

TARTU ÜLIKOOL  
Majandusteaduskond

Kadri Kask

# **TÖÖALANE LUGUPIDAMATU KÄITUMINE JA ISIKSUSEOMADUSED**

Magistritöö sotsiaalteaduse magistrikraadi taotlemiseks majandusteaduses

Juhendaja: lektor Anne Aidla

Tartu 2016

Soovitan suunata kaitsmisele .....

Anne Aidla

Kaitsmisele lubatud “ “..... 2016. a.

Olen koostanud töö iseseisvalt. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, põhimõttelised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

.....

Kadri Kask

## SISUKORD

Sissejuhatus .....	5
1. Töölase lugupidamatu käitumise ja isiksuseomaduste teoreetiline käsitlus.....	9
1.1. Töölase lugupidamatu käitumise iseloomustus ja esinemise vormid .....	9
1.2. Töölase lugupidamatu käitumise põhjused ja tagajärjed .....	17
1.3. Suure Viisiku isiksuseomaduste teooria ja selle seos töölase lugupidamatu käitumise tajumisega .....	24
2. Töölase lugupidamatu käitumise seos isiksuseomadustega Eesti organisatsioonide näitel.....	34
2.1. Valim ja uurimismetoodika .....	34
2.2. Töölase lugupidamatu käitumise tajumine ja sellega toimetulek erinevate isiksuseomadustega töötajate poolt Eesti organisatsioonides.....	42
2.3. Järeldused töölase lugupidamatu käitumise osas sõltuvalt töötajate isiksuseomadustest .....	53
Kokkuvõte .....	57
Viidatud allikad.....	61
Lisad .....	71
Lisa 1. Küsitlus töölase lugupidamatu käitumise ja isiksuseomaduste kohta .....	71
Lisa 2. Töötajate üldised hinnangud töölase lugupidamatu käitumise kohta.....	74
Lisa 3. Töölase lugupidamatu käitumise tajumise hinnangud soo lõikes .....	75
Lisa 4. Töölase lugupidamatu käitumise tajumise hinnangud tööstaaži lõikes.....	75
Lisa 5. Töölase lugupidamatu käitumise tajumise hinnangud positsiooni lõikes .....	75
Lisa 6. Töölase lugupidamatu käitumise tajumise hinnangud organisatsiooni suuruse lõikes .....	76

Lisa 7. Töölase lugupidamatu käitumise tajumise hinnangud organisatsiooni valdkonna lõikes .....	76
Lisa 8. Töölase lugupidamatu käitumise tajumise hinnangud vanuse lõikes.....	76
Lisa 9. Töölase lugupidamatu käitumise tajumise hinnangud hariduse lõikes .....	77
Summary .....	78

## SISSEJUHATUS

Töölane lugupidamatu käitumine on madalal intensiivusel esinev ehk raskesti märgatav kaastöötajaid ja kogu organisatsiooni kahjustav tegevus, mida võib töökeskkonnas esineda igapäevaselt. Tegemist on spetsiifilise, ebatäpse ja uudse määratlusega, mille tõttu on seda tööalaselt keeruline ära tunda kui ka sellega toime tulla. Autori huviobjektiks on see, kuidas erinevate isiksuseomadustega töötajad tajuvad tööalast lugupidamatut käitumist erinevalt ehk see, mis mõne inimese jaoks on väga suur probleem, seda ei pruugi teine täheleegi panna.

Näiteks võivad murelikumad ja pessimistlikumad ehk neurootilisemad töötajad olla tundlikumad konfliktsete situatsioonide ning kaastöötajate hoolimatu ja üleoleva suhtumise puhul. Seega võivad nad tajuda enda suhtes ka rohkem tööalast lugupidamatut käitumist, mille tagajärjel võib kannatada töötajate tundeelu ja töö kvaliteet ning mis võib omakorda kahjustada nii indiviide kui ka organisatsiooni ennast. Teisest küljest võivad aga suuremeelsemad ja vastutulelikumad ehk sotsiaalsemad töötajad tajuda vähem tööalast lugupidamatut käitumist. Näiteks neile iseloomulikult ei võeta konflikte olukordi niivõrd südamesse ning probleemidele leitakse lahendus enne nende eskaleerumist. Seega arvestades töötajate mitmekülgset organisatsioonides oleks vajalik teada, kuidas tajuvad erinevate isiksuseomadustega inimesed tööalast lugupidamatut käitumist. Selle tulemusena on võimalik suurendada töötajate ja organisatsioonide teadlikkust tööalase lugupidamatu käitumise probleemist sõltuvalt isiksuseomadustest, mille põhjal saaks teha järeldusi, kuidas vastavat hälbivat nähtust organisatsioonides vähendada või ennetada, et luua parem töökeskkond.

Teema valis autor selle uudse, spetsiifilise ja vägagi aktuaalse käsitluse poolest. Nimelt on hakatud tööalast lugupidamatut käitumist uurima just viimastel aastakümnetel (Cortina *et al.* 2001: 65) ning mitmete varasemalt koostatud uuringute põhjal on leitud,

et sellist hälbivat nähtust esineb organisatsioonides sageli ja mitmed vastajatest peavad ennast ka selle otsesteks ohvriteks (Pearson, Porath 2005: 7).

Käesoleva magistritöö eesmärgiks on välja selgitada, kuidas on omavahel seotud töötajate isiksuseomadused ja tööalase lugupidamatu käitumise tajumine organisatsioonis. Eesmärgi saavutamiseks püstitatakse järgmised uurimisülesanded:

- selgitada tööalase lugupidamatu käitumise sisu ja tuua välja selle erinevad käitumuslikud esinemise vormid;
- anda ülevaade, mis põhjustab tööalast lugupidamatut käitumist organisatsioonides ning millised on selle tagajärjed;
- tutvustada Suure Viisiku isiksuseomaduste kontseptsiooni ning tuua välja varasemalt koostatud otseste ja kaudsete uuringute tulemused tööalase lugupidamatu käitumise tajumise ja isiksuseomaduste kohta;
- valida sobivad mõõdikud ja viia läbi küsitlus, kus töötajad saavad hinnata, milliste lugupidamatu käitumise vormidega ja mil määral on nad kokku puutunud ning samuti hinnata enda isiksuseomadusi;
- koostada lisaküsimused, kus töötajad saavad hinnata, milliste tööalase lugupidamatu käitumise esinemise vormidega on nad kokku puutunud, samuti millised võisid olla selle põhjused ja tagajärjed;
- tuua välja tulemused ja teha järeldusi, milliste isiksuseomadustega töötajad tajuvad rohkem tööalast lugupidamatut käitumist.

Magistritöö teoreetiline tagapõhi tugineb peamiselt kahel kontseptsioonil- Christine M. Pearsoni, Lynne M. Andersoni ja Christine L. Porathi tööalase lugupidamatu käitumise käsitlel ning Paul T. Costa ja Robert R. McCrae Suure Viisiku (*Big Five*) ehk Viie Faktori (*FFM- Five Factor Model*) isiksuseomaduste meetodil. Tööalase lugupidamatu käitumise kontseptsioon, mis käsitleb antud nähtust kui madalal intensiivsusel esinevat ehk raskesti piiritletavat ja mitmetähenduslikku ehk ebamäärase kavatsusega teisi kahjustavat tegevust, mille tõttu rikutakse tööalaseid norme ja töötajatevahelist austust (Andersson, Pearson 1999: 457), võeti töös aluseks selle põhjalikkuse ja laialdase kasutatuse poolest (Pearson, Porath 2005: 8; Caza, Cortina 2007: 335; Penney, Spector 2005: 778 jt). Suure Viisiku meetod, mille põhjal jagatakse isiksuseomadused viie peamise dimensiooni vahel nagu neurootilisus (*neuroticism*), ekstravertsus

(*extraversion*), sotsiaalsus (*agreeableness*), avatus kogemusele (*openness to experience*) ja meelekindlus (*conscientiousness*) (Costa, McCrae 2003: 3), võeti aluseks aga selle sobilikkuse tõttu erineva kultuuri- ja keeleruumi puhul ning samuti laialdase kasutatuse poolest tööalastes uuringutes (Allik *et al.* 2013: 3-4).

Autorile teadaolevalt pole tööalase lugupidamatu käitumise tajumist sõltuvalt isiksuseomadustest Eestis varasemalt uuritud ja ka maailmas võib leida väga vähe sellekohaseid uuringuid (Sliter *et al.* 2015; Taylor *et al.* 2012, Milam *et al.* 2009; Naimon *et al.* 2013). Sel põhjusel luuakse töös tööalase lugupidamatu käitumise tajumise uurimisel ka kaudseid seoseid stressi tajumise ja konfliktidega toimetulekuga. Autori arvates, kui inimene tajub vähem stressi, siis tõenäoliselt tajub ka vähem tööalast lugupidamatut käitumist, sest viimane on samuti stressirohke situatsioon. Sarnaselt, kui inimene suudab tõhusalt toime tulla konfliktidega, siis eeldatavasti saaks hakkama ka tööalase lugupidamatu käitumisega ning olukorrad ei eskaleeruks problemaatilisteks.

Käesolev magistritöö koosneb kahest osast- teoreetilisest ja empiirilisest. Neist esimeses ehk teoreetilist materjali käsitlevas peatükis antakse peamiselt võõrkeelsete teoste ja teadusartiklite põhjal ülevaade tööalase lugupidamatu käitumise kontseptsioonist ja Suure Viisiku meetodist. Esimene alapeatükk sisaldab teema aktuaalsust, tööalase lugupidamatu käitumise definitsioone ja olemust ning käitumuslikke esinemise vorme. Teises alapeatükis antakse ülevaade tööalase lugupidamatu käitumise põhjustest ja tagajärgedest ning kolmandas põhjendatakse Suure Viisiku meetodi kasutamist töös ja avatakse vastava kontseptsiooni sisu. Samuti tuuakse kolmandas alapeatükis välja varasemate teadusuuringute tulemused otsestest ja kaudsetest seostest tööalase lugupidamatu käitumise tajumise ja Suure Viisiku isiksuseomaduste meetodi vahel.

Magistriöö teine ehk empiiriline osa jaguneb kolmeks alapeatükiks, millest esimeses antakse ülevaade valimist ja kasutatavast uurimismeetodist. Teises tuuakse välja tööalast lugupidamatut käitumist ja isiksuseomadusi puudutava analüüsi tulemused ja võrreldakse neid teoreetilise materjali seisukohtadega ning kolmandas tehakse järeldusi, milliste isiksuseomadustega töötajad tajuvad rohkem tööalast lugupidamatut käitumist.

Töö empiirilises osas vastasid Eesti organisatsioonide töötajad tööalast lugupidamatut käitumist, Suure Viisiku isiksuseomadusi ja taustandmeid sisaldavale küsimustikule,

millele vastamine võttis aega umbes 15 minutit. Töölase lugupidamatu käitumise tajumise hinnangute teadasaamiseks vastati Martin ja Hine (2005) koostatud ja Lukk'i poolt (2014) eesti keelde tõlgitud *UWBQ*-le (*Uncivil Workplace Behavior Questionnaire*), mis koosneb 17 väitest jagatuna nelja peamise tööalast lugupidamatut käitumist mõõtva dimensiooni vahel nagu vaenulikkus (*Hostility*), privaatsuse rikkumine (*Privacy Invasion*), tõrjuv käitumine (*Exclusionary Behavior*) ja tagarääkimine (*Gossiping*). Lisaks vastati autori poolt koostatud küsimustele töölase lugupidamatu käitumise esinemise vormide, põhjuste ja tagajärgede kohta ning Lukk'i (2014) põhjal koostatud üldistele küsimustele vastava hälbiva nähtuse kohta. Suure Viisiku isiksuseomaduste teadasaamiseks viie dimensiooni lõikes vastati Kenn Konstaabli loal saadud ning autoriõigustega kaitstud küsimustikule, mis koosneb 34-st isiksuseomadusi mõõtvast väitest. Töötajate üldandmeid puudutavaid küsimusi oli kaheksa, millest vastati soo, vanuse, emakeele, haridustaseme, töövaldkonna, tööstaaži, tööpositsiooni ja organisatsiooni suuruse lõikes.

Magistritöö uuring viidi läbi *Google* keskkonnas perioodil 10.03.2016-21.03.2016 Eesti erinevates valdkondades tegutsevates organisatsioonides, mille lõppvalimiks saadi 101 töötajat. Andmete statistiliseks analüüsiks kasutati *Microsoft Excelit* ja andmetöötlusprogrammi *SPSS 17,0*. Tulemuste analüüsil kasutati kirjeldavat statistikat saamaks ülevaadet uuringus osalenud töötajate sotsiaal-demograafilistest tunnustest ja töölase lugupidamatu käitumise üldistest küsimustest, korrelatsioonianalüüsi leidmaks seoseid töölase lugupidamatu käitumise tajumise vahel sõltuvalt isiksuseomadustest ning dispersioonianalüüsi leidmaks erinevusi töölase lugupidamatu käitumise tajumisel sõltuvalt sotsiaal-demograafilistest gruppidest.

Magistritöö autor tänab Anne Aidlat töö juhendamise ja Eesti organisatsioonide töötajaid uuringus osalemise eest.

**Võtmesõnad:** Töölane lugupidamatu käitumine (*workplace incivility*), Suure Viisiku isiksuseomaduste teooria (*Big Five personality theory*), isiksuseomadused (*personality traits*), organisatsiooniline väärkohtlemine (*organizational mistreatment*), töölase lugupidamatu käitumisega toimetuleku strateegiad (*coping strategies of workplace incivility*).



# 1. TÖÖALASE LUGUPIDAMATU KÄITUMISE JA ISIKSUSEOMADUSTE TEOREETILINE KÄSITLUS

## 1.1. Töölase lugupidamatu käitumise iseloomustus ja esinemise vormid

Järgnevas alapeatükis antakse ülevaade teema aktuaalsusest ehk tuuakse välja, miks on oluline tööalast lugupidamatut käitumist uurida. Samuti avatakse erinevate autorite käsitluste kaudu töölase lugupidamatu käitumise mõisted ning võrreldakse neid omavahel. Lisaks tuuakse välja, millistes käitumuslikes vormides on võimalik tajuda tööalast lugupidamatut käitumist.

Termin „lugupidamatu käitumine“ (*incivility*) on vastand sõnale „lugupidav käitumine“ (*civility*), millest viimane tuleneb ladina keelsest sõnast „*civitas*“ ehk tähendab linna ja ühiskonda. Seega, kuna lugupidav käitumine hõlmab endas olukorda, kus valitseb ühtlustunne ja austus üksteise vastu, siis lugupidamatu käitumine kujutab endas vastandit ehk olukorda, kus üksteist ei austata ning käitutakse ebaviisakalt. (Rookstool 2007: 13) Lugupidamatu käitumise spetsiifilisemat vormi ehk tööalast lugupidamatut käitumist (*workplace incivility*) on hakatud lähemalt uurima alles üheksakümnendate lõpus (Andresson, Pearson 1999: 454) ning seega on tegemist üsna uue kontseptsiooniga (Cortina *et al.* 2001: 65). Teadlaste suurenenud huvi töölase lugupidamatu käitumise uurimise vastu (*Ibid.*: 64) tuleneb antud hälbiva nähtuse sagedasemast esinemisest organisatsioonides (Estes, Wang 2008: 219; Doshy, Wang 2014: 30; Cortina 2008: 55). Nimelt on töölane lugupidamatu käitumine organisatsioonides sageli esinev ja rahalisi kahjusid tekitav nähtus, mida on ühtlasi keeruline ära tunda, selle kahjulikke mõjusid hinnata kui ka nendega toime tulla. (Pearson, Porath 2005: 7) Sellest tulenevalt peaksid organisatsioonid otsima võimalusi, kuidas tööalast lugupidamatut käitumist ennetada või selle esinemist vähendada.

Töölase lugupidamatu käitumise suurenenud esinemissagedust organisatsioonides kinnitavad samuti mitmed sellel teemal koostatud uuringud. Esiteks selgus 2002. aastal

Ameerika Ühendriikides läbiviidud ebaviisakat käitumist uurivast aruandest (*A Status Report on Rudeness in America*), et 2013-st vastanust pidas 79% lugupidamatut käitumist tõsiseks probleemiks. Lisaks mainis 61% vastajatest, et lugupidamatu käitumise esinemine organisatsioonides on viimastel aastatel märkimisväärselt kasvanud. Küsimusele, kuidas lugupidamatut käitumist tajutakse vastas 34%, et tihti ja 54% mõnikord. (Farkas *et al.* 2002: 10-11) Teises Ameerika Ühendriikides 800 inimese seas läbiviidud uuringust selgus aga, et 10% töötajatest tajub tööalast lugupidamatut käitumist igapäevaselt ning 20% peab ennast selle otseseks ohvriks vähemalt korra nädalas (Pearson, Porath 2005: 7).

1180 avaliku sektori töötajate seas läbiviidud uuringust selgus aga, et 71% vastajatest on kogenud viimase 5 aasta jooksul tööalast lugupidamatut käitumist. Sealjuures 42% lugupidamatute olukordade alustajateks olid mehed, 49% juhtudel naised ning 9% juhtudel mõlemad sugupooled ühistegevusena. (Cortina *et al.* 2001: 70, 72). Töölase lugupidamatu käitumise esinemist toetab ka Kanadas 126 inimese seas läbiviidud uuring, kus selgus, et 25% inimestest tajuvad tööalast lugupidamatut käitumist igapäevaselt ning 50% neist olid vähemalt kahel korral nädalas selle otsesed ohvrid (Pearson, Porath 2005: 7). Seega saab tööalase lugupidamatu käitumise problemaatikat pidada väga aktuaalseks, kuna seda tajutakse igapäevaselt ning selle kasvava esinemise tingimustes kahjustatakse organisatioone, töötajaid ja sidusrühmi. Järelikult peaksid organisatsioonid tööalase lugupidamatu käitumise kahjulike mõjude vältimiseks antud teemale rohkem tähelepanu pöörama.

Töölase lugupidamatu käitumise mõiste kasutatuse kohta on leitud, et tegemist on üle ja sageli valesti kasutatud määratlusega (Andersson, Pearson 1999: 454). Seetõttu tuuakse töö paremaks mõistmiseks välja tööalase lugupidamatu käitumise definitsioonid erinevate autorite käsitluste kaudu tööalases kontekstis. Järgnevalt antakse ülevaade, kuidas erinevad uurijad on tööalast lugupidamatut käitumist defineerinud mitmeti püüdes tabada selle mõiste keerukust ja intensiivsust (Doshy, Wang 2014: 30).

Esiteks üheks kõige sagedamini kasutatud tööalase lugupidamatu käitumise definitsiooniks on Andersson, Pearsoni (1999) käsitlus, kus tööalast lugupidamatut käitumist määratletakse kui madalal intensiivsusel esinevat ehk raskesti märgatavat ja mitmetähenduslikku ehk ebamäärase kavatsusega teisi kahjustavat tegevust, mille tõttu

rikutakse tööalaselst kehtestatud käitumuslikke norme ning töötajatevahelist austust. Näiteks on tööalaseks lugupidamatuks käitumiseks nimetatud ebaviisakat ja jämedat tegevust, kus puudub austus töökaaslaste suhtes ning mis kahjustab omakorda nii organisatsioone ennast kui ka selle sidusrühmi. (Andersson, Pearson 1999: 456-457) Anderson, Pearsoni tööalase lugupidamatu käitumise kontseptsiooni on aluseks võtnud ka mitmed teised autorid, sealjuures Cortina ja teised (2001: 64); Pearson, Porath (2005: 8); Caza, Cortina (2007: 335); Penney, Spector (2005: 778); Cortina, Magley (2009: 272); Everton ja teised (2007: 122); Elmblad ja teised (2014: 437); Miner-Rubino, Cortina (2004: 108); Doshy, Wang (2014: 30); Blau, Andersson (2005: 596); Perrewé ja teised (2015: 108-109); Vickers (2006: 74) ning Hutton, Gates (2008: 168).

Teiseks käsitletakse Clegg, Bailey (2008: 1636) artiklis tööalast lugupidamatut käitumist kui madalal intensiivsusel esinevat tegevust, mille tõttu rikutakse tööalaseid norme ning töötajatevahelist austust. Seega sarnaselt eelnevale definitsioonile tuuakse välja kolm peamist aspekti nagu madalal intensiivsusel esinev ehk raskesti äratuntav nähtus, normide ja töötajatevahelise austuse rikkumine. Lisaks kahele eelnevale definitsioonile on Clark, Davis Keanley (2011) artiklis tööalast lugupidamatut käitumist määratletud kui ebaviisakat ja hälbivat tegevust, mis viib sageli töötajate psühholoogilise stressini. Lisaks mainitakse, et vastava käitumise eiramisel või tähelepanuta jätmisel võib see tekitada tõsiseid ja pingelisi tööalaseid olukordi. (Clark, Davis Keanley 2011: 158) Võrreldes kahe eelmise definitsiooniga on Clark, Davis Keanley (2011) määratlus küll üldisem, kuid sarnaselt tuuakse mõistes välja selle tagajärgede aspekt ehk kindel vorm töötajate kahjustamisest nagu psühholoogilise stressi tekitamine.

Neljandaks on Roscigno ja teiste (2009: 747) artiklis tööalast lugupidamatut käitumist määratletud kui töötajatevahelist negatiivset tegevust, mis kahjustab nende isiku-puutumast ja inimväärikust. Võrreldes eelnevate definitsioonidega on antud määratluses välja toodud ainult selle negatiivne olemus ja töötajaid kahjustav asjaolu. Rau-Fosteri (2004: 702) artiklis defineeritakse aga tööalast lugupidamatut käitumist kui kavalat, ebaviisakat või taktitundetut käitumist ning töötajatevahelise austuse puudumist. Seega tuuakse antud definitsioonis sarnaselt Andersson, Pearsoni (1999) käsitlusega välja tööalase lugupidamatu käitumise peen joon ehk kaval ja mitme-

tähenduslik tegutsemine. Samuti võrreldes eelnevate definitsioonidega tuuakse välja töötajatevahelise austuse puudumise aspekt. Kuuendaks määratlevad Giacalone, Greenberg (1997: vii) tööalast lugupidamatut käitumist aga kui igasugust tegevust, mis kahjustab organisatsioone, selle töötajaid ja sidusrühmi. Seega antud definitsioonis tuuakse sarnaselt Andersson, Pearsoni (1999) käsitlusega välja selle kahjulik mõju nii organisatsioonidele, töötajatele kui ka sidusrühmadele.

Viimaseks defineeritakse kriminoloogiakirjanduses autorite LaGrange ja teiste (1992: 311-312) käsitluses tööalast lugupidamatut käitumist kui madalal intensiivsusel esinevat organisatsioonistandardeid rikkuvat tegevust, mis kahjustab omakorda kehtestatud norme ja väärtusi. Olenemata antud definitsiooni valdkonnaspetsiifilisusest tuuakse ka selles määratluses välja sarnaseid aspekte Andersson, Pearsoni (1999) ja Clegg, Bailey (2008) käsitlusega nagu madalal intensiivsusel esinev tegevus. Erinevate autorite tööalase lugupidamatu käitumise definitsioonidest ülevaatlikuma pildi saamiseks koondatakse need peamiste märksõnade lõikes järgnevasse tabelisse 1.

**Tabel 1.** Peamised märksõnad tööalase lugupidamatu käitumise definitsioonidest

Märksõnad	Andersson, Pearson (1999) jt.	Clegg, Bailey (2008)	Clark, Davis Keanley (2011)	Roscigno <i>et al.</i> (2009)	Rau-Foster (2004)	Giacalone, Greenberg (1997)	La Grange <i>et al.</i> (1992)
Madal intensiivsus	X	X					X
Mitme-tähenduslikkus	X				X		
Hälbiv tegevus:	X	X	X	X	X	X	
-Kaastöötajate kahjustamine	X	X	X	X	X	X	
-Organisatsiooni kahjustamine	X	X	X			X	X
Normide rikkumine	X	X					X
Austuse puudumine	X	X			X		

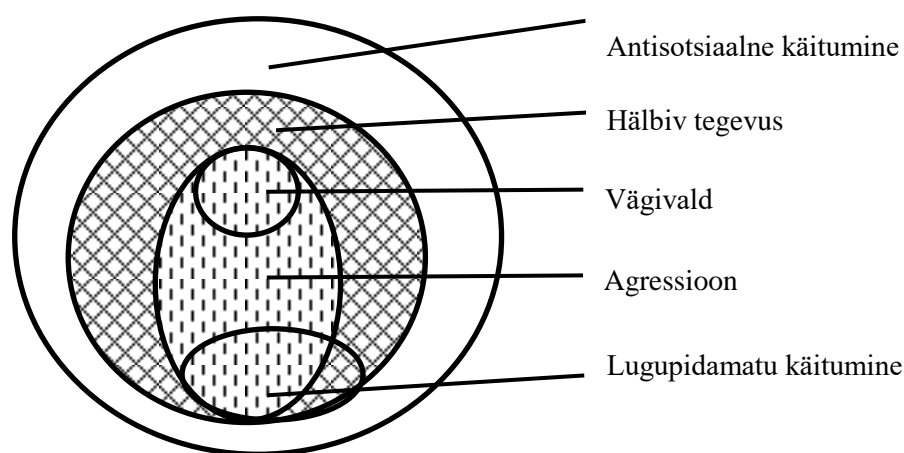
„X“- antud märksõna esineb vastava autori tööalase lugupidamatu käitumise definitsioonis.

Allikad: Autori koostatud (Andersson, Pearson 1999: 455-457; Clegg, Bailey 2008: 1636; Clark, Davis Keanley 2011: 158; Roscigno *et al.* 2009: 747; Rau-Foster 2004: 702; Giacalone, Greenberg 1997: vii; LaGrange *et al.* 1992: 311-312) põhjal.

