

Pesten op het werk:

De relatie met lichamelijke gezondheidsklachten en de invloed van sociale steun

Haesevoets Tessa, Dehue Francine, Pouwelse Mieneke *

SAMENVATTING

Dit survey onder Belgische werknemers ($N = 497$) onderzoekt, uitgaande van het Michigan stressmodel, het verband tussen hoeveelheid sociale steun en tevredenheid daarmee, pesterijen op het werk en lichamelijke gezondheidsklachten. Uit hiërarchische regressieanalyses bleek dat zowel persoonsgerichte als werkgerelateerde pesterijen een negatieve invloed op de ervaren gezondheid hebben. Ook neemt voor werknemers, die een tekort aan sociale steun van collega's ervaren, het aantal gezondheidsklachten toe naarmate zij vaker slachtoffer zijn van werkgerelateerde pesterijen (d.w.z. moderatie). Daarnaast bleek tevredenheid met de ontvangen sociale steun van leidinggevenden een indirect effect te hebben op de relatie tussen gepest worden en gerapporteerde gezondheidsklachten (d.w.z. mediatie). Deze effecten konden niet vastgesteld worden voor de hoeveelheid ontvangen steun. De resultaten benadrukken de noodzaak van toekomstige studies waarin extra aandacht wordt besteed aan de mate waarin een gepeste werknemer tevreden is met de ontvangen sociale steun.

Trefwoorden: gepest worden, sociale steun, gezondheidsklachten

* Tessa Haesevoets is afgestudeerd in de arbeid- en organisatiepsychologie aan de Open Universiteit in Nederland en is momenteel als doctoraatsstudent verbonden aan de Universiteit Gent, Faculteit Psychologie en Pedagogische Wetenschappen. Correspondentieadres: Tessa Haesevoets, Vakgroep Ontwikkelings-, Persoonlijkheds-, en Sociale Psychologie, Henri Dunantlaan 2, B-9000, Gent, tel. 0032-(0)9-2649141, e-mail: Tessa.Haesevoets@Ugent.be. Francine Dehue en Mieneke Pouwelse werken als universitair docent aan de Faculteit Psychologie van de Open Universiteit. E-mail: Francien.Dehue@ou.nl, Mieneke.Pouwelse@ou.nl.

1 INLEIDING

Eerder onderzoek naar de effecten van sociale steun op de relatie tussen stress en disfunctie heeft een moeras van tegenstrijdige bevindingen en modellen opgeleverd (Schroots, 2003). Onderzoekers besteedden daarbij voornamelijk aandacht aan de invloed van hoeveelheid sociale steun, terwijl de invloed van tevredenheid met hoeveelheid sociale steun grotendeels genegeerd werd (Van Sonderen, 1993). Deze tweedeling tussen hoeveelheid steun en tevredenheid met hoeveelheid steun is het uitgangspunt van de huidige studie. Meer specifiek is het doel van dit onderzoek om inzicht te verwerven in de invloed van zowel hoeveelheid ervaren sociale steun op het werk als tevredenheid daarmee op de relatie tussen gepest worden op het werk en ervaren lichamelijke gezondheidsklachten.

1.1 Pesterijen op het werk

Pesten op het werk is een relatief nieuw onderzoeksdomein binnen de arbeids- en organisatiepsychologie (Notelaers, De Witte, Vermunt & Einarsen, 2006). Het thema werd in de jaren '90 door Leymann (1990, 1996) als eerste op de Europese onderzoeksagenda geplaatst. Sinds het werk van Leymann is 'pesten op het werk' of 'mobbing' onder tal van benamingen onderzocht, zoals: 'workplace bullying' (Adams, 1992), 'work harassment' (Björkqvist, Osterman & Hjelt-Bäck, 1994), 'workplace aggression' (Baron & Neuman, 1996), 'petty tyranny' (Ashfort, 1994) en 'scapegoating' (Einarsen, Raknes & Matthiesen, 1994).

Gebaseerd op de definities van Hubert (1997) en Olweus (1993) wordt pesten in de literatuur gedefinieerd als herhaaldelijk en regelmatig voorkomende negatieve acties van één of meerdere personen, gericht tegen één andere persoon. De meeste onderzoekers voegen hier aan toe dat er pas sprake is van pesten als het slachtoffer zich moeilijk of niet effectief kan verweren (Einarsen & Skogstad, 1996; Hoel & Cooper, 2001; Leymann,

1996; Matthiesen & Einarsen, 2007; Vartia, 2001), door een inferieure positie en een ongelijke machtsstructuur (Hoel & Cooper, 2001, Matthiessen & Einarsen, 2007; Smith & Brain, 2000). Vanuit de Europese onderzoekstraditie wordt er verondersteld dat deze negatieve acties voornamelijk psychologisch van aard zijn (Baillien, De Cuyper & De Witte, 2011; Baillien, Rodríguez-Muñoz, De Witte, Notelaers & Moreno-Jiménez, 2011). Tot slot is er volgens de statistische definities van pesten (Einarsen, Hoel, Zapf & Cooper, 2011; Leymann, 1996) pas sprake van pestgedrag indien dit gedrag zich minstens één keer per week voordoet gedurende een periode van tenminste zes maanden.

Uit de verschillende definities van pesten blijkt verder dat pestgedrag betrekking kan hebben op persoonsgerichte pesterijen (deze pesterijen hebben betrekking op de persoonlijkheid en het privéleven van de werknemer, bijv. roddelen en beledigende opmerkingen maken), werkgerelateerde pesterijen (deze pesterijen hebben betrekking hebben op de eigenlijke baan en belemmeren in vele gevallen een goede uitvoering van het takenpakket, bijv. belangrijke informatie achterhouden en een werknemer werk geven onder zijn of haar niveau) en sociale isolatie (bijv. een werknemer uitsluiten van groepsactiviteiten) (Baillien, Neyens & De Witte, 2005, 2007; Einarsen et al., 2011). Pesterijen kunnen daarbij verder onderscheiden worden in pesterijen door een lid van dezelfde organisatie en pesterijen door een lid van een andere organisatie, waarmee het slachtoffer via de uitvoering van het werk in contact komt (Baillien et al., 2007). Tot slot kunnen daders van pesterijen onderscheiden worden in daders met een hogere status dan het slachtoffer (bijv. leidinggevend en managers, zie Tepper, 2000), daders met een status gelijk aan dat van het slachtoffer (bijv. collega's, zie Aquino, Grover, Bradfield & Allen, 1999) en daders met een lagere status dan het slachtoffer (bijv. ondergeschikten).

Pesterijen op het werk worden in dit onderzoek opgevat als een onderdeel van negatief gedrag op het werk. Negatief gedrag op het werk is daarbij een breder concept, dat naast

pesterijen ook andere ongewenste gedragingen omvat, zoals: intimidatie, ongewenste seksuele aandacht en lichamelijk geweld (zie Bakhuys Roozeboom, Gouw, Hooftman, Houtman & Hesselink, 2008). In dit onderzoek wordt algemeen gekeken naar pesterijen door één of meer leden van dezelfde organisatie, zonder daarbij rekening te houden met de status van de dader (vgl. Andersson & Pearson, 1999; Aquino & Douglas, 2003). Pesterijen op het werk worden daarbij onderscheiden in persoonsgerichte en werkgerelateerde pesterijen, waarbij sociale isolatie wordt opgevat als een onderdeel van persoonsgericht pesten.

Notelaers et al. (2006) toonden met behulp van de latente-klassenbenadering aan dat pesten gedefinieerd wordt door het samenspel tussen persoonsgerichte *én* werkgerelateerde pesterijen, en dus niet door persoonsgerichte *of* werkgerelateerde pesterijen afzonderlijk. De literatuur over het onderscheid tussen persoonsgericht en werkgerelateerd pesten is echter niet eenduidig. Zo stelden Notelaers en De Witte (2003) vast dat vooral werkgerelateerde pesterijen bepalen of iemand als slachtoffer van pesterijen wordt beschouwd en toonden Hoel, Faragher en Cooper (2004) aan dat persoonsgerichte pesterijen meer schade berokkenen aan het slachtoffer dan werkgerelateerde pesterijen. Ondanks dat in dit onderzoek in eerste instantie naar het samenspel tussen beide pestvormen wordt gekeken, wordt er voorspeld dat de invloed van sociale steun mogelijk anders is voor enerzijds de relatie tussen persoonsgerichte pesterijen en ervaren gezondheidsklachten en anderzijds de relatie tussen werkgerelateerde pesterijen en ervaren gezondheidsklachten.

1.2 Meting en prevalentie van pesterijen op het werk

In het verleden werden twee methoden ontwikkeld om pesten op het werk te meten (Notelaers et al., 2006). De eerste methode is de zogenaamde ‘subjectieve’ methode (Zapf, Einarsen, Hoel & Vartia, 2003). Deze methode wordt als subjectief bestempeld omdat

hierin de perceptie van de respondent centraal staat, door eerst een definitie van pesten aan de respondent voor te leggen en vervolgens te vragen of de respondent slachtoffer is van pestgedrag volgens die definitie (Einarsen et al., 2011; Notelaers et al., 2006). De tweede methode is de zogenaamde ‘objectieve’ methode (Zapf et al., 2003). Deze methode wordt als objectief bestempeld omdat men hierin vraagt aan de respondent in welke mate hij of zij het voorwerp was van een reeks gedragingen, die geacht worden pesten op het werk te meten (Einarsen et al., 2011; Notelaers et al., 2006). Meestal worden bij de objectieve methode vragenlijsten, zoals de Negative Acts Questionnaire (NAQ) van Einarsen en Raknes of de Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LIPT) van Leymann, gebruikt. In dit onderzoek wordt pesten op het werk gemeten met behulp van de Nederlandstalige versie (Notelaers & De Witte, 2003) van de Negative Acts Questionnaire (Einarsen & Raknes, 1997).

Zowel nationale als internationale onderzoeken naar de pestprevalentie laten erg uiteenlopende cijfers zien (Dehue, Bolmans, Völlink & Pouwelse, 2009, 2012; Nielsen et al., 2009). Einarsen et al. (2011) hebben de resultaten van meer dan 80 studies uitgevoerd in 18 Europese landen samengevat. Ondanks het gebruik van verschillende definities en verschillende meetmethoden, en ondanks mogelijke cultuurverschillen en verschillen in de kwaliteit van een bepaalde organisatie of sector, komt er een convergerend beeld naar voren, waaruit blijkt dat tussen 3% en 4% van de werknemers ernstig gepest wordt en tussen 9% en 15% van de werknemers af en toe gepest wordt. Tussen 10% en 20% van de werknemers wordt tot slot zo nu en dan geconfronteerd met negatief gedrag op het werk (Einarsen et al., 2011). In de Nederlandstalige literatuur varieert het percentage gepeste werknemers van 1% tot 20% (Bakhuys Roozeboom et al., 2008; Dehue et al., 2009; Di Martino, Hoel & Cooper, 2002; Garcia, Hue, Opdebeeck & Van Looy, 2002; Hubert, Furda & Steensma, 2001; Hubert & Van Veldhoven, 1997; Notelaers & De Witte, 2003;

Notelaers et al., 2006; STV, 2006). Meer specifiek wordt in België de pestprevalentie op basis van de subjectieve methode op 1% tot 4% en op basis van de objectieve methode op 10% tot 20% geschat (Notelaers & De Witte, 2003).

1.3 Gevolgen van pesterijen op het werk voor slachtoffer en organisatie

Uit verschillende onderzoeken werd geconcludeerd dat pesten op het werk negatieve gevolgen heeft, zowel voor het welbevinden van het slachtoffer (Einarsen et al., 2011; Niedl, 1996; Rayner & Cooper, 1997; Zapf, Knorz & Kulla, 1996) als voor de organisatie waarvoor het slachtoffer werkt (Duffy, 2009; Einarsen et al., 2011).

Einarsen en Mikkelsen (2003) en Moayed, Daraiseh, Shell en Salem (2006) vonden samenhangen tussen blootstelling aan pestgedrag en lichamelijke, psychosomatische en psychologische symptomen van het slachtoffer. Mogelijke lichamelijke gevolgen van pesterijen zijn spier- en gewrichtsklachten en vage lichamelijke klachten, zoals verlies van kracht en chronische vermoeidheid. Mogelijke psychosomatische gevolgen zijn hoofdpijn, darmklachten, hartkloppingen en slaapmoeilijkheden. Mogelijke psychische gevolgen zijn tot slot depressie, zenuwachtigheid, irriteerbaarheid, overgevoeligheid en huilbuien (zie Brodsky, 1976; Dehue et al., 2009; Niedl, 1996; O'Moore, Seigne, McGuire & Smith, 1998; Zapf et al., 1996). In dit onderzoek wordt onder gezondheidsklachten het totaal aantal ervaren somatische gezondheidsklachten verstaan, zoals: vermoeidheidsklachten, hartklachten, maagklachten en klachten aan het bewegingsapparaat.

Verder kunnen ook organisaties negatieve gevolgen van pesterijen ervaren in termen van verlies van productiviteit, meer ziekteverzuim, een verhoogd verloop, een lagere omzet, juridische kosten en negatieve publiciteit (zie Deery, Walsh & Guest, 2011; Duffy, 2009; Einarsen et al., 2011; Hoel, Sheehan, Cooper & Einarsen, 2011).

1.4 Definitie van sociale steun

Sociale steun bestaat uit ondersteunende interacties tussen mensen die tegemoet komen aan de sociale basisbehoeften van de ontvanger (Van Sonderen, 1993). Bij definities van sociale steun wordt in de literatuur een onderscheid gemaakt tussen de hoeveelheid ondersteunende interacties (vgl. House, 1981) en de mate waarin deze interacties tegemoet komen aan de behoefte aan ondersteuning (vgl. Thoits, 1984). Verder kan er nog een onderscheid gemaakt worden naar verschillende bronnen van sociale steun. In de huidige studie worden twee bronnen van steun onderscheiden, namelijk: sociale steun van collega's en sociale steun van leidinggevenden. Onder hoeveelheid ervaren sociale steun op het werk wordt de frequentie van de door de werknemer ervaren ondersteunende interacties van collega's en leidinggevenden verstaan (Van Sonderen, 1993). Onder tevredenheid met hoeveelheid ervaren sociale steun op het werk wordt de mate verstaan waarin de hoeveelheid verkregen steun van collega's en leidinggevenden overeenkomt met de behoefte van de werknemer aan steun (Savelkoul & Van Sonderen, 2007). Een werknemer is ontevreden over de hoeveelheid ervaren sociale steun indien er zich een discrepantie voordoet tussen aanbod en behoefte aan steun, waardoor de werknemer een tekort of een teveel aan steun ervaart. Van belang is echter dat niet iedereen in dezelfde mate behoefte heeft aan sociale steun. Van Sonderen (1993) veronderstelt dat de mate waarin de geboden interacties overeenkomen met iemands behoefte aan steun mogelijk meer informatie geven in relatie tot onwelbevinden dan de mate waarin iemand interacties ervaart. Analoog aan deze veronderstelling wordt in dit onderzoek verwacht dat de kwaliteit van de ervaren steun belangrijker is dan de hoeveelheid ervaren steun op zich. Anders gezegd: Er wordt voorspeld dat tevredenheid met hoeveelheid steun een sterkere moderator is op de relatie tussen pesten en gezondheidsklachten dan hoeveelheid steun.

