

---

# Pesten: een probleem voor werknemer en werkgever

Een benchmarkstudie naar de relatie met jobtevredenheid, verzuim en verloopintenties

---

*Een jaar geleden, op 1 juli 2002, is de Wet op Welzijn op het Werk uitgebreid met een aantal bepalingen die geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk aanpakken. De werkgever is sedert die datum verplicht een preventiebeleid te voeren tegen dergelijke ongeoorloofde praktijken in de werksfeer. Tijd dus voor een korte stand van zaken op de werkvloer.*

*Over de omvang van het probleem van pesten op het werk is in België nog maar weinig onderzoek verricht. Weliswaar vormt de relatie tussen pesten en stress op het werk het onderwerp van recent onderzoek door het Nationaal Onderzoeksinstituut voor Arbeidsomstandigheden (Notelaers, 2003). Hoe pesten tot stand komt, welke de mediators en de psychosociale kenmerken van slachtoffer en dader zijn, werd onlangs onderzocht door Opdebeeck, Peelemans en andere (2002).<sup>1</sup> Dit onderzoek, besteld door minister Landuyt, zou het eerste Vlaamse wetenschappelijk onderzoek zijn over mobbing op de werkvloer. De cijfers uit deze studie zijn frappant en tonen onder meer aan dat het probleem veel groter is dan voorheen werd vermoed. De cijfers die het jongste tevredenheidsonderzoek door SD Worx naar voor brengt, zijn iets minder alarmerend, maar kunnen toch tellen. Bijzonder is dat de dataset toelaat een link te leggen tussen slachtofferschap van pesten op het werk enerzijds en anderzijds socio-demografische kenmerken, jobtevredenheid, verzuim en verloopintenties.*

Elk jaar organiseert het Kenniscentrum van SD Worx een bevraging bij minstens 1 000 werknemers uit de overheids- of de private sfeer naar hun jobtevredenheid en aspecten die hiermee in verband kunnen staan. Bij deze jongste studie werden er 2 000 werknemers bevraged. De studie heeft als doel materiaal te verzamelen dat dient als vergelijkingsbasis in de benchmarkrapporten rond jobtevredenheid die SD Worx op vraag levert aan bedrijven. De steekproef is representatief samengesteld volgens geslacht, regio van tewerkstelling, statuut, werkschema, taal, opleidingsniveau en grootte van de onderneming.

Bij pesten op het werk wordt meestal het onderscheid gemaakt tussen (fysiek) geweld op het werk, ongewenste seksuele aandacht en het eigenlijke 'pesten'. Dit internationaal aanvaard onderscheid werd aangehouden in de SD-Worx bevraging. Zo werd gevraagd of de werknemer 'de afgelopen twee jaar in de werkomgeving het slachtoffer is geweest van fysiek geweld', 'de afgelopen twee jaar in de werkomgeving het slachtoffer is geweest van pesterijen' of 'de afgelopen twee jaar in de werkomgeving het

slachtoffer is geweest van ongewenste seksuele aandacht'. Volgens hetzelfde stramien werd gevraagd of men er weet van had dat een of meerdere collega's de afgelopen twee jaar van dergelijke feiten slachtoffer is geweest.

## Pesten op het werk: wie wordt er getroffen?

Even een blik op de cijfers. Zo'n 28% van de ondervraagde Belgische werknemers werd de afgelopen twee jaar naar eigen zeggen gepest op het werk, 3,8% had te maken met geweld op het werk, 3,3% met ongewenste seksuele aandacht en 24,2% met een andere vorm van pesteringen.

Combinaties komen helaas ook voor. Zo had 2,7% van de slachtoffers van pesten op het werk zowel af te rekenen met pesteringen als met fysiek geweld; 0,55% had te maken met fysiek geweld en ongewenste seksuele aandacht en 2,5% was slachtoffer van én pesteringen én ongewenste seksuele aandacht.