Tabelist selgub, et kõige rohkem mainitakse tööalase lugupidamatu käitumise määratlemisel selle hälbivat ja kahjustavat tegevust nii organisatsioonidele kui ka

töötajatele. Lisaks tuuakse välja selle madalal intensiivsusel esinemist ehk raskesti piiritletavust, normide eiramist ja austuse puudumist. Ainsana tuuakse Andersson, Pearsoni (1999) ja Rau-Fosteri (2004) põhjal välja tööalase lugupidamatu käitumise mitmetähenduslikkust ehk selle eesmärgi ebamäärasust kedagi kahjustada. Tabelist on samuti näha, et kõige põhjalikumalt sõnastatakse tööalast lugupidamatut käitumist Andersson, Pearsoni (1999) määratluses, kus on välja toodud vastava nähtuse madalal intensiivsusel esinemine, mitmetähenduslikkus, hälbiv tegevus nii kaastöötajate kui ka organisatsiooni suhtes, normide rikkumine ja austuse puudumine. Samuti selgus eespool, et antud definitsioon on võetud aluseks ka mitmetes teistes tööalast lugupidamatut käitumist käsitlevates uuringutes. Seega võetakse Andersson, Pearsoni (1999) tööalase lugupidamatu käitumise määratlus tulenevalt selle laialtlevinud käsitluse ja põhjalikkuse tõttu aluseks ka käesolevas töös.

Tööalane lugupidamatu käitumine esineb pigem verbaalse kui füüsilise vormina, samuti pigem passiivse kui aktiivse ja kaudse kui otsese hälbiva tegevusena (Baron, Neuman 1996: 169). Seega tuuakse tööalase lugupidamatu käitumise olemuse paremaks määratlemiseks järgnevalt välja selle kujunemine teiste organisatsioonilise väärkohtlemise vormide kaudu, mida Andersson, Pearsoni (1999: 456) käsitluses liigitatakse järgnevalt: antisotsiaalne käitumine, hälbiv tegevus, vägivald, agressioon ja lugupidamatu käitumine (vt joonis 1).



**Joonis 1.** Lugupidamatu käitumine osana organisatsiooniliste väärkohtlemise vormidest (Andersson, Pearson 1999: 456)

Joonisel on näha, kuidas tööalane lugupidamatu käitumine saab oma olemuse kolme organisatsioonilise väärkohtlemise vormi kaudu ehk antisotsiaalse käitumise, hälbiva tegevuse ja agressiooni koosmõjul. Neist tööalase lugupidamatu käitumise olemuse kõige üldisema osa ehk antisotsiaalse käitumise (*antisocial behaviour*) moodustavad tegevused, mis kahjustavad organisatsiooni ennast kui ka selle töötajaid ja sidusrühmi. Neist järgnev ehk hälbiv tegevus (*deviant behaviour*) rikub organisatsioonilisi norme ning agressiooni (*aggression*) puhul kahjustatakse eesmärgipäraselt teisi töötajaid. Kõigi viimati nimetatud tegevuste põhjal on saadud ka tööalase lugupidamatu käitumise üldine definitsioon, kus öeldakse, et tegemist on madalal intensiivsusel esineva ja mitmetähendusliku hälbiva tegevusega, mille tõttu rikutakse tööalaselt kehtestatud käitumuslikke norme ning töötajatevahelist austust (Andersson, Pearson 1999: 456-457). Siinkohal aga ei peeta tööalase lugupidamatu käitumise otsese osana vägivaldsust (*violence*), mis esineb pigem kui väga intensiivse, füüsilise ja agressiivse käitumisena kaastöötajate suhtes. (*Ibid.*: 456-457) Võttes aga tööalase lugupidamatu käitumise määratlemisel arvesse ka vägivaldsust saadakse uus kontseptsioon, milleks on töökiusamine (*workplace bullying*) (Branch 2008: 13).

Tööalase lugupidamatu käitumisega on võimalik kokku puutuda erineval moel – tajuda seda enda suhtes, näha vastavat tegevust kõrvalt või olla ise selle algataja (Schilpzand *et al.* 2014: 66). Tegemist on ühtlasi spetsiifilise hälbiva nähtusega, mida paljud organisatsioonid, kas ei oska ära tunda või puuduvad oskused vastavate olukordadega toime tulla (Pearson, Porath 2005: 8). Seega tuuakse tööalase lugupidamatu käitumise paremaks teadvustamiseks järgnevalt välja selle iseloomulikud esinemise vormid.

Esiteks tuuakse Rau-Fosteri (2004) artiklis tööalase lugupidamatu käitumise esinemise vormidena välja kaastöötajate arvustamist, ahistamist, kiusamist ja negatiivset kommenteerimist. Samuti töötajate tujutsemist, kolleegide katkestamist ja töös vahele segamist ning kuulujuttude levitamist. Lisaks kaastöötajatega rääkimisest keeldumist, meeskonnas vaenu õhutamist ja uute töötajate suhtes tõrjuvalt käitumist. (Rau-Foster 2004: 702) Estes, Wangi (2008) artikli põhjal saaks täiendavalt lisada kaastöötajate peale karjumist, põhjusetu otsuste tagasi lükkamist, koosolekutel vahele segamist ja alluvatele avalike noomituste tegemist. Samuti kaastöötaja ignoreerimist ning kolleegidele negatiivse silmside heitmist või solvamist. (Estes, Wang 2008: 227)

Pearson ja teiste (2000) artiklis mainitakse töölase lugupidamatu käitumise esinemise vormidena põhjusega kaebamist, kaastöötajatele alandavate märkuste tegemist või nende kohtlemist lapsena. Samuti kaastöötajate alusetult süüdistamist, tahtlikult koosolekust eemale jätmist või usaldusväärse kahtluse alla seadmist ning tervitamise vältimist (Pearson *et al.* 2000: 126). Vickers (2006: 75) artikli põhjal saaks täiendavalt nimetada tagarääkimise õhutamist, kaastöötaja jutule vahele segamist, mobiiltelefoni koosoleku ajaks tavarežiimile sisse jätmist, alandava ja halvustava kõnetooni kasutamist ning tööl asuva kööginurga enda järelt koristamata jätmist. Trudel, Reio (2011: 397) artiklis tuuakse töölase lugupidamatu käitumise esinemise vormina välja olukord, kus töötaja töö käigus on koopiamašin või printer andnud tõrketeate ning selle asemel, et proovida probleemi parandada või kutsuda vastav tehnik, siis pigem jäetakse see järgmisele masinat kasutavale töötajale tegemiseks.

Johnson, Indvik (2001: 706) artikli põhjal saaks töölase lugupidamatu käitumise esinemise vormidena nimetada töökaaslastele alandava sisuga kirjade saatmist, alluva kommenteerimist kaastöötajate kuuldes teadmiste ja oskuste puudulikkuse osas ning kolleegide isiklike kõnede või vestluste pealt kuulamist. Abid ja teiste (2015) artikli põhjal lisatakse töökoha enda järelt koristamata jätmist, tähtsamate tööülesannete vältimist ja nende tegemata jätmist, tööalastes asjades tähelepanematust, ropendamist, abistamisest keeldumist, kokkulepete rikkumist, liiga vara töölt lahkumist või liiga hilja tööle tulemist, üleolevalt ja ebaprofessionaalselt suhtlemist, meeskonnatööst keeldumist ning kaebamist. Samuti tööalasel olulise informatsiooni edastamisest keeldumist, kaastöötajate maine kahjustamist ja arrogantselt käitumist. (Abid *et al.* 2015: 6308)

Martin (1996) artiklis tuuakse töölase lugupidamatu käitumise esinemise vormidena põhjalikumalt välja olukorrad, kus töökõnedele vastatakse vaid sõnaga „jah,“ selle asemel, et kasutada lisaks viisakussõnu „palun“ ja „aitäh.“ Samuti kannatamatult oma küsimuse või probleemiga töökaaslase laua ääres seismist, hoolimata sellest, et viimasel on käsil tähtis telefonikõne. Kohvikannu põhja umbes poole tassi jagu kohvi jätmist, et ise mitte uut kannutäit keeta ning kõnedele vastamise asemel kõneposti kasutamist. Ka kontoris kõva häälega isiklikest asjadest rääkimist ning prügi maha viskamist arvates, et küll koristaja hiljem üles võtab. (Martin 1996, viidatud Andersson, Pearson 1999: 453 vahendusel) Pearson, Porath (2005) artiklis tuuakse välja omakorda situatsioon, kus

ülemus noomib oma alluvat kaastöötajate juuresolekul, kuna töötaja on kasutanud liiga palju kirjaklambreid. Samuti müügimehe sarkastilised märkused kolleegi kohta kliendi juuresolekul ning ühtlasi sekretäri keeldumine abile. (Pearson, Porath 2005: 8) Töölase lugupidamatu käitumise esinemise vormidest parema ülevaate saamiseks koondatakse need *UWBQ* nelja dimensiooni liigitamist kasutades järgnevasse tabelisse 2.

**Tabel 2.** Töölase lugupidamatu käitumise esinemise vormid *UWBQ* dimensioonide lõikes

<i>UWBQ</i> dimensioon	Esinemise vormid
Tõrjuv käitumine	<ul style="list-style-type: none"> <li>• uute töötajate vältimine</li> <li>• kaastöötajaga rääkimisest keeldumine</li> <li>• kaastöötajate ignoreerimine</li> <li>• informatsiooni tahtlikult endale hoidmine</li> <li>• kaastöötaja tahtlikult koosolekust eemale jätmine</li> <li>• meeskonnatööst või abistamisest keeldumine</li> </ul>
Tagarääkimine	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kaastöötajatest arvustavalt selja taga rääkimine</li> </ul>
Vaenulikkus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• koosolekutel vahele segamine, mobiiltelefoni koosoleku ajaks sisse jätmine, alandava sisuga kirjade saatmine</li> <li>• kaastöötajate arvustamine, ahistamine, kiusamine, negatiivne kommenteerimine, solvamine, alandamine, lapsena kohtlemine</li> <li>• tööalane tujutsemine, temperamentne, arrogantne või ebaviisakas käitumine, negatiivse silmside heitmine</li> <li>• kaastöötajate jutule vahele segamine ja tööalastes asjades katkestamine, kokkulepete rikkumine</li> <li>• kuulujuttude levitamine, tagarääkimise õhutamise</li> <li>• kaastöötaja peale karjumine, halvustava kõnetooni kasutamine, ebaprofessionaalne suhtlemine</li> <li>• alluvatele avalike noomituste tegemine, avalik kritiseerimine oskuste ja teadmiste puudulikkuse kohta</li> <li>• põhjuseta kaebamine, üleüldine kaebamine, alusetu süüdistamine</li> <li>• kaastöötaja usaldusvääruse või maine kahjustamine</li> <li>• kööginurga või oma töökoha koristamata jätmine, töövahendite rikkumine</li> <li>• liiga vara töölt lahkumine ja liiga hilja tööle tulemine</li> </ul>
Privaatsuse rikkumine	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kaastöötaja isiklike kõnede või vestluste pealt kuulamine</li> </ul>

Allikad: Autori koostatud (Abid *et al.* 2015: 6308; Johnson, Indvik 2001: 706; Vickers 2006: 75; Pearson *et al.* 2000: 126; Rau-Foster 2004: 702; Estes, Wang 2008: 227; Trudel, Reio 2011: 397; Pearson, Porath 2005: 8; Andersson, Pearson 1999: 453) põhjal.

Tabelis kasutatakse töölase lugupidamatu käitumise esinemise vormide liigitamisel ühte kahest välja töötatud mudelist. Tegemist on Martin, Hine (2005) *UWBQ* (*Uncivil Workplace Behavior Questionnaire*) ehk tööalast lugupidamatut käitumist käsitleva



meetodiga, mis on võrreldes Blau, Anderssoni (2005) *WIS (Workplace Incivility Scale)* käsitlesega põhjalikum ning annab usaldusväärseid tulemusi nii dimensioonide kui ka kogu mudeli lõikes (vt alapeatükk 2.1) (Sinclair *et al.* 2012: 97; Bartlett 2009: 52). *UWBQ* mudeli põhjal liigitatakse eespool toodud töölase lugupidamatu käitumise esinemise vormid järgneva nelja dimensiooni alla: tagarääkimine, tõrjuv käitumine, privaatsuse rikkumine ja vaenulikkus. Neist privaatsuse rikkumiseks peetakse tegevusi, mille tagajärjel sekkutakse kaastöötajate tegevustesse, tagarääkimise puhul aga arvustatakse negatiivselt selja taga oma kolleege. Tõrjuva käitumisega jäetakse kaastöötaja olulisest informatsioonist või tööalastest tegevustest kõrvale ning vaenulikkusega püütakse kahjustada kaastöötajaid negatiivsete mitte vägivaldsete tegevustega. (Bartlett 2009: 66-67)

Tabelist on näha, et erinevate autorite poolt nimetatud sagedasemad töölase lugupidamatu käitumise esinemise vormid liigituvad peamiselt kahe *UWBQ* dimensiooni alla. Nimelt saab öelda, et tööalast lugupidamatut käitumist on kõige rohkem võimalik tajuda erinevates vaenulikkuse ja tõrjuva käitumise vormides. Tagarääkimise ja privaatsuse rikkumise puhul on autori arvates esinemise vorme vähem seetõttu, et mõlema mõiste puhul on tegemist üsna konkreetse ja selgelt arusaadava tegevusega.

Töölase lugupidamatu käitumise definitsioonide võrdluste ja erinevate esinemise vormide põhjal saab öelda, et tegemist on spetsiifilise ja raskesti määratletava hälbiva nähtusega, mida on tulenevalt selle ebamäärasest olemusest omakorda keeruline eristada ka teistest töölase väärkohtlemise kontseptsioonidest. Saamaks põhjalikumat arusaama tööalasest lugupidamatust käitumisest oleks järgnevalt vajalik uurida, mis seda põhjustab ja mida selline käitumine kaasa toob.

## **1.2. Töölase lugupidamatu käitumise põhjused ja tagajärjed**

Järgnevas alapeatükis tuuakse välja töölase lugupidamatu käitumise esinemise põhjused ehk selgitatakse, mis tingib hälbiva tegevuse püsivust ja selle kasvu organisatsioonides. Samuti kirjeldatakse töölase lugupidamatu käitumise tagajärgi nii organisatsioonidele kui ka selle töötajatele.

Töölase lugupidamatu käitumise esinemise üldiseks põhjuseks peetakse muutuvat töökeskkonda (Pearson *et al.* 2000: 128), mille all mõeldakse eelkõige töötajate kiiret elutempot (Farkas *et al.* 2002: 31; Johnson, Indvik 2001: 707) ning tehnoloogia ja ülemaailmse sotsiaalvõrgustiku arengut (Pearson *et al.* 2000: 124). Selle tulemusena kasutatakse paljudes organisatsioonides üha rohkem kaastöötajatega näost näkku kontakteerumise asemel tehnoloogilisi vahendeid nagu mobiiltelefoni või arvutit, mistõttu võib olla ka lihtsam kedagi süüdistada või kellegi peale karjuda, keda otseselt näinud pole (*Ibid.*: 128).

Samuti on tehnoloogia arenguga tänapäevased kommunikatsioonivahendid lihtsustanud paljudes organisatsioonides tööalast suhtlemist kui ka töötamist sedavõrd, et töötajad saavad tööd teha igal pool ja ajal ning sellest tulenevalt võib tekkida surve vastamaks koheselt töösõnumitele (Cottle 1997: 40). Lisaks on osad organisatsioonid pikendanud sülearvutite koju andmisega samuti töötajate tööpäevi (Flynn 1998: 27). Siinkohal võib autori arvates tehnoloogia arenguga tööalast lugupidamatut käitumist ka vähem esineda. Näiteks kuna inimesed ei saa töökaaslastega igapäevaselt kokku, siis võib eeldada, et seetõttu häiritakse üksteist vähem ning jäädakse samuti teatud hälbivatest situatsioonidest kõrvale.

Töölase lugupidamatu käitumise esinemise põhjustest saaks samuti välja tuua töökeskkonna vabamaks muutumist. Nimelt viiakse tänapäevase koduse kasvatus, haridussüsteemi ja meedia kaudu õpitu üle ka töökeskkonda, mistõttu võivad nõrgeneda organisatsioonilised normid nii käitumise, riietumise kui ka suhtlemise osas ning lõpuks ei suudeta ilmselt vahet teha sellel, mis on sobilik ja mis mitte. (Pearson *et al.* 2000: 129) Siinkohal kuna osad organisatsioonid ei edenda ka oma töötajatevahelist professionaalset suhtlemist ja käitumist, siis seetõttu võib omakorda kannatada üksteisevastane austus ning võivad tekkida raskused kompromisside tegemisel (Pearson, Porath 2005: 7). Seega on eeltoodu põhjal näha, et muutuvates töökeskkonna tingimustes seisavad organisatsioonid silmitsi üha rohkem tööalast lugupidamatut käitumist põhjustavate teguritega.

Lisaks saaks töölase lugupidamatu käitumise esinemise põhjustena välja tuua erinevaid organisatsioonilisi muudatusi, mis võivad tekkida nii muudatustest tööjõus kui ka tööprotsessides. Neist töötajatega seotud tulenevad eelkõige tööjõu kärpimistest,

töötajate mitmekülgsusest, kultuurinormide erinevustest ja töötajate staatusega seotud huvide konfliktidest. Esiteks soovitakse osades organisatsioonid tööjõu kärpimistega saavutada suuremat efektiivsust ehk väiksema tööjõuga teha ära rohkem ja kiiremini. Selle tagajärjel võib suurenda aga töötajate töökoormus ning tekkida ületöötamine ja ajasurve. (Johnson, Indvik 2001: 709; Pearson *et al.* 2000: 129) Ajasurve ühe näitena saaks välja tuua, et nii mõnedki juhid ei suuda oma alluvaid isegi hästi tehtud töö eest tänada, sest peagi saabuvate tööülesannete tähtaegade ja toimuvate koosolekute vahel ei jää selleks lihtsalt aega. (Pearson *et al.* 2000: 128)

Teiseks tekitatakse muudatustega tööjõus osades organisatsioonides töötajate madalat ühtlustunnet, mis võib omakorda tekkida erineva tööajaga töötajate palkamisest. Näiteks suhtutakse mõnede uuringute järgi ajutistesse, osalise ajaga või alltöövõtjatesse teistmoodi võrreldes püsivate või täistööajaga töötavatesse töötajatesse (*Ibid.*: 129; Andersson, Pearson 1999: 453). Kolmandaks peetakse tööalase lugupidamatu käitumise esinemise põhjuseks ka kultuurilisi erinevusi, mistõttu võib kolleegidel tulenevalt erinevatest kultuurinormidest (Pearson, Porath 2005: 7) olla keerulisem üksteist mõista ja juhtidel raskem erinevaid inimesi motiveerida ning see võib omakorda tekitada tööalast arusaamatust (Buhler 2003: 20; Muir 2000: 143; Andersson, Pearson 1999: 453).

Lisaks eelnevatele tuuakse töötajatest tulenevate tööalase lugupidamatu käitumise esinemise põhjustena välja huvidel ja töötajate staatusel põhinevaid konflikte. Näiteks võib huvide konflikte tekkida nii tööprotsessides kui ka omavahelises suhtlemises, kus kahel erineva staatusega inimesel on raskusi üksmeele leidmisel. (Jacoby 2004, viidatud Roscigno 2009: 750 vahendusel) Samuti võib sellist hälbivat käitumist põhjustada olukorrad, kus ainult teatud staatusega inimestele tagatakse privileegide olemasolu või infole juurdepääs. Sealjuures võib eelise andmine sõltuda nii töötaja staatusest, soost, rassist või klassikuuluvusest ühiskonnas. (Roscigno 2007, viidatud Roscigno 2009: 750-751 vahendusel) Lisaks eelnevale põhjustab organisatsioonides tööalast lugupidamatut käitumist ka varasemalt lahendamata jäänud probleemid või konfliktid (Rau-Foster 2004: 702) ning isiksuseomaduste erinevused (Workplace Incivility ... 2011).

Tööalase lugupidamatu käitumise esinemise põhjused, mis tekivad tööprotsessides toimuvatest muudatustest on tihedalt seotud kasvava konkurentsi tingimustega. Nimelt

on osad organisatsioonid sunnitud tegema muudatusi ka erinevates organisatsioonilistes küsimustes ehk töödes ja protsessides, mis seab ühest küljest pinge alla juhtkonna ja teisest küljest töötajad (Trudel, Reio 2011: 396). Näiteks saaks tööprotsessides toimuvatest muudatustest tööalase lugupidamatu käitumise esinemise põhjustena välja tuua tööalased ümberkujundamised ja eelarve kärpimised, mistõttu võivad töötajad tunda ebakindlust organisatsiooni suhtes ning ei soovi teha koostööd kaastöötajatega (Muir 2000: 143; Andersson, Pearson 1999: 453; Blau, Andersson 2005: 595). Sellised olukorrad toovad omakorda esile tööalaseid konflikte (Trudel, Reio 2011: 396) ja põhjustada stressi, mille tulemusena võib langeda ka üldine tööga rahulolu (Blau, Andersson 2005: 595). Tööalase lugupidamatu käitumise esinemise põhjustest antakse ülevaade tabelis 3.

**Tabel 3.** Tööalast lugupidamatut käitumist põhjustavad tegurid

Keskcondlikud	Organisatsioonilised	
	Töötajatest tulenevad	Tööprotsessidest tulenevad
<ul style="list-style-type: none"> <li>• kiire elutempo</li> <li>• tehnoloogia areng</li> <li>• sotsiaalvõrgustiku areng</li> <li>• ühiskonna vabamaks muutumine</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tööjõu kärpimised</li> <li>• tööjõu mitmekülgsus</li> <li>• kultuurilised erinevused</li> <li>• huvide konfliktid</li> <li>• isiksuseomaduste erinevused</li> <li>• kodune kasvatus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• eelarvete kärpimised</li> <li>• tööalased ümberkujundamised</li> <li>• normide nõrgenemine</li> </ul>

Allikad: Autori koostatud (Pearson *et al.* 2000: 124, 128-129; Farkas *et al.* 2002: 31; Johnson, Indvik 2001: 707; Pearson, Porath 2005: 7; Cottle 1997: 40; Flynn 1998: 27; Andersson, Pearson 1999: 453; Buhler 2003: 20; Muir 2000: 143; Trudel, Reio 2011: 396; Blau, Andersson 2005: 595; Roscigno 2009: 750-751; Workplace Incivility ... 2011; Rau-Foster 2004: 702) põhjal.

Tabelist on näha, et tööalase lugupidamatu käitumise esinemise peamised põhjused saaks liigitada kaheks ehk keskkonnast ja organisatsioonilistest muudatustest tulenevateks. Samuti saaks tabeli ja eelnevalt kirjutatu põhjal öelda, et eelkõige on tööalase lugupidamatu käitumise esinemise põhjused tingitud keskkondlikest muudatustest ehk kiirest elutempost, tehnoloogia ja sotsiaalvõrgustiku arengust ning töökeskkonna vabamaks muutumisest. Nimetatute ja tiheneva konkurentsi tingimustest kerkivad omakorda esile tööalase lugupidamatu käitumise esinemise põhjused, mis tulenevad organisatsioonilistest muudatustest ning mida saaks liigitada tööjõus ja tööprotsessides tehtavatest muudatustest tekkivateks. Näiteks saaks töötajatega seotud muudatustest välja tuua tööjõu kärpeid, töötajate mitmekülgsust, kultuurilisi erinevusi ja

huvide konflikte. Tööprotsessides aga eelarvete kärpimisi, töölaseid ümberkujundamisi ja normide nõrgenemist. Seega, et konkurentsist ellu jääda hakatakse osades organisatsioonides palkama erineva tööajaga töötajaid ehk vastavalt vajadusele ning seejuures otsima võimalusi, kuidas tööprotsesse efektiivsemaks muuta, mille tagajärjel võidakse omakorda organisatsioonides põhjustada tööalast lugupidamatut käitumist. Töölase lugupidamatu käitumise esinemise põhjuseid veel spetsiifilisemalt liigitades saaks välja tuua stressi, ületöötamist, lahendamata konflikte ja isiksuseomaduste erinevusi.

Kuna tööalast lugupidamatut käitumist on võimalik tajuda väga erinevates esinemise vormides ning samuti põhjustavad vastavat hälbivat nähtust väga erinevad tegurid, siis seega oleks järgnevalt vajalik teada, millised võivad olla selle tagajärjed nii töötajatele kui ka organisatsioonidele. Töölase lugupidamatu käitumise tagajärgede uurimisel võetakse aluseks Schilpzand ja teiste (2014: 57) käsitus, kus kahjustatavaid tasandeid liigitatakse järgnevalt:

- üldine organisatsiooni tasand,
- indiviidi tasand.

Neist kitsamal ehk indiviidi tasandil võidakse kahjustatakse töölase lugupidamatu käitumise tagajärjel peamiselt töötajate emotsionaalsust, töölaseid hoiakuid, tundeid ja käitumist (*Ibid.*: 68). Töölase lugupidamatu käitumise kirjanduse põhjal saaks välja tuua järgmisi enimmimetatud indiviidi tasandil esinevaid tagajärgi: suurenenud murelikkus (Adams, Webster 2012: 697); töötajatevahelise usalduse langus (Cameron, Webster 2011: 754); negatiivsete emotsioonide tekkimine (Kim, Shapiro 2008: 339); suurenenud emotsionaalsus ja kahanenud optimism (Bunk, Magley 2013: 99); emotsionaalne kurnatus (Kern, Grandley 2009: 46); depressioon, kaastöötajate ja ülemusega rahulolu langus, töölase ebaõiglase kohtlemise suurenenud tajumine, pere ja tööelu konfliktide kasv (Lim, Lee 2011: 95); suurenenud hirm, viha ja kurbus; töölt lahkumiste kasv (Porath, Pearson 2012: 326) ning energia kahanemine (Giumetti *et al.* 2013: 297).

Lisaks saaks välja tuua töölase stressi suurenemist (Lim, Cortina 2005: 488); tööga rahulolu ja organisatsioonile pühendumise langust, tööst loobumist ja organisatsiooni

kahjustavate tegevuste kasvu, soovi kätte maksta (Lim, Teo 2009: 419); tööalase tulemuslikkuse langust (Porath, Erez 2009: 29); töölt puudumiste kasvu (Sliter *et al.* 2012: 121); motivatsiooni langust (Cortina *et al.* 2001: 72); tööle kulutatud aja ja pingutuse ning töö tootlikkuse ja efektiivsuse langust; tööga rahulolu ning organisatsioonilise lojaalsuse langust (Pearson, Porath 2005: 7). Seega saab eelneva põhjal öelda, et tööalase lugupidamatu käitumise tagajärjed võivad indiviidi tasandil olla väga erineva ulatusega.

