STUDIA UNIVERSITATIS MOLDAVIAE
Revista științifică a Universității de Stat din Moldova, 2025, nr. 9(189)

CZU: 159.9.072:316.62:331.101.3 **https://doi.org/10.59295/sum9(189)2025_42**

METODOLOGIA CERCETĂRII INCIVILITĂȚII LA LOCUL DE MUNCĂ: REPERE ȘI INSTRUMENTE DE ANALIZĂ

Cătălina CEBAN-MUZÎCANTU,
Universitatea de Stat din Moldova

Articolul analizează aspecte metodologice și instrumente de analiză privind studiul incivilității la locul de muncă, un fenomen complex ce afectează starea de bine a angajaților, performanța organizațională și climatul organizațional. Lucrarea prezintă o sinteză a conceptului, repere teoretice și operaționalizarea sa prin instrumente valide. Se descrie procesul de traducere și validare a chestionarului Workplace Incivility Scale și Workplace Relational Civility – Mirror, adaptat pentru spațiul Republicii Moldova. Analiza accentuează importanța adaptării culturale a instrumentelor de colectare a datelor și relevanța lor pentru cercetarea aplicată. Am reușit să propunem versiunea fidelă în limba română a scalei Workplace Incivility Scale, cu coeficientul Alpha Cronbach de 0,9.

Cuvinte-cheie*: incivilitatea la locul de muncă, metodologie, cercetare organizațională, metoda chestionarului, traducere și validare.*

METHODOLOGY OF RESEARCHING WORKPLACE INCIVILITY: FRAMEWORKS AND ANALYTICAL TOOLS

The article analyzes methodological aspects and analytical tools regarding the study of workplace incivility, a complex phenomenon that affects employee well-being, organizational performance and organizational climate. The paper presents a synthesis of the concept, theoretical references and its operationalization through valid instruments. The translation and validation process of the Workplace Incivility Scale and Workplace Relational Civility – Mirror questionnaire, adapted for the Republic of Moldova, is described. The analysis emphasizes the importance of cultural adaptation of data collection instruments and their relevance for applied research. We managed to propose the most reliable scale in Romanian, the *Workplace Incivility Scale* with an 0.9 Cronbach's Alpha coefficient.

Keywords*: workplace incivility, methodology, organizational research, questionnaire method, translation and validation.*

Introducere

Locul de muncă se extinde peste îndeplinirea anumitor sarcini menționate în fișa postului. În acest cadru, oamenii construiesc relații, se implică emoțional și comportamental. Datorită acestor condiții la muncă pot apărea fenomene relaționale atât funcționale (comportamentul civic organizațional), dar și disfuncționale (bullying/mobbing, marginalizare, hărțuire, violență ș.a.). Printre aceste fenomene, am putea întâlni și neplăceri cotidiene ce iau forma unor manifestări lipsite de cuviință, de altfel numite incivilitate la locul de muncă (eng. *workplace incivility*). Ca eveniment singular, aceste manifestări sunt minuscule în comparație cu evenimente majore din viață, dar cumulativ aduc consecințe serioase pe multiple nivele: individuale, relaționale, organizaționale și bineînțeles a sănătății mintale. Acest fenomen s-a născut în literatura de specialitate 25 de ani în urmă și a fost definit ca un comportament cu intensitate scăzută, intenție ambiguă, ce încalcă normele instituționale de respect reciproc [1].

Interesul pentru incivilitatea la locul de muncă a pornit în Statele Unite ale Americii cu studiul pionier realizat de Pearson C. M. și Andersson L. M. [13], dar și extinderea termenului - de Cortina L. [5, 4, 6, 2, 3]. Incivilitatea la locul de muncă a trezit interes și în restul țărilor lumii, cum ar fi Suedia, Japonia, China, Coreea de Sud, Pakistan, Franța, Italia.