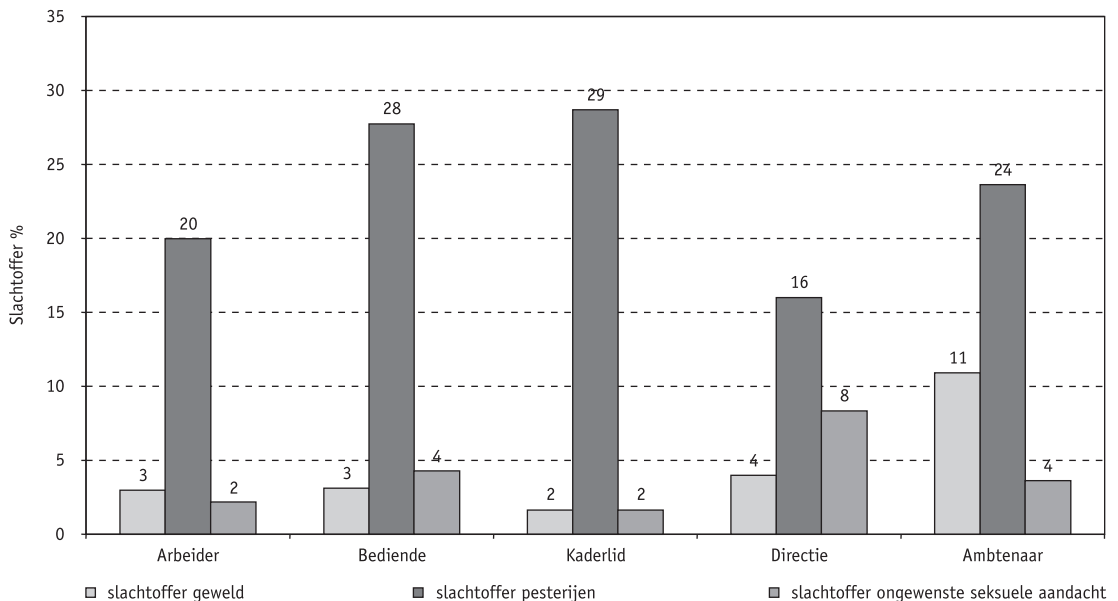
Als we dieper kijken, zien we dat pesten zich niet beperkt tot een bepaalde categorie van werknemers.

Anderzijds is het zo dat verschillende vormen van pesten de ene groep sterker treffen dan de andere. *Zo zijn er een aantal sekseverschillen.* Mannen worden meer dan vrouwen geplaagd door geweld op het werk: 5% versus 2% antwoordt 'soms of vaak'. Vrouwen hebben meer dan mannen te lijden onder ongewenste seksuele aandacht (3% versus 1%) en beide geslachten worden ongeveer in gelijke mate geplaagd op het werk door pesteringen (23% van de mannen versus 25% van de vrouwen).

*Evenmin kan men stellen dat pesten vooral een zaak is waar een bepaalde beroepsgroep mee te maken heeft* (figuur 1). Zo heeft 29% van de kaderleden problemen met pesteringen, tegenover maar 20% van de arbeiders. Ongewenste seksuele aandacht durft nogal eens voor te komen op de hogere (directie-)echelons (8%), terwijl fysiek geweld op het werk klaarblijkelijk een probleem is dat in de ambtenarij relatief sterker voorkomt (11%).

*In alle sectoren worden werknemers gepest.* Post en telecommunicatie, de elektriciteits- en gassector en de sector van de financiële diensten komen echter uit het onderzoek naar voor als sectoren waar relatief meer wordt gepest. In deze sectoren bevestigt

**Figuur 1.** Soms of vaak het slachtoffer van pesten op het werk tijdens de laatste twee jaar, naar statuut en beroepsgroep.



meer dan 30% van de bevroegde werknemers dat zij de afgelopen twee jaar soms of vaak te maken hebben gehad met pesterijen in de strikte zin van het woord.

Er blijkt bovendien een *verband tussen het vóórkomen van pesterijen en de grootte van de onderneming*. Zo zien we dat echte pesterijen in kleine ondernemingen met minder dan 20 werknemers maar 17,8% van de werknemers treffen, terwijl dit in de ondernemingen met 100 tot 250 werknemers oploopt tot 28,3%. *Pesterijen zijn vooral een plaag in de hele grote organisaties met meer dan 1 000 werknemers*, waar 28,5% van de medewerkers de afgelopen twee jaar werd gepest, 6% slachtoffer was van geweld op het werk en 3% van ongewenste seksuele aandacht. Het gros van de ambtenaren werkt in dergelijke grote organisaties, wat de vaststelling van voorkomen van pesterijen bij de ambtenaren bijgevolg niet tegenspreekt.

