

SO/30/20010327

27 maart 2001

**MOBBING EN ANDER ONGEWENST GEDRAG OP HET WERK:
Onderzoek naar de omvang, de aard, de gevolgen en de remedies**

1. Promotoren

Coördinatoren onderzoeksteam:

Dr. Sybille Opdebeeck, projectleider LUCAS, K.U.Leuven, LUCAS, Kapucijnenvoer 35, 3000 Leuven

Prof. dr. Rosemie Bruynooghe, Limburgs Universitair Centrum, Universitaire Campus, 3590 Diepenbeek

Tekenen voor contractuele aspecten:

Prof.dr. Ch. Van Audenhove, coördinator LUCAS, K.U.Leuven, LUCAS, Kapucijnenvoer 35, 3000 Leuven

Prof.dr. A. Oosterlinck, rector K.U.Leuven

2. Projecttitel

Het projectvoorstel 'Mobbing en ander ongewenst gedrag op het werk: onderzoek naar de omvang, de aard, de gevolgen en de remedies' hoort thuis onder topic 3.2 'Mobbing en andere vormen van ongewenst, discriminerend gedrag op het werk'.

3. Bondige omschrijving van het project

Via het hier voorgestelde onderzoek willen we komen tot een inzicht in de omvang, de aard, de gevolgen en de remedies rond de problematiek van mobbing in Vlaanderen. Er wordt een empirisch onderzoek opgezet, waarbij een representatieve steekproef (N=1000) van de Vlaamse bevolking in de beroepsactieve leeftijdsgroepen bevraagd wordt aan de hand van een gestructureerde vragenlijst, opgesteld met het oog op een vergelijking met buitenlands onderzoek.

De studie zal een antwoord bieden op de volgende onderzoeksvragen:

1. Wat is de omvang van de problematiek (hoeveel mensen werden er ooit tijdens hun loopbaan gepest/ gediscrimineerd; hoeveel mensen zijn er ooit overgegaan tot pesten of discriminatie op het werk) en welke vormen neemt de problematiek aan? Op basis van de literatuur en van de relevante internet-websites wordt een lijst van vormen van mobbing en discriminatie opgesteld, die vervolgens wordt voorgelegd aan de onderzoeksgroep. Deze lijst gaat uit van een zeer brede interpretatie van het begrip 'mobbing': er zal zowel gekeken worden naar pesterijen, als naar ongewenste intimiteiten, fysiek geweld, machtsmisbruik, schendingen van de privacy en naar vormen van discriminatie in de enge zin van het woord (discriminatie op basis van geslacht, etnische groep, seksuele geaardheid, ...). De ondergrens

wordt laaggehouden: ook vormen van mobbing die op het eerste zicht minder ernstig lijken worden in het onderzoek opgenomen. Door vervolgens na te gaan wat de gevolgen zijn van de verschillende types of vormen van mobbing (onderzoeksvraag 4) wordt het immers mogelijk om tot een relatief objectieve ernstindeling te komen en om na te gaan welke types van mobbing omwille van hun omvang én omwille van hun gevolgen prioritaire beleidsaandacht nodig hebben. Bij de beschrijving van de aard van de problematiek zal niet alleen de aard van de ongewenste handeling beschreven worden, maar ook de aard van de relatie tussen de betrokkenen en de frequentie, de duur en de actualiteit (hoe lang is de mobbing desgevallend geleden?) van de mobbing.

2. Hoe verhoudt de omvang van de problematiek in Vlaanderen zich tot wat in het buitenland het geval is? Deze onderzoeksvraag wordt beantwoord op basis van een literatuurstudie.

3. Welke kenmerken van de werksituatie en van de (relatie tussen) de betrokkenen verhogen het risico op mobbing of discriminatie? Via deze onderzoeksvraag wordt nagegaan of het mogelijk is om profielen of risicogroepen (van pesters, van gepesten en van werksituaties) af te bakenen, zodat een gericht beleid ter bestrijding van de problematiek mogelijk wordt.

4. Wat zijn de gevolgen van mobbing en discriminatie op het werk voor de betrokkenen? Nagegaan wordt in welke mate de mobbing een impact heeft op het welbevinden, de arbeidsbeleving en de arbeidsprestaties en arbeidsparticipatie van de betrokkenen (pesters en gepesten). Door deze gevolgen te relateren aan de aard van de mobbing kan bepaald worden welke vormen van mobbing omwille van hun ernst prioritaire beleidsaandacht verdienen.

5. Hoe hanteren de betrokkenen de problematiek en met welk (gepercipieerd) resultaat? Aan de respondenten die ooit met mobbing te maken kregen wordt gevraagd hoe zij op deze situatie gereageerd hebben: hoe probeerden zij emotioneel te overleven en wat hebben zij gedaan met het oog op een beëindiging van de mobbingsituatie (coping en hulpzoekend gedrag)? Vervolgens wordt de effectiviteit van de verschillende strategieën geëvalueerd. Dit gebeurt enerzijds door aan de slachtoffers te vragen welke strategieën volgens hen werkzaam waren. Anderzijds zal er een vergelijking gemaakt worden tussen strategieën gebruikt in kortdurende en in langdurige (beëindigde) situaties van mobbing, dit om te komen tot een objectievere indicatie van de effectiviteit van een strategie.