Üldisemat ehk organisatsiooni tasandit kahjustatavate tegevuste alla liigitatakse ka meeskonnatööd pärssivad tegevused, mis autori arvates võivad eelkõige kahjustada organisatsiooni ennast. Organisatsioonilise tasandi tööalase lugupidamatu käitumise tagajärgi vaadeldakse omakorda finantsilise ja mittefinantsilise aspekti kaudu. Neist põhilisi mittefinantsilisi tagajärgi kirjeldatakse 17 valdkonnas 800 juhi ja töötaja seas läbiviidud uuringu põhjal, mille tulemusena selgus, et 48% vastajatest kahandasid tööalase lugupidamatu käitumise tulemusel teadlikult oma tööalast pingutust ning 47% tööle kulutatud aega. Seejuures 38% vastajatest kahandasid teadlikult töökvaliteeti, 80% kulutasid tööaega muretsemisele ja 63% lugupidamatu käitumise situatsiooni algataja vältimisele. Samas vastas 66% töötajatest, et tööalase lugupidamatu käitumise tagajärjel kannatas töö tulemuslikkus, 78% vähendas tööle pühendumist või loobus üldse tööst ning 12% lahkusid töökohalt. Lisaks tunnistas 25% vastajatest, et elasid oma pettumust välja klientide peal. (Porath, Pearson 2013: 116) Sarnased tulemused on saadud ka Pearson (1999: 18) uuringus, kus selgus, et tööalase lugupidamatu käitumise tagajärjel raiskas 12% töötajatest tööaega vältimaks hälbiva tegevuse algatajat, 53% kulutasid tööaega muretsemisele, 37% loobusid töö tegemisest ning 46% vahetasid töökohta.

Tööalase lugupidamatu käitumise täpseid finantsilisi tagajärgi peetakse aga keeruliseks määratleda nii töötaja, konkreetse töö kui ka organisatsiooni tasandil. Nimelt tekitab raskusi täpsete rahaliste kahjude välja arvutamine töötajate puudumiste, tootlikkuse, käibe languse ja muu sarnase osas. (Pearson, Porath 2005: 9) Seetõttu pole siiani väga põhjalikult uuritud tööalase lugupidamatu käitumise täpseid rahalisi kahjusid organisatsioonidele (*Ibid*: 8), kuid teatud võimalikke finantskahjusid on erinevates allikates siiski kajastatud. Näiteks tuuakse Pearson, Porath (2009) artiklis välja, et tööalase lugupidamatu käitumise tajumise ja kogemise üldisteks kahjudeks saadi 14 000

dollarit töötaja kohta aastas, mida tingisid projektide viivitused ja töötajate psühholoogilised häired (Pearson, Porath 2009, viidatud Sakurai 2011: 1 vahendusel). Lisaks mainitakse Pearson, Porath (2005: 10) uuringus, et kahjud töötaja töölt lahkumiseks tööalase lugupidamatu käitumise tagajärjel olid keskmiselt 1,5-2,5 korda suuremad palgast, mida töötajale tööajal maksti. Seega saab eeltoodu põhjal järeldada, et indiviidi tasandil kahjustatakse tööalase lugupidamatu käitumise tagajärjel töötajate vaimseid väärtusi ning organisatsioonilisel tasandil selle üldist toimimist. Samuti on näha, et kahjustades tööalase lugupidamatu käitumise tagajärjel töötajate emotsionaalsust, tundeid, hoiakuid ja käitumist väljendub võib see omakorda väljenduda nende töödes ning lõppkokkuvõttes võib kahjustab organisatsiooni ennast. Tööalase lugupidamatu käitumise tagajärjed on kokkuvõtlikult toodud välja tabelis 4.

**Tabel 4.** Tööalase lugupidamatu käitumise tagajärjed indiviidi ja organisatsiooni tasandil

Kahjustatav tasand	Tagajärg
Indiviidi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• suurenenud murelikkus, negatiivsus, stress ja emotsionaalne kurnatus, depressioon</li> <li>• usalduse, rahulolu, energia, pühendumise, tulemuslikkuse ja motivatsiooni langus</li> <li>• töölt puudumiste ja lahkumiste kasv, tööst loobumiste, tööalase pingutuse vähendamine, pere ja tööelu konfliktide kasv, soov kätte maksta</li> <li>• ebaõiglase kohtemise suurenenud tajumine</li> </ul>
Organisatsiooni	<ul style="list-style-type: none"> <li>• käibe, töö kvaliteedi, tulemuslikkuse, efektiivsuse ja tootlikkuse langus</li> <li>• töölt puudumiste ja lahkumiste kasv, hälbivate tegevuste, tööajast muresemise ja tööst loobumiste kasv, klientide peal pettumuse välja elamine, tööalase pingutuse ja tööle kulutatud aja vähenemine, töötajate lojaalsuse langus</li> </ul>

Allikad: Autori koostatud (Schilpzand *et al.* 2014: 57; Adams, Webster 2012: 697; Cameron, Webster 2011: 754; Kim, Shapiro 2008: 339; Bunk, Magley 2013: 99; Kern, Grandley 2009: 46; Lim, Lee 2011: 95; Porath, Pearson, 2012: 326; Giumetti *et al.* 2013: 297; Lim, Cortina 2005: 488; Lim, Teo 2009: 419; Porath, Erez 2009: 29; Sliter *et al.* 2012: 121; Cortina *et al.* 2001: 72; Pearson, Porath 2005: 7, 9; Porath, Pearson 2013: 116; Pearson 1999: 18) põhjal.

Tabelis liigitatakse tööalase lugupidamatu käitumise mittefinantsilisi tagajärgi indiviidi ehk töötaja ja organisatsiooni tasandi lõikes. Indiviidi tasandil tekkida võivate tööalase lugupidamatu käitumise tagajärjed liigitatakse omakorda neljast peamisest kahjustavast aspektist tulenevalt nagu tunded, käitumine, hoiakud ja emotsionaalsus. Näiteks saaks töötajate emotsionaalsuse kahjustamise alla liigitada suurenenud murelikkust,

negatiivsust ja emotsionaalset kurnatust. Käitumise alla näiteks töölt puudumiste ja lahkumiste kasvu ning tööst loobumist. Hoiakute muutustena saaks nimetada usalduse ja pühendumise langust ning tunnete puhul näiteks ebaõiglase kohtlemise kasvu. Organisatsioonilisi töölase lugupidamatu käitumise tagajärgi grupeeritakse tabelis aga üldist organisatsiooni toimimist kahjustada võivast tasemest ja töötajate tegevusest tulenevalt. Näiteks võib töölase lugupidamatu käitumise tagajärjel langeda üldise organisatsiooni tulemuslikkus, efektiivsus ja tootlikkus. Seejuures töötajatest tulenevalt aga näiteks lojaalsuse langus, töölt loobumiste ja puudumiste kasv.

Eelneva põhjal saab öelda, et muutuva töökeskkonna tagajärjel kerkib üha rohkem esile töölase lugupidamatu käitumise problemaatika, millel on omakorda kahjulikud tagajärjed nii töötajatele kui ka organisatsioonidele endale. Kuna ka osad organisatsioonid ei suuda vastavat hälbivat nähtust nii ennetada kui ka seda vähendada, siis seega tuleks suurendada organisatsioonide teadlikkust vastava käitumise esinemise kohta. Töölase lugupidamatu käitumise paremaks teadvustamiseks organisatsioonides uuritakse järgnevalt, milline on selle tajumise ja toimetuleku seos töötajate isiksuseomadustega.

### **1.3. Suure Viisiku isiksuseomaduste teooria ja selle seos töölase lugupidamatu käitumise tajumisega**

Järgnevas alapeatükis antakse ülevaade töös kasutatavast Suure Viisiku isiksuseomaduste teooriast ning tuuakse välja, miks võeti aluseks just vastav kontseptsioon. Samuti antakse ülevaade varasemalt läbiviidud otsestest uuringutest isiksuseomaduste ja töölase lugupidamatu käitumise kohta. Lisaks tuuakse varasemate uuringute põhjal välja kaudsed seosed kasutades vahendajana stressi tajumist ja konfliktidega toimetulekut.

Inimeste isiksuse näol on tegemist sisemiste dünaamiliste protsessidega, mis jagunevad erinevateks psühholoogilisteks ja füüsilisteks tegevusteks. Need määravad omakorda ära inimeste erinevused isiklike käitumuslike muustrite, mõtete ja tunnete näol. (Caver, Connor-Smith 2010: 780) Seega teeb isiksus inimesed teistest erinevaks ehk unikaalseks ning seejuures määrab ära nende isiksuseomadused. Inimeste isiksuse ja sellega seotud isiksuseomaduste kohta on leitud, et need tulenevad peamiselt pärlikest



(Martin 2005: 125), keskkondlikest (French *et al.* 2011: 97) ja sotsiaalsetest teguritest (Hegar 2011: 106) ning üldjuhul on tegemist stabiilsete omadustega, mida on teatud olukordades võimalik kohandada (Carducci 2009: 260). Samuti on leitud, et inimeste isiksuseomadusi on lihtne pikemalt jälgida ja ära tunda, kuid seejuures on neid raske teiste eest varjata või alla suruda (Carver, Connor-Smith 2010: 780). Seega kuna inimeste elu jooksul välja kujunenud isiksuseomadused on üldjuhul püsivad, siis tuleb välja, et teatud olukordades on võimalik oma käitumist vastavalt situatsioonile kohandada. Samuti teevad isiksuseomadused iga töötaja organisatsioonis unikaalseks, mistõttu tajutakse kui ka käitatakse erinevates olukordades omamoodi.

Saamaks teada, kuidas erinevate isiksuseomadustega töötajad tajuvad tööalast lugupidamatut käitumist tuleks avada käesolevas töös aluseks võetud isiksuseomaduste kontseptsioon. Antud töös käsitletakse isiksuseomadusi tööalastes uuringutes kõige laialdasemalt kasutatud meetodi alusel (Camps *et al.* 2016: 2), milleks on Robert R. McCrae ja Paul T. Costa loodud Suure Viisiku (*the Big Five Model*) ehk tuntud ka kui Viie Faktori mudel (*Five Factor Model*) (John *et al.* 2008: 159). Tegemist on niivõrd universaalse mudeliga, et peetakse sobilikuks erineva kultuuri- ja keeleruumi puhul (Allik *et al.* 2013: 3-4). Vastava mudeli põhjal koondatakse erinevaid töötajaid iseloomustavad kirjed viie isiksuseomadusi mõõtvast dimensiooni alla nagu neurootilisus (*neuroticism*), sotsiaalsus (*agreeableness*), meeolekindlus (*conscientiousness*), avatus kogemusele (*openness to experience*) ja ekstraversus (*extraversion*) (McCrae, Allik 2002: 1; McCrae, Costa 2003: 3; Camps *et al.* 2016: 2, John *et al.* 2008: 159). Vastavate isiksuseomaduste dimensioone kirjeldavad iseloomulikud tunnused kõrge ja madala esindatuse lõikes tuuakse põhjalikumalt välja tabelis 5.

**Tabel 5.** Suure Viisiku isiksuseomaduste iseloomustus

Suure Viisiku isiksuseomadused	Kõrge esindatus	Madal esindatus
Neurootilisus	enesekriitilisus, murelikkus, madal enesehinnang, emotsionaalne ebastabiilsus, haavatavus, ohustatus, ebaratsionaalsed perfektsionistlikud tõekspidamised, pessimistlikud hoiakud, negatiivsed emotsioonid- viha, häbi, hirm	rahulikkus, enesega rahulolevus, emotsionaalne vastupidavus, karastatus
Ekstravertsus	armastav, teistega liituja, jutukus, aktiivsus, seiklushimulisus, kirglikkus, sotsiaalsed oskused, palju sõprussuhteid, entusiastlikkus, enesekindlus, julgus, energilisus, positiivsus	kinnisus, passiivus, üksik olemine, silmatorkamatus, vagurus
Avatus kogemusele	kujutlusvõimelisus; loomingulisus; originaalsus; uudishimulikkus; muutlikkus; palju hobisid ja kutselisi oskusi; vabameelsus; avatus uutele ideedele, uskumustele, väärtustele ja tegevustele	rutiinsus, tavalisus, konservatiivsus, eba-huvitavus, loovusetus, elulähedusus,
Sotsiaalsus	õrnasüdamlikkus, usaldatavus, vastutulelikkus, suuremeelsus, nõustuvus, leebus, andestamine, koostöövõimeline, empaatilisus, solvamatu kõnekasutus	hoolimatus, pirtsakus, ihnus, umbusklikkus, kriitilisus, vaenulikkus
Meelekindlus	kohusetundlikkus, töökus, täpsus, organiseeritus, edasipüüdlikkus, alalhoidvus, pikaajaliste plaanide koostamine, tehnilised teadmised, püsivus, ennetavus, põhjalikkus	lohakus, loobumine, hiline mine, laiskus, organiseerimatus, eesmärgipäratus

Allikad: Autori koostatud (McCrae, Costa 2003: 4; John *et al.* 2008: 110, 164; McCrae, Allik 2002: 8) põhjal.

Tabeli tulemusi saab autori arvates suures osas laiendada töölasele kontekstile. Näiteks kõrge neurootilisusega töötajat iseloomustaks suur tööalane murelikkus, enesekriitilisus, emotsionaalne ebastabiilsus ja haavatavus. Seejuures madala neurootilisusega töötajat iseloomustaks pigem tööalane rahulikkus, karastatus, enesega rahulolemine, madal emotsionaalsus ja vastupidavus. Kõrge sotsiaalsusega töötajat iseloomustaks aga vastutulelikkus, suuremeelsus ja usaldatavus kaastöötajate suhtes ning madala sotsiaalsusega töötajat tööalane hoolimatus, ihnus ning kaastöötajate vastane vaenulikkus ja pirtsakus. Samasuguseid järeldusi saab teha ka ülejäänud kolme isiksuseomaduse puhul võttes aluseks kõrgemale ja madalamale esindatusele omaseid iseloomustusi. Tabelist on samuti näha, et neurootilisuse, ekstravertsuse ja sotsiaalsuse puhul tuuakse iseloomulike tunnustena välja pigem neid, mis võiksid olla seotud töötajate omavahelise läbisaamise ja suhtlemisega, samuti isiklike emotsioonide ja tunnetega. Meelekindluse ja avatus kogemusele põhjal võiks aga eeldada, et need omadused on seotud pigem töötajate töö tegemise või sellele lähenemise viisiga.

Lisaks eelnevale on tabelis olevate Suure Viisiku dimensioonide kirjelduste põhjal võimalik teha järeldusi, kuidas võiksid teatud isiksuseomadustega töötajad tajuda tööalast lugupidamatut käitumist. Näiteks võiks autori arvates eeldada, et kuna kõrge neurootilisusega töötajaid iseloomustab pigem tööalane murelikkus ja emotsionaalsus, siis võiks arvata, et nad on ka tööalase lugupidamatu käitumise tajumise suhtes tundlikumad. Samuti kuna kõrge neurootilisusega töötajad on pigem haavatavamad ja enesekriitilisemad, siis võiks eeldada, et nende jaoks on kompromisside tegemine raskem ning seega tullaakse tööalase lugupidamatu käitumisega ka halvemini toime. Samalaadseid seoseid saab luua ka ülejäänud isiksuseomaduse puhul, mistõttu saab tabeli põhjal eeldada, et madala neurootilisusega ning kõrge ekstravertsuse, meelegendluse, avatuse kogemusele ja sotsiaalsusega inimesed tajuvad vähem tööalast lugupidamatut käitumist ning seejuures tulevad paremini ka sellega toime.

Töö autori poolt tehtud eelduste kinnitamiseks või ümber lükkamiseks vaadeldakse järgnevalt, milliseid seoseid on varasemate uuringute põhjal leitud Suure Viisiku isiksuseomaduste ja tööalase lugupidamatu käitumise tajumise vahel. Nimelt pole varasemalt otseseid uuringuid tööalase lugupidamatu käitumise tajumise kohta sõltuvalt isiksuseomadustest väga palju uuritud. Seega tuuakse välja järgnevad neli autori poolt leitud mujal maailmas läbiviidud tööalase lugupidamatu käitumise tajumist uurivat artiklit sõltuvalt Suure Viisiku isiksuseomadustest (Sliter *et al.* 2015; Taylor *et al.* 2012, Milam *et al.* 2009; Naimon *et al.* 2013).

Esiteks küsitleti Sliter ja teiste (2015) läbiviidud uuringus 708 Midwesterni Ülikooli üliõpilast eesmärgiga leida, kuivõrd sõltub tööalase lugupidamatu käitumise tajumine inimeste isiksuseomadustest. Uuringu tulemusena selgus, et kõrge sotsiaalsus ja avatus ning madal neurootilisus on seotud negatiivselt tööalase lugupidamatu käitumise tajumisega. (Sliter *et al.* 2015: 24) Seega saaks antud tulemusi tõlgendada tööalases kontekstis, et nimetatud isiksuseomadustega töötajad on vähem tundlikumad tööalase lugupidamatu käitumise suhtes ning seetõttu tajuvad ka endi suhtes vähem ebameeldivaid olukordi.

Teiseks uuriti Taylor ja teiste (2012) põhjal seoseid tööalase lugupidamatu käitumise tajumisel sõltuvalt töötajate hoiakutest, käitumisest ja meelegendlusest. Uuringus osales 221 töötajat ning selle tulemusena selgus, et kõrge meelegendlusega inimesed tajuvad

enda suhtes vähem lugupidamatut käitumist, mistõttu on ka nende tööalane tulemuslikkus parem võrreldes madala meelekindlusega inimestega. (Taylor *et al.* 2012: 882, 888) Võrreldes Sliter ja teiste (2015) uuringuga otsiti Taylor ja teiste (2012) põhjal seoseid vaid ühe isiksuseomaduse ja tööalase lugupidamatu käitumise tajumise vahel ning lisaks eelnevale saadi negatiivne seos tööalase lugupidamatu käitumise tajumise ja meelekindluse vahel.

Kolmandaks uuriti Milam ja teiste (2009) põhjal seoseid tööalase lugupidamatu käitumise tajumise ja isiksuseomaduste vahel. Uuringu tulemusena saadi, et kõrge sotsiaalsus ja ekstraversus on negatiivses ja kõrge neurootilisus positiivses seoses tööalase lugupidamatu käitumise tajumisega. (Milam *et al.* 2009: 58) Seega leiti sarnaselt Sliter ja teiste (2015) uuringule, et kõrge sotsiaalsusega ja madala neurootilisusega töötajad tajuvad endi suhtes vähem tööalast lugupidamatut käitumist. Lisaks Sliter ja teiste (2015) ning Taylor ja teiste (2012) uuringutele leiti seos ka kõrge ekstraversuse ja tööalase lugupidamatu käitumise tajumise vahel ehk kõrgema ekstraversusega töötajad tajuvad endi suhtes vähem tööalast lugupidamatut käitumist.

Neljandaks uuriti Naimon ja teiste (2013) käsitluses tööalase lugupidamatu käitumise tajumise seoseid negatiivsete mõjude, kontrolli, spirituaalsuse ja sotsiaalsuse vahel. 102 inimese seas läbiviidud uuringust selgus sarnaselt Sliter ja teiste (2015) ning Milam ja teiste (2009) käsitlusega, et kõrge sotsiaalsus on negatiivselt seotud tööalase lugupidamatu käitumise tajumisega. (Naimon *et al.* 2013: 9) Nelja otsese tööalast lugupidamatut käitumist sõltuvalt isiksuseomadustest käsitlevate uuringute põhjal saab öelda, et enim on kinnitust leidnud asjaolu, et tööalast lugupidamatut käitumist tajuvad vähem kõrgema sotsiaalsusega ning rohkem kõrgema neurootilisusega inimesed. Ülejäänud isiksuseomaduste osas on tulemused vastakad ehk mõnes uuringus leitakse seos tööalase lugupidamatu käitumise tajumisega ja mõnes mitte. Nelja otsese uuringu tulemused tööalase lugupidamatu käitumise tajumise kohta sõltuvalt Suure Viisiku isiksuseomadustest koondatakse tabelisse 6.

**Tabel 6.** Otsesed seosed tööalase lugupidamatu käitumise ja isiksuseomaduste vahel

Allikas	Uuringu eesmärk	N	E	A	S	M
Sliter <i>et al.</i> (2015)	Uuriti tööalase lugupidamatu käitumise tajumise seoseid isiksuseomadustega	↑	–	↓	↓	–
Taylor <i>et al.</i> (2012)	Uuriti tööalase lugupidamatu käitumise tajumise seost töötajate meelekindlusega	X	X	X	X	↓
Milam <i>et al.</i> (2009)	Uuriti tööalase lugupidamatu käitumise tajumise seoseid isiksuseomadustega	↑	↓	–	↓	–
Naimon <i>et al.</i> (2013)	Uuriti tööalase lugupidamatu käitumise tajumise seoseid sotsiaalsusega	X	X	X	↓	X

„↑“- lugupidamatut käitumist tajutakse rohkem, „↓“- lugupidamatut käitumist tajutakse vähem, „–“- seost ei leitud, „X“- seost ei uuritud, „E“- ekstraversus, „S“- sotsiaalsus, „A“- avatus, „M“- meelekindlus, „N“- neurootilisus.

Allikad: Autori koostatud (Sliter *et al.* 2015: 24; Taylor *et al.* 2012: 878; Milam *et al.* 2009: 58; Naimon *et al.* 2013: 1) põhjal.

Kuna otseseid seoseid isiksuseomaduste ja tööalase lugupidamatu käitumise tajumise vahel on maailmas vähe uuritud, siis järgnevalt luuakse selle tajumisel kaudseid seoseid stressi tajumise ja konfliktidega toimetuleku vahel. Nimelt leiti antud töö teises alapeatükis, et tööalane lugupidamatu käitumine võib tekitada inimestes stressi. Seega kui on teada, kuidas teatud isiksuseomadustega inimesed stressirikaste olukordadega toime tulevad, siis saab sellest ka teataval määral järeldada, kuidas nad tulevad toime tööalase lugupidamatu käitumisega ehk kas nad tajuvad seda vähem või rohkem. Autor koondas stressi ja isiksuseomaduste seoseid käsitlevad uuringud tabelisse 7.

Järgnevas tabelis välja toodud stressiuuringute tulemustena selgus, et kõrge neurootilisusega inimesed tajuvad rohkem stressi. Seega võib autori arvates öelda, et kui kõrge neurootilisusega inimesed on stressile vastuvõtlikumad ja suhtuvad asjadesse pigem negatiivselt, siis tajuvad nad ka tööalast lugupidamatut käitumist valulikumalt. Küllalt selge tulemus on ka ekstraversust ja meelekindlust puudutavalt. Kõik uuringud peale ühe leidsid, et kõrgema ekstraversuse ja meelekindlusega inimesed tajuvad vähem stressi, mistõttu töö autor eeldab, et nad tajuvad ka vähem tööalast lugupidamatut käitumist. Avatuse ja sotsiaalsuse uuringud näitavad, et pigem tajuvad vähem stressi kõrge sotsiaalsuse ja avatusega inimesed, kuid ka siin on leitud vastakaid tulemusi.

**Tabel 7.** Stressi tajumine sõltuvalt isiksuseomadustest

Allikas	Uuringu eesmärk ja analüüsimeetod	N	E	A	S	M
Saksvik, Hetland (2011)	Uuriti stressi tajumise seoseid isiksuseomadustega, analüüsiti hierarhilise regressioonanalüüsiga	↑	↓	↓↑	↓↑	↓
Raveendran (2012)	Uuriti isiksuseomaduste mõjusid stressi tajumisele, analüüsiti korrelatsioon- ja regressioonanalüüsiga	↑	–	↓	–	↓
DeLongis, Holzman (2005)	Uuriti seoseid isiksuseomaduste ja stressi tajumise ning toimetulekustrateegiatega vahel, teoreetiline käsitlus	↑	↓	↓	↓	↓
McManus <i>et al.</i> (2004)	Uuriti seoseid stressi tajumise kohta sõltuvalt isiksuseomadustest, analüüsiti Pearsoni korrelatsioonanalüüsiga	↑	↓	–	↓	↓
Van den Berg, Feij (2003)	Uuriti isiksuseomaduste mõju tööalasele käitumisele, samuti stressi tajumisele ja tööga rahulolule, analüüsiti modereeritud regressioonanalüüsiga	↑	↓	X	X	X
Lee-Baggle <i>et al.</i> (2005)	Uuriti seoseid isiksuseomaduste ja stressi tajumise ning toimetulekustrateegiatega vahel, analüüsiti mudelanalüüsiga	↑	↓	–	↓	↓

„↑“ - stressi tajutakse rohkem, „↓“ - stressi tajutakse vähem, „–“ - seost ei leitud, „X“ - seost ei uuritud, „E“ - ekstraversus, „S“ - sotsiaalsus, „A“ - avatus, „M“ - meelekindlus, „N“ - neurootilisus.

Allikad: Autori koostatud (Saksvik, Hetland 2011: 3; Raveendran 2012: 53; DeLongis, Holzman 2005: 16-18; McManus *et al.* 2004: 6; Van den Berg, Feij 2003: 331; Lee-Baggle *et al.* 2005: 1162-1165) põhjal.

Kõrge neurootilisusega töötajate suurem stressi ja eeldatavalt ka lugupidamatu käitumise tajumine võib tuleneda tööalaselt ebaefektiivsete strateegiatega kasutamisest, mistõttu satuvad nad tihedamini stressirikastesse olukordadesse. Kõrge ekstraversusega töötajate madalamat tööalase stressi tajumist seostatakse aga nende võimekusega vastutada oma tegude eest, mille tõttu esineb vähem pingerikkaid situatsioone. Kõrge meelekindlusega töötajad peetakse aga eelkõige töökateks ja usaldusväärseteks ning tulenevalt nende võimest saada hakkama kõigi tööülesannetega, suudavad nad ka vähem tajuda stressi ja ühtlasi sellest hoiduda. Sotsiaalsuse ja avatuse kohta saadud vastakad tulemused võivad tuleneda sellest, et stressi tajumine sõltub situatsioonilistest iseärasustest ja stressi tekitavatest faktoritest ehk kõrge sotsiaalsuse ja avatusega töötajad võivad tulla stressiga vastavalt olukorrale nii hästi kui ka halvasti toime.

