https://doi.org/10.54481/pcss2023.22 **UDC: 316**

ORGANIZATIONAL INCIVILITY: PATTERNS AND PROFILES AT THE WORKPLACE
INCIVILITATEA ORGANIZAȚIONALĂ: PATTERN-URI ȘI PROFILE LA LOCUL DE MUNCĂ

CEBAN-MUZÎCANTU Cătălina, PhD student, Doctoral School in Social Sciences, State University of Moldova, Chisinau, Republic of Moldova
https://orcid.org/ 0009-0002-7762-704X

Abstract. Organizational incivility is a type of behavior frequently encountered in the organizational environment. Even if it has low intensity and is vaguely perceptible, recent studies show that these manifestations can be contagious and over time can become part of the organizational culture. It typically manifests through behaviors such as taking credit for someone else's work, unpleasant emails, and ambiguous compliments, which cumulatively affect employees' well-being at work. Distinct characteristics of the target (victim), the provocateur, and the witness were noted, considering criteria such as position in the organizational hierarchy, certain personality traits, and behavioral reactions.

Rezumat. Incivitatea organizațională reprezintă un tip de comportament frecvent întâlnit în mediul organizațional. Chiar dacă poate avea o intensitate redusă și vag perceptibilă, studiile din ultimii ani constată că aceste manifestări pot fi contagioase și, în timp, pot deveni parte a culturii organizaționale. De obicei, se manifestă prin comportamente precum: asumarea meritelor pentru munca altcuiva, e-mailuri neplăcute, complimente cu sens ambiguu, care, acumulându-se, afectează starea de bine a angajaților la locul de muncă. S-au remarcat caracteristici distincte ale țintei (victimei), provocatorului și martorului, fiind luate în calcul criterii precum: poziția în ierarhia organizațională, anumite trăsături de personalitate și reacții comportamentale.

Cuvinte-cheie: incivitate, percepții, pattern-uri, profile.
Keywords: incivility, perceptions, patterns, profiles.

Introducere: Mediul organizațional este o arenă care catalizează o multitudine de procese, atât funcționale, cât și disfuncționale. Interesul cercetătorilor din domeniul psihologiei organizaționale se reflectă în abundența studiilor care au în centru fenomene precum burnout, mobbing, stres ocupațional și comportamente contraproductive. Mulți dintre noi ar putea fi familiarizați cu următorul scenariu la locul de muncă: un coleg face o remarcă sau un compliment ambiguu în legătură cu o calitate, care la prima vedere pare a fi o glumă, dar în același timp ne pune într-o lumină neplăcută; îl trecem cu vederea, nu e ca și când vom raporta acest lucru la departamentul de resurse umane. Apoi, într-o altă zi, același coleg ne întrerupe în timp ce facem o prezentare în fața întregului departament. Peste o săptămână, colegul menționează că coafura noastră nu ne prinde prea bine. Fiecare situație separată nu este gravă, dar când acestea se acumulează, tensiunea emoțională începe să crească. Acest fenomen subtil este numit incivitate organizațională.

Scopul studiului este de a stabili pattern-urile și profilele incivității organizaționale în rândul cadrelor didactice din instituțiile preuniversitare. Pornind de la acest scop, ne-am stabilit următoarele obiective:

1) analiza aspectelor teoretice cu referire la incivitatea organizațională;

2) investigarea percepţiilor de manifestare a incivităţii organizaţionale în rândul cadrelor didactice;

3) stabilirea profilelor şi pattern-urilor incivităţii organizaţionale în rândul cadrelor didactice.

În 1999, Andersson şi Pearson au adus acest fenomen în atenţia cercetătorilor, definind incivitatea ca un comportament deviant de intensitate scăzută, cu o intenţie ambiguă de a provoca daună ţintei, cu încălcarea normelor de respect reciproc la locul de muncă [6]. De-a lungul a peste douăzeci de ani, au fost realizate numeroase studii, dintre care cele conduse de Cortina şi colegii săi au arătat că 71% dintre angajaţii tribunalelor, 75% dintre angajaţii universităţilor şi 79% dintre angajaţii din domeniul juridic au întâlnit forme ale incivităţii la locul de muncă [1, 2]. De asemenea, în studiile conduse de Einarsen şi Raknes în 1997, 75% dintre angajaţi au trecut prin hărţuire generală, conform lui Rospenda, în 2002, 64% dintre angajaţi au trecut prin hărţuire generală la locul de muncă, iar conform lui Neuman, în 2004, 67% au fost trataţi într-un mod nepoliticos şi lipsit de respect [5].