Op die manier bouwt het onderzoek voort op het reeds bestaande onderzoek, en zet het een stap verder, door te differentiëren tussen de verschillende types van mobbing, en door aldus op zoek te gaan naar risicogroepen en -situaties. Het onderzoek kan op zijn beurt een waardevolle basis vormen voor toekomstig onderzoek, waarin het ontstaan en de dynamiek van de mobbing gericht kan bestudeerd worden in een aantal risicosectoren.

4. Thema en topic

Thema: 3. Ontwikkelingen in arbeidsorganisatorisch en HRM-beleid

Topic: 3.2 Mobbing en andere vormen van ongewenst, discriminerend gedrag op het werk.

5. Gedetailleerd tijdschema

Fase 1: Voorbereiding van het empirisch onderzoek: 4 maanden: 1 september 2001 – 31 december 2001

- 1.1 Doornemen van de literatuur en studie van de websites die relevant zijn voor de samenstelling van de vragenlijst: vergelijking van bestaande instrumenten betreffende mobbing en discriminatie op het werk, overzicht van de potentieel belangrijke persoons- en (werk)situatiegebonden kenmerken, opzoeken van instrumenten voor de meting van de andere onderzoeksconcepten: september – oktober 2001
- 1.2 Opmaken, uittesten en bijsturen vragenlijst: oktober – december 2001
- 1.3 Praktische voorbereiding van het onderzoek: steekproeftrekking, rekrutering en opleiding interviewers, organisatie van het veldwerk: september – december 2001

Fase 2: Veldwerk: 3 maanden: 1 januari 2002 – 31 maart 2002

- 1.1 Mondeling interviewen van de onderzoeksgroep: januari – maart 2001
- 1.2 Literatuurstudie gericht op onderzoeksvraag 1.2 (omvang en aard van mobbing en discriminatie op het werk in andere landen): januari – maart 2001

Fase 3: Codering, data-invoer en analyse van de onderzoeksresultaten: 3 maanden: 1 april 2002 – 30 juni 2002

- 3.1 Codering en data-invoer: april 2002
- 3.2 Data-analyse: mei – juni 2002

Fase 4: Rapportering: 3 maanden: juli – september 2002

- 4.1 Onderzoeksrapport met volledige beschrijving van onderzoeksmethode, onderzoeksresultaten, vergelijking met resultaten in internationale wetenschappelijke literatuur en beleidsaanbevelingen: juli – september 2002
- 4.2 Brochure: toegankelijke samenvatting van de belangrijkste onderzoeksresultaten: concreet en bevattelijk antwoord op de onderzoeksvragen: juli - september 2002

7. Valorisering van de onderzoeksresultaten

- De onderzoeksresultaten zullen eerst en vooral worden weergegeven in een onderzoeksrapport, waarin de onderzoeksmethode, de onderzoeksresultaten en de resultaten van de literatuurstudie uitvoerig worden toegelicht. Het onderzoeksrapport sluit af met een conclusie, bestaande uit aanbevelingen voor verder onderzoek, aanbevelingen ten aanzien van de aanpak van de problematiek op de werkvloer en aanbevelingen ten aanzien van het beleid.
- Daarnaast wordt er een brochure geschreven van een dertigtal bladzijden, waarin de onderzoeksvragen op een toegankelijke manier beantwoord worden. Deze brochure is bedoeld voor een ruim publiek en kan door de overheid verspreid worden.
- Geïnteresseerden kunnen ook gratis de samenvatting van het onderzoek afladen via de website van LUCAS op Internet ([www/kuleuven.ac.be/lucas](http://www.kuleuven.ac.be/lucas)).
- Er zullen enkele gepopulariseerde artikels over het onderzoek gepubliceerd worden in de gespecialiseerde pers (bv. Kluwer Handboek Security, Kluwer Handboek Criminaliteitspreventie, Werk en Welzijn, Tijdschrift voor Welzijnswerk, ...).
- Mits toelating van de opdrachtgevende overheid kan het onderzoeksrapport in boekvorm worden uitgegeven. Eveneens mits toelating van de opdrachtgever wordt er een persvoorstelling georganiseerd, waarin de resultaten van het onderzoek worden voorgesteld. Zowel de algemene als de gespecialiseerde pers worden op deze persvoorstelling uitgenodigd.
- Tevens wordt aangeboden om – tegen vergoeding – een voordracht over het onderzoek te komen geven. Voordrachten worden aangepast aan de doelgroep.

8. CV van de projectindienders

Dr. Sybille OPDEBEECK

LUCAS – K.U.Leuven, Kapucijnenvoer 35, 3000 Leuven. Tel. 016/33.69.10, fax. 016/33.69.22, email: Sybille.Opdebeeck@med.kuleuven.ac.be.

