

# OVER DE RELATIE TUSSEN PESTEN OP HET WERK EN WERKSTRESS

*Guy Notelaers*

*NOVA/Onderzoeksgroep voor Stress, Gezondheid en Welzijn, K.U. Leuven*

*Hans De Witte*

*Onderzoeksgroep voor Stress, Gezondheid en Welzijn, K.U. Leuven*

## **1** *Inleiding*

De Belgische wetgeving over geweld, pesterijen en ongewenst gedrag op het werk heeft het toegepast onderzoek naar pesten onmiskenbaar gestimuleerd. Meer en meer organisaties en bedrijven vragen onderzoek naar de problematiek. Toch blijkt dat er qua preventie op dit vlak nog maar weinig beweegt. Slechts 65% van de bevroegde bedrijven in een onderzoek van Hermans (2002; in: Pepermans & D'Haene, 2003) geven aan dat ze werk maakten van de aanstelling van een bevoegde persoon. Ongeveer zestig procent is bezig met de richtlijn over de 'formele' verplichting van de directe leiding om pesterijen te helpen voorkomen. Ook op het vlak van de diagnostiek worden de eerste stappen gezet: 37% van de 223 organisaties in het onderzoek van Hermans registreert klachten over pesten.

Toen Hoedemakers (2001; Hoedemakers & Notelaers, 2002) naging hoever het met de ontwikkeling van een *stressbeleid* in de Belgische ondernemingen stond, stelde ze onder meer vast dat ondanks de stimulerende werking van de wetgeving, slechts een erg kleine minderheid werkt aan een daadwerkelijk beleid ter voorkoming van werkstress. Ook vandaag is dat nog steeds zo. In de praktijk ontstaat er meer aandacht voor pesten op het werk dan voor welzijn op het werk. Met andere woorden, onderzoek naar pesten zit in de lift en ontwikkelt zich tot een eigen afgebakend werkteerrein, maar dat gebeurt dikwijls ten koste van onderzoek naar en het aanpakken van werkstress.

Nochtans legt de wetgever in zijn commentaar bij de wet over ongewenst gedrag expliciet de link met werkstress (D'Hertefelt & Laigle, 2002). Net zoals Hubert (2002) en collega's (Hubert et al., 2001) ziet de wetgever mobbing of pesten als mediator tussen kenmerken van de organisatie enerzijds en gezondheidsklachten en ziekteverzuim anderzijds. Bij het Nationaal Onderzoeksinstituut voor Arbeidsomstandigheden (NOVA) wordt in het kader van onderzoek naar werkstress systematisch de relatie tussen werkstress en pesten op het werk onderzocht bij de analyse van de resultaten van de Vragenlijst Beleving en Beoordeling van de Arbeid (VBBA) op het or-

ganisatieniveau. Zo kunnen organisaties en bedrijven die rond werkstress willen werken ook een idee krijgen van hoe het staat met pesten op het werk. In het begin van 2003 werden al wat gegevens verzameld en de Arbeidsmarktonderzoekersdag is dan ook een aanleiding om deze data te analyseren en te rapporteren.

Na het eerst te hebben over het onderzoekskader, komen de resultaten op vier vlakken aan bod. Eerst wordt even ingegaan op de omvang van het probleem. Daarna volgen enkele relaties tussen socio-demografische kenmerken en pesten op het werk. Vervolgens wordt de relatie tussen werkstress en pesten op het werk geschetst. Op het einde van deze bijdrage wordt gekeken naar het aandeel van pesten op het werk in de verklaring van werkstress en welbevinden.

## 2 *Methode en steekproef*

### 2.1 *Methoden: vragenlijstonderzoek*

#### *Vragenlijst Beleving en Beoordeling van de Arbeid (VBBA)*

Om werkstress en welbevinden op het werk te onderzoeken, doen we een beroep op de gegevens van het NOVA.<sup>1</sup> Deze instelling verwerkt gegevens verzameld door Quest Europe vzw aan de hand van een gestandaardiseerde vragenlijst over de psychosociale arbeidsbelasting, met name de VBBA (vragenlijst voor beleving en beoordeling van de arbeid). De VBBA werd ontwikkeld door Marc van Veldhoven (van Veldhoven & Meijman, 1994; van Veldhoven, 1996) in een gezamenlijk project van de Arbodienst West-Brabant te Breda, de Rijksuniversiteit Groningen, het Nederlands Instituut voor Arbeidsomstandigheden en de Universiteit van Amsterdam. Van Veldhoven heeft 50 Nederlandse en internationale instrumenten op het gebied van psychosociale arbeidsbelasting en werkstress gescreend. Hij heeft een soort 'grootste gemene deler' vastgesteld van de onderzochte facetten en de gebruikte items in deze instrumenten en op grond hiervan zelf schalen ontworpen. Hiermee is tijdens een ontwikkelingsfase schaalconstructie-onderzoek uitgevoerd om de betrouwbaarheid en de unidimensionaliteit van de ontworpen schalen te testen.

Er zijn twee versies van de VBBA: een *kern*versie met 108 vragen verdeeld over 14 schalen en een *uitgebreide* versie met 232 vragen verdeeld over 27 schalen en 42 losse items. Deze items waren

---

<sup>1</sup> Het NOVA werd in 2003 geïntegreerd in DIOVA, Directie Onderzoek van Arbeidsomstandigheden, Federaal Ministerie van Tewerkstelling.

het gevolg van het feit dat niet voor alle beoogde dimensies schalen opgesteld konden worden in de schaalconstructiefase en de auteur van de vragenlijst toch ook deze aspecten van het werk wilde achterhalen. In bijlage volgt een overzicht van de schalen waarvan we de schaalbaarheidsindexen meegeven.

In deze bijdrage wordt de aandacht gericht op de uitgebreide VBBA. De volledige vragenlijst is te lang om op te nemen in de bijdrage. Ze telt immers 26 dimensies die bestaan uit meer dan 200 vragen. Volgens van Veldhoven (van Veldhoven, 1996; van Veldhoven et al., 1997) zijn deze 26 schalen terug te brengen tot een zestal onderliggende dimensies<sup>2</sup>. Deze dimensies kunnen in twee groepen worden ingedeeld. Het 'koepelbegrip' *stress* verwijst immers naar de idee dat de arbeidssituatie een aantal *belastende factoren* inhoudt die het *welzijn* van de werknemer verlagen (Kahn & Byosi re, 1992; Le Blanc et al., 2000). Stress heeft dus steeds twee zijden.

Vooreerst is er de groep *oorzaken* van (on)welzijn of (on)gezondheid op het werk. Deze oorzaken worden meestal '*stressoren*' genoemd. Stressoren hebben betrekking op de belastende aspecten van het werk 'op zich'. In de VBBA worden deze stressoren in twee groepen ingedeeld: taakgebonden aspecten (grosso modo dimensies 1 t.e.m. 3) en sociaal-organisatorische aspecten (dimensie 4). Deze laatste hebben te maken met factoren op een hoger niveau in de organisatie. Hoe groter de aanwezigheid van dergelijke taakgebonden en sociaal-organisatorische aspecten in de arbeidssituatie, hoe belastender het werk is voor de werknemer.

'Tegenover' deze stressoren in de arbeidssituatie staan de *gevolgen* ervan voor de individuele werknemer: de '*stressreacties*', ook wel eens '*strains*' genoemd. Wanneer een specifieke arbeidssituatie belastend is, dan uit dit zich in een verlaging van het welzijn van de werknemer die dit werk uitvoert. In de VBBA worden twee aspecten opgenomen die onder deze noemer vallen: welbevinden (dimensie 5) en spanning (dimensie 6). We overlopen deze dimensies hieronder, en expliciteren daarbij kort hun inhoud.

#### A. Stressoren of 'oorzaken'

Dimensie 1. Psychologische taakeisen:

- *Werktempo en werkhoeveelheid (11 items)*  
Hoeveel werk is er en hoe groot is de druk om het werk af te krijgen? Is het werktempo hoog en is er veel werk te doen, en wordt dit als een probleem ervaren?

<sup>2</sup> Dat is het resultaat van een confirmatorische factoranalyse van de tweede orde (van Veldhoven et al., 1997), die voor de kernvragenlijst later door Notelaers & van Veldhoven (2002) eveneens teruggevonden werden in de Belgische data.

- *Emotionele belasting (7 items)*  
Raakt het werk je emotioneel, omdat je op directe of indirecte wijze met mensen werkt (bijvoorbeeld: doen anderen een beroep op je, werk je met cliënten?)?
- *Geestelijke belasting (7 items)*  
In welke mate vergt het werk volgehouden aandacht en concentratie?
- *Lichamelijke inspanning (7 items)*<sup>3</sup>  
Is het werk lichamelijk belastend? Gepeild wordt naar de wijze waarop het werk moet worden uitgevoerd en hoe belastend dat dan is (bijvoorbeeld: bukken, te hoog moeten grijpen, nood aan lichaamskracht, ...).

#### Dimensie 2. Veelzijdigheid:

- *Afwisseling in het werk (6 items)*  
In welke mate is het werk boeiend en aantrekkelijk? Sluit het aan bij wat de werknemer wil en kan? Afwisseling en veelzijdigheid zijn daar voorbeelden van.
- *Leermogelijkheden (4 items)*  
Biedt het werk mogelijkheden tot zelfrealisatie en groei?