Van alle ondervraagden was 29% er de afgelopen twee jaar getuige van dat minstens een collega in de werkomgeving slachtoffer was van fysiek geweld, ongewenste seksuele aandacht of zuivere pesterijen.

## De relatie met jobtevredenheid

Wie gepest wordt op het werk, heeft daar uiteraard onder te lijden. Dit kunnen we afleiden uit *de negatieve correlatie met de jobtevredenheid* (figuur 2). Wie vaak werd gepest (pesterijen sensu stricto) de afgelopen twee jaar, haalt nog slechts een gemiddelde jobtevredenheid<sup>2</sup> van 5,48 in vergelijking met een globale gemiddelde score van 6,98 en een gemiddelde score van 7,32 voor wie de afgelopen twee jaar geen slachtoffer werd van pesterijen.

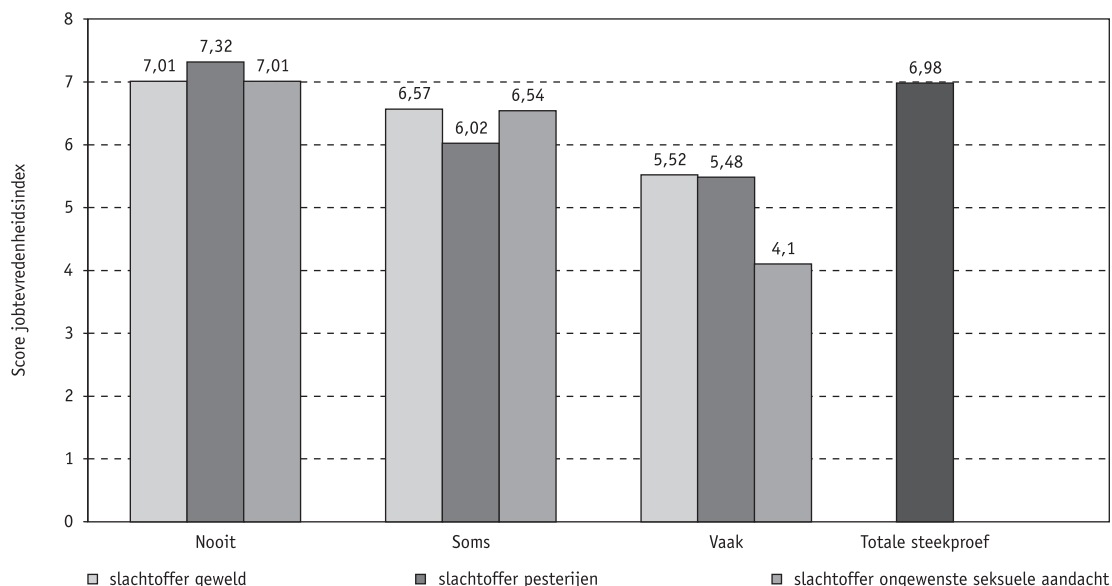
*De gemiddelde jobtevredenheid ligt ook significant lager bij werknemers die er getuige van waren dat collega's gepest werden*. Getuigen van echte pesterijen op het werk leveren 73 punt in op arbeidstevredenheid: van 7,21 (geen getuige) naar 6,48 (wel getuige), wat een daling betekent van de tevredenheid met 10%.

## De relatie met verzuim, burnout en verlooptenties

Wie gepest wordt op het werk is een minder tevreden werknemer. Om die reden alleen al mogen we