1.5 Moderatie van sociale steun

Einarsen en Skogstad (1996) en Einarsen (2000) identificeerden sociale steun als een beschermende factor die de relatie tussen gepest worden op het werk en gezondheid modereert. Van Dick en Wagner (2001) concludeerden op basis van onderzoek onder 356 Duitse leerkrachten dat voor leerkrachten die weinig sociale steun ervoeren er een sterkere relatie was tussen gepest worden en stressreacties dan voor leerkrachten die veel sociale steun ervoeren. Ook uit onderzoek van Bilgel, Aytac en Bayram (2006) onder 944 Turkse werknemers kwam naar voren dat werknemers die aangaven weinig ondersteuning op het werk te ervaren significant meer gepest werden dan degenen die aangaven veel ondersteuning te ervaren. Bij gepeste werknemers met weinig ondersteuning waren het stressniveau en de gemiddelde depressie- en angstscores hoger en arbeidstevredenheid lager dan bij gepeste werknemers met veel ondersteuning (Bilgel et al., 2006). Quine (2001) concludeerde tot slot op basis van onderzoek onder 1100 verpleegkundigen in Zuid-Oost Engeland dat sociale steun op het werk een modererende invloed had op de relatie tussen gepest worden op het werk enerzijds en arbeidstevredenheid, depressie en de neiging om de organisatie te verlaten anderzijds. Sociale steun bleek echter geen modererende invloed te hebben op de relatie tussen gepest worden op het werk en de mate van angst (Quine, 2001).

Verder hebben Hansen, Høgh, Persson, Karlson, Garden en Ørbæk (2006) de mediërende invloed van sociale steun op de relatie tussen gepest worden op het werk en allerlei gezondheidsuitkomsten onderzocht. De resultaten van deze studie toonden aan dat sociale steun van leidinggevenden een mediërende invloed had op de relaties tussen gepest worden op het werk en somatische klachten, depressie, angst, psychische gezondheid en negatieve affectiviteit. Sociale steun van collega's had enkel een mediërende invloed op de relatie tussen gepest worden op het werk en somatische klachten.

Concluderend kan gesteld worden dat verschillende onderzoekers de invloed van hoeveelheid sociale steun op het werk op de relatie tussen gepest worden op het werk en stressreacties en ziekteverschijnselen hebben gevonden (zie Bilgel et al., 2006; Einarsen, 2000; Hansen et al., 2006; Quine, 2001; Van Dick & Wagner, 2001; zie ook Aquino & Thau, 2009). Verschillende onderzoekers concludeerden dat een ondersteunende werkomgeving werknemers kan beschermen tegen de schadelijke effecten van pesten (Bilgel et al., 2006; Davenport, Schwartz & Eliot, 1999; Keashly & Jagatic, 2003; Namie & Namie, 2000; Wyatt & Hare, 1997). Voor zover wij weten is er tot op heden nog geen eerder onderzoek uitgevoerd naar de invloed van tevredenheid met hoeveelheid steun op de relatie tussen gepest worden op het werk en stressreacties en ziekteverschijnselen.

1.6 Theoretisch kader

In veel literatuur wordt pesten op het werk bekeken vanuit een stressperspectief (Einarsen & Raknes, 1991; Leymann, 1996; Zapf et al., 1996), waarbinnen pesterijen opgevat kunnen worden als een bron van stress (zie o.a. Rodríguez-Muñoz, Baillien, De Witte, Moreno-Jiménez & Pastor, 2009) of als een gevolg van stress (zie o.a. Baillien, Neyens, De Witte & De Cuyper, 2009). Het onderscheid tussen stressbronnen en stressgevolgen wordt ook teruggevonden in de verschillende werkstressmodellen (zie o.a. De Jonge, Le Blanc & Schaufeli, 2007). Het Michigan stressmodel van Caplan, Cobb, French, Harrison en Pinneau (1975) wordt in dit onderzoek als theoretisch kader gehanteerd.

In het Michigan stressmodel worden zes groepen variabelen onderscheiden, namelijk: (1) de objectieve omgeving (dit is de omgeving zoals die bestaat los van de werknemer), (2) de subjectieve omgeving (dit is de omgeving zoals die door de werknemer wordt waargenomen), (3) stressreacties en (4) ziekteverschijnselen (deze ontstaan als de omgevingen bronnen van stress bevatten die het evenwicht verstoren), (5) persoonlijkheidskenmerken (dit zijn min of meer stabiele kenmerken van het individu) en

tot slot (6) kenmerken van de sociale omgeving (deze hebben betrekking op de relaties met mensen op het werk). Het Michigan stressmodel is een sequentieel model: er wordt een keten van opeenvolgende factoren verondersteld. De objectieve werksituatie leidt via de subjectieve interpretatie tot allerlei stressreacties, die vervolgens uitmonden in allerlei ziekteverschijnselen (Caplan et al., 1975; Pool & Van Dijk, 1999). Verder gaat het Michigan stressmodel ervan uit dat persoonskenmerken en kenmerken van de sociale omgeving een modererende invloed hebben op de relaties tussen objectieve en subjectieve omgeving, tussen subjectieve omgeving en stressreacties en tussen stressreacties en ziekteverschijnselen (Caplan et al., 1975).

Ondanks dat in dit onderzoek de zogenaamde objectieve methode wordt gebruikt om pesten op het werk te meten, gaat het bij pesterijen steeds om de manier waarop het slachtoffer het gedrag van de pester waarneemt en interpreteert. Daarom wordt in termen van het Michigan stressmodel pesten opgevat als een onderdeel van de subjectieve omgeving. Verschillende onderzoekers hebben geclaimd dat pesten gezien kan worden als een extreme vorm van sociale stress op het werk (zie o.a. Einarsen & Raknes, 1991; Einarsen et al., 2011; Leymann, 1996; Leymann & Gustafsson, 1996; Rodríguez-Muño et al., 2009; Vartia, 2001; Zapf, 1999; Zapf & Einarsen, 2003; Zapf et al., 1996), die kan leiden tot allerlei negatieve gevolgen voor zowel het individu als de organisatie (Nield, 1996). Dit theoretische argument lijkt eveneens ondersteund te worden door cross-sectionele bevindingen (zie o.a. Bowling & Beehr, 2006; Einarsen & Mikkelsen, 2003). Analoog aan de hierboven beschreven onderzoeken worden pesterijen in de huidige studie eveneens beschouwd als een bron van stress die kan leiden tot stressreacties. Deze stressreacties omvatten in dit onderzoek enkel lichamelijke gezondheidsklachten. Zowel hoeveelheid ervaren sociale steun als tevredenheid daarmee worden in termen van het Michigan stressmodel beschouwd als een kenmerk van de sociale omgeving. Analoog aan de

bufferhypothese ten aanzien van sociale steun van Cohen en Wills (1985) wordt verondersteld dat spanning vermindert wanneer mensen veel steun ervaren en tevreden zijn met de hoeveelheid steun die ze ervaren, waardoor sociale steun mensen beschermt tegen de schadelijke effecten van stressvolle gebeurtenissen. In figuur 1 wordt het verband tussen de verschillende variabelen van het Michigan stressmodel, toegepast op dit onderzoek weergegeven.

[Figuur 1 ongeveer hier invoegen]

Uit deze figuur blijkt dat in dit onderzoek slechts drie van de zes groepen variabelen uit het Michigan stressmodel worden opgenomen, namelijk: de subjectieve omgeving, de sociale omgeving en stressreacties.

1.7 Onderzoeksmodel, -vragen en -hypothesen

Het onderzoeksmodel veronderstelt dat sociale steun als buffer optreedt, in die zin dat veel ervaren sociale steun van collega's en leidinggevenden en een grote tevredenheid met de hoeveelheid ervaren sociale steun van collega's en leidinggevenden het negatieve effect van persoonsgerichte en werkgerelateerde pesterijen op de lichamelijke gezondheid vermindert. Het onderzoeksmodel staat weergegeven in figuur 2.

[Figuur 2 ongeveer hier invoegen]

Hier dient opgemerkt te worden dat in de eerste onderzoeksvraag het samenspel tussen persoonsgerichte en werkgerelateerde pesterijen centraal staat. Indien in het vervolg van dit artikel algemeen gesproken wordt van 'pesten', 'pesterijen' of 'gepest worden' gaat het dus steeds om het samenspel tussen persoonsgerichte en werkgerelateerde pesterijen. In de tweede onderzoeksvraag wordt er vervolgens gefocust op de afzonderlijke bijdrage van persoonsgerichte en werkgerelateerde pesterijen.

Onderzoeksvraag 1: In hoeverre wordt de relatie tussen gepest worden op het werk en lichamelijke gezondheidsklachten gemodereerd door de hoeveelheid ervaren sociale steun op het werk en de tevredenheid daarmee? Deze eerste onderzoeksvraag leidt tot de volgende drie hypothesen:

Hypothese 1a: Er is een positieve relatie tussen de mate van gepest worden en het aantal lichamelijke gezondheidsklachten van gepeste werknemers. Naarmate pesterijen toenemen, neemt het aantal gezondheidsklachten van gepesten toe.

Hypothese 1b: De relatie tussen de mate van gepest worden en het aantal lichamelijke gezondheidsklachten van gepeste werknemers wordt gemodereerd door zowel hoeveelheid ervaren sociale steun op het werk als door tevredenheid daarmee. De relatie tussen pesten en gezondheidsklachten is sterker voor werknemers die weinig steun ervaren van collega's en leidinggevenden dan voor werknemers die veel steun ervaren van collega's en leidinggevenden; en de relatie is sterker voor werknemers die een tekort aan steun van collega's en leidinggevenden ervaren dan voor werknemers die tevreden zijn met de hoeveelheid ervaren sociale steun van collega's en leidinggevenden.

Hypothese 1c: Voor de relatie tussen de mate van gepest worden en het aantal lichamelijke gezondheidsklachten is de moderatie van tevredenheid met hoeveelheid steun sterker dan de moderatie van hoeveelheid steun.

Onderzoeksvraag 2: In hoeverre wordt de relatie tussen enerzijds persoonsgericht gepest worden en lichamelijke gezondheidsklachten en anderzijds werkgerelateerd gepest worden en lichamelijke gezondheidsklachten gemodereerd door de hoeveelheid ervaren sociale steun op het werk en de tevredenheid daarmee? Deze tweede onderzoeksvraag leidt tot de volgende drie hypothesen:

Hypothese 2a: Er zijn positieve relaties tussen zowel de mate van persoonsgerichte pesterijen als de mate van werkgerelateerde pesterijen en het aantal lichamelijke gezondheidsklachten van gepeste werknemers. Naarmate persoonsgerichte of werkgerelateerde pesterijen toenemen, neemt het aantal gezondheidsklachten van gepesten toe.

Hypothese 2b: De relaties tussen zowel de mate van persoonsgerichte pesterijen als de mate van werkgerelateerde pesterijen en het aantal lichamelijke gezondheidsklachten van gepeste werknemers worden gemodereerd door zowel hoeveelheid ervaren sociale steun op het werk als door tevredenheid daarmee. Beide relaties zijn sterker voor werknemers die weinig sociale steun ervaren van collega's en leidinggevenden, dan voor werknemers die veel sociale steun ervaren van collega's en leidinggevenden; en beide relaties zijn sterker voor werknemers die een tekort aan steun van collega's en leidinggevenden ervaren dan voor werknemers die tevreden zijn met de hoeveelheid ervaren sociale steun van collega's en leidinggevenden.

Hypothese 2c: Voor zowel de relatie tussen de mate van persoonsgerichte pesterijen als de relatie tussen de mate van werkgerelateerde pesterijen en het aantal lichamelijke gezondheidsklachten is de moderatie van tevredenheid met hoeveelheid steun sterker dan de moderatie van hoeveelheid steun.

2 METHODE

2.1 Onderzoeksdesign, onderzoekspopulatie en beschrijving van de steekproef

In dit onderzoek werd gebruik gemaakt van een cross-sectioneel online e-mail vragenlijstonderzoek. De onderzoekspopulatie bestond uit 18- tot 65-jarige werknemers van Belgische overheids- en privébedrijven, die tenminste sinds zes maanden bij dezelfde werkgever minimaal 12 uur per week werken, en die minimaal één collega en één

leidinggevende hebben. Voor het werven van de respondenten werd gebruik gemaakt van een selecte steekproef van bedrijven op basis van vrijwillige reactie (d.w.z. een 'voluntary response sample').

In totaal hebben 725 respondenten de vragenlijst online ingevuld. Wegens te veel missende waarden of het niet voldoen aan de inclusiecriteria waren 228 van de 725 ingevulde vragenlijsten (31.4%) niet bruikbaar voor dit onderzoek, deze respondenten werden uit het databestand verwijderd. De overige steekproef bestond uit 497 respondenten: 317 mannen (63.8%) en 180 vrouwen (36.2%). De leeftijd van de respondenten varieerde van 21 tot 64 jaar, en de gemiddelde leeftijd was 40 jaar ($SD = 9.98$). De steekproef bestond voor 91.1% (453) uit werknemers van overheidsbedrijven en voor 8.9% (44) uit werknemers van privébedrijven. In termen van hoogst genoten opleiding had 4.4% (22) als opleidingsniveau basis onderwijs, 56.7% (282) secundair onderwijs en 38.8% (193) hoger onderwijs. Van de respondenten was 11.7% (58) alleenstaand, 1.0% (5) had een losse relatie, 5.4% (27) had een vaste relatie maar woonde niet samen met zijn of haar partner en 81.9% (407) had tot slot een vaste relatie en woonde wel samen met zijn of haar partner. Het aantal gewerkte uren per week varieerde van 12 tot 50 uur, en het gemiddeld aantal gewerkte uren was 39 uur ($SD = 4.83$).