(DeLongis, Holzmann 2005: 16- 18) Näiteks kui avatud inimene on sunnitud töötama väga suurte piirangutega keskkonnas, siis võib tema stressi tase olla kõrgem.

Võrreldes tööalase lugupidamatu käitumise otsuste uuringutega leiti sarnane tulemus neurootilisuse, meelekindluse ja ekstravertsuse puhul. Nimelt leiti, et kõrge neurootilisusega inimesed tajuvad rohkem ning kõrge ekstravertsuse ja meelekindlusega inimesed vähem lugupidamatut käitumist kui ka tööalast stressi. Kahe viimase isiksuseomaduse puhul esines nii otseseid kui ka kaudseid uuringuid, kus seoseid ei leitud. Kõrge sotsiaalsuse ja avatuse puhul leiti aga võrreldes lugupidamatu käitumise otsuste uuringutega kaudsetes allikates ka vastupidiseid seoseid. Näiteks leiti stressi tajumist käsitlevates uuringutes, et kõrge sotsiaalsuse ja avatusega inimesed võivad stressi tajuda hoopis rohkem. Selline tulemus võis tuleneda lugupidamatu käitumise spetsiifilisemast olemusest, mis koosneb pigem inimestevahelistest hälbivatest tegevustest. Seejuures stressi tekitavate faktorite ja situatsiooniliste eripärade hulk on aga laiem ning sellest tulenevalt võivad sotsiaalsed ja avatud inimesed olla edukad inimestevahelises suhtlemises, kuid vastuvõtlikumad muude faktorite suhtes.

Teatavat infot selle kohta, kuivõrd lugupidamatut käitumist tajutakse, võib autori arvates saada ka konflikte puudutavatest uuringutest. Nimelt tulevad teatud isiksuseomadustega inimesed paremini toime konfliktidega ning ka lugupidamatu käitumine on teatav konflikti allikas. Headeks konfliktidega toimetulekuks peetakse kompromisse loovaid ja integreeruvaid strateegiaid ning halbadeks teist osapoolt kohustavaid, domineerivaid ning vältivaid strateegiaid (Antonioni 1998: 336). Erinevate isiksuseomadustega inimesed võivad seega kasutada konfliktidega toimetulekuks erinevaid strateegiaid. Tabelisse 8 on koondatud uuringud, mis on tehtud selle kohta, kuidas erinevate isiksuseomadustega inimesed konfliktidega toime tulevad.

Järgnevast tabelist on näha, et konfliktidega toimetulekul ja sellest tulenevalt autori arvates ka lugupidamatu käitumisega toimetulekul on kõige selgemad tulemused meelekindlust puudutavalt. Kõigis seda aspekti uurinud artiklites selgus, et meelekindlad inimesed tulevad konfliktidega edukamalt toime. Küllaltki üksmeelsed tulemused on ka neurootilisust ja ekstravertsust puudutavalt, sest ainult ühes uuringus kuuest ei leitud seost konfliktidega toimetulekul. Seega tulevad tööalase lugupidamatu käitumisega eeldatavalt paremini toime kõrge ekstravertsuse ja meelekindlusega ning

halvemini kõrge neurootilisusega inimesed. Nii nagu stressi puhul on ka siin sotsiaalsuse ja avatuse puhul leitud mõningaid vastakaid tulemusi.

**Tabel 8.** Konfliktidega toimetulek sõltuvalt isiksuseomadustest

Allikas	Meetod	N	E	A	S	M
Antonioni (1998)	Uuriti isiksuseomaduste seoseid konfliktsetes situatsioonides lahendusviiside leidmisel, analüüsiti hierarhilise regressioonanalüüsiga	↓	↑	↑	↑	↑
Wood, Bell (2008)	Uuriti isiksuseomaduste seoseid konfliktsetes situatsioonides lahendusviiside leidmisel, analüüsiti regressioonanalüüsiga	X	↑	↑	X	X
Ortega <i>et al.</i> (2007)	Uuriti isiksuseomaduste seoseid konfliktsetes situatsioonides lahendusstrateegiade leidmisel, analüüsiti kinnitava faktoranalüüsiga	↓	–	X	X	↑
DeLongis, Holzman (2005)	Uuriti seoseid isiksuseomaduste, stressi tajumise ja toimetulekustrateegiade vahel, teoreetiline käsitlus	↓	↑	↑↓	↑↓	↑
Ahmed <i>et al.</i> (2010)	Uuriti seoseid isiksuseomaduste ja konfliktsetes situatsioonides kasutatavate toimetulekustrateegiade vahel, analüüsiti korrelatsioonanalüüsiga	X	↑	↑	X	X
Forrester (2013)	Uuriti seoseid isiksuseomaduste ja konfliktsetes situatsioonides kasutatavate toimetulekustrateegiade vahel, analüüsiti osalise vähimruudu meetodiga	–	↑	↓	↑	↑

„↑“- konfliktidega tullakse paremini toime, „↓“- konfliktidega tullakse halvemini toime, „–“- seost ei leitud, „X“- seost ei uuritud, „E“- ekstravertsus, „S“- sotsiaalsus, „A“- avatus, „M“- meelekindlus, „N“- neurootilisus.

Allikad: Autori koostatud (Antonioni 1998: 336; Wood, Bell 2008: 126; Ortega *et al.* 2007: 43; DeLongis, Holzman 2005: 16-18; Ahmed *et al.* 2010: 270; Forrester 2013: 39) põhjal.

Kõrge neurootilisusega töötajate halvem toimetulek konfliktide ja eeldatavalt ka lugupidamatu käitumisega võib tuleneda nende omasusest põgeneda probleemide eest ja luua vastasseis kaastöötajate vastu. Kõrge ekstravertsusega inimeste oskus tulla toime konfliktidega seostatakse aga sellega, et vastava isiksuseomadusega töötajad on aktiivsemad probleemide lahendamisel. Sama on märgatud ka kõrge meelekindlusega töötajate puhul, kes pigem väldivad pingete tekkimist ning otsivad probleemidele lahendusi, et vältida konfliktseid olukordi. Sotsiaalsuse ja avatuse kohta saadud vastakaid tulemusi saab sarnaselt stressi tajumise tulemustega tõlgendada tulenevalt situatsioonilistest iseärasustest ja vastavalt konflikte põhjustavatest asjaoludest (DeLongis, Holzman 2005: 16-18).



Võrreldes stressi tajumise uuringutega leiti üsna sarnaseid seoseid isiksuseomaduste ja konfliktidega toimetuleku vahel. Nimelt nii stressi tajumise kui ka konfliktidega toimetuleku uuringutes leiti, et kõrge ekstravertsuse ja meelekindlusega inimesed tajuvad vähem stressi ning tulevad paremini toime konfliktidega, mistõttu saab järeldada, et nad tulevad paremini toime ka töölase lugupidamatu käitumisega ning tajuvad seda vähem. Samuti esines mõlema teema puhul uuringuid, kus seoseid ei leitud. Peale selle saadi sarnaselt stressi käsitlevate uuringutega, et kõrge neurootilisusega inimesed tulevad halvemini toime konfliktide lahendamisega, millest saab järeldada, et nad tulevad halvemini toime ka töölase lugupidamatu käitumisega. Lisaks leiti sarnaselt stressi tajumise tulemustega, et kõrge avatuse ja sotsiaalsusega inimesed tulevad hästi toime konfliktidega, kuid seejuures esines paaris uuringus ka vastupidine tulemus. Vastavat tulemust võib tõlgendada samuti töölase lugupidamatu käitumise ja konfliktidega toimetuleku kontseptsioonide ulatusest tulenevalt. Nimelt käsitletakse töölase lugupidamatu käitumise puhul vaid madalal intensiivsusel esinevaid ehk raskesti piiritletavaid kahjustavaid tegevusi, kuid konfliktide puhul võetakse ilmselt arvesse ka laiaulatuslikumaid ja rohkem intensiivsemalt esinevaid hälbivaid tegevusi.

Antud alapeatükis selgus, et kõrge neurootilisusega inimesed tajuvad rohkem tööalast lugupidamatut käitumist ning tulevad sellega halvemini toime, mida kinnitasid nii kaudsed kui ka otsesed uuringud. Üsna kindlad tulemused saadi ka otsestest ja kaudsetest allikatest kõrge ekstravertsuse ja meelekindluse puhul, mistõttu selliste isiksuseomadustega inimesed tajuvad vähem tööalast lugupidamatut käitumist ning tulevad sellega ka paremini toime. Kõigi kolme isiksuseomaduse puhul leidus, aga ka uuringuid, kus seost ei leitud. Peale selle selgus, et kõrge sotsiaalsuse ja avatusega inimesed tajuvad enda suhtes vähem tööalast lugupidamatut käitumist ning tulevad sellega paremini toime. Nende kahe isiksuseomaduse puhul leiti kaudsetes uuringutes ka vastupidiseid seoseid, mis tulenesid kaudsete seoste loomise laiaulatuslikumast käsitlemisest võrreldes töölase lugupidamatu käitumisega. See, milliseid tulemusi saadi aga töölase lugupidamatu käitumise tajumisel sõltuvalt isiksuseomadustest Eesti organisatsioonide töötajate hinnangul selgub, aga järgnevas peatükis.

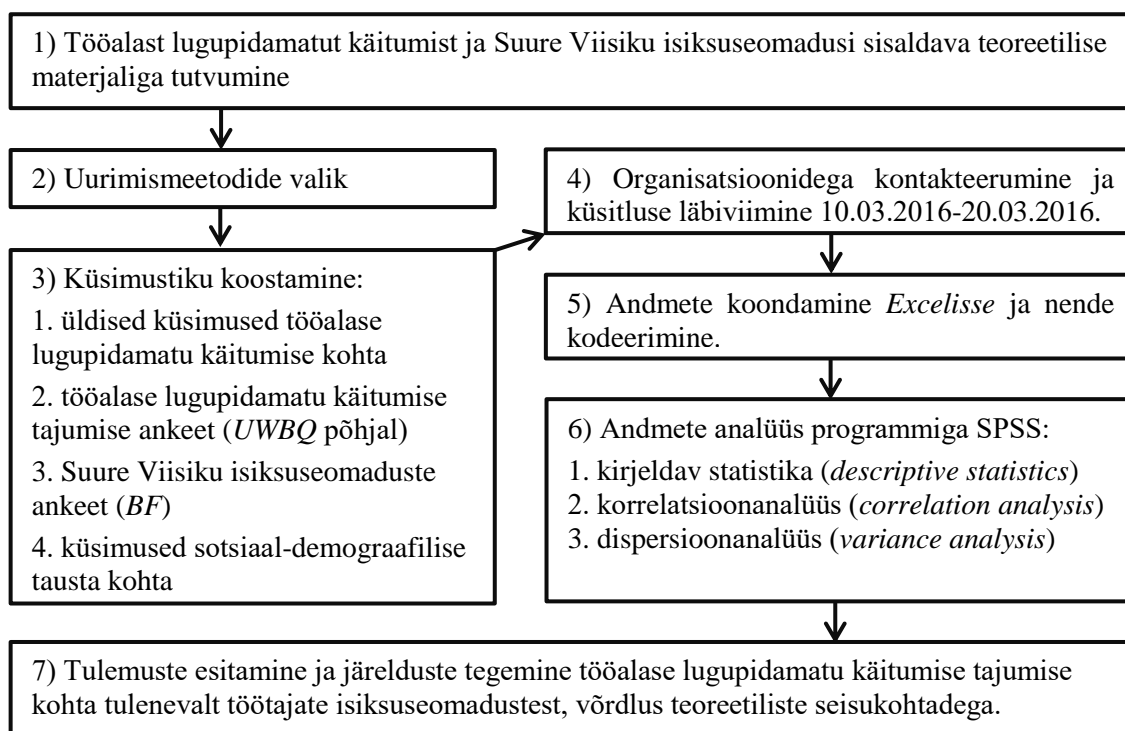
## 2. TÖÖALASE LUGUPIDAMATU KÄITUMISE SEOS ISIKSUSEOMADUSTEGA EESTI ORGANISATSIOONIDE NÄITEL

### 2.1. Valim ja uurimismetoodika

Järgnevas alapeatükis antakse ülevaade magistr töö empiirilise osa kujunemisest. Seega tuuakse välja töö koostamisel läbitud etapid ning kirjeldatakse neid. Samuti tuuakse välja valimi koostamise põhimõtted ning kirjeldatakse uurimismeetodi valikut.

Käesoleva magistr töö empiiriline osa kujunes etapiviisiliselt, millest antakse järgnevalt ka ülevaade. Tööprotsessi paremaks jälgimiseks on kõik seitse etappi toodud välja joonisel 2. Esimese etapina tutvus töö autor tööalast lugupidamatut käitumist ja Suure Viisiku isiksuseomadusi sisaldava teoreetilise materjaliga, et saada alust asjakohase uurimismetoodika valikul. Kuna tegemist on väga delikaatse teemaga, siis otsustas töö autor koostada anonüümse ankeetküsitluse, kus töötajad saavad märkida kogemusi tööalase lugupidamatut käitumise tajumisel ja seejuures hinnata oma isiksuseomadusi.

Teoreetiliste allikate läbivaatamisel selgus, et tööalast lugupidamatut käitumist hindavaid mudeleid on välja arendatud kaks- *WIS (Workplace Incivility Scale)* ja *UWBQ* meetod. Neist esimene ehk Blau, Anderssoni (2005) poolt välja töötatud *WIS* meetod (Sinclair *et al.* 2012: 97) koosneb seitsmest kirjest, mis mõõdavad viimase viie aasta jooksul ülemuste ja kaastöötajate kogemusi tööalase lugupidamatut käitumise tajumisel kolme järgmise dimensiooni lõikes: ebaviisakas, jäme ja alandav käitumine. Vastava mudeli analüüsimisel on leitud, et selle reliaablus kõigub dimensioonide lõikes, kuid annab usaldusväärseid tulemusi kogu mudeli puhul. Seega peetakse *WIS* meetodi ühedimensionaalseks, mis suudab tulemuslikult mõõta vaid üldist tööalast lugupidamatut käitumist. (Bartlett 2009: 52)



**Joonis 2.** Magistritöö empiirilise osa läbiviimise etapid (autori koostatud).

Teine töölase lugupidamatut käitumist hindav meetod ehk *UWBQ* mudel on välja töötatud Martin, Hine (2005: 488) poolt ning see koosneb 17 väitest, mis koonduvad nelja järgneva dimensiooni alla: privaatsuse rikkumine, tõrjuv käitumine, vaenulikkus ja tagarääkimine. *UWBQ* meetodi kaudu hinnatakse töötajate kogemusi töölase lugupidamatu käitumisega viimase 12 kuu jooksul ning sellele vastatakse Likerti 5-palli skaalal. (Bartlett 2009: 76-77) Tegemist on multidimensionaalse mudeliga, mis mõõdab töölase lugupidamatu käitumise kogemusi nelja peamise näitaja lõikes. Lisaks on leitud, et selle neli dimensiooni on ühtlasi tugevalt koonduvad, kuid seejuures säilib nende sisemine usaldusväarsus. Selle all mõeldakse, et dimensioonide väärtus mõõdetuna *Cronbach'i α* ehk sisemiste reliaabluste kaudu, mis on suurem kui 0,70 võib lugeda usaldusväärseks. Seejuures väärtus üle kogu mudeli suurem kui 0,70 näitab sisemist järjepidevust ning seetõttu võib samuti sobilikuks pidada. (*Ibid.*: 77-78) Kuna võrreldes *WIS* meetodiga on tegemist põhjalikuma ja sisemiselt järjepidevama mudeliga, mis võimaldab tulemuslikult mõõta nii üldist kui ka dimensioonide lõikes töölase lugupidamatu käitumise tajumist, siis on antud mudeli kasutamine töös ka põhjendatud.

Küsitluse esimeses osas kasutati *UWBQ* meetodit, mille kaudu taheti teada saada, milliste töölase lugupidamatu käitumise esinemise vormidega on töötajad oma organisatsioonis kokku puutunud. Selleks kasutati Lukk (2014) põhjal eesti keelde kohandatud *UWBQ* versiooni, mille Likerti 5-palli skaala oli järgmine: 1- mitte kunagi, 2- väga harva, 3- mõnikord, 4- küllaltki sageli ja 5- väga sageli (vt lisa 1). Samuti analüüsiti töös kasutatava *UWBQ* mudeli dimensioonide reliaablusi, mille tulemused on välja toodud järgnevas tabelis 9. Lisaks on tabelis välja toodud *UWBQ* mudeli koostamise põhimõtted väidete lõikes. Näiteks vaenulikkust uuriva näitaja reliaablus on arvatud selle kohta käivate väidete numbritega 4, 10, 15 ja 17 põhjal. Seega on tabelist näha, et antud mudel on väga usaldusväärne kõigi dimensioonide lõikes, sest *Cronbach'i*  $\alpha$  on üle 0,70-ne. Järelikult saab öelda, et tegemist on sobiliku ja usaldusväärse mudeliga kogutud andmete põhjal töölase lugupidamatu käitumise analüüsimiseks.

**Tabel 9.** *UWBQ* meetodi kujunemine ja selle faktorite reliaablused

	Vaenulikkus	Privaatsuse rikkumine	Tõrjumine	Tagarääkimine
Väite number	4., 10., 15., 17.	7., 9., 13., 14.	1., 3., 5., 11., 16.	2., 6., 9., 12.
<i>Cronbach'i</i> $\alpha$	0,88	0,72	0,88	0,81

Allikas: Autori koostatud.

Peale *UWBQ* ankeetküsitluse koostati töölase lugupidamatu käitumisega seotud kogemuste hindamiseks ka üldiseid küsimusi. Nende kaudu taheti teada saada kui tihti esineb vastaja organisatsioonis tööalast lugupidamatut käitumist; kuidas on selle esinemise sagedus viimase aasta jooksul muutunud; milliseid esinemise vorme, põhjuseid ja tagajärgi oskavad vastajad töölase lugupidamatu käitumise kohta oma organisatsioonis välja tuua; kuidas võidakse pöörata tähelepanu töölase lugupidamatu käitumisega seotud probleemide lahendamisele ning kuidas võidakse sellega rahul. Eelnevad küsimused sisaldasid kolme avatud küsimust ja viit valikvastustega küsimust. Enamik töölase lugupidamatu käitumise kohta käivad üldiseid küsimused tuginevad Ave-Mari Lukk'i magistritööl (Lukk 2014: 122-123), mis annab ka täiendava võimaluse eri uuringute tulemusi võrrelda. Üldised küsimused töölase lugupidamatu käitumise esinemise vormide, põhjuste ja tagajärgede kohta on magistritöö autori poolt koostatud, mis annavad võimaluse võrrelda tulemusi teoreetiliste seisukohtadega.

Isiksuseomaduste hindamise meetodiks valis autor Robert R. McCrae ja Paul T. Costa välja töötatud *NEO-PI-R (NEO Personality Inventory Revised)* ankeetküsitluse (John *et al.* 2008: 125), mille kirjete kokkuvõtmisel saadi Suure Viisiku ehk Viie Faktori Mudel, mis koosneb viiest järgmisest dimensioonist (McCrae, Allik 2002: 1; McCrae, Costa 2003: 3): ekstravertsus, neurootilisus, sotsiaalsus, meelekindlus ja avatus kogemusele. Nagu eelnevas alapeatükis 1.3 mainitud on tegemist kõige kasutatavima (Camps *et al.* 2016: 2) ja universaalseima isiksuseomadusi käsitleva mudeliga, mille sobilikkust on tõestatud nii erineva kultuuri- kui ka keeleruumi korral (Allik *et al.* 2013: 3-4).

Töös kasutatava Suure Viisiku ankeetküsitluse kaudu taheti teada saada vastajate isiksuseomaduste hinnanguid. Selleks kasutati eesti keelde tõlgitud Suure Viisiku ankeetküsitluse versiooni, mida kasutatakse Kenn Konstabeli loal ning on kaitstud autoriõigustega. Seetõttu ei tooda antud magistritöö lisades välja vastavat osa ankeetküsitlusest. Täpsustavalt koosnes aga antud mudel 34 väitest, mis koondusid viie Suure Viisiku isiksuseomadusi iseloomustava dimensiooni alla. Suure Viisiku isiksuseomaduste ankeedile vastati järgnevalt: täiesti vale; enamasti vale; pigem vale kui õige; ei õige ega vale, neutraalne; pigem vale kui õige; enamasti õige; täiesti õige.

Sarnaselt *UWBQ* meetodi dimensioonide sisemiste reliaabluste mõõtmisele tehakse sama ka Suure Viisiku mudeliga, mille dimensioonide sobilikkuseks peaks *Cronbach'i*  $\alpha$  suurus olema üle 0,70-ne. Suure Viisiku mudeli dimensioonide sisemiste reliaabluste tulemused on toodud välja tabelis 10, mille põhjal on näha, et neurootilisuse, ekstravertsuse ja meelekindluse reliaablused on üle 0,70 ning seega võib neid lugeda usaldusväärseteks. Avatus kogemusele ja sotsiaalsuse sisemised reliaablused tulid küll madalamad, kuid antud väärtused on põhjendatud mõlemas dimensioonis esineva ühe väite väiksemast seosest teiste väidetega samas dimensioonis. Samuti pole mõttekas antud väidet küsimustikust eemaldada, kuna see ei suurendaks reliaablusi märkimisväärselt. (Konstabel 2013)

**Tabel 10.** Suure Viisiku mudeli faktorite reliaablused

	Neurootilisus	Ekstravertsus	Sotsiaalsus	Avatus kogemusele	Meelekindlus
<i>Cronbach'i</i> $\alpha$	0,80	0,77	0,44	0,57	0,73

Allikas: Autori koostatud.

Peale sobiliku uurimismeetodi välja valimist koostati *Google* keskkonda umbes 15-minutiline küsitlus, mis sisaldas üldiseid küsimusi töölase lugupidamatu käitumise kohta, töölase lugupidamatu käitumise ja Suure Viisiku ankeetküsitlust ning küsimusi töötajate sotsiaal-demograafilise tausta teadasaamiseks (vt lisa 1). Küsitlusele vastamise abistamiseks ja töölase lugupidamatu käitumise kui väga uudse mõiste paremaks mõistmiseks toodi küsimustiku alguses ära ka selle seletus järgmise nelja näitaja lõikes (Lukk 2014: 117-118):

- tõrjuv käitumine (nt kõnede ignoreerimine, töölastele üritustele kutsumata jätmine);
- vaenulikkus (nt halvustavate kommentaaride tegemine ja lapsena kohtlemine);
- privaatsuse rikkumine (nt teiste kirjade lugemine, kõnede pealtkuulamine);
- tagarääkimine.

Vastajate sotsiaal-demograafilise tausta teadasaamiseks vastati küsimustele soo, vanuse, emakeele, haridustaseme, organisatsiooni valdkonna, tööstaaži, tööpositsiooni ja organisatsiooni suuruse lõikes. Üldküsimustega taheti teada saada töölase lugupidamatu käitumise tajumist sotsiaal-demograafiliste gruppide lõikes.

Järgnevalt valiti välja uurimisalused Eesti erinevates valdkondades tegutsevad organisatsioonid, mille töötajad vastasid perioodil 10.03.2016-21.03.2016 küsitlusele. Valim moodustati juhuslikkuse alusel, sest kuna tegemist on väga tundliku teemaga, siis konkreetse valdkonna või organisatsioonide grupi uurimisel, oleks tekkinud raskusi piisava valimi kokku saamisel. Organisatsioonidega kontakteeruti e-maili teel, mille kaudu saadeti ka *Google* keskkonnas oleva küsitluse link. Kuna küsitlusele vastamine oli anonüümne ning vastuseid lubati kasutada vaid üldistatud kujul, siis magistritöö autor ei nimeta nimeliselt ühtegi uuringus osalenud organisatsiooni.

Seejärel koondati vastajate andmed *Microsoft Excelisse* ning loodi piisavad grupid analüüsi teostamiseks. Seega vastuste lähemal vaatlemisel segus, et nii mõnedki grupid tuleks kokku tõsta, sest nendes oli analüüsimiseks liialt vähe vastajaid. Seega andmete kohandamise käigus koondati tulemused järgmistesse gruppidesse:

- sugu: mees, naine;
- vanus: 29 ja nooremad, 30-39 aastased, 40-49 aastased, 50 ja vanemad;

- haridustase: kõrgharidusega ja kõrghariduseta;
- tööstaaž: 5 ja vähem aastat, 6-10 aastat, 11 ja enam aastat;
- positsioon: juht, spetsialist, tööline;
- organisatsiooni tüüp: teenust pakkuv organisatsioon, tootmisettevõtte;
- organisatsiooni suurus: 49 ja vähem töötajat, 50-249 töötajat; 250 ja enam töötajat.

Lisaks eemaldati analüüsist emakeelt hindav näitaja, sest vastanute proportsioonid antud grupis olid väga ebahühtlased. Nimelt enamik olid eesti keelt emakeelena rääkivad vastajad. Järgnevas tabelis 11 antakse ülevaade, millisteks töötajaid iseloomustavateks gruppideks valim jaotus.

