

# Pesten, een volwassen probleem

Een onderzoek naar de risicofactoren van pesten op de werkvloer



**Judith Dudok**  
**Universiteit van Tilburg**

# **Pesten, een volwassen probleem**

**Een onderzoek naar de risicofactoren van pesten op de werkvloer**

Masterscriptie  
Universiteit van Tilburg  
Faculteit Geesteswetenschappen  
Opleiding Communicatie- en Informatiewetenschappen  
Specialisatie Bedrijfscommunicatie en Digitale Media

Auteur: Judith Dudok  
Begeleidend docent: Dr. Juliette Schaafsma  
Tweede lezer: Dr. Per van der Wijst

December 2007

# Inhoudsopgave

## Samenvatting

<b>1</b>	<b>Inleiding .....</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Theoretisch Kader .....</b>	<b>7</b>
2.1	Een definitie van pesten .....	7
2.2	Risicofactoren .....	8
	2.2.1Risicofactoren op het niveau van de organisatie.....	9
	2.2.2Risicofactoren op persoonlijk niveau.....	11
<b>3</b>	<b>Methode .....</b>	<b>19</b>
3.1	Organisaties en respondenten.....	19
3.2	Het meetinstrument.....	20
3.3	Dataverwerking .....	22
<b>4</b>	<b>Resultaten .....</b>	<b>24</b>
4.1	Mate van gepest worden .....	24
4.2	Multilevel analyses van pestgedrag.....	24
<b>5</b>	<b>Conclusie en discussie.....</b>	<b>32</b>
5.1	De omvang van pestgedrag.....	32
5.2	Risicofactoren van pesten.....	32
5.3	Tot slot.....	37
	<b>Literatuur .....</b>	<b>41</b>
	<b>Bijlagen</b>	
Bijlage I	Begeleidende brief.....	46
Bijlage II	De enquête .....	47

---

## Samenvatting

Pestgedrag op de werkvloer is sinds de jaren '80 onder de aandacht gekomen van vele onderzoekers. Pesten kan worden omschreven als (psychologisch) agressief en vijandelijk gedrag dat door het slachtoffer op een negatieve manier wordt opgevat. Het is herhaald, aanhoudend en ononderbroken gedrag waarbij sprake is van een onevenwichtige machtsrelatie tussen dader en slachtoffer, zodanig dat het slachtoffer voelt dat hij of zij zichzelf niet kan verdedigen. Ondanks de nadelige gevolgen van pesten, zowel voor het slachtoffer als voor de organisatie, is in Nederland vooralsnog weinig aandacht besteed aan dit onderzoeksveld.

Deze scriptie is een onderzoek naar de risicofactoren van pesten op de werkvloer. Er is gekeken naar de invloed van een aantal interpersoonlijke vaardigheden van het slachtoffer op pesten. Hiernaast is onderzocht of een persoon die afwijkt van de groep, wat betreft deze interpersoonlijke vaardigheden, een groter risico loopt om slachtoffer te worden van pesten. Ook is getoetst of de organisatiecultuur van invloed is op pesten door te kijken naar de normen ten aanzien van pesten die gelden binnen een organisatie. Tot slot is onderzocht of iemand die afwijkt van deze normen eerder gepest wordt.

Om het bovenstaande te onderzoeken is gebruik gemaakt van een vragenlijst. Deze vragenlijst is verspreid binnen 20 bedrijven uit verschillende sectoren. De vragenlijst is door 347 personen ingevuld. Uit de multilevel analyses van de data is gebleken dat er een verband bestaat tussen enerzijds introversie, sociale gevoeligheid, verbale agressie en anger en anderzijds pesten. Personen die hoger scoorden op (één van) deze variabele(n) rapporteerden vaker het slachtoffer te zijn van pesten dan personen die hier lager op scoorden. De verwachte relatie tussen sociale expressiviteit en sociale controle en pesten is niet gevonden. Hiernaast wezen de resultaten uit dat een afwijking van de groep wat betreft de bovenstaande variabelen geen invloed heeft op pesten. Wel is gebleken dat de groepscontext van invloed is op de relatie tussen verbale agressie op individueel niveau en pesten: personen die hoger scoren op verbale agressie worden vaker gepest wanneer zij samenwerken met personen die gemiddeld ook hoger scoren op verbale agressie dan wanneer zij samenwerken met personen die hier gemiddeld lager op scoren. Tot slot laten de resultaten zien dat de normen ten aanzien van pesten die gelden binnen een organisatie niet van invloed zijn op pesten. Ook is er geen verband gevonden tussen een afwijking van deze groepsnormen en pesten.

Concluderend kan gesteld worden dat de interpersoonlijke vaardigheden van het slachtoffer van invloed zijn op pesten. Het maakt echter niet uit of een persoon wat betreft deze interpersoonlijke vaardigheden afwijkt van de groep.

---

## 1 Inleiding

Pestgedrag onder kinderen wordt al jaren als een probleem gezien. Ook volwassenen worden echter gepest. Pestgedrag onder volwassenen is echter pas sinds het begin van de jaren tachtig onder de aandacht gekomen. Dit pestgedrag manifesteert zich met name op de werkvloer. Pesten heeft betrekking op het systematisch negatief behandelen van ondergeschikten, collega's of superieuren (Salin, 2003b). Jaarlijks worden er in Nederland 250.000 werknemers gepest. Wereldwijd gaat het zelfs om miljoenen slachtoffers (Mobbing op de werkvloer, 2007).

De gevolgen van pesten zijn groot. Uit onderzoek is gebleken dat pesten kan leiden tot een lagere werktevredenheid (Einarsen & Raknes, 1997) en uittreding uit de arbeidsmarkt (Leymann, 1996). Pesten kan tevens negatieve effecten hebben op de gezondheid van slachtoffers (o.a. Einarsen & Raknes, 1997; Mikkelsen & Einarsen, 2002; Zapf, Knorz & Kulla, 1996). Het kan leiden tot zware depressies en zelfs tot zelfmoord. Geschat wordt dat één op de tien zelfmoorden te maken heeft met pesten (FNV, n.d.). Uit onderzoek is gebleken dat pesten niet alleen nadelige gevolgen heeft voor het slachtoffer, maar ook voor de mensen die getuige zijn van het pestgedrag. Deze getuigen blijken hogere stressreacties te vertonen en minder tevreden te zijn met hun werk dan niet-getuigen (Hoel & Cooper, 2000). Studies tonen aan dat de getuigen - evenals de slachtoffers - een hoger verzuim, een hogere intentie om een organisatie te verlaten en slechtere werkprestaties rapporteren (Hoel & Cooper, 2000). Tot slot heeft pesten ook nadelige gevolgen voor de organisatie. Organisaties waar gepest wordt, hebben een relatief hoog ziekteverzuim, een groot personeelsverloop en een lagere productie (o.a. FNV, n.d.; Hoel & Cooper, 2000; Rayner, 1997).

Sinds een aantal jaren proberen onderzoekers uit verschillende landen de oorzaken van pesten te achterhalen. Daarbij is met name gekeken naar mogelijke oorzaken op het niveau van de organisatie en naar de rol van de persoonlijkheid van het slachtoffer. De resultaten van deze onderzoeken zijn echter inconsistent. Zo tonen enkele onderzoeken aan dat er een relatie bestaat tussen sociaal-demografische factoren als sekse, leeftijd en opleidingsniveau en pesten (o.a. Einarsen & Skogstad, 1996; Hoel & Cooper, 2000). Andere onderzoeken kunnen echter geen verband aantonen tussen deze sociaal-demografische factoren en pesten (o.a. Leymann, 1996; Vartia, 1996). Ook de resultaten van onderzoeken naar een aantal persoonlijkheidseigenschappen van de slachtoffers zijn erg inconsistent. Zo blijkt uit een aantal onderzoeken dat er een relatie bestaat tussen de sociale vaardigheden van het slachtoffer en pesten (o.a. Van Hulten, 2005; Zapf, 1999), terwijl uit andere onderzoeken blijkt dat deze relatie niet aanwezig is (o.a. Vissers, 2006). Deze inconsistente onderzoeksresultaten gelden tevens voor onderzoeken naar de relatie tussen de persoonlijkheidseigenschap introversie en pesten. Ook wat betreft de mogelijke rol van de organisatie in relatie tot pesten, bestaat er veel onduidelijkheid in de literatuur.

Een mogelijke oorzaak van deze inconsistente onderzoeksresultaten wordt aangegeven door Salin (2003a/b). Zij geeft aan dat personen eerder worden gepest

wanneer zij wat betreft persoonlijkheidseigenschappen afwijken van de rest van de medewerkers. Het zijn dus wellicht niet de persoonlijkheidseigenschappen van het slachtoffer op zich die pesten beïnvloeden, maar een afwijking wat betreft deze eigenschappen van de rest van de medewerkers. Zo is het denkbaar dat een verlegen en stil persoon niet gepest wordt wanneer deze samenwerkt met verlegen en stille personen, maar wel wanneer deze samenwerkt met meer sociale en energieke personen. Tot nu toe is hier geen onderzoek naar gedaan. In dit onderzoek zal daarom worden gekeken naar de invloed van de interpersoonlijke vaardigheden van het slachtoffer op pesten en zal worden onderzocht in hoeverre mensen die afwijken van hun collega's, wat betreft de interpersoonlijke vaardigheden, eerder het slachtoffer worden van pestgedrag. Bovendien zal worden gekeken naar de invloed van de organisatiecultuur op pesten door te kijken naar de normen ten aanzien van pesten die gelden binnen een organisatie. Ook zal worden onderzocht of personen die afwijken van deze normen eerder het slachtoffer worden van pestgedrag.

In deze scriptie is allereerst een theoretisch kader te vinden in hoofdstuk 2 dat is opgesteld aan de hand van een literatuurstudie naar het fenomeen pesten. In dit hoofdstuk zullen een aantal begrippen nader worden toegelicht en de hypothesen worden weergegeven. In hoofdstuk 3 volgt de opzet van dit onderzoek. De resultaten van het onderzoek worden gepresenteerd in hoofdstuk 4. Tot slot zullen in hoofdstuk 5 de belangrijkste conclusies en beperkingen van dit onderzoek worden weergegeven.

## 2 Theoretisch Kader

In dit onderzoek zal allereerst in paragraaf 2.1 een definitie van pesten worden gegeven. Vervolgens zal in paragraaf 2.2 worden ingegaan op de verschillende risicofactoren van pesten. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen risicofactoren op het niveau van de organisatie en risicofactoren op het niveau van het slachtoffer.

### 2.1 Een definitie van pesten

Om het fenomeen pesten te beschrijven, wordt in de literatuur gebruik gemaakt van verschillende termen: 'mobbing', 'bullying', 'employee abuse', 'workplace aggression', 'victimization' en 'workplace incivility' (Salin, 2003b). De meest voorkomende begrippen zijn echter 'mobbing' en 'bullying'. Deze twee termen worden vaak door elkaar gebruikt, alhoewel er volgens Zapf (1999) wel een verschil tussen de twee termen is. Mobbing refereert aan een subtiele, mindere directe vorm van pesten, zoals het sociaal isoleren van het slachtoffer. Het vindt vaak plaats vanuit een groep van daders in plaats van één dader. Bullying heeft daarentegen betrekking op fysieke agressie. Hierbij is vaak sprake van één dader. In dit onderzoek zullen de termen bullying en mobbing door elkaar gebruikt worden om naar het fenomeen 'pesten' te verwijzen.

Volgens vele onderzoekers (o.a. Einarsen & Skogstad, 1996; Hoel & Cooper, 2000, 2001; Salin, 2003a/b; Zapf et al., 1996) dienen de negatieve handelingen die plaatsvinden bij pesten te voldoen aan een aantal criteria voordat men kan spreken van pesten. Een eerste criterium is dat pesten bestaat uit (psychologisch) agressief en vijandelijk gedrag dat door het slachtoffer op een negatieve manier wordt opgevat. Dit gedrag kan worden opgedeeld in een aantal categorieën (o.a. Hoel & Cooper, 2001; Zapf, 1999). De eerste categorie betreft werkgerelateerd pestgedrag. Dit heeft betrekking op het veranderen of bemoeilijken van de taken van een werknemer door bijvoorbeeld het achterhouden van informatie of het verminderen van de verantwoordelijkheden van een werknemer. De tweede categorie betreft persoonlijk pestgedrag. Dit heeft betrekking op persoonlijke aanvallen of aanvallen op het privéleven van de werknemer, zoals beledigende opmerkingen, roddels en persoonlijke kritiek. De derde categorie is sociale isolatie, oftewel het buitensluiten van het slachtoffer. De vierde categorie heeft betrekking op ernstige verbale bedreigingen. De laatste categorie betreft intimidatie en fysiek geweld. Omdat deze laatste drie categorieën enigszins overlap vertonen met persoonlijk en werkgerelateerd pestgedrag, wordt er in dit onderzoek enkel onderscheid gemaakt tussen persoonlijk pestgedrag en werkgerelateerd pestgedrag.

Onderzoekers benadrukken dat er bij pesten sprake is van een bepaald patroon in het gedrag. Het pestgedrag heeft een bepaalde duur en frequentie en bestaat niet uit alleenstaande, geïsoleerde incidenten. De meeste onderzoekers (o.a. Einarsen & Skogstad, 1996; Vartia, 1996) zijn het erover eens dat pesten herhaald, aanhoudend en ononderbroken gedrag is; incidentiele negatieve daden worden niet als pesten

beschouwd. Leymann (1996) betoogt zelfs dat alleen negatief gedrag dat tenminste wekelijks gedurende minimaal zes maanden herhaald wordt, geclassificeerd kan worden als pesten. Dergelijke specifieke criteria worden echter niet vaak gebruikt in onderzoeken.

Tot slot dient er sprake te zijn van een onevenwichtige machtsrelatie tussen dader en slachtoffer, zodanig dat het slachtoffer voelt dat hij of zij zichzelf niet kan verdedigen. Dit machtsverschil hoeft niet formeel te zijn en daadwerkelijk te bestaan - bijvoorbeeld op basis van functie - maar kan toch zo worden waargenomen door het slachtoffer. Slachtoffers van pesten hebben het gevoel dat ze zichzelf vanwege het machtsverschil niet kunnen verdedigen. Volgens Einarsen en Skogstad (1996) moeten conflicten tussen gelijkwaardige partijen wat betreft macht, niet opgevat worden als pesten.

Bij de verschillende definities van pesten wordt de intentie van de dader veelal buiten beschouwing gelaten. De reden hiervoor is dat het moeilijk is om de intentie van de dader te bepalen (Salin, 2003b). Pesten wordt vaak gedefinieerd in termen van de ervaring van het slachtoffer, en niet in termen van het gedrag dat daadwerkelijk plaatsvindt. Dit wordt gemotiveerd vanuit het feit dat veel van de gevolgen van pesten, zoals slechte gezondheid en dalende productiviteit, sterk geassocieerd kunnen zijn met de eigen evaluatie van het slachtoffer van de situatie (Salin, 2003b). Dus zelfs wanneer een slachtoffer alleen denkt dat hij of zij gepest wordt, terwijl dit wellicht niet daadwerkelijk zo is, kan dit negatieve gevolgen hebben. Ook in dit onderzoek zal gekeken worden naar de subjectieve evaluatie van het slachtoffer.

Op basis van de bovenstaande literatuur zal in dit onderzoek de volgende definitie van pesten gehanteerd worden:

*“Herhaaldelijk (ongeveer elke week), onophoudelijk (voor minimaal zes aaneengesloten maanden) negatief gedrag tegen één of meerdere individuen, waarbij er een vijandige werkomgeving wordt gecreëerd.”*

## 2.2 Risicofactoren

In het verleden hebben vele onderzoekers getracht het verschijnsel pesten op de werkvloer te verklaren. Sommige onderzoekers tonen aan dat persoonlijkheidseigenschappen van het slachtoffer gerelateerd zijn aan pestgedrag (o.a. Coyne, Seigne & Randall, 2000), terwijl andere onderzoekers laten zien dat de risicofactoren met name te vinden zijn op het niveau van de organisatie (o.a. Leymann, 1996; Vartia, 1996; Zapf et al., 1996). Andere onderzoeken tonen aan dat pesten niet het gevolg is van één van deze factoren, maar dat er een interactie plaatsvindt tussen de verschillende factoren (o.a. Zapf, 1999). In deze paragraaf zal een overzicht gegeven worden van de risicofactoren op het niveau van de organisatie en risicofactoren op het niveau van het slachtoffer.