Hoewel hierover geen exacte gegevens beschikbaar zijn, kan verwacht worden dat de steekproef voornamelijk het administratief kader van bedrijven weerspiegelt, dit omdat het administratief kader vaker over een mailadres beschikt en dus makkelijker via een e-mail te bereiken is voor deelname aan online onderzoek dan het operationeel kader. Echter, de hierboven weergegeven percentages met betrekking tot opleidingsniveau en leeftijd zijn vergelijkbaar met de percentages gevonden in de algemene bevolking door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS, 2012). Het percentage vrouwen in de algemene bevolking

(44.9%) is daarentegen wat hoger dan het percentage vrouwen in de huidige steekproef (36.2%).

2.2 Meetinstrumenten

De online vragenlijst werd opgesteld met behulp van de online enquête tool ‘thesistools’ (www.thesistools.com).

Pesten op het werk

Om pesten op het werk te meten werd gebruik gemaakt van de door Notelaers en De Witte (2003) vertaalde Negative Acts Questionnaire (NAQ, Einarsen & Raknes, 1997). Deze vragenlijst bestaat uit 17 items die vragen hoe vaak de respondent in de afgelopen zes maanden slachtoffer is geweest van persoonsgerichte (9 items) en werkgerelateerde (8 items) pesterijen door collega’s en leidinggevenden. Bij de meting van pesten op het werk wordt dus rekening gehouden met zowel de frequentie als de duur van beide vormen van pestgedrag. Voorbeelden van persoonsgerichte items zijn ‘Iemand maakt beledigende of spottende grapjes’ en ‘Iemand roddelt over u’. Voorbeelden van werkgerelateerde items zijn ‘Iemand geeft u werk onder uw niveau’ en ‘Iemand houdt informatie achter die u nodig hebt en maakt daardoor uw werk moeilijker’. De 17 items worden gescoord met behulp van een 4-puntsschaal (1 = nooit, 2 = soms, 3 = één keer per maand, 4 = één keer per week of meer). Uit de verschillende gemiddelde somscores viel vervolgens af te leiden in welke mate de respondent het slachtoffer was van persoonsgericht pestgedrag, werkgerelateerd pestgedrag en het totaal van beide vormen van pestgedrag. Hoe hoger deze somscore, hoe meer ervaringen met de desbetreffende vorm van pestgedrag. De NAQ toonde een goede constructvaliditeit; het instrument correleerde in onderzoek van Einarsen, Hoel en Notelaers (2009) zoals verwacht met de metingen van geestelijke gezondheid, psychosociale werkomgeving en leiderschap. De interne consistentie van de NAQ is hoog; Cronbachs alpha varieerde in eerder onderzoek van .87 tot .93 (Bergen

Bullying Research Group, 2010) en was in de vertaalde versie .89 (Notelaers, De Witte & Einarsen, 2010).

Lichamelijke gezondheidsklachten

Om lichamelijke gezondheidsklachten te meten werd gebruik gemaakt van de Vragenlijst Onderzoek Ervaren Gezondheid (VOEG21, Joosten & Drop, 1987). Deze vragenlijst bestaat uit 21 items die betrekking hebben op chronisch lichamelijk onwelbevinden. Voorbeelden van items zijn: ‘Hebt u vaak een gevoel van moeheid?’, ‘Hebt u weleens een opgezet of deukend gevoel in uw maagstreek?’ en ‘Hebt u weleens een verdoofd gevoel of tintelingen in uw ledematen?’. De vragenlijst is een dichotome meting (0 = nee, 1 = ja). De klachten werden opgeteld en deze gesommeerde score gaf de mate weer waarin de respondent lichamelijke gezondheidsklachten ervaart. Hoe hoger de score des te meer klachten en hoe slechter de ervaren gezondheid (Weijnenberg & Rasenberg, 2004). Omdat de gevolgen van pesterijen zich waarschijnlijk pas na een langere tijdsperiode manifesteren, werd er gekozen voor een retrospectieve periode van zes maanden. De interne consistentie van de VOEG in eerder onderzoek was hoog (Evers, Van Vliet-Mulder & Ter Laak, 1996); Cronbachs alpha was .83 (De Jonge, Landeweerd & Van Breukelen, 1994). De validiteit van het instrument is onderbouwd (Evers et al., 1996).

Hoeveelheid ervaren sociale steun

Om hoeveelheid ervaren sociale steun op het werk te meten werd gebruik gemaakt van de Sociale Steun Lijst – Interacties (SSL-I, Van Sonderen, 1993). Deze vragenlijst onderzoekt de frequenties van ondersteunende interacties. Voor dit onderzoek werd gebruik gemaakt van 32 van de 34 items uit de SSL-I. Item één en item zeven werden niet opgenomen, dit omdat deze items mogelijk verband houden met ongewenste omgangsvormen op het werk. Voorbeelden van items zijn ‘U om raad vragen’ en ‘U een luisterend oor bieden’. Deze items werden gescoord met behulp van een 4-puntsschaal (1 = zelden of nooit, 2 = af en

toe, 3 = regelmatig, 4 = erg vaak). De gemiddelde somscore voor de gehele schaal gaf de frequentie van ervaren ondersteuning van de respondent weer. Een lage score betekent dat de respondent weinig steun ervaart. De interne consistentie van de SSL-I is hoog; Cronbachs alpha varieerde in verschillende onderzoeken van .82 tot .95 (Declercq & Palmans, 2006; Thong, Kaptein, Krediet, Boeschoten & Dekker, 2006; Van Sonderen, 1993; Wijnberg-Williams, Kamp, Klip & Hoekstra-Weebers, 2006). De stabiliteit van de SSL-I uitgedrukt in de test-hertest correlatiecoëfficiënt is .77 (Van Sonderen, 1993). De validiteit van het instrument is onderbouwd (Bridges, Sanderman & Van Sonderen, 2002; Evers, Van Vliet-Mulder & Groot, 2000; Van Sonderen, 1993).

De SSL-I werd in dit onderzoek tweemaal ingevuld door de respondenten: Eenmaal had de vragenlijst enkel betrekking op de hoeveelheid ervaren sociale steun van collega's en eenmaal enkel op de hoeveelheid ervaren sociale steun van leidinggevenden.

Tevredenheid met hoeveelheid ervaren sociale steun

Om tevredenheid met hoeveelheid ervaren sociale steun op het werk te meten werd gebruik gemaakt van de Sociale Steun Lijst – Discrepanties (SSL-D, Van Sonderen, 1993). Deze vragenlijst onderzoekt discrepanties tussen aanbod en behoefte aan steun. Voor dit onderzoek werd gebruik gemaakt van dezelfde 32 items. Ook deze items werden gescoord met behulp van een 4-puntsschaal (1 = mis ik, zou ik graag meer willen, 2 = mis ik niet echt, maar het zou prettig zijn als het iets vaker gebeurde, 3 = precies goed zo, 4 = gebeurt te vaak, het zou prettig zijn als het minder vaak gebeurde). De gemiddelde somscore voor de gehele schaal gaf de mate weer waarin de respondent een tekort of een teveel aan steun ervaart. Een lage score betekent dat de respondent een tekort aan steun ervaart. De interne consistentie van de SSL-D is hoog; Cronbachs alpha varieerde in verschillende onderzoeken van .82 tot .96 (Declercq & Palmans, 2006; Lechner, Bolman & Van Dalen, 2006; Savelkoul, Post, De Witte & Van den Borne, 2000; Thong et al., 2006; Van

Sonderen, 1993; Wijnberg-Williams et al., 2006). De stabiliteit van de SSL-D uitgedrukt in de test-hertest correlatiecoëfficiënt is .85 (Van Sonderen, 1993). De constructvaliditeit van het instrument is onderbouwd (Bridges et al., 2002; Evers, Van Vliet-Mulder, et al., 2000; Van Sonderen, 1993).

Ook de SSL-D werd in dit onderzoek tweemaal ingevuld door de respondenten: Eenmaal had de vragenlijst enkel betrekking op de tevredenheid met de hoeveelheid ervaren sociale steun van collega's en eenmaal enkel op de tevredenheid met de hoeveelheid ervaren sociale steun van leidinggevenden.

Achtergrondvariabelen

Uit cijfers van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) en het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM) blijkt dat er een positieve relatie is tussen sociaal-economische status en ervaren gezondheid en een negatieve relatie tussen leeftijd en ervaren gezondheid: Naarmate sociaal-economische status toeneemt en naarmate leeftijd afneemt, neemt ervaren gezondheid toe (Foets, Van der Lucht & Dortinga, 2006). Verder blijkt uit deze cijfers dat er eveneens een relatie is tussen enerzijds geslacht en burgerlijke staat en anderzijds ervaren gezondheid: Vrouwen en alleenstaanden ervaren meer gezondheidsklachten dan mannen en samenwonenden (Deeg, 2009). Daarom zijn in dit onderzoek de achtergrondvariabelen geslacht, leeftijd, burgerlijke staat en opleidingsniveau elk met één vraag gemeten. Om de inclusiecriteria te meten werd tot slot gevraagd uit hoeveel uren de werkweek bestaat en of de respondent minimum één collega en één leidinggevende heeft.

2.3 Procedure

Begin juli 2011 werden in totaal 160 Belgische overheids- en privébedrijven telefonisch of via mail benaderd met de vraag om deel te nemen aan het onderzoek (141 overheids- en 19 privébedrijven). In totaal hebben 14 van de 160 benaderde bedrijven (8.8%) hun deelname

aan het onderzoek verleend (12 overheids- en 2 privébedrijven). Bedrijven die bereid waren om deel te nemen wezen binnen hun bedrijf een contactpersoon aan. Deze contactpersonen ontvingen vervolgens een begeleidende e-mail, met daaraan gekoppeld een link die naar de online vragenlijst leidde. Aan de contactpersonen werd gevraagd deze e-mail door te sturen naar alle medewerkers van hun instelling die over een mailadres beschikten. De online vragenlijst kon worden ingevuld tot half augustus 2011. Na afloop van het onderzoek ontvingen de contactpersonen een onderzoeksrapport met daarin ondermeer het percentage gepeste werknemers binnen hun bedrijf, berekend op basis van de statistische pestdefinitie van Leymann (1996).

2.4 Analyses

Voor het toetsen van de onderzoeksvragen en -hypothesen werd gebruik gemaakt van twee lineaire hiërarchische regressieanalyses (methode 'enter', zie Field, 2005). Als voorspellers van lichamelijke gezondheidsklachten werden telkens in Stap 1 de onafhankelijke variabele(n), in Stap 2 de moderatorvariabelen en in Stap 3 de interactietermen opgenomen. Hiervoor werden de gecentreerde scores van de onafhankelijke variabele(n) en de moderatorvariabelen berekend. De interactietermen werden vervolgens berekend op basis van deze gecentreerde scores. Significante interactietermen werden nader onderzocht met 'enkelvoudige effecten'- of 'simple slope'-analyses (zie Aiken & West, 1991). Aanvullend werd met behulp van twee mediatieanalyses (methode 'bootstrap', zie Preacher & Hayes, 2008) nagegaan in welke mate de relatie tussen gepest worden op het werk en gezondheidsklachten gemedieerd werd door sociale steun op het werk.

In de eerste regressie- en mediatieanalyse werd het samenspel tussen persoonsgerichte en werkgerelateerde pesterijen onderzocht, en in de tweede regressie- en mediatieanalyse werden persoonsgerichte en werkgerelateerde pesterijen afzonderlijk onderzocht.

3 RESULTATEN

3.1 Schaalkenmerken en samenhang

In tabel 1 wordt een overzicht gegeven van het gemiddelde, de standaarddeviatie, de Cronbachs alpha en het bereik van de verschillende schalen en de correlaties tussen de verschillende schalen. Uit deze tabel blijkt dat de verschillende schalen in dit onderzoek voldoende homogeen werden bevonden, Cronbachs alpha varieerde van .79 tot .97. Verder blijkt uit deze tabel dat de verschillende schalen onderling allemaal significant met elkaar samenhangen. De correlaties tussen enerzijds de verschillende pestvormen en anderzijds tevredenheid met hoeveelheid steun zijn wat sterker dan de correlaties tussen enerzijds de verschillende pestvormen en anderzijds hoeveelheid steun. Deze correlaties zijn daarbij sterker voor werkgerelateerde pesterijen dan voor persoonsgerichte pesterijen.

[Tabel 1 ongeveer hier invoegen]

De afhankelijke variabele lichamelijke gezondheidsklachten werd op dichotoom niveau gemeten en kan beschouwd worden als een 'count'-variabele, die bij benadering normaal verdeeld is (skewness = 0.64 en kurtosis = -0.47). De variabele lichamelijke gezondheidsklachten hangt niet significant samen ($ps > .05$) met de achtergrondvariabelen geslacht, leeftijd, burgerlijke staat en opleidingsniveau ($r = .08$, $r = .07$, $r = -.08$ en $r = -.05$, respectievelijk). Daarom is besloten om geen van de gemeten achtergrondvariabelen in de regressieanalyses als controlevariabelen op te nemen.

3.2 Factoranalyses

Pesten op het werk

Gebaseerd op eerder onderzoek en theoretische notities kan een één-factor model (zie Notelaers et al., 2006), een twee-factoren model (zie Einarsen & Hoel, 2001) of een drie-factoren model (zie Einarsen et al., 2009) van pesten verwacht worden. In de huidige studie werd op basis van het gebruikte meetinstrument een twee-factoren model

verondersteld. De correlatie tussen beide pestvormen (zie tabel 1) is daarbij sterk positief ($r = .66, p < .001$). Om te beoordelen of de items die pesten op het werk meten geclusterd konden worden tot de subschalen persoonsgerichte en werkgerelateerde pesterijen werd een principale componentenanalyse met direct oblimin rotatie uitgevoerd op de 17 pestitems. Er zijn echter drie in plaats van twee factoren gevonden met een eigenwaarde groter dan of gelijk aan 1.00. De gevonden factorenstructuur staat weergegeven in tabel 2.