**Tabel 11.** Ankeetküsimustikule vastanud töötajate sotsiaal-demograafilised tunnused

Sotsiaal-demograafilised näitajad	Muutujad	Töötajate arv	%
Sugu	Mees	24	23,8
	Naine	77	76,2
Vanus (aastates)	29 ja nooremad	34	33,7
	30-39	25	24,8
	40-49	31	30,7
	50 ja vanem	11	10,9
Haridustase	Kõrgharidusega	75	74,3
	Kõrghariduseta	26	25,7
Tööstaaž (aastates)	5 ja vähem aastat	45	44,6
	6-10 aastat	17	16,8
	11 ja enam aastat	39	38,6
Töö positsioon	Juht	26	25,7
	Spetsialist	59	58,4
	Tööline	16	15,8
Organisatsiooni tüüp	Teenust pakkuv organisatsioon	85	84,2
	Tootmisettevõtte	16	15,8
Organisatsiooni suurus (töötajates)	49 ja vähem	32	31,7
	50-249	35	34,7
	250 ja enam	34	33,7

Allikas: Autori koostatud

Tabelist on näha, et uuringus osales 101 vastajat, kellest enamik on naised. Selline tulemus on üsna tavapärane, sest ka paljudes viimastel aastatel koostatud sarnase valdkonna magistritöödes on olnud agaramateks vastajateks just naised (Lukk 2014: 58; Salajõe 2015: 53; Kudrjavitseva 2014: 39). Vanuse lõikes saadi kõige rohkem vastuseid kahest grupist: 29 aastastelt ja nooremalt ning 40-49 aastastelt. Haridustaseme lõikes

vastasid rohkem töötajad, kel on kõrgharidus. See võis tuleneda kasutatava uurimismeetodi valikust, sest küsimustiku saatmisega organisatsioonidesse jõudis see ilmselt kõrgematel positsioonidel olevate inimesteni, kus on samuti nõutud kõrgharidus. Sellega on põhjendatud ka uuringus osalenute suur osakaal spetsialisti kui ka juhtival positsioonil olevate töötajate näol. Tööstaaži lõikes vastasid küsitlusele kõige rohkem töötajad, kes olid praeguses organisatsioonis töötanud 5 ja vähem aastat. Neist veidi vähem vastuseid saadi 11 ja rohkema tööstaažiga töötajatelt. Organisatsiooni valdkonna lõikes saadi enamik vastuseid teenust pakkuvatest ettevõtetest, mis võib olla põhjendatud sellega, et vastavas valdkonnas töötavate inimeste igapäevaseks töövahendiks on arvuti, mida võrreldes tootmisettevõtetega igal töötajal võib-olla vaja polegi. Lisaks saadi organisatsiooni suuruse lõikes vastuseid erinevatest gruppidest üsna võrdselt. Peale sotsiaal-demograafilistele tunnustele tuuakse järgnevas tabelis 12 välja, kuidas jaotusid vastajate isiksuseomadused Suure Viisiku ankeetküsitluse lõikes.

**Tabel 12.** Vastanute keskmised tulemused Suure Viisiku isiksuseomaduste põhjal

	Neurootilisus	Ekstravertsus	Avatus kogemusele	Sotsiaalsus	Meelekindlus
Keskmine	47,45	52,23	49,40	55,11	54,03
Standardhälve	8,82	7,87	8,16	8,35	8,71

Allikas: Autori koostatud

Töös kasutatakse normvalimiga kohandatud T-skoore, mille keskmine väärtus on 50 ning mille erinevus normvalimi korral võib olla kuni 5 ühikut. Seega tulemused, mis jäävad alla 50 on keskmisest väärtusest madalamad ja tulemused üle 50 on sellest kõrgemad. Normvalimi T-skoorid on välja arvatud tulemuste toorskoori, standardhälbe ja normvalimi keskmise kaudu. (Konstabel 2013) Tabelist on näha, et vastanute isiksuseomaduste hinnangud neurootilisuse, ekstravertsuse, avatus kogemusele ja meelekindluse lõikes on üsna keskmise eestlase moodi jäädes 5 ühiku varieeruvuse piiridesse. Neist veidi kõrgema keskmise tulemuse kui 5 ühikut annab sotsiaalsus, mis näitab, et vastajad olid Eesti keskmisest rohkem sotsiaalsemad. Võimalik, et põhjuseks on see, et Eesti keskmisega võrreldes on valimis rohkem abivalmeid ja kaastundlikke inimesi, mida väljendas nende valmidus magistritöö koostamisele kaasa aitamine.



Empiirilise osa eelviimases etapis kodeeriti andmeid kasutades numbreid 0-4. Näiteks meeste puhul kasutati kodeerimisel numbrit 1 ja naiste puhul 2; kõrgharidusega töötajate puhul numbrit 1 ja kõrghariduseta töötajate puhul numbrit 2. Sama loogikaga kodeeriti ka ülejäänud grupid. Seejärel koondati andmed kodeeritud kujul andmetöötlusprogrammi *SPSS 17,0*, kus neid analüüsiti kirjeldava statistika, korrelatsioon- ja dispersioonanalüüsi kaudu.

Kirjeldavat statistikat kasutati peamiselt tööalase lugupidamatu käitumise üldiste küsimuste, Suure Viisiku isiksuseomaduste ja tööalase lugupidamatu käitumise dimensioonide keskmiste tulemuste ja standardhälbe teada saamiseks. *UWBQ* dimensioonidevaheliste ning *UWBQ* dimensioonide ja Suure Viisiku isiksuseomaduste vaheliste seoste leidmiseks kasutati korrelatsioonanalüüsi, mida mõõdeti *Spearmani* ehk astakorrelatsioonikordaja kaudu. Spearmani korrelatsioonikordaja sobilikkus tuleneb töös kasutatavate andmete eripärast. Spearmani korrelatsioonikordaja alusel mõõdetud tulemusi saab tõlgendada järgmiselt: väärtus väiksem kui 0,3 näitab nõrka seost; väärtus vahemikus 0,3-0,7 näitab keskmist seost; väärtus suurem või võrdne kui 0,7 näitab tugevat seost (Parring *et al.* 1997: 190). Miinusmärk tulemuse ees näitab selle negatiivset seost ning vastava märgi puudumine positiivset seost.

Lisaks analüüsiti tööalase lugupidamatu käitumise tajumise varieeruvust erinevate sotsiaal-demograafiliste gruppide lõikes, milleks kasutati dispersioonanalüüsi. Mitteparameetiline statistika võeti kasutusele kuna tegemist on väikse valimiga ning seetõttu pole vajalik kõigi statistiliste eelduste täidetud nagu näiteks normaaljaotus. Seega lähtuti järjestustunnustest ning kahe grupi keskmiste väärtuste võrdlemiseks kasutati *Mann-Whitney U-Testi* (nt sugu, haridustase, organisatsiooni valdkond) ning kolme ja enama grupi keskmiste väärtuste hindamiseks *Kruskal-Wallis H-testi* (vanus, tööstaaž, tööpositsioon, organisatsiooni suurus). Kogu analüüsis on olulisusnivooks 0,05. Analüüsi tulemustest ja nende võrdlusest teooriaosaga antakse ülevaade järgnevas alapeatükis.

## **2.2. Töölase lugupidamatu käitumise tajumine ja sellega toimetulek erinevate isiksuseomadustega töötajate poolt Eesti organisatsioonides**

Käesolevas alapunktis antakse ülevaade analüüsi tulemustest ning võrreldakse neid teooriaosas väljatooduga. Esmalt tuuakse üldise tausta loomiseks välja, kuidas vastasid töötajad töölase lugupidamatu käitumise üldistele küsimustele. Seejärel antakse ülevaade kirjeldavast statistikast, tuuakse välja *UWBQ* dimensioonidevahelised seosed ning töölase lugupidamatu käitumise esinemise hinnangud tausttunnuste ehk sotsiaal-demograafiliste näitajate lõikes. Viimaseks antakse ülevaade, milliste isiksuseomadustega töötajad tajuvad rohkem tööalast lugupidamatut käitumist.

Lisas 1 olevas tabelis on toodud välja peamised tulemused käesolevas töös töölase lugupidamatu käitumise üldiste küsimuste kohta ning võrdluseks on lisatud kaks aastat varem koostatud magistr töö tulemused Lukk (2014) põhjal. Tabelist selgub, et töölase lugupidamatu käitumise esinemist peab umbes neljandik uuringus osalenud Eesti organisatsioonide töötajatest pigem tihti või väga tihti esinevaks nähtuseks. Seejuures on viiendik vastajatest tööalast lugupidamatut käitumist ka ise kogunud ning kümnendik töötajatest arvab tööalast lugupidamatut käitumist organisatsioonis viimastel aastatel kasvanud olevat. Seega on käesoleva töö tulemustest näha, et töölase lugupidamatu käitumise näol on tegemist olulise probleemiga uurimisalustes Eesti organisatsioonides. Samuti selgus, et viiendiku vastajate arvates ei pöörata organisatsioonis töölasele lugupidamatule käitumisele üldse tähelepanu ning neljandik töötajaid on rahulolematud vastavast nähtusest tekkivate probleemide lahendamisega.

Sarnased tulemused töölase lugupidamatu käitumise kohta saadi ka kaks aastat varem koostatud magistr töö põhjal (Lukk 2014: 122), kus selgus, et umbes kolmandik nimetas lugupidamatut käitumist oma töökohas pigem tihti või väga tihti esinevaks. Seejuures vastasid võrreldes käesoleva uuringuga peaaegu pooled töötajad, et on lugupidamatut käitumist ise kogunud ning viiendiku arvates esineb seda võrreldes varasemate aegadega rohkem. Sarnaselt vastas umbes viiendik, et tema töökohas ei pöörata lugupidamatule käitumisele üldse tähelepanu ning erinevalt käesolevast tööst polnud umbes seitsmendik töötajatest rahul sellega seotud probleemide lahendamisega.

Siinkohal leiti nii käesoleva kui ka Lukk (2014) põhjal koostatud magistritööde tulemuste vahel erinevusi kui ka sarnasusi teooriaosas tooduga. Erinevalt pidas teooriaosas umbes kolmandik töötajatest tööalast lugupidamatut käitumist tihti esinevaks ning suur osa pidas seda märkimisväärselt kasvavaks probleemiks (Farkas *et al.* 2002: 10-11), mida Eestis läbiviidud uuringud peavad pigem püsivaks või kahanevaks nähtuseks. Samuti saadi teooriaosas erinevalt, et umbes  $\frac{3}{4}$  töötajatest on tööalast lugupidamatut käitumist ise kogunud (Cortina *et al.* 2001: 70, 72). Antud erinevuste põhjused vajavad lähemat uurimist, sest antud töös läbiviidud uuringu põhjal pole neid võimalik selgitada. Autori arvates võivad antud erinevused olla tingitud aga kultuuriruumide erinevustest. Esiteks on teooriaosas kirjeldatud uuringud viidud läbi Ameerika Ühendriikides, kus tulenevalt vabamast töökeskkonnast võib ka tööalast lugupidamatut käitumist esineda rohkem. Teisest küljest võivad aga eestlased olla rohkem karastatumad ning seetõttu tajuvad ka vähem tööalast lugupidamatut käitumist.

Üldiste küsimuste tulemuste kohta saab öelda, et käesoleva töö puhul on saadud võrreldes kaks aastat varem koostatud Lukk (2014) magistritöö põhjal tööalase lugupidamatu käitumise kohta veidi positiivsemas toonis vastuseid. Nimelt on hinnatud vähemaks tööalase lugupidamatu käitumise esinemist organisatsioonides, samuti selle esinemise muutusi, kui ka kokkupuuteid vastava nähtusega. Samuti ollakse rohkem rahul tööalasele lugupidamatule käitumisele tähelepanu pööramisega ning sellest tulenevate probleemide lahendamisega. Seejuures võrreldes teooriaosaga on saadud nii sarnaseid kui ka üsna vastakaid tulemusi. Kuna kahe aasta lõikes on saadud veidi positiivsemad, kuid siiski üsna sarnased tulemused, siis võib autori arvates eeldada, et Eesti organisatsioonide töötajad, kas ei taju niivõrd palju tööalast lugupidamatut käitumist või seda esinebki võrreldes mujal maailmaga vähem.

Järgnevalt tuuakse tabelites 13-15 välja töötajate poolt kümme sagedamini tajutud tööalase lugupidamatu käitumise esinemise vormi, põhjuseid ja tagajärgi. Kuna nimetatud näitajate tajumist hinnati avatud küsimuste vormis ning iga vastaja sai anda lõpmatult palju vastuseid, siis seega ei pea tajutud tööalase lugupidamatu käitumise esinemise vormide, põhjuste ja tagajärgede arv olema tabelites võrdväärne valimis osalenud 101 töötaja arvuga.

**Tabel 13.** Kümme sagedamini tajutud tööalase lugupidamatu käitumise esinemise vormi uuringus osalenud Eesti organisatsioonides

<i>UWBQ</i> dimensioon	Tajutud esinemise vormid	Vastanute arv
Vaenulikkus	• karjumine, hääle tõstmine, söimamine	19
	• solvamine, halvustav kommenteerimine, alandavate märkuste tegemine	18
	• alusetu süüdistamine	13
	• üleolev suhtumine	7
	• ropendamine	5
	• lapsena kohtlemine	5
	• ebaõiglane kohtlemine	5
Tõrjuv käitumine	• informatsioonist või koosolekust tahtlikult ilma jätmine	8
	• aitamisest keeldumine	8
Tagarääkimine	• tagarääkimine	16
Privaatsuse rikkumine	–	–

Allikas: Autori koostatud

Tabelist 13 on näha, et töötajate poolt tajutud kümme sagedasemat tööalase lugupidamatu käitumise esinemise vormi liigituvad peamiselt *UWBQ* vaenulikkuse, tõrjuva käitumise ja tagarääkimise dimensiooni alla. Sarnaselt teooriasaga on neist kõige sagedamini toodud välja vaenulikkuse alla kuuluvaid tegevusi, millest võiks nimetada näiteks solvamist, halvustavalt kommenteerimist ja alandavate märkuste tegemist (vt tabel 2). Seega võiks tabeli põhjal öelda, et uurimisalustes Eesti organisatsioonides on suurimaks probleemiks just vaenulikkusega seotud tegevused. Selline tulemus võib olla seotud teooriasas väljatooduga (vt tabel 2), kus selgus vaenulikkusel olevat võrreldes teiste *UWBQ* dimensioonidega rohkem iseloomulikke esinemise vorme. Sellest tulenevalt võib autori arvates eeldada, et vastavaid esinemise vorme võib ka tihedamini esile tulla.

Tabelist on samuti näha, et privaatsuse rikkumist tajutakse uurimisalustes organisatsioonides võrreldes teiste *UWBQ* dimensioonidega vähem, mistõttu pole sellele iseloomulikke esinemise vorme ka tabelis väljatoodud kümne sagedamini tajutud esinemise vormi hulgas. Sellist tulemust võib autori arvates tõlgendada kahte moodi. Esiteks privaatsuse rikkumist, kas tajutaksegi uurimisalustes organisatsioonides vähem või on tulenevalt teooriasas väljatooduga (vt tabel 2) tegemist dimensiooniga, mida tulenevalt selle vähestest iseloomulikest esinemise vormidest tuleb ka vähem ette.

Samuti on tabelist näha, et üheksa kõige sagedamini tajutud tööalase lugupidamatu käitumise esinemise vormi on seotud töötajatevahelise lugupidamatu käitumisega. Sellest saab järeldada, et uurimiselustes Eesti organisatsioonides on suurimaks probleemideks just töötajatevaheline lugupidamatu käitumine, mida tulenevalt eeltoodust esineb peamiselt erinevates vaenulikkuse alla kuuluvat tegevuste näol. Samuti on kümne enimmimetatud tööalase lugupidamatu käitumise esinemise vormi hulgas vaid üks organisatsiooni kahjustav vorm ehk kaastöötajate, alluvate või ülemuste informatsioonist, koosolekust või üritusest tahtlikult ilma jätmine. Järgnevalt tuuakse tabelis 14 välja töötajate poolt tajutud kümme sagedasemat tööalase lugupidamatu käitumise põhjust.

**Tabel 14.** Kümme sagedamini tajutud tööalase lugupidamatu käitumise esinemise põhjust uuringus osalenud Eesti organisatsioonides

Peamised põhjustavad tegurid	Tajutud põhjused	Vastanute arv
Keskkondlikud:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• generatsioonidevahelised erinevused</li> </ul>	5
Organisatsioonilised: a) Töötajatest tulenevad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• isiksuseomaduste erinevused, iseloom</li> </ul>	29
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tööpositsioonide erinevused</li> </ul>	11
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sallimatus, töötajatevahelised probleemid</li> </ul>	8
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kadedus ja kibestumus</li> </ul>	6
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• isiklikud põhjused</li> </ul>	5
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• stress</li> </ul>	4
b) Tööprotsessidest tulenevad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ületöötamine ja suur töökoormus</li> </ul>	14
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tööalane organiseerimatus</li> </ul>	5

Allikas: Autori koostatud

Tabeli põhjal saab öelda, et uuringus osalenud töötajad tajusid kõige sagedamini tööalase lugupidamatu käitumise esinemise põhjustena organisatsioonilistest muudatustest ehk täpsemalt tööjõust tulenevaid tegureid. Neist saaks enimmimetatutest välja tuua isiksuseomaduste erinevusi ja iseloomu, mille alla kuuluvalt mainiti ka töötajate halba pingetaluvust, negatiivset hoiakut, taktitundetust, kõrget kui ka madalat enesehinnangut, ebakindlust, sarkastilisust, temperamenti, suhtlemisoskuse puudulikkust ja antipaatsust. Teisest küljest võisid sellised tulemused olla samuti tingitud vastajate teadlikkusest küsitluse uurimiseesmärgist, sest teooriaosas nimetati isiksuseomadusi tööalase lugupidamatu käitumise esinemise spetsiifilisemateks põhjusteks (vt tabel 3).

Lisaks mainiti teistest teguritest rohkem ületöötamist ja suurt töökoormust ning tööpositsioonide erinevusi. Neist esimese alla kuuluvad seda tekitavaid faktorid nagu personali vähesus, ajapuudus, pinge ja närvilise töökeskkonna kujunemine. Tööpositsioonide erinevuste all peeti aga silmas, et tihtipeale isik, kes on kõrgemal tööpositsioonil või omab rohkem tööalast mõjuvõimu kuritarvitab viimaseid kaastöötajate peal ning põhjustab sellega tööalast lugupidamatut käitumist.

Võrreldes teooriasaga (vt tabel 3) on antud töös saadud üsna erinevad tulemused keskkondlikest muudatustest tulenevalt. Nimelt toodi teoorias tööalase lugupidamatu käitumise esinemise peamiste põhjustena välja töökeskkonna arengut nagu tehnoloogia ja sotsiaälvõrgustiku arengut ning kiiret elutempot, mida antud töös ei nimetatud. Teiseks toodi erinevalt käesoleva töö tulemustest teoorias organisatsioonilistest muudatustest tulenevate tööalase lugupidamatu käitumise esinemise põhjustena välja ka kultuurilisi erinevusi, normide nõrgenemist ja tööjõu kärpimisi. Seejuures on käesolevas töös saadud ka teoorias sarnaseid tulemusi, millest võiks välja tuua kodust kasvatust, ületöötamist ja suurt töökoormust, tööpositsioonide erinevusi jt. Järgnevas tabelis 15 antakse ülevaade töötajate poolt kümne sagedamini tajutud tööalase lugupidamatu käitumise tagajärjest.

**Tabel 15.** Kümme sagedamini tajutud tööalase lugupidamatu käitumise tagajärge uuringus osalenud Eesti organisatsioonides

Kahjustatav tasand	Tajutud tagajärjed	Vastanute arv
Indiviidi	• negatiivsete emotsioonide tekkimine	18
	• töölt lahkumine	14
	• motivatsiooni langus	6
	• stressi tekkimine	4
	• solvumine	4
Organisatsiooni	• pingelise ja närvilise õhkkonna loomine	18
	• töölt lahkumine	14
	• meeskonnatöö pärssimine	11
	• hoiatuse tegemine	8
	• algataja vältimine ja tööalastes asjades kõrvale jätmine	7

Allikas: Autori koostatud

Tabelist on näha, et kümme sagedamini tajutud tööalase lugupidamatu käitumise tagajärge liigituvad võrdselt indiviidi ja organisatsioonilist tasandit kahjustavateks. Töölt lahkumist liigitatakse mõlema kahjustatava tasandi alla seetõttu, kuna vastav

tagajärg tekitab autori arvates ühest küljest kahju töötajale kui töökohast loobumise ja organisatsioonile kui hea töötaja kaotuse näol.

Tabeli põhjal saab omakorda öelda, et kõige sagedamini tajuti tööalase lugupidamatu käitumise tagajärgedena kahte järgnevat: pingelise ja närvilise õhkkonna loomist meeskonnas ning organisatsioonis, negatiivsete emotsioonide tekkimist. Negatiivsete emotsioonide all peetakse eelkõige silmas töötajale depressiooni, viha, usaldamatuse, hirmu, nukrameelsuse, enesehinnangu languse, alaväärsuskompleksi, ebakindluse ja saamatuse tunde tekitamist. Lisaks mainiti teistest teguritest rohkem töölt lahkumist või koondamist ja meeskonnatöö pärssimist. Meeskonnatöö pärssimise all mõeldi koostöö ja töökeskkonna rikkumist, töövaliteedi langust, vajadust eesmärkide ümbermääratlemiseks, arusaamatuste teket, ühtlustunde puudumist ja tööprotsesside rahaliselt kulukamaks muutumist.

Võrreldes teooriaosaga on antud töös indiviidi ja organisatsioonilist tasandit kahjustavate tagajärgedena nimetatud sarnaseid tegureid (vt tabel 4). Näiteks selgus, et töötajate poolt tajutud tööalase lugupidamatu käitumise tagajärgedest pooled kahjustavad indiviidi väärtusi, hoiakuid, tundeid, emotsionaalsust (negatiivsete emotsioonide ja stressi tekkimine, kaastöötaja vältimine või kõrvale jätmine, motivatsiooni langus, solvumine) ning pooled organisatsiooni ennast (pingelise ja närvilise õhkkonna tekkimine, töölt lahkumine, meeskonnatöö pärssimine, tööalase hoiatuse tegemine, tööalaste konfliktide eskaleerumine). Erinevalt teooriaosast on käesolevas töös tööalase lugupidamatu käitumise tagajärgedena toodud välja algataja vältimist ja talle hälbiva tegevuse põhjustamise pärast märkuse tegemist.

Eelneva kolme tabeli põhjal selgus, et uuringus osalenud töötajate tajutud tööalase lugupidamatu käitumise esinemise vormid on peamiselt töötajatevahelised ning samuti on vastava hälbiva nähtuse peamised põhjused töötajatest tulenevad. Seejuures leiti, et tööalase lugupidamatu käitumise tagajärjel kahjustatakse nii töötajaid kui ka organisatsioone. Seega võib sarnaselt teooriaosas tooduga pidada tööalast lugupidamatut käitumist uuringus osalenud Eesti organisatsioonides esinevaks probleemiks (Farkas *et al.* 2002: 10-11). Järelikult peaksid uurimisalused Eesti organisatsioonid vastavat kahjustavat tegevust töökeskkonnas ka rohkem teadvustama ning ühtlasi sellega seotud probleemide lahendamisele ka rohkem tähelepanu pöörama.

Selle tulemusena saaksid vaatlusalused organisatsioonid tööalase lugupidamatu käitumise esinemist ennetada või selle levikut vähendada.

Lisaks üldistele küsimustele uuriti tööalast lugupidamatut käitumist ka konkreetse mõõdikuga, mille põhjal jaguneb lugupidamatu käitumine neljaks dimensiooniks. Järgnevalt tuuaksegi tabelis 16 välja kirjeldav statistika tööalase lugupidamatu käitumise dimensioonide lõikes. Tabelis on andmeid kodeeritud vastavalt sellele, kuivõrd on töötajad kogenud teatud tüüpi tööalast lugupidamatut käitumist enda suhtes.

**Tabel 16.** Kirjeldav statistika tööalase lugupidamatu käitumise dimensioonide lõikes

Näitajad	Vaenulikkus	Privaatsuse rikkumine	Tõrjuv käitumine	Tagarääkimine
Keskmine	1,92	1,35	2,07	1,83
Mediaan	1,75	1,00	2,00	1,75
Standardhälve	0,82	0,54	0,84	0,83
Miinumum	1,00	1,00	1,00	1,00
Maksimum	5,00	3,75	5,00	5,00

Tööalase lugupidamatu käitumise tajumise skaala: „1“ - mitte kunagi, „2“ - väga harva, „3“ - mõnikord, „4“ - küllaltki sageli, „5“ - väga sageli.

Allikas: Autori koostatud

Tabelist on näha, et Eesti organisatsioonides on nii vaenulikkus, tõrjuv käitumine kui ka tagarääkimine viimase 12 kuu jooksul keskmiselt esinenud väga harva. Seejuures on näha, et privaatsuse rikkumist viimase 12 kuu jooksul Eesti organisatsioonides keskmiselt ei esinenud. Selline tulemus on autori arvates ka üsna oodatav, kuna võrreldes teiste lugupidamatu käitumise dimensioonidega on antud dimensioonil vähem iseloomulikke esinemise vorme, mistõttu on tõenäosus vastava nähtusega kokku puutuda ka väiksem (vt tabel 2). Sama saab välja lugeda ka väiksema maksimaalse esinemissageduse ja standardhälbe vähema varieeruvuse põhjal. Nimelt on privaatsuse rikkumist maksimaalselt hinnatud teistest *UWBQ* dimensioonide esinemisest viimase 12 kuu jooksul madalama väärtusega ning selle esinemist stabiilsema väärtusega. Järgnevalt kirjeldatakse tabel 17 kaudu *UWBQ* dimensioonidevahelisi seoseid.



**Tabel 17.** *UWBQ* dimensioonidevahelised korrelatsioonid

<i>UWBQ</i> dimensioonid	Vaenulikkus	Privaatsuse rikkumine	Tõrjuv käitumine	Tagarääkimine
Vaenulikkus	1,00	0,39*	0,52*	0,51*
Privaatsuse rikkumine		1,00	0,42*	0,49*
Tõrjuv käitumine			1,00	0,59*
Tagarääkimine				1,00

„\*“ - statistiliselt oluline olulisusnivool 0,05.

Allikas: Autori koostatud

Tabelist on näha, et kõigi *UWBQ* dimensioonide vahel esinevad positiivsed keskmise tugevusega korrelatsioonid. Seega kui inimene tajus näiteks rohkem vaenulikkust, siis tajus ta ka rohkem tõrjuvat käitumist. Ühelt poolt võib see tuleneda sellest, et kui teatud organisatsioonis on probleeme lugupidamatu käitumisega, siis võib see avalduda mitmes vormis ning teiselt poolt võib tegu olla teatud vastajate kriitilisema suhtumisega antud olukorda ja seda erinevates tööalase lugupidamatu käitumise aspektides.

