

Kartlegging av mobbing i arbeidslivet: Negative Acts Questionnaire

Morten Birkeland Nielsen

Ståle Einarsen

For bidrag til denne spalten, kontakt Ståle Pallesen (staale.pallesen@psysp.uib.no) eller Gro Mjeldheim Sandal (gro.sandal@psysp.uib.no). For fritt tilgjengelige tester og skalaer, se www.nasjonalskalaregister.no.

Mobbing og trakassering er gjennom de siste 15 årene dokumentert som utbredte problemer i europeisk arbeidsliv (Einarsen, Hoel, Zapf & Cooper, 2003b). Med mobbing menes en situasjon der en person gjentatte ganger og over tid føler seg utsatt for negative handlinger fra en eller flere andre i arbeidsmiljøet, og der personen som rammes, har vanskelig for å forsvare seg mot handlingene (Einarsen, Raknes, Matthiesen & Hellesøy, 1994). Mobbing dreier seg altså om vedvarende plaging og trakassering og ikke om enkeltstående konfliktepisoder og ubehageligheter (Einarsen, 2000). En dekkende operasjonalisering av mobbing i arbeidslivet må derfor fange opp (1) hvorvidt en person opplever seg utsatt for konkrete mobbehandling, (2) hyppighet og varighet av handlingene og (3) opplevelsen av å ikke kunne forsvare seg mot de opplevde handlingene. Negative Acts Questionnaire (NAQ) er et instrument som er designet for å måle mobbing på arbeidsplassen, og som tilstreber å inkludere alle tre kjennetegnene ved mobbefenomenet (Hoel, Cooper & Faragher, 2001).

Utvikling og oppbygging

Negative Acts Questionnaire er utviklet i Norge til bruk i arbeidsmiljøkartlegginger og benyttes nå i en rekke forskningsprosjekter over hele verden. En første pilotutgave av skjemaet ble utarbeidet i 1989–90 (Einarsen, Matthiesen & Skogstad, 1998; Skogstad, Matthiesen & Hellesøy, 1990), mens den første utgaven av dagens spørreskjema ble presentert i 1991 (Einarsen & Raknes, 1991). Første versjon av NAQ bestod av 21 enkeltledd, utviklet på bakgrunn av litteraturstudier og intervjuer med personer utsatt for mobbing (se Einarsen, Raknes & Matthiesen, 1994). I ettertid har NAQ blitt revidert, forbedret og også kulturelt tilpasset bruk i engelsktalende kulturer (Einarsen & Hoel, 2001, 2006; Hoel et al., 2001). Dagens utgave av spørreskjemaet betegnes som NAQ-R og finnes i to versjoner på henholdsvis 29 og 23 ledd, med sistnevnte variant som anbefalt og den hyppigst anvendte (Einarsen & Hoel, 2001, 2006).

NAQ består av to deler. I første del blir respondentene presentert for en liste med negative handlinger der frekvensen av hver enkelt opplevd handling i løpet av de siste seks måneder skal rapporteres. Utsagnene refererer både til direkte og indirekte former for mobbing. Leddene beskriver konkrete handlinger, uten å inneholde begrep som «mobbing» eller «trakassering». Dermed kan respondentene besvare hvert enkelt spørsmål uten å måtte vurdere om de faktisk har vært utsatt for mobbing. Svaralternativene er ordnet som en likertskala, med kategoriene «Aldri», «Av og til», «Månedlig», «Ukentlig» og «Daglig». I spørreskjemaets andre del presenteres en operasjonell definisjon av mobbebegrepet, og respondentene blir bedt om å ta stilling til hvorvidt de betrakter seg selv som utsatt for mobbing i de siste seks måneder ut fra den gitte definisjonen. Svaralternativene er «Nei», «En sjelden gang», «Av og til», «Omtrent en gang i uken», «Flere ganger per uke».

Skåring, bruk og operasjonalisering av antall mobbede

NAQ kan brukes både som 1) et mål på grad av eksponering for konkrete mobbebehandlinger, 2) som et operasjonalisert mål på forekomsten av mobbing ved bruk av kutteskårer, og 3) som et mål på forekomst av selvopplevd mobbing basert på en gitt definisjon (jf. Mikkelsen & Einarsen, 2001; Salin, 2001). Normer og sammenligninger for ulike måter å operasjonalisere forekomst av mobbing på finnes tilgjengelig (Nielsen et al., 2006; Zapf, Einarsen, Hoel & Vartia, 2003).

Faktorstruktur

Faktoranalyser av NAQ har gitt ulike løsninger. Mens Matthiesen og Einarsen (2004) fant at en enfaktorløsning er mest hensiktsmessig, har andre studier avdekket to underliggende faktorer (Einarsen & Hoel, 2001; Einarsen & Raknes, 1997). Disse faktorene refereres til som henholdsvis «personrelatert mobbing» og «arbeidsrelatert mobbing». Mens personrelatert mobbing beskriver negative handlinger forbundet med offeret som person, for eksempel spredning av sladder og rykter om vedkommende, viser arbeidsrelatert mobbing til negative handlinger knyttet til offerets arbeidsoppgaver og/eller arbeidsinnsats – for eksempel at den det gjelder, blir fratatt arbeidsoppgaver eller får urimelig vanskelige eller farlige arbeidsoppgaver. Da begge faktorstrukturer synes rimelige, vil valg av løsning avhenge av undersøkelsesdesign.