Cortina și colegii [6, 5, 2] au aplicat metoda chestionarului pe angajații din mai multe structuri și au obținut că 71% din angajații tribunalului, 75% din angajații instituțiilor de învățământ superior și 79% din angajații agențiilor de aplicare a legii au raportat că s-au confruntat cu o formă de comportament incivil la locul de muncă în ultimii ani, iar când au segregat pe bază de sex rezultatele, au obținut că 65% din femei și

47% - bărbați au descris că au trecut recent prin incivilitatea la locul de muncă. Printre studiile americane, se numără și studiul lui Reio și Ghosh [16] unde, prin metoda chestionarului, au depistat că 54% din persoanele chestionate au inițiat incivilitate față de altă persoană, 12% au manifestat comportament incivil de câteva ori, iar 3% manifestau incivilitate zilnic. De asemenea, studiile făcute de Pearson și colegii [13], au menționat că 25% din angajați au fost martorii incivilității zilnic, iar 50% au fost ținte ale incivilității la locul de muncă cel puțin o dată pe săptămână în ultimul an. Rezultate la fel de îngrijorătoare au obținut Porath și Pearson [15] unde 98% din angajați au trecut prin incivilitate, iar 56% trec prin incivilitate cel puțin o dată pe săptămână.

Un studiu suedez elaborat de Torkelson, pe 512 angajați din instituții de învățământ, a depistat o corelație semnificativă dintre incivilitate și schimbarea organizațională, nesiguranța locului de muncă, sprijin scăzut din partea colegilor de muncă și exigențe înalte la locul de muncă [18]. Studiile efectuate în Statele Unite ale Americii au accentuat că incivilitatea poate fi un fenomen general, după cum propune prima definiție, dar și incivilitate selectivă, ce poate fi o manifestare voalată a sexismului și/ sau rasismului [6].

În ciuda faptului că incivilitatea este un fenomen cu o intensitate scăzută, multiple studii au determinat consecințe intense, cum ar fi: diminuarea dorinței de a rămâne în organizație, performanța este afectată, nivel scăzut de productivitate [5], nivel scăzut al satisfacției muncii, intenția crescută de părăsire a organizației [7], pierderea loialității și angajamentului față de organizație [13], scăderea satisfacției față de manageri și colegi de muncă, sentimentul de nedreptate și acutizarea conflictului muncă-familie [9], dar cel mai important, incivilitatea se poate infiltra în cultura organizațională și poate fi considerată o normalitate în interacțiunile cotidiene organizaționale.

Analiza literaturii de specialitate arată că incivilitatea la locul de muncă se suprapune parțial cu mai multe fenomene organizaționale, dar în același timp rămâne un construct cu elemente distincte. Pornind de la definițiile existente, am propus următoarea **definiție de lucru**:

Incivilitatea este în sens larg un fenomen organizațional deviant, iar în sens îngust - un comportament antisocial, cu o intensitate scăzută și intenție ambiguă pentru țintă și pentru persoanele ce sunt martore ale incivilității.

Dimensiuni metodologice

În acest context, cercetarea fenomenului de incivilitate la locul de muncă implică o abordare metodologică riguroasă ce nu implică doar determinarea frecvenței comportamentelor, dar și înțelegerea percepțiilor individuale, atitudinilor și pattern-urilor comportamentale. Studiile internaționale au evidențiat că incivilitatea implică elemente subiective, determinate de factori individuali (trăsături de personalitate, toleranța la ambiguitate) și factori organizaționali (stilul de conducere, normele instituționale). Respectiv, incivilitatea necesită o abordare holistică, integrând atât metode de cercetare cantitative, dar și calitative. Cercetarea cantitativă oferă un cadru riguros pentru măsurarea prezenței, corelațiilor și consecințelor incivilității. Majoritatea cercetărilor au utilizat *Workplace Incivility Scale* - WIS [5], o scală cu șapte itemi care le cere participanților să indice frecvența cu care s-au confruntat cu un comportament incivil din partea managerilor sau colegilor în ultimii 5 ani [2, 6]. Participanții sunt întrebați cât de des superiorii sau colegii i-au criticat, umilit, i-au exclus sau ignorat. WIS a fost actualizat semnificativ și cuprinde acum 12 itemi care se ocupă de experiențe precum întreruperea, izbucnirea de furie sau primirea de priviri ostile din partea colegilor sau a managerilor în ultimul an [3].

