

Ohövlighet i digitala möten

*En undersökning av beteenden och hur det är associerat med
arbetsmotivation*

Masteruppsats av Filippa Eriksson

Masterprogrammet personal- och arbetslivsfrågor

Examensarbete

- ▶ Har undersökt ohövlighet i digitala möten... och hur beteendet kan kopplas till arbetsmotivation
- ▶ Varför...?
 - ▶ Jag var nyfiken på att titta på hur ohövligt beteende kunde se ut idag i vårt nya sätt att mötas och arbeta. Jag ville även se hur ohövligt beteende kunde kopplas till arbetsmotivation

Vad är ohövligt beteende?

▶ Definition

- ▶ *”... lågintensivt avvikande beteende med tvetydig avsikt att skada andra, i strid med arbetsplatsens normer för ömsesidig respekt. Ohövligt beteenden är karakteristiskt oförsämda och otrevliga och visar bristande hänsyn till andra”*

▶ Exempel på uttryck

- ▶ Inte hälsa på varandra
 - ▶ Utesluta andra från gemenskapen
 - ▶ Fråga personliga och påträngande frågor
 - ▶ Använda fientligt kroppsspråk
 - ▶ Ryktesspridning om kollegor
- ▶ Hur skiljer sig beteendet från andra liknande typer av beteenden?

Orsaker till ohövligt beteende

- ▶ Osäkra anställningar
- ▶ Organisatoriska förändringar
- ▶ Höga arbetskrav
- ▶ Bristande socialt stöd från kollegor
- ▶ Organisationstryck, såsom ny teknik för kommunikation, bristande ledarskap, sammanslagningar eller snäva deadlines

Beteendet anses ofta vara oproblematiskt och ofarligt, men forskare menar att beteendet kan leda till flera negativa konsekvenser och höga ekonomiska kostnader på grund av att beteendet är så vanligt. Dessutom visar forskning att ohövlighet på arbetsplatsen kan leda till negativa effekter på både individuell och organisatorisk nivå...

Hur ohövlighet påverkar

Individ

- ▶ Ökad psykisk ohälsa (ökad ångest, depression, minskad självkänsla för offret)
- ▶ Högre känsla av arbetsosäkerhet
- ▶ Minskad produktivitet
- ▶ Minskad prestation
- ▶ Minskad arbetstillfredsställelse
- ▶ Minskad lust att stanna i organisationen
- ▶ Minskat välbefinnande
- ▶ Minskade känslor av optimism och tillit
- ▶ Högre nivåer av sömnproblem

Organisation

- ▶ Minskad arbetstillfredsställelse
- ▶ Mindre arbetsengagemang
- ▶ Förmågan att arbeta tillsammans i team kan försämrats
- ▶ Kan orsaka hög personalomsättning
- ▶ Kan vara ett första steg mot ett mer aggressivt beteende på arbetsplatsen

Utsatthet & Utövning av Ohövligt beteende

- ▶ Grupper som löper större risk för att utsättas för beteendet:
 - ▶ Kvinnor
 - ▶ Yngre
 - ▶ Etniska minoriteter
 - ▶ Anställda i lägre maktposition
 - ▶ Nyanställda/Tillfälligt anställda
- ▶ Grupper som tenderar att utöva ohövligt beteende
 - ▶ Män
 - ▶ Anställda i högre maktposition

Arbetsmotivation & Ohövligt beteende

- ▶ Vad är motivation?
 - ▶ ”Viljan att prestera”
 - ▶ ”Viljan att åstadkomma”
 - ▶ Drivkraften att göra något som fokuserar på det som ger energi och ger riktning för att utföra arbetsuppgifterna
 - ▶ Många förklaringar finns, men ingen exakt definition finns för att beskriva motivation som helhet
- ▶ När man har undersökt arbetsmotivation och ohövligt beteende separat ser vi att de kan kopplas till liknande faktorer (tillit, välbefinnande, minskad arbetstillfredsställelse, minskad arbetsprestation)
- ▶ Finns det en möjlighet att att dessa två ämnen kan kopplas till varandra?