Reliabilitet

Den norske utgaven av NAQ viser tilfredsstillende eller meget god reliabilitet, målt ved Cronbachs alfa. For 29-leddsutgaven er det blitt funnet en alfaverdi på .91 (Nielsen, Matthiesen & Einarsen, 2005), mens en verdi på .90 er beregnet for 23-leddsutgaven i en landsrepresentativ studie av 2537 arbeidstakere (Nielsen et al., 2006). For subskalaene «personrelatert mobbing» og «arbeidsrelatert mobbing» er det rapportert alfaverdier på henholdsvis .81 og .75 (Matthiesen & Einarsen, 2001). Det foreligger så langt ingen studier som omtaler split-half- eller test-retest- reliabilitet for NAQ.

Validitet

I forhold til NAQs begrepsvaliditet fremstår samsvaret mellom den teoretiske definisjonen og operasjonaliseringen som god, i den forstand at NAQ fanger opp de mest vesentlige kjennetegnene ved definisjonen av mobbing. Mens skjemaets første del dekker varighet og frekvens av opplevde mobbebehandlinger, inkluderer andre del respondentenes subjektive opplevelse av styrkeforholdet mellom de involverte parter.

NAQ synes også å ha god kriterievaliditet. I en landsrepresentativ norsk undersøkelse ble det funnet en klar negativ sammenheng ($r = -.44$) mellom skårer på NAQ og jobbtfredshet (Nielsen et al., 2006). Tilsvarende korrelasjon mellom de aktuelle variablene er også rapportert i en tidligere norsk studie (Einarsen & Raknes, 1997). Skalaen korrelerer likeledes med en rekke mål på psykisk og psykosomatisk helse (Malinauskiene, Obelenis & Dopagienė, 2005; Mikkelsen & Einarsen, 2001), deriblant symptomer på posttraumatisk stress (Matthiesen & Einarsen, 2004). Ettersom mobbing i arbeidslivet teoretisk er antatt å være en alvorlig kilde til redusert trivsel og stressbelastninger i arbeidet, samt en potensiell traumatiserende opplevelse (se Einarsen et al., 2003b), kan disse funnene sies å støtte skalaens kriterievaliditet.

Videre viser studier tydelige forskjeller i rapportering av negative handlinger i NAQ mellom selverklærte mobbofre og ikke-ofre, noe som også understøtter instrumentets validitet. For eksempel rapporterte samtlige respondenter i en gruppe bestående av danske mobbeofre å ha vært utsatt for minst én negativ handling daglig eller ukentlig, mens ingen av respondentene i en sammenlignbar kontrollgruppe hadde vært utsatt for tilsvarende hyppige mobbehandling (Mikkelsen & Einarsen, 2002)..

Det er også blitt funnet klare sammenhenger mellom NAQ og andre mål på negativ behandling i organisasjoner. I en studie blant 199 arbeidstakere som hadde vært utsatt for mobbing fra ledere, ble det funnet korrelasjoner på inntil .56 mellom NAQ og ulike mål på opplevd antisosial atferd fra nærmeste leder (Nielsen et al., 2005).

Metodekritiske momenter

En styrke ved NAQ er at instrumentet fanger opp både intensitet og varighet av ulike former for mobbing, samtidig som det tar hensyn til respondentens subjektive opplevelse av å være mobbet. To kritiske momenter i forhold til gyldighet av NAQ som mål på hvorvidt man utsettes for mobbing av andre i arbeidsmiljøet, må likevel nevnes:

(1) NAQ undersøker utelukkende det Brodsky (1976) betegner som subjektiv mobbing, dvs. hvorvidt respondenten selv opplever seg utsatt for konkrete negative handlinger eller som offer for mobbing. Skalaen er ikke et mål på «objektiv» mobbing hvor det finnes ytre beviser for mobbingen, for eksempel i form av øyenvitner eller annen dokumentasjon. Skalaen er derfor ikke ment å bli brukt som et diagnostisk verktøy. På den annen side er det en styrke ved skalaen at den måler både opplevelsen av å være mobbet og opplevd eksponering for konkrete handlinger.

(2) Siden NAQ er basert på mobbeofres selvrappport, kan resultater fra instrumentet ikke si noe om aktørenes eventuelle intensjon bak det som offeret opplever som mobbehandling. De involverte partene kan ha ulik opplevelse av situasjonen, og dermed kan det tenkes at handlinger offeret opplever som mobbing, i utgangspunktet ikke var ment å skade vedkommende. På den annen side er intensjon om å skade heller ikke et element i den teoretiske definisjonen av mobbing (Einarsen, Hoel, Zapf & Cooper, 2003a).