[Tabel 2 ongeveer hier invoegen]

De eerste factor had een eigenwaarde van 6.41 en verklaarde 37.68% van de variantie, de tweede factor had een eigenwaarde van 1.71 en verklaarde 10.04% van de variantie en de derde factor had een eigenwaarde van 1.10 en verklaarde 6.49 % van de variantie. De eerste factor bevatte enkel zeven persoonsgerichte items, de tweede factor zowel vijf werkgerelateerde als één persoonsgericht item en de derde factor zowel één persoonsgericht als drie werkgerelateerde items. Uit de factoranalyse blijkt dat er wel een onderscheid gemaakt kan worden tussen persoonsgericht en werkgerelateerd pesten, weliswaar is werkgerelateerd pesten over twee schalen verdeeld. Op basis van deze factoranalyse lijkt het onderscheid tussen de twee vormen van pesten dus wel gerechtvaardigd.

Kruisladingen tussen ontevredenheid met hoeveelheid steun en pesten

Uit de correlatiematrix (zie tabel 1) blijkt dat de correlaties tussen pesten en tevredenheid met hoeveelheid steun van collega's en van leidinggevenden ($r = -.43, p < .001$ en $r = -.41, p < .001$, respectievelijk) merkbaar sterker zijn dan de correlaties tussen pesten en hoeveelheid steun van collega's en leidinggevenden ($r = -.18, p < .001$ en $r = -.29, p < .001$, respectievelijk). Dit betekent dat de indicatoren van ontevredenheid met hoeveelheid steun van collega's en leidinggevenden mogelijk kruisladingen hebben op de pestfactoren.

Om die reden werd een principale componentenanalyse met direct oblimin rotatie uitgevoerd op de 17 pestitems en de 32 tevredenheidsitem. Hiertoe werd per item de tevredenheidsscore van collega's en leidinggevendens gesommeerd. Met deze factoranalyse werden zes factoren gevonden met een eigenwaarde groter dan of gelijk aan 1.00.

De eerste, de derde en de zesde factor laadden enkel op de tevredenheidsitems (eigenwaarden van 19.60, 3.07 en 1.01 en verklaarde varianties van 40.00%, 6.26% en 2.06%, respectievelijk). De tweede, de vierde en de vijfde factor laadden enkel op de pestitems (eigenwaarden van 5.36, 1.61 en 1.16 en verklaarde varianties van 10.94%, 3.28% en 2.37%, respectievelijk). Deze factoranalyse toont dus aan dat er geen kruisladingen zijn tussen ontevredenheid met hoeveelheid steun van collega's en leidinggevendens en pesterijen op het werk.

3.3 Moderatie

Regressieanalyse voor samenspel tussen persoonsgerichte en werkgerelateerde pesterijen

Met de eerste regressieanalyse (methode 'enter') werd onderzocht in hoeverre het verband tussen enerzijds het samenspel tussen persoonsgerichte en werkgerelateerde pesterijen en anderzijds lichamelijke gezondheidsklachten van gepesten gemodereerd wordt door hoeveelheid en tevredenheid met hoeveelheid steun van collega's en leidinggevendens (onderzoeksvraag 1).

Uit deze regressieanalyse (zie tabel 3) blijkt dat in de eerste stap pesten 14.7% van de variantie in gezondheidsklachten verklaart, dit percentage is significant ($F(1, 495) = 85.23$, $p < .001$), evenals de bèta van de variabele pesten. Hypothese 1a wordt dus bevestigd: Naarmate werknemers vaker worden gepest, ervaren zij meer gezondheidsklachten. Hoeveelheid steun van collega's en leidinggevendens en tevredenheid met hoeveelheid steun van collega's en leidinggevendens voegen in de tweede stap 1.6 % toe aan de verklaarde variantie, ook deze toevoeging blijkt significant ($\Delta F(4, 491) = 2.41$, $p < .05$).

Enkel de bèta van tevredenheid met hoeveelheid steun van leidinggevenden is significant. De vier interacties voegen in de derde stap slechts 0.3% verklaarde variantie toe, deze toevoeging bleek niet significant ($\Delta F(4, 487) = .45, p > .05$). Uit de coëfficiëntentabel (zie tabel 3) blijkt dat de bèta's voor de vier interactietermen niet significant zijn.

Hypothese 1b en 1c worden dus niet ondersteund: De relatie tussen gepest worden en lichamelijke gezondheidsklachten wordt noch gemodereerd door hoeveelheid steun noch door tevredenheid met hoeveelheid steun van collega's en leidinggevenden.

[Tabel 3 ongeveer hier invoegen]

Regressieanalyse voor persoonsgerichte en werkgerelateerde pesterijen afzonderlijk

Met de tweede regressieanalyse (methode 'enter') werd onderzocht in hoeverre het verband tussen enerzijds ervaringen met persoonsgerichte pesterijen en lichamelijke gezondheidsklachten van gepesten en anderzijds ervaringen met werkgerelateerde pesterijen en lichamelijke gezondheidsklachten van gepesten gemodereerd wordt door hoeveelheid en tevredenheid met hoeveelheid steun van collega's en leidinggevenden (onderzoeksvraag 2).

Uit deze regressieanalyse (zie tabel 4) blijkt dat in de eerste stap persoonsgerichte en werkgerelateerde pesterijen 14.7% van de variantie in gezondheidsklachten verklaren, dit percentage is significant ($F(2, 494) = 42.56, p < .001$). De bèta van zowel persoonsgerichte als werkgerelateerde pesterijen is significant. Hypothese 2a wordt dus bevestigd: Naarmate werknemers vaker persoonsgericht of werkgerelateerd worden gepest, ervaren zij meer gezondheidsklachten. Hoeveelheid steun van collega's en leidinggevenden en tevredenheid met hoeveelheid steun van collega's en leidinggevenden voegen in de tweede stap 1.7 % toe aan de verklaarde variantie, ook deze toevoeging blijkt significant ($\Delta F(4, 490) = 2.50, p < .05$). Enkel de bèta van tevredenheid met hoeveelheid steun van leidinggevenden is significant. De acht interacties voegen in de derde stap nog eens 1.7% verklaarde variantie

toe, deze toevoeging bleek niet significant ($\Delta F(8, 482) = 1.28, p > .05$). Uit de coëfficiëntentabel (zie tabel 4) blijkt echter dat de bèta van werkgerelateerde pesterijen maal tevredenheid met hoeveelheid steun van collega's en de bèta van werkgerelateerde pesterijen maal tevredenheid met hoeveelheid steun van leidinggevendenden wel significant is. Hypothese 2b wordt ten dele ondersteund: Hoeveelheid steun van collega's en leidinggevendenden heeft geen modererende invloed op de relaties tussen zowel persoonsgerichte als werkgerelateerde pesterijen en gezondheidsklachten en tevredenheid met hoeveelheid steun van collega's en leidinggevendenden heeft geen modererende invloed op de relatie tussen persoonsgerichte pesterijen en gezondheidsklachten maar wel op de relatie tussen werkgerelateerde pesterijen en gezondheidsklachten.

[Tabel 4 ongeveer hier invoegen]

'Simple slope'-analyses voor tevredenheid met hoeveelheid steun van collega's

Om de interactie van tevredenheid met hoeveelheid steun van collega's maal werkgerelateerde pesterijen te interpreteren zijn er 'simple slope'-analyses uitgevoerd door de gemiddelde score op tevredenheid met hoeveelheid steun van collega's met één standaarddeviatie te verminderen en te vermeerderen.

Voor werknemers die een tekort aan steun van collega's ervaren ($M - 1 SD$) is er een significant positief verband tussen werkgerelateerd pesten en gezondheidsklachten ($\beta = .35, t = 3.40, p < .01$), maar voor werknemers die tevreden zijn met de hoeveelheid ervaren steun van collega's ($M + 1 SD$) is er geen significant verband tussen werkgerelateerd pesten en gezondheidsklachten ($\beta = -.05, t = -0.44, p > .05$). Het gevonden interactie-effect wordt weergegeven in figuur 3.

[Figuur 3 ongeveer hier invoegen]

De relatie tussen werkgerelateerde pesterijen en gezondheidsklachten is zoals voorspeld in hypothese 2b sterker voor werknemers die ontevreden zijn met de hoeveelheid ervaren sociale steun van collega's (dit omdat ze een tekort aan steun ervaren), dan voor werknemers die tevreden zijn met deze steun.

'Simple slope'-analyses voor tevredenheid met hoeveelheid steun van leidinggevenden

Ook om de interactie van tevredenheid met hoeveelheid steun van leidinggevenden maal werkgerelateerde pesterijen te interpreteren zijn er 'simple slope'-analyses uitgevoerd door de gemiddelde score op tevredenheid met hoeveelheid steun van leidinggevenden met één standaarddeviatie te verminderen en te vermeerderen.

Voor werknemers die een tekort aan steun van leidinggevenden ervaren ($M - 1 SD$) is er geen significant verband tussen werkgerelateerd pesten en gezondheidsklachten ($\beta = -.04$, $t = -0.34$, $p > .05$), maar voor werknemers die tevreden zijn met de hoeveelheid ervaren steun van leidinggevenden ($M + 1 SD$) is er wel een significant positief verband tussen werkgerelateerd pesten en gezondheidsklachten ($\beta = .34$, $t = 2.98$, $p < .01$). Het gevonden interactie-effect wordt weergegeven in figuur 4.

[Figuur 4 ongeveer hier invoegen]

De relatie tussen werkgerelateerde pesterijen en gezondheidsklachten is tegengesteld aan de verwachting in hypothese 2b net zwakker voor werknemers die ontevreden zijn met de hoeveelheid ervaren sociale steun van leidinggevenden (dit omdat ze een tekort aan steun ervaren), dan voor werknemers die tevreden zijn met deze steun.

Hypothese 2c wordt tot slot ten dele ondersteund: De moderatie van tevredenheid met hoeveelheid steun is sterker dan de moderatie van hoeveelheid steun, maar dit enkel voor de relatie tussen werkgerelateerde pesterijen en gezondheidsklachten.

3.4 Mediatie

Aanvullend is nagegaan of de hoeveelheid sociale steun van collega's en leidinggevenden en de tevredenheid daarmee ook de relatie tussen gepest worden en lichamelijke gezondheidsklachten medieert.

Mediatieanalyse voor samenspel tussen persoonsgerichte en werkgerelateerde pesterijen

Met de eerste mediatieanalyse ('bootstrap'-methode op basis van 10000 bootstrapsteekproeven, zie Preacher & Hayes, 2008) werd onderzocht in hoeverre het verband tussen enerzijds het samenspel tussen persoonsgerichte en werkgerelateerde pesterijen en anderzijds lichamelijke gezondheidsklachten van gepesten gemedieerd wordt door hoeveelheid en tevredenheid met hoeveelheid steun van collega's en leidinggevenden. Uit deze analyse blijkt dat alleen het indirecte pad van pesten naar gezondheidsklachten wordt gemedieerd door tevredenheid met hoeveelheid steun van leidinggevenden ($b = .82$, $SE = .35$, $CI_{95\%} = [0.17, 1.54]$). De significante directe paden zijn weergegeven in figuur 5.

[Figuur 5 ongeveer hier invoegen]

Mediatie analyse voor persoonsgerichte en werkgerelateerde pesterijen afzonderlijk

Met de tweede mediatieanalyse ('bootstrap'-methode op basis van 10000 bootstrapsteekproeven, zie Preacher & Hayes, 2008) werd onderzocht in hoeverre het verband tussen enerzijds ervaringen met persoonsgerichte pesterijen en lichamelijke gezondheidsklachten van gepesten en anderzijds ervaringen met werkgerelateerde pesterijen en lichamelijke gezondheidsklachten van gepesten gemedieerd wordt door hoeveelheid en tevredenheid met hoeveelheid steun van collega's en leidinggevenden. Uit deze analyse blijkt dat alleen het indirecte pad van werkgerelateerd pesten naar gezondheidsklachten wordt gemedieerd door tevredenheid met hoeveelheid steun van leidinggevenden ($b = .69$, $SE = .30$, $CI_{95\%} = [0.12, 1.29]$). De significante directe paden zijn weergegeven in figuur 6.

[Figuur 6 ongeveer hier invoegen]

4 DISCUSSIE

Het doel van dit onderzoek was om meer inzicht te verwerven in de modererende invloed van zowel hoeveelheid ervaren sociale steun van collega's en leidinggevenden als tevredenheid daarmee, op de relatie tussen enerzijds persoonsgerichte en werkgerelateerde pesterijen in samenspel en afzonderlijk en anderzijds lichamelijke gezondheidsklachten. In de eerste onderzoeksvraag (hypothese 1a-1c) stond het samenspel tussen persoonsgerichte en werkgerelateerde pesterijen centraal en in de tweede onderzoeksvraag (hypothese 2a-2c) werd vervolgens gekeken naar de afzonderlijke bijdrage van persoonsgerichte en werkgerelateerde pesterijen.

Hypothese 1a en 2a voorspelden dat werknemers die vaker slachtoffer zijn van persoonsgerichte en werkgerelateerde pesterijen in samenspel (1a) en afzonderlijk (2a) meer lichamelijke gezondheidsklachten ervaren. Beide hypothesen worden bevestigd door de resultaten van zowel de regressie- als de mediatieanalyses. Deze resultaten zijn in overeenstemming met eerder onderzoek waaruit eveneens blijkt dat ervaringen met pestgedrag een negatieve invloed hebben op de lichamelijke gezondheid van slachtoffers (zie o.a. Björkqvist et al., 1994; Einarsen et al., 2011; Einarsen & Raknes, 1997; Garcia et al., 2002; Niedl, 1996; Zapf et al., 2006).

