

Naar een typologie van pesten op het werk. Het meten van een geleidelijk proces

Pesten op het werk staat al jaren op de onderzoeksagenda. Sinds kort heeft het ook de aandacht getrokken van de publieke opinie.

De negatieve gevolgen voor de slachtoffers en zeker het voorval waarin een werknemer van de Post zich van het leven beroofd heeft, liet de publieke opinie niet onberoerd.

Pesten is een proces waarbij herhaaldelijk en aanhoudend negatieve handelingen gesteld worden ten aanzien van een werknemer (Einarsen & Skogstad, 1996). Gezien de ernst van de problematiek is het dan ook erg belangrijk om een goede schatting te kunnen maken van wie er nu gepest wordt of niet.

(minstens wekelijks) en gedurende een bepaalde periode (zes maanden) negatief gedrag ondergaan. Bij vragenlijstonderzoek volstaat één negatieve handeling tijdens de laatste zes maanden (Leymann, 1996; Leymann & Gustaffson, 1996).

Problematisch is dat de schatting van het aantal gepesten sterk uiteenloopt naargelang de gehanteerde methode. Op basis van de eerste methode schat men dat er in België 1 à 4% slachtoffers zijn (No-

telaers & De Witte, 2003a). Op basis van de tweede methode schatten Opdebeeck, Pelemans, Van Meerbeeck & Bruynooghe (2002) met Vlaamse data dat 16% van de werknemers het slachtoffer van pesterijen is. Deze cijfers liggen ver uit elkaar. De oorzaken daarvoor zijn divers. Zo is er geen perfecte overeenstemming tussen de zelfbeoordeling van de respondent en de indeling van die respondent door een onderzoeker (Salin, 2001; Mikkelsen & Einarsen, 2001). Het bepalen van het aantal slachtoffers via vragenlijstonderzoek is tevens gevoelig voor het aantal negatieve handelingen dat men aan de respondent voorlegt. Hoe meer negatieve handelingen worden voorgelegd, hoe meer kans dat de respondent heeft om als gepest beschouwd te worden. Een dergelijke methode is eveneens ge-

Vraagstelling

In het verleden werden grofweg twee methoden gebruikt om te bepalen wie slachtoffer is van pesten op het werk. De eerste methode bestaat erin een definitie van pesten aan de respondent voor te leggen en te vragen hoe vaak de respondent gedurende de laatste zes maanden het voorwerp van pesten was. De tweede methode gebruikt een lijst van gedragingen en vraagt aan de respondenten om aan te geven in welke mate ze de laatste zes maanden het onderwerp van zulke gedragingen waren. Beide methoden hebben gemeenschappelijk dat men op een vrij arbitraire wijze bepaalt wanneer iemand een slachtoffer is van pesterijen: slachtoffers zijn die respondenten die frequent

voelig voor de moeilijkheid om in te stemmen met de vragen. Notelaers & De Witte (2003b) merken daarbij op dat sommige handelingen zich niet altijd even goed aandienen als indicatoren voor pestgedrag.¹ Hoel, Faragher & Cooper (2004) stellen ook vast dat niet alle negatieve handelingen even negatieve gevolgen hebben. Het fundamentele probleem is echter dat men bij het vastleggen van een 'afkappunt' om te bepalen vanaf wanneer iemand als slachtoffer kan worden beschouwd, voorbijgaat aan het feit dat pesten een gradueel escalerend proces is, waarin het slachtoffer in toenemende mate blootgesteld wordt aan steeds extremere vormen van pestgedrag.

In deze bijdrage proberen we tegemoet te komen aan deze bedenkingen. We kiezen daarbij voor een statistische techniek die rekening houdt met de moeilijkheid om in te stemmen met vragen en het onderscheidend vermogen van deze vragen, en die ons toelaat uit te maken of combinaties van minder frequent negatief gedrag als pesten ervaren wordt. De 'Latente Cluster Analyse' (Magidson & Vermunt, 2001; Vermunt & Magidson, 2002) is vrij onbekend in de arbeidspsychologische en -sociologische literatuur, maar is zeker geen onbekende in diverse andere takken van de humane wetenschappen.

