psychosocial work environment and occupational health intervention adherence*, I.M.o.E. Institutionen för Lärande, Editor. 2017, Inst för lärande, informatik, management och etik / Dept of Learning, Informatics, Management and Ethics.
52. Demerouti, E., med flera, *The job demands-resources model of burnout*. J Appl Psychol, 2001, 86(3), 499–512.
53. Hallsten, L. med flera, *Utbränning i Sverige: en populationsstudie*. Arbete och hälsa, 2002, Solna: Arbetslivsinstitutet.
54. Hallsten, L. med flera, *Job burnout and job wornout as risk factors for long-term sickness absence*. Work, 2011, 38(2), 181–192.
55. Hallsten, L. med flera, *Performance-based self-esteem : a driving force in burnout processes and its assessment*. Arbete och hälsa, 2005:4. 2005, Stockholm: Arbetslivsinstitutet.
56. Nordin, M., Åkerstedt, T. och Nordin, S., *Psychometric evaluation and normative data for the Karolinska Sleep Questionnaire*. Sleep and Biological Rhythms, 2013, 11(4), 216–226.
57. Åkerstedt, T. med flera, *Sleep disturbances, work stress and work hours: a cross-sectional study*. J Psychosom Res, 2002, 53(3), 741–748.
58. Dallner, M., *Testning av ett samnordiskt frågeformulär om psykologiska och sociala faktorer i arbetslivet, QPSnordic*. Arbetslivsrapport / Arbetslivsinstitutet, 1999:14. 1999, Stockholm: Arbetsmiljöinstitutet, 9.

59. Dallner, M., *Validation of the General Nordic Questionnaire (QPSNordic) for Psychological and Social Factors at Work*. Nord (Köbenhavn), 2000:12. 2000, Copenhagen: Nordic Council of Ministers [Nordiska ministerrådet].
60. Karasek, R. och Theorell, T., *Healthy work : stress, productivity, and the reconstruction of working life*. 1990, New York, N.Y.: Basic Books. xiii, 381.
61. Muraven, M. och Baumeister, R. F., *Self-regulation and depletion of limited resources : Does self-control resemble a muscle?* Psychological bulletin, 2000. 126(2), 247–259.
62. Maranges, H. M. och Baumeister, R. F., *Self-Control and Ego Depletion*, i *Handbook of Self-Regulation, Third Edition : Research, Theory, and Applications*, Vohs, K. D. och Baumeister, R. F., Editors. 2016, The Guilford Press: New York, 42–61.
63. Gorin, A. A. och Stone, A. A., *Recall biases and cognitive errors in retrospective selfreports: A call for momentary assessments*, i *Handbook of health psychology*, Baum, A., Editor. 2001, Lawrence Erlbaum Associates: Mahwah, N. J., London, 405–413.
64. Holte, K. A., Vasseljen, O. och Westgaard, R. H., *Exploring perceived tension as a response to psychosocial work stress*. Scand J Work Environ Health, 2003, 29(2), 124–133.
65. Hasson, D., *Stress Management Interventions and Predictors of Long-term Health: Prospectively Controlled Studies on Long-term Pain Patients and a Healthy Sample from IT-and Media Companies*. 2005, Acta Universitatis Upsaliensis.
66. Hasson, D. och Arnetz, B. B., *Validation and Findings Comparing VAS vs. Likert Scales for Psychosocial Measurements*. International Electronic Journal of Health Education, 2005, 8, 178–192.

Egna anteckningar

” Forskning för att stärka handelns
konkurrenskraft och skapa goda villkor
för branschens medarbetare.



Handelsrådet | 103 29 Stockholm
Besöksadress: Regeringsgatan 60
Telefon växel 010-471 85 80
www.handelsradet.se