### 2.2.1 Risicofactoren op het niveau van de organisatie

Uit onderzoek is gebleken dat meerdere factoren op het niveau van de organisatie pestgedrag in de hand kunnen werken. Allereerst blijkt de manier waarop leiding gegeven wordt een risicofactor te zijn (o.a. Algemeen Belgisch Vakverbond, 2002; Hoel & Cooper, 2000; Salin 2003a; Vartia, 1996). Zo bestaat er een positief verband tussen een autocratische manier van leidinggeven en pestgedrag (o.a. Hoel & Cooper, 2000; Vartia, 1996). Een autocratische manier van leidinggeven kenmerkt zich door een autoritaire houding van de leidinggevende. Deze bepaalt eenzijdig de doelen en werkwijzen en neemt beslissingen zonder zich direct te laten beïnvloeden door de mening van ondergeschikten. Deze manier van leidinggeven kan een angstig gevoel creëren onder medewerkers, wat een negatieve invloed kan hebben op het werkklimaat. Ook andere stijlen van leidinggeven kunnen echter pesten onder medewerkers bevorderen. Meerdere onderzoeken hebben aangetoond dat een zogenaamde 'laissez-faire' stijl van leidinggeven gepaard gaat met een hoger niveau van pestgedrag (o.a. Einarsen, Raknes & Matthiesen, 1994; Hoel & Cooper, 2000). Deze stijl van leidinggeven wordt gekenmerkt door een gebrek aan leiderschap en ondersteuning aan de medewerkers. De leidinggevende tracht het nemen van beslissingen en verantwoordelijkheden zoveel mogelijk te vermijden. De onwilligheid van leidinggevendenden om pesten te herkennen en om in te grijpen, die met deze stijl van leidinggeven gepaard gaat, kan de indruk wekken dat pesten acceptabel is. Einarsen et al. (1994) vonden bovendien een relatie tussen hogere niveaus van pesten en ontevredenheid van werknemers over de omvang en de kwaliteit van begeleiding, instructies en feedback. Er blijkt dus een relatie te bestaan tussen pesten en leiderschapstijl, zodanig dat pesten frequent voorkomt in het geval van 'zwak' of juist 'streng' leiderschap (Salin, 2003b).

Ten tweede blijkt ontevredenheid over de functieomschrijving pestgedrag te kunnen bevorderen (Salin, 2003b). Er zijn twee aspecten van functieomschrijving die met pesten kunnen worden geassocieerd. Een eerste aspect betreft rolconflict, hetgeen betrekking heeft op de mate waarin een werknemer voelt dat tegenstrijdige dingen van hem of haar verwacht worden. Een tweede aspect betreft rolambigüiteit, wat betrekking heeft op de mate waarin een medewerker zich onzeker voelt over zijn of haar verplichtingen en de verwachtingen van anderen (Einarsen et al., 1994). Onderzoek toont aan dat onheldere verwachtingen, slechte interne communicatie en beperkte mogelijkheden van medewerkers om inspraak te hebben in kwesties die hen zelf aangaan pestgedrag kunnen bevorderen (o.a. Einarsen et al., 1994; Leymann, 1996; Salin 2003b; Vartia, 1996).

Bovendien lijken een hoog niveau van stress en ontevredenheid over de werksituatie pestgedrag te bevorderen (Salin, 2003b). Een aantal studies heeft een relatie aangetoond tussen enerzijds een hoge werkdruk en een hectische werkomgeving, en anderzijds een hoog niveau van pesten en interpersoonlijke conflicten (o.a. Einarsen et al., 1994; Hoel & Cooper, 2000). Tevens worden veranderingen in de organisatie, zoals herstructureringen, reorganisaties, en crisissen,

vaak geassocieerd met pesten (Salin, 2003b). Doordat deze veranderingen in de organisatie kunnen leiden tot het schrappen van banen en kansen voor promoties, wordt de werkdruk, de interne competitie en de onzekerheid van werknemers verhoogd, hetgeen voor meer stress en meer agressie kan zorgen.

Ten vierde blijken het organisatieklimaat en de organisatiecultuur van invloed te zijn op pesten. Het organisatieklimaat heeft betrekking op hoe werknemers hun werkomgeving waarnemen. Volgens Vartia (1996) valt organisatieklimaat onder te verdelen in 'sociaal klimaat' en 'communicatieklimaat'. Uit meerdere onderzoeken (o.a. Einarsen et al., 1994; Vartia, 1996) is gebleken dat er een positief verband bestaat tussen enerzijds gebrekkige samenwerkingsrelaties en een hoge mate van jaloezie en interne competitie (het sociale klimaat) en anderzijds pesten. Uit onderzoek van Vartia (1996) is tevens gebleken dat een gespannen en concurrerend klimaat een organisatie vatbaar kan maken voor pestgedrag.

De organisatiecultuur heeft betrekking op de manier waarop dingen gedaan worden in een organisatie. Het betreft de patronen van basisveronderstellingen en normen die bewezen hebben te werken en die overgebracht worden op nieuwe leden van de organisatie (Schein, 1985). In sommige organisaties kan pesten volgens Salin (2003a/b) gezien worden als een onderdeel van de cultuur. Pesten wordt hier min of meer geaccepteerd als een manier waarop met elkaar wordt omgegaan. In organisaties waar de daders van pesten het idee hebben dat ze 'ermee weggkomen', door een tekort aan regels of straffen, vindt veel pestgedrag plaats (o.a. Einarsen, 1999; Salin 2003a). Ook zijn er organisaties die pestgedrag zelfs aanmoedigen. Grappen en plagerijen maken in deze organisaties deel uit van de bedrijfscultuur. Deze grappen en plagerijen kunnen echter grenzen aan pesten. Zo blijkt uit een studie van Einarsen & Raknes (1997) dat 'grappige' verrassingen het meest gerapporteerde negatieve gedrag zijn. Er zijn risico's dat deze 'grapjes' escaleren in pestgedrag, vooral wanneer de dader voelt dat het slachtoffer zichzelf niet kan verdedigen of de grapjes niet goed op kan vatten. Salin (2003a) ziet deze normen die gelden in een organisatiecultuur als een 'Enabling Structure', een conditie die het mogelijk maakt dat pestgedrag plaats kan vinden.

Naar aanleiding van het bovenstaande, kan worden verwacht dat in organisaties waar de medewerkers positief staan tegenover pesten, meer pestgedrag plaatsvindt dan in organisaties waar dit niet het geval is.

Hypothese 1: *In organisaties waar de medewerkers pesten goedkeuren zullen de medewerkers zichzelf vaker als slachtoffer van pesten zien dan in organisaties waar de medewerkers pesten afkeuren.*

Deze normen ten aanzien van pesten kunnen tevens van invloed zijn op pestgedrag wanneer een persoon andere normen aanhangt dan de rest van de groep. Groepen kunnen een normatieve invloed of druk uitoefenen op het individu (Kiesler, 1969). Deze druk die een groep op het individu uitoefent, kan gezien worden als een psychologische kracht die ervoor zorgt dat een persoon aan de verwachtingen en normen van de groep wilt voldoen (Kiesler, 1969).

Volgens Kiesler (1969) heeft de groep verschillende redenen om deze druk op een individu uit te oefenen. Allereerst doet ze dit omdat zij streeft naar uniformiteit van meningen en gedrag binnen de groep. Wanneer een persoon zijn eigen meningen en gedrag evalueert, worden de meningen en het gedrag van anderen gebruikt als vergelijking. Indien de groep dezelfde meningen heeft, bevestigt dit de correctheid van de meningen van het individu. Ten tweede bedreigt een tekort aan uniformiteit binnen een groep het groepsgevoel. Ten derde kan een tekort aan uniformiteit de groepsdoelen in gevaar brengen, hetgeen kan leiden tot gevoelens van frustratie of ontevredenheid onder de groepsleden. Wanneer een individu niet dezelfde normen handhaaft als de rest van de groep, zal deze groep – impliciet of expliciet – druk uitoefenen op het individu om deze te laten conformeren aan de groepsnormen. Dit is gebleken uit meerdere experimenten (o.a. Schachter, 1951). Als resultaat van deze groepsdruk conformeert het individu aan de groepsnormen en verwachtingen van anderen. Wanneer een persoon echter niet conformeert en dus niet in overeenstemming met de groepsnormen handelt, zal deze persoon afgewezen worden door de groep (Schachter, 1951). Volgens meerdere onderzoekers (o.a. Dedrick, 1978; Festinger & Thibaut, 1951; Hornsey, Majkut, Terry & McKimmie, 2003; Schachter, 1951) worden personen die niet conformeren aan de groepsnormen minder aardig gevonden door andere groepsleden, worden hun ideeën genegeerd, moeten zij vaak de minder leuke taken uitvoeren, ontvangen zij minder geld en worden zij buitengesloten. Onderzoek heeft deze assumpties bevestigd. Zo blijkt uit een onderzoek van Eidelman, Silvia & Biernat (2006) dat personen die afwijken van de groepsnormen buitengesloten worden omdat zij een bedreiging vormen. De verwachting is dat indien een persoon niet conformeert aan de groepsnormen ten aanzien van pesten, dit niet alleen tot afwijzing of uitsluiting kan leiden maar dat dit er tevens voor kan zorgen dat deze persoon het slachtoffer wordt van pestgedrag.

Hypothese 2: *Personen die niet dezelfde normen ten aanzien van pesten hebben als de rest van de groep, zullen zichzelf vaker als slachtoffer van pesten zien dan personen die wel dezelfde normen hebben als de rest van de groep.*

### **2.2.2 Risicofactoren op persoonlijk niveau**

Er zijn een aantal risicofactoren op individueel niveau die ervoor kunnen zorgen dat sommige personen sneller het slachtoffer worden van pesten dan anderen. In het verleden zijn met name sociaal-demografische factoren zoals leeftijd, sekse en opleidingsniveau onderzocht. De onderzoeksresultaten wat betreft deze factoren zijn echter erg inconsistent. In hoeverre leeftijd bijvoorbeeld een risicofactor is, is onduidelijk. Zo blijkt uit een onderzoek van Hoel & Cooper (2000) dat jonge werknemers een groter risico lopen om gepest te worden dan oude werknemers. Onderzoek van Einarsen & Skogstad (1996) toont echter aan dat oude werknemers meer pestgedrag rapporteren dan jonge werknemers. Andere onderzoekers vonden geen verband tussen leeftijd en pestgedrag (o.a. Leymann, 1996; Vartia, 1996). Tevens

is de relatie tussen geslacht en pesten niet eenduidig. Alhoewel onderzoek van Hoel & Cooper (2000) aantoont dat vrouwen in sommige industrieën een groter risico lopen om gepest te worden dan mannen, hebben andere onderzoekers geen relatie tussen geslacht en pesten gevonden (o.a. Einarsen & Skogstad, 1996; Leymann, 1996). Salin (2003b) stelt dat het wellicht niet de sociaal-demografische factoren op zich zijn die pesten beïnvloeden, maar deze factoren in relatie tot de context. Het 'anders zijn' dan de meerderheid of het behoren tot een minderheid, zou een risicofactor kunnen zijn. Zo blijken vrouwen vaker gepest te worden in organisaties waar voornamelijk mannen werkzaam zijn en blijken mannen vaker gepest te worden in organisaties waar voornamelijk vrouwen werkzaam zijn.

Naast deze sociaal-demografische factoren is het eveneens mogelijk dat de interpersoonlijke vaardigheden van een individu van invloed zijn op pesten. Interpersoonlijke vaardigheden hebben betrekking op de mentale en communicatieve vaardigheden van een persoon die toegepast worden tijdens sociale communicatie en interacties. Kinnick & Parton (2005) definiëren interpersoonlijke vaardigheden als het vermogen om goed met andere mensen samen te werken. Uit onderzoek van Kinnick & Parton (2005) blijkt dat interpersoonlijke vaardigheden invloed hebben op hoe succesvol mensen zijn in hun werk. Wanneer een persoon over slechte interpersoonlijke vaardigheden beschikt, is deze niet goed in staat om sociale interacties aan te gaan. Hierdoor wordt hij of zij wellicht minder makkelijk geaccepteerd op de werkvloer en mogelijk eerder het slachtoffer van pesten.

Om meer inzicht te verkrijgen in deze relaties, zullen in dit onderzoek verschillende interpersoonlijke factoren onderzocht worden, te weten: introversie, sociale expressiviteit, sociale gevoeligheid, sociale controle en agressiviteit. Met name introversie en agressiviteit zijn twee tegengestelde interpersoonlijke vaardigheden. Introverte personen zijn passief, sociaal teruggetrokken, verlegen en vertonen weinig agressief gedrag. Agressieve personen zijn juist actief en fel en reageren vaak vijandig. Onderzoek suggereert dat deze twee tegengestelde interpersoonlijke vaardigheden allebei van invloed kunnen zijn op pesten (o.a. Aquino & Bradfield, 2001; Seigne, Coyne & Randall, 1999). Deze relaties en de relaties tussen de sociale vaardigheden en pesten, zullen nader toelicht worden in de volgende paragrafen.

### ***Introversie***

Een van de interpersoonlijke vaardigheden die zal worden onderzocht in dit onderzoek is introversie. De eigenschap introversie-extraversie is een centrale dimensie van de menselijke persoonlijkheid. Bijna al de persoonlijkheidsmodellen (o.a. Eysenck & Eysenck, 1981; 'Big Five-model') bevatten deze eigenschap. De termen extraversie en introversie werden geïntroduceerd door Carl Jung (De Raad & Perugini, 2002). Volgens Jung (in De Raad & Perugini, 2002) heeft extraversie betrekking op het naar buiten richten van de psychische energie, naar de externe wereld, andere mensen, activiteiten en dingen. Introversie heeft volgens hem betrekking op het naar binnen richten van de psychische energie, op eigen gedachten en gevoelens. Introverte personen worden omschreven als onopvallend, teruggetrokken, stil, personen die hun

eigen gezelschap prefereren boven het gezelschap van anderen en die zelden agressief gedrag vertonen (Corcoran, 1981). Ze zijn gereserveerd, verlegen, minder sociaal, hebben een kleine vriendenkring en zijn minder uit op het aangaan van sociale contacten. Extraverte personen worden daarentegen omschreven als energiek, enthousiast, actie-gericht, spraakzaam, gezellig, levendig, sociaal, assertief en op zoek naar sociale contacten.

Introverte personen worden mogelijk meer gepest dan extraverte personen. Dit kan zowel beredeneerd worden vanuit de subjectieve perceptie van het slachtoffer als vanuit het daadwerkelijke gedrag van zijn of haar omgeving. Voor wat betreft de subjectieve perceptie van het slachtoffer kan het feit dat introverte personen teruggetrokken en stil zijn, dat zij liever niet te veel sociale contacten aangaan en dat zij onafhankelijk van anderen willen zijn als gevolg hebben dat zij sneller buiten een sociale groep vallen en zichzelf eerder als buitenstaanders beschouwen. Dit kan als effect kan hebben dat zij zich sneller buitengesloten en gepest voelen. Deze karaktereigenschappen kunnen er echter ook voor zorgen dat het voor anderen niet aantrekkelijk is om met een introvert persoon om te gaan, met als gevolg dat zij deze persoon buitensluiten en pesten. Volgens meerdere onderzoekers (o.a. Aquino & Bradfield, 2000; Coyne et al., 2000; Einarsen, 1999; Zapf, 1999) komen personen die zich sociaal terugtrekken kwetsbaar over. Hun introverte persoonlijkheid maakt hen tot een makkelijk doelwit voor pesterijen en zorgt ervoor dat zij weinig weerstand aan persoonlijke aanvallen bieden. Bovendien beschikt een introvert persoon mogelijk niet over een sociaal netwerk dat hem of haar kan beschermen tegen persoonlijke aanvallen (Coyne et al., 2000).

Onderzoek heeft voorgaande assumpties bevestigd. Zo blijken introverte personen minder te communiceren met anderen dan extraverte personen (Carment, Miles & Cervin, 1965). Tevens is gebleken dat er een relatie bestaat tussen enerzijds introversie en anderzijds het slachtoffer worden van pestgedrag. Uit een aantal studies in de schoolcontext is gebleken dat slachtoffers van pestgedrag minder extravert zijn dan niet-slachtoffers (o.a. Byrne, 1994; Mynard & Joseph, 1997; Slee & Rigby, 1993). Deze relatie is tevens gevonden in de werkcontext. Uit onderzoek van Seigne, Coyne & Randall (1999) blijkt dat slachtoffers van pesten meer introvert zijn dan niet-slachtoffers. Ook onderzoek van Coyne et al. (2000) wijst uit dat slachtoffers hoog scoren op introversie. Onderzoek van Einarsen et al. (1994) toont aan dat slachtoffers van pestgedrag vaak verlegen zijn. Tot slot blijkt uit onderzoek van Vissers (2006) dat er een relatie bestaat tussen introversie en persoonlijk pestgedrag, maar niet tussen introversie en werkgerelateerd pestgedrag.

In dit onderzoek zal onderzocht worden of er in de populatie van dit onderzoek tevens een relatie bestaat tussen introversie en pestgedrag. Op basis van de bovenstaande literatuur kan de volgende hypothese opgesteld worden:

Hypothese 3: *Personen die hoger scoren op introversie zullen zichzelf vaker als slachtoffer van pesten zien dan personen die hier lager op scoren.*

Introversie kan gezien worden als een oorzaak van pestgedrag op het persoonlijk niveau van het slachtoffer. Het is echter ook mogelijk dat het niet introversie op zich is dat pesten beïnvloedt, maar een afwijking van het slachtoffer wat betreft deze persoonlijkheidseigenschap van de sociale groep. Zo kan een introvert persoon zich bevinden tussen veel extraverte personen. Er kan worden verwacht dat personen die anders zijn met betrekking tot introversie-extraversie dan de sociale groep, eerder gepest zullen worden dan mensen die hier niet op verschillen van de sociale groep. Dit verschijnsel kan worden verklaard aan de hand van de similarity-attraction hypothese van Byrne (1971). Volgens deze hypothese zorgt een gelijkheid tussen individuen voor wat betreft attitudes en overtuigingen voor interpersoonlijke aantrekkingskracht. Personen die dezelfde attitudes hebben, vinden elkaar doorgaans aantrekkelijker dan personen die hierop van elkaar verschillen. Meerdere onderzoeken hebben dit aangetoond (o.a. Byrne, 1961; Chen & Kenrick, 2002; Moreland & Zajonc, 1982; Pilkington & Lydon, 1997; Singh & Tan, 1992). Deze interpersoonlijke aantrekkingskracht tussen personen met dezelfde attitudes komt volgens Byrne (1971) doordat iemands beeld van de wereld wordt bevestigd wanneer deze omgaat met personen die dezelfde attitudes en overtuigingen hebben. Bovendien leiden gedeelde overtuigingen tot minder onenigheid en minder conflicten. Volgens Tsui, Egan & O'Reilly (1992) zorgt een hoge interpersoonlijke aantrekkelijkheid voor frequente communicatie, hoge sociale integratie en een groot verlangen om bij de groep te horen.