Onderzoeksoptzet

Dataset en meetinstrument

De 6 175 observaties werden van eind 2002 tot april 2004 verzameld in zestien organisaties. Van de respondenten werd de Negative Acts Questionnaire (NAQ, Einarsen & Raknes, 1997) afgenomen, waarin zestien negatieve handelingen worden aangeboden, met de vraag aan te geven hoe vaak men deze heeft meegemaakt gedurende de laatste zes maanden.

De meerderheid van de respondenten vulde een Nederlandstalige vragenlijst in (57%). De resterende 43% waren Franstalige respondenten. De gemiddelde responsrate van de onderzoeken ligt rond 70%. Het aandeel vrouwen in de dataset is 48%. De gemiddelde leeftijd van de respondent bedraagt 41 jaar. De helft van de respondenten komt uit de private sector, de andere helft uit de publieke sector. Van deze laatste categorie werkt de helft bij de over-

heid en de andere helft in de zorgsector. Ongeveer vier vijfde van de respondenten heeft een vaste betrekking en een zevende heeft een tijdelijke betrekking. Opvallend is de oververtegenwoordiging van hoger geschoolde respondenten (57%).

Methode

De gegevens worden verwerkt in Latent Gold 3.0 (Vermunt & Magidson, 2003), een programma voor categorische data-analyse. Met latente klassenanalyse (LCA) is eerder al aangetoond dat psychosociale risico's op een zinvolle wijze gecategoriseerd kunnen worden (Notelaers, van Veldhoven & Vermunt, 2002; Notelaers, Vermunt, De Witte & van Veldhoven, 2003). Door respondenten naargelang hun antwoordpatroon te clusteren, kunnen min of meer homogene groepen onderscheiden worden die van mekaar verschillen inzake hun blootstelling aan het onderliggend psychosociaal risico. Centraal in deze benadering staan dus de kansen om 'nooit', 'af en toe', 'een keer per maand' of 'een keer per week of meer' te antwoorden op zestien negatieve handelingen.

Resultaten

Om uit te maken hoeveel clusters er nodig zijn om de data te beschrijven, namen we de taal mee op in de latente clusteranalyse. Op basis van eerdere analyses wordt uitgegaan van een taalvariant meetmodel (Notelaers, Vermunt & van Veldhoven, 2004; Notelaers, Einarsen, Vermunt & De Witte, 2004) dat zes cluster telt en dat significant is.

De interpretatie van de bekomen clusters kan op basis van de profiel tabel gebeuren. Gezien de lengte van deze tabel (zestien indicatoren x vier antwoordmogelijkheden over zes clusters), wordt deze samengevat in tabel 1. In deze tabel worden de gemiddelde conditionele kansen weergegeven om over alle negatieve handelingen 'nooit', 'af en toe', 'een keer per maand' of 'een keer per week of meer' te antwoorden. Met conditioneel bedoelen we de kans om een bepaald antwoord te geven, gegeven dat de respondent tot het cluster behoort.

De respondenten uit het eerste cluster worden gekenmerkt door een gemiddelde conditionele kans

van 93% om te antwoorden dat men tijdens de laatste zes maanden 'nooit' het voorwerp is geweest van negatieve handelingen (tabel 1). Enkele negatieve handelingen wijken echter af van deze gemiddelde conditionele kans. Het gaat over informatie achterhouden wat het werk bemoeilijkt, werk onder zijn niveau krijgen en roddels die over de respondent verspreid worden. Gezien de erg hoge conditionele kansen kan besloten worden dat dit het *'helemaal niet gepest'* cluster is. Dat cluster is het grootste: ongeveer 35% van de respondenten maakt er deel van uit.

De respondenten uit het tweede cluster worden ook gekenmerkt door een hoge conditionele kans om te antwoorden dat men tijdens de laatste zes maanden 'nooit' het voorwerp geweest is van de voorgelegde handelingen. Die gemiddelde conditionele kans bedraagt 72%. De handelingen die een lagere gemiddelde conditionele kans hebben en dus een hogere conditionele kans hebben om een ander dan 'nooit' antwoord te krijgen, zijn informatie achterhouden wat het werk bemoeilijkt, werk onder zijn niveau krijgen, roddels en werk dat niet gewaardeerd wordt. Gezien de conditionele kansen worden ook deze respondenten gezien als 'niet gepest'. Het cluster *'niet-gepesten'* is het tweede grootste cluster met ongeveer 28% van de respondenten.