#### Dimensie 3. Regelmogelijkheden:

- *Zelfstandigheid in het werk (11 items)*  
Kan de werknemer het werk zelf organiseren en plannen, en dat zowel vormelijk als inhoudelijk?
- *Inspraak (8 items)*  
Inspraak heeft betrekking op diverse niveaus: op de werkinhoud, op de arbeidsomstandigheden, op de afdeling en op het gehele bedrijf.

#### Dimensie 4. Sociaal-organisatorische aspecten:

##### a. Relaties en communicatie:

- *Relaties met collega's (9 items)*  
Relatie met collega's meet de kwaliteit van de relatie die werknemers met hun collega's hebben met betrekking tot drie aspecten: steun vinden, een goede omgang met elkaar en een aangename onderlinge sfeer.
- *Relaties met de directe leiding (9 items)*  
De relaties met de directe leiding werden op dezelfde wijze bevraagd als de relaties met collega's.

---

3 Het aspect 'lichamelijke inspanning' behoort in wezen niet tot de dimensie 'psychologische taakeisen', doch werd hier voor de eenvoud toe gerekend. Het betreft immers eveneens een aspect van de 'eisen' die aan de werknemer worden gesteld.

- *Contactmogelijkheden (4 items)*  
Kunnen werknemers met hun collega's in contact komen tijdens hun werk?
  - *Communicatie in het bedrijf (4 items)*  
Is wat er gaande is in het bedrijf voldoende doorzichtig? Weten de werknemers voldoende wat er aan de gang is in het bedrijf?
- b. Taakgebonden problemen:
- *Onduidelijkheid in het werk (5 items)*  
In welke mate is er sprake van rolambigüiteit? Is er onduidelijkheid over bv. prestaties, verantwoordelijkheden, verwachtingen, ...?
  - *Veranderingen in het werk (5 items)*  
Zijn er veranderingen in het werk en vormt de initiëring ervan een probleem voor het werk?
  - *Informatie over de taak (7 items)*  
Krijgt men voldoende informatie over de prestaties en over de doelen van de taak (feedback over het werk)?
  - *Problemen met de taak (6 items)*  
Is het werk onduidelijk of zijn er betwistingen met betrekking tot wat men moet doen (onder meer rolconflicten)?
- c. Arbeidsvoorwaarden of toekomstperspectief:
- *Appreciatie van de beloning (5 items)*  
In welke mate apprecieert de betrokkene zijn/haar loon? Verdient men genoeg? En hoe schat men dat in, in vergelijking tot anderen in gelijkaardige posities en sectoren?
  - *Loopbaanmogelijkheden (4 items)*  
Biedt de huidige job loopbaanmogelijkheden binnen of buiten het bedrijf?
  - *Toekomstonzekerheid (4 items)*  
Heeft men behoefte aan meer zekerheid over het behoud van de job en de functie?

## B. Stressreacties of 'gevolgen'

### Dimensie 5. Welbevinden:

- *Plezier in het werk (9 items)*  
Beleeft men plezier in het werk?
- *Betrokkenheid bij de organisatie (8 items)*  
In welke mate werkt men graag in het bedrijf, voelt men er zich verantwoordelijk voor en identificeert men zich met de organisatie?
- *Veranderen van baan (4 items)*  
Overweegt of plant men om van baan te veranderen?

Dimensie 5. Spanning:

- *Herstelbehoefte (11 items)*  
In hoeverre heeft men na een werkperiode nog energie over voor zichzelf, voor anderen en voor andere activiteiten? En hoe lang duurt het voor die energie terug 'op peil' is?
- *Piekeren (4 items)*  
Is men buiten de werkuren nog bezorgd over het werk?
- *Slaapkwaliteit (14 items)*  
Deze schaal gaat de kwaliteit van de slaap na. De kwaliteit, het inslapen, onderbrekingen, het effect en de duur van de slaap worden gemeten.
- *Emotionele reacties tijdens het werk (12 items)*  
Hoe voelde de werknemer zich de laatste week op het werk?
- *Vermoeidheid tijdens het werk (16 items)*  
In welke mate werkt men op het einde van de werkdag door vermoeidheid minder accuraat en/of maakt men fouten?

*Pesten op het werk*

Pesten werd op eenvoudige wijze bevraagd met slechts één item. De vraag luidde: "Wordt u gepest tijdens het werk?". De respondenten konden antwoorden met 'altijd', 'soms', 'dikwijls' of 'nooit'.

## 2.2 Steekproef

De 873 observaties komen uit een 6-tal organisaties/bedrijven van verschillende origine: een intercommunale, een consultancybureau, een non-profit organisatie, een drukkerij en twee productiebedrijven in de sector van de chemische, petrochemische en aanverwante producten. De gemiddelde leeftijd van de werknemers in deze data is bijna 37 jaar ( $s^2=10,1$ ). De gemiddelde anciënniteit bedraagt 13 jaar en 2 maanden ( $s^2=10,2$ ). De overige kenmerken van de data worden samengebracht in tabel 1.

Deze steekproef is geen representatief staal van de Belgische beroepsbevolking. Dat is ook niet de bedoeling van deze exploratieve analyse. Het weergeven van de achtergrondkenmerken laat toe om de resultaten van deze exploratie wat in te kleuren en dus na te gaan of de resultaten niet al te steekproefafhankelijk zijn. Daarbij moet in eerste instantie meegegeven worden dat mannen in deze steekproef oververtegenwoordigd zijn (78%).

Tabel 1.

Achtergrondkenmerken in (kolom)percentages

Opleidingsniveau		Statuut		Contract	
maximum lager onderwijs	5	arbeider bediende	50 30	vast contract tijdelijk contract	91 4
lager secundair onderwijs	16	kader	20	ander soort interim	4 1
hoger secundair onderwijs	46	Uren werken per week		Dienstsoort	
hoger onderwijs korte type	21	max 24 uren	7	dagdienst	44
hoger onderwijs lange type	12	tussen 25 en 40 uren	76	ploegendienst onregelmatige	51 4
		meer dan 40 uren	17	dienst	

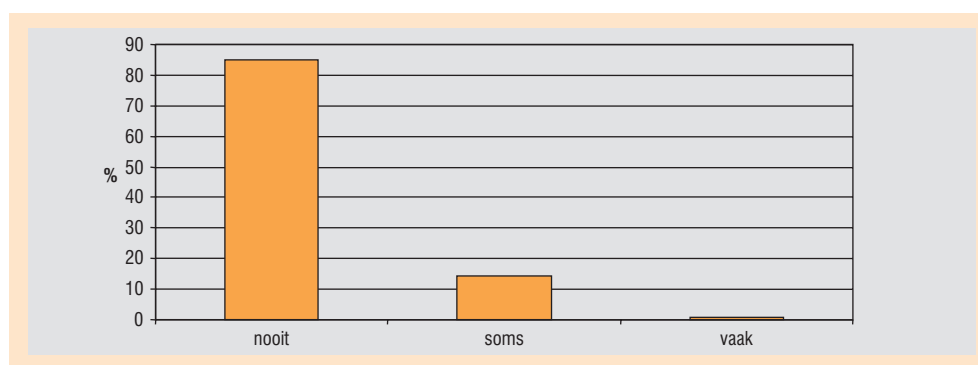
### 3 Hoe omvangrijk is het fenomeen?

Het antwoord op de vraag: "Wordt u gepest tijdens het werk?" is net zoals bij de items over ongewenst gedrag in de vragenlijst, erg scheef verdeeld.

Zowat 84% van de werknemers die bevestigd werden, zei nooit gepest te worden tijdens het werk. 15% van de werknemers stelde dat ze 'soms' gepest worden tijdens het werk en 'maar' 1% stelde 'vaak' gepest te worden. Niemand geeft aan 'altijd' gepest te worden. Dit gegeven ontbreekt dan ook in figuur 1.

Figuur 1

Omvang van pesten op het werk



Een onderzoek waarmee tot op zekere hoogte vergeleken kan worden, is de epidemiologische studie van 1996 van Einarsen en Skogstad. Einarsen & Skogstad houden het immers ook bij één item: 'Bent u tijdens de laatste 6 maanden op de werkplek het slachtoffer geweest van pesten?'<sup>4</sup> De antwoordmogelijkheden van de respondenten waren: 'neen', 'ja, één of twee keer', 'ja, zo nu en dan', 'ja, één keer per week' en 'ja, meermaals per week'. Dat is tot op zekere hoogte vergelijkbaar met het item in deze studie ('Wordt u gepest tijdens het werk?' met als antwoordmogelijkheden 'nooit', 'soms', 'vaak' en 'altijd'). In ons onderzoek werd de term 'pesten' echter niet gedefinieerd voor de respondenten. Min of meer vergelijkbaar zijn de resultaten met betrekking tot diegenen die niet gepest worden: bij de studie van Einarsen is dat 91,5%; in onze studie is dat 85%. Meer overeenstemmend is het percentage van diegenen die 'vaak' gepest worden: 1% in onze studie, terwijl Einarsen en Skogstad rapporteren dat ongeveer 1,2% wekelijks gepest wordt. Onze uitkomsten verschillen met betrekking tot de middengroep van 'soms'-gepesten. Deze groep is bij ons groter dan bij Einarsen (respectievelijk 15% en 7,5%).