Hypothese 1b en 2b voorspelden dat de relatie tussen persoonsgerichte en werkgerelateerde pesterijen in samenspel (1b) en afzonderlijk (2b) gemodereerd wordt door hoeveelheid sociale steun op het werk en tevredenheid daarmee. Deze hypothesen waren gebaseerd op het Michigan stressmodel (Caplan et al., 1975). Volgens dit model wordt de relatie tussen een stressbron en een stressreactie gemodereerd door kenmerken van de sociale omgeving. Alleen de relatie tussen werkgerelateerde pesterijen afzonderlijk en het aantal gezondheidsklachten van gepeste werknemers wordt in dit onderzoek

gemodereerd door tevredenheid met hoeveelheid steun van collega's en leidinggevenden. Daarom wordt hypothese 1b niet bevestigd en hypothese 2b gedeeltelijk bevestigd. In overeenstemming met de verwachting in hypothese 2b is de bevinding dat voor werknemers die een tekort aan steun van collega's ervaren het aantal gezondheidsklachten toeneemt naarmate zij vaker slachtoffer zijn van werkgerelateerde pesterijen. In tegenstelling tot de verwachting in hypothese 2b is de bevinding dat voor werknemers die een tekort aan steun van leidinggevenden ervaren het aantal gezondheidsklachten lichtjes, maar niet-significant, af- in plaats van toeneemt naarmate zij vaker slachtoffer zijn van werkgerelateerde pesterijen. Deze resultaten passen binnen het Michigan stressmodel: de directe invloed van pesten (gedefinieerd als stressbron) op lichamelijke gezondheidsklachten (gedefinieerd als stressreacties) wordt gemodereerd door tevredenheid met hoeveelheid steun (gedefinieerd als kenmerk van de sociale omgeving). Voor zover wij weten is er tot op heden nog geen eerder onderzoek uitgevoerd naar de modererende invloed van tevredenheid met hoeveelheid ervaren sociale steun op de relatie tussen gepest worden en gezondheidsklachten. Ondanks dat in dit onderzoek geen modererende invloed gevonden werd van hoeveelheid steun gaf eerder onderzoek van Einarsen (2000), Van Dick en Wagner (2001) en Quine (2001) wel aanwijzingen voor het bestaan van een modererende invloed van hoeveelheid steun op de relatie tussen gepest worden en allerlei stressreacties. Alloway en Bebbington (1987) concludeerden op basis van hun literatuurstudie echter dat de meeste onderzoeken naar de bufferende werking van hoeveelheid sociale steun grote methodologische tekortkomingen bevatten, zoals het gebruik van zwakke meetinstrumenten, kleine onderzoeksgroepen en statistische analyses met weinig verklaringskracht (Kessler & McLeod, geciteerd in Van Sonderen, 1991). Het is dus mogelijk dat deze geobserveerde relaties in eerder onderzoek het resultaat zijn van spurieuze verbanden of contaminatie van metingen (Alloway & Bebbington, 1987).

Hypothese 1c en 2c voorspelden dat voor de relatie tussen persoonsgerichte en werkgerelateerde pesterijen in samenspel (1b) en afzonderlijk (2b) de moderatie van tevredenheid met hoeveelheid steun sterker is dan de moderatie van hoeveelheid steun. Deze hypothesen waren gebaseerd op de veronderstelling van Van Sonderen (1993) die stelde dat de mate waarin de geboden interacties overeenkomen met iemands behoefte aan steun meer informatie geven in relatie tot onwelbevinden dan de mate waarin iemand interacties ervaart. Alleen voor de relatie tussen werkgerelateerde pesterijen afzonderlijk en gezondheidsklachten is in dit onderzoek de moderatie van tevredenheid met hoeveelheid steun sterker dan de moderatie van hoeveelheid steun, vermist er bij tevredenheid met hoeveelheid steun twee interacties significant zijn en er bij hoeveelheid steun geen enkele interactie significant is. Daarom wordt hypothese 1c niet bevestigd en hypothese 2c slechts gedeeltelijk bevestigd.

Tot slot kan uit deze bevindingen geconcludeerd worden dat er geen verschil is in sterkte van de moderatie tussen collega's en leidinggevend, aangezien er zowel bij steun van collega's als bij steun van leidinggevend slechts één interactie significant is. Verder blijkt dat de moderatie van sociale steun sterker is voor de relatie tussen werkgerelateerde pesterijen en gezondheidsklachten dan voor de relatie tussen persoonsgerichte pesterijen en gezondheidsklachten, aangezien bij werkgerelateerde pesterijen twee interacties significant zijn en bij persoonsgerichte pesterijen geen enkele interactie significant is.

Vermist er voor het mediatieproces van sociale steun zowel theoretische (vier stages van Leymann, zie Leymann, 1996; zie ook Baillien et al., 2007) als empirische (zie Hansen et al., 2006) evidentie bestaat, werden in dit onderzoek, als aanvulling op de twee regressieanalyses, tevens twee mediatieanalyses uitgevoerd. Hieruit blijkt dat alleen tevredenheid met hoeveelheid steun van leidinggevend de relatie tussen het samenspel van persoonsgerichte en werkgerelateerde pesterijen en gezondheidsklachten alsook de

relatie tussen werkgerelateerde pesterijen afzonderlijk en gezondheidsklachten gedeeltelijk medieert. Dit resultaat is deels in overeenstemming met eerder onderzoek van Hansen et al. (2006) die aantoonde dat zowel sociale steun van collega's als sociale steun van leidinggevenden een mediërende invloed heeft op de relatie tussen gepest worden op het werk en somatische klachten. In het onderzoek van Hansen et al. (2006) werd echter enkel gekeken naar hoeveelheid steun en niet specifiek naar tevredenheid met hoeveelheid steun. Samenvattend werd in dit onderzoek zowel het tegengestelde moderatie-effect als een mediatie-effect van tevredenheid met hoeveelheid steun van leidinggevenden op de relatie tussen werkgerelateerde pesterijen en gezondheidsklachten gevonden. Anders gezegd: enerzijds loopt het indirect effect van werkgerelateerde pesterijen naar het aantal lichamelijke gezondheidsklachten via tevredenheid met hoeveelheid steun van leidinggevenden, en anderzijds wordt, los van dit indirect effect, het direct effect van werkgerelateerde pesterijen op het aantal lichamelijke gezondheidsklachten gemodereerd door tevredenheid met hoeveelheid steun van leidinggevenden.

4.1 Mogelijke verklaringen voor het gevonden moderatie-effect in tegengestelde richting

In dit onderzoek gaf slechts een kleine minderheid van de werknemers aan teveel steun van collega's of leidinggevenden te ervaren. Daarom werd in de huidige studie enkel een onderscheid gemaakt tussen werknemers die een tekort aan steun ervaren en werknemers die tevreden zijn met de hoeveelheid ervaren steun, en het is dus niet zo dat werknemers die tevreden zijn met de hoeveelheid ervaren steun in feite een teveel aan steun ervaren.

Het gevonden moderatie-effect in tegengestelde richting kan mogelijk verklaard worden doordat er voor werknemers die een tekort aan steun van leidinggevenden ervaren geen significant verband is tussen werkgerelateerde pesterijen en lichamelijke gezondheidsklachten en er voor werknemers die tevreden zijn met de hoeveelheid steun

van leidinggeevenden net wel een positief significant verband is tussen werkgerelateerde pesterijen en lichamelijke gezondheidsklachten. Uit figuur 4 blijkt dat bij een beperkte mate van werkgerelateerde pesterijen werknemers die tevreden zijn met de hoeveelheid steun van leidinggeevenden minder gezondheidsklachten ervaren dan werknemers die een tekort aan steun van leidinggeevenden ervaren. Daarentegen ervaren bij een sterke mate van werkgerelateerde pesterijen werknemers die tevreden zijn met de hoeveelheid steun van leidinggeevenden en werknemers die een tekort aan steun van leidinggeevenden ervaren ongeveer evenveel gezondheidsklachten. Hierdoor is, tegengesteld aan de verwachting in hypothese 2b, de relatie tussen werkgerelateerde pesterijen en gezondheidsklachten net sterker voor werknemers die tevreden zijn met hoeveelheid steun van leidinggeevenden. Echter, uit de interactiegrafiek (zie figuur 4) blijkt dat gemiddeld genomen werknemers die tevreden zijn met de hoeveelheid steun van leidinggeevenden wel minder gezondheidsklachten ervaren dan werknemers die een tekort aan steun van leidinggeevenden ervaren.

4.2 Sterke punten, beperkingen en aanbevelingen voor verder onderzoek

Sterke punten

In dit onderzoek werd gebruik gemaakt van een online e-mail vragenlijstonderzoek, hierdoor was het mogelijk om via de contactpersonen een groot aantal respondenten te benaderen met de vraag om deel te nemen aan het onderzoek. Verder kon, door het digitale karakter van het online onderzoek, een groot deel van het onderzoeksproces geautomatiseerd worden, waardoor geld en tijd bespaard konden worden (zie Wilson & Laskey, 2003). Een ander sterk punt van dit onderzoek is het gebruik van gevalideerde en betrouwbare meetinstrumenten om de verschillende concepten te meten. Pesterijen werden gemeten op basis van de zogenaamde objectieve meetmethode (Einarsen et al., 2011). Een belangrijke beperking van de objectieve methode is echter dat, bij het gebruik van een ‘cut-

off point', minder frequent voorkomende handelingen dikwijls buiten beschouwing worden gelaten, en deze minder frequent voorkomende handelingen kunnen in sterkere mate tot het gevoel leiden dat men gepest wordt (Notelaers et al., 2006). Daarom is in de huidige studie net het graduele karakter van pesterijen benadrukt, door in plaats van gebruik te maken van een arbitrair 'cut-off point' gebruik te maken van een continue somscore op de pestschaal. Hier dient wel opgemerkt te worden dat de items uit de NAQ traditioneel gemeten worden met een 5-puntsschaal, die loopt van 'nooit' tot 'dagelijks' (Einarsen et al., 2011). In dit onderzoek werd analoog aan de pestdefinitie van Leymann (1996) en eerder onderzoek van Notelaers et al. (2006) gebruik gemaakt van een 4-puntsschaal, die loopt van 'nooit' tot 'één keer per week of meer'. Verder hebben Notelaers et al. (2006) aangetoond dat sociale isolatie de belangrijkste component is van pesten op het werk, wat betekent dat pesten en sociale steun tautologisch kunnen zijn. Uit de uitgevoerde factoranalyse (zie 3.2) blijkt echter dat in de huidige studie de indicatoren van ontevredenheid met hoeveelheid steun geen kruisladingen hebben op de pestfactoren. Dit betekent dat pesterijen en ontevredenheid met hoeveelheid steun elkaar niet overlappen en dus conceptueel van elkaar te scheiden zijn.

Beperkingen

Een eerste beperking van dit onderzoek is dat door het cross-sectionele karakter geen conclusies kunnen worden getrokken over causale relaties. Een tweede beperking is dat uit de onderzoekspopulatie een selecte steekproef werd getrokken, waardoor de data niet per definitie representatief zijn voor de totale onderzoekspopulatie. De steekproef bestond dan ook grotendeels uit werknemers van overheidsbedrijven. Een derde beperking is dat er enkel gebruik is gemaakt van zelfrapportage gegevens om de verschillende concepten te meten. Bagozzi en Yi (1990) en Tepper en Tepper (1993) gaven aan dat de resultaten van onderzoek vertekend kunnen zijn wanneer de verschillende variabelen met dezelfde

methode worden gemeten. Belangrijke knelpunten bij zelfrapportage zijn die van interne en externe validiteit (Gijs, Gianotten & Vanwesenbeeck, 2009). Zelfrapportages kunnen zodanig vervormd zijn door de respondent dat de ermee verzamelde gegevens geen betrouwbare weergave vormen van het te onderzoeken verschijnsel, dit voornamelijk door het geven van sociaal wenselijke antwoorden (Gijs et al., 2009; Van der Pligt & De Vries, 1991). Ondanks dat het twee-factoren model van Einarsen en Hoel (2001) slechts gedeeltelijk uit de uitgevoerde factoranalyse (zie 3.2) naar voren kwam, is er in de huidige studie toch gebruik gemaakt van de twee subschalen persoonsgerichte en werkgerelateerde pesterijen. Daarom is het mogelijk dat er in dit onderzoek een zekere overlap is tussen beide vormen van pestgedrag, dit bleek eveneens uit de correlatieanalyse (zie tabel 1) waarin een sterke positieve samenhang werd gevonden tussen beide pestvormen. Andere beperkingen hebben tot slot betrekking op het online karakter van het onderzoek, vermits bij online onderzoek het bereik in leeftijd en opleiding minder breed is doordat vooral hoogopgeleiden en jongeren gebruik maken van het internet (Wilson & Laskey, 2003). Echter, het opleidingsniveau en de leeftijd van de respondenten in de huidige studie zijn vergelijkbaar met die van de algemene bevolking (zie CBS, 2012). Een ander probleem dat zich regelmatig voordoet bij online onderzoek is een vervroegde beëindiging van deelname (Birnbaum, 2004). In de huidige studie werd een ‘drop-out’ percentage van meer dan 30% gevonden. Tot slot is de afhankelijkheid van een goed werkende internetverbinding een belangrijk nadeel van online onderzoek (Groenland, 2001).

Aanbevelingen

Aanbevelingen voor vervolgonderzoek hebben betrekking op deze beperkingen. Om gefundeerde conclusies te kunnen trekken over causale relaties wordt aanbevolen om nog een tweede studie op een later tijdstip uit te voeren of om vervolgonderzoek longitudinaal uit te voeren. Om de externe validiteit te verhogen wordt aanbevolen om in

vervolgonderzoek gebruik te maken van een aselechte steekproef. Om ‘common method variance’ te voorkomen kunnen in vervolgonderzoek de verschillende variabelen ook met andere methoden worden gemeten, naast een vragenlijst kan bijvoorbeeld ook gebruik gemaakt worden van observatiegegevens om pesten te meten en dagboekgegevens om gezondheidsklachten en ervaren steun te meten.