Bovenstaande onderzoeken hebben de nadruk gelegd op gelijkheid in attitudes, waarden en overtuigingen. Uit meerdere onderzoeken is echter gebleken dat ditzelfde geldt voor gelijkheid in persoonlijkheidseigenschappen (o.a. Byrne, Griffitt & Stefaniak, 1967; Carli, Ganley & Pierce-Otay, 1991).

Wanneer we de logica van de similarity-attraction hypothese volgen, kan worden verwacht dat iemand die juist afwijkt van de groep, met betrekking tot een bepaalde attitude of persoonlijkheidseigenschap, afgewezen zal worden. Er wordt dus veronderstelt dat een persoon die wat betreft de persoonlijkheidseigenschap introversie afwijkt van de sociale groep, eerder het slachtoffer van pesten zal worden dan iemand die meer op de sociale groep lijkt voor wat betreft deze persoonlijkheidseigenschap.

Hypothese 4: *De relatie tussen introversie en pesten hangt af van de context. Personen die hoger scoren op introversie zullen zichzelf vaker als slachtoffer van pesten zien in een meer extraverte context dan in een meer introverte context.*

Wanneer bovenstaande beredenering gevolgd wordt, zou dit betekenen dat zelfs een extravert persoon gepest kan worden wanneer deze zich bevindt tussen introverte personen. In dit onderzoek wordt er echter vanuit gegaan dat introverte personen niet snel een dader zullen zijn van pesten, daar zij weinig agressief gedrag vertonen. Daarom zal dit niet nader worden onderzocht.

*Sociale expressiviteit, sociale gevoeligheid en sociale controle*

Sociale vaardigheden zijn vaardigheden die personen gebruiken om te communiceren met anderen (Hargie, Saunders & Dickson, 1994). Volgens Riggio (1989) kunnen sociale vaardigheden worden opgedeeld in drie categorieën: vaardigheden in het zenden (expressiviteit), vaardigheden in het ontvangen (gevoeligheid), en vaardigheden in het controleren of reguleren (controle) van de communicatie van interpersoonlijke informatie. Deze drie communicatieve vaardigheden opereren op twee niveaus: in emotionele (oftewel non-verbale) communicatie en in sociale (oftewel verbale) communicatie. Het emotionele niveau heeft betrekking op hoe iemand omgaat met emotionele en affectieve signalen. Het sociale niveau heeft betrekking op hoe iemand met sociale interacties omgaat. Wanneer de drie categorieën met de twee verschillende niveaus gecombineerd worden, resulteert dit in zes variabelen: emotionele expressiviteit, emotionele gevoeligheid, emotionele controle, sociale expressiviteit, sociale gevoeligheid en sociale controle. In dit onderzoek is met name het sociale, verbale niveau van belang, aangezien de interpersoonlijke, sociale interactie in de groep centraal staat. Het emotionele niveau heeft betrekking op het vermogen om emotionele signalen te communiceren, te interpreteren en te reguleren, hetgeen niet van belang is in dit onderzoek.

Sociale expressiviteit heeft betrekking op vaardigheden in de verbale expressie en het vermogen om anderen in het sociale gesprek te betrekken. Personen die hoog scoren op deze schaal kunnen zichzelf verbaal goed uitdrukken, komen levendig en gezellig over en zijn vaardig in het beginnen en leiden van gesprekken. Sociale gevoeligheid heeft betrekking op de vaardigheid om de verbale communicatie van anderen te interpreteren en op de gevoeligheid van individuen om aan sociale normen te voldoen door sociaal acceptabel gedrag te vertonen. Sociale controle heeft betrekking op vaardigheden in rolgedrag en sociale zelfpresentatie. Personen met goed ontwikkelde vaardigheden in sociale controle zijn ervaren, tactisch en zeker van zichzelf in sociale situaties.

Volgens Riggio (in Riggio, 1989, p. 18) hangt sociale competentie samen met sociale steun en de grootte van sociale netwerken. Personen die hoog scoren op de sociale vaardigheden worden als charismatisch gezien en zijn vaak succesvol in het sociale leven (Riggio, in Riggio, 1989, p. 18).

Aangezien iemands sociale vaardigheden van invloed zijn op de communicatie met anderen, is het goed mogelijk dat deze vaardigheden van invloed zijn op pestgedrag. Iemand die laag scoort op sociale expressiviteit en niet goed in staat is om zich verbaal te uiten en anderen in de sociale interactie te betrekken, kan buitengesloten en gepest worden. Iemand die laag scoort op sociale gevoeligheid en niet in staat is om signalen van anderen op de juiste wijze te interpreteren en hier niet op de juiste wijze - volgens de groepsnormen - op kan reageren, loopt wellicht ook meer risico om het slachtoffer te worden van pestgedrag. Tot slot kan ook sociale controle van invloed zijn op pestgedrag. Personen die niet tactisch zijn en onzeker zijn in sociale situaties en die niet goed passen binnen een sociale omgeving, zullen wellicht

eerder het slachtoffer worden van pestgedrag dan personen die over goed ontwikkelde sociale controle vaardigheden beschikken.

In dit onderzoek zal de invloed van de bovenstaande sociale vaardigheden op pesten getoetst worden en worden de volgende hypothesen opgesteld:

Hypothese 5: *Personen die lager scoren op sociale expressiviteit zullen zichzelf vaker als slachtoffer van pesten zien dan personen die hier hoger op scoren.*

Hypothese 6: *Personen die lager scoren op sociale gevoeligheid zullen zichzelf vaker als slachtoffer van pesten zien dan personen die hier hoger op scoren.*

Hypothese 7: *Personen die lager scoren op sociale controle zullen zichzelf vaker als slachtoffer van pesten zien dan personen die hier hoger op scoren.*

De relatie tussen bovenstaande variabelen en pestgedrag zijn in het verleden onderzocht (o.a. Van Hulten, 2005; Vissers, 2006). De resultaten van deze onderzoeken zijn echter inconsistent. Uit het onderzoek van Van Hulten (2005) blijkt dat er een relatie bestaat tussen sociale expressiviteit en werkgerelateerd pestgedrag; personen die laag scoren op deze variabele, rapporteren vaker het slachtoffer te zijn van pestgedrag. Bovendien toont zij in dit onderzoek aan dat er een relatie is tussen sociale controle en persoonlijk pestgedrag; personen die laag scoren op deze variabele, rapporteren vaker het slachtoffer te zijn van pestgedrag. Ook uit onderzoek van Zapf (1999) is naar voren gekomen dat slachtoffers van pestgedrag over lagere sociale vaardigheden beschikken. Vissers (2006) heeft in haar onderzoek deze relaties echter niet kunnen aantonen. Bovendien heeft Van Hulten (2005) in haar onderzoek geen relatie kunnen aantonen tussen sociale gevoeligheid en pesten.

De mogelijke reden van deze inconsistente onderzoeksresultaten is wellicht dat de onderzoekers geen rekening gehouden hebben met de context. Iemand kan wat betreft sociale vaardigheden verschillen van de sociale groep en het is mogelijk dat de sociale groep deze persoon daarom niet accepteert. Het is denkbaar dat een dergelijk persoon eerder het slachtoffer wordt van pestgedrag dan iemand die met betrekking tot zijn of haar sociale vaardigheden wel overeenkomt met de sociale groep. Zo is het mogelijk dat iemand die niet goed in staat is om zichzelf verbaal te uiten, niet gepest wordt wanneer deze samenwerkt met soortgelijke personen, maar wel wanneer deze samenwerkt met personen die zichzelf wel goed verbaal kunnen uitdrukken. Ook voor deze variabelen zal daarom worden onderzocht of een afwijking van de context van invloed is op pestgedrag.

Hypothese 8: *De relatie tussen sociale expressiviteit en pesten hangt af van de context. Personen die lager scoren op sociale expressiviteit zullen zichzelf vaker als slachtoffer van pesten zien wanneer zij werken in een context waar men gemiddeld hoger scoort op sociale expressiviteit dan wanneer zij werken in een context waar men gemiddeld lager scoort op sociale expressiviteit.*



Hypothese 9: *De relatie tussen sociale gevoeligheid en pesten hangt af van de context. Personen die lager scoren op sociale gevoeligheid zullen zichzelf vaker als slachtoffer van pesten zien wanneer zij werken in een context waar men gemiddeld hoger scoort op sociale gevoeligheid dan wanneer zij werken in een context waar men gemiddeld lager scoort op sociale gevoeligheid.*

Hypothese 10: *De relatie tussen sociale controle en pesten hangt af van de context. Personen die lager scoren op sociale controle zullen zichzelf vaker als slachtoffer van pesten zien wanneer zij werken in een context waar men gemiddeld hoger scoort op sociale controle dan wanneer zij werken in een context waar men gemiddeld lager scoort op sociale controle.*

Wanneer bovenstaande beredenering gevolgd wordt, zou dit betekenen dat zelfs iemand die hoog scoort op een van de bovenstaande sociale vaardigheden gepest kan worden wanneer deze zich bevindt tussen personen die hier laag op scoren. Wat betreft sociale expressiviteit lijkt het wat vreemd dat iemand die zich verbaal goed kan uiten en het vermogen heeft om anderen in het sociale gesprek te betrekken, gepest zal worden wanneer hij of zij zich in een sociale groep bevindt die deze vaardigheden juist niet beheerst. Ook wat betreft sociale gevoeligheid lijkt het onwaarschijnlijk dat iemand die sociaal acceptabel gedrag vertoont dat in overeenstemming is met de normen, gepest wordt door een sociale groep die niet over deze vaardigheden beschikt. Hetzelfde geldt voor de vaardigheid sociale controle. Het lijkt vreemd dat iemand die tactisch, ervaren en zeker van zichzelf is in sociale situaties, gepest wordt door een sociale groep die deze vaardigheden juist niet beheerst. Deze relaties zullen in dit onderzoek dan ook niet nader worden onderzocht.

### *Agressiviteit*

Eerder werd gesteld dat personen die lager scoren op introversie en/of de sociale vaardigheden, mogelijk eerder het slachtoffer worden van pestgedrag dan personen die hoger scoren op deze interpersoonlijke vaardigheden. Deze slachtoffers kunnen omschreven worden als passieve en sociaal teruggetrokken personen. Olweus (1978) noemt deze personen 'submissive victims', en omschrijft deze als passief, onzeker, bezorgd en buitengesloten. Hij onderkent echter nog een tweede groep van slachtoffers: provocative victims. Deze slachtoffers omschrijft hij als actief en agressief. Het is mogelijk dat zij hierdoor een aanval van anderen uitlokken. In dit onderzoek zal ook worden onderzocht wat de invloed is van de agressiviteit van het slachtoffer op pesten.

De term agressiviteit wordt gebruikt om een onderliggende eigenschap te beschrijven die sommige personen meer vatbaar maakt om agressief te reageren of aan te vallen dan anderen als respons op een bepaalde stimulus (Buss, in Aquino & Bradfield, 2000, p. 527). Verschillende individuele eigenschappen, zoals impulsiviteit, onafhankelijkheid en hoe fel iemand op een bepaalde stimuli reageert, lijken ervoor te zorgen dat sommige mensen agressiever reageren dan anderen wanneer zij

geconfronteerd worden met een bepaalde stimulus. Volgens Aquino & Bradfield (2000) bestaat er een relatie tussen de agressieve persoonlijkheid van het slachtoffer en pesten. Volgens hen worden agressieve personen vaker gepest omdat ze aanvallen uitlokken als reactie op hun vijandige en dreigende gedrag.

Agressiviteit kan ontstaan als reactie op een dreiging. Een bedreiging ontstaat wanneer iemands eigen identiteit uitgedaagd wordt of wanneer deze geconfronteerd wordt met vijandig gedrag (Felson & Steadman, in Aquino & Bradfield, 2000, p. 527). Wanneer deze persoon agressief reageert op deze dreiging, kan dit een vijandige intentie oproepen bij de andere persoon en ontvangt de agressieve persoon een nog grotere dreiging (Dodge, 1980).

Een normale reactie op een dreiging is om agressieve acties te richten tegen de bron van deze dreiging (Felson & Steadman, in Aquino & Bradfield, 2000, p. 527). Deze manier van reageren kan nog intensiever zijn bij agressieve personen omdat zij agressieve cognitieve scripts hebben die ervoor zorgen dat zij een confronterende stijl aannemen in plaats van een vermijdende gedragsstijl (Buss, in Aquino & Bradfield, 2000, p. 528). Deze neiging om een potentiële bedreiging te confronteren, kan ervoor zorgen dat agressieve personen vaker bij een interpersoonlijk conflict betrokken raken dan minder agressieve personen. Een consequentie kan zijn dat een cyclus van responses ontstaat, in welke de persoon die in eerste instantie bedreigd werd – degene die agressief is – uiteindelijk het mikpunt wordt van vergeldingsacties.

Onderzoek heeft de bovenstaande assumptie bevestigd. Aquino & Bradfield (2000) hebben de invloed van agressiviteit op de perceptie van pesten onderzocht. Uit hun onderzoek blijkt dat agressieve personen zichzelf vaker als slachtoffer van pesten zien. Ook uit onderzoek van Olweus (1978) blijkt dat in de schoolcontext een verband bestaat tussen een agressieve persoonlijkheid van het slachtoffer en pestgedrag.

Op basis van bovenstaande beredenering en onderzoeksresultaten kan de volgende hypothese opgesteld worden:

*Hypothese 11: Personen die hoger scoren op agressiviteit zullen zichzelf vaker als slachtoffer van pesten zien dan personen die hier lager op scoren.*

Ook wat betreft de persoonlijkheidseigenschap agressiviteit kan een persoon afwijken van de sociale groep. Zo zou een agressief persoon zich kunnen bevinden tussen minder agressieve personen. In eerste instantie kan worden verwacht dat deze agressieve persoon niet snel het slachtoffer zal worden van pesten aangezien de sociale groep weinig agressiviteit vertoont en wellicht bang is voor de agressieve persoon. Er kan echter worden verwacht dat deze agressieve persoon op een meer subtiele wijze wordt gepest, zoals het buitensluiten van deze persoon. Ook voor agressiviteit zal worden getoetst of een afwijking van de context van invloed is op pestgedrag.

*Hypothese 12: De relatie tussen agressiviteit en pesten hangt af van de context. Personen die hoger scoren op agressiviteit zullen zichzelf vaker als slachtoffer van pesten zien in een meer agressieve context dan in een minder agressieve context.*

### 3 Methode

In dit onderzoek wordt getracht te achterhalen welke factoren op persoonlijk niveau en op organisatorisch niveau van invloed zijn op pesten. In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe het onderzoek is uitgevoerd. Hierbij zullen achtereenvolgens de volgende aspecten aan bod komen: de deelnemende organisaties en respondenten, de meetinstrumenten die voor dit onderzoek gebruikt zijn en de methode die is gebruikt voor de dataverwerking.

#### 3.1 Organisaties en respondenten

Circa 50 bedrijven zijn in de periode van januari tot en met mei 2007 benaderd met het verzoek om deel te nemen aan dit onderzoek. Uiteindelijk hebben 20 bedrijven meegewerkt. Deze bedrijven waren afkomstig uit verschillende sectoren: onderwijs, energiesector, overheid, zakelijke dienstverlening, recreatie, cultuur, vervoerssector, horeca, bouw, detailhandel, uitzendbranche en de gezondheidszorg. De vragenlijst is door 347 personen ingevuld. Van een aantal bedrijven is niet bekend hoeveel vragenlijsten er binnen de organisatie zijn verspreid, het is daarom moeilijk om de responsrate vast te stellen. Van slechts 15 van de 20 bedrijven is dit wel bekend. Binnen deze 15 bedrijven zijn 723 vragenlijsten verspreid. Van deze 723 vragenlijsten zijn 285 vragenlijsten ingevuld. Gebaseerd op deze 15 bedrijven, bedroeg de reponsrate 39%.