În 2009, Reio şi Ghosh au publicat un studiu transversal, corelaţional, despre adaptarea la locul de muncă, starea afectivă a angajaţilor, incivitatea şi sănătatea fizică şi satisfacţia la locul de muncă pe o populaţie multietnică. Ei au reuşit să prezinte dovezi că statutul demografic, adaptarea la locul de muncă şi starea afectivă prezic incivitatea interpersonală şi organizaţională, care la rândul lor prezic sănătatea fizică şi satisfacţia profesională a angajaţilor [7].

Explicaţia de ce un comportament atât de subtil aduce atât de multe traume constă în faptul că incivitatea foarte uşor cade în categoria neplăcerilor cotidiene. Wheaton afirmă că aceste neplăceri cotidiene nu au intensitatea evenimentelor cu impact major din viaţa noastră, dar aspectul cronic al factorilor stresori, cu timpul, începe să obosească persoana, atât psihologic, cât şi fiziologic.

Un punct de reper în construcţia profilelor este articolul lui Cortina şi Magley, publicat în 2009, în care au stabilit caracteristicile ţintei şi ale provocatorului. Conform acestei cercetări, caracteristicile ţintei depind foarte mult de poziţia persoanei în ierarhia organizaţiei, deoarece de această poziţie depinde cum percep lipsa de control asupra mediului. A fost documentat de Malamut şi Offermann în 2001 că angajaţii cu un nivel mai scăzut în rangurile ierarhice organizaţionale au evaluat experienţele lor de hărţuire la locul de muncă mai negativ decât angajaţii cu un nivel ierarhic mai înalt în organizaţie. Caracteristicile provocatorului sunt, de asemenea, în strânsă legătură cu poziţia sa socială în organizaţie, în special când vorbim despre percepţie [1].

În cadrul studiului nostru avem două grupuri de subiecţi, cadre didactice din două instituţii de învăţământ general, predând diferite discipline. Primul grup de subiecţi a răspuns la chestionarele Workplace Incivility Scale (WIS) şi Workplace Relational Civility "mirror"; aici au participat 60 de subiecţi, 54 fiind persoane de gen feminin şi 6 de gen masculin. Vârsta participanţilor este divizată în două categorii preponderent: 30-39 ani (36%) şi 40-49 ani (27%). Pentru partea interviurilor, avem 10 participanţi, care au participat şi la chestionare şi au fost aleşi aleatoriu. Participanţii la interviu au fost 9 femei şi un bărbat, cu vârste cuprinse între 23 şi 52 de ani.

Pentru scala Workplace Incivility Scale (WIS), alcătuită din 12 itemi, 17 subiecți au obținut scorul de 12, ceea ce indică un nivel foarte scăzut al incivității la locul de muncă. Doar un singur subiect a obținut scorul de 26 puncte, adică un nivel al incivității mediu, restul de 42 de participanți au un nivel al resimțirii incivității la locul de muncă mult sub mediu. Rezultatele sunt prezentate în Figura de mai jos.

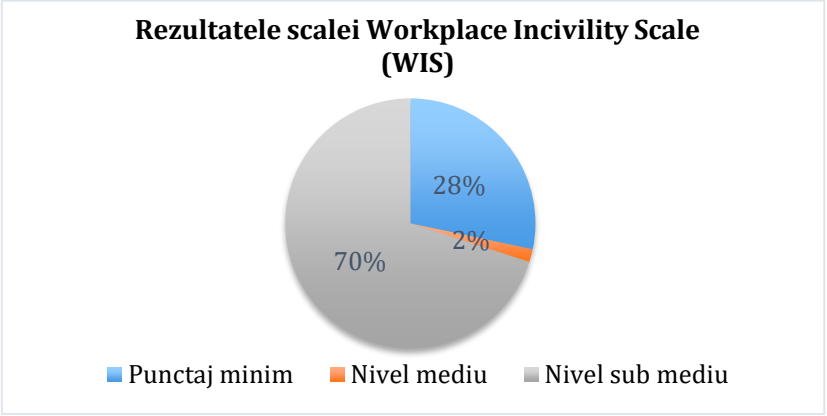


Figura 1. Rezultatele scalei Workplace Incivility Scale (WIS)

Chestionarul Workplace Relational Civility „Mirror" este alcătuit din două părți. În acestea se studiază nivelul de percepție și autopercepție a incivității organizaționale, adică modul în care subiectul consideră că se comportă cu colegii săi și cum percepe că se comportă colegii săi în raport cu sine. În Figura de mai jos sunt plasate rezultatele obținute.