Studiens Syfte, Frågeställning & Hypoteser

- ▶ Undersöka ohövlighet i digitala möten som individer har upplevt eller bevittnat själva. Vidare syftar studien till att undersöka hur ohövlighet i digitala möten är förknippat med arbetsmotivation
- ▶ Fem hypoteser testades: Att kvinnor, yngre, individer som inte har en arbetsledande ställning samt att individer med kortare anställning löper större risk att drabbas av ohövlighet i digitala möten samt
Beteendet är negativt relaterat till arbetsmotivation
- ▶ Ytterligare tre frågeställningar ställdes:
 - ▶ Hur förekommande är ohövligt beteende i digitala möten?
 - ▶ Hur uppstår/tar sig beteendet i uttryck i digitala möten?
 - ▶ Vilka typer av ohövliga beteenden verkar vara mest förekommande i digitala möten?

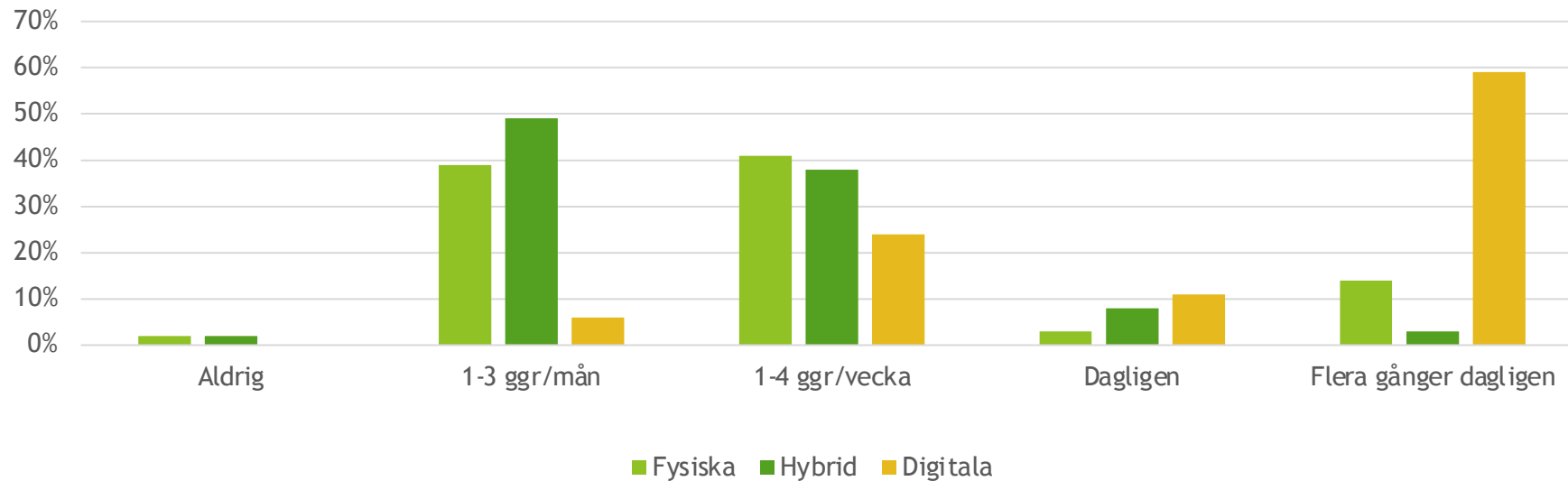


Deltagande

- ▶ Totalt 10 olika myndigheter deltog i studien
- ▶ Antalet deltagare som svarade på enkäten var 92

Hur ser våra mötesformer ut idag?

Hur ofta möts man i tjänsten fysiskt, i hybridformat och helt digitalt ?