Chestionarul *Workplace Incivility Scale* este alcătuit din 12 afirmații, în care participanții sunt rugați să selecteze opțiunea care li se potrivește cel mai bine, dacă pe parcursul ultimului an au fost vreodată într-o situație în care unul din șefi sau colegi au făcut unele acțiuni pe care le catalogăm ca fiind incivile, de la 1 – niciodată, la 5 – de multe ori, pe scală de tip Linkert. Câteva afirmații sunt: *Șefii/ colegii au făcut glume pe seama dvs., șefii/ colegii v-au întrerupt sau au vorbit „peste” dvs.*

Martin și Hine [11] au dezvoltat și validat *Uncivil Workplace Behavior Questionnaire*, o scală cu 20 de itemi care le cere participanților să raporteze cât de des au experimentat comportamente, cum ar fi ridicarea vocii, datul ochilor peste cap, întreruperea, excluderea și bârfa la locul de muncă în ultimul an. Alți cercetători au folosit itemi de incivilitate din scala *Conflict Interpersonal la Locul de Muncă* [17]. De asemenea, Porath și Pearson [15] au dezvoltat și utilizat o măsură bazată pe definiția și descrierea incivilității [1]. Această scală evaluează percepția incivilității și le cere participanților să indice măsura în care instigatorii unui com-

portament incivil au fost nepoliticoși, lipsiți de respect, insensibili și insultători față de ei. În cele din urmă, Penney și Spector [14] au construit și utilizat o măsură a incivilității prin combinarea a 43 de itemi privind incivilitatea din instrumente cum ar fi: WIS [5] și Inventarul Leymann al Terorii Psihologice [8].

Mulți cercetători s-au inspirat în adaptarea incivilității pe anumite domenii specifice, de exemplu Walsh și colegii [19] au dezvoltat scala *Norms for civility* pentru a măsura civilitatea în grupurile de la muncă, iar Wilson și Holmvall [20] au dezvoltat scala *Incivility from Customers* pentru a surprinde incivilitatea instigată de clienți. Lim și Teo [10] au dezvoltat o scală pentru determinarea incivilității cibernetice, pentru a studia mai specific incivilitatea în comunicarea digitală.

Procesul de validare a traducerii chestionarelor: *Chestionarul Workplace Incivility Scale*, adaptat de la Cortina și colegii [3], Chestionarul *Workplace Relational Civility „mirror”*, adaptat de Cortina și colegii [5], a parcurs etape de validare simplă, ce a implicat:

1. Selectarea traducerii chestionarelor din limba engleză în limba română de către un traducător deținător a licenței în traductologie, oferită de Ministerul Justiției al Republicii Moldova;

2. Am solicitat traducerea chestionarului din limba română, înapoi în limba engleză de către un alt traducător, ce la fel deține licența în traductologie, oferită de Ministerul Justiției al Republicii Moldova, pentru a putea determina dacă itemii și-au păstrat sensul în traducere.

3. Am implicat un expert în domeniul psihologiei cunoscător atât de limba română și limba engleză, nivel minim B2, pentru analiza conținutului itemilor și determinarea dacă s-a păstrat claritatea și întrebarea reflectă cu acuratețe subiectul ce este studiat, în cazul nostru: *incivility* la locul de muncă, adaptând chestionarul conform recomandărilor.

4. Am aplicat ultima variantă a chestionarului pe un grup de 10 persoane, adulte și din domenii diverse pentru a vedea accesibilitatea vocabularului și, încă odată claritatea limbajului. Luând cont de recomandările și întrebările oferite de participanți și relevanța acestora, am adaptat itemii.

În etapă ulterioară am început procesul pentru determinare statistică a consistenței interne a chestionarelor, calculând coeficientul alfa Cronbach. Am aplicat chestionarele pe un alt grup de 32 de subiecți cu vârstele cuprinse între 20-50 ani, angajați în câmpul muncii în 13 sectoare diferite de activitate (educație, sănătate, tehnologii informaționale, prestare de servicii, finanțe și bănci, non-guvernamental). Din cei 32 de subiecți, 84,8% sunt de sex feminin, iar 15,2% - masculin.