De vragenlijst is ingevuld door 115 mannen (33.1 %) en 231 vrouwen (66.6 %). Eén respondent wilde zijn of haar geslacht niet prijsgeven. De meeste respondenten waren werkzaam in de gezondheidszorg en de overheidssector, respectievelijk 31.1 % en 15.3 %. De leeftijd van de respondenten varieerde van 15 tot en met 65 jaar ( $M = 35.42$ ,  $SD = 11.87$ ). Na uitvoering van een onafhankelijke t-toets blijkt dat er geen significant verschil is in leeftijd tussen mannen ( $M = 36.48$ ,  $SD = 12.73$ ) en vrouwen ( $M = 34.91$ ,  $SD = 11.53$ ), namelijk  $t(316) = 1.10$ ,  $p = .27$ . Het merendeel van de respondenten is hoog opgeleid (WO of HBO), namelijk 42.9 %. Een onafhankelijke t-toets laat zien dat er geen significant verschil is in opleidingsniveau tussen mannen ( $M = 3.31$ ,  $SD = 2.03$ ) en vrouwen ( $M = 3.60$ ,  $SD = 2.15$ ), namelijk  $t(341) = -1.22$ ,  $p = .22$ . De meeste respondenten blijken parttime werkzaam te zijn (59.9 %). Vrouwen zijn echter vaker parttime werkzaam (71.9 %) dan mannen (37.2 %), namelijk  $\chi^2 = .33$ ,  $p < .001$ . Een klein deel van de respondenten (15%) heeft een leidinggevende functie. Mannen (25.2 %) blijken vaker een leidinggevende positie te hebben binnen een bedrijf dan vrouwen (10 %), namelijk  $\chi^2 = .20$ ,  $p < .001$ .

## 3.2 Het meetinstrument

Om de hypothesen te kunnen onderzoeken is gebruik gemaakt van een enquête. Deze is zowel schriftelijk als digitaal afgenomen. Zowel de schriftelijke als de digitale versie van de vragenlijst was voorzien van een begeleidende brief<sup>1</sup> en een introductie. Aangezien pesten op de werkvloer mogelijk een gevoelig onderwerp is voor de respondenten, is besloten om het onderwerp van het onderzoek niet direct te vertellen. Het onderzoek werd gepresenteerd als een onderzoek naar communicatie op de werkvloer. De respondenten kregen twee weken de tijd om de vragenlijst in te vullen. Bij onvoldoende respons werd vervolgens een herinneringsbrief of e-mail verzonden, waarna de respondenten nog één week de tijd kregen om de vragenlijst in te vullen. De vragenlijst bestond uit 98 vragen, verdeeld over diverse onderdelen, waaronder algemene vragen, de interpersoonlijke variabelen, de organisatorische variabele ‘communicatiecultuur’ (normen ten aanzien van pesten) en de NAQ- vragenlijst voor het meten van pesten.

### *De algemene vragen*

Het eerste gedeelte van de vragenlijst<sup>2</sup> bestond uit algemene vragen naar de volgende sociaal-demografische gegevens: sekse, leeftijd, opleidingsniveau, dienstverband, aanstelling, beroepssector, organisatiegrootte, beroepspositie en leeftijd van collega’s. Ook werd de respondent gevraagd naar de afdeling waarop hij of zij werkzaam was. Deze vraag was noodzakelijk om te bepalen of iemand wat betreft de interpersoonlijke vaardigheden afwijkt van zijn of haar collega’s op de afdeling. Bij kleine bedrijven is dit onderscheid tussen afdelingen niet gemaakt. Met uitzondering van de variabele leeftijd, waren de algemene vragen allemaal gesloten vragen.

### *De interpersoonlijke vaardigheden*

Het tweede gedeelte van de vragenlijst bestond uit vragen om een aantal interpersoonlijke vaardigheden te meten: introversie, sociale expressiviteit, sociale gevoeligheid, sociale controle en agressiviteit. Gebruik is gemaakt van verschillende schalen om deze onafhankelijke variabelen te meten. De respondenten hebben de vragen beantwoord op een 5-punts Likertschaal (1 = zo ben ik helemaal niet; 2 = zo ben ik een beetje; 3 = zo ben ik; 4 = zo ben ik heel erg; 5 = zo ben ik precies). Negatieve items zijn bij het verwerken van de data omgepoold.

Introversie is gemeten met de extraversie-subschaal van de Five-Factor Personality Inventory (Hendriks, Hofstee & de Raad, 1999). De originele subschaal bestaat uit 20 items, waarvan er voor dit onderzoek 8 gebruikt zijn. Een item van deze schaal is bijvoorbeeld: “Ik maak makkelijk vrienden”. Indien een respondent laag scoorde op de

---

<sup>1</sup> Zie bijlage I

<sup>2</sup> Zie bijlage II

8 items, kon geconcludeerd worden dat de desbetreffende persoon introvert is. De Cronbach's  $\alpha^3$  was .74.

Sociale expressiviteit is gemeten met behulp van een subschaal van de Social Skills Inventory (Riggio, 1989). Deze subschaal bestaat officieel uit 15 items. Voor dit onderzoek zijn 6 items geselecteerd. Een voorbeeld van een item van de subschaal voor sociale expressiviteit is: "Het duurt vaak lang voordat anderen mij echt goed kennen". Een hoge score op deze subschaal, betekende een hoge mate van sociale expressiviteit. De Cronbach's  $\alpha$  was .64. Nadat één item werd weggelaten vanwege een lage interitemcorrelatie was de interne consistentie  $\alpha = .67$ .

Sociale gevoeligheid is gemeten aan de hand van een subschaal van de Social Skills Inventory van Riggio (1989). De originele subschaal bestaat uit 15 items, waarvan er voor dit onderzoek 6 zijn gebruikt. Een item van deze schaal is bijvoorbeeld: "Ik maak me vaak zorgen over hoe ik op anderen overkom". Een hoge score op deze subschaal, betekende een hoge mate van sociale gevoeligheid. De Cronbach's  $\alpha$  was .73.

Sociale controle is ook gemeten met een subschaal van de Social Skills Inventory (Riggio, 1989). Deze subschaal bestaat officieel uit 15 items. Voor dit onderzoek zijn 6 items gebruikt. Een voorbeeld van een item voor sociale controle is: "Ik bevind me vaak in ongemakkelijke situaties". Een hoge score op deze schaal kwam overeen met een hoge mate van sociale controle. De interne consistentie van deze subschaal was te laag, namelijk Cronbach's  $\alpha = .58$ . Nadat één item werd weggelaten, was de interne consistentie  $\alpha = .61$ .

Agressiviteit is gemeten aan de hand van de anger-subschaal en de verbal aggression-subschaal van de Aggression Questionnaire (Buss & Perry, 1992). De originele anger-subschaal bestaat uit 7 items, waarvan er voor dit onderzoek 5 gebruikt zijn, bijvoorbeeld: "Sommige vrienden vinden mij driftig". De interne consistentie van deze subschaal was Cronbach's  $\alpha = .66$ . Nadat één item werd weggelaten vanwege een lage interitemcorrelatie was de interne consistentie  $\alpha = .72$ . Een voorbeeld van een item uit de verbal aggression-subschaal is: "Als mensen mij irriteren, zeg ik wat ik van hen denk". De interne consistentie van deze subschaal bedroeg Cronbach's  $\alpha = .61$ . Indien een respondent hoog scoorde op de 10 items, kon geconcludeerd worden dat de desbetreffende persoon agressief is.

### *De organisatorische variabele: organisatiecultuur*

Het derde gedeelte van de vragenlijst bestond uit de organisatorische variabele organisatiecultuur. De organisatiecultuur werd bepaald door de normen ten aanzien van pesten te meten. Deze normen zijn gemeten aan de hand van een schaal die is opgesteld door Houweling (2007). Een voorbeeld van een item uit deze schaal is: "Ik

<sup>3</sup> Vanwege de multilevel structuur van de data is er tevens een extra analyse gemaakt van de betrouwbaarheid van de schalen waarbij rekening is gehouden met de geneste structuur. De uitkomsten hiervan zijn als volgt: Extraversie,  $\alpha = .54$ ; Sociale expressiviteit,  $\alpha = .48$ ; Sociale gevoeligheid,  $\alpha = .68$ ; Sociale controle,  $\alpha = .35$ ; Anger,  $\alpha = .44$ ; Verbale agressie,  $\alpha = .07$ ; Normen ten aanzien van pesten,  $\alpha = .07$ ; NAQ,  $\alpha = .82$ ; NAQ werkgerelateerd,  $\alpha = .63$ ; NAQ persoonlijk,  $\alpha = .83$ . De verschillen tussen de Cronbach's alpha's en de alpha's uit de multilevel analyse zijn soms aanzienlijk. Dit is redelijk ongebruikelijk. Het is echter niet geheel duidelijk hoe deze resultaten precies geïnterpreteerd moeten worden en welke uitkomsten beter zijn (Mondelinge communicatie met Nezelek, november 2007).

vind dat je op het werk nooit roddels over iemand mag verspreiden”. De respondent had de mogelijkheid antwoord te geven aan de hand van een 5-punts Likertschaal, lopend van (1) geheel mee oneens tot (5) geheel mee eens. Negatieve items zijn bij het verwerken van de data omgepoold. Wanneer de respondent hoog scoorde op deze schaal, keurt deze persoon pesten goed. De interne consistentie van deze schaal was te laag, namelijk Cronbach's  $\alpha = .57$ . Nadat één item werd weggelaten, was de interne consistentie  $\alpha = .61$ .

### *De NAQ-vragenlijst*

Pesten is gemeten aan de hand van de Revised Negative Acts Questionnaire (Einarsen & Raknes, 1997). Deze schaal bestaat uit 22 items welke verschillende vormen van pesten beschrijven. De respondent kon op een 5-punts Likertschaal aangeven hoe vaak hij of zij in aanraking komt met de verschillende vormen van pestgedrag (1 = nooit; 2 = soms; 3 = maandelijks; 4 = wekelijks; 5 = dagelijks). De interne consistentie van de NAQ-R in dit onderzoek was Cronbach's  $\alpha = .86$ . De NAQ-R meet twee vormen van pestgedrag: werkgerelateerd pestgedrag en persoonlijk pestgedrag. Beide vormen van pesten behoren in dit onderzoek tot de afhankelijke variabelen. Eén van de acht stellingen die in dit onderzoek behoorde tot werkgerelateerd pestgedrag was bijvoorbeeld: “Het achterhouden van informatie, waardoor je werk negatief wordt beïnvloed”. De interne consistentie van werkgerelateerd pestgedrag bedroeg Cronbach's  $\alpha = .73$ . Een stelling om persoonlijk pestgedrag te meten was in dit onderzoek bijvoorbeeld “Worden vernederd of belachelijk worden gemaakt in verband met je werk”. De interne consistentie van persoonlijk pestgedrag was Cronbach's  $\alpha = .84$ . De respondenten die aangaven wekelijks of vaker in aanraking te komen met bovengenoemde vormen van pesten, zijn volgens diverse onderzoekers (Hoel & Cooper, 2000; Salin, 2003a/b) slachtoffer van pesten.

Na het invullen van de NAQ-R werd de respondenten gevraagd aan te geven of ze wel eens gepest zijn in de afgelopen zes maanden en, zo ja, hoe vaak. Voor de enquête is gebruik gemaakt van de volgende definitie van pesten (Hoel & Cooper, 2000; Salin, 2003a/b): “Van pesten is sprake wanneer iemand het gevoel heeft dat andere personen hem/haar regelmatig negatief benaderen en wanneer hij of zij zichzelf hier niet goed tegen kan verdedigen. Het gaat hierbij dus niet om eenmalige plagerijen”.

### **3.3 Dataverwerking**

Sociaal onderzoek heeft vaak betrekking op problemen die de relatie tussen individuen en hun sociale omgeving onderzoeken. Individuen interacteren met de sociale context waartoe zij behoren. Zij worden door deze groep beïnvloed en de groep wordt door hen beïnvloed. De individuen en de sociale groepen kunnen worden gezien als een hiërarchisch systeem. Zij kunnen worden geordend op aparte niveaus van dit hiërarchische systeem. In dit geval is er sprake van twee of meerdere niveaus en is er een ‘multilevel model’ nodig voor een passende analyse (Hox, 1995).

Ook in deze studie zijn de data op twee niveaus gemeten. De populatie in dit onderzoek bestond uit organisaties en medewerkers in deze organisaties. Er werd verwacht dat pesten niet alleen wordt beïnvloed door de persoonlijkheidseigenschappen van de medewerker, maar ook door hoe deze medewerker - en zijn of haar persoonlijkheidseigenschappen - binnen de organisatie past. Allereerst is op niveau 1 onderzocht wat de invloed is van een aantal interpersoonlijke vaardigheden van het individu op pesten. Vervolgens is op niveau 2 een contextueel effect onderzocht. Er werd gemeten of een interpersoonlijke vaardigheid op groepsniveau de relatie tussen pesten en een interpersoonlijke vaardigheid op individueel niveau modereert. Wordt een introvert persoon die in een extraverte context werkt - met veel extraverte personen - bijvoorbeeld meer gepest dan wanneer deze persoon in een introverte context werkt? Om dit te meten zijn op niveau 2 de geaggregeerde groepsscores op de interpersoonlijke vaardigheden ingevoerd. De intentie was om de afdeling van een organisatie als eenheid van analyse te gebruiken. Aangezien de groepen dan vaak te klein werden, is besloten om de gehele organisatie als eenheid van analyse te gebruiken op niveau 2. Bovendien is de invloed van de organisatorische variabele 'normen ten aanzien van pesten' op pesten onderzocht. De geaggregeerde groepsscore op deze variabele is ingevoerd op niveau 2 om de invloed van groepsnormen op pesten te bepalen. Hiernaast is de invloed van een afwijking van deze groepsnormen op pesten bepaald door op niveau 2 te kijken naar de interactie tussen individuele normen en groepsnormen.

De data zijn geanalyseerd via zogeheten Multilevel Random Coefficient Modellen (MCRM). Het doel van MCRM analyses is het verklaren van de variantie in de afhankelijke variabele aan de hand van variabelen die gemeten worden op verschillende niveaus (Hox, 1995). MCRM analyses zijn vergelijkbaar met normale regressieanalyses, maar zij houden rekening met de hiërarchische structuur van de data. Voor elke variabele in de vergelijking worden twee schattingen gedaan: het *fixed effect*, dat vergelijkbaar is met een gebruikelijke regressievergelijking en het *random effect*, dat een schatting geeft van de variatie van de afhankelijke variabele die wordt veroorzaakt door verschillen tussen de groepen (niveau 2) en verschillen binnen de personen (niveau 1). De MCRM analyses zijn gedaan met het *hierarchical linear modeling* programma (HLM).

## 4 Resultaten

In dit hoofdstuk zullen de resultaten van het onderzoek worden besproken. Allereerst zal in paragraaf 4.1 worden ingegaan op de mate waarin de onderzoekspopulatie in aanraking komt met persoonlijk en werkgerelateerd pestgedrag. Vervolgens zullen in paragraaf 4.2 de resultaten van de multilevel analyses besproken worden om te bepalen of a) interpersoonlijke vaardigheden van het slachtoffer pesten beïnvloeden, b) personen die afwijken van hun collega's wat betreft deze vaardigheden vaker gepest worden, c) de normen ten aanzien van pesten die gelden binnen een organisatie pesten beïnvloeden en d) iemand die afwijkt van deze normen vaker gepest wordt.

### 4.1 Mate van gepest worden

Uit de resultaten van het onderzoek blijkt dat wanneer de definitie van Leymann (1996) gehanteerd wordt, er slechts 1 slachtoffer is van werkgerelateerd pestgedrag en er geen slachtoffers zijn van persoonlijk pestgedrag. Volgens deze definitie kan er pas over pesten gesproken worden wanneer een persoon minimaal één keer per week, gedurende zes aaneengesloten maanden met pestgedrag in aanraking komt. Wanneer de criteria van Leymann niet zo strikt worden genomen, blijkt dat 165 respondenten (47.5 %) 'maandelijks' of 'soms' met werkgerelateerd pestgedrag in aanraking komen en 30 respondenten (8.7 %) met persoonlijk pestgedrag<sup>4</sup>.

De respondenten is tevens gevraagd of zij de afgelopen zes maanden wel eens zijn gepest. Het merendeel van de respondenten gaf hier een ontkennend antwoord op (91.9 %, 319 respondenten). Van de respondenten gaf 5.2 % aan zelden gepest te worden (18 respondenten) en vijf respondenten (1.4 %) af en toe. Geen van de respondenten gaf aan meerdere malen per week te worden gepest en één respondent (0.3 %) gaf aan dagelijks te worden gepest. Volgens de definitie van Leymann (1996) zijn alleen de personen die aangaven wekelijks of vaker in aanraking te komen met pestgedrag slachtoffers van pesten. Dat is in dit onderzoek maar één respondent (0.3%).

### 4.2 Multilevel analyses van pestgedrag

In deze paragraaf worden de multilevel analyses besproken. De afhankelijke variabele in dit onderzoek was pesten. In eerste instantie was het de bedoeling om een onderscheid te maken tussen werkgerelateerd en persoonlijk pestgedrag. Aangezien de variantie van deze variabelen erg laag was, is besloten om deze in te delen in drie categorieën: (1) persoonlijk én werkgerelateerd gepest, (2) persoonlijk óf werkgerelateerd gepest en (3) niet gepest. Wanneer men hoger scoorde dan 1.5 op de

---

<sup>4</sup> Personen met een gemiddelde score tussen 0 en 1.5 vielen in categorie 1 (nooit gepest). Personen met een gemiddelde score tussen 1.5 en 2.5 in categorie 2 (soms gepest). Scores tussen de 2.5 en 3.5 vielen in categorie 3 (maandelijks gepest), tussen 3.5 en 4.5 in categorie 4 (wekelijks gepest) en tussen 4.5 en 5 in categorie 5 (dagelijks gepest).