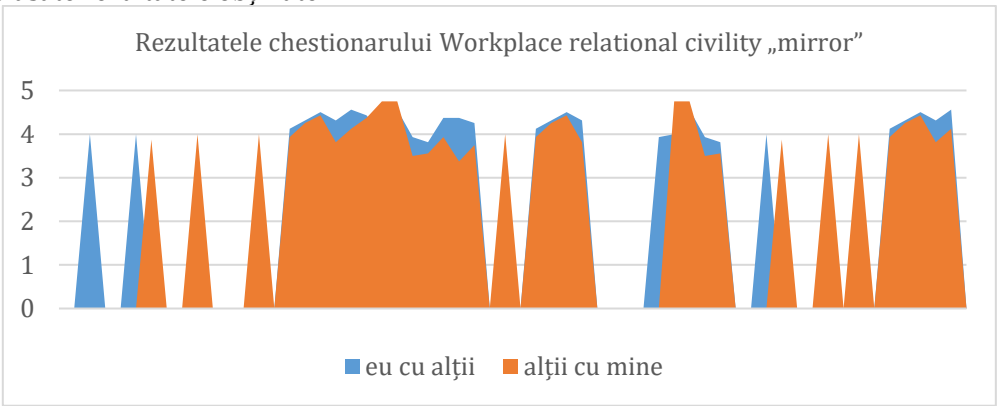


Figura 2. Rezultatele chestionarului Workplace Relational Civility „Mirror"

Din figură, putem observa că rezultatele depășesc un nivel mediu al civilității la locul de muncă, ceea ce ne face să concluzionăm că grupul de participanți percepe comportamentele lor în raport cu alții ca fiind mai civilizate decât comportamentele altora în raport cu ei. 73% dintre participanți consideră că ei se comportă mai civilizat cu alții decât colegii lor cu ei, iar 27% dintre participanți consideră că colegii lor se comportă mai bine cu ei decât ei în raport cu colegii lor.

Pentru partea calitativă, am parcurs 10 interviuri cu participanți care au completat chestionarele. În comparație cu rezultatele obținute în partea cantitativă, interviurile ne oferă o cu totul altă imagine. Participanții interviului au o vârstă

cuprinsă între 23 şi 53 de ani, cu experienţe de lucru în unitate cuprinse între 0 şi 6 ani şi un stagiu total de muncă oscilând între 2 şi 35 de ani. Cu alte cuvinte, participanţii manifestau o diversitate nu doar în activitate şi conţinutul predat, ci şi în experienţă.

În prima parte a interviului, am compilat un checklist al comportamentelor des categorisite ca fiind incivilitate, iar participantul răspundea dacă a perceput aceste tipuri de comportamente în instituţie şi avea posibilitatea de a adăuga remarci şi/sau comentarii. În această etapă, rezultatele diferă semnificativ de cele prezentate în etapa cantitativă. Aici deja vedem o prezenţă relevantă a incivităţii organizaţionale. Două tipuri de comportamente au fost menţionate de 100% dintre participanţi: vorbitul despre personal pe la spate (bârfa) şi angajaţii care par iritaţi sau „obosiţi" la locul de muncă. De asemenea, 90% dintre persoanele intervievate au remarcat prezenţa colegilor care fac expresii faciale neplăcute, cum ar fi datul ochilor peste cap, şi apariţia conversaţiilor secundare în timpul şedinţelor sau colegi lipiţi de telefoanele lor. 80% dintre respondenţi au menţionat folosirea tratamentului silenţios.

La partea studiilor de caz, participanţii au avut reacţii interesante, menţionând că ambele situaţii descrise nu sunt ieşite din comun şi pot fi uşor văzute în şcoală. Participanţii au reuşit mai bine să construiască pattern-urile comportamentelor inacceptabile, majoritatea fiind comportamente frecvente. Un efect care a influenţat modul în care profesorii au decis ce comportamente sunt inacceptabile a fost tonul şi modul de transmitere a mesajului. În studiul de caz despre critica oferită de un coleg, 70% dintre participanţi au observat folosirea unui ton/limbaj îngâmfat. De asemenea, doar unele comportamente au fost plasate în zona gri: invitaţiile selective, comentariile despre munca predecesorilor, datul ochilor peste cap, critica şi nesocializarea cu colegii în afara muncii.