Selectie Wetenschappelijke dienstverlening

- Medewerkster Gezins-Wetenschappelijke Documentatie, Jaarboek onder redactie van Prof.Dr. W. Dumon, Sociologisch Onderzoeksinstituut K.U.Leuven (1987 - 1998)
- Redactielid van het Tijdschrift voor Sociologie (tot 30.09.1996)
- Referee voor Journal of Marriage and the Family ('97-'98)
- Lid van de Begeleidingscommissie Ongewenste Intimiteiten Vlaanderen (tot juni '95)
- Lid van de sectorale werkgroep Algemeen Welzijnswerk, inzake de implementatie van het decreet betreffende de kwaliteitszorg in de welzijnsvoorzieningen: bepaling van de minimale kwaliteitscriteria (1998)
- Voorbereiding campagne voor de sensibilisering huisartsen over mobbing en het belang van samenwerking hieromtrent met arbeidsgeneesheren, op initiatief van het Federaal Ministerie van Tewerkstelling en Arbeid

Selectie Wetenschappelijke en gepopulariseerde publicaties over geweld, en over mobbing en ongewenste intimiteiten op het werk

BRUYNOOGHE R., OPDEBEECK S. (1994): Emotioneel werk, emotionele belasting en de arbeidsbeleving van vrouwen. In: Moors S. (ed.): Stress en werk: oorsprong en aanpak. Brussel, Nationaal Onderzoeksinstituut voor Arbeidsomstandigheden, 151-171.

BRUYNOOGHE R., OPDEBEECK S., MONTEN C., VERHAEGEN L (1996): Geweld, ongewenste intimiteiten en pesterijen op het werk: een beschrijving van klachten en van strategieën om er mee om te gaan. Brussel, Federale Voorlichtingsdienst.

OPDEBEECK S. (1993): Afhankelijkheid en het beëindigen van partnergeweld. Leuven, Garant.

OPDEBEECK S., BRUYNOOGHE R. (1999): Geweld op het werk. Wat gebeurt er en hoe ga je ermee om? In: Kluwer Ed., Handboek Security, afl. augustus 1999 – 19, 2. Preventie naar agressievorm (29 blz.)

OPDEBEECK, S., BRUYNOOGHE, R., NOELANDERS, S. (1999): Vreedzame samenleving nog niet in zicht. Geweld als een maatschappelijk probleem voor mannen en vrouwen. In De Bruyne, C., Frans, E., Hooghe, M., Pyck, D., Trommelmans, W., Verstappen, L. (1999): *C.G.S.O. Jaarboek 2000*, Gent: C.G.S.O., pp.119-133.

Prof. dr. Rosemie BRUYNOOGHE

Limburgs Universitair Centrum, Universitaire Campus Gebouw D, B3590 DIEPENBEEK,
tel. 011/26.86.92, fax. 011/26.87.31, e-mail: rosemie.bruynooghe@luc.ac.be

Publicaties

BRUYNOOGHE R., OPDEBEECK S. (1994): Emotioneel werk...

BRUYNOOGHE R., OPDEBEECK S. (1994): De hulpverlening bij geweldproblemen in persoonlijke relaties. *Tijdschrift voor Sociologie*, 15, 3-4, 253-273

BRUYNOOGHE R. (1994): Levensomstandigheden van vrouwen die geweld meemaakten. *Leuvense Cahiers voor Seksuologie*, 339-348

BRUYNOOGHE R., ... Geweld, ongewenste intimiteiten.....

BRUYNOOGHE R., NOELANDERS S., OPDEBEECK S. (1998) Geweld ondervinden, gebruiken en voorkomen. Diepenbeek, LUC, 1998

10. BIJLAGE: Uitgebreide voorstelling van het onderzoek

1. Inleiding

De thematiek rond mobbing staat duidelijk in de publieke belangstelling, niet alleen bij ons, maar ook in andere landen. Op Internet levert het trefwoord ‘mobbing’ tientallen zoekresultaten op. Er zijn verschillende websites aan het thema gewijd, waarop men terecht kan voor informatie, literatuurlijsten, bijeenkomsten van slachtoffers, hulpadressen, suggesties voor slachtoffers en dergelijke meer: een ware schatkamer voor onderzoekers van het thema. In Vlaanderen lijkt de belangstelling iets langzamer van de grond te komen dan in landen zoals Duitsland, Nederland en de Scandinavische landen. Toch beginnen er ook hier verhalen over mobbing het nieuws te halen en komen er ook hier concrete initiatieven rond mobbing van de grond (bv. de zelfhulpgroep ‘Helpende Handen’, die slachtoffers wil ondersteunen en die ook wil sensibiliseren rond het thema).