NAQ-R, was men een slachtoffer van pestgedrag. Categorie 1 en 2 werden in de analyse vergeleken met categorie 3. Om de verschillen tussen de categorieën te toetsen, is gebruik gemaakt van multinomiale modellen. Telkens werd bij het schatten van deze modellen in eerste instantie geprobeerd om modellen met random coëfficiënten te schatten. Coëfficiënten werden ‘fixed’ opgenomen volgens richtlijnen van Nezlek (2001).

Aan de hand van de multilevel analyses is allereerst bepaald of de organisatorische variabele ‘groepsnormen ten aanzien van pesten’ van invloed is op pesten en wat een afwijking van deze normen voor invloed heeft op pesten. Vervolgens is nagegaan of a) interpersoonlijke vaardigheden op individueel niveau van invloed zijn op pesten en b) of deze relatie wordt gemodereerd door de interpersoonlijke vaardigheden op groepsniveau. Deze interpersoonlijke vaardigheden betreffen introversie, sociale expressiviteit, sociale gevoeligheid, sociale controle en agressiviteit. De resultaten van de multilevel analyses zullen in deze paragraaf worden besproken.

### *Normen ten aanzien van pesten*

Om de invloed van groepsnormen ten aanzien van pesten op pesten te bepalen, is er een zogenaamd ‘multinomial’ model geschat. Het model ziet er op niveau 1 als volgt uit:

$$\begin{aligned}\log[P(1)/P(3)] &= B0(1) + B1 * (NORMEN\_P) \\ \log[P(2)/P(3)] &= B0(2) + B1 * (NORMEN\_P)\end{aligned}$$

De geaggregeerde groepsscore op normen ten aanzien van pesten is in een model toegevoegd op niveau 2. Het resulterende model ziet er als volgt uit:

$$\begin{aligned}B0(1) &= G00(1) + G01(1) * (ZNORMEN\_ ) \\ B0(2) &= G00(2) + G01(2) * (ZNORMEN\_ )\end{aligned}$$

Er werd verwacht dat in organisaties waar de medewerkers pesten goedkeuren, de medewerkers zichzelf vaker als slachtoffer van pesten zien dan in organisaties waar de medewerkers pesten afkeuren. Uit de resultaten blijkt dat deze hypothese verworpen moet worden. In organisaties waar pesten wordt goedgekeurd, zien de medewerkers zichzelf niet vaker als slachtoffer van werkgerelateerd én persoonlijk pesten ( $\beta = 0.29$ ,  $p = .30$ ). Ook voor categorie 2 (werkgerelateerd óf persoonlijk gepest) werd geen significant resultaat gevonden ( $\beta = -0.02$ ,  $p = .89$ ). Het resultaat wees voor categorie 1 in de goede richting, maar was niet significant.

Hypothese 2 ging ervan uit dat personen die niet dezelfde normen ten aanzien van pesten hebben als de rest van de groep zichzelf vaker als slachtoffer van pesten zien dan personen die wel dezelfde normen hebben als de rest van de groep. Om deze

hypothese te toetsen is de geaggregeerde groepsscore op normen ten aanzien van pesten toegevoegd op niveau 2:

$$B0(1) = G00(1) + G01(1)*(ZNORMEN\_)$$

$$B1(1) = G10(1) + G11(1)*(ZNORMEN\_)$$

$$B0(2) = G00(2) + G01(2)*(ZNORMEN\_)$$

$$B1(2) = G10(2) + G11(2)*(ZNORMEN\_)$$

Uit de analyse blijkt dat personen die afwijken van de groepsnormen ten aanzien van pesten niet vaker werkgerelateerd én persoonlijk worden gepest dan personen die hier niet van afwijken ( $\beta = -1.02, p = .11$ ). Dit effect wordt tevens gevonden voor categorie 2, werkgerelateerd óf persoonlijk gepest ( $\beta = 0.20, p = .46$ ).

### *Introversie*

In dit model wordt gekeken of introversie een goede voorspeller is van pestgedrag. De variabele 'extraversie' is toegevoegd aan een model op niveau 1:

$$\log[P(1)/P(3)] = B0(1) + B1 * (EXTRAVER)$$

$$\log[P(2)/P(3)] = B0(2) + B1 * (EXTRAVER)$$

Uit de resultaten blijkt dat er een significant verband bestaat tussen pesten en extraversie. Personen die lager scoren op extraversie zien zichzelf vaker als slachtoffer van werkgerelateerd én persoonlijk pesten dan personen die hoger scoren op extraversie ( $\beta = -0.69, p < .10$ ). Een persoon die 1 *SD* lager dan het gemiddelde scoort op extraversie heeft 1.51 meer kans om in categorie 1 (persoonlijk én werkgerelateerd gepest) te vallen dan in categorie 3 (niet gepest). Iemand die 1 *SD* hoger dan het gemiddelde scoort op extraversie, heeft maar 0.66 kans om in categorie 1 te vallen in plaats van in categorie 3. Dit resultaat wordt niet gevonden voor categorie 2: personen die lager scoren op extraversie worden niet vaker werkgerelateerd óf persoonlijk gepest dan personen die hier hoger op scoren ( $\beta = -0.15, p = .49$ ).

In een tweede stap is de geaggregeerde groepsscore op extraversie toegevoegd op niveau 2. Dit resulteert in het volgende model:

$$B0(1) = G00(1) + G01(1) * (ZEXTRAVER)$$

$$B1(1) = G10(1) + G11(1) * (ZEXTRAVER)$$

$$B0(2) = G00(2) + G01(2) * (ZEXTRAVER)$$

$$B1(2) = G10(2) + G11(2) * (ZEXTRAVER)$$

Uit de resultaten blijkt dat extraversie op groepsniveau de relatie tussen extraversie en pesten op individueel niveau niet modereert. Personen die lager scoren op extraversie

zien zichzelf niet vaker als slachtoffer van werkgerelateerd én persoonlijk pesten in een extraverte context dan in een introverte context ( $\chi^2 = 0.10, p = .82$ ). Personen die lager scoren op extraversie zien zichzelf tevens niet vaker als slachtoffer van werkgerelateerd óf persoonlijk pesten in een extraverte context dan in een introverte context ( $\chi^2 = 0.04, p = .89$ )

### *Sociale expressiviteit*

In een eerste model is de variabele ‘sociale expressiviteit’ toegevoegd op niveau 1. Dit model ziet er als volgt uit:

$$\log[P(1)/P(3)] = B0(1) + B1 * (SOC\_EXP)$$

$$\log[P(2)/P(3)] = B0(2) + B1 * (SOC\_EXP)$$

Er blijkt voor zowel categorie 1 als voor categorie 2 geen significant verband te zijn tussen sociale expressiviteit en pesten, respectievelijk  $\beta = -0.39, p = .24$  en  $\beta = 0.40, p = .84$ . Personen die lager scoren op sociale expressiviteit zien zichzelf niet significant vaker als slachtoffer van werkgerelateerd en/of persoonlijk pestgedrag dan personen die hoger scoren op sociale expressiviteit. Het resultaat wijst voor categorie 1 wel in de verwachte richting.

Vervolgens is de geaggregeerde groepsscore op sociale expressiviteit toegevoegd op niveau 2:

$$B0(1) = G00(1) + G01(1) * (ZSOC\_EXP)$$

$$B1(1) = G10(1) + G11(1) * (ZSOC\_EXP)$$

$$B0(2) = G00(2) + G01(2) * (ZSOC\_EXP)$$

$$B1(2) = G10(2) + G11(2) * (ZSOC\_EXP)$$

Uit de resultaten blijkt dat de relatie tussen sociale expressiviteit en werkgerelateerd én persoonlijk pesten tevens niet afhangt van de context ( $\chi^2 = 0.27, p = .50$ ). Personen die lager scoren op sociale expressiviteit zien zichzelf niet vaker als slachtoffer van werkgerelateerd én persoonlijk pesten wanneer zij werken in een context waar de gemiddelde score op sociale expressiviteit hoger is dan in een context waar deze score lager is. Dit effect wordt tevens gevonden voor categorie 2, werkgerelateerd óf persoonlijk pesten ( $\chi^2 = -0.24, p = .30$ ).

### *Sociale gevoeligheid*

Ook voor deze variabele is een model geschat. Allereerst is de variabele ‘sociale gevoeligheid’ ingevoerd op niveau 1:

$$\log[P(1)/P(3)] = B0(1) + B1 * (SOC\_GEV)$$

$$\log[P(2)/P(3)] = B0(2) + B1 * (SOC\_GEV)$$

In dit model wordt het verband tussen sociale gevoeligheid en werkgerelateerd en/of persoonlijk pesten getoetst: personen die lager scoren op sociale gevoeligheid zullen zichzelf vaker als slachtoffer van pesten zien dan personen die hier hoger op scoren. Uit de resultaten blijkt dat dit verband juist tegenovergesteld is: personen die hoger scoren op sociale gevoeligheid zien zichzelf vaker als slachtoffer van werkgerelateerd én persoonlijk pesten dan personen die hier lager op scoren ( $\beta = 0.83, p < .05$ ). Dit effect wordt tevens gevonden voor categorie 2, werkgerelateerd óf persoonlijk gepest ( $\beta = 0.49, p < .05$ ). Wanneer een persoon 1 *SD* hoger dan het gemiddelde scoort op sociale gevoeligheid, heeft deze 1.73 meer kans om in categorie 1 (persoonlijk én werkgerelateerd gepest) te vallen dan in categorie 3 (niet gepest). Iemand die 1 *SD* lager dan het gemiddelde scoort op sociale gevoeligheid, heeft maar 0.58 kans om in categorie 1 te vallen in plaats van in categorie 3.

Om te zien of de relatie tussen sociale gevoeligheid op individueel niveau en pesten wordt gemodereerd door sociale gevoeligheid op groepsniveau, is voor deze variabele de geaggregeerde groepsscore toegevoegd aan het model op niveau 2:

$$B0(1) = G00(1) + G01(1) * (ZSOC\_GEV)$$

$$B1(1) = G10(1) + G11(1) * (ZSOC\_GEV)$$

$$B0(2) = G00(2) + G01(2) * (ZSOC\_GEV)$$

$$B1(2) = G10(2) + G11(2) * (ZSOC\_GEV)$$

De relatie tussen sociale gevoeligheid en pesten blijkt niet afhankelijk te zijn van de context. Sociale gevoeligheid op groepsniveau modereert de relatie tussen sociale gevoeligheid en werkgerelateerd én persoonlijk pesten op individueel niveau niet ( $\beta = 0.75, p = .17$ ). Ditzelfde geldt voor categorie 2, werkgerelateerd óf persoonlijk pesten ( $\beta = -0.05, p = .86$ ). Personen die lager scoren op sociale gevoeligheid zien zichzelf niet vaker als slachtoffer van werkgerelateerd en/of persoonlijk pesten wanneer zij werken in een context waar de gemiddelde score op sociale gevoeligheid hoger is dan in een context waar deze score lager is.

### *Sociale controle*

Om de relatie tussen sociale controle en pesten te toetsen, is de variabele 'sociale controle' opgenomen op niveau 1. Dit levert het volgende model op:

$$\log[P(1)/P(3)] = B0(1) + B1 * (SOC\_CON)$$

$$\log[P(2)/P(3)] = B0(2) + B1 * (SOC\_CON)$$

Uit de resultaten blijkt dat er geen significant verband is tussen sociale controle en werkgerelateerd én persoonlijk pesten ( $\beta = -0.02, p = .95$ ). Bovendien blijkt er geen relatie te zijn tussen sociale controle en werkgerelateerd óf persoonlijk pesten ( $\beta = 0.12, p = .49$ ). Personen die lager scoren op sociale controle zien zichzelf niet

significant vaker als slachtoffer van pestgedrag dan personen die hoger scoren op deze variabele. Het resultaat wees voor categorie 1 wel in de juiste richting.

Er werd verondersteld dat de relatie tussen sociale controle en pesten beïnvloed wordt door de context. Om dit te toetsen, is de geaggregeerde groepsscore op sociale controle ingevoerd in het model op niveau 2:

$$B0(1) = G00(1) + G01(1) * (ZSOC\_CON)$$

$$B1(1) = G10(1) + G11(1) * (ZSOC\_CON)$$

$$B0(2) = G00(2) + G01(2) * (ZSOC\_CON)$$

$$B1(2) = G10(2) + G11(2) * (ZSOC\_CON)$$

De relatie tussen sociale controle en pesten blijkt tevens niet af te hangen van de context. Zowel voor categorie 1, werkgerelateerd én persoonlijk gepest, als voor categorie 2, werkgerelateerd óf persoonlijk gepest, is geen significant effect gevonden, respectievelijk  $\beta = 0.01, p = .98$  en  $\beta = -0.08, p = .76$ . Personen die lager scoren op sociale controle zien zichzelf niet vaker als slachtoffer van werkgerelateerd en/of persoonlijk pesten wanneer zij werken in een context waar de gemiddelde score op sociale controle hoger is dan in een context waar deze score lager is.

### *Agressiviteit*

Om agressiviteit te meten, is gebruik gemaakt van twee schalen: *verbale agressie* en *anger*. Beide variabelen zullen apart worden behandeld.

Allereerst is de variabele 'anger' toegevoegd aan een model op niveau 1. Het resulterende model ziet er als volgt uit:

$$\log[P(1)/P(3)] = B0(1) + B1 * (ANGER)$$

$$\log[P(2)/P(3)] = B0(2) + B1 * (ANGER)$$

Er wordt verwacht dat personen die hoger scoren op agressiviteit zichzelf vaker als slachtoffer van pesten zien dan personen die hier lager op scoren. Deze hypothese wordt bevestigd door de resultaten ( $\beta = 1.35, p < .001$ ): personen die hoger scoren op anger zien zichzelf vaker als slachtoffer van werkgerelateerd én persoonlijk pesten dan personen die hier lager op scoren. Dit effect wordt tevens gevonden voor categorie 2, werkgerelateerd óf persoonlijk gepest ( $\beta = 0.61, p < .005$ ). Bovendien blijkt dat wanneer iemand 1 *SD* hoger dan het gemiddelde scoort op anger, diegene 2.57 meer kans heeft om in categorie 1 (persoonlijk én werkgerelateerd gepest) te komen dan in categorie 3 (niet gepest). Iemand die echter 1 *SD* lager dan het gemiddelde scoort op anger, heeft maar 0.39 kans om in categorie 1 te vallen in plaats van categorie 3.

Om te bepalen of de variabele ‘anger’ op groepsniveau een modererend effect heeft op de relatie tussen anger en pesten op individueel niveau is de geaggregeerde groepsscore op anger opgenomen in een model op niveau 2:

$$B0(1) = G00(1) + G01(1) * (ZANGER\_M)$$

$$B1(1) = G10(1) + G11(1) * (ZANGER\_M)$$

$$B0(2) = G00(2) + G01(2) * (ZANGER\_M)$$

$$B1(2) = G10(2) + G11(2) * (ZANGER\_M)$$

De relatie tussen anger en pesten hangt niet af van de context. Personen die hoger scoren op anger zien zichzelf niet vaker als slachtoffer van werkgerelateerd én persoonlijk pesten in een context waar de gemiddelde anger-score laag ligt dan in een context waar gemiddelde anger-score hoog ligt ( $\beta = 0.61, p = .20$ ). De resultaat wordt tevens gevonden voor categorie 2, werkgerelateerd óf persoonlijk gepest ( $\beta = 0.07, p = .82$ ).

Vervolgens is de variabele ‘verbale agressie’ ingevoerd in een model op niveau 1:

$$\log[P(1)/P(3)] = B0(1) + B1 * (VERBAGRE)$$

$$\log[P(2)/P(3)] = B0(2) + B1 * (VERBAGRE)$$

Personen die hoger scoren op verbale agressie zien zichzelf vaker als slachtoffer van werkgerelateerd én persoonlijk pestgedrag dan personen die hier lager op scoren ( $\beta = 1.04, p < .01$ ). Dit effect wordt tevens gevonden voor categorie 2, werkgerelateerd óf persoonlijk gepest ( $\beta = 0.61, p < .05$ ). Een persoon die 1 *SD* hoger dan het gemiddelde scoort op verbale agressie heeft 1.76 meer kans om in categorie 1 (persoonlijk én werkgerelateerd gepest) te vallen dan in categorie 3 (niet gepest). Iemand die 1 *SD* lager dan het gemiddelde scoort op verbale agressie, heeft maar 0.57 kans om in categorie 1 te vallen in plaats van in categorie 3.