#### **4** *De relatie tussen gepest worden en enkele achtergrondkenmerken*

In dit deel wordt nagegaan of er een relatie is tussen gepest worden op het werk en enkele achtergrondkenmerken zoals opleidingsniveau, statuut of functie van de werknemer, het aantal uren dat men gemiddeld werkt, het dienstverband en de dienstsoort. Uit de  $\chi^2$ -testen blijkt dat er enkel een significant verband is met geslacht, opleidingsniveau, statuut van de werknemer en het aantal uren dat de werknemer per week werkt. De relatie van pesten met dienstverband, dienstsoort, functie- en bedrijfsanciënniteit en leeftijd is niet significant.

Dat laatste is niet zo vreemd. In de literatuur worden hierover immers ook tegenstrijdige vaststellingen gedaan. Zo stelt Leymann (1996) dat de geobserveerde leeftijdsverschillen niet significant zijn, terwijl Einarsen & Skogstad (1996) vaststellen dat oudere werknemers meer gepest worden dan jonge werknemers. Rayner (1997) en Smulders en collega's (Smulders et al., 1999) stellen dan weer vast dat jonge werknemers meer gepest worden.

---

4 Maar ze gaven wel aan wat ze onder pesten verstaan, door een definitie mee te geven aan de respondenten.



De vaststelling in ons onderzoek dat *mannen* meer gepest worden op het werk dan vrouwen ( $\chi^2=6$ ,  $df=2$ ,  $p=.047$ ) gaat in tegen heel wat andere onderzoeksresultaten, zoals de vaststelling van Leymann (1996) en de resultaten van Einarsen & Skogstad (1996), die stellen dat er geen verschil is in prevalentie tussen mannen en vrouwen op het vlak van pesten. Nochtans tonen Opdebeeck, Pelemans en anderen (2002) in hun onderzoek aan dat het belangrijk is om een onderscheid te maken tussen mannen en vrouwen. Quine (2002) en Björkqvist, Österman en Hjelt-Back (1994) daarentegen stellen vast dat vrouwen meer gepest worden dan mannen. Volgens deze laatste zou de segregatie van de arbeidsmarkt naar geslacht hierin een rol spelen. Eerder stelde ook Notelaers (2001) dat deze segregatie niet weg te cijferen is op het vlak van werkstress. De vaststelling dat mannen meer gepest worden dan vrouwen kan te maken hebben met het grote overwicht van mannen in deze data (nl. 78 %).

Het beeld van 'neerwaartse mobbing' (dit is pesterijen van hogerhand naar ondergeschikte werknemers toe) is wijdverspreid geworden en mede door toedoen van de media uitgegroeid tot een 'common sense'-opvatting met betrekking tot mobbing. Desondanks blijkt volgens Opdebeeck, Pelemans en collega's (2002) dat deze samenhang afhankelijk is van de plaats waar het onderzoek werd uitgevoerd. *Rechtlijnige conclusies met betrekking tot risicoposities voor slachtoffer en/of dader kunnen dan ook niet getrokken worden.* Onze data bevestigen het beeld van de neerwaartse mobbing alvast niet. Niet-leidinggevenden worden in deze studie immers niet meer of minder gepest dan leidinggevenden.

De relatie tussen het *opleidingsniveau* van de werknemer en gepest worden, die in ander onderzoek niet gevonden wordt, is hier wél significant ( $\chi^2=38,4$ ,  $df=8$ ,  $p=0,000$ ). De rijpercentages m.b.t. deze samenhang worden weergegeven in tabel 2. *De ervaring gepest te worden neemt af naarmate het opleidingsniveau stijgt.*<sup>5</sup> Markant is dat er dubbel zoveel mensen 'soms' gepest worden in de groep van werknemers met ten hoogste een lager onderwijs diploma, dan bij mensen met een hoger diploma. De groepen liggen nog verder uit elkaar als het gaat over werknemers die 'vaak' gepest worden: 6 keer meer.<sup>6</sup> Bij werknemers die hoger onderwijs van het korte type volgden, daalt de groep die soms gepest wordt tot 9%. Dat percentage neemt af tot 4 % bij werknemers die universitair of hoger onderwijs van het lange type buiten de universiteit volgden.

5 In een test waarbij houders van een diploma lager secundair onderwijs vergeleken worden met houders van een diploma hoger secundair onderwijs blijkt dat deze op het vlak van pesten niet significant verschillen.

6 Kanttekening: in het geheel gaat het om 7 respondenten. Vandaar dat bij de vergelijking beter wordt ingegaan op de 'soms'-gepesten.

Tabel 2

Relatie tussen gepest worden op het werk en opleidingsniveau

Wordt u gepest tijdens het werk?	nooit	soms	vaak
maximum lager onderwijs	63,63	30,30	6,06
lager secundair onderwijs	83,33	15,90	0,75
hoger secundair onderwijs	80,93	18,53	0,52
hoger onderwijs korte type	89,94	8,93	1,11
hoger onderwijs lange type	96,11	3,88	-

De relatie tussen het *statuut* van de werknemer (arbeider, bediende of kader) en gepest worden, is eveneens significant ( $\chi^2=14,7$ ,  $df=4$ ,  $p=0,005$ ). Ze bevestigt ten dele de samenhang met het opleidingsniveau. In de wetenschap dat arbeiders grotendeels (92%) behoren tot de groep werknemers met ten hoogste een diploma lager onderwijs, *stellen we vast dat bij arbeiders pesten vaker voorkomt (18,3%) dan bij bedienden (8,5%) en kaders (12,5%)*. De algemene lijn komt overeen met de vaststelling van Einarsen (2000) dat pesten een eerder ‘blue-collar’ fenomeen is. Opmerkelijk is dat er bij kaders meer mensen zijn die zich soms gepest voelen. Dat laatste sluit aan bij onderzoek van Faulx (2001) bij slachtoffers van pesten. Hij stelde daarbij vast dat het ging over mensen met een sterke persoonlijkheid én met hogere posities. Bij dat soort posities is volgens Salin de prevalentie van werkgerelateerde mobbingactiviteiten hoger dan bij bedienden en arbeiders (Salin, 2001).

Tabel 3

Aantal uren dat men gemiddeld werkt per week en pesten op het werk

Gemiddelde werkduur per week		max. 24 u	tussen 25 en 40 u	meer dan 40 u
Wordt u gepest tijdens het werk?	nooit	87,2%	85,6%	93,9%
	soms	12,8%	14,4%	4,3%
	vaak			1,7%

De laatste significante relatie die naar voren komt, is de relatie tussen het *aantal uren* dat men per week werkt en gepest worden ( $\chi^2=17,7$ ;  $df=4$ ;  $p=0,001$ ; zie tabel 3). Over deze relatie werd voorlopig geen ander onderzoek gepubliceerd. *Respondenten die meer dan 40 uren per week werken, worden minder gepest*. De middengroep die tussen 25 en 40 uren werkt, wordt echter iets meer gepest dan zij die minder dan 25 uur beroepsactief zijn.

## 5 *De relatie tussen gepest worden en de beleving en beoordeling van de arbeid*

Om de relatie met de componenten van werkstress te onderzoeken, wordt geen beroep gedaan op de respondenten die 'dikwijls' gepest worden. Ze zijn niet talrijk genoeg om in aanmerking te komen voor verdere statistische analyse, in concreto variantieanalyse.<sup>7</sup> Dit betekent dat een t-test voldoende is om de relatie te analyseren. Om een eenduidig beeld te kunnen schetsen, wordt er gewerkt met z-waarden<sup>8</sup> in plaats van met somscores en gemiddelde somscores. Door een dergelijke transformatie worden alle schaalgemiddelden gestandaardiseerd (dit wil zeggen gelijkgesteld aan nul met een standaarddeviatie van één). Daardoor kunnen de resultaten onderling vergeleken worden, omdat we ze op eenzelfde meetlat leggen. Een positieve waarde wil zeggen dat men hoger scoort dan het gemiddelde. Een negatieve waarde betekent dat men lager scoort dan het gemiddelde van deze steekproef.

### 5.1 *Een opvallend en sterk verband*

Wanneer we degenen die 'soms' gepest worden vergelijken met degenen die 'nooit' gepest worden, dan doet er zich met betrekking tot haast alle 'stressoren' en 'strains' een sterk significant verschil voor ( $P < .001$ ).<sup>9</sup> Enkel inzake de mate waarin het werk als geestelijk belastend ervaren wordt, doet er zich geen verschil voor tussen beide groepen werknemers. In figuur 2 worden de significante verschillen weergegeven. Daarbij werden z-waarden gebruikt, zodat alle schalen in één figuur kunnen worden weergegeven én onderling vergelijkbaar zijn. In de grafiek is '0' het gemiddelde van de steekproef. Dit gemiddelde komt nagenoeg volledig overeen met de gemiddelde schaalwaarde van de werknemers die nooit gepest worden tijdens hun werk. De standaardafwijking bedraagt één meeteenheid. De lengte van de staafjes zijn de z-waarden van de groep werknemers die soms gepest worden tijdens het werk.