De maatschappelijke barometer weerspiegelt de bevindingen van het wetenschappelijke onderzoek terzake: mobbing is een relatief vaak voorkomend probleem met ernstige gevolgen voor de betrokkenen (Leymann 1992, Quine 1996, Richman & Flaherty 1996, Rayner 1998, Richman e.a. 1999). Uit het onderzoek van Leymann (1992) bij een representatieve steekproef van de Zweedse werkende bevolking (N=2.400) bleek dat het risico om gedurende de loopbaan met mobbing geconfronteerd te worden 1 op 4 bedraagt. Cijfers uit ander onderzoek liggen in dezelfde grootte-orde. De gevolgen van mobbing blijken ernstig te zijn. Volgens Leymann (1992) wordt 10 tot 20 % van de slachtoffers ernstig ziek ten gevolge van de mobbing en is zelfdoding niet uitzonderlijk (Leymann 1987). Andere onderzoekers noemen een verlaagde arbeidssatisfactie en een verhoogde werkstress (Quine, 1999), alcoholmisbruik (Richman & Flaherty '96) en andere problemen met de geestelijke gezondheid (Richman e.a. 1999) als gevolgen van pesten op het werk.

Wetenschappelijk onderzoek naar mobbing, bullying, pesten, discriminatie of psychisch geweld op het werk is echter schaars (Richman e.a. 1999), zeker in vergelijking met onderzoek naar andere specifieke vormen van geweld. Een vroege studie verscheen in 1976 (Brotsky 1976), maar de meeste literatuur over het thema dateert vanaf het begin van de jaren '90. De belangrijkste onderzoekstopics zijn de aard en de omvang van de problematiek, het profiel van de pester en de gepeste en de impact van de cultuur en de structuur van de organisatie op het risico op mobbing (Quine, 1999).

Vreemd genoeg bestaat er over één specifiek deelaspect van de mobbingproblematiek, met name over ongewenst seksueel gedrag op het werk, wèl heel wat onderzoeksliteratuur (zie o.m. De Bruijn & Timmerman 1986, 1988, Gruber 1989, Timmerman 1990, Thacker 1992, Firestone & Harris 1994, Bruynooghe e.a. 1995, Thacker & Gohmann 1996, Rosen & Martin 1997, Timmerman & Bajema 1997, Gruber 1998, De Coster e.a. 1999, Munson e.a. 2000). Uit een studie waarin het voorkomen van ongewenste intimiteiten vergeleken werd met het voorkomen van andere vormen van ongewenst gedrag op het werk bleek nochtans dat ongewenste intimiteiten minder vaak voorkomen dan andere vormen van mobbing (Richman e.a. 1999). De reden waarom de ongewenste intimiteiten op het werk tot nu toe meer onderzoeks aandacht kregen dan de mobbingproblematiek heeft wellicht te maken met het feit dat ongewenste intimiteiten eerder als een maatschappelijk probleem gedefinieerd werden dan de andere vormen van ongewenst gedrag op het werk (Bruynooghe e.a. 1995).

In België werd er in 1984, in opdracht van de toenmalige minister van Arbeid en Tewerkstelling, meneer Hansenne, een onderzoek verricht naar de omvang en de perceptie van ongewenste intimiteiten op het werk. Uit dit (niet gepubliceerde) onderzoek (uitgevoerd door prof. dr. A. Hermans (K.U.Leuven) en prof. dr. A. Garcia (UCL)) bleek dat 13 % van de vrouwen en 4% van de mannen ooit slachtoffer was geweest van ongewenste intimiteiten op het werk. Na dit onderzoek zijn er in België verscheidene kleinschalige onderzoeksprojectjes geweest rond ongewenste intimiteiten op het werk. Deze onderzoeken gebeurden meestal op initiatief van een dienst zoals een vakbond, een bestuur, een thuiszorgorganisatie, ..., die de eigen sector wilden doorlichten (Bruynooghe e.a. 1995). Ook over de juridische middelen om ongewenste intimiteiten te bestrijden verscheen er een studie (Jacqmain 1992).

In 1994 gaf de toenmalige minister van Arbeid en Tewerkstelling, mevr. Miet Smet, opdracht voor twee onderzoeken, opnieuw rond ongewenste intimiteiten op het werk. De eerste studie, een evaluatie-onderzoek betreffende het K.B. rond ongewenste intimiteiten (1992), gebeurde aan de K.U.Leuven onder leiding van prof. dr. J. Bundervoet. Het tweede onderzoek werd uitgevoerd aan het Limburgs Universitair Centrum, onder leiding van de promotoren van het voorliggende onderzoek. Het betrof een kwalitatief onderzoek, waarin een beschrijving gegeven werd van de aard van het geweld dat op het werk voorvalt en van de strategieën die de slachtoffers gebruiken om zich te handhaven in de gewelddadige situatie en om het geweld te beëindigen. Het K.B. van 1992 voorzag voor het eerst in de aanstelling van vertrouwenspersonen. Aangezien er op dat moment nog geen expertise terzake beschikbaar was, wou de minister de vertrouwenspersonen via het onderzoek een idee geven van de klachten die bij hen terecht zouden komen en van de wijze waarop de slachtoffers de problematiek hanteerden. Op die manier konden de vertrouwenspersonen niet alleen beter inspelen op het verhaal van de betrokkenen, maar konden zij ook hun eigen repertorium aan mogelijke oplossingsstrategieën uitbreiden. Alhoewel de studie kaderde in het beleid rond ongewenste intimiteiten op het werk, opteerden de onderzoekers ervoor om het fysiek, seksueel en psychisch geweld op het werk samen te onderzoeken. Deze beslissing werd ingegeven door het vroegere geweldonderzoek van het onderzoeksteam, waaruit duidelijk bleek dat er een sterke samenhang bestaat tussen de verschillende vormen van geweld (Vandewege e.a. 1988, Bruynooghe (red.) 1990, Opdebeeck 1993). Het feit dat er tot op heden voordrachten gegeven worden over de resultaten van het onderzoek van 1995 toont aan dat er een zeer grote behoefte is aan onderzoek over deze problematiek.