Verder wordt aanbevolen om in vervolgonderzoek, naast sociale steun op het werk, ook sociale steun in privésituaties te onderzoeken. Mogelijk is de invloed van tevredenheid met hoeveelheid steun in privésituaties op de relatie tussen persoonsgerichte pesterijen en gezondheidsklachten net sterker dan op de relatie tussen werkgerelateerde pesterijen en gezondheidsklachten. Ook wordt aanbevolen om in vervolgonderzoek gebruik te maken van andere meetinstrumenten om sociale steun op het werk te meten. De Sociale Steun Lijst (SSL, Van Sonderen, 1993) was voor dit onderzoek het meest geschikte reeds bestaande meetinstrument, omdat deze vragenlijst een duidelijk onderscheid maakt tussen hoeveelheid sociale steun en tevredenheid daarmee, maar deze vragenlijst is niet specifiek toegespitst op het meten van sociale steun op het werk. In termen van het Michigan stressmodel (Caplan et al., 1975) kan sociale steun ook worden opgevat als een persoonlijkheidskenmerk, namelijk als een copingstrategie, in plaats van als een kenmerk van de sociale omgeving (vgl. Dehue et al., 2009, 2012). Sociale steun als copingstrategie heeft betrekking op het actief zoeken van sociale steun van onder meer collega’s en leidinggevenden (bijv. het vragen om advies en begrip, zie Evers, Frese & Cooper, 2000). Dehue et al. (2009, 2012) concludeerden op basis van de resultaten van eerder onderzoek dat het niet eenduidig is welke vorm van coping gebruikt kan worden om stressreacties als gevolg van pestgedrag te reduceren. Interessant kan zijn om in vervolgonderzoek eveneens de invloed van sociale steun als copingstrategie op de relatie tussen gepest worden en gezondheid nader te onderzoeken. Verder kan het interessant zijn om in vervolgonderzoek

ook andere stressreacties en ziekteverschijnselen (bijv. psychische gezondheidsklachten en ziekteverzuim) als afhankelijke variabelen op te nemen (zie o.a. Dehue et al., 2009, 2012). Tot slot blijkt uit eerder onderzoek dat er een verschil in frequentie is tussen pesterijen door collega's en leidinggevendenden. Hubert en Van Veldhoven (2001) toonden aan dat 1.8% van de werknemers vaak door collega's en 2.7% van de werknemers vaak door leidinggevendenden gepest werden en onderzoek van Einarsen en Skogstad (1996) toonde aan dat slachtoffers aangaven dat de dader van het pestgedrag in 54% van de pestgevallen een collega, in 28 % een directe leidinggevende en in 25% een manager was. Daarom wordt aanbevolen om in vervolgonderzoek een verder onderscheid te maken naar de status van de dader van het pestgedrag.

4.3 Conclusie

Concluderend kan gesteld worden dat de huidige studie bijdraagt aan nieuwe inzichten omtrent pesten op het werk, de resultaten indiceren namelijk dat de relatie tussen gepest worden en lichamelijke gezondheidsklachten sterker gebufferd wordt door tevredenheid met hoeveelheid steun op het werk dan door hoeveelheid steun op het werk. De huidige studie benadrukt dan ook de noodzaak van toekomstige studies waarin extra aandacht wordt besteed aan de mate waarin de hoeveelheid sociale steun die een werknemer ervaart tegemoet komt aan zijn of haar behoeften aan steun.

5 PRAKTIJKBOX

Wat betekenen deze resultaten voor de praktijk?

- Gezien de grote omvang van pesterijen op het werk en de gevolgen daarvan voor de gezondheid van het slachtoffer is het belangrijk om pesterijen zoveel mogelijk te voorkomen (Einarsen et al., 2011).

- Dit kan bereikt worden door het toepassen van interventieprogramma's. Deze interventieprogramma's worden in de literatuur gewoonlijk ingedeeld in drie categorieën: preventieve, beschermende en curatieve maatregelen (Di Martino et al., 2002). Binnen deze maatregelen maken Einarsen et al. (2011) een verder onderscheid naar interventies die gericht zijn op de gehele organisatie, het taakniveau of het individu.
- Vermits persoonsgerichte en werkgerelateerde pesterijen zowel in samenspel als afzonderlijk een negatieve invloed hebben op de lichamelijke gezondheid van gepeste werknemers betekent dit een grote verantwoordelijkheid voor leidinggevendenden, managers en beleidsmakers om pesterijen en uitsluiting van werknemers zoveel mogelijk te verminderen en indien mogelijk te voorkomen. Dit kan bereikt worden door een combinatie van de hierboven beschreven interventieprogramma's toe te passen.
- De bufferende werking van tevredenheid met hoeveelheid steun is sterker dan de bufferende werking van hoeveelheid steun. Het is dan ook van belang dat binnen organisaties wordt nagegaan en ingespeeld op in hoeverre de hoeveelheid steun die een werknemer ontvangt tegemoetkomt aan zijn of haar behoefte aan steun.

6 LITERATUUR

Adams, A. (1992). Holding out against workplace harassment and bullying. *Personnel Management*, 24, 38-50.

Aiken, L.S., & West, S.G. (1991). *Multiple regression: Testing and interpreting interactions*. London: Sage Publications.

Alloway, R., & Bebbington, P. (1987). The buffer theory of social support: A review of the literature. *Psychological Medicine*, 17, 91-108.

- Andersson, L., & Pearson, C. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, *24*, 452-471.
- Aquino, K., & Douglas, S. (2003). Identity threat and antisocial behavior in organizations: the moderating effects of individual differences, aggressive modeling, and hierarchical status. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, *90*, 195-208.
- Aquino K., Grover, S.L., Bradfield, M., & Allen, D. (1999). The effects of negative affectivity, hierarchical status, and self-determination on workplace victimization. *Academy of Management Journal*, *42*, 260-272.
- Aquino, K., & Thau, S. (2009). Workplace Victimization: Aggression from the Target's Perspective. *Annual Review of Psychology*, *60*, 717-741.
- Ashfort, B.E. (1994). Petty tyranny in organizations. *Human Relations*, *47*, 755-778.
- Bagozzi, R.P., & Yi, Y. (1990). Assessing method variance in multitrait-multimethod matrices: The case of self-reported affect and perceptions at work. *Journal of Applied Psychology*, *75*, 547-560.
- Baillien, E., De Cuyper, N., & De Witte, H. (2011). Job autonomy and workload as antecedents of workplace bullying: A two-wave test of Karasek's Job Demand Control Model for targets and perpetrators. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, *84*, 191-208.
- Baillien, E., Neyens, I., & De Witte, H. (2005). *Ongewenst grensoverschrijdend gedrag: Geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk. Synthese van het onderzoek naar de organisationele risicofactoren in KMO's en grote organisaties*. Katholieke Universiteit Leuven: Onderzoeksgroep voor Stress, Gezondheid en Welzijn.
- Baillien, E., Neyens, I., & De Witte, H. (2007). Naar een procesmodel voor pesterijen op het werk: een kwalitatieve studie. *Gedrag & Organisatie*, *20*, 6-20.

- Baillien, E., Neyens, I., De Witte, H., & De Cuyper, N. (2009). Towards a three way model of Workplace bullying: a qualitative study. *Journal of Community and Applied Social Psychology, 19*, 1-16.
- Baillien, E., Rodriguez-Munoz, A., De Witte, H., Notelaers, G., & Moreno-Jimenez, B. (2011). The Demand-Control Model and target's reports of bullying at work: A test within Spanish and Belgian blue-collar workers. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 20*, 157-177.
- Bakhuys Roozeboom, M., Gouw, P., Hooftman, W., Houtman, I., & Hesselink, J. (2008). *Arbobalans 2007/2008. Kwaliteit van de arbeid, effecten en maatregelen in Nederland*. Hoofddorp: TNO, Kwaliteit van leven.
- Baron, R.A., & Neuman, J.H. (1996). Workplace violence and workplace aggression: Evidence on their relative frequency and potential causes. *Aggressive Behavior, 22*, 755-778.
- Bergen Bullying Research Group. (2010). *Project: Negative Acts Questionnaire*. Gedownload op 23 maart 2011 van www.uib.nl/rg/bbrg/projects.
- Bilgel, N., Aytac, S., & Bayram, N. (2006). Bullying in Turkish white-collar workers. *Occupational Medicine, 56*, 226-231.
- Birnbaum, M.H. (2004). Human research and data collection via the internet. *Annual Reviews Psychology, 55*, 803-832.
- Björkqvist, K., Osterman, K., & Hjelt-Bäck, M. (1994). Aggression among university employees. *Aggressive Behavior, 20*, 173-184.
- Bowling, N.A., & Beehr, T.A. (2006). Workplace harassment from the victim's perspective: A theoretical model and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology, 91*, 998-1012.

- Bridges, K.R., Sanderman, R., & Van Sonderen, E. (2002). An English language version of the social support list: Preliminary reliability. *Psychological Reports, 90*, 1055-1058.
- Brodsky, C.M. (1976). *The Harassed Worker*. Toronto: Lexington Books.
- Caplan, R.D., Cobb, S., French, J.R., Harrison, R.D., & Pinneau, S.R. (1975). *Job demands and worker health: Main effects and occupational differences*. Washington: U.S. Government Printing Office.
- CBS - Centraal Bureau voor de Statistiek (2012). *StatLine – Beroepsbevolking; kerncijfers naar geslacht en andere persoonlijkheidskenmerken*. Heerlen: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Cohen, S., & Wills, T.A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin, 98*, 310-357.
- Davenport, N., Schwartz, R.D., & Eliot, G.P. (1999). *Mobbing: Emotional abuse in the American workplace*. Ames, IA: Civil Society Publishing.
- Declercq, F., & Palmans, V. (2006). Two subjective factors as moderators between critical incidents and the occurrence of post-traumatic stress disorders: 'Adult attachment' and 'perception of social support'. *Psychology and Psychotherapy: Theory, Research and Practice, 79*, 323-337.
- Deeg, D.J.H. (2009). *Ervaren gezondheid. Hoeveel mensen voelen zich niet gezond?* Bilthoven: Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu. Gedownload op 13 juli 2012 van www.nationaalkompas.nl.
- Deery, S., Walsh, J., & Guest, D. (2011). Workplace aggression: The effects of harassment on job burnout and turnover intentions. *Work, Employment and Society, 25*, 742-759.
- Dehue, F., Bolman, C., Völlink, T., & Pouwelse, M. (2009). Pesten op het werk: De relatie met gezondheid en verzuim en de rol van coping. *Gedrag & Organisatie, 20*, 97-117.

- Dehue, F., Bolman, C., Völlink, T., & Pouwelse, M. (2012) Coping with bullying at work and health related problems. *International Journal of Stress Management*, 19, 175-197.
- De Jonge, J., Landeweerd, J.H., & Van Breukelen, G.J.P. (1994). De Maastrichtse Autonomielijst: Achtergrond, constructie en validering. *Gedrag & Organisatie*, 7, 27-41.
- De Jonge, J., Le Blanc, P.M., & Schaufeli, W.B. (2007). Psychosociale werkstressmodellen. In W. Schaufeli, & A. Bakker (Eds.), *De psychologie van arbeid en gezondheid* (p. 25-49). Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Di Martino, V., Hoel, H., & Cooper, C.L. (2002). *Preventing violence and harassment in the workplace*. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- Duffy, M. (2009). Preventing workplace mobbing and bullying with effective organizational consultation, policies, and legislation. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 61, 242-262.
- Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach. *Aggression and Violent Behavior*, 5, 379-401.
- Einarsen, S., & Hoel, H. (2001). *The negative acts questionnaire, development, validation, and revision of a measure of bullying at work*. 10th European Congress on Work and Organizational Psychology, Prague.
- Einarsen, S., Hoel, H., & Notelaers, G. (2009). Measuring exposure to bullying and harassment at work: Validity, factor structure and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire-Revised. *Work & Stress*, 23, 24-44.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C.L. (2011). *Bullying and harassment in the workplace. Developments in theory, research and practice*. London: Taylor & Francis.

- Einarsen, S., & Mikkelsen, E.G. (2003). Individual effects of exposure to bullying at work. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C.L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice* (pp. 127-144). London: Taylor & Francis.
- Einarsen, S., & Raknes, B. (1991). *Bullying at work*. Bergen, Norway: Research center for Occupational Health and Safety, University of Bergen.
- Einarsen, S., & Raknes, B. (1997). Harassment in the workplace and the victimization of men. *Violence and Victims, 12*, 247-263.
- Einarsen, S., Raknes, B., & 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). Bullying at work: Epidemiological findings in public and private organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 5*, 185-201.
- Evers, A., Frese, M., & Cooper, C.L. (2000). Revisions and further developments of the Occupational Stress Indicator: LISREL results from four Dutch studies. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 73*, 221-240.
- Evers, A., Van Vliet-Mulder, J.C., & Groot, C.J. (2000). *Documentatie van tests en testresearch in Nederland*. Assen: Van Gorcum.
- Evers, A., Van Vliet-Mulder, J.C., & Ter Laak, J. (1996). *Documentatie van tests en testresearch in Nederland*. Assen: Van Gorcum; Amsterdam: Nederlands Instituut voor Psychologen.
- Field, A. (2005). *Discovering Statistics Using SPSS*. London: Sage Publications.
- Foets, M., Van der Lucht, F., & Dottinga, A. (2006) *Ervaren gezondheid. Omvang van het probleem. Zijn er sociaal economische verschillen?* Bilthoven: Rijksinstituut voor

Volksgezondheid en Milieu. Gedownload op 13 juli 2012 van www.nationaalkompas.nl.

Garcia, A., Hue, C., Opdebeeck, S., & Van Looy, L. (2002). *Geweld op het werk, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag. Eigenschappen en gevolgen voor de mannelijke en vrouwelijke deelnemers*. Katholieke Universiteit Leuven: Faculteit der Politieke en Sociale Wetenschappen.

Gijs, L., Gianotten, W., & Vanwesenbeeck, I. (2009). *Seksuologie*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Groenland, E.A.G. (2001). *Online kwalitatief marktonderzoek: Een deerne van vele zinnen*. Breukelen: Universiteit Nyenrode.

Hansen, A.M., Hogh, A., Persson, R., Karlson, B., Garde, H., & Ørbæk, P. (2006). Bullying at work, health outcomes, and physiological stress response. *Journal of Psychosomatic Research*, 60, 63-72.

Hoel, H., & Cooper, C.L. (2000). *Destructive conflict and bullying at work*. Unpublished report, University of Manchester Institute of Science and Technology.

Hoel, H., Faragher, B., & Cooper, C.L. (2004). Bullying is detrimental to health, but all bullying behaviours are not necessarily equally damaging. *British Journal of Guidance and Counselling*, 32, 367-387.

Hoel, H., Sheenan, M.J., Cooper, C.L., & Einarsen, S. (2011). Organizational effects of workplace bullying. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C.L. Cooper (Eds.), *Bullying and harassment in the workplace. Developments in theory, research and practice* (pp. 129-147). London, UK: Taylor & Francis.

House, J.S. (1981). *Work Stress and Social Support*. Reading, Mass: Addison-Wesley.