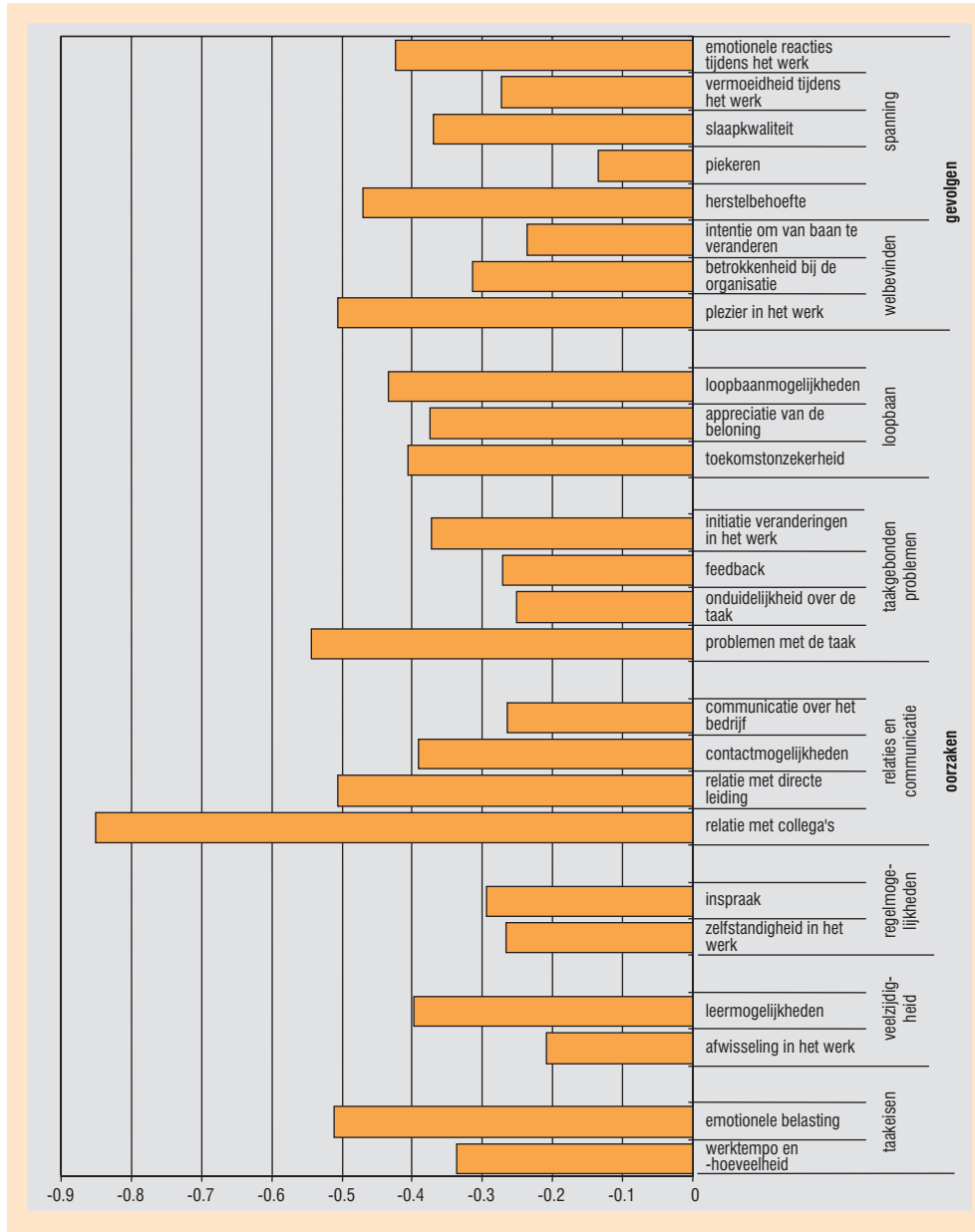
7 De bonferoni-test maakt duidelijk dat deze respondenten verschillen van de werknemers die 'soms' gepest worden, op het vlak van werktempo en "hoeveelheid, emotionele belasting, relatie met de directe leiding, onduidelijkheid in het werk, veranderingen in het werk, herstelbehoefte en emotionele reacties tijdens het werk. Toch moeten de resultaten van deze post-hoc tests met de nodige omzichtigheid geïnterpreteerd worden. Als de 'dikwijls'-gepesten in beschouwing genomen worden, dan zijn de afwijkingen van een veel grotere orde (Notelaers, 2003). Hun waarden liggen aan de extreme kant: er is een erg sterke relatie tussen dikwijls gepest te worden en de diverse componenten van werkstress.

8 Z-transformatie:  $z_i = (x_i - \mu) / s$  waarin  $z_i$  gelijk is aan de z-waarde;  $x_i$  gelijk is aan de geobserveerde waarde;  $\mu$  gelijk is aan het gemiddelde en  $s$  gelijk is aan de standaardafwijking (de vierkantswortel van de variantie). 'i' is de i-de observatie (1, ..., n) waarin n het aantal observaties is.

9 Met uitzondering van piekeren ( $p=0,09$ ), intentie om van baan te veranderen ( $p=0,003$ ) en vermoeidheid tijdens het werk ( $p=0,008$ ).

**Figuur 2**

Relatie tussen gepest worden op het werk en de beleving en beoordeling van het werk (z-waarden)



Figuur 2 toont duidelijk *het negatieve verband tussen gepest worden en de beleving en beoordeling van de arbeid: alle waarden van de groep die 'soms' gepest wordt, zijn immers negatief*. De slechte relatie met

de collega's hangt het sterkst samen met gepest worden. Van dezelfde grootteorde ( $z=-.5$ ) zijn twee stressreacties: plezier in het werk en herstelbehoefte. Werknemers die 'soms' gepest worden, hebben minder plezier in hun werk en hebben een hogere herstelbehoefte. Daarna komen vijf organisatiecomponenten naar voor ( $z=-.4$ ): een tekort aan loopbaanperspectief (toekomstonzekerheid, loopbaanmogelijkheden en appreciatie van de beloning), te weinig leermogelijkheden en veel problematische veranderingen in het werk. Van dezelfde orde is zeker de slechte slaapkwaliteit en in iets mindere mate de verhoogde emotionele reacties tijdens het werk.

## 5.2 ■■ *Bespreking*

We bespreken de resultaten verder in functie van het onderscheid tussen 'oorzaken' en 'gevolgen' van werkstress.

### *Oorzaken*

Wat de *oorzaken* betreft, bespreken we achtereenvolgens de dimensies taakeisen, veelzijdigheid, regelmogelijkheden, relaties en communicatie, taakgebonden aspecten van het werk en de loopbaan.

We beginnen met de *taakeisen*. 'Soms' gepest worden op het werk hangt samen met de *ervaren hoeveelheid werk* en de *gerapporteerde emotionele belasting*. Daarmee is niet gezegd dat de emotionele belasting het gevolg is van pesten. Het kan immers ook zijn dat werken in een hoog emotioneel belastende omgeving (mee) pestgedrag veroorzaakt. Hoe hoger lichamelijk inspannend het werk is, hoe meer kans dat er gepest wordt. Eerder bleek immers al dat pesten meer voorkwam bij arbeiders dan bij bedienden. Deze bevindingen komen overeen met ander onderzoek. Ook Opdebeeck, Pelemans en collega's (2002) stelden vast dat werktempo en -hoeveelheid én emotionele belasting hoger waren bij de slachtoffergroep. Hubert en collega's (Hubert et al., 2001) vond dat de kans op het optreden van systematisch pestgedrag groter is bij hoge werkdruk. Zapf en collega's (Zapf et al., 1996) stipten in hun onderzoek aan dat alle aspecten van de arbeidsinhoud negatief samenhangen met pesten ('mobbing').

Wat het aspect '*veelzijdigheid*' betreft, wijst Appelberg (in: Einarsen, 2000) op de verantwoordelijkheid van hectisch en monotoon werk. In dit onderzoek merken we dat de soms-gepesten *minder veelzijdig werk* hebben en *minder regelmogelijkheden* rapporteren. Dat is niet in overeenstemming met de conclusies van Opdebeeck, Pelemans en anderen (2002) over zelfstandigheid en afwisseling in het werk. Aangezien het onderscheid tussen de soms-gepesten en niet-gepesten het kleinst is bij afwisseling in het werk, kunnen we de grotere verschillen wellicht samenbrengen

onder de noemer 'minder je werksituatie kunnen meebepalen': minder mogen leren op het werk, minder zelfstandig het werk mogen uitvoeren en minder inspraak krijgen in hoe het werk moet verlopen ('*regelmogelijkheden*'). Dat brengt ons bij Vartia (1996) die stelt dat slachtoffers van pesten zich kenmerken doordat ze weinig invloed hebben over hun eigen werk. Zapf en collega's (Zapf et al., 1996) ziet 'zijn eigen tijd niet kunnen bepalen' als grote oorzaak. In combinatie met hectisch werk en in tijdnood geraken bij de uitvoering ervan, is er geen tijd voor conflictmanagement dat op zich tijdrovend is. Conflicten kunnen daardoor 'rustig voortbroeden'.

Dergelijke conflicten ontstaan volgens velen (Einarsen, 2000; Leymann, 1996; Vartia, 1996; Opdebeeck et al., 2002) door onduidelijkheid in het werk en door rolconflicten ('*sociaal-organisatorische aspecten*'). In ons onderzoek merken we dat de soms-gepesten heel wat *meer taakgerelateerde problemen* ervaren dan de niet-gepesten. In de eerste plaats gaat het om problemen met de uitvoering van de taak (o.m. rolconflicten). In de tweede plaats komen problemen rond hoe veranderingen in de organisatie ingevoerd worden.<sup>10</sup> Minder sterk komen problemen rond feedback en onduidelijkheid in het werk naar voor.