Eén van de belangrijke vaststellingen van de studie was dat geweld op het werk zeer veel vormen aanneemt. Uit de verzamelde verhalen (n = 328) bleek dat alle vormen van fysiek en seksueel geweld die in andere relaties voorvallen, ook aanwezig kunnen zijn in werksituaties. Daarnaast werd het ook duidelijk dat er op het werk een zeer brede waaier aan vormen van psychisch geweld voorvalt, gaande van intimidatie en machtsmisbruik over het tegenwerken van de werkzaamheden van collega's en hardnekkige vormen van stalking tot allerlei vormen van discriminatie. Een kwalitatieve studie leent zich niet tot uitspraken over de omvang van een problematiek. Toch ontstond de indruk dat de problematiek rond pesterijen onderschat werd, niet alleen in zijn omvang, maar ook in zijn gevolgen. Ook bleek dat geweld op het werk vaak transformeert, in die zin dat wat begint met ongewenste intimiteiten, zich zeer vaak omvormt tot een vorm van psychische terreur.

Uit het voorgaande blijkt dat het wellicht wenselijk is om ook in Vlaanderen een beleid rond mobbing uit te werken. Een gefundeerd beleid heeft echter nood aan informatie. In de eerste plaats zijn er cijfers nodig over het voorkomen en de gevolgen van mobbing: enkel wanneer het gaat om een relatief verspreide problematiek met ernstige gevolgen voor de betrokkenen,

is een beleid maatschappelijk aanvaardbaar. In de tweede plaats is er, ter stoffering van het beleid, ook informatie nodig over de aard van het probleem en over de specifieke kenmerken van de betrokkenen. Het voorliggende onderzoeksproject wil tegemoet komen aan deze informatiebehoefte.

2. De onderzoeksvragen

De onderzoeksvragen die in de VIONA-projectoproep beschreven staan kunnen als volgt worden uitgewerkt:

- 1) Wat is de aard en de omvang van mobbing en ander discriminerend gedrag op het werk in Vlaanderen ?
 - 1.1) Hoeveel mensen worden er in Vlaanderen gepest of gediscrimineerd op het werk ? Hoeveel mensen gaan over tot pestend of discriminerend gedrag op het werk ? Wat is de aard (types van mobbing), de densiteit (frequentie en duur) en de actualiteit van dit gedrag ?
 - 1.2) Hoe verhoudt de omvang van de problematiek in Vlaanderen zich tegenover de omvang in andere landen ?
 - 1.3) Zijn er verschillen in het voorkomen van mobbing en ander discriminerend gedrag op het werk naargelang van
 - a) De kenmerken van de werksituatie
 - b) De kenmerken van de betrokkenen:
 - profiel van de gepeste persoon
 - profiel van de pestende of discriminerende persoon
 - aard van de relatie tussen pester en gepeste
 - 1.4) Wat is de aard en de ernst van de gevolgen van de verschillende vormen van mobbing en discriminatie op het werk ? Verschillen deze gevolgen naargelang de aard en de densiteit van het probleem ? Is er ook sprake van gevolgen op langere termijn ?
 - 1.5) Hoe gaan mensen die op het werk gepest/ gediscrimineerd worden met deze problematiek om (coping en hulpzoekend gedrag): hoe proberen zij de mobbing te doen stoppen en hoe dragen zij de situatie ? Wat is het resultaat van de verschillende strategieën ?
- 2) Welke strategieën kunnen er worden uitgewerkt ten aanzien van de problematiek ?
 - 2.1) Kan de regelgeving met betrekking tot de ongewenste intimiteiten op het werk model staan voor een regelgeving met betrekking tot mobbing en ander discriminerend gedrag op het werk ? Hoe dient deze regelgeving te worden aangepast, uitgebreid of herwerkt ?
 - 2.2) Welke oplossingsstrategieën worden er in andere landen gehanteerd ten aanzien van de problematiek ten aanzien van mobbing en ander discriminerend gedrag (inclusief ongewenste intimiteiten) op het werk ?
 - 2.3) Wat zijn de consequenties van de verschillende oplossingsstrategieën voor de overheid, de bedrijven en de betrokkenen ?