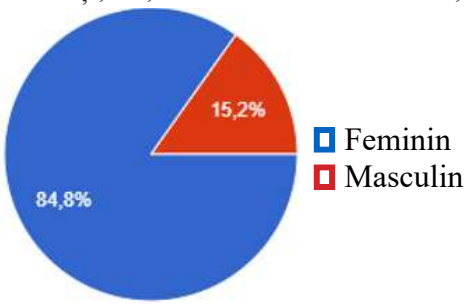


Fig. 1. Segregarea pe sex a subiecților

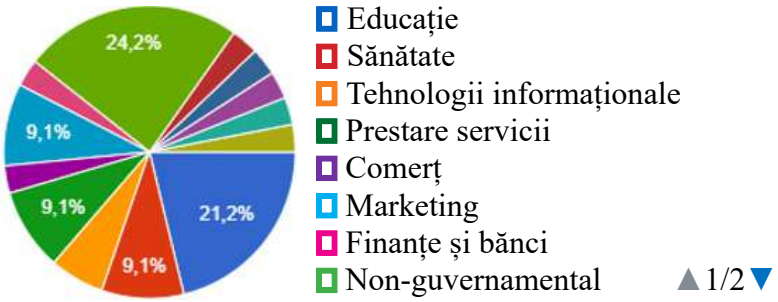


Fig. 2. Domeniile de activitate a participanților

Indicele de fidelitate alfa Cronbach este indicele recunoscut ca standard în evaluarea fiabilității interne a scalelor psihometrice.

Tabelul 1. Rezultatele pentru coeficientul alfa Cronbach

Scale	Cronbach Alpha	95% CI Lower	95% CI Upper	Interpretation
Workplace Incivility Scale	0,9	0,85	0,95	Excellent reliability
Workplace Relational Civility „mirror” part 1	0,61	0,38	0,78	Questionable reliability
Workplace Relational Civility „mirror” part 2	0,68	0,5	0,82	Questionable to acceptable reliability

Chestionarul *Workplace Incivility Scale* – WIS după Cortina și colegii [3] a demonstrat un nivel excelent de consistență internă în cadrul grupului de studiu pilot. Coeficientul fiind de 0,90, ceea ce indică o fidelitate ridicată a scalei și un grad foarte bun de omogenitate între itemi. Intervalul de încredere este cuprins între 0,85 și 0,95. Acest rezultat sugerează că itemii chestionarului măsoară exact subiectul.

Chestionarul *Workplace Relational Civility – Mirror* include 2 sub-chestionare: percepția propriului comportament în raport cu alții și percepția comportamentul altora în raport cu sine. Pentru partea 1, coeficientul a fost de 0,61, cu un interval de încredere între 0,38 și 0,78. Iar acest rezultat ridică anumite întrebări față de fidelitatea acestuia, sugerând o consistență internă scăzută. Posibile cauze ar fi:

- Formularea ambiguă a itemilor;
- Răspunsuri prea similare ale respondenților;
- Eterogenitatea crescută a itemilor.

Partea a 2-a a chestionarului, care reflectă comportamentele altora față de subiect, are coeficientul alfa Cronbach de 0,68 cu un interval între 0,50 și 0, 82. Acest rezultat indică o fiabilitate îndoielnică, deoarece pragul inferior al criteriului recomandat este de ≥0,70.

Aceste rezultate indică o oarecare coerență moderată între itemii scalei ce fie ar necesita îmbunătățiri în itemi, fie prin eliminare sau reformulare.

Discuții și concluzii

Rezultatele obținute în cadrul studiului pilot confirmă relevanța și aplicabilitatea conceptuală a scalei *Workplace Incivility Scale* (WIS) în contextul Republicii Moldova. Coeficientul alfa Cronbach de 0,90 indică un nivel excelent de consistență internă, demonstrând că instrumentul măsoară în mod coerent fenomenul incivilității la locul de muncă. Totodată, procesul de traducere și retrotraducere a chestionarului a confirmat importanța adaptării lingvistice și culturale în cercetarea organizațională. Claritatea semantică și acuratețea conceptuală au fost menținute printr-o abordare multidimensională, care a implicat specialiști în traductologie și experți în psihologie organizațională. Acest demers este esențial în prevenirea erorilor de interpretare și în asigurarea comparabilității interculturale a datelor.

Studiul de față aduce o contribuție importantă în direcția dezvoltării și validării instrumentelor de evaluare a incivilității la locul de muncă pentru spațiul Republicii Moldova. Rezultatele susțin ideea că incivilitatea, deși subtilă în manifestare, este un fenomen real, măsurabil și cu impact semnificativ asupra climatului și performanței organizaționale.