Leymann (1996) beschrijft dit proces als volgt: waar mensen in tijdnood geraken of waar het werk slecht georganiseerd is, kunnen er situaties ontstaan waarin de werknemer 'zijn boekje' te buiten kan gaan door beslissingen te nemen waar hij of zij strikt genomen niet voor bevoegd is. Duidelijke regels zijn er niet in zulke diffuse situaties. Dat leidt uiteindelijk tot conflicten. Einarsen en collega's (Einarsen et al., 1994) bevestigen deze idee door de vaststelling dat rolconflict de enige component is die over alle steekproeven heen relevant bleef. Van belang is dat rolconflict en gebrek aan regelruimte samengaan en samen stress kunnen veroorzaken (Einarsen et al., 1994; French & Caplan, 1972), wat nog bijkomende frustratie en conflicten binnen de afdeling kan veroorzaken (Einarsen, 2000).<sup>11</sup> Het gevolg ligt voor de hand: de kwaliteit van de relaties tussen collega's onderling en tussen werknemers en hun directe overste neemt af (Hubert et al., 2001; Einarsen & Raknes, 1997).

Deze hypothese van Hubert en collega's (Hubert et al, 2001) en Opdebeeck, Pelemans en anderen (2002) wordt bevestigd in ons onderzoek. In de grafiek valt op dat de soms-gepesten *een erg ongunstige relatie met de collega's rapporteren*.<sup>12</sup> Op de tweede plaats komt de *ongunstige relatie met de directe leiding*. Verder weten de soms-gepesten minder dan anderen wat er aan de gang is in de

10 Ook dat komt aan bod in buitenlands onderzoek. Einarsen (et al., 1999: 22) verwijst naar onderzoeken van McCarthy (1996) en Sheehan (1998) waarin een link gevonden werd tussen veranderingen in de organisatie op het werk, en anticiperen op die veranderingen door middel van pesten op het werk.

11 Maar ook het tegenovergestelde is denkbaar. In een sterk Tayloristische organisatie, die gekenmerkt wordt door overregulering en disciplinerende maatregelen, is het waarschijnlijk dat werknemers zich geen persoonlijke ruimte kunnen aanmeten en als het ware depersonaliseren van het werk. In dat verband spreken Liefoghe & Mackenzie (2001, in Pepermans & D'Haene (2003)) van een 'pestende organisatie'.

12 De interpretatie van deze samenhang is echter niet eenvoudig. Het is immers mogelijk dat men naar de collega's verwijst die zich aan pesten schuldig maken. Een samenhang met een minder gunstige beoordeling van de collega's ligt daardoor voor de hand.

onderneming (communicatie) en ervaren ze minder contactmogelijkheden dan de niet-gepesten. Dat laatste kan gezien worden *als een vorm van sociale isolatie*, een vorm van mobbing die geoperationaliseerd wordt in de standaardvragenlijsten om pesten te meten (bv. de LIPT van Leymann of de NAQ van Einarsen).

Dat soms-gepesten *minder goede loopbaanperspectieven* hebben, is in dat opzicht vanzelfsprekend. Zij ervaren minder loopbaanmogelijkheden binnen de organisatie en drukken uit dat ze meer verontrust zijn over hoe hun toekomst er zal uitzien. Het hoeft ook niet te verrassen dat ze hun loon minder weten te appreciëren.

### *Gevolgen*

Wat de *gevolgen* betreft, onderscheiden we de dimensies welbevinden en spanning.

Het feit dat het *welbevinden* van de soms-gepesten aangetast wordt, strookt met wat Hubert en collega's veronderstellen (Hubert et al., 2001). Zij stellen vast dat mensen die gepest worden met minder plezier gaan werken, minder betrokken zijn bij het werk en/of de organisatie en meer van plan zijn om van werk te veranderen. Dat plezier in het werk het 'meest' geraakt wordt, is niet verrassend maar wel tekenend. Dat daarna de betrokkenheid daalt en er pas daarna gedacht wordt om het bedrijf te verlaten, werd reeds eerder aangetoond (Einarsen, 2000). Niedl (1996) verklaart dit door aan te tonen dat omgaan met pesten niet te herleiden is tot 'vluchten of vechten', doch een heel complexe opeenvolging van reacties en gedragingen is, waarvan één het uiteindelijk verlaten van het bedrijf is.

De relatie met de *spanningsvariabelen* in de grafiek is opmerkelijk, maar niet verwonderlijk. Zapf en collega's (Zapf et al., 1996) en Maarit en Vartia (2001) spreken over dramatische verschillen tussen gepesten en niet-gepesten. Hier stellen we vast dat werknemers die 'soms' gepest worden veel *meer herstelbehoefte ervaren* dan niet-gepesten. Daarenboven *slapen ze slechter*. Het hoeft dan ook niet te verwonderen dat de combinatie tussen meer nood hebben aan herstel, maar minder kunnen herstellen (slechter slapen), kan leiden tot meer vermoeidheid tijdens het werk op het einde van de werkdag, waardoor fouten in de productie of de dossierbehandeling kunnen ontstaan. Op lange termijn kan het zelfbeeld daardoor aangetast worden (Hoel & Cooper, 2000; Mikkelsen & Einarsen, 2002). Een indicatie hiervan kan gevonden worden in de score inzake '*emotionele reacties tijdens het werk*'. De hoge z-score voor dit aspect geeft aan dat men hoger scoort inzake bv. spanning, irritatie en depressieve gevoelens. Die combinaties en vooral de slechte slaapkwaliteit brengen ons bij de waarschuwingen van Leymann en Gustafsson (1996) en Einarsen en collega's (Einarsen et al., 1994) voor het optreden van het post-traumatisch stress-syndroom. Deze stoornis wordt gekenmerkt door de herbeleving van gebeurtenissen, vermijdingsgedrag ten aan-

zien van de stimuli die verband houden met de traumatische gebeurtenissen en een aangehouden overgevoeligheid (cf. emotionele reacties tijdens het werk) (Opdebeeck, Pelemans et al., 2002). Vooraleer het zover komt, is ziekteverzuim een mogelijke vluchtpiste. Zapf en collega's (Zapf et al., 1996) stellen vast dat gepeste metaalarbeiders veel frequenter periodes van ziekteverlof opgenomen hadden tijdens de laatste 12 maanden dan niet-gepesten.

## 6 Hoe belangrijk is gepest worden ter verklaring van welbevinden en spanning?

Tot dusver werden de directe relaties tussen gepest worden en de psychosociale arbeidsbelasting besproken ('bivariate analyses'). Daarbij werd een onderscheid gemaakt tussen oorzaken en gevolgen. In deze paragraaf wordt nagegaan welke plaats pesten tijdens het werk inneemt bij de verklaring van welbevinden en spanning. Deze analyse wil eigenlijk twee vragen beantwoorden: (1) blijven de relaties met 'gepest worden' bestaan wanneer we ze controleren voor andere mogelijke stressoren (is er sprake van een 'autonoom effect' van gepest worden op de beleving?), en (2) hoe belangrijk is gepest worden als stressor nu eigenlijk in vergelijking tot andere mogelijke stressoren in het werk? Deze laatste vraag is natuurlijk essentieel, vermits deze duidelijk zal maken hoe belastend gepest worden uiteindelijk is.

Om deze vragen te analyseren wordt het item 'wordt u gepest tijdens het werk'<sup>13</sup> naast andere mogelijke stressoren in *een regressieanalyse* opgenomen. Met een regressieanalyse kan in eerste instantie nagegaan worden of een variabele bijdraagt tot de verklaring van de afhankelijke variabele. Daarna kan het aandeel van de variabelen die bijdragen tot de verklaring van de afhankelijke variabele worden ingeschat.<sup>14</sup> Daarbij controleren<sup>15</sup> we voor leeftijd door deze variabele in te brengen in de regressievergelijking.<sup>16</sup>

13 De respondenten die 'vaak' antwoorden werden opnieuw buiten beschouwing gelaten.

14 Dat wordt hier gedaan aan de hand van de gestandaardiseerde beta's. Dat is mogelijk omdat de schalen allen dezelfde meeteenheid hebben.

15 'Controleren voor' wordt statistisch in de literatuur rond psychosociale arbeidsbelasting en werkstress niet geoperationaliseerd door partiële correlatierekening. Met deze laatste techniek wordt immers de bron van variatie van een derde aan twee variabelen onttrokken, waardoor de correlatiecoëfficiënt berekend wordt zonder de invloed van de derde variabele. In het bivariate geval is dat vrij makkelijk en eenduidig. In een multivariate analyse wordt de voorstelling hiervan erg complex. Daarom leggen we ons hier neer bij de conventie in de literatuur.

16 Dat wordt gedaan door deze achtergrondvariabele als eerste groep aan de hand van 'method=enter' in de regressievergelijking in te brengen. De andere variabelen werden als tweede groep variabelen opgenomen. Ook hier werd de 'method=enter' gebruikt.