Voor de uitwerking van een concreet beleid ten aanzien van de problematiek lijkt een beantwoording van beide reeksen onderzoeksvragen wenselijk. Beide reeksen onderzoeksvragen vergen echter een andere aanpak en invalshoek: waar de eerste reeks het onderwerp is van een sociologisch empirisch onderzoek, dient de tweede reeks te worden beantwoord op basis van een juridisch-criminologische bronnen- en literatuurstudie.

Aangezien de aanpak van mobbing en discriminatie op het werk beleidsmatig in haar kinderschoenen staat, is er op dit moment in de eerste plaats behoefte aan een brede verkenning van de problematiek: hoe vaak en bij wie komt het voor, welke vormen neemt het aan, wat zijn de gevolgen en wat doet men eraan (cf. eerste reeks onderzoeksvragen)? Dergelijk onderzoek heeft een legitimerende en een richtende functie voor het beleid: het moet aantonen in welke mate een beleid gericht op mobbing noodzakelijk is en het moet de eerste bakens voor een dergelijk beleid kunnen uitzetten. Eens men weet dat het maatschappelijk wenselijk en aanvaardbaar is om overheidsmiddelen te besteden aan de bestrijding van de problematiek en eens er voldoende inzicht is in de aard van het te bestrijden probleem, kan men het beleid gaan concretiseren. Op dat moment komt de tweede reeks onderzoeksvragen aan de orde. Het voorliggende project is gericht op de eerste reeks onderzoeksvragen.

3. Beschrijving van het onderzoek: onderzoeksvragen en -methode

Voor de beantwoording van de (eerste reeks) onderzoeksvragen wordt er een empirisch onderzoek opgezet, met een bevraging van potentiële betrokkenen.

De focus van het onderzoek is gericht op pesten en ander discriminerend gedrag op het werk. Uitgaande van de informatiebehoefte van de Vlaamse overheid zal nagegaan worden (1) wat de aard en de omvang is van de problematiek (hoeveel mensen worden er gepest of gediscrimineerd of gaan over tot pestend of discriminerend gedrag?) in Vlaanderen en (2) in andere landen, (3) in welke mate deze problematiek samenhangt met de kenmerken (van de werksituatie) van de betrokkenen, (4) wat de gevolgen zijn van mobbing en discriminatie en (5) hoe mensen die gepest of gediscrimineerd worden met deze problematiek omgaan (coping en hulpzoekend gedrag) (zie hoger).

1. Aard en omvang van de problematiek in Vlaanderen

Op basis van de literatuur en op basis van de relevante websites zal er een lijst worden samengesteld met vormen van mobbing en discriminatie. Bij de samenstelling van de lijst wordt er zoveel mogelijk gebruikt gemaakt van bestaande instrumenten. De concepten *mobbing* en *discriminerend gedrag* op het werk worden ruim geïnterpreteerd: er wordt zowel gekeken naar pesterijen, als naar ongewenste intimiteiten, fysiek geweld, machtsmisbruik, schendingen van de privacy en naar vormen van discriminatie in de engere zin van het woord. De ondergrens wordt laaggehouden: ook vormen van mobbing die op het eerste zicht minder ernstig lijken worden in het onderzoek opgenomen. Door vervolgens na te gaan wat de gevolgen zijn van de verschillende types of vormen van mobbing (onderzoeksvraag 4) wordt het immers mogelijk om tot een relatief objectieve ernstindeling te komen en om na te gaan welke types van mobbing prioritaire beleidsaandacht nodig hebben.

De lijst wordt voorgelegd aan de respondenten en per vorm van mobbing wordt gevraagd of men deze handeling reeds stelde (pesten) of onderging (gepest worden) op het werk. Om de antwoorddrempel te verlagen wordt de lijst zo opgebouwd dat eerst de meest sociaal acceptabele handelingen bevroegd worden (cf. Vandewege e.a. 1988). In navolging van de filosofie van de Conflict Tactics Scales (Straus 1979) zal de bevraging van het pestgedrag bovendien worden gekaderd in de context van een bevraging rond

stress op het werk, wat het gebruik van ongewenst gedrag ook een stuk acceptabeler maakt.

Voor elke vorm van mobbing waarbij een respondent betrokken is, wordt gevraagd wanneer de mobbing een aanvang nam, wanneer ze (eventueel) beëindigd werd, hoe frequent ze voorviel, en in welke relatie men stond met de persoon die deze handeling stelde dan wel onderging. Op die manier verkrijgt men een overzicht van de omvang, de frequentie, de duur en de actualiteit (hoe lang is het probleem desgevallend geleden?) van de mobbing. Aan de hand van een factoranalyse kan gezocht worden naar een categorisatiesysteem, waarbij verschillende types van mobbing onderscheiden worden.

2. Vergelijking met de situatie in het buitenland

Om de situatie in Vlaanderen te kunnen vergelijken met de situatie in andere landen wordt de internationale literatuur bestudeerd. Hiertoe wordt er een *search* gedaan aan de hand van de relevante databanken (Academic Search Elite, Sociological abstracts, pscyclit, medline, ...), op basis van een aantal goedgekozen trefwoorden ('workplace' en 'mobbing, bullying, sexual harassment, abuse, violence, ...'). De via deze search verzamelde literatuur wordt indien nodig aangevuld met literatuur verzameld via een sneeuwbalprocedure.