Vervolgens is de geaggregeerde groepsscore op verbale agressie toegevoegd op niveau 2. Dit resulteert in het volgende model:

$$B0(1) = G00(1) + G01(1) * (ZVERBAGRE)$$

$$B1(1) = G10(1) + G11(1) * (ZVERBAGRE)$$

$$B0(2) = G00(2) + G01(2) * (ZVERBAGRE)$$

$$B1(2) = G10(2) + G11(2) * (ZVERBAGRE)$$

Uit de resultaten blijkt dat verbale agressie op groepsniveau de relatie tussen verbale agressie en pesten op individueel niveau modereert, maar niet in de verwachte richting. In contexten waar mensen agressiever zijn, wordt een werknemer die ook verbaal

agressiever is vaker werkgerelateerd én persoonlijk gepest ( $\eta^2 = 0.85, p < .10$ ). Voor categorie 2 werd echter geen effect gevonden ( $\eta^2 = 0.51, p = .12$ ). Bovendien blijkt dat in organisaties waar 1 *SD* boven het groepsgemiddelde op verbale agressie wordt gescoord, iemand die hoger scoort op verbale agressie gemiddeld 6 keer meer kans heeft om in categorie 1 te vallen (werkgerelateerd én persoonlijk gepest) dan in categorie 3 (niet gepest). Een persoon die hoger scoort op verbale agressie loopt dus een grotere kans om gepest te worden in een context waar mensen gemiddeld genomen verbaal agressief zijn dan in een organisatie waar werknemers dit niet zijn.

## 5 Conclusie en discussie

Op basis van de resultaten uit hoofdstuk 4 worden in dit hoofdstuk de belangrijkste conclusies van het onderzoek gepresenteerd. Bovendien zullen de beperkingen van dit onderzoek aan bod komen en zal er advies gegeven worden voor toekomstig onderzoek.

### 5.1 De omvang van pestgedrag

Zoals reeds vermeld werd het fenomeen pesten in dit onderzoek gemeten aan de hand van de NAQ-R vragenlijst (Einarsen & Raknes, 1997). Hierbij is een onderscheid gemaakt tussen persoonlijk pestgedrag en werkgerelateerd pestgedrag. De respondenten die aangaven wekelijks of vaker in aanraking te komen met diverse uitingsvormen van negatief gedrag, zijn volgens verschillende onderzoekers het slachtoffer van pesten (o.a. Hoel & Cooper, 2000; Salin, 2003).

Aan de hand van deze criteria kan worden gesteld dat er in dit onderzoek geen slachtoffers zijn van persoonlijk pestgedrag en er slechts één slachtoffer is van werkgerelateerd pestgedrag. Wanneer wordt gekeken naar de respondenten die soms of maandelijks in aanraking komen met de twee vormen van pestgedrag, blijkt een grote groep mensen af en toe gepest te worden (195 respondenten, 56.2 %). Slechts één respondent classificeerde zichzelf als slachtoffer van pestgedrag. Van de gehele steekproef waren 23 respondenten (6.6 %) van mening dat zij af en toe of zelden werden blootgesteld aan negatief gedrag. Het merendeel van de respondenten (91.9 %) gaf aan nooit het slachtoffer te zijn geweest van pestgedrag in de afgelopen zes maanden.

Uit de bovenstaande gegevens blijkt dat 196 respondenten in meer of mindere mate werden blootgesteld aan pestgedrag in de afgelopen zes maanden. Slechts 24 respondenten gaven echter ook daadwerkelijk aan dat zij in de afgelopen zes maanden wel eens het slachtoffer waren geweest van pesten. Hieruit kan geconcludeerd worden dat veel respondenten wel degelijk in aanraking komen met enige vormen van negatief gedrag, maar dit zelf niet zo ervaren. Een andere verklaring kan zijn dat respondenten een sociaal-wenselijk antwoord geven op de vraag of zij wel eens gepest zijn.

### 5.2 Risicofactoren van pesten

Het doel van dit onderzoek was om aan te tonen welke factoren op individueel en organisatorisch niveau van invloed zijn op pesten. Hiernaast is onderzocht wat de invloed is van de groepscontext op de relatie tussen de individuele eigenschappen en pesten. Dit alles is door middel van multilevel analyses geanalyseerd. Er is een aantal hypotheses opgesteld die nu aan de hand van de resultaten worden besproken.



### *Organisatieniveau*

Uit de resultaten blijkt dat er in organisaties waar pesten wordt toegestaan, en waar dus positieve groepsnormen ten aanzien van pesten gelden, niet vaker pestgedrag wordt gerapporteerd dan in organisaties waar pesten wordt afgekeurd en waar dus negatieve groepsnormen ten aanzien van pesten gelden. Het resultaat wees wel in de verwachte richting, maar was niet significant. Hypothese 1 moet dus worden verworpen. Bovendien blijkt uit de resultaten dat iemand die afwijkt van de groepsnormen ten aanzien van pesten, niet significant vaker gepest wordt dan iemand die niet afwijkt van deze normen. Ook hypothese 2 moet dus worden verworpen. Een mogelijke verklaring voor deze resultaten is dat de schaal die gebruikt is om de normen ten aanzien van pesten te meten, niet valide was. Deze schaal is slechts eenmaal eerder gebruikt in een onderzoek van Houweling (2007) en heeft zijn bruikbaarheid nog niet bewezen. Dit is ook gebleken uit de lage interne consistentie van de schaal ( $\alpha = .61$ ). Hiernaast is het mogelijk dat het verwachte verband dat beschreven staat in hypothese 2 niet gevonden werd omdat er te weinig variantie was in de variabele 'normen ten aanzien van pesten' ( $SD = .54$ ). Oftewel, er waren te weinig personen die veel afweken van het groeps gemiddelde. De werknemers binnen een organisatie weken wellicht te weinig van elkaar af wat betreft deze normen, waardoor het niet mogelijk was om het effect van een dergelijke afwijking te onderzoeken ( $SD = .48$ ).

### *De interpersoonlijke vaardigheden op individueel niveau*

Met betrekking tot de interpersoonlijke vaardigheden op individueel niveau blijkt er een relatie te bestaan tussen enerzijds introversie, sociale gevoeligheid, verbale agressie en anger en anderzijds pesten.

Allereerst is gebleken dat introverte personen een groter risico lopen om slachtoffer te worden van persoonlijk en werkgerelateerd pestgedrag. Hypothese 3 kan worden bevestigd. Een mogelijke verklaring is dat men eerder personen durft te pesten die zich sociaal terugtrekken en kwetsbaar opstellen (o.a. Coyne et al., 2000; Einarsen, 1999; Seigne et al., 1999).

Uit de resultaten is tevens gebleken dat er een verband bestaat tussen sociale gevoeligheid en pesten. Er werd verwacht dat personen die lager scoren op sociale gevoeligheid zichzelf vaker als slachtoffer zien van pesten dan personen die hier hoger op scoren. Uit de resultaten blijkt dit verband juist omgekeerd te zijn. Personen die hoger scoren op sociale gevoeligheid voelen zichzelf vaker het slachtoffer van pestgedrag. Hypothese 6 moet dus worden verworpen. Een mogelijke verklaring voor dit onverwachte resultaat is dat personen die erg sociaal gevoelig zijn, signalen van anderen wellicht negatiever interpreteren dan zij daadwerkelijk zijn. Volgens Flett, Hewitt en De Rosa (1996) zijn personen die erg sociaal gevoelig zijn zeer zelfbewust en hebben zij vaak het idee dat anderen hen negatief evalueren. Bovendien zijn zij erg gevoelig voor feedback van de sociale omgeving (Flett et al., 1996). Personen die erg sociaal gevoelig zijn, zijn dus zeer gevoelig voor het gedrag en opmerkingen van hun omgeving. Zij interpreteren een opmerking of gedrag wellicht als pesten, terwijl dit helemaal niet zo bedoeld was. Zij reageren misschien 'te overdreven' op signalen van

anderen. Hierbij moet worden opgemerkt dat hier wellicht sprake kan zijn van een *perceptual bias* (Aquino & Bradfield, 2000). Doordat in dit onderzoek gebruik is gemaakt van zelfrapportage om pesten te meten, is het mogelijk dat personen die hoger scoren op sociale gevoeligheid dus niet daadwerkelijk vaker worden gepest, maar dat zij alleen het gevoel hebben dat zij vaker worden gepest. Hoe dan ook, het effect van pesten op het slachtoffer is sterk geassocieerd met de eigen evaluatie van het slachtoffer van de situatie, of het gedrag nu daadwerkelijk plaatsvindt of niet (o.a. Aquino & Bradfield, 2000; Salin, 2003b).

Een tweede verklaring voor deze positieve relatie tussen sociale gevoeligheid en pesten is mogelijk dat sociale gevoeligheid geassocieerd kan worden met verlegenheid en eenzaamheid (Riggio, in Flett et al., 1996, p. 145). Volgens Riggio (1986) zijn personen die extreem sociaal gevoelig zijn slecht in staat om aan sociale interacties met anderen deel te nemen. Zoals eerder vermeld in deze scriptie is uit onderzoek gebleken dat verlegen en sociaal teruggetrokken personen een groter risico lopen om gepest te worden omdat zij een makkelijk doelwit zijn voor de dader (o.a. Coyne et al., 2000; Einarsen, 1999; Seigne et al, 1999).

Zoals verwacht blijkt er tevens een significant verband te zijn tussen agressiviteit en pesten. Hypothese 11 kan worden bevestigd. Personen die agressiever zijn worden vaker gepest dan personen die minder agressief zijn. Agressiviteit is gemeten aan de hand van twee subschalen: anger en verbale agressie. Dit zijn twee verschillende persoonlijkheidseigenschappen die beide onderdeel uitmaken van de schaal voor agressiviteit van Buss & Perry (1992). Buss & Perry (1992) beschrijven verbale agressie als 'instrumenteel' en anger als 'affectief'. Instrumenteel wil zeggen dat het om daadwerkelijk observeerbaar gedrag gaat. Verbale agressie uit zich in het kwetsen en pijn doen van anderen. Anger, het affectieve domein, heeft daarentegen betrekking op psychologische opwinding en kan het best worden vertaald als 'boos' of 'kwaad'. Het kan gezien worden als een 'voorbereiding' op het plegen van agressie en betreft het emotionele of affectieve component van gedrag. De twee eigenschappen zijn echter sterk met elkaar gecorreleerd (Buss & Perry, 1992). Anger kan gezien worden als een 'psychologische brug' naar verbale agressie. Iemand die boos of kwaad is, is waarschijnlijk eerder in staat om verbale agressie te plegen dan iemand die niet boos of kwaad is.

Uit de resultaten is gebleken dat beide componenten in verband staan met pesten. Personen die zichzelf boos of kwaad maken (anger), of ze dit nu wel of niet uiten in agressief gedrag, hebben een groter risico om gepest te worden dan personen die lager scoren op anger. Ook personen die daadwerkelijk verbaal agressief gedrag plegen, zoals het kwetsen of pijn doen van anderen, lopen een groter risico om gepest te worden. Bij deze resultaten moet echter een kanttekening geplaatst worden. Volgens Aquino & Bradfield (2000) is het mogelijk dat agressieve personen bepaalde stimuli negatiever interpreteren dan zij daadwerkelijk zijn. Het is dus mogelijk dat agressieve personen bepaald gedrag als pestgedrag opvatten, terwijl dit niet zo bedoeld was. Aangezien in dit onderzoek gebruik is gemaakt van zelfrapportage om pestgedrag te meten en gekeken is naar de subjectieve waarneming van pesten van het slachtoffer, is

het mogelijk dat dit de resultaten heeft vertekend. Uit de resultaten blijkt dat agressieve personen meer pestgedrag *rapporteren* en niet dat het gedrag ook echt plaatsvindt of dat agressiviteit daadwerkelijk leidt tot meer pestgedrag.

Deze *perceptual bias* kan volgens Schaubroeck, Ganster en Fox (in Aquino & Bradfield, 2000, p. 534) geminimaliseerd worden door items te gebruiken die vragen naar de frequentie van het negatieve gedrag en niet naar hoe de respondent het negatieve gedrag evalueert. In dit onderzoek was dit eerste het geval; de respondenten werd gevraagd hoe vaak zij de afgelopen maanden in aanraking zijn gekomen met diverse vormen van negatief gedrag. Bovendien, zelfs als het zo zou zijn dat agressieve personen normale sociale interacties als negatief interpreteren, ontkent dit nog niet de validiteit van hun subjectieve ervaring. Of deze percepties nu wel of niet in overeenstemming zijn met de percepties van een objectieve observant, juist de perceptie van het slachtoffer heeft effect op zijn of haar psychologische en emotionele reactie op het pestgedrag (Aquino & Bradfield, 2000; Salin, 2003b). Wat dit betreft is het dus belangrijker om naar de subjectieve ervaring van het slachtoffer te kijken dan naar de objectieve ervaringen van ooggetuigen.

De verwachte samenhang tussen sociale expressiviteit en sociale controle enerzijds en pesten anderzijds werd in dit onderzoek niet gevonden. De resultaten waren wel in de verwachte richting, maar niet significant. Hiermee moeten hypothesen 5 en 7 verworpen worden. Een mogelijke verklaring voor deze niet-significante resultaten kan zijn dat er daadwerkelijk geen relatie bestaat tussen een lage score op de beide sociale vaardigheden en pesten. Maar aangezien de resultaten van beide variabelen wel in de verwachte richting wezen en eerder onderzoek wel een relatie tussen sociale expressiviteit en sociale controle en pesten heeft aangetoond (Van Hulten, 2005), kan worden verwacht dat de oorzaak methodologisch is. Zo is het mogelijk dat de items om de twee variabelen te meten niet toereikend waren. Dit blijkt uit de matige Cronbach's alpha's van sociale expressiviteit en sociale controle van respectievelijk .67 en .61. Een tweede verklaring kan zijn dat er te weinig respondenten betrokken waren bij het onderzoek. Wellicht had een groter aantal respondenten gezorgd voor een significant effect.

### *De invloed van de groep*

Uit de resultaten is gebleken dat personen die afwijken van hun collega's wat betreft introversie, sociale expressiviteit, sociale gevoeligheid, sociale controle en/of agressiviteit niet vaker worden gepest dan personen die niet afwijken van hun collega's wat betreft deze interpersoonlijke vaardigheden. Hypothesen 4, 8, 9, 10 en 12 moeten dus worden verworpen. Deze hypothesen waren gebaseerd op de similarity-attraction hypothese (Byrne, 1971). Deze hypothese stelt dat een gelijkheid tussen personen met betrekking tot attitudes en overtuigingen zorgt voor interpersoonlijke aantrekkingskracht. Een mogelijke verklaring voor de gevonden resultaten is dat het effect van een gelijkheid in attitudes op interpersoonlijke aantrekkingskracht groter is dan het effect van een gelijkheid in interpersoonlijke vaardigheden op interpersoonlijke aantrekkingskracht (Montoya, Horton & Kirchner, in Montoya & Horton, 2004, p.

696). Dit komt volgens Horton & Montoya (in Montoya & Horton, 2004, p. 707) doordat attitudes en overtuigingen meer informatie geven over iemands karakter dan persoonlijkheidseigenschappen.

Bovendien stelt de similarity-attraction hypothese dat iemand met dezelfde overtuigingen aantrekkelijker gevonden wordt. Dit hoeft niet per definitie te betekenen dat iemand die niet dezelfde overtuigingen of interpersoonlijke vaardigheden heeft, afgewezen of gepest wordt.

Een tweede verklaring kan zijn dat er in dit onderzoek maar een aantal persoonlijkheidsvariabelen onderzocht is en dat er niet is gecontroleerd voor andere persoonlijkheidseigenschappen. Het is mogelijk dat een persoon wat betreft de onderzochte interpersoonlijke vaardigheden inderdaad afwijkt van de groep, maar dat deze met betrekking tot andere persoonlijkheidseigenschappen - die voor deze groep misschien van groter belang zijn - wel hetzelfde is als de groep en daarom niet gepest wordt.

Uit meerdere onderzoeken is echter gebleken dat personen die 'anders zijn' dan de groep eerder het slachtoffer worden van pestgedrag (o.a. Algemeen Belgisch Vakverbond, 2002; Salin, 2003a/b; Vartia, 1996). Wellicht heeft dit 'anders zijn' betrekking op persoonlijkheidseigenschappen die beter observeerbaar zijn dan de interpersoonlijke vaardigheden die in dit onderzoek zijn onderzocht. Voorbeelden hiervan zijn intelligentie, sekse, geloofsovertuiging, leeftijd of opleidingsniveau.

Er is gebleken dat de groepscontext bij verbale agressie wel van invloed is, maar niet op de verwachte manier. Personen die hoger scoren op verbale agressie lopen meer risico om slachtoffer van pesten te worden in een organisatie waar de gemiddelde score op verbale agressie hoger is dan in een organisatie waar de gemiddelde score op verbale agressie lager is. Er werd echter verwacht dat personen die juist afwijken van de groep vaker gepest worden. Oftewel, personen die hoger scoren op verbale agressie en samenwerken met mensen die hier lager op scoren. Hypothese 12 moet worden verworpen. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat een verbaal agressief persoon niet snel zal worden gepest door personen die juist weinig agressief gedrag vertonen. Het is waarschijnlijk dat personen die niet agressief zijn, niet snel de dader van pesten zullen zijn en wellicht juist eerder bang zullen zijn voor de agressieve persoon.