## 6.1 ■ ■ Resultaten

Tabel 4

Regressietabel met gestandaardiseerde regressiegewichten voor vermoeidheid tijdens het werk, slaapkwaliteit, piekeren, herstelbehoefte, verandering van baan, betrokkenheid bij de organisatie en plezier in het werk<sup>17</sup>

Achtergrondkenmerken		GEVOLGEN						
		Vermoeidheid tijdens het werk	Slaap-kwaliteit	Piekeren	Herstel-behoefte	Intentie om van baan te veranderen	Betrokkenheid bij de organisatie	Plezier in het werk
	Opleiding							
	Geslacht							
	Leeftijd					-0.26		
	Pesten		-0.08		0.09			-0.07
	Werktempo			0.13	0.31			
<b>O</b>	Geest. Belast.		-0.09					
	Emo. Belast.			0.18		0.10	0.16	
<b>O</b>	Lich. Inspan.		-0.14	-0.17	0.12			
	Afwisseling							0.19
<b>R</b>	Leermogelijkh.				-0.13		0.13	0.22
	Zelfstand.			-0.10		0.10		
<b>Z</b>	Rel. met collega's			-0.10				
	Rel. met dir. leid.			0.19		-0.15		0.13
<b>A</b>	Problem. met taak							-0.14
	Onduid. in werk			0.11	0.12			
<b>K</b>	Communicatie	-0.14					0.12	
	Contactmogelijkh.					0.08	-0.10	
<b>E</b>	Verand. in werk	0.10	-0.10	0.12	0.10	0.08	-0.10	
	Informatie (feedb.)	-0.11		-0.11				
<b>N</b>	Inspraak						0.11	
	Toekomstonzekerh.						0.07	0.08
	Apprec. beloning					-0.18	0.14	
	Loopbaanmogelijkh.					-0.09		
	R <sup>2</sup> (adjusted)	.11	.21	.19	.30	.23	.30	.33

Elf procent van de ervaren *vermoeidheid* tijdens het werk wordt verklaard door de communicatie over het bedrijf, de initiatie van veranderingen in het werk en het feit dan men feedback krijgt. Het gebrek aan communicatie over het bedrijf, gebrek aan informatie over hoe je je eigen taak doet (feedback) en de problematische aanpak van veranderingen in het werk verhogen de ervaren vermoeidheid tijdens het werk. Of mensen zich gepest voelen, verklaart de ervaren vermoeidheid tijdens het werk niet.

17 In de tabel worden alleen de significante gestandaardiseerde regressiecoëfficiënten opgenomen ( $\alpha=0,05$ ).

Bij de verklaring van *slaapkwaliteit* (21%) ligt dat anders. De mate waarin men gepest wordt, verklaart de slaapkwaliteit samen met de ervaren geestelijke belasting, de fysieke inspanning die men levert en de initiatie van veranderingen in het werk. Hoe vaak men gepest wordt tijdens het werk komt wel pas op de laatste plaats, hoewel de regressiegewichten niet erg van mekaar verschillen.

*Piekeren* wordt voor 19% verklaard, en dit door een vrij groot aantal factoren. In volgorde van hun gewicht spelen achtereenvolgens volgende variabelen een rol: de kwaliteit van de relatie met de directe leiding, de mate waarin het werk emotioneel belastend is, de mate waarin de job lichamelijke inspanning vergt, het werktempo en de hoeveelheid werk, de initiatie van veranderingen in het werk, de kwaliteit van de feedback over het werk dat men doet, de zelfstandigheid die men heeft in het werk, de kwaliteit van de relatie met de collega's en – op de laatste plaats – of men gepest wordt tijdens het werk, of niet.

Dat *herstelbehoefte* voor 30% door het model verklaard wordt, komt in de eerste plaats op rekening van de VBBA-schalen die de psychosociale arbeidsbelasting meten. De meest opvallende schaal is het werktempo en de hoeveelheid werk van de respondent: hoe hoger het ervaren werktempo en de hoeveelheid werk, hoe meer herstelbehoefte de respondent ervaart. Daarna volgen de leermogelijkheden die de herstelbehoefte doen afnemen en de onduidelijkheid in het werk samen met de problematische initiatie van veranderingen in het werk, die de herstelbehoefte doen toenemen. Hoe meer het werk lichamenlijk inspannend is, hoe hoger de herstelbehoefte. Hetzelfde effect zien we voor gepest worden tijdens het werk. Opnieuw komt deze variabele dus op de laatste plaats.

De *intentie* om van *baan* te *veranderen* wordt voor 23% verklaard. Deze variabele wordt in eerste instantie bepaald door de leeftijd van de werknemers. Het is een logisch verband: hoe ouder de werknemer, hoe minder hij of zij geneigd is om van baan te veranderen. Opvallend is dat gepest worden hier geen rol speelt: er doet zich immers geen significant verband meer voor. Andere belangrijke elementen die de intentie om van baan te veranderen doen dalen, zijn de mate waarin het loon geapprecieerd wordt en de kwaliteit van de relatie met de directe leiding. Verrassend genoeg doen zelfstandigheid in het werk en de ervaren contactmogelijkheden de intentie om van job te veranderen toenemen. Meer voor de hand ligt de vaststelling dat een hogere emotionele belasting en de problematische invoering van veranderingen in het werk, de intentie om van baan te veranderen verhogen.

De *betrokkenheid* van werknemers bij het bedrijf (30% verklaarde variantie) wordt niet verklaard door het al dan niet gepest worden op het werk. Deze variabele wordt in de eerste plaats be-

paald door de mate van emotionele belasting die de werknemers rapporteren. Verder leveren ook de ervaren leermogelijkheden een positieve bijdrage, samen met de mate waarin de werknemers op de hoogte zijn van het reilen en zeilen van het bedrijf (communicatie), hoe ze hun loon appreciëren, de inspraak die ze hebben en, misschien verrassend, de toekomstonzekerheid die ze beleven. Bij dat laatste stellen we vast dat een hogere toekomstonzekerheid samengaat met meer betrokkenheid (zie ook Notelaers, du Bus de Warnaffe & Hoedemakers, 2003).<sup>18</sup> De betrokkenheid van de werknemer wordt tot slot nog negatief beïnvloed door de contactmogelijkheden en de problematische aanpak van veranderingen in het werk.

*Plezier in het werk wordt wel rechtstreeks beïnvloed door het al dan niet gepest worden tijdens het werk, als is deze invloed ook hier vrij zwak. Belangrijker voor deze welzijnsvariabele is de veelzijdige aard van het werk: leermogelijkheden en afwisseling in het werk. Verder daalt het plezier dat de werknemers in het werk beleven naarmate de problemen bij de uitvoering van het werk toenemen. Een betere relatie met de directe leiding werkt dan weer bevorderend. Dat toekomstonzekerheid het plezier in het werk zou verhogen is wellicht een artefact. De verklarende variabelen nemen samen 33% van de te verklaren variantie voor hun rekening.*

## 6.2 ■ ■ Bespreking

Wanneer we de resultaten van de diverse regressieanalyses samenvatten en terugkoppelen naar de uitgangsvragen, *dan dient het belang van 'gepest worden' op het eerste zicht gerelativeerd te worden.* Vooreerst blijken diverse verbanden met stressreacties weg te vallen, wanneer we deze samenhangen controleren voor andere mogelijke stressoren op het werk. Zo verdwijnen de verschillen die in figuur 2 werden aangegeven met betrekking tot piekeren, vermoeidheid tijdens het werk, de betrokkenheid bij de organisatie en de verloopintentie. Gepest worden blijkt deze variabelen dus niet rechtstreeks te beïnvloeden.

*Enkel de samenhangen met slaapkwaliteit, herstelbehoefte en plezier in het werk blijven bestaan na controle voor andere variabelen. Dat is niet onbelangrijk, vermits het hier natuurlijk vrij centrale en essentiële 'stressreacties' betreft. Toch valt het ook hier op dat de vastgestelde samenhangen eerder beperkt zijn: gepest worden komt ook m.b.t. deze variabelen – verrassend genoeg – nooit als belangrijkste determinant naar voor. Ook dit suggereert op het eerste zicht dat gepest worden geen erg prominente rol speelt wanneer we de lijst van belastende factoren in de arbeidssituatie willen opstellen.*

<sup>18</sup> Deze vaststelling wijkt verrassend genoeg af van de conclusies die hierover naar voor komen uit nationaal en internationaal onderzoek (zie bv. De Witte, 1999 en 2003).

Dit impliceert echter niet dat 'gepest worden' onbelangrijk zou zijn als stressor. In de gerapporteerde regressieanalyses werd geen aandacht besteed aan de onderlinge relaties tussen de diverse stressoren. Het is immers mogelijk dat gepest worden tijdens het werk de emotionele belasting doet toenemen en de relaties met collega's en directe leiding vertroebelt, waardoor men meer problemen bij de uitvoering van de taak of bij veranderingen in de taak gaat ervaren, omwille van bijvoorbeeld onduidelijkheid, het gebrek aan communicatie, het gebrek aan feedback.

