

Pesten op het werk: omvang en welke gedragingen?

De Belgische wetgeving over pesten op het werk heeft het onderzoek naar pesten duidelijk gestimuleerd. In de vorige uitgave van OVER-WERK werd veel aandacht besteed aan deze problematiek. Zo kwamen onder meer het onderzoek van Lucas en het onderzoek van SD-Worx aan bod. In het eerste onderzoek kwamen Opdebeeck en Pelemans (2002) tot de vaststelling dat zo'n 45% van de respondenten ooit gepest werd. SD-Worx (Verhue, 2003) kwam tot een cijfer van één op vier respondenten die de afgelopen twee jaar gepest werden op het werk. Voorlopig onderzoek op basis van de data van de huidige Directie Onderzoek van Arbeidsomstandigheden (DIOVA, voorheen NOVA) stelde vast dat 15% van de werknemers soms gepest werd tijdens het werk (Notelaers & De Witte, 2003). In bovenvermelde onderzoeken werd echter nooit gepeild naar de soorten pesthandelingen. Met de nieuwe data die DIOVA verzamelde aan de hand van een internationaal frequent gebruikt instrument, de 'Negative Acts Questionnaire' (Einarsen, 1996), kan een meer precieze schatting van het aantal slachtoffers gekregen worden en kan nagegaan worden met welke handelingen slachtoffers zoal te maken hebben. Het opzet van deze bijdrage is dan ook om tot een iets genuanceerdere beschrijving te komen van het voorkomen (of de prevalentie) van pesten op het werk, waarbij tevens rekening gehouden wordt met een veelheid aan mogelijke pestgedragingen.

Data

De mate waarin men gepest wordt op het werk wordt in deze bijdrage nagegaan aan de hand van

een vragenlijst die negatieve handelingen in kaart brengt, met name de NAQ.¹

Door de wijze waarop de data werden verzameld (bedrijfsenquêtes) betreft het geen representatief staal van de populatie. De steekproef is wel vrij heterogeen samengesteld naar achtergrondkenmerken. Zevenenvijftig procent van de respondenten vulde een Nederlandstalige vragenlijst in. De overige vulden een Franstalige vragenlijst in. De gemiddelde leeftijd van de respondent is 40 jaar. Gemiddeld werken de respondenten al iets meer dan 11 jaar in hetzelfde bedrijf. De verhouding man/vrouw is niet evenredig; slechts 38% van de bevroegde werknemers is een vrouw. Veertig procent van de werknemers heeft ten hoogste een diploma 'hoger secundair onderwijs'.

Wat en hoe?

Omvang

Voor de schatting van het aantal slachtoffers vertrekt men in de praktijk meestal van de wetenschappelijke definitie: "Mobbing at work means *harassing, offending, socially excluding someone or negatively affecting someone's work tasks. In order for the label mobbing to be applied to a parti-*

cular activity, interaction or process, it has to occur repeatedly and regularly (e.g. weekly) and over a period of time (e.g. about six months)” (Zapf & Einarsen, 2003; Einarsen, Hoel, Zapf & Cooper, 2003).

De operationele definitie die veel gevolgd wordt in onderzoek, grijpt terug naar het oorspronkelijke onderzoek van Leymann (1993): wanneer de ondervraagde gedurende minimaal een half jaar, minimaal éénmaal per week aan één van de pesthandelingen is blootgesteld, wordt hij/zij als een mobbinglachtoffer beschouwd.

Hoewel Einarsen (in navolging van Leymann) jarenlang voorgesteld heeft om al bij één handeling de werknemers als slachtoffer te klasseren, stelt hij recent voor om minstens 2 handelingen als cut-off te nemen om iemand als slachtoffer te beschouwen. Wij volgen hier deze definitie.