### ***Conclusie***

Wanneer wordt gekeken naar de persoonlijkheidseigenschappen van het slachtoffer kan geconcludeerd worden dat we hier te maken hebben met twee soorten slachtoffers: *submissive victims* en *provocative victims* (Olweus, 1978). Uit de resultaten blijkt dat personen die introvert en sociaal gevoelig zijn een groter risico lopen om slachtoffer te worden van pestgedrag. Dit zijn karaktereigenschappen van 'submissive victims'. Deze slachtoffers kunnen omschreven worden als passieve en sociaal teruggetrokken personen (Olweus, 1978). De aanvaller zou een zwakte in de persoonlijkheid van het slachtoffer kunnen ontdekken, hetgeen hem of haar een makkelijk doelwit maakt voor pesterijen (o.a. Einarsen, 1999; Zapf, 1999). Het

slachtoffer kan de neiging hebben om conflicten te vermijden en zal daardoor wellicht weinig weerstand bieden en/of het gedrag minder snel rapporteren (Coyne et al., 2000). Aangezien deze personen de neiging hebben om zich sociaal terug te trekken en zichzelf te isoleren van de groep, is het waarschijnlijk dat zij niet over een sociaal netwerk beschikken dat hen kan beschermen tegen de pesterijen (Coyne et al., 2000). Oftewel, door als dader dergelijke personen te selecteren is het waarschijnlijk dat de deze wegkomt met het gedrag, is het onwaarschijnlijk dat het slachtoffer zich kan verdedigen en, door het gebrek aan sociale steun, is het onwaarschijnlijk dat het gedrag van de aanvaller door anderen wordt afgekeurd (Coyne et al., 2000).

Een tweede groep slachtoffers uit dit onderzoek kan worden omschreven als 'provocative'. Olweus (1978) omschrijft deze groep slachtoffers als actief en agressief. Uit de resultaten van dit onderzoek blijkt inderdaad dat personen die agressief zijn een groter risico lopen om te worden gepest. De agressieve persoonlijkheid van een persoon lokt volgens Olweus (1978) agressie in anderen uit en zorgt ervoor dat diegene zelf het slachtoffer wordt van pestgedrag.

Einarsen (1999) geeft aan dat het verschil tussen de twee groepen slachtoffers gerelateerd kan zijn aan het soort pestgedrag dat plaatsvindt. Zo zouden kwetsbare, submissive slachtoffers te maken kunnen krijgen met 'predatory bullying' (Coyne et al., 2000). Dit betreft roofzuchtig, aanvallend pestgedrag waarbij het slachtoffer onschuldig is. Het slachtoffer wordt mogelijk gepest omdat deze een makkelijk doelwit is. Slachtoffers die agressiviteit uitlokken ('provocative victims') zouden eerder 'dispute-related' pestgedrag kunnen uitlokken (Coyne et al., 2000). Oftewel, pestgedrag dat te maken heeft met een bepaald geschil, ruzie of onenigheid. Zij zijn niet kwetsbaar, maar eerder de oorzaak van het pestgedrag.

Tot slot blijkt dat de normen ten aanzien van pesten die gelden binnen een organisatie niet van invloed zijn op het pestgedrag dat plaatsvindt. Ook blijkt dat personen die afwijken van de groep wat betreft de normen ten aanzien van pesten en de interpersoonlijke vaardigheden, geen groter risico lopen om gepest te worden dan personen die hier niet van afwijken. Verbaal agressieve personen worden vaker gepest in een agressieve context dan in een niet-agressieve context.

### **5.3 Tot slot**

In deze paragraaf zullen tot slot een aantal beperkingen van dit onderzoek aan de orde komen. Hiernaast zullen enkele aanbevelingen gegeven worden voor vervolgonderzoek.

In dit onderzoek wordt verondersteld dat de persoonlijkheidseigenschappen van het slachtoffer kunnen leiden tot pestgedrag. Er moet echter rekening worden gehouden met het feit dat pestgedrag leidt tot persoonlijkheidsveranderingen (Leymann, 1996). De vraag is of de persoonlijkheid van het slachtoffer de oorzaak of het gevolg van het pestgedrag is (Leymann, 1996). Wellicht zorgt pesten er juist voor dat een persoon introvert, sociaal gevoelig of agressief wordt. Om dit te onderzoeken is een longitudinaal onderzoek nodig.

Dit onderzoek heeft zich met name gericht op persoonlijkheidseigenschappen van het slachtoffer als het causale aspect van pesten op de werkvloer en in mindere mate op organisatorische aspecten. Pesten is echter een zeer complex proces waarbij verschillende processen met elkaar interacteren. Pesten kan niet door slechts één factor verklaard worden, maar meerdere oorzaken van pesten moeten in overweging worden genomen (Salin 2003a/b). Hier moet in vervolgonderzoek rekening mee gehouden worden.

In dit onderzoek lag het accent voornamelijk op de relatie tussen interpersoonlijke vaardigheden en pesten. In de toekomst moeten ook de organisatorische risicofactoren beter worden onderzocht. Zo kan bijvoorbeeld worden onderzocht wat de invloed is van een sterk concurrerende en competitieve werkomgeving op pesten. Andere organisatorische aspecten die in de toekomst onderzocht kunnen worden zijn bijvoorbeeld leiderschapstijl, statusverschillen, cultuurverschillen en de invloed van stress op de werkplaats op pesten.

Bovendien is er in het verleden nog maar weinig onderzoek gedaan naar factoren op het niveau van de dader. Uiteraard is dit moeilijk, omdat niemand zomaar zal toegeven dat hij of zij een dader is van pestgedrag. Volgens meerdere onderzoekers is er echter wel een relatie tussen pesten en de persoonlijkheid van de dader (o.a. Einarsen, 1999; Zapf, 1999). Uit een onderzoek van Vartia (1996) blijkt dat slachtoffers van pesten het idee hebben dat zij gepest worden als gevolg van de jaloezie van de dader. Toekomstig onderzoek moet zich richten op de persoonlijkheidseigenschappen van de dader.

Zoals reeds aangegeven, is het mogelijk dat er een relatie bestaat tussen de twee soorten slachtoffers, 'submissive victims' en 'provocative victims', en het soort pestgedrag dat plaatsvindt (o.a. Einarsen, 1999; Coyne et al., 2000). Toekomstig onderzoek moet het onderscheid tussen deze twee categorieën slachtoffers nader onderzoeken en bovendien bestuderen of er een relatie is tussen het soort slachtoffer en het soort pestgedrag dat plaatsvindt.

Het feit dat er geen verband is gevonden tussen een afwijking van de groep en pesten, komt wellicht doordat niet de juiste persoonlijkheidseigenschappen zijn onderzocht. Misschien wordt een persoon wel vaker gepest als deze afwijkt van de groep wat betreft andere persoonlijkheidseigenschappen. Deze eigenschappen moeten wellicht beter observeerbaar zijn dan de in dit onderzoek onderzochte interpersoonlijke vaardigheden. Toekomstig onderzoek moet zich op dergelijke persoonlijkheidseigenschappen richten. Voorbeelden hiervan zijn intelligentie, sekse, leeftijd, opleidingsniveau, nationaliteit en geloofsovertuiging. Bovendien moet in toekomstig onderzoek worden getoetst of een afwijking van attitudes, waarden en overtuigingen leidt tot pestgedrag.

Een beperking van dit onderzoek is dat *perceptual bias* niet geheel uitgesloten kan worden. Zo is het mogelijk dat personen die hoger scoren op agressiviteit en/of sociale gevoeligheid normale sociale interacties als pesten interpreteren (Aquino & Bradfield, 2000). Toekomstig onderzoek moet daarom naast zelfrapportage ook gebruik maken

van rapportages van observanten om te bepalen of er daadwerkelijk een theoretische verklaring is voor een bepaalde relatie of dat het resultaat is van 'perceptual bias'.

In dit onderzoek is gebruik gemaakt van een vragenlijst om de data te verzamelen. Deze methode is met betrekking tot het onderwerp van het onderzoek niet ideaal. Pesten is voor de meeste mensen een gevoelig onderwerp en het is goed mogelijk dat veel respondenten hier dan ook niet volstrekt eerlijk over zijn. De kans dat vele van hen sociaal-wenselijke antwoorden geven, is aanwezig. Dit is geprobeerd te vermijden door het onderwerp van het onderzoek zo oppervlakkig mogelijk te houden voor de respondenten en door de term 'pesten' zo min mogelijk te gebruiken. Het is echter niet geheel te vermijden. De NAQ-R is over de jaren heen echter wel een betrouwbaar meetinstrument gebleken, mede door de indirecte wijze waarop het pestgedrag meet. Er zijn bovendien weinig alternatieve methoden bekend om pesten te onderzoeken. Wellicht zou in de toekomst een meer kwalitatief onderzoek uitgevoerd kunnen worden met behulp van bijvoorbeeld een observatiemethode.

Een beperking van het onderzoek is dat het geen representatieve afspiegeling is van de beroepsbevolking en dat de verkregen resultaten dus slecht generaliseerbaar zijn. Voor een goede representativiteit van het onderzoek is het noodzakelijk om een grote diversiteit aan bedrijven te betrekken in het onderzoek, uit verschillende delen van het land, uit verschillende sectoren en van verschillende grootte. Dit is in dit onderzoek niet gebeurd, omdat hier simpelweg niet de middelen voor beschikbaar waren. Het onderzoek was vrij klein van opzet. De bedrijven hebben vrijwillig meegewerkt aan het onderzoek en het was bij de selectie niet mogelijk om selectief te zijn, aangezien het niet gemakkelijk ging om medewerking te verkrijgen. De bedrijven zijn grotendeels benaderd via familie, vrienden en bekenden. Hiernaast zijn ook willekeurig bedrijven benaderd uit de omgeving. Achteraf is gebleken dat de verdeling over de verschillende sectoren niet geheel gelijkmatig was. Vooral de gezondheidssector was oververtegenwoordigd. Toekomstig onderzoek moet zorgen voor een representatieve steekproef.

Een andere beperking van het onderzoek is, zoals reeds vermeld, dat de variantie binnen de afhankelijke variabelen, werkgerelateerd en persoonlijk pesten, erg laag was, respectievelijk  $SD = .45$  en  $SD = .29$ . Hierdoor was het moeilijk om de invloed van de onafhankelijke variabelen op pesten te analyseren.

Tot slot moet er worden benadrukt dat dit onderzoek niet veronderstelt dat het slachtoffer zelf de oorzaak is van pestgedrag. Als een persoon op een of andere manier agressiviteit uitlokt bij anderen kan dit wellicht gezien worden als een oorzaak, maar uiteindelijk ligt de schuld in de meeste gevallen bij de dader. Met name wanneer het slachtoffer kwetsbaar en onschuldig is. Het doel van het onderzoek is om een beter begrip te ontwikkelen over hoe sommige eigenschappen van het slachtoffer kunnen bijdragen aan pestgedrag. Door de rol van het slachtoffer te benadrukken, biedt dit onderzoek praktische implicaties voor organisaties. Een implicatie is dat organisaties pesten op de werkvloer kunnen verminderen door hun medewerkers meer bewust te maken van hoe hun gedrag ervoor kan zorgen dat anderen hen als kwetsbaar zien of als mogelijk doelwit van pesten. Het is nog niet mogelijk om specifieke strategieën te

beschrijven. Niettemin suggereren de bevindingen dat bepaalde individuele karaktereigenschappen gerelateerd zijn aan pesten. Aan de hand hiervan kunnen organisaties wellicht de personen die deze karaktereigenschappen hebben, identificeren en hen voorlichten over hoe ze pestgedrag kunnen vermijden.



## Literatuur

- Algemeen Belgisch Vakverbond (2002). *Pesten op het werk: een syndicaal antwoord*. Geraadpleegd via [http://www.abvv.be/CODE/nl/Documents/2002/Pesten/c15\\_10e1003.htm](http://www.abvv.be/CODE/nl/Documents/2002/Pesten/c15_10e1003.htm) op 01-02-2007.
- Aquino, K., & Bradfield, M. (2000). Perceived Victimization in the Workplace: The Role of Situational Factors and Victim Characteristics. *Organization Science, 11*, 525-537.
- Buss, A. H., & Perry, M. (1992). The Aggression Questionnaire. *Journal of Personality and Social Psychology, 63*, 452-459.
- Byrne, B. J. (1994). Bullies and victims in a school setting with reference to some Dublin schools. *Irish Journal of Psychology, 15*, 574-586.
- Byrne, D. (1961). Interpersonal Attraction and Attitude Similarity. *Journal of Abnormal and Social Psychology, 62*, 713-715.
- Byrne, D. (1971). *The attraction paradigm*. New York: Academic Press.
- Byrne, D., Griffit, W. B., & Stefaniak, D. (1967). Attraction and similarity of personality characteristics. *Journal of Personality and Social Psychology, 5*, 82-90.
- Carli, L. L., Ganley, R., & Pierce-Otay, A. (1991). Similarity and satisfaction in roommate relationships. *Personality and Social Psychology Bulletin, 17*, 419-426.
- Carment, D. W., Miles, C. G. & Cervin, V. B. (1965). Persuasiveness and persuasibility as related to intelligence and extraversion. *British Journal of Social and Clinical Psychology, 4*, 1-7.
- Chen, F. F., & Kenrick, D. T. (2002). Repulsion or Attraction? Group Membership and Assumed Attitude Similarity. *Journal of Personality and Social Psychology, 83*, 111-125.
- Corcoran, D. W. J. (1981). Introversion extraversion, stress and arousal. In Lynn, R. (Ed.) *Dimensions of personality* (Chapter 6). Oxford: Pergamon Press.
- Coyne, I. Seigne, E., & Randall, P. (2000). Predicting workplace victim status from personality. *The European journal of work and organizational psychology, 9*, 335-350.
- Dedrick, D. K. (1978). Deviance and sanctioning with small groups. *Social Psychology, 41*, 94-104.
- Dodge, K. (1980). Social Cognition and Children's Aggressive Behavior. *Child Development, 51*, 162-170.
- Eidelman S., Silvia, J. S., & Biernat, M. (2006). Responding to Deviance: Target Exclusion and Differential Devaluation. *Personality and Social Psychology Bulletin, 32*, 1153-1164.
- Einarsen, S. (1999). The nature and causes of bullying at work. *International Journal of Manpower, 20*, 16-27.
- Einarsen, S., & Raknes, B. (1997). Harassment in the Workplace and the Victimization of Men. *Violence and Victims, 12*, 247-263.

- Einarsen, S., Raknes, B. I., and Matthiesen, S. B. (1994). Bullying and harassment at work and their relationships to work environment quality: an exploratory study'. *European Work and Organizational Psychologist*, 4, 381-401.
- Einarsen, S., & Skogstad, A.. (1996). Prevalence and risk groups of bullying and harassment at work. *European Journal of Work and Organisational Psychology*, 5, 185-202.
- Eysenck, H. J., & Eysenck, M. W. (1981). *A model for personality*. New York: Springer-Verlag Berlin Heidelberg.
- FNV (n.d.). *De 13 meest gestelde vragen over pesten op het werk*. [www.arbobondgenoten.nl/arbothem/agressie/agressie.htm#pestdossier](http://www.arbobondgenoten.nl/arbothem/agressie/agressie.htm#pestdossier)  
Geraadpleegd op 29-03-2007.
- Festinger, L., & Thibaut, J. (1951). Interpersonal communication in small groups. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 46, 92-99.
- Flett, G. L., Hewitt, P. L., & De Rosa, T. (1996). Dimensions of perfectionism, psychosocial adjustment, and social skills. *Personal Individual Differences*, 20, 143-150.
- Hoel, H., & Cooper, C. L. (2000). *Destructive conflict and bullying at work*. Manchester School of Management. Manchester: University of Manchester Institute of Science and Technology.
- Hoel, H., & Cooper, C. L. (2001). Origins of bullying: Theoretical frameworks for explaining workplace bullying. In: Tehrani, N. (2001.), *Building a culture of respect: Managing bullying at work* (3-19). London: Taylor & Francis.
- Houweling, L. (2007). *Mobbing op de werkvloer. Een onderzoek naar factoren die een rol spelen bij mobbing op de werkvloer in Nederland*. Masterscriptie aan de Universiteit van Tilburg.
- Hendriks, J. A. A., Hofstee, W. K. B., & De Raad, B.(1999). The Five-Factor Personality Inventory (FFPI). *Personality and Individual Differences*, 27, 307-325.
- Hornsey, M. J., Majkut, L., Terry, D., & Mckimmie, B. M. (2003). On being loud and proud: Non-conformity and counter-conformity to group norms. *British Journal of Social Psychology*, 42, 319-335.
- Hox, J. J. (1995). *Applied multilevel analysis*. Amsterdam, TT- Publikaties.
- Hulten, M. G. van (2005). *Mobbing op de werkvloer, ook volwassenen pesten*. Masterscriptie aan de Universiteit van Tilburg.
- Kiesler, C. A. (1969). Group Pressure and Conformity. In Mills, J. (1969). *Experimental Social Psychology*. Ontario: Macmillan, 233-306.
- Kinnick, K. N., & Parton, S. R. (2005). Workplace Communication: What the Apprentice Teaches About Communication Skills. *Business Communication Quarterly*, 68, 429-456.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 165-184.
- Mikkelsen, E. G., & Einarsen, S. (2002). Relationships between exposure to bullying at work and psychological and psychosomatic health complaints: the role of state

- negative affectivity and generalized self-efficacy. *Scandinavian Journal of Psychology*, 43, 397–405.
- Mobbing op de werkvloer (2006). Geraadpleegd via <http://www.mobbingopdewerkvloer.nl> op 12-02-2007.
- Montoya, R. M., & Horton, R. S. (2004). On the importance of cognitive evaluation as a determinant of interpersonal attraction. *Journal of Personality and Social Psychology*, 86, 696-712.
- Moreland, R. L., & Zajonc, R. B. (1982). Exposure Effects in Person Perception: Familiarity, Similarity and Attraction. *Journal of Experimental Social Psychology*, 18, 395-415.
- Mynard, H., & Joseph, S. (1997). Bully/victim problems and their association with Eysenck's personality dimensions in 8 to 13 year-olds. *British Journal of Educational Psychology*, 67, 51–54.
- Nezlek, J. B. (2001). Multilevel random coefficient analysis of event and interval contingent data in social and personality psychology research. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 27, 771-785.
- Olweus, D. (1978). *Aggression in Schools: Bullies and Whipping Boys*. Hemisphere, Washington DC.
- Owen, H., Saunders, C., & Hickson, D. (1994). *Social Skills in Interpersonal Communication*. London: Routledge.
- Pilkington, N. W., & Lydon, J. E. (1997). The Relative Effect of Attitude Similarity and Attitude Dissimilarity on Interpersonal Attraction: Investigating the Moderating Roles of Prejudice and Group Membership. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 23, 107-122.
- Raad, B. de, & Perugini, M. (2002). *Big five assesment*. Göttingen: Hogrefe & Huber Publishers.
- Rayner, C. (1997). The incidence of workplace bullying. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 7, 199-208.
- Riggio, R. (1989). *Social Skills Inventory: manual U.S.A.* Consulting Psychologists Press.
- Salin, D. (2003a). Ways of explaining workplace bullying: a review of enabling, motivating and precipitating structures and processes in the work environment. *Human Relations*, 56, 1213-1232.
- Salin, D. (2003b). *Workplace bullying among business professionals: Prevalence, organisational antecedents and gender differences*. Helsinki: Swedish School of Economics and Business Administration.
- Schachter, S. (1951). Deviation, rejection, and communication. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 46, 190–207.
- Schein, E. (1985). *Organizational Leadership and Culture*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Seigne, E., Coyne, I., & Randall, P. (1999). Personality traits of the victims of workplace bullying: an Irish Sample. *Ninth European Congress of Work and Organizational Psychology*, 12-15 may, Expoo, Finland.