Tevens is het mogelijk *dat bepaalde condities het pesten in de hand werken, waardoor pesten een tussenliggende variabele vormt, die (samen met andere stressoren) de afhankelijke variabelen op een meer indirecte wijze verklaart*. Zo ziet Hubert en collega's (Hubert et al., 2001) pesten als mediator tussen kenmerken van het werk en gezondheidsklachten. Van den Bossche, De Jonge en Hamers (2001) wijzen er in hun onderzoek op dat werkdruk, autonomie en sociale ondersteuning bijdragen tot de voorspelling van mobbing en discriminatie. Fils en Notelaers (2003) tonen aan dat 80% van de slachtoffers van pesten correct gediagnosticeerd kan worden na multiple discriminantanalyse, op basis van slechts vier variabelen: de ervaren emotionele belasting, de kwaliteit van de relatie met de collega's, de mate waarin werknemers problemen met het werk ervaren en de mate waarin het werk onduidelijk is. Een voorlopige toetsing van een werkstressmodel, waarin diverse theoretische modellen geïntegreerd werden, suggereert dat gepest worden een meer prominente plaats kan innemen (Notelaers, 2003): taakgerelateerde problemen zoals onduidelijkheid, rolconflict en problematische veranderingen in het werk, voorspellen de werkdruk en de ervaren emotionele belasting, die op hun beurt de mate waarin werknemers gepest worden tijdens het werk verklaren. Daarnaast verklaart de mate waarin werknemers gepest worden tevens de herstelbehoefte en kwaliteit van de slaap. *Deze onderzoeken suggereren dus dat het domein van de psychosociale arbeidsbelasting – door de wetgever met de welzijnswet geconcretiseerd – niet gereduceerd kan worden tot de pestproblematiek*. Integendeel, pesten zou juist door diezelfde ongunstige arbeidsomstandigheden kunnen worden veroorzaakt, die tevens aan de bron liggen van een laag welbevinden en een verhoogde werkstress. Dit impliceert dus dat onderzoek naar de arbeidsbeleving steeds rekening moet houden met de problematiek van het pesten op het werk: beide onderzoeksdomeinen mogen ons inziens niet los van elkaar worden onderzocht.

## **7** *Samenvatting en besluit*

In dit onderzoek werden vier vragen geëxploreerd, op basis van een analyse bij een 900-tal respondenten. Vooreerst werd vastgesteld dat 1% van de ondervraagden vaak gepest wordt, terwijl

ongeveer 15% 'soms' gepest wordt tijdens het werk. Gepest worden hing in zekere mate samen met de achtergrondkenmerken van de respondenten: mannen, lager geschoolden, arbeiders en werknemers die tussen 25 en 40 uur werken werden iets vaker gepest op hun werk. Er werd echter geen samenhang vastgesteld met de leeftijd of met het al dan niet leidinggevend zijn. Gepest worden hing samen met nagenoeg alle onderzochte stressoren op het werk. Opvallend waren de sterke samenhangen met aspecten zoals relaties met collega's, emotionele belasting, problemen met de taak en de relatie met de directe leiding. Ook wat stressgevolgen betreft, werden er opvallende samenhangen gevonden. Uit onderzoek blijkt dat langdurige blootstelling aan een relatief lichte vorm van pesten voor veel slachtoffers uiterst onaangenaam is (Hubert et al., 2001). Uit onze gegevens blijkt zelfs dat langdurige blootstelling geen noodzakelijke vereiste is. Degenen die 'soms' gepest werden, ervaren immers al minder plezier in het werk, zijn minder betrokken bij de organisatie, hebben meer nood aan herstel, piekeren meer, hebben meer (negatieve) emotionele reacties en ervaren een minder goede slaap.

Wanneer tot slot via een regressieanalyse geschat wordt *welke factoren welbevinden en spanningsklachten verklaren, dan blijkt pesten op het werk geen dominante plaats in te nemen. Dit nuanceert in zekere mate de sterke aandacht die aan dit fenomeen wordt besteed. Toch is het mogelijk dat gepest worden een belangrijke indirecte rol speelt in de werkstressproblematiek. Onderzoek naar 'welzijn op het werk' mag volgens ons dan ook niet verengd worden tot de problematiek van pesten op het werk.* Voor een gedegen analyse van deze complexe problematiek is het juist nodig om beide thema's in hun onderlinge samenhang te analyseren. Onderzoek naar welzijn op het werk dient o.i. dus steeds samen te gaan met onderzoek naar pesten op het werk.

Tot slot blijven we even staan bij *enkele onvolkomenheden van dit onderzoek*, en blikken we kort vooruit: hoe zou toekomstig onderzoek er volgens ons moeten uitzien? In dit onderzoek werd beroep gedaan op ongeveer 900 observaties uit (slechts) een zestal ondernemingen. We pretenderen met deze bijdrage dan ook geen veralgemeenbare uitspraken over de prevalentie van pesten op het werk. Het meerdimensionele fenomeen 'pesten op het werk', werd in dit onderzoek *slechts met één item geoperationaliseerd*. Sommigen waarschuwen in dat geval voor een onderrapportering van pesten. Het is tevens mogelijk dat de omvang van de relatie tussen het voorkomen van pesten en de beleving en beoordeling van de arbeid, aangetast werd door de beperkte operationalisering van 'gepest worden'. Toch kon worden nagegaan of een degelijke relatie bestond of niet. De meting van 'gepest worden' dient wellicht verbeterd te worden in toekomstig onderzoek. Werken met diverse vragen over ongewenst gedrag en/of pestgedrag levert immers een meer betrouwbare meting op.

Met deze cross-sectionele studie is het uiteraard *onmogelijk om causale uitspraken te doen* over de oorzaken en gevolgen van gepest worden. Dat ondergraaft tot op zekere hoogte de interpretatie van de resultaten van de regressieanalyses. Ook het schenden van de bivariate normaliteit en het voorkomen van multicollineariteit, zijn tekortkomingen in deze analyse. Zulke schendingen kunnen in de toekomst vermeden worden door log-lineaire analysetechnieken te hanteren, die zulke strikte vooronderstellingen niet maken.

Hoewel er niet genoeg data en bedrijven voorhanden zijn om een multi-leveldesign te hanteren, strekt het eveneens tot de aanbeveling om in de toekomst multi-level analysetechnieken aan te wenden. Daarin kan de 'geneste' structuur waarin de respondent werkt (met name het bedrijf, de afdeling – eventueel de subafdeling – en het statuut) in rekening gebracht worden bij de verklaring van pestgedrag. Het is immers niet denkbeeldig dat binnen afdelingen verschillende culturen met betrekking tot pesten heersen (cf. Opdebeeck, Pelemans, et al., 2002). Ook kenmerken van organisaties zoals man-gedomineerde organisaties, de mate van bureaucrativering of het al dan niet hebben van een pestbeleid, kunnen bijdragen tot de verklaring van de variatie in pesten op het niveau van het individu, de afdeling en de organisatie.

## Bibliografie

- Björkqvist, K., Österman, K. & Hjelt-Bäck, (1994), in: Hoel, H., Rayner, C. & Cooper, C.L. (eds.), *Workplace bullying, International Journal of Industrial and Organizational Psychology*, 14, p. 195-230.
- De Witte, H. (1999), 'Job insecurity and psychological well-being: review of the literature and exploration of some unresolved issues', in: *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8, 2, p. 155-177.
- De Witte, H. (2003), 'Over de gevolgen van werkloosheid en jobonzekerheid voor het welzijn. Empirische toets op basis van de Europese Waardenstudie', in: *Tijdschrift Klinische Psychologie*, Themanummer 'Psychologie van Arbeid en Gezondheid', 33, 1, p. 7-21.
- D'Hertefelt, H. & Laigle, F. (2002), *Mobbing en de rol van de arbeidsgeneeskunde*. Onderzoek in opdracht van ACLVB-CGSLB, Keerpunt vzw, Werknemerswelzijn vzw, Lidas vzw, Le Bien-être des salariés asbl, met de steun van Federale Cel ESF, Nationaal Onderzoeksinstituut voor Arbeidsomstandigheden, Brussel, 86 p. + bijlagen.
- Einarsen, S. et al., (1999), 'The nature and causes of bullying at work' in: *International Journal of Manpower*, 20, p. 16-27.
- Einarsen, S. (2000), 'Harassment and bullying at work: a review of the Scandinavian approach', in: *Agression and Violent Behaviour*, 5, 4, p. 379-401.
- Einarsen, S. & Raknes, B. (1997), 'The nature and causes of bullying at work', in: *International Journal of Manpower*, 20, p. 16-27.