O confirmare a faptului că participanţii s-au asociat cu evenimentele descrise în studiile de caz este că unii dintre ei au menţionat că s-au regăsit în situaţiile respective sau au fost în poziţii similare. Acest lucru sugerează că incivitatea nu este străină cadrelor didactice.

Pentru studiul nostru, vom folosi termenul de pattern cu sensul de tipare comportamentale manifestate de către o persoană şi termenul de profile pentru a descrie trăsăturile definitorii ale personalităţii agresorului, ţintei şi martorului. Din interviuri, a fost mai uşor să delimităm comportamentele inacceptabile care manifestă incivitatea organizaţională, acestea fiind:

- bârfa,
- sfaturile nesolicitate,
- punerea la îndoială a profesionalismului cuiva în public,
- datul ochilor peste cap,
- marginalizarea cuiva,
- neglijenţa faţă de colegi,
- întreruperea colegilor.

În privinţa comportamentelor acceptabile şi celor din zona gri, opiniile sunt mult mai individuale şi raportate la setul de valori şi percepţiile personale ale fiecărui participant. Este interesant că imaginea despre ceea ce nu este acceptabil a fost mai clară în comparaţie cu ceea ce este acceptabil.

În privința profilelor, gândirea de tip alb-negru a fost evidentă. Când participanții au fost rugați să descrie personalitățile personajelor din studiile de caz, cuvintele folosite pentru a descrie instigatorii au fost: impertinentă, obraznică, neprofesionistă, infidelă, fățarnică, om care nu are ce căuta în pedagogie. Aceste descrieri au fost folosite fără a pune la îndoială motivațiile personajelor. Ţintele au fost victimizate și numite slabe de caracter pentru că nu au ripostat, iar cei care s-au conformat au fost numiți fără verticalitate. Mesajele s-au dovedit a fi mult mai dure decât așteptat, atât asupra țintei, cât și asupra martorilor, deoarece martorii ar fi trebuit să ia atitudine.

Studierea incivității organizaționale s-a dovedit a fi un proces complex, explorând un fenomen necunoscut în raport cu alți termeni bine studiați în psihologia organizațională. Metodele cantitative nu au arătat o prezență relevantă a incivității organizaționale, în timp ce metodele calitative au relevat o realitate mult mai profundă. Acest lucru va fi luat în considerare în selectarea metodologiilor de cercetare viitoare. Ca fenomen, incivitatea este subtilă, dar poate avea efecte acute și de lungă durată, fiind la fel de periculoasă ca mobbing-ul.

Bibliografie

1. Cortina, L. M. (2008). Unseen injustice: incivility as modern discrimination in organizations. *Academy of Management Review, 33*(1), 55-75.
2. Cortina, L. M., & Magley, V. J. (2009). Patterns and Profiles of Response to Incivility in the Workplace. *Journal of Occupational Health Psychology, 14*(3), 272-288.
3. Eva, T., Holm, K., Backstrom, M., & Schad, E. (2016). Factors contributing to the perpetration of workplace incivility: the importance of organizational aspects and experiencing incivility from others. *Work & Stress, 30*(2), 115-131.
4. Ismail, I. R., Poon, J. M., & Arshad, R. (2018). Effects of Workplace Incivility, Negative Affectivity Feelings on Coworker Helping. *Jurnal Pengurusan, 52*, 33-45.
5. Lim, S., Cortina, L. M., & Magley, V. J. (2008). Personal and workgroup incivility: impact on work and health outcomes. *Journal of Applied Psychology, 93*(1), 95-107.
6. Milam, A. C., Spitzmueller, C., & Penney, L. M. (2009). Investigating Individual Differences Among Targets of Workplace Incivility. *Journal of Occupational Health Psychology, 14*(1), 58-69.
7. Reio, Jr., T. G., & Ghosh, R. (2009). Antecedents and Outcomes of Workplace Incivility: Implications for Human Resource Development Research and Practice. *Human Resource Development Quarterly, 20*(3), 237-264.