**Figuur 2.**

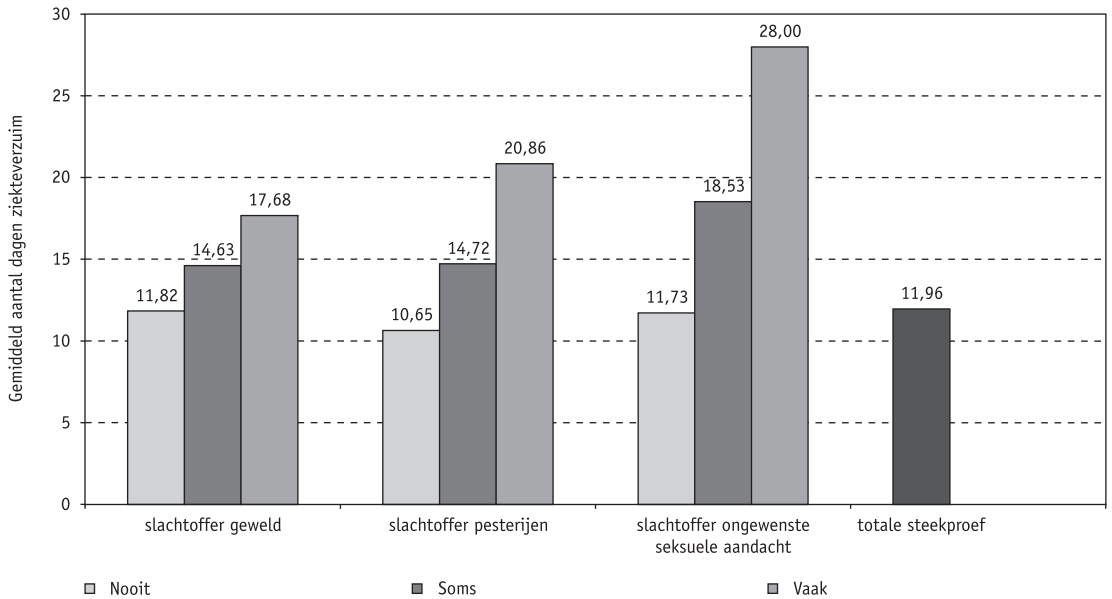
Jobtevredenheid en onaangename ervaringen op het werk.



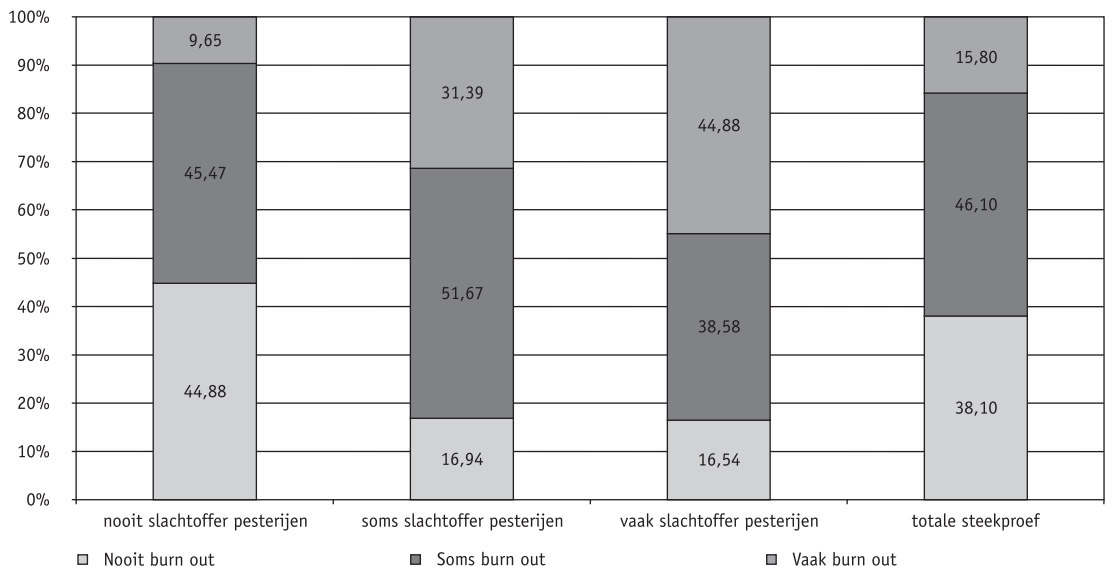
aannemen dat het slachtoffer vaker zal verzuimen en wegblijven met fysieke ziektesymptomen. Daarnaast zijn de effecten van pesteringen op de psychische en fysieke gezondheid welbekend. Het hoeft bijgevolg niet te verbazen dat het aantal dagen

ziekterlof het afgelopen jaar, significant hoger ligt voor wie zich slachtoffer weet van pesten op het werk (16,1) dan voor wie hierover niet te klagen heeft (10,5). Ook het aantal ziekteperiodes in een jaar ligt significant hoger: 3,2 bij de gepeste en 1,4

**Figuur 3.**  
Ziekteverzuim en onaangename ervaringen op het werk.



**Figuur 4.**  
Burnout en pesteringen op het werk.



bij wie zegt daar geen last van te hebben gehad. Wie vaak het slachtoffer was van pesterijen op het werk, was het afgelopen jaar gemiddeld 20,9 dagen afwezig wegens ziekte; slachtoffers van frequent ongewenste seksuele aandacht waren zelfs gemiddeld 28 dagen afwezig.