Referințe bibliografice:

1. ANDERSSON, L.M., PEARSON, C., M. (1999) Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. In: *Academy of Management Review*, 24, 452-471 p.
2. CORTINA, L. M., & MAGLEY, V. J. (2009). Patterns and profiles of response to incivility in the workplace. In: *Journal of Occupational Health Psychology*, 14, 272–288.
3. CORTINA, L. M., KABAT-FARR, D., LESKINEN, E. A., et. al. (2013). Selective incivility as modern discrimination in organizations evidence and impact. In: *Journal of Management*, 39, 1579–1605.
4. CORTINA, L., LONSWAY, K., l., MAGLEY, V., et. al. (2002) What's gender got to do with it? Incivility in federal courts, 2002. In: *Law and Social Inquiry*, 27, 235-270 p.
5. CORTINA, L., MAGLEY, V., J., WILLIAMS, J., H., LANGHOUT, R., D. (2001), Incivility in the workplace: incidence and impact. In: *Journal of Occupational Health Psychology* 3, 64-80 p.
6. CORTINA, L. (2008) Unseen injustice: incivility as modern discrimination in organization. In: *Academy of Management Review*, vol. 33, no 1, 55-75 p.
7. LASCHINGER, H. K. S, LEITER, M., DAY, A., GILIN, D. (2009) Workplace empowerment, incivility, and burnout: Impact on staff nurse recruitment and retention outcomes. In: *Journal of Nursing Management*, 17(3), 302-311 p.
8. LEYMANN, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. In: *Violence and Victims, 5*(2), 119–126.
9. LIM, S., LEE, A. (2011) Work and non-work outcomesof workplace incivility: Does family support help? In: *Journal of Occuppational Health Psychology*, 16(1), 95-111 p.

10. LIM, V. K., TEO, T. S. (2009). Mind your e-manners: Impact of cyber incivility on employees' work attitude and behavior. In: *Information & Management*, 46, 419–425.
11. MARTIN, R., HINE, D. (2005). Development and validation of the Uncivil Workplace Behaviour Questionnaire. In: *Journal of Occupational Health Psychology*, 10, 477–490.
12. MARTIN, R., HINE, D. (2005). Development and validation of the Uncivil Workplace Behaviour Questionnaire. In: *Journal of Occupational Health Psychology*, 10, 477–490.
13. PEARSON, C. M., ANDERSSON, L. M., PORATH, C. L. (2005) Workplace incivility. In: S. Fox & P.E. Spector (Eds.) *Counterproductive work behaviour: Investigation of actors and targets*, Washington D.C., American Psychological Association, 177-200 p.
14. PENNEY, L. M., SPECTOR, P. E. (2005) Job stress, incivility, and counterproductive work behavior (CWB): The moderating role of negative affectivity. In: *Journal of Organizational Behavior, 26*(7), 777–796. https://doi.org/10.1002/job.336
15. PORATH, C. L., PEARSON, C. M. (2012) Emotional and behavioral responses to workplace incivility and the impact of hierarchical status. In: *Journal of Applied Social Psychology*, 42, 326-357.
16. REIO, Jr., T. G., GHOSH, R. (2009) Antecedents and Outcomes of Workplace Incivility: Implications for Human Resource Development Research and Practice. In: *Human resource development quarterly, 20*(3), 237-264.
17. SPECTOR, P. E., JEX, S. M. (1998) Development of four self-report measures of job stressors and strain: Interpersonal Conflict at Work Scale, Organizational Constraints Scale, Quantitative Workload Inventory, and Physical Symptoms Inventory. In: *Journal of Occupational Health Psychology*, 3, 356–367.
18. TORKELSON, E., HOLM, K, BACKSTROM, M., SCHAD, E. (2016) Factors contributing to the perpetration of workplace inciviliy: the importance of organizational aspects and experiencing incivility from others. In: *Work & Stress*, vol. 30, nr. 2, 115-131 p.
19. WALSH, B. M., MAGLEY, V. J., REEVES, D. W., DAVIES-SCHRILS, K. A., et. al. (2012). Assessing workgroup norms for civility: The development of the Civility Norms Questionnaire-Brief. In: *Journal of Business and Psychology*, 27, 407-420.
20. WILSON, N. L., HOLMVALL, C. M. (2013) The development and validation of the Incivility from Customers Scale. In: *Journal of Occupational Health Psychology*, 18, 310–326.

Date despre autor:
Cătălina CEBAN-MUZÎCANTU, doctorandă, Școala Doctorală Științe Sociale, asistent universitar, Departamentul Psihologie, Facultatea de Psihologie, Științe ale Educației, Sociologie și Asistență Socială, Universitatea de Stat din Moldova
ORCID: 0009-0002-7762-704X
E-mail: catalina.ceban.muzicantu@usm.md

Prezentat: 30.09.2025