De respondenten uit het volgende cluster worden gekenmerkt door twee gemiddelde conditionele kansen. De gemiddelde kans om te antwoorden dat men de laatste zes maanden 'nooit' het voorwerp geweest is van de zestien negatieve handelingen is voor de respondenten uit dit cluster 64%. De gemiddelde kans om te antwoorden dat men de laatste zes maanden 'af en toe' het voorwerp ge-

weest is van deze handelingen is voor deze werknemers 34%. Gezien deze kansen samen bijna 100% bedragen, kan men niet besluiten dat deze respondenten het slachtoffer zijn van pesten. De gemiddelde conditionele kans van 34% laat echter ook niet toe om te zeggen dat deze mensen helemaal niet gepest zijn. Ook in dit cluster zijn er enkele handelingen die een hogere gemiddelde negatieve respons laten zien. Het gaat over de negatieve handelingen 'informatie achterhouden wat het werk bemoeilijkt', beledigende grapjes, roddels, opmerkingen over het privé-leven, inspanningen en werk worden niet gewaardeerd en opinie telt niet mee. Daartegenover staan echter een reeks gedragingen waar ze praktisch 'nooit' mee te maken hebben. Het gaat over 'de job afnemen of competenties afnemen', uitgesloten worden uit groepsactiviteiten, opmerkingen dat je je job beter zou opgeven, zogenaamd grappige, maar onaangename verrassingen. We stellen bijgevolg voor om dit cluster *'noch gepest/noch niet gepest'* te noemen. Deze groep omvat 16,5% van de respondenten (tabel 1).

Het volgende cluster wordt gekenmerkt door de gemiddelde conditionele kans die respondenten hebben om 'af en toe' te antwoorden. Respondenten uit dit cluster vertonen een kans van 58% om te zeggen dat ze 'af en toe' het voorwerp geweest zijn van de negatieve handelingen uit de NAQ. Voor verschillende handelingen is deze kans echter substantieel groter: beledigende grapjes, roddels, stilte als men iets zegt, inspanningen en werk worden niet naar waarde geschat en opinie die niet telt. De hogere conditionele kansen geven de indruk dat deze werknemers het slachtoffer zouden kunnen zijn van pesten. De gemiddelde conditionele kans om te antwoorden dat men tijdens de laatste zes

Tabel 1.

Overzicht van clusters door middel van gemiddelde conditionele kansen (Notelaers et al., 2004).

	Helemaal niet gepest	Niet gepest	Noch/noch	Latente pesten	Werk gerelateerd pesten	Slachtoffer
Totale proportie	0,35	0,28	0,17	0,09	0,08	0,03
Nooit	0,93	0,72	0,64	0,31	0,55	0,15
Af en toe	0,07	0,25	0,34	0,58	0,23	0,31
Een keer per maand	0,00	0,02	0,02	0,08	0,12	0,22
Wekelijks	0,00	0,01	0,01	0,03	0,11	0,32

maanden 'nooit' het voorwerp is geweest van deze handelingen is echter 30%. Hoewel deze respondenten dus tijdens de laatste zes maanden wel af en toe negatief behandeld werden, wordt ervoor gekozen deze respondenten 'latent gepesten' te noemen. Het percentage latent gepesten bedraagt 9%.

Het volgende cluster, waarin respondenten weliswaar een gemiddelde kans van 55% hebben om te antwoorden dan men 'nooit' negatief behandeld werd, wordt gekenmerkt door de gemiddelde conditionele kans om 'een keer per maand' en/of 'een keer per week of meer' op sommige negatieve handelingen te antwoorden. De handelingen waar het over gaat zijn: informatie achterhouden wat het werk bemoeilijkt, werk onder niveau krijgen, inspanningen en werk worden niet naar waarde geschat en opinie telt niet.² Opvallend is verder dat deze negatieve handelingen sterk arbeids- of jobgeoriënteerd zijn. De conditionele kans om in deze antwoordcategorieën te vallen is kleiner voor negatieve handelingen zoals bijvoorbeeld uitgesloten worden, opmerkingen over privé-leven, beledigingen, enzovoort. Van persoonsgerichte aanvallen en sociale uitsluiting hebben deze respondenten duidelijk minder last. De aard van de handelingen laat het toe om dit cluster 'werkgerelateerd gepesten' te noemen. De werkgerelateerd gepesten tellen iets minder werknemers dan het vorige cluster, namelijk ongeveer 8%.