- Singh, R., & Tan, L. S. C. (1992). Attitudes and attraction: a test of the similarity-attraction and dissimilarity-repulsion hypotheses. *British Journal of Social Psychology*, 31, 227-238.
- Slee, P. T., & Rigby, K. (1993). The relationship of Eysenck's personality factors and self-esteem to bully-victim behaviour in Australian schoolboys. *Personality and Individual Differences*, 14, 371-373.
- Tsui, A. S., Egan, T. D., & O'Reilly, C. A. (1992). Being Different: Relational Demography and Organizational Attachment. *Administrative Science Quarterly*, 37, 549-579.
- Vartia, M. (1996). The sources of bullying : psychological work environment and organization climate. *The European journal of work and organizational psychology*, 5, 203.
- Vissers, L. V. M. (2006). *Van kwaad tot erger, mobbing op de werkvloer*. Masterscriptie aan de Universiteit van Tilburg.
- Zapf, D. (1999). Organizational, work group-related and personal causes of mobbing/bullying at work. *International Journal of Manpower*, 1, 70-85.
- Zapf, D. (1999). Mobbing in organisationen - Überblick zum stand des Forschung ("Bullying at work. An overview of current research"). *Zeitschrift für Arbeits- and Organisationspsychologie*, 43, 1-25.
- Zapf, D., Knorz, C., & Kulla, M. (1996). On the relationship between mobbing factors, and job content, the social work environment and health outcomes. *European Journal of Work and Organisational Psychology*, 5, 215-37.

De illustratie op het voorblad is gemaakt door Caesar Best en afkomstig van de website <http://www.mobbingopdewerkvloer.nl>.

# Bijlagen

## Bijlage I Begeleidende brief



Beste medewerker,

Graag vragen wij, Naomi Warnert en Judith Dudok, studenten aan de Universiteit van Tilburg, uw medewerking aan ons afstudeeronderzoek naar communicatie op de werkvloer.

### *Doel van het onderzoek*

Om goed met elkaar te kunnen samenwerken, is effectieve communicatie met collega's van groot belang.

Wij willen graag in kaart brengen hoe in diverse organisaties de communicatie op de werkvloer verloopt.

Om dit te onderzoeken vragen wij u om de bijgevoegde vragenlijst in te vullen. Aspecten die hierin aan bod komen zijn onder andere:

- Hoe ervaart u de werksfeer?
- Hoe gaat u met uw collega's om?
- Hoe gedraagt u zich in gesprekken met collega's?

Het invullen van de vragenlijst zal ongeveer 10 tot 15 minuten duren. De antwoorden worden volledig anoniem en vertrouwelijk verwerkt. De resultaten zullen wij alleen gebruiken voor onze afstudeerscriptie.

We vragen u vriendelijk deze vragenlijst vóór 8 mei 2007 in te vullen.

Voor eventuele vragen kunt u met ons contact opnemen via het volgende e-mailadres: [J.M.H.Dudok@uvt.nl](mailto:J.M.H.Dudok@uvt.nl).

Wij stellen uw medewerking zeer op prijs en danken u hartelijk voor uw moeite.

Met vriendelijke groet,

Naomi Warnert en Judith Dudok

## Bijlage II De enquête



### Enquête communicatie op de werkvloer

Heel fijn dat u de tijd neemt om aan dit onderzoek mee te werken!

In deze vragenlijst vindt u vragen die gaan over uzelf en over uw contacten met collega's.

Bij de meeste vragen kunt u antwoord geven door het hokje van uw keuze aan te kruisen of het cijfer van uw keuze te omcirkelen. Kruis telkens slechts één antwoord aan. Bij open vragen kunt u uw antwoord invullen op de stippellijnen. Denk niet te lang na bij het beantwoorden van de vragen. Ervaring leert dat wat het eerste opkomt het beste bij mensen past. Er zijn echter geen goede of foute antwoorden.

Het invullen van de vragenlijst zal ongeveer 10 tot 15 minuten duren. Uiteraard worden uw gegevens vertrouwelijk en anoniem verwerkt.

Succes bij het invullen van de vragenlijst en alvast hartelijk dank voor uw medewerking!

## ALGEMEEN

### **Wat is uw geslacht?**

0 man  
0 vrouw

### **Wat is uw leeftijd?**

.....

### **Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?**

0 WO 0 HBO  
0 MBO 0 VWO  
0 HAVO 0 MAVO  
0 VMBO 0 LBO  
0 Basisonderwijs 0 Anders, namelijk:.....  
0 Geen

### **Wat is uw huidige dienstverband?**

0 Op projectbasis 0 Contract voor onbepaalde tijd  
0 Op uitzendbasis 0 Contract voor bepaalde tijd  
0 Anders, namelijk:.....

### **Wat is uw huidige aanstelling?**

0 Full-time  
0 Part-time, aantal uur per week:.....

### **In wat voor soort bedrijf werkt u?**

0 Onderwijs 0 Bank- en verzekeringswezen  
0 Toerisme 0 Autoindustrie  
0 Horeca 0 Juridische dienstverlening  
0 Bouw 0 Architectuur  
0 Overheid 0 Vervoersbedrijf  
0 Personeel en organisatie 0 Afvaldienstverlening  
0 Gezondheidszorg 0 Levensmiddelenproductie  
0 Doe-het-zelf sector 0 Anders, namelijk:.....

### **Op welke afdeling werkt u?<sup>5</sup>**

0  
0 Anders, namelijk:.....

---

<sup>5</sup> Deze (gesloten)vraag is aangepast per organisatie. Al de afdelingen van de betreffende organisatie zijn in de lijst opgenomen.



**Hoeveel mensen werken er ongeveer in uw organisatie? (geef een schatting)**

- 0 Minder dan 25 medewerkers    0 501 tot 1000 medewerkers  
0 26 tot 100 medewerkers    0 Meer dan 1000 medewerkers  
0 101 tot 500 medewerkers

**Heeft u een leidinggevende functie?**

- 0 Ja  
0 Nee

**De mensen waarmee ik werk zijn over het algemeen...**

- 0 Ouder dan ik    0 Van dezelfde leeftijd  
0 Jonger dan ik    0 Zowel ouder als jonger dan ik

COMMUNICATIE

*Hieronder staan een aantal stellingen over uzelf en hoe u meestal met andere mensen communiceert. Selecteer het cijfer dat het beste weergeeft in hoeverre de stelling op u van toepassing is. Hoe hoger het cijfer, hoe meer u het met de stelling eens bent. Omcirkel het cijfer dat als eerste in u opkomt! Bijvoorbeeld zo:*

1	2	3	4	5
<i>Zo ben ik helemaal niet</i>	<i>Zo ben ik een beetje</i>	<i>Zo ben ik</i>	<i>Zo ben ik heel erg</i>	<i>Zo ben ik precies</i>

Ik stap makkelijk op mensen af die ik niet ken.    1 2 3 4 5

Wanneer ik het niet met mijn vrienden eens ben, zeg ik hun dat ook.    1 2 3 4 5

Ik vind het prettig om veel sociale contacten te hebben.    1 2 3 4 5

Ik word sterk beïnvloed door de stemming van mensen om mij heen.    1 2 3 4 5

Ik ben vaak degene die een gesprek begint.    1 2 3 4 5

Ik ben bang voor nieuwe ontmoetingen.    1 2 3 4 5

Sommige vrienden vinden mij driftig.    1 2 3 4 5

Ik word snel kwaad, maar ben het ook snel weer vergeten.    1 2 3 4 5

<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	
<i>Zo ben ik helemaal niet</i>	<i>Zo ben ik een beetje</i>	<i>Zo ben ik</i>	<i>Zo ben ik heel erg</i>	<i>Zo ben ik precies</i>	
Ik word nerveus als ik het gevoel heb dat er iemand op me let.	1	2	3	4	5
Wanneer ik kwaad ben, laat ik dat zien.	1	2	3	4	5
Ik maak me vaak zorgen over hoe ik op anderen overkom.	1	2	3	4	5
Ik vind het moeilijk om voor een grote groep mensen te spreken.	1	2	3	4	5
Het duurt vaak lang voordat anderen mij echt goed kennen.	1	2	3	4	5
Ik beweeg me gemakkelijk in gezelschap.	1	2	3	4	5
Ik heb het gevoel dat ik net zoveel waard ben als anderen.	1	2	3	4	5
Ik bevind mij vaak in ongemakkelijke situaties.	1	2	3	4	5
Ik ben het vaak oneens met mensen.	1	2	3	4	5
Als ik in een grote groep mensen ben, vind ik het moeilijk om de juiste woorden te vinden.	1	2	3	4	5
Ik ben vaak bang dat mensen dingen die ik zeg verkeerd opvatten.	1	2	3	4	5
Ik houd anderen op afstand.	1	2	3	4	5
Ik ben het liefst alleen.	1	2	3	4	5
Ik heb moeite mezelf te beheersen als ik boos ben.	1	2	3	4	5
Het komt wel voor dat ik me afvraag of ik wel de juiste dingen zeg of doe.	1	2	3	4	5
Ik voel me op mijn gemak bij verschillende mensen: jong, oud, rijk of arm.	1	2	3	4	5
Ik maak makkelijk vrienden.	1	2	3	4	5

<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<i>Zo ben ik helemaal niet</i>	<i>Zo ben ik een beetje</i>	<i>Zo ben ik</i>	<i>Zo ben ik heel erg</i>	<i>Zo ben ik precies</i>

Ik word niet snel kwaad.	1	2	3	4	5
Ik babbel graag.	1	2	3	4	5
Ik geef de voorkeur aan een baan waarin ik veel met anderen moet samenwerken.	1	2	3	4	5
Als mensen mij irriteren, zeg ik wat ik van hen denk.	1	2	3	4	5
Ik beschouw mezelf als een buitenstaander.	1	2	3	4	5
Ik houd van grote feesten.	1	2	3	4	5
Ik ben niet trots op mezelf.	1	2	3	4	5
Ik zou willen dat ik meer respect voor mezelf zou hebben.	1	2	3	4	5
Ik word vaak gekozen als leider van een groep.	1	2	3	4	5
Als mensen het niet met mij eens zijn, raak ik vaak in conflict met hen.	1	2	3	4	5
Meestal ben ik tevreden met mezelf.	1	2	3	4	5
Ik pas me gemakkelijk aan in verschillende situaties.	1	2	3	4	5
Ik vermijd gezelschap.	1	2	3	4	5
Ik vind het erg belangrijk dat anderen mij aardig vinden.	1	2	3	4	5
Soms denk ik dat ik nergens goed in ben.	1	2	3	4	5
Mijn vrienden zeggen dat ik soms een ruziezoeker ben.	1	2	3	4	5

**Hieronder staan een aantal stellingen over de omgang met collega's op het werk. Selecteer het cijfer dat het beste weergeeft in hoeverre u het met de stelling eens of oneens bent. Hoe hoger het cijfer, hoe meer u het met de stelling eens bent. Omcirkel het cijfer dat als eerste in u opkomt! Bijvoorbeeld zo:**

1	2	3	4	5
<i>Geheel mee oneens</i>	<i>Mee oneens</i>	<i>Niet mee oneens, maar ook niet mee eens</i>	<i>Mee eens</i>	<i>Geheel mee eens</i>

Plagerijen horen bij het werk. 1 2 3 4 5

Als je je niet aanpast op je werk, dan is het niet gek dat je uiteindelijk genegeerd wordt. 1 2 3 4 5

Je mag op het werk best iemand voor de grap een keertje uitschelden. 1 2 3 4 5

Ik vind dat je op het werk roddels over iemand mag verspreiden. 1 2 3 4 5

Mensen moeten wel tegen een geintje kunnen en niet zo snel op hun teentjes getrapt zijn. 1 2 3 4 5

Ook al past iemand niet in de groep, dan nog moet je altijd aardig tegen die persoon zijn. 1 2 3 4 5

Als je je niet aanpast op je werk, dan is het niet gek wanneer je minder leuke klussen krijgt. 1 2 3 4 5

Je moet grapjes of geintjes mogen maken op het werk. 1 2 3 4 5

**De onderstaande situaties beschrijven hoe collega's/leidinggevenden op de werkvloer met elkaar kunnen omgaan. Omcirkel het cijfer dat aangeeft hoe vaak u zelf te maken hebt gehad met deze situaties in de afgelopen 6 maanden. Hoe hoger het cijfer, hoe vaker u met de situatie in aanraking bent geweest. Bijvoorbeeld:**

1	2	3	4	5
<i>Nooit</i>	<i>Soms</i>	<i>Maandelijks</i>	<i>Wekelijks</i>	<i>Dagelijks</i>

De 23 NAQ-items die gebruikt zijn in de vragenlijst van dit onderzoek zijn vanwege copyright niet opgenomen in deze bijlage.

## COMMUNICATIE IN DE ORGANISATIE

*Hieronder staan een aantal stellingen over de communicatie binnen een organisatie. Omcirkel het cijfer dat het beste weergeeft in hoeverre de stelling op uw organisatie van toepassing is. Hoe hoger het cijfer, hoe meer u het met de stelling eens bent.*

*Bijvoorbeeld:*

<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<i>Geheel mee oneens</i>	<i>Mee oneens</i>	<i>Niet mee oneens, maar ook niet mee eens</i>	<i>Mee eens</i>	<i>Geheel mee eens</i>

In mijn organisatie wordt van mensen verwacht dat ze een goed gevoel voor humor hebben. 1 2 3 4 5

Het wordt bij de organisatie waar ik werk gewaardeerd als je als medewerker meedenkt. 1 2 3 4 5

Als je onzeker bent over jezelf, mag je dat hier best laten zien. 1 2 3 4 5

In deze organisatie moet je voor jezelf opkomen. 1 2 3 4 5

Als ik een probleem signaleer, wordt daar serieus naar gekeken. 1 2 3 4 5

In deze organisatie moet je vooral rustig zijn en niet te veel opvallen. 1 2 3 4 5

In deze organisatie kun je je emoties maar beter niet te veel laten zien. 1 2 3 4 5

Je mag hier best af en toe fouten maken. 1 2 3 4 5

Het is in deze organisatie erg als collega's teruggetrokken en stil zijn. 1 2 3 4 5

In deze organisatie wordt van je verwacht dat je wat over jezelf vertelt. 1 2 3 4 5

Het is in deze organisatie belangrijker dat je je werk goed doet, dan dat je goed kan communiceren. 1 2 3 4 5

In deze organisatie is het belangrijk dat je goed kan communiceren. 1 2 3 4 5

In deze organisatie wordt het gewaardeerd als je het achterste van je tong laat zien. 1 2 3 4 5

1	2	3	4	5
<i>Geheel mee oneens</i>	<i>Mee oneens</i>	<i>Niet mee oneens, maar ook niet mee eens</i>	<i>Mee eens</i>	<i>Geheel mee eens</i>

---

Je kunt maar beter geen kritiek hebben op het beleid van de organisatie waar ik werk.      1   2   3   4   5

---

In deze organisatie moet je altijd een beetje op je woorden passen.      1   2   3   4   5

---

Er wordt hier openlijk gesproken over fouten en vergissingen.      1   2   3   4   5

---

Als u nog opmerkingen of ideeën hebt dan kunt u die hieronder invullen.

*Hartelijk dank voor uw medewerking!*

Opmerkingen, ideeën en/of suggesties:

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----