*Dat pesten zware fysieke en emotionele schade veroorzaakt, kan ook worden afgeleid uit de burnout-cijfers (figuur 4). Zo zien we dat 46% van de werknemers soms last heeft van een periode van burnout, en bij 15,8% gebeurt dat zelfs frequent. Bij de slachtoffers van pesterijen in de enge zin liggen die cijfers veel hoger. Zo heeft 51,7% van de werknemers die soms worden gepest op het werk soms ook last van periodes van burnout; 44,9% van de werknemers die aangeven vaak gepest te worden, hebben ook vaak last van burnout.*

Wie er getuige van was dat collega's werden gepest, neemt daarentegen niet significant meer ziekte-dagen op dan wie daar geen getuige van was (gemiddeld zo een 11 dagen) en vertoont nauwelijks meer ziekteperiodes per jaar (2,3 in plaats van 1,4).

*Wie soms of vaak slachtoffer is van pesten op het werk, op welke manier dan ook, is significant vaker van plan het komende jaar minder te gaan werken. Dit is zo bij 20,6% van de gepeste respondenten, te vergelijken met 12,1% van wie de afgelopen twee jaar niet werd gepest. Tevens ligt de verloopintentie significant hoger. Immers, 29,6% van de slachtoffers van pesten op het werk geeft aan actief op zoek te zijn naar een andere job, te vergelijken met 15,6% van de niet-slachtoffers.*

*De intentie om minder te gaan werken of gewoon te veranderen van werk, ligt tevens hoger bij de getuigen van pesten op het werk. Doch enkel voor wat betreft verloopintentie is dit effect significant. Zo zien we dat 24% van de getuigen van pestgedrag op het werk uitkijkt om van job te veranderen, te vergelijken met 17,7% van de groep die geen getuige was van pesten.*

## Conclusies

---

Pesten en jobtevredenheid hangen samen, in een significant negatief verband. Het fenomeen vormt niet enkel een probleem voor de slachtoffers zelf,

maar ook voor de andere medewerkers, wat dus symptomatisch lijkt te zijn voor een verziekte werksfeer. In een verziekte werksfeer kan niemand goed functioneren, wat de productiviteit niet ten goede komt. Getuige hiervan het hoger ziekteverzuim en het hoger aantal burn-out-periodes in deze organisaties.

De resultaten uit dit onderzoek tonen aan dat de hele organisatie te lijden heeft onder het voorkomen van geweld, ongewenste seksuele aandacht en pesterijen op het werk. Zelfs al onderschat de manager het probleem of acht hij zich niet geroepen zich hierin te mengen, toch grijpt hij beter in, zowel in het belang van de werknemers als in het belang van de organisatie. De nieuwe bepalingen rond pesten die in de Welzijnswet werden opgenomen, zijn nog niet in alle organisaties doorgedrongen. Vooral de kleinere ondernemingen, zo blijkt uit ander onderzoek van SD Worx,<sup>3</sup> hebben nog niet de tijd of de informatie tot zich genomen om een preventiebeleid uit te werken of een preventieadviseur aan te duiden. We durven hopen dat de wet vruchten afwerpt zodat de cijfers die nu het pestgedrag op het werk tekenen, binnen afzienbare tijd tot het verleden behoren.

Maureen Verhue

HR Kenniscentrum SD Worx

## Noten

1. Deze studie wordt eveneens besproken in dit Open Forum.
2. Dit is de score op een samengestelde jobtevredenheidsindex gebaseerd op tevredenheidsonderzoeken van SD Worx, op een schaal van 0 tot 10.
3. Onderzoek naar de praxis rond personeelsbeleid in de Belgische organisaties.

## Bibliografie

- Notelaers G. en De Witte H. (2003), Over de relatie tussen pesten op het werk en werkstress, in: *Verslagboek arbeidsmarktonderzoekersdag*, Steunpunt WAV (te verschijnen).
- Opdebeeck S., Peelemans I., Van Meerbeeck A. en Bruynooghe R. (2002), *Mobbing: pesterijen, ongewenst seksueel gedrag en fysiek geweld op het werk. Een beschrijving van de problematiek, haar context en haar gevolgen*, Lucas K.U. Leuven.