- Hubert, A.B. (1997). *Mobbing en systematisch pestgedrag in een gemengd productie kantoorbedrijf. Een onderzoek naar voorkomen, waarneming, oorzaken en gevolgen van mobbing*. Leiden: Faculteit der Sociale Wetenschappen.
- Hubert, A.B., Furda, J., & Steensma, H. (2001). Mobbing, systematische pestgedrag in organisaties. *Gedrag & Organisatie, 14*, 378-395.
- Hubert, A.B., & Van Veldhoven, M.J.P.M. (2001). Risk sectors for undesirable behaviour and mobbing. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 10*, 415-424.
- Joosten, J., & Drop, M.J. (1987). De betrouwbaarheid en vergelijkbaarheid van drie versies van de VOEG. *Gezondheid & Samenleving, 8*, 251-265.
- Keashly, L., & Jagatic, K. (2003). By another name: American perspectives on workplace bullying. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C.L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice* (pp. 31-61). London: Francis & Taylor.
- Lechner, L., Bolman, C., & Van Dalen, A. (2006). Definite involuntary childlessness: Associations between coping, social support and psychological distress. *Human Reproduction, 22*, 288-294.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims, 5*, 119-126.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 5*, 165-184.
- Leymann, H., & Gustafsson, A. (1996). Mobbing at work and the development of post-traumatic stress disorders. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 5*, 251-275.
- Matthiesen, S.B., & Einarsen, S. (2007). MMPI-2 configurations after persistent bullying at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 10*, 467-484.

- Moayed, F.A., Daraiseh, N., Shell, R., & Salem, S. (2006). Workplace bullying: A systematic review of risk factors and outcomes. *Theoretical Issues in Ergonomics Science*, 7, 311-327.
- Namie, G., & Namie, R. (2000). *The bully at work. What you can do to stop the hurt and reclaim your dignity on the job*. Naperville, IL: Sourcebooks Inc.
- Niedl, K. (1996). Mobbing and well-being: Economic and personal development implications. *European Journal of Work and Organisational Psychology*, 5, 239-249.
- Nielsen, M.B., Skogstad, A., Matthiesen, S.B., Glasø, L., Aasland, M.S., Notelaers G., & Einarsen S. (2009). Prevalence of workplace bullying in Norway: comparisons across time and estimation methods. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 18, 81-101.
- Notelaers, G., & De Witte, H. (2003). Pesten op het werk: Omvang en welke gedragingen? *Over. Werk. Tijdschrift van het Steunpunt WAV*, 4, 165-169.
- Notelaers, G., De Witte, H., & Einarsen, S. (2010). A job characteristics approach to explain workplace bullying. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 19, 487-504.
- Notelaers, G., De Witte, H., Vermunt, J.K., & Einarsen, S. (2006). Pesten op het werk, gewikt en gewogen. Een latente klassenbenadering op basis van de Negative Acts-Vragenlijst. *Gedrag & Organisatie*, 19, 140-160.
- Olweus, D. (1993). *Bullying at School: What We Know and What We Can Do*. Oxford: Blackwell Publishers.
- O'Moore, M., Seigne, E., McGuire, L., & Smith, M. (1998). Victims of bullying at work in Ireland. *Journal of Occupational Health and Safety – Australia and New Zealand*, 14, 569-574.

- Pool, J., & Van Dijk, J.K. (1999). *Bouwstenen voor personeelsmanagement in de zorg*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Preacher, K.J., & Hayes, A.F. (2008). Asymptotic and resampling strategies for assessing and comparing indirect effects in multiple mediator models. *Behavior Research Methods, 40*, 879-891.
- Quine, L. (2001). Workplace Bullying in Nurses. *Journal of Health Psychology, 6*, 73-84.
- Rayner, C., & Cooper, C. (1997). Workplace bullying: Myth or reality? Can we afford to ignore it? *Leadership and Organisation, 18*, 211-214.
- Rodríguez-Muñoz, A., Baillien, E., De Witte, H., Moreno-Jiménez, B., & Pastor, J.C. (2009). Cross-lagged relationships between workplace bullying, job satisfaction and engagement: Two longitudinal studies. *Work & Stress: An International Journal of Work, Health & Organisations, 23*, 225-243.
- Savelkoul, M., Post, M.W.M., De Witte, L.P., & Van den Borne, H.B. (2000). Social support, coping and subjective well-being in patients with rheumatic diseases. *Patient Education and Counseling, 39*, 205-218.
- Savelkoul, M., & Van Sonderen, F.L.P. (2007). *Wat is sociale steun?* Bilthoven: Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu. Gedownload op 23 maart 2011 van www.nationaalkompas.nl.
- Schroots, J.J.F. (2003). *Handboek psychologie van de volwassen ontwikkeling & veroudering*. Assen: Van Gorcum.
- Smith, P.K., & Brain, P. (2000). Bullying in schools: Lessons of two decades of research. *Aggressive Behavior, 26*, 1-9.
- STV (2006). *Ongewenst gedrag op het werk. Reeks: Focus op Werkbaar Werk*. Brussel: STV Innovatie & Arbeid. Gedownload op 30 juli 2011 van www.serv.be.

- Tepper B.J. (2000). Consequences of abusive supervision. *Academy of Management Journal*, 43, 178-190.
- Tepper, B.J., & Tepper, K. (1993). The effects of method variance within measures. *The Journal of Psychology*, 3, 293-302.
- Thoits, P.A. (1984). Social support and psychological well-being: theoretical possibilities. In I.G. Sarason, & B.R. Sarason (Eds.), *Social support: theory, research and applications* (pp. 51-72). Dordrecht: Martinus Nijhoff Publishers.
- Thong, M.S.Y., Kaptein, A.A., Krediet, R.T., Boeschoten, E.W., & Dekker, F.W. (2006). Social support predicts survival in dialysis patients. *Nephrology Dialysis Transplantation*, 33, 854-850.
- Van der Pligt, J., & De Vries, N.K. (1991). *Cognitie en sociale psychologie*. Amsterdam: Meppel.
- Van Dick, R., & Wagner, U. (2001). Stress and strain in teaching: A structural equation approach. *British Journal of Educational Psychology*, 71, 243-259.
- Van Sonderen, E. (1991). *Het meten van sociale steun*. Groningen: Universiteitsdrukkerij.
- Van Sonderen, E. (1993). *Het meten van sociale steun met de Sociale Steun Lijst - Interacties (SSL-I) en Sociale Steun Lijst - Discrepanties (SSL-D): Een handleiding*. Groningen: Noordelijk Centrum voor Gezondheidsvraagstukken.
- Vartia, M. (2001). Consequences of workplace bullying with respect to the well-being of its targets and the observers of bullying. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, 27, 63-69.
- Weijenberg, J., & Rasenberg, T. (2004). *Groepsteams in de residentiële jeugdhulpverlening: Een onderzoek naar de verbetering van teamfunctioneren na een integratieve teamtraining*. Assen: Van Gorcum.

- Wijnberg-Williams B.J., Kamps, W.A., Klip, C., & Hoekstra-Weebers, J.E.H.M. (2006). Psychological distress and the impact of social support on fathers and mothers of pediatric cancer patients: Long-term prospective results. *Journal of Pediatric Psychology, 31*, 785-792.
- Wilson, A., & Laskey, N. (2003). Internet based marketing research: A serious alternative to traditional research methods? *Marketing Intelligence & Planning, 21*, 79-85.
- Wyatt, J., & Hare, C. (1997). *Work abuse: How to recognize and survive it?* Rochester, VT: Schenkman Books Inc.
- Zapf, D. (1999). Organisational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. *International Journal of Manpower, 20*, 70-85.
- Zapf, D., & Einarsen, S. (2003). Individual antecedents of bullying. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C.L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice* (pp. 165-184). London: Taylor & Francis.
- Zapf, D., Einarsen, S., Hoel, H., & Vartia, M. (2003). Empirical findings on bullying in the workplace. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C.L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice* (pp. 103-126). London: Francis & Taylor.
- Zapf, D., Knorz, C., & Kulla, M. (1996). On the relationship between mobbing factors, and job content, social work environment, and health outcomes. *European Journal Work and Organisational Psychology, 5*, 215-223.

ABSTRACT**Bullying at work: The relation with physical health complaints and the influence of social support**

T. Haesevoets, F. Dehue & M. Pouwelse. *Gedrag & Organisatie*, volume ..., ... 201X, nr. ..., pp. ...

This survey among Belgian employees ($N = 497$) investigated, starting from the Michigan stress model, the relationships among the amount of and satisfaction with social support, being bullied in the workplace, and physical health complaints. Hierarchical regression analyses confirmed that both person-related and work-related bullying influenced perceived health of victimized employees negatively. There was some evidence for moderation of satisfaction with social support: victims of work-related bullying, who experienced a lack of social support from colleagues, reported more health problems. In addition, it was found that satisfaction with received social support from supervisors effected the relationship between being bullied and health complaints indirectly (i.e., mediation). No effects were found for the amount of received support. These results emphasize the need for future studies into the influence of satisfaction with received social support on victimized employees.

Key words: being bullied, social support, health complaints

TABELLEN

Tabel 1 Gemiddelde, standaarddeviatie, Cronbachs alpha, bereik en correlatiematrix (uitgedrukt in Pearsons r) van de verschillende schalen.

| Variabele | <i>M</i> | <i>SD</i> | α | Bereik | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
|-------------------------------------|----------|-----------|----------|--------|---------|---------|---------|---------|--------|--------|--------|---|
| 1. Pesten | 1.48 | 0.42 | .89 | 1-4 | — | | | | | | | |
| 2. Persoonsgerichte pesterijen | 1.41 | 0.46 | .86 | 1-4 | .92*** | — | | | | | | |
| 3. Werkgerelateerde pesterijen | 1.56 | 0.47 | .79 | 1-4 | .90*** | .66*** | — | | | | | |
| 4. Lichamelijke gezondheidsklachten | 6.56 | 5.10 | .89 | 0-21 | .38*** | .36*** | .34*** | — | | | | |
| 5. Hoeveelheid steun collega's | 1.94 | 0.42 | .94 | 1-4 | -.18*** | -.16*** | -.17*** | -.09* | — | | | |
| 6. Tevredenheid steun collega's | 2.49 | 0.43 | .96 | 1-4 | -.43*** | -.37*** | -.41*** | -.23*** | .51*** | — | | |
| 7. Hoeveelheid steun leidinggevend | 1.60 | 0.39 | .94 | 1-4 | -.29*** | -.25*** | -.28*** | -.13** | .54*** | .34*** | — | |
| 8. Tevredenheid steun leidinggevend | 2.35 | 0.49 | .97 | 1-4 | -.41*** | -.33*** | -.43*** | -.27*** | .22*** | .67*** | .51*** | — |

Noot. * $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$; $N = 497$.

Tabel 2 Patroonmatrix met factorgewichten voor de 17 items van de NAQ ¹ (direct oblimin)

| Items | Factor 1 | Factor 2 | Factor 3 |
|---|----------|----------|----------|
| Grappen over privéleven (PP) | .87 | -.04 | -.05 |
| Beledigende of spottende grappen (PP) | .86 | .04 | -.07 |
| Beledigen (PP) | .80 | .09 | .00 |
| Roddelen (PP) | .71 | .08 | .04 |
| Opmerkingen over vergissingen (PP) | .59 | .20 | .06 |
| Grappen en onaangename verrassingen (PP) | .44 | -.24 | .43 |
| Vragen beantwoorden met stilte of vijandigheid (PP) | .35 | .33 | .24 |
| Werk afnemen en bevoegdheden ontnemen (WP) | -.11 | .75 | .05 |
| Informatie achterhouden (WP) | .11 | .75 | -.09 |
| Werk onder niveau geven (WP) | -.01 | .71 | -.05 |
| Uitsluiten van groepsactiviteiten (PP) | -.01 | .64 | .07 |
| Werkgerelateerde standpunten negeren (WP) | .18 | .63 | .08 |
| Werk en inspanningen niet naar waarde schatten (WP) | .14 | .61 | .13 |
| Werk misbruiken voor privédoelen (WP) | -.21 | .08 | .82 |
| Geen respect omwille van leeftijd (PP) | .06 | .04 | .71 |
| Erop wijzen om werk op te geven (WP) | .19 | .15 | .47 |
| Negatief reageren op te hard werken (WP) | .25 | .07 | .33 |

¹ PP staat voor persoonsgerichte pesterijen, WP staat voor werkgerelateerde pesterijen.

Tabel 3 Coëfficiëntentabel van regressieanalyse voor samenspel tussen persoonsgerichte en werkgerelateerde pesterijen

| Variabele | β | ΔR^2 |
|---|---------|--------------|
| Stap 1 | | .147*** |
| Pesten | .38*** | |
| Stap 2 | | .016* |
| Hoeveelheid steun collega's | -.04 | |
| Tevredenheid steun collega's | .02 | |
| Hoeveelheid steun leidinggevenden | .07 | |
| Tevredenheid steun leidinggevenden | -.17* | |
| Stap 3 | | .003 |
| Pesten x Hoeveelheid steun collega's | .05 | |
| Pesten x Tevredenheid steun collega's | -.04 | |
| Pesten x Hoeveelheid steun leidinggevenden | -.04 | |
| Pesten x Tevredenheid steun leidinggevenden | .09 | |

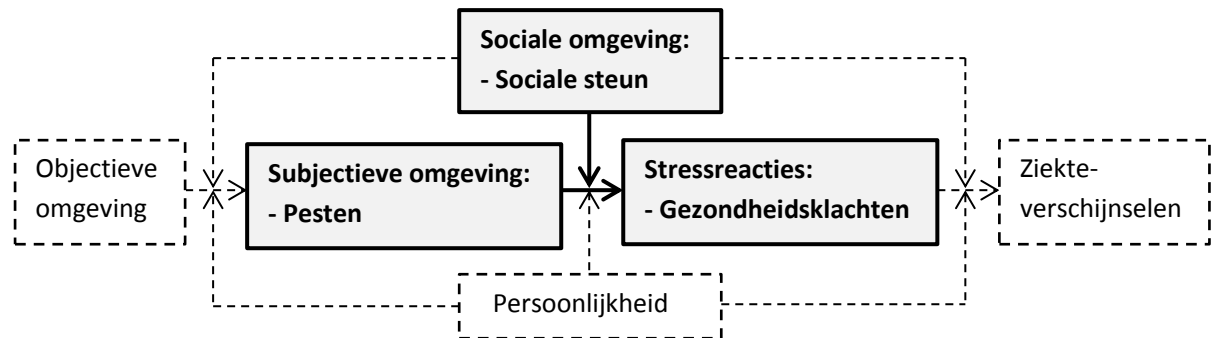
Noot. * $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$; $N = 496$.