Järgnevalt tuuakse välja töö tulemused sotsiaal-demograafiliste tunnuste lõikes nagu sugu, vanus, haridustase, tööpositsioon, tööstaaž, organisatsiooni suurus ja organisatsiooni valdkond. Sotsiaal-demograafiliste tunnuste lõikes selgus, et töötajate soo, tööpositsiooni, tööstaaži, organisatsiooni suuruse ja valdkonna lõikes statistiliselt olulisi erinevusi gruppidevaheliselt ei leitud ( $p > 0,05$ ) (vt lisad 2-6). See tähendab, et antud valimi lõikes ei esine statistiliselt olulisi erinevusi sõltuvalt nimetatud gruppidest tööalase lugupidamatu käitumise nelja dimensiooni tajumisel. Siiski saadi statistiliselt olulisi erinevusi vanuse ja haridustaseme gruppide lõikes ( $p < 0,05$ ), mis on välja toodud lisades 8-9.

Lisas 8 olevas tabelist on näha, et statistiliselt oluline erinevus esineb vanusegruppide tajumisel tagarääkimise osas. Nimelt selgub, et võrreldes teiste vanusegruppidega tajusid 30-39 aastased viimase 12 kuu jooksul enda suhtes rohkem ning 29 aastased ja nooremad vähem tagarääkimist. 30-39 aastaste töötajate suurem tagarääkimise tajuvus võis autori arvates tuleneda antud vanuseperioodi eripärast, sest just 30ndates eluaastates hakatakse püüdlema kõrgemate ametipositsioonide poole. Soovitu saavutamiseks peavad töötajad ennast ilmselt rohkem tõestama ja eesmärkide nimel

rohkem pingutama, mistõttu võivad seejuures tekkida erimeelsusi teistega läbisaamisel. Samuti võib autori arvates olla 30ndates aastates soovitud tööpositsioon saavutatud, kuid seejuures kasutatakse oma võimu liigselt ära või tulenevalt oma tööülesannetest ollakse kaastöötajate suhtes karmimad.

29 aastaste ja nooremate väiksemat tajumist tagarääkimisele võib autori arvates põhjendada nende tööle suundumise algusaastastega, mistõttu ollakse rohkem vaoshoitumad ja kaastöötajatele meelepärased. Samuti kuna tegemist on sisseelamise ja praktiliste oskuste omandamise perioodiga, siis pole neil ilmselt aega keskenduda kaastöötajate negatiivsetele tegevustele. Seejuures võib olla, et neid räägitaksegi vähem taga või nad ei saa sellest lihtsalt teada.

Lisas 9 olevas tabelist selgub, et statistiliselt oluline erinevus hariduse lõikes tööalase lugupidamatu käitumise tajumisel esineb tõrjuva käitumise suhtes. Nimelt selgus, et kõrgharidusega töötajad tajusid viimase 12 kuu jooksul enda suhtes vähem tõrjuvat käitumist. Selline tulemus võis autori arvates tuleneda kõrgharidusega töötajate teadmiste- ja oskusterohkusest, mistõttu suudavad nad paremini kaastöötajatega hakkama saada ja erinevates situatsioonides toime tulla ning selle tulemusena pole kolleegidel nende suhtes põhjust ka tõrjuvalt käituda. Samuti saab teha järeldusi teooriaosas toodu põhjal, kus tööalase lugupidamatu käitumise põhjustena on välja toodud ümbritsevat keskkonda, kodust kasvatust ja muud taolist. Selle põhjal võib autori arvates eeldada, et vastavad töötajad on tulenevalt oma haridustasemest õppinud teistega professionaalsemalt suhtlema ja tööalaseid asju korrektsemalt organiseerima.

Kõrghariduseta töötajate suuremat tajumist tõrjuvale käitumisele võib aga autori arvates põhjendada eespool toodud kümne enimmimetatud tööalase lugupidamatu käitumise esinemise vormi põhjal, kus üks mainitumaid tõrjuva käitumise vorme oli abistamisest keeldumine. Järelikult võib tööalaselt esineda olukordi, kus kõrghariduseta töötajal jääb puudu teatud oskustest mingi tööülesande tegemiseks ning abipalve puhul on sellele negatiivselt vastatud. Viimasena tuuakse tabelis 18 välja, kuivõrd sõltub tööalase lugupidamatu käitumise tajumine töötajate isiksuseomadustest.

**Tabel 18.** Töölase lugupidamatu käitumise tajumine sõltuvalt isiksuseomadustest

<i>UWBQ</i> dimensioonid/ Isiksuseomadused	Tõrjuv käitumine	Tagarääkimine	Vaenulikkus	Privaatsuse rikkumine
Neurootilisus	0,29*	0,23*	0,16	0,30*
Ekstravertsus	-0,11	-0,10	0,04	0,01
Avatus kogemusele	0,01	0,09	0,05	0,01
Sotsiaalsus	-0,06	-0,10	-0,07	-0,05
Meelekindlus	-0,08	-0,13	-0,07	-0,08

„\*“ - statistiliselt oluline erinevus olulisusnivool 0,05.

Allikas: Autori koostatud

Tabelist on näha, et ekstravertsuse, avatus kogemusele, sotsiaalsuse ja meelekindluse puhul statistiliselt olulisi seoseid töölase lugupidamatu käitumise dimensioonide tajumise puhul ei leitud. Selline tulemus on erinev teooriaosas väljatooduga, kus otseste uuringute tulemusena, leiti Milam ja teiste (2009: 58) põhjal oluline negatiivne seos töölase lugupidamatu käitumise ja ekstravertsuse vahel; Milam ja teiste (2009: 58), Sliter ja teiste (2015: 24) ning Naimon ja teiste (2013: 1) põhjal negatiivne seos sotsiaalsusega; Sliter ja teiste (2015: 24) põhjal negatiivne seos avatus kogemusega; Taylor ja teiste (2012: 878) põhjal negatiivne seos meelekindlusega. Erinevusi tulemustes võib autori arvates põhjendada töölase lugupidamatu käitumise uudse olemusega, mida Eesti uurimistalustes organisatsioonides ei teadvustata piisavalt sõltumata isiksuseomaduste eripärdest.

Sarnaselt leiti aga Sliter ja teiste (2015: 24) tulemusena, et olulist seost töölase lugupidamatu käitumise ja ekstravertsuse vahel ei esine. Samuti Milam ja teiste (2009: 58) põhjal avatuse; Sliter ja teiste (2015: 24) ning Milam ja teiste (2009: 58) põhjal meelekindluse puhul. Sarnaseid tulemusi saadi teooriaosas ka kaudsete uuringute põhjal, kus ei leitud olulist seost töölase lugupidamatu käitumise tajumisel ekstravertsusega Raveendran (2012: 53), Ortega ja teiste (2007: 43) põhjal; sotsiaalsusega Raveendran (2012: 53) põhjal ning avatusega McManus ja teiste (2004: 6), Lee-Baggley ja teiste (2005: 1162- 1165) põhjal.

Siinkohal saadi aga statistiliselt oluline seos ( $p < 0,05$ ) neurootilisuse ja töölase lugupidamatu käitumise kolme dimensiooni tajumise vahel nagu tõrjuv käitumine,

tagarääkimine ning privaatsuse rikkumine. Tulenevalt kõigi kolme tööalase lugupidamatu käitumise dimensiooni puhul saadud positiivsetest, kuid seejuures nõrkadest seostest saab öelda, et kõrgema neurootilisusega töötajad tajuvad enda suhtes rohkem tõrjuvat käitumist, tagarääkimist ja privaatsuse rikkumist. Tõrjuva käitumise rohkemat tajumist võib põhjendada autori arvates sellega, et kõrgema neurootilisusega inimesed on negatiivsemate hoiakutega ning murelikumad (vt tabel 5), mistõttu võivad nad näiteks emailidele või kõnedele kohest mittevastamist võtta enda suhtes hälbiva käitumisena ning seejuures arvestamata, et mõningatel juhtudel võis teisel osapoolel sel ajal tööalastes asjades kiire olla.

Kõrgemat tagarääkimist saab autori arvates samuti tulenevalt kõrgema neurootilisusega inimeste suuremast ohustatusest ja haavatuses põhjendada (vt tabel 5), mistõttu nende pihta sarkastiliste naljade tegemisel või millegi edasirääkimisel kipuvad sellise isiksuseomadusega töötajad kiiremini solvuma. Privaatsuse rikkumise kõrgemat tajumist saab aga autori arvates põhjendada kõrgema neurootilisusega inimeste suuremast emotsionaalsest ebastabiilsusest ja vihast (vt tabel 5), mistõttu lähevad nad tööalase lugupidamatu käitumise esinemisel või sellise tegevuse häirival esinemisel endast kiiremini välja. Näiteks, kui nende tööd pidevalt kontrollida, e-maile salaja lugeda või kõnesid pealt kuulata. Vaenulikkuse puhul võib autori arvates olulise seose puudumist põhjendada ehk sellega, et tegemist on antud uuringu tulemustena kõige sagedamini esineva lihtsalt äratuntava käitumisega (vt tabel 13), mis ei jää tajumata ka vähem neurootilisemal töötajal. Näiteks saaks välja tuua igapäevaseid hälbivaid tegevusi nagu karjumist, solvamist ja üleolevat suhtumist, mis on autori arvates samaväärselt häirivad ka vähem neurootilise inimese jaoks.

Võrreldes teooriaosas toodud tulemustega tööalase lugupidamatu käitumise tajumise ja neurootilisuse vahel, siis vastava isiksuseomaduse kohta on käesolevas töös saadud väga sarnased tulemused. Nimelt saadi Sliter ja teiste (2015: 24) ning Milam ja teiste (2009: 58) põhjal, et kõrgema neurootilisusega inimesed tajuvad enda suhtes rohkem tööalast lugupidamatut käitumist. Sama tulemust kinnitavad ka enamjaolt kõigi kaudsete tööalast lugupidamatut käitumist ja isiksuseomadusi käsitlevate uuringute tulemused Saksvik, Hetland (2011: 3); Raveendran (2012: 53); DeLongis, Holzman (2005: 16-18); McManus ja teised (2004: 6); Van den Berg, Feij (2003: 331); Lee-

Baggley ja teised (2005: 1162-1165); Antonioni (1998: 36); DeLongis, Holzmann (2005: 16-18); Ortega ja teised (2007: 43) põhjal. Seejuures leidis ka üks kaudne uuring, kus tööalase lugupidamatu käitumise ja neurootilisuse vahel olulist seost ei leitud (Forrester 2013: 39).

Antud alapeatükis selgus, et uuringus osalenud Eesti organisatsioonides on tööalase lugupidamatu käitumise näol tegemist probleemiga, mida esineb peamiselt erinevates töötajatevahelistes vaenulikkuse vormides. Seda põhjustavad omakorda peamiselt töötajatest tulenevad erinevad hälbivad tegevused ning selle tagajärjel kahjustatakse nii kaastöötajaid kui ka organisatsioone. Lisaks selgus, et haridus- ja vanusegruppide lõikes esineb statistiliselt olulisi erinevusi tööalase lugupidamatu käitumise tajumisel ning kõrgema neurootilisusega töötajad tajuvad enda suhtes rohkem privaatsuse rikkumist, tagarääkimist ja tõrjuvat käitumist. Seega tehakse järgnevas alapeatükis vastavate analüüsitulemuste põhjal ka kokkuvõtteid ning tuuakse tööalase lugupidamatu käitumise paremaks teadvustamiseks organisatsioonides välja ka järeldused.

### **2.3. Järeldused tööalase lugupidamatu käitumise osas sõltuvalt töötajate isiksuseomadustest**

Antud alapeatükis tuuakse välja kokkuvõtte töös selgunud tulemustest ning tehakse nende kohta järeldusi. Selleks koostatakse uuringus osalenud Eesti organisatsioonide jaoks kokkuvõtlik tabel, kus tuuakse välja peamised järeldused nii tööalase lugupidamatu käitumise üldiste küsimuste ja sotsiaal-demograafiliste tunnuste osas, kui ka selle tajumise osas sõltuvalt isiksuseomadustest. Käesoleva magistritöö peamised tulemused ja järeldused tööalase lugupidamatu käitumise kohta on toodud välja järgnevas tabelis 19.

**Tabel 19.** Peamised tulemused ja järeldused tööalase lugupidamatu käitumise kohta

Peamised tulemused	Järeldused uuringus osalenud Eesti organisatsioonide jaoks
Viiendik vastajateks peab tööalast lugupidamatut käitumist tihti esinevaks nähtuseks ning umbes kümnendiku arvates ei esine seda mitte kunagi.	Organisatsioonides on tööalane lugupidamatu käitumine probleemiks, kuid osad töötajad ei taju seda endi suhtes üldse. Antud nähtus vajaks seega laiemat tutvustamist ja aktiivsemat tegelemist.
Umbes 80% vastajate hinnangul on neil tööalase lugupidamatu käitumisega isiklik kogemus või on seda kõrvalt näinud, viiendiku hinnangul neil kokkupuude puudub.	Tööalast lugupidamatut käitumist on suur osa töötajatest, kas kõrvalt näinud või on olnud selle otsesteks ohvriteks. Isegi kui inimesel endal ei ole sellega probleeme, siis teiste suhtes võib lugupidamatu käitumine olla häiriv ja tõkestada organisatsiooni edukat toimimist.
Umbes kümnendiku vastajate arvates esineb tööalast lugupidamatut käitumist võrreldes varasemate aastatega rohkem.	Tööalane lugupidamatu käitumine on osade töötajate arvates viimastel aastatel organisatsioonis kasvanud. Seega tuleks hälbivaid tegevusi rohkem märgata ja neile lahendus leida hoidmaks ära nende eskaleerumist.
Umbes poolte vastajate arvates ei pöörata tööalasele lugupidamatule käitumisele piisavalt tähelepanu ning sama palju pole rahul sellega seotud probleemide lahendamisega.	Organisatsioonid ei teadvusta piisavalt tööalasest lugupidamatust käitumisest tekkivate probleemide tõsidust jättes need lahendamata. Lisaks võib probleemiks olla antud nähtuse vähene tundmine ning pakilisemad probleemid.
Tööalane lugupidamatu käitumine esineb vastajate hinnangul peamiselt töötajatevaheliste vaenulike tegevustena ning selle peamisi põhjuseid peetakse tulenevalt töötajate isiksuseomaduste erinevustest	Organisatsioonides ei pöörata piisavalt tähelepanu inimeste erinevustest tulenevatele probleemidele, samuti inimestevahelisele professionaalse suhtlemise ja tööalase käitumise edendamisele.
Vastajate arvates kahjustab tööalane lugupidamatu käitumine nii töötajaid kui ka organisatsiooni ennast	Tööalane lugupidamatu käitumisel võib ühest küljest põhjustada nii rahalisi kui ka mitterahalisi kahjusid organisatsioonidele, kuid teisest küljest võib kahjustada töötajate vaimset ja füüsilist tervist ning töö- ja pereelu.
<i>UWBQ</i> dimensioonide hinnangud on omavahel seotud.	Olenevalt töötajast võib ta ühe tööalase lugupidamatu käitumise vormi enamal tajumisel tajuda ka teisi vorme rohkem. Seega on organisatsioonides oluline tähelepanu pöörata kõigile tööalase lugupidamatu käitumise vormidele.
Sõltuvalt vanusegrupist tajusid töötajad tagarääkimist erineval määral.	30-39 aastased tajuvad rohkem tagarääkimist; 20-29 pööravad nende kohta käivale tagarääkimisele vähem tähelepanu, neid räägitaksegi vähem taga või nad saavad sellest vähem teada.
Sõltuvalt haridusgrupist tajusid töötajad tõrjuvat käitumist erineval määral.	Kõrghariduseta töötajad võivad lugupidamatut käitumist rohkem tajuda, kuna töötavad sageli pigem madalamatel positsioonidel, mis omakorda mõjutab teistega suheldes ka enesekindlust.
Kõrgema neurootilisusega töötajad tajuvad rohkem tõrjuvat käitumist, tagarääkimist ja privaatsuse rikkumist.	Murelikumad ja haavatavamad töötajad tõlgendavad ning tajuvad üldiselt raskesti äratuntavaid tegevusi nagu tagarääkimine, tõrjuv käitumine ja privaatsuse rikkumine negatiivsemana võrreldes vähem neurootiliste inimestega.
Neurootilisuse ja vaenulikkuse tajumise vahel statistiliselt olulist seost ei olnud	Vaenulikkus on organisatsioonides otsese suhtlemise käigus lihtsalt äratuntav ja seega ei jää see tajumata ka vähem neurootilisel töötajal.
Ekstravertsuse, sotsiaalsuse, avatuse kogemusele ja meelekindluse puhul ei esine statistiliselt olulisi seoseid tööalase lugupidamatu käitumise tajumisega.	Tööalane lugupidamatu käitumine on üsna uus mõiste ning seega seda ehk ei teadvustata piisavalt sõltumata isiksuseomaduste eripäradest, erandiks on teatud aspektides neurootilisemad inimesed (tõrjuv käitumine, tagarääkimine, privaatsuse rikkumine).

Allikas: Autori koostatud

Tabeli põhjal saab kokkuvõtlikult öelda, et uuringus osalenud Eesti organisatsioonides on töölase lugupidamatu käitumise näol tegemist probleemiga, mida viiendik töötajatest hindas sageli esinevaks. Töölase lugupidamatu käitumise kui probleemi olemasolu vaatlusalustes organisatsioonides kinnitab ka asjaolu, et suure osa töötajate hinnangul on neil isiklik kogemus sellega või on nad vastavat hälbivat käitumist pealt näinud. Samuti on kümnendiku vastanute hinnangul töölase lugupidamatu käitumise esinemine organisatsioonis kasvanud. Peale selle kinnitab töölase lugupidamatu käitumise problemaatikat uurimisel organisatsioonides sellele vähese tähelepanu pööramine ja tegevusetus sellega seotud probleemidega. Järelikult tuleks uuringus osalenud Eesti organisatsioonides tööalast lugupidamatut käitumist rohkem teadvustada, et töötajad oskaksid seda erinevates vormides ära tunda ning sellele õigeaegselt ka lahendusi leida. Samuti pöörates töölasele lugupidamatule käitumisele piisavalt tähelepanu oleks võimalik vähendada või hoida ära negatiivsete olukordade kuhjumist ja seeläbi hälbivate nähtuste eskaleerumist.

Peale selle saab tabeli põhjal öelda, et töölase lugupidamatu käitumise esinemise vormid on uuringus osalenud Eesti organisatsioonides enamjaolt töötajatevahelisest vaenulikkust sisaldavatest hälbivatest tegevustest tulenevad ning samuti on selle peamised põhjused seotud töötajate isiksuseomaduste eripäradega (vt tabelid 13, 14). Seejuures leiti, et töölase lugupidamatu käitumise kahjustav mõju ulatub aga uurimisel organisatsioonides mitte ainult indiviidi ehk töötaja vaid ka organisatsioonilisele tasandile (vt tabel 15). Järelikult peaksid organisatsioonid pöörama rohkem tähelepanu töötajate erinevustest tekkivatele probleemidele ning arendama töötajatevahelist professionaalset käitumist ja suhtlemist.

Tabelist on samuti näha, et töölase lugupidamatu käitumise tajumisel uurimisel Eesti organisatsioonides leiti olulisi erinevusi vanusegruppide lõikes tagarääkimise ning haridusgruppide lõikes tõrjuva käitumise tajumisel. Järelikult peaksid uuringus osalenud organisatsioonid teadvustama, et 30-39 aastased töötajad on kõige tundlikumad ning 20-29 aastased kõige vähem tundlikumad tagarääkimise suhtes, mistõttu võiks hälbivalt käitudes teadvustada ka selle kahjulikke mõjusid teatud vanusegruppidele. Sama tuleks arvesse võtta ka kõrgharidusega ja kõrghariduseta töötajate suhtes tõrjuvalt käitudes.

Käesoleva töö tööalase lugupidamatu käitumise dimensioonide hinnangute vahel leiti olevat keskmise tugevusega seosed. Seda saab tõlgendada asjaoluga, et kui uuringus osalenud töötaja tajub ühte konkreetset tööalase lugupidamatu käitumise vormi, siis ilmselt tajub ta ka teisi (vt tabel 17). Seda kinnitab ka tööalase lugupidamatu käitumise tajumise kohta saadud tulemus, kus leiti, et kõrgema neurootilisusega töötajad tajuvad ühtlasi rohkem nii tõrjuvat käitumist, tagarääkimist kui ka privaatsuse rikkumist (vt tabel 18). Seejuures ei leitud aga statistiliselt olulist seost kõrgema neurootilisusega töötajate puhul vaenulikkuse tajumisel. Kuna vaenulikkuse näol on tegemist kergesti äratuntava ja eeldatavalt üsna häiriva tegevusega, siis tajuvad seda erineva neurootilisuse tasemega töötajad ühtviisi. Teiste isiksuseomaduste lõikes (ekstraversus, sotsiaalsus, meelekindlus ja avatus kogemusele) statistiliselt olulisi seoseid tööalase lugupidamatu käitumise tajumisel ei leitud. Sellest võib autori arvates eeldada, et kuna tegemist on madalal intensiivsusel esineva tegevusega, mille ebasobilikkust on uuringus osalenud Eesti organisatsioonide töötajad endale üsna vähe teadvustatud, siis üldiselt ei pane nad seda hälbivat nähtust ka väga tähele.

Kokkuvõtteks saab öelda, et uuringus osalenud organisatsioonid peaksid rohkem tähelepanu pöörama erinevatele madalal intensiivsusel esinevatele hälbivatele tegevustele, mis oma ulatuselt ei tundu esialgu probleemiks olevat, kuid mille lähemal vaatlemisel selgub nende kahjulik mõju nii töötajatele kui ka organisatsioonidele. Seejuures tuleks uuringus osalenud Eesti organisatsioonide kontekstis tähelepanu pöörata sellele, et kõrgema neurootilisusega töötajad on tulenevalt oma murelikumast ja negatiivsemast olekust tundlikumad tööalase lugupidamatu käitumise tajumisel. Seega enne nende suhtes tõrjuvalt käitumist, tagarääkimist või privaatsuse rikkumist tuleks teadvustada selle puhul esinevaid suuremaid tagajärgi töötajale ja sealt tulenevalt ka organisatsioonile. Samuti tuleks uurimiselustes organisatsioonides teadvustada tööalase lugupidamatu käitumise tagajärgi vanuse- ja haridusgruppide lõikes. Teadvustades tööalase lugupidamatu käitumise probleemi esinemist vastavates organisatsioonides on võimalik selle ennetamise ja vähendamise suured töötajate rahulolu ning minimeerida selle tagajärjel tekkivaid kahjusid.



## KOKKUVÕTE

Töölase lugupidamatu käitumise kontseptsioon on organisatsioonides esinev uudne ja spetsiifiline määratlus, mida tulenevalt selle kahjulikest mõjudest nii töötajatele kui ka organisatsioonidele tuleks osata tööalases kontekstis ära tunda. Kuna tegemist on raskesti määratletava ja erinevates vormides esineva hälbiva nähtusega, siis tajuvad ka töötajad seda tulenevalt isiksuseomadustest erinevalt. Tööalane lugupidamatu käitumine on ühtlasi arvestatav probleem, millel võivad olla ulatuslikud tagajärjed erinevatele töötajatele. Vähendamaks sellest tulenevaid organisatsioonilisi kahjusid vaadeldi antud teemat käesolevas töös isiksuseomaduste kaudu.

Magistritöö teooriaosas avati töölase lugupidamatu käitumise kontseptsioon, seletati lahti teema aktuaalsus, toodi välja vastava hälbiva nähtuse peamised definitsioonid ja võrreldi neid. Lisaks anti ülevaade töölase lugupidamatu käitumise kontseptsiooni kujunemisest organisatsiooniliste väärkohtlemise vormide kaudu ning toodi välja, millised on vastava hälbiva nähtuse esinemise vormid, põhjused ja tagajärjed. Seejärel avati Suure Viisiku isiksuseomaduste kontseptsioon ning põhjendati selle kasutatust töös. Integreerimaks töölase lugupidamatu käitumise tajumise seost sõltuvalt Suure Viisiku isiksuseomadustest toodi välja varasemalt koostatud otseste ja kaudsete uuringute tulemused kahe käsitletava teema kohta.

Teooriaosa põhjal selgus, et töölase lugupidamatu käitumise näol on tegemist tihti esineva ja kasvava probleemiga organisatsioonides, mida tulenevalt selle ebamäärasest olemusest on defineeritud mitmeti. Kuna Andersson ja Pearsoni definitsioon oli võrreldes teistega põhjalikumalt sõnastatud ning laialdasemalt kasutusel varasemates uuringutes, siis võeti vastav käsitlus aluseks ka käesolevas töös. Lisaks selgus teooriaosas, et tööalane lugupidamatu käitumine on väga spetsiifiline vorm organisatsiooniliste väärkohtlemise vormidest, mis esineb väga madalal intensiivsusel ehk raskesti määratletavate hälbivate tegevuste näol. Töölase lugupidamatu käitumise

sagedasemateks esinemise vormideks leiti olevat vaenulikku käitumist sisaldavad tegevused, peamisteks põhjusteks ühiskonna areng ja sellest tulenevad organisatsioonilised aspektid ning tagajärgedeks töötajate ja organisatsiooni kahjustamine.

Suure Viisiku isiksuseomaduste ja töölase lugupidamatu käitumise tajumist käsitlevate otsete ja kaudsete uuringute põhjal saadi teooriaosas järgmised peamised tulemused:

- kõrgema neurootilisusega inimesed tajuvad rohkem tööalast lugupidamatut käitumist ning tulevad sellega ka halvemini toime;
- kõrgema ekstravertsusega, meelekindlusega, avatus kogemusega ja sotsiaalsusega inimesed tajuvad vähem tööalast lugupidamatut käitumist ning tulevad sellega paremini toime;
- avatus kogemusele ja sotsiaalsuse puhul leiti ka vastakaid tulemusi;
- esines uuringuid, kus erinevate isiksuseomaduste vahel seost töölase lugupidamatu käitumise tajumise vahel ei leitud.

Teoreetilise materjali usaldusväärse ja asjakohase tagamiseks toodi välja nii teemade arendajate ja tuntumate esindajate kui ka edasiarendajate seisukohad, mida võrreldi omavahel. Peamiselt põhineb teoreetiline materjal võrreldisel allikatel.