Digitala möten (inklusive hybridmöten) är överlägset den vanligaste typen av mötesform som används dagligen

Frågor om ohövligt beteende i möten

- ▶ Ca 12 % anser att ohövligt beteende är ett problem på deras arbetsplats
- ▶ Ca 26% anser att ohövlighet har blivit vanligare under pandemin
- ▶ Ca 34% anser att ohövligt beteende är vanligare i hybridmöten i jämförelse med digitala möten
- ▶ Ca 54% svarade att de aldrig pratar om ohövligt beteende på deras arbetsplats
- ▶ Ca 60% nämner att åtgärder om ohövligt beteende inte vidtagits på arbetsplatsen

Frekvensen av ohövligt beteende i digitala möten

- ▶ Ca $\frac{1}{5}$ anser att de vid något tillfälle blivit utsatt ohövligt beteende i digitala möten den senaste månaden
- ▶ Ca $\frac{1}{4}$ nämner att de någon gång den senaste månaden vittnat ohövligt beteende i digitala möten den senaste månaden

Former av ohövligt beteende i möten

- ▶ Den vanligaste formen av ohövligt beteende i digitala & fysiska möten:
 - ▶ Att inte lyssna vad du/andra har sagt eller visat intresse för din/deras åsikt
 - ▶ Ökade i digitala möten med ca 10%
- ▶ Beteende som inte var lika vanliga i digital miljö som fysisk
 - ▶ Varit förödmjukande eller nedlåtande mot dig/andra
 - ▶ Ge dig/andra nedlåtande/förolämpande kommentarer

Jämförelse av grupper

I studien jämfördes skillnader mellan kön, ålder, tid på arbetsplatsen och arbetsställning

I studien undersöktes även om ohövligt beteende påverkade motivation

... dock kunde man inte se några skillnader eller säkerhetsställa studiens resultat

- ▶ Varför...?
 - ▶ Är vi mer jämlika i en digital miljö i jämförelse med en fysisk?
 - ▶ Mötesform
 - ▶ Högre tolerans?
 - ▶ Svårare att bete sig ohövligt utan att bli ifrågasatt?
 - ▶ Vår miljö?
 - ▶ För låga nivåer av ohövligt beteende för att påverka arbetsmotivation
 - ▶ Arbetsmotivation är mer influerat av andra faktorer

Hur deltagare upplevde ohövlighet i digitala möten (inklusive hybrid)

- ▶ Svårigheter med att komma till tals
 - ▶ Turordning
 - ▶ Ignorans
 - ▶ Avbruten
- ▶ Hybridmöten, en större utmaning
 - ▶ Grupperingar

“Vet inte om det är ohövligt när någon på skärmen blir bortglömd, men ibland kan det nästan kännas medvetet”

Deltagarnas förslag om förebyggandet av ohövligt beteende

- ▶ Medvetandegöra
- ▶ Diskutera om digitala möten och möteskultur generellt samt diskutera vad som förväntas av varandra
- ▶ Framföra riktlinjer om hur man ska bete sig

”Vi pratar om vår möteskultur och vid vilka tillfällen det är bäst att använda fysiska, digitala eller hybridmöten. Till exempel sker känsliga, mer personliga möten fysiskt.”

Vad säger tidigare forskning om förebyggandet av ohövligt beteende?

- ▶ Medvetandegöra
- ▶ Nolltolerans
- ▶ Var en förebild som ledare
- ▶ Lyft hövlighet
- ▶ Ledare: Ta problem som lyfts på allvar

Sammanfattning

- ▶ Även om denna studie inte kunde säkerhetsställa några skillnader eller samband kan det vara viktigt att ha ohövligt beteende i åtanke när man jobbar mot en hälsosam arbetsmiljö
- ▶ Studien kan vara till hjälp när man letar efter tecken på ohövligt beteende i digitala möten
- ▶ Studien kan även vara användbar eftersom den ger en insikt om hur man kan arbeta mot ohövligt beteende i digitala möten från ett personalperspektiv

Tack för er tid!

Frågestund!

Kontaktinformation

- ▶ Filippa Eriksson
- ▶ E-post: fi5883er-s@student.lu.se
- ▶ LinkedIn: <https://linkedin.com/in/filippaeriksson/>