Tabel 4 Coëfficiëntentabel van regressieanalyse voor persoonsgerichte en werkgerelateerde pesterijen afzonderlijk

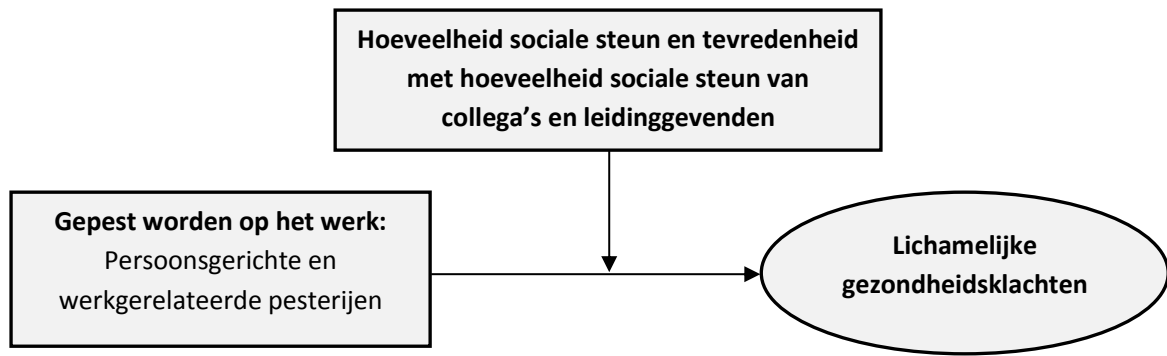
| Variabele | β | ΔR^2 |
|--|---------|--------------|
| Stap 1 | | .147*** |
| Persoonsgerichte pesterijen | .23*** | |
| Werkgerelateerde pesterijen | .19** | |
| Stap 2 | | .017* |
| Hoeveelheid steun collega's | -.04 | |
| Tevredenheid steun collega's | .02 | |
| Hoeveelheid steun leidinggevenden | .07 | |
| Tevredenheid steun leidinggevenden | -.17* | |
| Stap 3 | | .017 |
| Persoonsgericht x Hoeveelheid steun collega's | .03 | |
| Persoonsgericht x Tevredenheid steun collega's | .20 | |
| Persoonsgericht x Hoeveelheid steun leidinggevenden | -.04 | |
| Persoonsgericht x Tevredenheid steun leidinggevenden | -.13 | |
| Werkgerelateerd x Hoeveelheid steun collega's | .04 | |
| Werkgerelateerd x Tevredenheid steun collega's | -.25* | |
| Werkgerelateerd x Hoeveelheid steun leidinggevenden | -.00 | |
| Werkgerelateerd x Tevredenheid steun leidinggevenden | .22* | |

Noot. * $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$; $N = 496$.

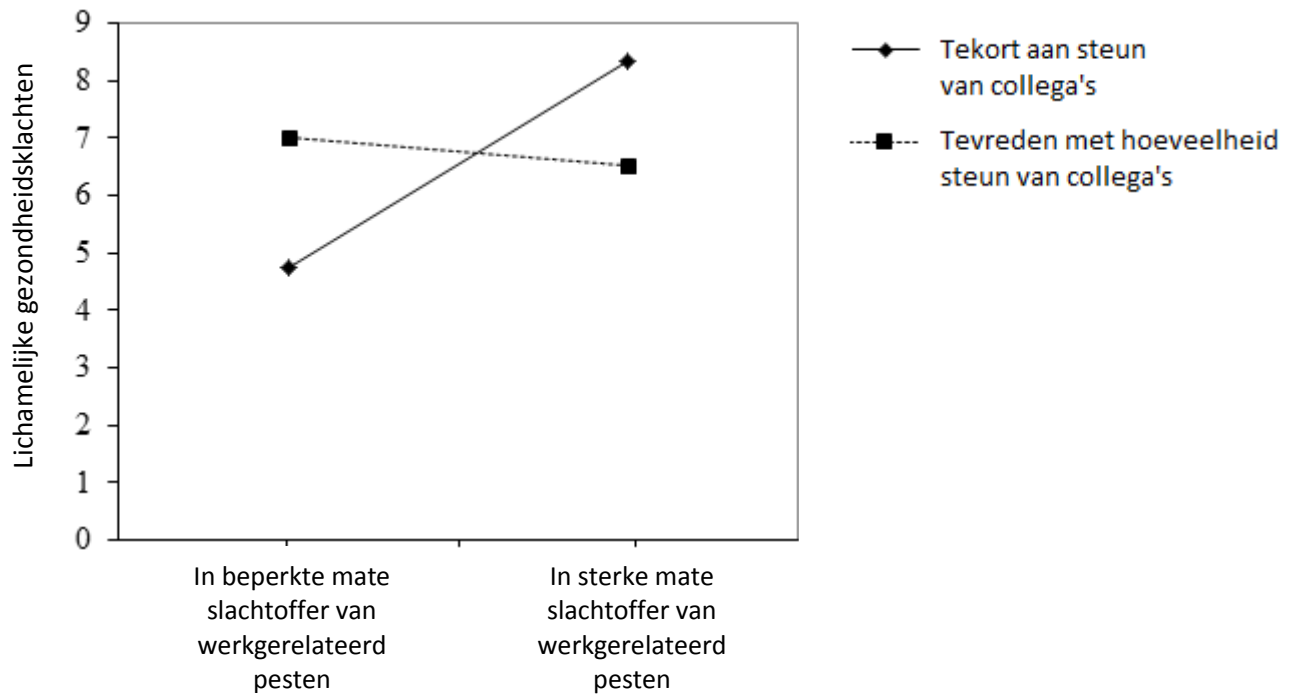
FIGUREN



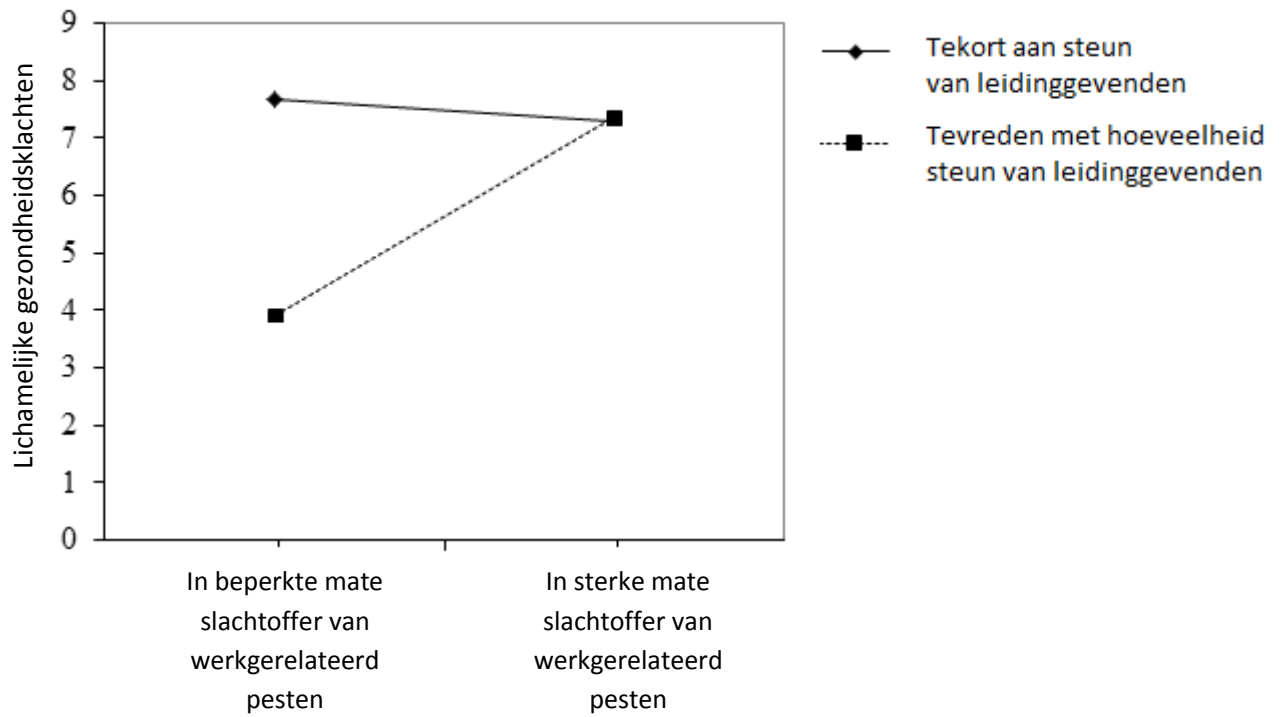
Figuur 1 Het Michigan stressmodel (Caplan et al., 1975), toegepast op huidig onderzoek



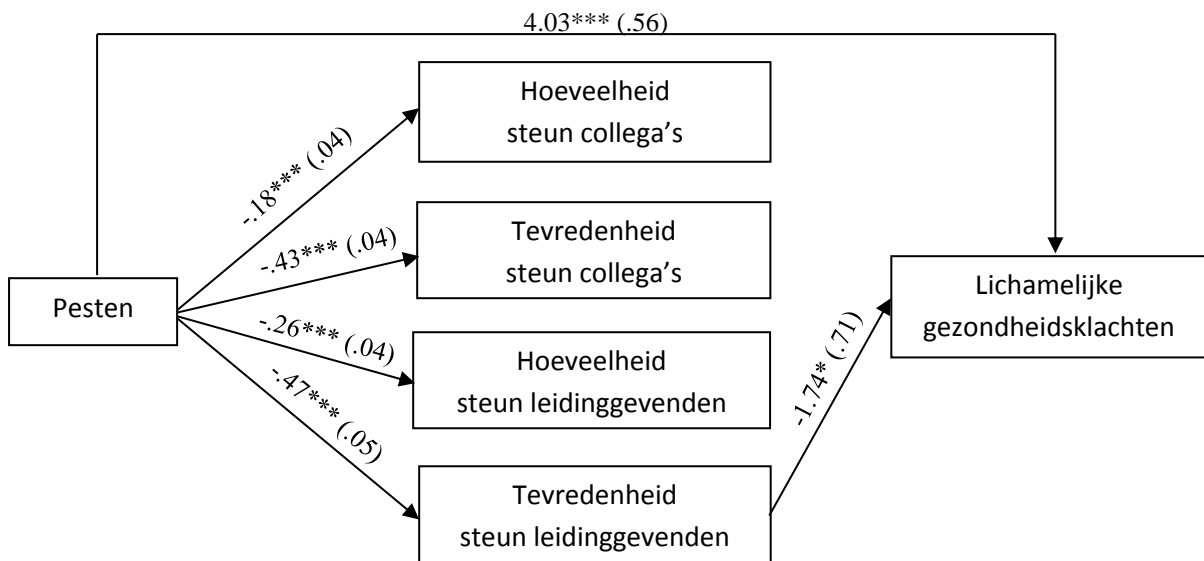
Figuur 2 Het onderzoeksmodel



Figuur 3 Interactie-effect van werkgerelateerde pesterijen maal tevredenheid met hoeveelheid steun van collega's

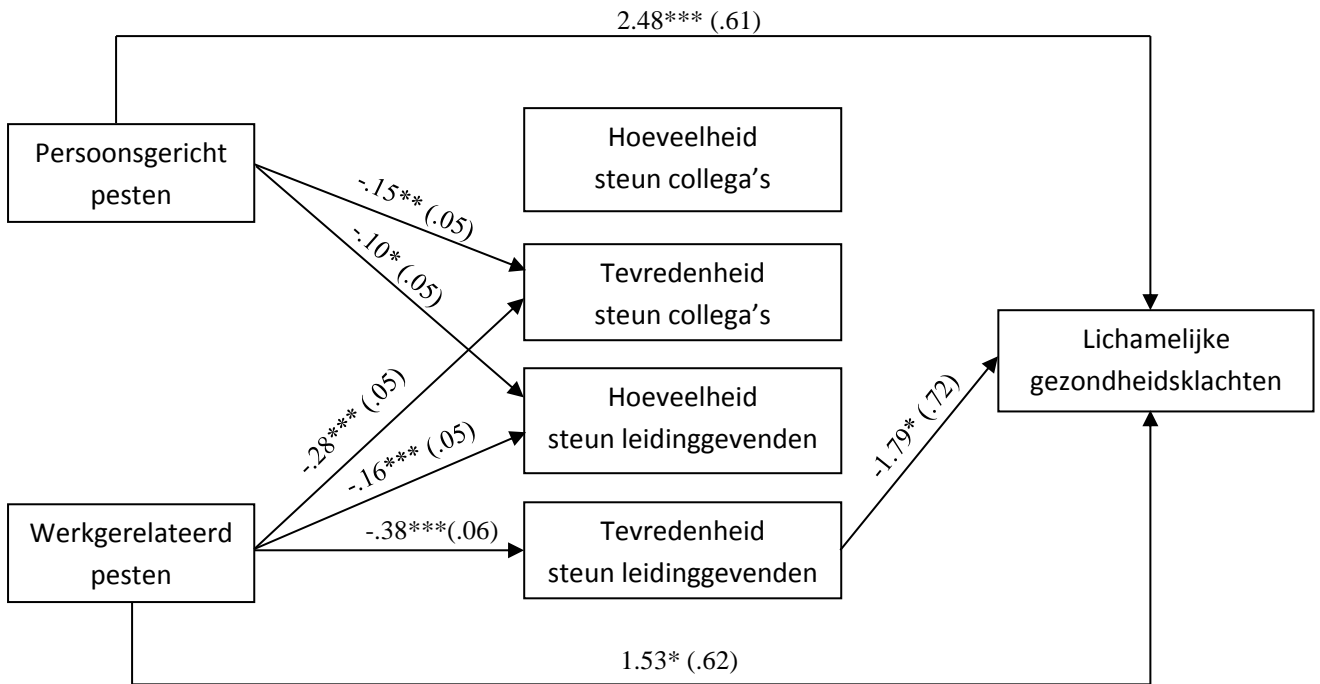


Figuur 4 Interactie-effect van werkgerelateerde pesterijen maal tevredenheid met hoeveelheid steun van leidinggevenden



Figuur 5 Resultaten van de eerste mediatieanalyse op basis van de 'bootstrap'-methode, enkel significante niet-gestandaardiseerde pad coëfficiënten (en de bijhorende standaardfouten) zijn getoond

Noot. * $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$; $N = 496$.



Figuur 6 Resultaten van de tweede mediatieanalyse op basis van de 'bootstrap'-methode, enkel significante niet-gestandaardiseerde pad coëfficiënten (en de bijhorende standaardfouten) zijn getoond

Noot. * $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$; $N = 496$.