3. Mobbing en discriminatie naargelang de kenmerken (van de werksituatie) van de betrokkenen

In de derde onderzoeksvraag wordt nagegaan of het voorkomen van mobbing en andere discriminerend gedrag verschilt naargelang de kenmerken van de werksituatie en naargelang de kenmerken van de betrokken personen. Er wordt nagegaan of bepaalde mensen of mensen in bepaalde types van werksituaties meer of minder, of misschien andere vormen van mobbing en discriminatie ondergaan of gebruiken.

Wat de werksituatie betreft wordt vooral gedacht aan kenmerken op het niveau van de werknemer: het arbeidsstatuut, het arbeidscontract (vast of tijdelijk), de anciënniteit en het tewerkstellingspercentage van de betrokkene, de grootte van de groep onmiddellijke collega's en de gepercipieerde leiderschapsstijl van de onmiddellijke chef. Kenmerken op het niveau van de organisatie zullen eerder rudimentair bevroegd worden, aangezien werknemers meestal niet zo goed op de hoogte zijn van de specifieke kenmerken van de organisatie waarvoor zij werken¹. Er wordt gedacht aan enkele vragen over de sector en over het publiek dan wel privaat statuut van de organisatie. De bevraging van deze rudimentaire kenmerken van de arbeidsorganisatie kan immers een eerste verkenning geven van de impact van deze kenmerken.

Daarnaast wordt onderzocht of er profielen kunnen gemaakt worden van slachtoffers en daders: welke groepen in de bevolking lopen een groter risico om met ongewenst gedrag op het werk geconfronteerd te worden of zijn sterker geneigd om zich pestend of

¹ Er wordt geopteerd om te werken met een representatieve steekproef van de Vlaamse bevolking in de beroepsactieve leeftijdsgroepen. De redenen hiervoor worden verder toegelicht, maar de belangrijkste reden is wel dat dit de enige manier is om tot betrouwbare uitspraken te komen over de omvang van de problematiek. Een alternatieve methode, waarbij gewerkt wordt met een getrapte steekproef (sectoren, bedrijven, afdelingen, respondenten) zou meer informatie kunnen geven over de impact van de kenmerken van de arbeidsorganisatie op het risico op mobbing. Een dergelijke aanpak heeft echter heel wat nadelen (zie verder).

discriminerend te gedragen? Hierbij wordt aandacht besteed aan de socio-demografische kenmerken van de betrokkenen (leeftijd, sekse, opleiding, godsdienst, burgerlijke staat, nationaliteit, etnische origine, seksuele geaardheid), maar ook aan een aantal relevante psychosociale kenmerken en levenservaringen. Het afbakenen van risicogroepen is een belangrijke stap in een mobbing-bestrijdend beleid: op die manier weet het beleid immers tot welke groepen zij zich prioritair dient te richten.

Ten slotte worden ook de kenmerken van de relatie tussen pester en gepeste in kaart gebracht, teneinde een antwoord te kunnen geven op de vraag welke arbeidsrelaties het meest kwetsbaar zijn voor welke vormen van mobbing.

4. Gevolgen van mobbing en discriminatie

De gevolgen van de pesterijen en discriminatie worden op drie niveau's onderzocht.

In de eerste plaats wordt de kwaliteit van leven in kaart gebracht. Door het welzijn van de personen die niet of wel met pesterijen en discriminatie te maken krijgen te vergelijken kunnen er uitspraken gedaan worden over het effect van de problematiek. Door het welzijn na te gaan naargelang de aard, de densiteit en de actualiteit van de mobbing/discriminatie, wordt het bovendien mogelijk om een uitspraak te doen over het welzijnsrisico van de verschillende verschijningsvormen van de problematiek.

Een tweede meting van de gevolgen van mobbing gebeurt op het niveau van de arbeidsbeleving (burnoutmeting) en de arbeidsprestaties en -participatie. Wat dit laatste betreft wordt nagegaan in welke mate de mobbing een (te verwachten) impact heeft op factoren zoals absentieïsme, loopbaanonderbreking, arbeidsduurvermindering, verandering van werk of stopzetting van de arbeidsparticipatie. De burnoutschaal en de arbeidsprestatie en -participatiemetingen gaan vooraf aan de bevraging van de mobbing, teneinde beïnvloeding van de ene vraag op de andere te vermijden. In de analyses zal een vergelijking gemaakt worden tussen de burnoutervaringen, de arbeidsprestaties en de arbeidsparticipatie van mensen die geen en mensen die wel mobbing ervaren en tussen de ervaringen met verschillende types (aard, densiteit, actualiteit) van mobbing onderling. Op die manier kunnen er uitspraken gedaan worden over het arbeidsrisico van de verschillende verschijningsvormen van de problematiek.