De laatste groep wordt gekenmerkt door het feit dat de respondenten uit dat cluster de hoogste gemiddelde conditionele kans hebben om te zeggen dat ze tijdens de laatste zes maanden 'een keer per maand' en 'een keer per week of meer' het onderwerp geweest zijn van negatieve handelingen. Deze kansen zijn respectievelijk 22% en 31%. De gemiddelde conditionele kans om tijdens de laatste zes maanden 'nooit' het onderwerp van zulke handelingen geweest te zijn, is het laagste van alle clusters). Dit cluster wordt dan ook het 'slachtoffer' cluster genoemd.

Conclusie

Pesten op het werk onderzoeken is meer dan het opsporen van slachtoffers en het onderscheiden van slachtoffers van niet-slachtoffers. Met nauwkeurige statistische technieken kan een gradueel

onderscheid verkregen worden, dat beter aansluit met de definitie van pesten op het werk als een gradueel escalerend proces, waarin steeds meer negatieve handelingen gesteld worden jegens werknemers. Uit de hier gerapporteerde analyse blijkt dat er zes groepen zijn, die verschillen inzake hun blootstelling aan dit proces. Twee groepen rapporteren geen negatieve handelingen: ze zijn 'nooit' (35%) of 'niet' (28%) het slachtoffer van een negatieve bejegening door anderen. De derde groep sluit daarbij aan (16%): zij krijgen zelden te maken met negatief gedrag. De 'latent gepesten' (9%) worden soms blootgesteld aan negatieve gedragingen. De 'werkgerelateerd gepesten' (8%) worden vooral blootgesteld aan pesterijen die te maken hebben met hun werk. Tot slot is er nog een kleine groep van 3% die duidelijk het slachtoffer is van pesterijen op het werk: zij worden minstens wekelijks geconfronteerd met negatieve handelingen die betrekking hebben op hun werk én op hun persoon.

De bespreking van de items suggereert dat pesten start met werkgerelateerde negatieve handelingen (het 'niet-gepest' cluster). Daar komen op termijn af en toe negatieve handelingen bij, die meer op de persoon zelf gericht zijn (het 'noch/noch' cluster). In een volgend stadium lijkt het proces zich te intensifiëren (de 'latent gepesten'). Bij de werkgerelateerd gepesten escaleert het proces verder via het onderuit halen van de werknemer op het werk zelf. Zo wordt hun werk bemoeilijkt en wordt er met hen geen rekening gehouden op het werk. Bij de laatste groep (de 'slachtoffers') is het proces in sterke mate geëscaleerd en neemt het extreme vormen aan.

De gerapporteerde zedeling inzake pesten op het werk opent mogelijkheden voor de praktijk. Werkgevers worden door de welzijnswet immers verplicht om een risico-inventarisatie uit te voeren. De zes types laten toe om genuanceerdere suggesties te maken over de soort preventie die nodig is. Een methode die alleen slachtoffers van niet-slachtoffers onderscheidt, kan niet veel meer bieden dan de identificatie van de slachtoffers. De gerapporteerde latente clustermethode laat toe om stadia te onderscheiden, die gekoppeld kunnen worden aan zowel informatieve als preventieve en curatieve maatregelen. Voor de eerste twee clusters is het wellicht voldoende om informatie te verstrekken. Op deze wijze kan voorkomen worden dat eventuele negatief gedrag escaleert tot een pestproces. Bij de volgende

drie clusters dient het geven van informatie gekoppeld te worden aan preventieve maatregelen, om te voorkomen dat deze groepen het slachtoffer worden van pesten. Voor de laatste groep van 3,2% komt deze preventieve aanpak te laat. Hier is enkel nog een curatieve aanpak op zijn plaats.

Guy Notelaers

Hans De Witte

Raphael Paré

Onderzoeksgroep voor Stress, Gezondheid en Welzijn
Departement Psychologie-K.U.Leuven

Noten

1. Slechts 52% van de respondenten die ervaren dat ze minstens één keer per week werk onder hun niveau krijgen, werden ook als pestslachtoffer geklasseerd. Bij negatieve handelingen zoals 'informatie achterhouden die het werk bemoeilijkt' en 'roddels over u' daalt dat percentage tot onder de helft.
2. Verder valt het op dat bij drie handelingen de conditionele kans om 'een keer per maand' te antwoorden groter is dan die van het volgend cluster. Een handeling, met name 'werk onder niveau krijgen', heeft in dit cluster zelfs een grotere conditionele kans om met 'een keer per week of meer' beantwoord te worden dan door respondenten uit het volgende cluster.