Magistritöö empiirilises osas põhjendati esmalt uurimismeetodite valikut ning kirjeldati uuringu läbiviimise protsessi. Seejuures anti ülevaade töölase lugupidamatu käitumise ja isiksuseomaduste sobilikemate mõõdikute kasutamisest töös ning toodi välja nende reliaablused. Lisaks kirjeldati küsimustikku ja valimi valikut ning anti ülevaade küsitluses osalenute jaotusest sotsiaal-demograafiliste tunnuste lõikes. Peale selle põhjendati, milliseid analüüsimeetodeid ja miks käesolevas magistritöös kasutati.

Empiirilises osas küsitleti Eesti erinevate valdkondade organisatsioonide töötajaid, et saada teada, kuivõrd erinevalt tajutakse tööalast lugupidamatut käitumist sõltuvalt isiksuseomadustest. Uuringus osalenud töötajad vastasid töölase lugupidamatu käitumise kohta käivatele üldistele ja sotsiaal-demograafilisi tunnuseid käsitlevatele küsimustele ning *UWBQ* ja Suure Viisiku eesti keelde kohandatud ankeetküsitlustele.

Magistritöö tulemustena selgus, et uuringus osalenud Eesti organisatsioonide töötajatest viiendiku arvates esineb tööalast lugupidamatut käitumist tihti ning umbes 80%

hinnangul on neil sellega isiklik kogemus või on kõrvalt näinud. Umbes kümnendiku vastajate arvates esineb tööalast lugupidamatut käitumist võrreldes varasemate aastatega rohkem ning umbes poolte arvates ei pöörata vastavale hälbivale nähtusele piisavalt tähelepanu ning sama palju pole rahul sellega seotud probleemide lahendamisega. Lisaks selgus, et tööalane lugupidamatu käitumine esineb peamiselt töötajatevaheliste vaenulike tegevustena ning selle peamised põhjused tulenevad isiksuseomaduste erinevustest. Seejuures kahjustab vastav hälbiv nähtus nii töötajaid kui ka organisatsioone.

Lisaks selgus analüüsi tulemustest, et *UWBQ* dimensioonide hinnangud on omavahel seotud ning sõltuvalt vanusegrupist tajutakse tagarääkimist erineval määral ja sõltuvalt haridusgrupist tõrjuvat käitumist. Isiksuseomaduste lõikes selgus, et kõrgema neurootilisusega töötajad tajuvad rohkem tõrjuvat käitumist, tagarääkimist ja privaatsuse rikkumist, kuid seejuures puudub statistiliselt oluline seos kõrgema neurootilisusega töötajate vaenulikkuse tajumisel. Samuti ei esine statistiliselt olulisi seoseid sotsiaalsuse, avatus kogemusele ja meelekindluse puhul tööalase lugupidamatu käitumise tajumisel.

Magistritöö peamiste tulemuste põhjal tehti ka uuringus osalenud Eesti organisatsioonide jaoks järeldusi. Nimelt kuna tegemist on häiriva ja organisatsiooni edukat toimimist tõkestava tegevusega, siis vajaks antud nähtus uurimisel organisatsioonides laiemat tutvustamist ja aktiivsemat tegelemist. Samuti kuna uuringus osalenud organisatsioonid ei teadvusta piisavalt tööalasest lugupidamatust käitumisest tekkivate probleemide tõsisust ning jätavad need lahendamata, siis tuleks vastavaid hälbivaid tegevusi rohkem märgata ja püüda neile enne kuhjumist ka lahendus leida.

Lisaks saab järeldada, et uuringus osalenud Eesti organisatsioonides ei pöörata piisavalt tähelepanu inimeste erinevustest tulenevatele probleemidele ning professionaalse suhtlemise ja tööalase käitumise edendamisele, mistõttu kannatavad nii töötajad kui ka organisatsioonid. Peale selle saab sotsiaal-demograafiliste tunnuste lõikes järeldada, et 30-39 aastased tajuvad rohkem tagarääkimist ning 20-29 aastased pööravad sellele vähem tähelepanu, neid räägitaksegi vähem taga või nad saavad sellest vähem teada. Seejuures kõrghariduseta töötajad võivad võrreldes kõrgharidusega töötajatega tajuda

rohkem tõrjuvat käitumist, sest nad töötavad sageli pigem madalamatel positsioonidel, mis mõjutab omakorda teistega suheldes enesekindlust.

Töölase lugupidamatu käitumise tajumise lõikes sõltuvalt isiksuseomadustest saab järeldada, et murelikumad töötajad tõlgendavad ning tajuvad üldiselt raskesti äratuntavaid tegevusi nagu tagarääkimine, tõrjumine ja privaatsuse rikkumine negatiivsemana. Samas on vaenulikkus otsese suhtlemise käigus lihtsalt äratuntav ja seega ei jää see tajumata ka vähem neurootilisel töötajal. Uuringus osalenud Eesti organisatsioonides tuleks ühtlasi tähelepanu pöörata kõigile hälbivatele tegevustele ning seejuures peaks arvestama, et tulenevalt antud mõiste uudsusest ei teadvustata seda piisavalt sõltuvalt isiksuseomadustest.

Käesoleva teema põhjalikumaks uurimiseks ja edasiarendamiseks soovitab magistritöö autor suurendada valimit erinevate sotsiaal-demograafiliste tunnuste lõikes. Näiteks võiks edasisteks uuringuteks suurendada valimit madalamatel positsioonidel, tootmisettevõtetes töötavate ja kõrghariduseta töötajate lõikes, kus võiks autori arvates eeldada töölase lugupidamatu käitumise rohkemat esinemist. Samuti oleks võimalik uurida töölase lugupidamatu käitumise tajumist sõltuvalt isiksuseomadustest, kas erinevate tegevusvaldkondade või riikide lõikes, et saada teada, kas leidub sarnasusi või erinevusi vastava hälbiva nähtuse tajumisel.

## VIIDATUD ALLIKAD

1. **Abid, G., Khan, B., Rafiq, Z., Ahmed, A.** Workplace Incivility: Uncivil Activities, Antecedents, Consequences; and Level of Incivility. – *Science International*, 2015, Vol. 27, No. 6, pp. 6307-6312.  
URL: <http://www.sci-int.com/pdf/7000588091%20a%206307-6312%20Ghulam%20Abid--SS--UK--26-11-15.pdf>
2. **Adams, G. A., Webster, J. R.** Emotional Regulation as a Mediator Between Interpersonal Mistreatment and Distress. – *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 2012, Vol. 22, No. 6, pp. 697- 710.  
DOI: 10.1080/1359432X.2012.698057
3. **Ahmed, I., Nawaz, M. M., Shaukat, M. Z., Usman, A.** Personality Does Affect Conflict Handling Style: Study of Future Managers. – *International Journal of Trade, Economics and Finance*, 2010, Vol. 1, No. 3, pp. 268-270.  
DOI: 10.7763/IJTEF.2010.V1.48
4. **Allik, J., Realo, A., McCrae, R. R.** Universality of the Five-Factor Model of Personality. *Personality and disorders and the five-factor model of personality*, Third Edition. Washington DC: American Psychological Association, 2013, pp. 61-74. URL: [http://www.psych.ut.ee/~jyri/en/Personality\\_universals\\_17-12-2010.pdf](http://www.psych.ut.ee/~jyri/en/Personality_universals_17-12-2010.pdf)
5. **Andersson, L. M., Pearson, C. M.** Tit for Tat? The Spiraling Effect of Incivility in the Workplace. – *The Academy of Management Review*, 1999, Vol. 24, No. 3, pp. 452-471. URL: <http://www.jstor.org/stable/259136>
6. **Antonioni, D.** Relationship Between the Big Five Personality Factors and Conflict Management Styles. – *International Journal of Conflict Management*, 1998, Vol. 9, No. 4, pp. 336-355. DOI: <http://dx.doi.org/10.1108/eb022814>
7. **Bar-David, S.** Workplace incivility: This Molehill Will Cause a Mountain of Problems. – *The National Journal of Human Resource Management*, 2011.

[<http://www.sharonebardavid.com/wp-content/uploads/2011/12/HR-Reporter-published-Incivility-Molehill1.pdf>]. 19.02.2016

8. **Baron, R. A., Neuman, J. H.** Workplace Violence and Workplace Aggression: Evidence on Their Relative Frequency and Potential Causes. – *Aggressive Behaviour*, 1996, Vol. 22, No. 3, pp. 161-173.  
DOI: 10.1002/(SICI)1098-2337(1996)22:3<161::AID-AB1>3.0.CO;2-Q
9. **Bartlett, M., E.** Workplace Incivility and Conflict Management Styles of Community Leaders in the Nine Mega States. – Ann Arbor, Michigan: ProQuest, 2009, 265 p.
10. **Blau, G., Andersson, L.** Testing a Measure of Instigated Workplace Incivility. – *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 2005, Vol 78, No. 4, pp. 595-614. DOI:10.1348/096317905X26822
11. **Branch, S. E. E.** You say Tomatoe and I say Tomato: Can We Differentiate Between Workplace Bullying and Other Counterproductive Behaviours? – *International Journal of Organisational Behaviour*, 2008, Vol. 13, No. 2, pp. 4-17.  
URL: [http://www98.griffith.edu.au/dspace/bitstream/handle/10072/22979/52764\\_1.pdf?sequence=1](http://www98.griffith.edu.au/dspace/bitstream/handle/10072/22979/52764_1.pdf?sequence=1)
12. **Buhler, P. M.** Managing in the New Millennium. – *Supervision*, 2003, Vol. 64, No. 12, pp. 20-22.  
URL: <http://two.nitbj.com.cn/nit/content/references/Buhler%20Leadership.pdf>
13. **Bunk, J. A., Magley, V. J.** The Role of Appraisals and Emotions in Understanding Experiences of Workplace Incivility. – *Journal of Occupational Health Psychology*, 2013, Vol. 18, No. 1, pp. 87-105. DOI: 10.1037/a0030987
14. **Cameron, A. F., Webster, J.** Relational Outcomes of Multicommunicating: Integrating Incivility and Social Exchange Perspectives. – *Organization Science*, 2011, Vol. 22, No.3, pp. 754-771. DOI: 10.1287/orsc.1100.0540
15. **Camps, J., Stouten, J., Euwema, M.** The Relation Between Supervisors' Big Five Personality Traits and Employees' Experiences of Abusive Supervision. – *Frontiers in Psychology*, 2016, Vol. 7, No. 112, pp. 1-12. DOI: 10.3389/fpsyg.2016.00112
16. **Carducci, B. J.** The Psychology of Personality: Viewpoints, Research, and Applications. 2nd Edition. – Malden: Wiley-Blackwell, 2009, 736 p.

17. **Carver, C. S., Connor-Smith, J.** Personality and Coping. – Annual Review of Psychology, 2010, Vol. 61, pp. 679-704.  
DOI: 10.1146/annurev.psych.093008.100352.
18. **Caza, B. B., Cortina, L. M.** From Insult to Injury: Explaining the Impact of Incivility. – Basic and Applied Social Psychology, 2007, Vol. 29, No. 4, pp. 335-350. DOI: 10.1080/01973530701665108
19. **Clark, C. M., Davis Keanley, B. L.** Faculty Empowerment of Students to Foster Civility in Nursing Education: A Merging of Two Conceptual Models. – Nurs Outlook, 2011, Vol. 59, No. 3, pp. 158-165. DOI: 10.1016/j.outlook.2010.12.005
20. **Clegg, S., Bailey, J. R.** International Encyclopedia of Organizational Studies. California: SAGE, 2008, 2080 p.
21. **Cortina, L. M.** Unseen Injustice: Incivility as Modern Discrimination in Organizations. – Academy of Management Review, 2008, Vol. 33, No. 1, pp. 55-75. DOI: 10.5465/AMR.2008.27745097
22. **Cortina, L. M., Magley, V. J.** Patterns and Profiles of Response to Incivility in the Workplace. – Journal of Occupational Health Psychology, 2009, Vol. 14, No. 3, pp. 272-288. DOI: 10.1037/a0014934.
23. **Cortina, L. M., Magley, V. J., Williams, J. H., Langhout, R. D.** Incivility in the Workplace: Incidence and Impact. – Journal of Occupational Health Psychology, 2001, Vol. 6, No. 1, pp. 64–80. DOI: 10.1037//1076-8998.6.1.64
24. **Cottle, M.** Working 5 to 9. – Washington Monthly, 1997, Vol. 29, No. 1, pp. 40-43.  
URL: <https://www.unz.org/Pub/WashingtonMonthly-1997jan-00040>
25. **Doshy, P. V., Wang, J.** Workplace Incivility: What Do Targets Say About It? – American Journal of Management, 2014, Vol. 14, No. 1-2, pp. 30-42.  
URL: [http://www.na-businesspress.com/AJM/DoshyPV\\_Web14\\_1-2\\_.pdf](http://www.na-businesspress.com/AJM/DoshyPV_Web14_1-2_.pdf)
26. **DeLongis, A., Holzman, S.** Coping in Context: The Role of Stress, Social Support, and Personality in Coping. – Journal of Personality, 2005, Vol. 73, No. 6, pp. 1633-1656. DOI: 10.1111/j.1467-6494.2005.00361.x
27. **Elmblad, R., Kodjebacheva, G., Lebeck, L.** Workplace Incivility Affecting CRNAs: A Study of Prevalence, Severity, and Consequences With Proposed Interventions. – AANA Journal, 2014, Vol. 82, No. 6, pp. 437-445.

URL: <http://www.aana.com/newsandjournal/20102019/Workplace-incivility-1214.pdf>

28. **Estes, B., Wang, J.** Workplace Incivility: Impacts on Individual and Organizational Performance. – *Human Resource Development Review*, 2008, Vol. 7, No. 2, pp. 218-240. DOI: 10.1177/1534484308315565
29. **Everton, V. J., Jolton, J. A., Mastrangelo, P. M.** Be Nice and Fair or Else: Understanding Reasons for Employees' Deviant Behaviours. – *Journal of Management Development*, 2007, Vol. 26, No. 3, pp. 117-131. DOI: 10.1108/02621710710726035
30. **Farkas, S., Johnson, J., Duffett, A., Collins, K.** *Aggravating Circumstances: A Status Report on Rudeness in America*. New York: Public Agenda, 2002, 59 p.
31. **Flynn, G.** Why Employees Are So Angry? – *Workforce*, 1998, Vol. 77, No. 9, pp. 26-32. URL: <http://www.workforce.com/articles/why-employees-are-so-angry>
32. **French, R., Rayner, C., Rees, G., Rumbert, S., Schermerhorn, J., Hunt, J., Oborn, R.** *Organizational Behaviour*. 2nd Edition. – West Sussex: John Wiley & Sons, 2011, 689 p.
33. **Giacalone, R. A., Greenberg, J.** *Antisocial behaviour in organisations*. California: SAGE, 1997, 203 p.
34. **Giumetti, G. W., Hatfield, A. L., Scisco, J. L., Schroeder, A. N., Muth, E. R., Kowalski, R. M.** What a Rude E-Mail! Examining the Differential Effects of Incivility Versus Support on Mood, Energy, Engagement, Performance in an Online Context. – *Journal of Occupational Health Psychology*, 2013, Vol. 18, No. 3, pp. 297-309. DOI: 10.1037/a0032851
35. **Hegar, K. W.** *Modern Human Relations at Work*. – Mason: South-Western Cengage Learning: 2011, 631 p.
36. **Hutton, S., Gates, D.** Workplace Incivility and Productivity Losses Among Direct Care Staff. – *AAOHN Journal*, 2008, Vol. 56, No. 4, pp. 168-175. DOI: 10.3928/08910162-20080404-01
37. **Jacoby, S. M.** *Employing Bureaucracy: Managers, Unions, and the Transformation of Work in the 20th Century*. Revised Edition. New York: Lawrence Earlbaum, 2004, p. 296. Viidatud Roscigno, V. J., Hodson, R., Lopez, S. H. *Workplace Incivilities: the Role of Interests Conflicts, Social Closure and Organizational*



Chaos. – Work Employment Society, 2009, Vol. 23, No. 4, pp. 746-773  
vahendusel. DOI: 10.1177/0950017009344875

38. **John, O. P., Robins, R. W., Pervin, L.A.** Handbook of Personality, Third Edition: Theory and Research. New York: The Guilford Press, 2008, 862 p.
39. **Johnson, P. R., Indvik, J.** Slings and Arrows of Rudeness: Incivility in the Workplace. – Journal of Management Development, 2001, Vol. 20, No. 8, pp. 705-714. DOI: <http://dx.doi.org/10.1108/EUM0000000005829>
40. **Kern, J. H., Grandley, A. A.** Customer Incivility as a Social Stressor: The Role of Race and Racial Identity for Service Employees. – Journal of Occupational Health Psychology, 2009, Vol. 14, No. 1, pp. 46-57. DOI: 10.1037/a0012684
41. **Kim, T. Y., Shapiro, D. L.** Retaliation Against Supervisory Mistreatment. – International Journal of Conflict Management, 2008, Vol. 19, No. 4, pp. 339-358. DOI: 10.1108/10444060810909293
42. **Konstabel, K.** (21.03.2013). Re: ankeedi kasutusluba [E-kiri A. Aidlale].
43. **Kudrjavitseva, T.** Isiksuseomaduste ja sotsiaal-demograafiliste näitajate roll klientide lojaalsuses mittealkohoolsete karastusjookide tarbimise näitel Eestis. TÜ Ettevõtetmajanduse Instituut, 2014, 106 lk. (magistritöö).
44. **LaGrange, R. L., Ferraro, K. F., Supancic, M.** Perceived risk and fear of crime: Role of social and physical incivilities. – Journal of Research in Crime and Delinquency, 1992, Vol. 29, No. 3, pp. 311-334. DOI: 10.1177/0022427892029003004
45. **Lee-Baggley, D., Preece, M., DeLongis, A.** Coping with Interpersonal Stress: Role of Big Five Traits. – Journal of Personality, 2005, Vol 73, No. 5, pp. 1141-1180. DOI: 10.1111/j.1467-6494.2005.00345.x
46. **Lim, S., Cortina, L. M.** Interpersonal Mistreatment in the Workplace: The Interface and Impact of General Incivility and Sexual Harassment. – Journal of Applied Psychology, 2005, Vol. 90, No. 3, pp. 483-496. DOI: 10.1037/0021-9010.90.3.483
47. **Lim, S., Lee, A.** Work and Nonwork Outcomes of Workplace Incivility: Does Family Support Help? – Journal of Occupational Health Psychology, 2011, Vol. 16, No. 1, pp. 95-111. DOI: 10.1037/a0021726

- 48. Lim, V. K. G., Teo, T. S. H.** Mind Your E-manners: Impact of Cyber Incivility on Employees' Work Attitude and Behavior. – *Information and Management*, 2009, Vol. 46, No. 8, pp. 419-425. DOI: 10.1016/j.im.2009.06.006
- 49. Lukk, A-M.** Töölase lugupidamatu käitumise tajumine ja konfliktid ning nende lahendusstiilid Eesti organisatsioonides töötavate inimeste näitel. TÜ Ettevõtetmajanduse instituut, 2014, Tartu, 138 lk. (magistritöö).
- 50. Martin, J.** Miss Manners Rescues Civilization. New York: Crown Publishers, 1996, 497 pp. Viidatud Andersson, L. M., Pearson, C. M. Tit for Tat? The Spiraling Effect of Incivility in the Workplace. – *The Academy of Management Review*, 1999, Vol. 24, No. 3, pp. 452-471 vahendusel.  
URL: <http://www.jstor.org/stable/259136>
- 51. Martin, J.** Organizational Behaviour And Management. 3rd Edition. London: Thomson Learning, 2005, 877 p.
- 52. Martin, R. J., Hine, D, W.** Development and Validation of the Uncivil Workplace Behavior Questionnaire. – *Journal of Occupational Health Psychology*, 2005, Vol. 10. No. 4, pp. 477-490. URL: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/16248694>
- 53. McCrae, R. R., Allik, J.** The Five-Factor Model of Personality Across Cultures. New York: Kluwer Academic/Plenum Publishers, 2002, 333 p.
- 54. McCrae, R. R., Costa, P. T.** Personality in Adulthood: A Five-Factor Theory Perspective. New York: The Guilford Press, 2003, 268 p.
- 55. McManus, IC., Keeling, A., Paice, E.** Stress, Burnout and Doctors' Attitudes to Work are Determined by Personality and Learning Style: A Twelve Year Longitudinal Study of UK Medical Graduates. – *BMC Medicine*, 2004, Vol. 2, No. 29, pp. 1-13. DOI: 10.1186/1741-7015-2-29
- 56. Milam, A. C., Spitzmueller, C., Penney, L. M.** Investigating Individual Differences Among Targets of Workplace Incivility. – *Journal of Occupational Health Psychology*, 2009, Vol. 14, No. 1, pp. 58-69. DOI: 10.1037/a0012683
- 57. Miner-Rubino, K., Cortina, L. M.** Working in a Context of Hospitality Toward Women: Implications for Employees' Well-Being. – *Journal of Occupational Health Psychology*, 2004, Vol. 9, No. 2, pp. 107-122.  
DOI: 10.1037/1076-8998.9.2.107

- 58. Muir, C.** Can We All Get Along? The Interpersonal Challenge at Work. – Academy of Management Executive, 2000, Vol. 14, No. 4, pp. 143-145.  
DOI: 10.5465/AME.2000.3979823
- 59. Naimon, E. C., Mullins, M. E., Osatuke, K.** The Effect of Personality and Spirituality on Workplace Incivility Perceptions. – Journal of Management, Spirituality & Religion, 2013, Vol. 10, No. 1, pp. 1-20.  
DOI: 10.1080/14766086.2012.758049
- 60. Ortega, A., Brenner, S-O., Leather, P.** Occupational Stress, Coping and Personality in the Police: an SEM Study. – Police Science & Management, 2007, Vol. 9, No. 1, pp. 36-50. DOI: 10.1350/ijps.2007.9.1.36
- 61. Pearson, C.** Rude Managers Make for Bad Business. – Workforce, 1999, Vol. 78, No. 3, pp. 1-18.  
URL: <http://web.b.ebscohost.com.ezproxy.utlib.ut.ee/bsi/detail/detail?vid=3&sid=06241200-28ae-4dcc-b254-88eb9f43d05d%40sessionmgr104&hid=102&bdata=JnNpdGU9YnNpLWxpdmU%3d#AN=1661664&db=bth>
- 62. Pearson, C., Andersson, L., Porath, C. L.** Assessing and Attacking Workplace Incivility. – Organizational Dynamics, 2000, Vol. 29, No. 2, pp. 123-137.  
DOI: 10.1016/S0090-2616(00)00019-X
- 63. Pearson, C. M., Porath, C. L.** On the Nature, Consequences and Remedies of Workplace Incivility: No Time for „Nice“? Think Again. – Academy of Management Executive, 2005, Vol. 19, No. 1, pp. 7-18.  
URL: <http://www.jstor.org/stable/4166149>
- 64. Pearson, C. M., Porath, C. L.** The Cost of Bad Behavior: How Incivility is Damaging Your Business and What to Do About It. New Yor: Penguin Group, 2009, 240 p. Viidatud Sakurai, K. Coworker Incivility and Incivility Targets' Work Effort and Counterproductive Work Behaviors: The Moderating Role of Supervisor Social Support. – Journal of Health Psychology, 2011, Vol. 17, No. 2, pp. 150-161 vahendusel. DOI: 10.1037/a0027350
- 65. Parring, A-M., Vähi, M., Käärik, E.** Statistilise andmetöötluse algõpetus. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus 1997, 405 lk.

- 66. Penney, L. M., Spector, P. E.** Job Stress, Incivility, and Counterproductive Work Behavior (CWB): the Moderating Role of Negative Affectivity. – *Journal of Organizational Behavior*, 2005, Vol. 26, No. 7, pp. 777-796. DOI: 10.1002/job.336
- 67. Perrewé, P., Halbesleben, J. R. B., Rosen, C. C.** *Mistreatment in Organizations.* – Bingley: Emerald Group Publishing Limited, 2015, 450 p.
- 68. Porath, C. L., Erez, A.** Overlooked But Not Untouched: How Rudeness Reduces Onlookers' Performance on Routine and Creative Tasks. – *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 2009, Vol. 109, No. 1, pp. 29-44.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.obhdp.2009.01.003>
- 69. Porath, C. L., Pearson, C. M.** Emotional and Behavioral Responses to Workplace Incivility and the Impact of Hierarchical Status. – *Journal of Applied Social Psychology*, 2012, Vol. 42, No. S1, pp. 326-357.  
DOI: 10.1111/j.1559-1816.2012.01020.x
- 70. Porath, C., Pearson, C.** The Price of Incivility. – *Harvard Business Review*, 2013, Vol. 91, No. 1-2, pp. 114-121.  
URL: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/23390745>
- 71. Rau-Foster, M.** Workplace Civility and Staff Retention. – *Nephrology Nursing Journal*, 2004, Vol. 31, No. 6, pp. 702-703.  
URL: [https://www.researchgate.net/publication/8046831\\_Workplace\\_civility\\_and\\_staff\\_retention](https://www.researchgate.net/publication/8046831_Workplace_civility_and_staff_retention)
- 72. Raveendran, T.** Impact of Big-Five Personality on Job Stress of Staff: A Case Study of Regional Directorate of Health Services Office, Jaffna. – University of Jaffna, 2012. URL: <http://repo.lib.jfn.ac.lk/ujrr/handle/123456789/369>
- 73. Rookstool, J.** *Fostering Civility on Campus.* – Washington: Community College Press, 2007, 69 p.
- 74. Roscigno, V. J.** *The Face of Discrimination: How Race and Gender Impact Work and Home Lives.* Lanham, MD: Rowman & Littlefield, 2007, 256 p. Viidatud Roscigno, V. J., Hodson, R., Lopez, S. H. Workplace Incivilities: the Role of Interests Conflicts, Social Closure and Organizational Chaos. – *Work Employment Society*, 2009, Vol. 23, No. 4, pp. 746-773 vahendusel.  
DOI: 10.1177/0950017009344875

75. **Roscigno, V. J., Hodson, R., Lopez, S. H.** Workplace Incivilities: the Role of Interests Conflicts, Social Closure and Organizational Chaos. – *Work Employment Society*, 2009, Vol. 23, No. 4, pp. 747-773. DOI: 10.1177/0950017009344875
76. **Saksvik, I. B., Hetland, H.** The Role of Personality in Stress Perception Across Different Vocational Types. – *Journal of Employment Counseling*, 2011, Vol., 48, No. 1, pp. 3-17. DOI: 10.1002/j.2161-1920.2011.tb00106.x
77. **Salajõe, E.** Konfliktilahendusstiilide ja stressi tajumise seosed tootmissettevõttes. TÜ Ettevõttemajanduse instituut, 2015, Tartu, 100 lk. (magistritöö).
78. **Sinclair, R. R., Wang, M., Tetrick, L. E.** Research Methods in Occupational Health Psychology: Measurement, Design and Data Analysis. – New York: Routledge, 2012, 464 p.
79. **Schilpzand, P., De Pater, I. E., Erez, A.** Workplace incivility: A Review of the Literature Agenda for Future Research. – *Journal of Organizational Behaviour*, 2014, Vol. 37, No. S1, pp. 57-78. DOI: 10.1002/job.1976
80. **Sliter, M., Sliter, K., Jex, S.** The Employee as a Punching Bag: The Effect of Multiple Sources of Incivility on Employee Withdrawal Behavior and Sales Performance. – *Journal of Organizational Behavior*, 2012, Vol. 33, No. 1, pp. 121-139. DOI: 10.1002/job.767
81. **Sliter, M., Withrow, S., 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, Vol. 22, No. 1, pp. 24-25. DOI: <http://dx.doi.org/10.1037/a0038329>
82. **Taylor, S. G., Bedeian, A. G., Kluemper, D. H.** Linking Workplace Incivility to Citizenship Performance: The Combined Effects of Affective Commitment and Conscientiousness. – *Journal of Organizational Behaviour*, 2012, Vol. 33, No 1, pp. 878-893. DOI: 10.1002/job.773
83. **Trudel, J., Reio, T. G. Jr.** Managing Workplace Incivility: The Role of Conflict Management Styles – Antecedent or Antidote? – *Human Resource Development Quarterly*, 2011, Vol. 22, No. 4, pp. 395-423. DOI: 10.1002/hrdq.20081
84. **Van den Berg, P. T., Feij, J. A.** Complex Relationships Among Personality Traits, Job Characteristics, and Work Behaviors. – *International Journal of Selection and Assessment*, 2003, Vol. 11, No. 4, pp. 326-339.