Als we deze regel volgen, dan stellen we vast dat 9,1% van onze ondervraagden als *slachtoffer* kan gezien worden. Dit cijfer stemt overeen met de cijfers in het LUCAS-onderzoek, waar 8% respondenten zich tijdens het interview in een mobbingssituatie bevond die zes maanden of langer duurde. Verder stemt dit getal ook overeen met de internationale resultaten die onlangs door Zapf, Einarsen en anderen besproken werden (Einarsen e.a., 2003). We concluderen voorlopig dat momenteel bijna 1 op 10 werknemers *gepest* wordt in de werksituatie.

Met welke handelingen wordt de gepeste geconfronteerd?

Tijdens bedrijfsrapporteringen worden cijfers over pestgedrag wel eens op gefronste wenkbrauwen onthaald. Zo merkt men op dat het logisch is dat de werknemer op fouten gewezen wordt, wanneer hij

Tabel 1.
Negatieve handelingen en hun voorkomen (in percentage).

Negatieve handeling	% populatie	% slachtoffers	Verhouding	Factor
Men geeft u werk onder uw niveau	8,6	4,45	0,52	2
Iemand houdt informatie achter die u nodig hebt en maakt daardoor uw werk moeilijker	7,8	3,79	0,48	2
Uw werk en uw inspanningen worden niet naar waarde ingeschat	4,6	3,89	0,85	2
Men slaat geen acht op uw standpunten	3,9	3,3	0,85	2
Roddels over u	3,1	1,47	0,47	1
Men neemt u uw werk af en men ontnemt u uw bevoegdheden	3	2,72	0,89	2
Beledigende en spottende grapjes	2,3	1,7	0,75	1
Negatieve reacties van anderen omdat u te hard werkt	2	1,5	0,75	1
Uw vragen of uw pogingen om een gesprek te beginnen, worden beantwoord met stilte of vijandigheid	1,8	1,58	0,9	1
Herhaalde opmerkingen over uw privé-leven en over uzelf	1,7	1,63	0,94	1
Uitgesloten worden uit groepsactiviteiten, uitgesloten worden door de collega's	1,6	1,47	0,91	2
Geen respect voor uw rechten en voor uw mening omwille van uw leeftijd	1,5	1,37	0,92	1
Beledigingen	1	0,94	0,97	1
Herhaalde opmerkingen over uw vergissingen	0,9	0,76	0,88	1
Opmerkingen of gedragingen om u erop te wijzen uw werk op te geven	0,7	0,71	1	1
Men haalt met u grappen uit en bezorgt u 'onaangename' verrassingen	0,7	0,69	1	1
Misbruik van uw werk voor privé-doeleinden	0,6	0,48	0,86	1

of zij die maakt. Verder vindt men het normaal dat er kwaadsprekerij of roddels voorkomen. Dit ziet men meestal niet als pesten op het werk. Recent werd zelfs geponeerd dat de pestwetgeving zich tot misbruiken leent. Met andere woorden, de vraag stelt zich met welke handelingen de slachtoffers concreet geconfronteerd worden.

Tabel 1 bevat het percentage respondenten dat aangeeft een specifieke handeling te hebben meegemaakt. Deze handelingen werden gerangschikt naar de mate waarin ze voorkomen (eerste kolom). Mensen die minstens twee van dergelijke handeling meegemaakt hebben, werden als slachtoffer van pesten beschouwd. In de tweede kolom staat de mate waarin deze handelingen voorkomen in de slachtoffergroep. In de derde kolom vinden we de verhouding tussen het voorkomen van een handeling in de populatie en het voorkomen ervan bij de slachtoffergroep. Die verhouding kan beschouwd worden als de relatieve 'zwaarte' van de handeling. Hoe meer deze in de richting van 1 gaat, des te groter de kans dat de confrontatie met deze handeling de werknemer tot slachtoffer maakt. In de laatste kolom wordt de originele dimensie waartoe de handeling behoort, weergegeven: (1) persoonlijk en (2) arbeidsgerelateerd pesten.²