- Einarsen, S., Raknes, B. & Matthiesen, S. (1994), 'Bullying and harassment at work and their relationships to work environment quality: an exploratory study', in: *European work and organizational psychologist*, 4, 4, p. 381-401.
- Einarsen, S. & Skogstad, A. (1996), 'Bullying at work: epidemiological findings in public and private organisations', in: *European journal of work and organizational psychology*, 5, 2, p. 185-201.
- Faulx, D. (2001), *Voorstelling onderzoek naar pesten*, NOVA, Brussel.
- Fils, J-F. & Notelaers, G. (2003), *The antecedents of mobbing: a study among Belgian employees*, Working paper, Nationaal Onderzoeksinstituut voor Arbeidsomstandigheden, Brussel.
- Hoedemakers, C. (2001), *De aanpak van stress: een eerste balans van de toestand in België*, NOVA, Brussel.
- Hoedemakers, C. & Notelaers, G. (2002), 'Het ontwikkelen van een beleid inzake psychosociale arbeidsbelasting', in: *Interaxis*, www.interaxis.org.
- Hoel, H. & Cooper, C.L. (2000), Working with victims of workplace bullying, in: Kemshall, H. & Pritshard (eds.), *Good practice in working with victims of violence*, London, p. 101-118.
- Hubert, A., Furda, J. & Steenma, H. (2001), 'Mobbing, systematisch pestgedrag in organisaties' in: *Gedrag en Organisatie*, 14, 6, p. 378-395.
- Hubert, A. (2002), 'Mobbing. Een extreme vorm van stress', in: *Interaxis*, www.interaxis.org.
- Kahn, R. & Byosièrè, P. (1992), 'Stress in organizations', in: Dunette, M. & Hough, L. (eds.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, vol. 3, Consulting Psychologists Press, Palo Alto, p. 571-650.
- Le Blanc, P., de Jonge, J. & Schaufeli, W. (2000), 'Job stress and health', in: Chmiel, N. (ed.), *Introduction to Work and Organizational Psychology. A European Perspective*, Blackwell Oxford, p. 148-177.
- Leyman, H. (1996), 'The content and development of mobbing at work', in: *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 2, p. 165-184.
- Leymann, H. & Gustafsson, A. (1996), 'Mobbing at work and the development of post-traumatic stress disorders', in: *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 2, p. 251-275.
- Maarit, A. & Vartia, M. (2001), 'Consequences of workplace bullying with respect to well-being of its targets and the observers of bullying', in: *Scandinavian Journal of Work Environment and Health*, 27, 1, p. 63-69.
- Mikkelsen, E. & Einarsen, S. (2002), 'Basic assumptions and symptoms of post-traumatic stress among victims of bullying at work', in: *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11, 1, p. 87-111.
- Mokken, R. (1997), 'Nonparametric models for dichotomous responses', in: van der Linden, W. & Hambleton R. (eds.), *Handbook of Modern Item Response Theory*, Springer, p. 358.
- Niedl, K. (1996), 'Mobbing and well-being: economic and personnel development implications', in: *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 2, p. 239-249.
- Notelaers, G. (2003), 'Pesten op het werk en PVA', in: *Intervisie*, Nationaal Onderzoeksinstituut voor Arbeidsomstandigheden, Brussel.
- Notelaers, G., du Bus de Warnaffe, A. & Hoedemakers, C. (2003), 'La lutte contre le stress ou travail: contribution de l'analyse des equations structurelles au debat dans l'entreprise',

- in: Karnas, G., Vandenberghe, C. & Delobbe, N. (eds.), *Bien-être au travail et transformation des organisations. Actes du 12 congrès de psychologie du travail et des organisations*, Louvain-la-Neuve, 2002, Association internationale de psychologie du travail de langue française.
- Notelaers, G. & Van Veldhoven, M. (2002), *Interroger le "vécu du travail": présentation d'un outil spécifique d'analyse de la charge psychosociale de travail*, Manuscript ter publicatie aangeboden, NOVA, Brussel.
- 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', in: *Proceedings of the XVIIth World Congress on Safety and Health at Work, Vienna 2002*.
- Notelaers, G. (2001), 'Het meten van psychosociale arbeidsbelasting en werkstress aan de hand van de VBBA. Een stand van zaken', in: *Over.Werk*, Tijdschrift van het Steunpunt WAV, 3, 2001, p. 45-49.
- Opdebeeck, S., Pelemans, I., Van Meerbeeck, A. & Bruynooghe, R. (2002), *Mobbing. Pesterijen, ongewenst seksueel gedrag en fysiek geweld op het werk. Een beschrijving van de problematiek, haar context en haar gevolgen*, LUCAS, Leuven.
- Pepermans, R. & D'Haene, I. (2003), 'De plaag van het pesten op de werkvloer', in: *Tijdschrift voor Klinische Psychologie*, 33, 1, 48-61.
- Quine, L. (2002), 'Workplace bullying in junior doctors: questionnaire survey', in: *British Medical Journal*, 325, p. 878-879.
- Rayner, C. (1997), 'The incidence of workplace bullying', in: *Journal of Community and Applied Psychology*, 7, p. 199-208.
- Salin, D. (2001), 'Prevalence and forms of bullying among business professionals: a comparison of two different strategies for measuring bullying', in: *European Journal of Work and Organisational Psychology*, 10, 4, p. 425-441.
- Smulders, P., Hesselink, D., & Evers, G. (1999), *Geweld, intimidatie en discriminatie op het werk in de Europese Unie. Een analyse van het databestand van de 'European Work Environment Survey'*, Ministerie van Sociale Zaken.
- Van den Bossche, De Jonge & Hamers (2001), 'Antecedenten en consequenties van ongewenste omvangsvormen op het werk', in: *Gedrag en Organisatie*, 2001, 14, 6, p. 359-377.
- van Veldhoven, M. (1996), *Psychosociale arbeidsbelasting en werkstress*, Proefschrift.
- van Veldhoven, M. & Meijman, T. (1994), *Vragenlijst Beleving en Beoordeling van de Arbeid*.
- van Veldhoven, M. et al. (1997), *Handleiding VBBA*. Stichting Kwaliteit en Bedrijfsgezondheidszorg, Amsterdam.
- Vartia, M. (1996), 'The sources of bullying – psychological work environment and organizational climate', in: *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 2, p. 203-214.
- Zapf, D., Knorz, C. & Kulla, M. (1996), 'On the relationship between mobbing factors, and job content, social work environment, and health outcomes', in: *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 2, p. 215-237.



## Bijlage

### Tabel

Voorstelling en psychometrische kwaliteit<sup>19</sup> van de VBBA (Notelaers, van Veldhoven & Vermunt, 2002).

Schaal	Loevingers Weighted H (2002 <sup>20</sup> )	Max vi (PMatrix)	Max vi (restscore)	Rho	Loevingers Weighted H (Testgroep, van Veldhoven, Meijman (1994))
<b>Werktempo en hoeveelheid</b>	.52	.09	.09	.89	.50
Geestelijke belasting	.54	.05	.07	.86	.51
<b>Emotionele belasting</b>	.43	.04	.04	.79	.41
<b>Lichamelijke inspanning</b>	.65	.10	.27	.92	.48
<b>Afwisseling in het werk</b>	.49	.07	.07	.83	.42
<b>Leermogelijkheden</b>	.69		.04	.86	.68
<b>Zelfstandigheid in het werk</b>	.54	.21	.09	.91	.42
<b>Relatie met collega's</b>	.49	.09	.19	.85	.51
<b>Relatie met directe leiding</b>	.6		.16	.90	.56
Problemen met de taak	.45	.04	.13	.78	.43
Onduidelijkheid in het werk	.48	.06	.24	.80	.21
<b>Inspraak</b>	.59	.06	.10	.90	.39
Informatie	.54	.04	.22	.88	.38
Communicatie	.69		.06	.87	.46
Contactmogelijkheden	.61	.03	.10	.84	.46
Initiatie van veranderingen in het werk	In de zoekoptie kon geen schaal geconstrueerd worden door MSP <sup>22</sup>				.69
Appreciatie van de beloning	In de zoekoptie kon geen schaal geconstrueerd worden door MSP				.48
Loopbaanmogelijkheden	.47	.09	.17	.74	-
<b>Toekomstonzekerheid</b>	.81		.10	.95	.68
<b>Plezier in het werk</b>	.55	Niet toepasselijk		.87	.41
<b>Betrokkenheid</b>	.47	Niet toepasselijk		.80	.47
Intentie om van baan te veranderen	.86	Niet toepasselijk		.89	.89
<b>Herstelbehoefte</b>	.54	Niet toepasselijk		.90	.50
<b>Piekeren</b>	.77	Niet toepasselijk		.86	.66
Slaapkwaliteit	In de zoekoptie kon geen schaal geconstrueerd worden door MSP				-
Emotionele reacties tijdens het werk (NA)	In de zoekoptie kon geen schaal geconstrueerd worden door MSP				.38
Vermoeidheid tijdens het werk	.58	.10	.12	.95	-

Vet: kern-versie van de VBBA

Vet en normaal: uitgebreide VBBA

Max Vi: Maximale schending uitgedrukt in propertes.

P-Matrix: wijze om dubbele monotonie te inspecteren, gangbaar tot 1993.

Restscore: wijze om dubbele monotonie te inspecteren vanaf 1994 in Mokken Scaling Program versie 3.

Beoordeling Loevinger's Weighted H zie noot 21.

19 Op basis van Mokken (1997) die volgende schaalqualiteiten suggereert:  $.5 < H$ : strong scale;  $.4 < H < .5$ : medium scale;  $.3 < H < .4$  weak scale;  $H < .3$ : no scale. Kunnen we besluiten dat de Kern-VBBA een sterk en betrouwbaar meetinstrument is.

20 N = 12763

21 Geen data beschikbaar.

22 Cf. het verschil tussen confirmatorische en exploratieve analyse. De 'zoek'-optie is exploratief van aard. Gegeven deze procedure test MSP niet of er een schaal is, maar zoekt MSP naar unidimensionele schalen. Dat laat aberraties toe ten opzichte wat we verwachten (cf. Nederlandse schaalwaarden). In dit geval werd geen schaal gevonden.



# *Sessie 3*

---

*Beleid en arbeidsmarkt*