DOI: 10.1111/j.0965-075X.2003.00255.x

- 85. Vickers, M. H.** Writing What's Relevant: Workplace Incivility in Public Administration – A Wolf in Sheep's Clothing. – *Administrative Theory & Praxis*, 2006, Vol. 28, No. 1, pp. 69-88. URL: <http://www.jstor.org/stable/25610779>
- 86. Wood, V. F., Bell, P. A.** Predicting Interpersonal Conflict Resolution Styles from Personality Characteristics. – *Personality and Individual Differences*, 2008, Vol. 45, No. 2, pp. 126-131. DOI: 10.1016/j.paid.2008.03.010

# LISAD

## **Lisa 1.** Küsitlus tööalase lugupidamatu käitumise ja isiksuseomaduste kohta

Tere!

Olen Tartu Ülikooli majandusteaduskonna magistrant ning kirjutan lõputööd teemal „Tööalane lugupidamatu käitumine ja isiksuseomadused.“ Seega paluksin Teie abi, et välja selgitada, kui võrd on töötajate isiksuseomadused seotud tööalase lugupidamatu käitumise tajumisega. Magistritöö lõpptulemusena on võimalik suurendada töötajate ja organisatsioonide teadlikkust tööalase lugupidamatu käitumise probleemistikast sõltuvalt isiksuseomadustest. Küsitlusele vastamine võtab aega umbes 15 minutit. Vastamine on anonüümne ning tulemusi kasutatakse vaid üldistatud kujul.

Ette tänades  
Kadri Kask

\*Nõutud küsimused

### **Tööalane lugupidamatu käitumine**

Lugupidamatu käitumise alla kuulub tõrjuv käitumine (nt kõnede ignoreerimine, töölastele üritustele kutsumata jätmine, aitamisest keeldumine), vaenulikkus (nt halvustavad kommentaarid, kellegi lapsena kohtlemine, alusetud noomitused, halvustavad pilgud, üleolev käitumine), privaatsuse rikkumine (nt teiste kirjade lugemine, kõnede pealtkuulamine) ja teiste inimeste tagarääkimine.

### **Kui tihti esineb lugupidamatut käitumist organisatsioonis, kus Te töötate?\***

- Mitte kunagi
- Väga harva
- Pigem harva
- Pigem tihti
- Väga tihti

### **Milline on olnud Teie kokkupuude lugupidamatu käitumisega oma töökohas?\***

- Olen ise lugupidamatut käitumist kogenud
- Olen kõrvalt näinud, kuidas teistega on lugupidamatult käitunud
- Kokkupuude puudub

### **Palun andke hinnang, kuidas on Teie töökohaks olevas organisatsioonis lugupidamatu käitumise sagedus viimase 12 kuu jooksul muutunud.\***

- Lugupidamatut käitumist on esinenud rohkem
- Lugupidamatut käitumist on esinenud vähem
- Lugupidamatu käitumise sagedus on olnud koguaeg sama

### **Palun tooge mõni näide lugupidamatust käitumisest oma töökohas, mida olete ise kogenud või kõrvalt vaatajana näinud.\***

### **Palun nimetage, mis võisid olla lugupidamatu käitumise põhjustajateks Teie töökohas?\***

### **Palun nimetage, millised on olnud lugupidamatu käitumise tagajärjed Teie töökohas?\***

## Lisa 1 järg.

**Palun andke hinnang, kui palju pööratakse tähelepanu lugupidamatu käitumisega seotud probleemide lahendamisele Teie töökohas?\***

- Mitte üldse
- Väga vähe
- Küllaltki vähe
- Küllaltki palju
- Väga palju

**Kuivõrd rahul olete antud hetkel lugupidamatu käitumisega seotud probleemide lahendamisega organisatsioonis, kus Te töötate?\***

- Ma olen väga rahul
- Ma olen pigem rahul
- Ma pigem ei ole rahul
- Ma ei ole üldse rahul

**Palun mõelge viimase 12 kuu peale või selle aja peale, mil olete oma praeguses töökohas töötanud ja märkige ära, kui tihti Te olete olnud kaastöötajate ja juhtidega suhtlemise käigus alljärgnevates olukordades (kui Te hetkel ei tööta, siis mõelge eelmise töökoha viimaste kuude peale):\***

	Mitte kunagi	Väga harva	Mõni-kord	Küllaltki sageli	Väga sageli
Vastupidiselt tavapärasele on Teiega konsulteerimist välditud	1	2	3	4	5
Teid on taga räägitud	1	2	3	4	5
Teie kõnedele, sõnumitele ja e-kirjadele on vastatud üleliia aeglaselt, kuigi selliseks venitamiseks ei olnud head põhjust	1	2	3	4	5
Teiega rääkimisel on kasutatud ebasobivat tooni	1	2	3	4	5
Teie tööd mõjutavate tähtsate asjade kordaajamisega on tegeletud põhjendamatult aeglaselt	1	2	3	4	5
Teie kohta on levitatud kuulujutte	1	2	3	4	5
Teie lauasahtleid on ilma luba küsimata avatud	1	2	3	4	5
Teie kohta käivat konfidentsiaalset isiklikku informatsiooni on avalikult arutatud	1	2	3	4	5
Teie laualt on võetud ilma luba küsimata asju	1	2	3	4	5
Teiega on räägitud negatiivselt toonil	1	2	3	4	5
Teile ei edastatud tahtlikult informatsiooni, millest Te oleksite pidanud teadlik olema	1	2	3	4	5
Teie kohta on tehtud halvustavaid märkusi	1	2	3	4	5
Teie laualt võeti kirjatarbeid neid hiljem tagastamata	1	2	3	4	5
Teile adresseeritud teateid on loetud, näiteks e-kirju ja fakse	1	2	3	4	5
Rääkimisel on tõstetud Teie peale häält	1	2	3	4	5
Teiega ei konsulteeritud otsuse tegemisel, millesse oleks pidanud olema ka Teid kaasatud	1	2	3	4	5
Kaastöötaja on Teie jutu peale silmi pööritanud	1	2	3	4	5

## Isiksuseomadused

Ankeet kaitstud autoriõigustega.



## **Lisa 1 järg.**

### **Üldandmed**

#### **Sugu:\***

- Mees
- Naine

#### **Vanus:\***

- Alla 18
- 18-29
- 30-39
- 40-49
- 50 ja vanem

#### **Emakeel:\***

- Eesti
- Vene
- Muu: ...

#### **Haridustase:\***

- Põhiharidus
- Keskkharidus
- Kesk-eriharidus
- Bakalaureusekraad
- Magistrikraad
- Muu: ...

#### **Valdkond, kus töötate:\***

- Põllumajandus, metsamajandus ja kalapüük
- Ehitus
- Hulgi- ja jaekaubandus
- Majutus ja toitlustus
- Info ja side
- Finants- ja kindlustustegevus
- Haridus
- Tervishoid ja sotsiaaltoetused
- Kunst, meelelahutus ja vaba aeg
- Teenindus
- Kinnisvaraala tegevus
- Veendus ja laendus
- Muu: ...

#### **Tööstaaž:\***

- Kuni 1 aasta
- 2-5 aastat
- 6-10 aastat
- 11 ja enam aastat

## Lisa 1 järg.

### Teie töö positsioon:\*

- Juht
- Spetsialist
- Tööline

### Teie organisatsioonis töötab:\*

- 1-9 töötajat
- 10-49 töötajat
- 50-249 töötajat
- 250 ja enam töötajat

## Suur tänu vastamast!

### Lisa 2. Töötajate üldised hinnangud tööalase lugupidamatu käitumise kohta

Uuritud näitaja	Peamised tulemused	Kask (2016)	Lukk (2014)	Kahe aasta keskmine
Tööalase lugupidamatu käitumise esinemine	Mitte kunagi	6,9%	5%	6,0%
	Väga harva	40,6%	34%	37,3%
	Pigem harva	29,7%	33%	31,4%
	Pigem tihti	17,8%	24%	20,9%
	Väga tihti	5,0%	4%	4,5%
Kokkupuude tööalase lugupidamatu käitumisega	On ise kogunud	18,8%	45%	31,9%
	On ise kogunud kui ka kõrvalt näinud	25,7%	-	-
	On kõrvalt näinud	36,6%	39%	37,8%
	Kokkupuude puudub	18,8%	16%	17,4%
Tööalase lugupidamatu käitumise esinemise muutused	Esineb vähem	41,6%	21%	31,3%
	Esineb samal määral	49,5%	60%	54,8%
	Esineb rohkem	8,9%	19%	14,0%
Tööalasele lugupidamatule käitumisele pööratav tähelepanu	Mitte üldse	16,8%	20%	18,4%
	Väga vähe	24,8%	30%	27,4%
	Küllaltki vähe	24,8%	30%	27,4%
	Küllaltki palju	29,7%	18%	23,9%
	Väga palju	4,0%	2,0%	3,0%
Rahulolu tööalase lugupidamatu käitumisega seotud probleemide lahendamisele	Väga rahul	19,8%	10%	14,9%
	Pigem rahul	31,7%	40%	35,9%
	Pigem ei ole rahul	23,8%	35%	29,4%
	Ei ole üldse rahul	24,8%	15%	19,9%

„ – “- vastav vastusevariant puudus.

Allikas: Autori koostatud

**Lisa 3.** Töölase lugupidamatu käitumise tajumise hinnangud soo lõikes

Sugu	Vaenulikkus		Privaatsuse rikkumine		Tõrjuv käitumine		Tagarääkimine	
	K	S	K	S	K	S	K	S
Mees	1,82	0,45	1,26	0,51	1,99	0,58	1,76	0,62
Naine	1,95	0,92	1,38	0,55	2,10	0,92	1,85	0,73
Olulisuse tõenäosus	0,73		0,29		0,73		0,68	

Töölase lugupidamatu käitumise tajumise skaala: „1“ - mitte kunagi, „2“ - väga harva, „3“ - mõnikord, „4“ - küllaltki sageli, „5“ - väga sageli. „K“ - keskmine, „S“ - standardhälve.

Allikas: Autori koostatud

**Lisa 4.** Töölase lugupidamatu käitumise tajumise hinnangud tööstaaži lõikes

Tööstaaž	Vaenulikkus		Privaatsuse rikkumine		Tõrjuv käitumine		Tagarääkimine	
	K	S	K	S	K	S	K	S
5 ja vähem aastat	1,95	0,96	1,37	0,63	2,06	0,98	1,78	0,82
6-10 aastat	1,65	0,43	1,50	0,62	2,06	0,59	1,91	0,59
10 ja enam aastat	2,00	0,77	1,25	0,33	2,09	0,78	1,85	0,60
Olulisuse tõenäosus	0,36		0,25		0,74		0,34	

Töölase lugupidamatu käitumise tajumise skaala: „1“ - mitte kunagi, „2“ - väga harva, „3“ - mõnikord, „4“ - küllaltki sageli, „5“ - väga sageli. „K“ - keskmine, „S“ - standardhälve.

Allikas: Autori koostatud

**Lisa 5.** Töölase lugupidamatu käitumise tajumise hinnangud positsiooni lõikes

Tööpositsioon	Vaenulikkus		Privaatsuse rikkumine		Tõrjuv käitumine		Tagarääkimine	
	K	S	K	S	K	S	K	S
Tööline	1,86	0,94	1,30	0,51	1,90	0,74	1,83	0,67
Spetsialist	1,89	0,84	1,41	0,60	2,08	0,89	1,81	0,74
Juht	2,02	0,72	1,23	0,37	2,16	0,80	1,86	0,65
Olulisuse tõenäosus	0,42		0,25		0,54		0,87	

Töölase lugupidamatu käitumise tajumise skaala: „1“ - mitte kunagi, „2“ - väga harva, „3“ - mõnikord, „4“ - küllaltki sageli, „5“ - väga sageli. „K“ - keskmine, „S“ - standardhälve.

Allikas: Autori koostatud

**Lisa 6.** Töölase lugupidamatu käitumise tajumise hinnangud organisatsiooni suuruse lõikes

Organisatsiooni suurus	Vaenulikkus		Privaatsuse rikkumine		Tõrjuv käitumine		Tagarääkimine	
	K	S	K	S	K	S	K	S
49 ja vähem töötajat	1,95	1,06	1,38	0,50	1,91	0,87	1,90	0,77
50-249 töötajat	1,96	0,72	1,36	0,52	2,23	0,75	1,86	0,62
250 ja rohkem töötajat	1,85	0,68	1,30	0,60	2,06	0,89	1,73	0,72
Olulisuse tõenäosus	0,65		0,33		0,10		0,45	

Töölase lugupidamatu käitumise tajumise skaala: „1“ - mitte kunagi, „2“ - väga harva, „3“ - mõnikord, „4“ - küllaltki sageli, „5“ - väga sageli. „K“ - keskmine, „S“ - standardhälve.

Allikas: Autori koostatud

**Lisa 7.** Töölase lugupidamatu käitumise tajumise hinnangud organisatsiooni valdkonna lõikes

Organisatsiooni valdkond	Vaenulikkus		Privaatsuse rikkumine		Tõrjuv käitumine		Tagarääkimine	
	K	S	K	S	K	S	K	S
Teenust pakkuv organisatsioon	1,91	0,85	1,38	0,56	2,09	0,85	1,84	0,68
Tootmisettevõtte	1,98	0,69	1,19	0,37	1,99	0,78	1,73	0,80
Olulisuse tõenäosus	0,42		0,10		0,73		0,34	

Töölase lugupidamatu käitumise tajumise skaala: „1“ - mitte kunagi, „2“ - väga harva, „3“ - mõnikord, „4“ - küllaltki sageli, „5“ - väga sageli. „K“ - keskmine, „S“ - standardhälve.

Allikas: Autori koostatud

**Lisa 8.** Töölase lugupidamatu käitumise tajumise hinnangud vanuse lõikes

Vanus	Vaenulikkus		Privaatsuse rikkumine		Tõrjuv käitumine		Tagarääkimine	
	K	S	K	S	K	S	K	S
29 ja noorem	1,89	0,86	1,34	0,48	1,92	0,74	1,61	0,53
30-39 aastat	1,97	0,70	1,49	0,73	2,29	0,83	2,13	0,75
40-49 aastat	1,91	0,89	1,26	0,47	2,06	0,94	1,79	0,77
50 ja vanem	1,91	0,88	1,30	0,31	2,09	0,83	1,91	0,68
Olulisuse tõenäosus	0,82		0,47		0,28		0,04*	

Töölase lugupidamatu käitumise tajumise skaala: „1“ - mitte kunagi, „2“ - väga harva, „3“ - mõnikord, „4“ - küllaltki sageli, „5“ - väga sageli. „K“ - keskmine, „S“ - standardhälve; „\*“ - statistiliselt oluline erinevus olulisusnivool 0,05.

Allikas: Autori koostatud

### Lisa 9. Töölase lugupidamatu käitumise tajumise hinnangud hariduse lõikes

Haridustase	Vaenulikkus		Privaatsuse rikkumine		Tõrjuv käitumine		Tagarääkimine	
	K	S	K	S	K	S	K	S
Kõrgharidusega	2,20	0,78	1,20	0,37	1,66	0,70	2,02	0,68
Kõrghariduseta	1,88	0,83	1,36	0,55	2,12	0,84	1,80	0,70
Olulisuse tõenäosus	0,12		0,27		0,05*		0,22	

Töölase lugupidamatu käitumise tajumise skaala: „1“ - mitte kunagi, „2“ - väga harva, „3“ - mõnikord, „4“ - küllaltki sageli, „5“ - väga sageli. „K“ – keskmine, „S“ – standardhälve; „\*“ - statistiliselt oluline erinevus olulisusnivool 0,05.

Allikas: Autori koostatud

## **SUMMARY**

### **WORKPLACE INCIVILITY AND PERSONALITY TRAITS**

Kadri Kask

Workplace incivility is a low-intensity behaviour which is hardly recognisable even though it may occur in organisations on daily basis and may cause harm to organisations as well as its employees. The conception of workplace incivility is specific, inaccurate and modern, that is why it is hard to recognize and to cope with it. The author's interest in the subject is to get to know how employees with different personality traits perceive the workplace incivility. Some may see deviant behaviour as a problem while others not even notice it.

For example neurotic employees who are concerned and pessimistic may be more sensitive to the conflict situations and co-workers regardless and insolent attitude. Therefore they may also perceive more workplace incivility that may harm the emotional life of workers and the quality of their work. This may further result in damage of workers and organisations. On the other hand agreeable employees who are generous and accommodating might perceive less workplace incivility. According to their characteristic they do not let disturb their work by conflicts and try to solve the problems before escalation. Thus taking into account the diversity of employees in the organisations it would be necessary to find out, how people with different personality traits perceive workplace incivility. As a result of this master thesis it is possible to enhance the employees and organisations awareness of problems caused by workplace incivility according to workers personality traits. Based on this work it should be possible to conclude, how to reduce or prevent the deviant behaviours for creating a better work environment.

The topic of the work has been chosen by its modern, specific and actual terms of handling. The concept of workplace incivility has been investigated from the last past decades (Cortina *et al.* 2001: 65) and a range of previous studies have shown that such deviant behaviour occurs frequently in organisations and a number of respondents consider themselves its direct victims. (Pearson, Porath 2005: 7).

The aim of this master thesis is to find out how employees with different personality traits perceive workplace incivility in the involved organisations. To achieve the objective of the master thesis the following research tasks are set out:

- to explain the content of workplace incivility and to outline the various forms of its occurrence;
- to provide an overview, what causes the workplace incivility and what are its consequences;
- to introduce the concept of Big Five Theory and to bring out the results of the previous direct and indirect studies about workplace incivility and personality traits;
- to select the appropriate indicators and to carry out a survey, where employees will assess their experience and the extent of workplace incivility, also assess their personality traits;
- to prepare the additional questions about the forms of workplace incivility, its causes and consequences;
- to bring out the findings and draw the conclusions how employees with different personality traits perceived the workplace incivility.

The theoretical background of this master thesis is based on two conceptions- the method of workplace incivility created by Christine M. Pearson, Lynne M. Anderson and Christine L. Porath; and the Big Five Personality Theory (*BF*) also known as Five Factor Model (*FFM*) created by Paul T. Costa and Robert R. McCrae. The conception of workplace incivility what is defined as a low-intensity deviant and ambiguous behaviour what harms the workplace standards and its employees mutual respect (Andersson, Pearson 1999: 457), is used at the present work because of its thoroughness and widespread usage in work-related studies (Pearson, Porath 2005: 8; Caza, Cortina 2007: 335; Penney, Spector 2005: 778 etc.). The Big Five Theory includes five main

personality dimensions like neuroticism, extraversion, agreeableness, openness to experience and conscientiousness (Costa, McCrae 2003: 3), and is used because of its suitability in different cultures and widespread usage in work-related studies (Allik *et al.* 2013: 3-4).

The present master thesis consists of two chapters, where the first part is theoretical and it gives an overview based on foreign language sources about the conception of workplace incivility and the Big Five Theory. The first subchapter includes the actuality of the topic, the definitions of workplace incivility and its forms of occurrence. The second subchapter gives an overview about the causes and consequences of workplace incivility and third one explains the conception of Big Five Theory and its usage in the study. The third subchapter also gives an overview about the results of previous studies about direct and indirect handling of workplace incivility and the Big Five Theory. The second chapter is empirical and consists of three subchapters, where the first one gives an overview about the sample and the used method. It also outlines the results about the workplace incivility and the Big Five personality traits, as well the comparison with views of theoretical resources. The last one presents the conclusions.

In the empirical part employees from different Estonian organisations answered the questionnaire about workplace incivility, the Big Five personality traits and background data. The questionnaire about perceived workplace incivility in the last 12 months is based on UWBQ (*Uncivil Workplace Behaviour Questionnaire*) composed by Martin and Hine (2005) and translated into Estonian by Lukk (2014). It includes 17 objectives, which converge in four main dimensions that measure workplace incivility, like Hostility, Privacy Invasion, Exclusionary Behaviour and Gossiping. The employees also answered the questions made by author about forms of workplace incivility, its causes and consequences, and to questions about deviant behaviour based by Lukk (2014). The questionnaire about the Big Five personality traits, what includes 34 objectives, is based on the version of NEO PI-R translated into Estonian. The questionnaire about Big Five personality traits is under the copyright protection and in the present thesis the permission of Kenn Konstaabel is used. There were eight questions about background data such as sex, age, language, level of education, field of work, length of service, position at work and size of organisation.



The questionnaire was carried out among different employees from Estonian organisations during the period of 10.03.2016-21.03.2016 in Google Forms. The sample of the study obtained 101 employees. For statistical analysis Microsoft Excel was used and the software package SPSS 17,0. The results were analysed by descriptive statistics to obtain an overview about the background data of employees and the general questions about workplace incivility; by correlation analysis to find out how employees with different personality traits perceive workplace incivility; and by the analysis of variance to find out the differences between employees perception of workplace incivility linked with their socio-demographic data.

As a result of the master thesis it turned out that one-fifth of the respondents find that workplace incivility occurs often in the organization where they work and about 80% of the respondents have witnessed or have personal experiences with it. In addition about one-tenth of respondents perceived the increase of workplace incivility in the last years and more than half perceived that organisations do not pay sufficient attention to the problems related with it. About half of the respondents were also not satisfied with problem-solving linked with the workplace incivility in the organisations. Besides that the respondents perceived that workplace incivility occurs mainly in forms of hostility between employees and it is also caused by activities between co-workers. The consequences were perceived harming the employees and organisations.

In addition the results showed that dimensions of UWBIQ are related to each other and there are differences between perception of gossiping according to different age groups and perception of exclusionary behaviour according to level of education. The results about the Big Five personality traits showed that employees with higher neuroticism perceive more exclusionary behaviour, gossiping and privacy invasion. Thereby there was no statistically significant correlation between higher neuroticism and perception of hostility. Also there were no statistically significant correlations between perception of workplace incivility according to agreeableness, openness to experience and conscientiousness.

On the basis of the results the following conclusions were made. As workplace incivility is nuisance behaviour that harms the effective functioning of the organisations, therefore in the involved organisations it is necessary to introduce the

concept of workplace incivility and to involve it actively. Also as the involved organisations do not have sufficient knowledge about the severity of the problem may occur because of workplace incivility, therefore it is important to pay more attention to notice these deviant behaviours and try to solve them before escalation.

Besides that the involved organisations do not pay sufficient attention to the appearing problems from differences of employees, also development of professional communication and behaviour. Consequently suffers both the organisations and its employees. Furthermore can conclude that 30-39 years old employees in the involved organisations perceive more gossiping, while 20-29 perceive it less, they get to know it less or the co-workers are really gossiping them less. Thereby may employees without higher education perceive more exclusionary behaviour, because they have often lower work positions, what affects their self-confidence in dealing with the others.

About perception of workplace incivility according to the Big Five personality traits can be concluded that more concerned employees perceive the difficulty recognizable behaviours like gossiping, privacy invasion and exclusionary behaviours more negative. At the same time the hostility is easily recognizable even for employees with lower neuroticism. Thus in the involved organisations it is necessary to pay attention to all forms of deviant behaviours and thereby it is important to take into account that due to the novelty of the conception of workplace incivility it is not enough acknowledged in the involved organisations according to personality traits.

The author of the thesis recommends for thorough investigation and for further development of the topic to increase the sample among various socio-demographic data. For example might increase the sample of employees in lower working positions, manufacturer organisations or without higher education, where in the author's opinion may appear more workplace incivility. Also might investigate the perception of workplace incivility among different working sectors in Estonia or among countries.

## **Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks**

Mina, Kadri Kask

(sünnikuupäev: 01.12.1990)

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose „Tööalane lugupidamatu käitumine ja isiksuseomadused,“ mille juhendaja on Anne Aidla,

1.1. reprodutseerimiseks säilitamise ja üldsusele kättesaadavaks tegemise eesmärgil, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace-is lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;

1.2. üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tartu Ülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace'i kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.

3. olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.

4. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Tartus, **23.05.2016**