De vier meest voorkomende handelingen zijn handelingen die ressorteren onder de noemer 'arbeidsgerelateerd pesten'. Men krijgt werk onder het niveau (8,6% van de respondenten), men houdt informatie achter (7,8%), men schat de inspanningen niet naar waarde (4,6%) en men slaat geen acht op de standpunten van de betrokkene (3,9%). Meer directe of meer zichtbare handelingen die de persoon viseren, komen minder frequent voor: roddelen (3,1%), beledigende grapjes (2,3%), of beledigingen (1%). Bij de slachtoffers komen bijna alle arbeidsgerelateerde handelingen nog meer vooraan te staan. Enkel sociale uitsluiting, de meest extreme en zichtbare vorm van arbeidsgerelateerd pesten, wordt voorafgegaan door handelingen die direct op het individu gericht zijn.

Uit tabel 1 blijkt dat slechts de helft van de respondenten die ervaren dat ze minstens één keer per week werk onder hun niveau moeten doen, als pestslachtoffer weerhouden werd. Bij 'informatie achterhouden die het werk bemoeilijkt' daalt deze verhouding tot iets onder de helft. Dat is ook zo

voor roddelen. Anders gezegd: we zien dat respondenten niet zomaar als slachtoffer gezien worden, wanneer minstens één keer per week over hen geroddeld wordt, hen werk onder hun niveau gegeven wordt of wanneer ze het gevoel hebben dat cruciale informatie achtergehouden wordt.

We bekijken dit wat meer in detail door na te gaan welke combinaties van negatieve handelingen bepalend zijn om iemand als slachtoffer te beschouwen. Deze combinaties kunnen we rangschikken naar de mate dat ze voorkomen (het aantal patronen in tabel 2). Tabel 2 geeft twee derde van de combinaties van handelingen die slachtoffers aanstippen weer. Tabel 2 wordt van boven naar onder gelezen (kolomsgewijs): in de eerste kolom staat de combinatie van gedragingen die het meest frequent voorkomt (nl. 63 keer).

De meest voorkomende combinatie is 'informatie achterhouden' met 'werk onder het niveau krijgen'. De tweede meest voorkomende combinatie is 'werk onder het niveau geven' en 'bevoegdheden ontnemen'. Op de vierde plaats staat de combinatie 'inspanningen niet naar waarde schatten' met 'geen acht slaan op je standpunten'. Op de vijfde plaats staan 'werk onder het niveau geven' en 'inspanningen niet naar waarde schatten'. Iets verder in de tabel staan nog combinaties die allebei stammen uit de organisatorische dimensie die Einarsen en Hoel (2001) onderkennen. Verder zien we dat de meeste negatieve handelingen die direct op de persoon gericht zijn, slechts weinig bepalend zijn om uit te maken of een respondent slachtoffer is van pesten. 'Onaangename verassingen bezorgen, discriminatie omwille van leeftijd, uw vergissingen in de verf zetten, opmerkingen over uw privé-leven, je persoon beledigen' komen niet voor in de bovenstaande patronen. Daar tussen vinden we de combinaties van een arbeidsgerelateerde pesthandeling met een meer op de persoon gerichte pesthandeling.

Besluit

Op basis van de geanalyseerde data stellen we vast dat *één op tien* werknemers in België tijdens het werk gepest wordt. Dat is erg vergelijkbaar met ander internationaal onderzoek, waarbij hetzelfde instrument (de NAQ) wordt gebruikt.

De meest gebruikte pesthandelingen richten zich niet naar het individu, maar eerder op het niet meer laten functioneren van het slachtoffer in zijn werksituatie. De situaties die maken dat iemand als slachtoffer gezien wordt, hebben vooral te maken met een combinatie van *arbeidsgerelateerde pesthandelingen* zoals het achterhouden van informatie, werk onder het niveau geven, of bevoegdheden ontnemen.