Bibliografie

- Einarsen, S. & Skogstad, A. (1996). Bullying at Work: Epidemiological Findings in Public and Private Organisation. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), pp. 185-201.
- Einarsen, S. & Raknes, I. (1997). Harassment in the Workplace and the Victimization of Men. *Violence and Victims*, 12(3), pp. 247-263.
- Glomb, T.M. & Minder, A. [forthcoming]. Exploring patterns of aggressive behaviours in organizations: Assessing model-data fit. In Brett, J.M. Drasgow, F. (Eds.), *The psychology of work: Theoretically based empirical research*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Hoel, H., Faragher, B., & Cooper, C.L. (2004). Bullying is detrimental to health, but all bullying behaviours are not necessarily equally damaging. *British Journal of Guidance & Counselling*, 32(3), pp. 367-387.
- Leymann, H. (1996). The Content and Development of Mobbing at Work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), pp. 165-184.
- Leymann, H. & Gustafson, A. (1996). Mobbing at Work and the Development of Posttraumatic Stress Disorders. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), pp. 251-276.
- Magidson, J. & Vermunt, J.K. (2001). Latent Class Factor and Clustermodels, BI Plots and related graphical displays. *Sociological Methodology*, 31, pp. 223-264.
- Mikkelsen, E. & Einarsen, S. (2001). Bullying in Danish work-life: Prevalence and Health correlates. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), pp. 393-413.
- Notelaers, G., van Veldhoven, M. & Vermunt, J. (2002). Towards a methodology for counteracting stress at work. Risk analysis with a standardised questionnaire and the implications for bench-marking. *Proceedings of the XVIth World Congress on Safety and Health at Work, Vienna 2002*.
- Notelaers, G. & De Witte, H. (2003a). Over de relatie tussen pesten op het werk en werkstress. In Herremans, W. (Eds.), *De arbeidsmarkt in Vlaanderen. Verslagboek Arbeidsmarktonderzoekersdag 2003* (pp. 139-163). Leuven: Steunpunt Werkgelegenheid, Arbeid en Vorming.
- Notelaers, G. & De Witte, H. (2003b). Pesten op het werk: omvang en welke gedragingen? *Over.Werk, Tijdschrift van het Steunpunt WAV*, 13(4), pp. 165-169.
- Notelaers, G., Vermunt, J., De Witte, H. & van Veldhoven, M. (2003). Estimating exposure rates to psychosocial hazards. The use of Latent Class Analysis to conduct risk assessment with standardized questionnaires. In Flexman, P et al. *Proceedings of the 5th Conference of the European Academy of Occupational Health Psychology*. Berlin, 20-21 November 2003.
- Notelaers, G., Vermunt, J. & van Veldhoven, M. (2004). *Assessing equivalence of measurement within the framework of Latent Class Analysis*. Paper presented at the 24th Biennial Conference of the Society for Multivariate Analysis in the Behavioral Sciences. Jena, Germany.
- Notelaers, G., Einarsen, S., Vermunt, J.K. & De Witte, H. (2004). *Clinical definitions determining the size of bullied workers versus a data driven estimation with latent cluster analysis*. Proceedings of the 6th European Academy of OHP. Porto.
- Opdebeeck, S., Pelemans, I., Van Meerbeeck, A. & Bruynoghe, R. (2002). *Pesterijen, ongewenst seksueel gedrag en fysiek geweld op het werk. Een beschrijving van de problematiek en haar gevolgen*. LUCAS.
- Salin, D. (2001). Prevalence and forms of bullying among business professionals: a comparison of two different strategies of measuring bullying. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), pp. 425-411.
- Vermunt, J. & Magidson, J. (2003). *Latent Gold. User's Guide*. Statistical Innovations, Belmont.
- Vermunt, J.K. & Magidson, J. (2002). Latent Class Cluster Analysis. In Hagenars, J. & McCutcheon (Eds.), *Applied Latent Class Analysis* (pp. 89-106). Cambridge: Cambridge University Press.