Anvendelsesområde og tilgjengelighet

NAQ kan benyttes både til forskningsformål og i anvendte arbeidsmiljøundersøkelser. Instrumentet egner seg til å kartlegge forekomst og utbredelse av ulike former for mobbing og negative handlinger i et arbeidsmiljø, og til å estimere prevalens og innsidens av mobbing i en gitt populasjon. NAQ som kontinuerlig variabel kan fungere både som avhengig og uavhengig variabel i forhold til andre aktuelle mål på arbeidsmiljø, trivsel og helse. NAQ anbefales imidlertid ikke brukt som diagnostisk instrument ved individuell behandling eller i en juridisk utredning.

NAQ administreres av Bergen Bullying Research Group (BBRG) ved Universitetet i Bergen, og er, med noen få forutsetninger, fritt tilgjengelig for forskning og annen ikke-kommersiell bruk. Mer informasjon finnes på www.bullying.no.

Referanser

Brodsky, C. M. (1976). *The harassed worker*. MA. Toronto: Lexington Books, D.C.

- Einarsen, S. (2000). Mobbing i arbeidslivet: Hva, hvem, hvordan og hvorfor? I S. Einarsen & A. Skogstad (red.), *Det gode arbeidsmiljø: Krav og utfordringer* (ss. 167–182). Bergen: Fagbokforlaget.
- Einarsen, S. & Hoel, H. (2001). *The Negative Acts Questionnaire: Development, validation and revision of a measure of bullying at work*. Paper presented at the 10th. European Congress on Work and Organisational Psychology, Prague, May 2001.
- Einarsen, S. & Hoel, H. (2006). Measuring exposure to bullying behaviours at work: Development, reliability and validity of the revised Negative Acts Questionnaire. Bergen: University of Bergen.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. & Cooper, C. L. (2003a). The concept of bullying at work: The European tradition. I S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf & C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice* (ss. 3–30). London: Taylor & Francis.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. & Cooper, C. L. (Eds.). (2003b). *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice*. London: Taylor & Francis.
- Einarsen, S., Matthiesen, S. B. & Skogstad, A. (1998). Bullying, burnout and well-being among assistant nurses. *Journal of Occupational Health and Safety*, 14(6), 563–568.
- Einarsen, S. & Raknes, B. I. (1991). *Mobbing i arbeidslivet. En undersøkelse av forekomst og helsemessige konsekvenser av mobbing på norske arbeidsplasser*. Bergen: Institutt for samfunnspsykologi: Universitetet i Bergen.
- Einarsen, S. & Raknes, B. I. (1997). Harassment in the workplace and the victimization of men. *Violence and Victims*, 12, 247–263.
- Einarsen, S., Raknes, B. I. & Matthiesen, S. B. (1994). Bullying and harassment at work and their relationship to work environment quality. An exploratory study. *The European Work and Organizational Psychologist*, 4, 381–401.
- Einarsen, S., Raknes, B. I., Matthiesen, S. B. & Hellesøy, O. H. (1994). *Mobbing og harde personkonflikter. Helsefarlig samspill på arbeidsplassen*. Bergen: Sigma Forlag.
- Hoel, H., Cooper, C. L. & Faragher, B. (2001). The experience of bullying in Great Britain: The impact of organizational status. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 443–465.
- Malinauskiene, V., Obelenis, V. & Dopagienė, D. (2005). Psychological terror at work and cardiovascular diseases among teachers. *Acta Medica Lituanica*, 12(2), 20–25.
- Matthiesen, S. B. & Einarsen, S. (2001). MMPI-2 configurations among victims of bullying at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 32, 335–356.
- Matthiesen, S. B. & Einarsen, S. (2004). Psychiatric distress and symptoms of PTSD among victims of bullying at work. *British Journal of Guidance and Counselling*, 32, 335–356.
- Mikkelsen, E. G. & Einarsen, S. (2001). Bullying in Danish worklife: Prevalence and health correlates. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 393–414.
- Mikkelsen, E. G. & Einarsen, S. (2002). Basic assumptions and symptoms of post-traumatic stress among victims of bullying at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11, 87–11.
- Nielsen, M. B., Matthiesen, S. B. & Einarsen, S. (2005). Ledelse og personkonflikter: Symptomer på posttraumatisk stress blant ofre for mobbing fra ledere. *Nordisk Psykologi*, 57, 391–415.
- Nielsen, M. B., Skogstad, A., Matthiesen, S. B., Glasø, L., Aasland, M. S. & Einarsen, S. (2006). Bullying at work – Ten years after: Epidemiological findings from a representative study of Norwegian employees. *Submitted*.

- Salin, D. (2001). Prevalence and forms of bullying among business professionals. A comparison of two different strategies for measuring bullying. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 425–441.
- Skogstad, A., Matthiesen, S. B. & Hellesøy, O. H. (1990). Hjelpepleieres arbeidsmiljøkvalitet. En undersøkelse av arbeidsmiljø, helse og trivsel blant hjelpepleiere i Hordaland krets. Bergen: Forskningscenter for arbeidsmiljø, helse og sikkerhet.
- Zapf, D., Einarsen, S., Hoel, H. & Vartia, M. (2003). Empirical findings on bullying in the workplace. I S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf & C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice* (ss. 103–126). London: Taylor & Francis.