Ook is het duidelijk dat mensen zich niet zomaar als een slachtoffer ervaren omdat ze herhaaldelijk op hun fouten gewezen worden. Ook dat argument, dat we wel eens in de bedrijfswereld horen, dient genuanceerd te worden. Wel is het zo dat slachtoffers zich op één of andere manier tekort gedaan voelen en dit op een zodanige manier dat men wellicht het werk niet meer naar behoren kan uitvoeren (cf. de nefaste gevolgen van gepest worden op het werk (Leymann & Gustafsson, 1996; Mikkelsen & Einarsen, 2001; Zapf & Einarsen, 2003). De patronen in tabel 2 wijzen veeleer naar een meer organisatorische vorm van pesten. Ook dit is o.i. problematisch. Zo kan bijvoorbeeld het gevoel dat respondenten zich in hun ambitie gefnuikt voelen, zich vertalen in een gelijkaardige perceptie als die van gepest worden (zie: Faulx, 2001). Het is een aanduiding dat onder de noemer van pesten nog andere problemen kunnen schuilgaan, die conceptueel misschien weinig te maken hebben met pesten op het werk. Een strikte operationalisering van de wetenschappelijke definitie van pesten kan hier soelaas bieden.

Guy Notelaers

Hans De Witte

Departement Psychologie

Onderzoeksgroep voor Stress, Gezondheid en Welzijn

K.U.Leuven

Noten

1. De data werden verzameld in het kader van een ruimer onderzoek naar het welzijn op het werk: bij 12 bedrijven (waarvan de helft overheidsbedrijven) werd een vragenlijst over pesten op het werk toegevoegd aan de VBBA

(Vragenlijst voor Beleving en de Beoordeling van het werk; van Veldhoven, 1996). In totaal werden 3 935 respondenten bereikt.

2. Einarsen (1996) stelde voor om negatieve handelingen op te delen in persoonlijke aanvallen en arbeidsgerelateerde handelingen. Tot die conclusie komt Einarsen samen met Hoel (2001) opnieuw na een factoranalyse op de items met hun oorspronkelijke antwoordcategorieën.

Bibliografie

- Einarsen, S. (1996). *Bullying and Harassment at Work. Epidemiological and Psychosocial aspects*. Norway: Bergen University.
- Einarsen, S., & Hoel, H. (2001). *The Negative Acts Questionnaire: Development, validation and revision of a measure of bullying at work*. Norway: University of Bergen, England: Manchester School of Management/UMIST.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C.L. (Eds.) (2003). *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice*. London. Taylor and Francis.
- Faulx, D. (2001). *Voorstelling onderzoek naar pesten*. Brussel: NOVA.
- Leyman, H. (1993). *Mobbing – Psychoterror at the workplace and how one might protect oneself*.
- Leymann, H., & Gustafsson, A. (1996). Mobbing at work and the development of post-traumatic stress disorders. *European Journal of Work and Organisational Psychology*, 5, 251 e.v.
- Mikkelsen, G.E., & Einarsen, S. (2001). Basic assumptions and symptoms of post-traumatic stress among victims of bullying at work. *European Journal of Work and Organisational Psychology*, pp. 11, 7, 111 e.v.
- Notelaers, G., & De Witte, H. (2003). Over de relatie tussen pesten op het werk en werkstress. In Steunpunt WAV – SSA, *Arbeidsmarktonderzoekersdag 2003. Verslagboek*. Reeks: De arbeidsmarkt in Vlaanderen. Editie 2003. Leuven.
- Opdebeeck, S., & Pelemans, I. e.a. (2002). *Mobbing. Pestertijen, OSGW en fysiek geweld op het werk. Een beschrijving van de problematiek, haar context en haar gevolgen*. Leuven.
- van Veldhoven, M. (1996). *Psychosociale arbeidsbelasting en werkstress*. [Academisch Proefschrift].
- Verhue, M. (2003). Pesten: een probleem voor werknemer en werkgever. *OVER WERK*. Tijdschrift van het Steunpunt WAV, 13(3), 25-29.
- Zapf, D., & Einarsen, S. (2003). Mobbing at Work. Escalated Conflicts in Organisations. In S. Fox, & E.P. Spector (Eds.), *Counterproductive Behavior in Organisations*. Washington: APA.