Om de betrouwbaarheid van de voorgaande onderzoeksresultaten te ondersteunen zal ook de subjectieve ernstbeleving van de verschillende vormen van mobbing bevestigd worden. Zo kan nagegaan worden of de mobbingtypes die samenhangen met het laagste niveau van welbevinden of die het meest effect lijken te hebben op burnout, arbeidsprestaties en arbeidsparticipatie, ook subjectief als de ernstigste vormen beleefd worden.

5. Hanteren van mobbing/ discriminatie

Tot slot zal er informatie verzameld worden over de wijze waarop de personen die gepest of gediscrimineerd worden met deze problematiek omgaan: Welke stappen zetten zij om de mobbing te doen stoppen? Welke vormen van coping worden gehanteerd en welke informele en professionele hulp werd er ingeschakeld? Wat is het resultaat van de verschillende strategieën? Naast de subjectieve meting van de evaluatie van de verschillende aanpakken (wat heeft er volgens de betrokkenen geholpen?), kan er – voor

wat betreft de beëindigde vormen van mobbing - ook een vergelijking gemaakt worden tussen de strategieën gebruikt bij kortdurende en bij langdurende mobbingsituaties van een gelijkaardig type. Op die manier krijgt men een objectieve indicatie van de effectiviteit van de verschillende strategieën.

De aard van de onderzoeksvragen maakt een kwantitatief onderzoeksopzet met een vrij grote onderzoeksgroep noodzakelijk. Om die reden zal er gebruik gemaakt worden van een gestructureerde vragenlijst met grotendeels gesloten vragen. Voor de samenstelling van de vragenlijst zal er, waar mogelijk, gewerkt worden met bestaande instrumenten. Op die manier wordt een vergelijking met de wetenschappelijke literatuur mogelijk. Momenteel wordt er onder meer gedacht aan de H.S.C.L. (voor de meting van het welbevinden) en de C.S.I. (voor de meting van coping). Voor de meting van pesten/ discriminatie op het werk zal er een zorgvuldige vergelijkende studie gebeuren van reeds gepubliceerde vragenlijsten.

Wat de samenstelling van de onderzoeksgroep betreft, wordt er geopteerd voor een representatieve steekproef van de Vlaamse bevolking uit de (beroeps)actieve leeftijdsgroepen (20 tot 60 jaar). Via deze methode is het mogelijk om tot een ondubbelzinnig antwoord te komen op de vraag naar de omvang van de problematiek en om na te gaan of bepaalde kenmerken van de persoon en diens werk het risico op pesten en gepest worden verhogen. Om de diversiteit binnen de bevolking voldoende in rekening te kunnen brengen wordt er gedacht aan een onderzoeksgroep van een 1000-tal personen. Gegeven de prevalentiecijfers die uit de internationale literatuur naar voren komen (zie inleiding), moet een dergelijke steekproefomvang volstaan om de diversiteit van de problematiek in kaart te brengen. Rekening houdende met de mogelijke non-respons zal er een steekproef van een 3000-tal adressen getrokken worden. De steekproeftrekking zal getrapt verlopen, in die zin dat er eerst een steekproef van gemeenten zal getrokken worden (waarbij er rekening wordt gehouden met de gemeentegrootte), en dat er vervolgens in elk van de geselecteerde gemeenten een toevallige steekproef van de bevolking in de actieve leeftijd wordt getrokken.

Een alternatieve werkwijze bestaat in een getrapte steekproeftrekking, waarbij er eerst een steekproef wordt getrokken van de sectoren, vervolgens van bedrijven of diensten en vervolgens van eenheden of afdelingen. De uiteindelijk geselecteerde eenheden zouden dan volledig bevestigd worden. Het voordeel van deze methode is dat het mogelijk wordt om de bedrijfsleiding (op verschillende niveaus) te bevestigen over de structurele kenmerken van de organisatie, waardoor deze kenmerken als mogelijke risicofactoren kunnen bestudeerd worden. Dit voordeel weegt ons inziens echter niet op tegen de nadelen van de methode, die niet alleen bijzonder omslachtig en arbeidsintensief is, maar die bovendien een veel grotere onderzoeksgroep vereist (met een gevoelige verhoging van de onderzoekskosten als gevolg). Om tot statistisch significante uitspraken te kunnen komen moeten de verschillende subgroepen immers voldoende omvangrijk zijn. De getrapte steekproeftrekking op basis van bedrijven en diensten is bovendien niet geschikt om de vraag naar de omvang van de problematiek te beantwoorden.

Getrainde interviewers zullen – vooral 's avonds en in de weekends vermits het om de beroepsactieve bevolkingsgroepen gaat – de respondenten thuis bezoeken met de vraag of zij willen deelnemen aan een onderzoek over arbeidsbeleving. De respondenten worden vervolgens mondeling geïnterviewd aan de hand van een gestructureerde vragenlijst. De afname van de interviews zal ongeveer 45' duren wanneer de betrokkenen niet met de bestudeerde problematiek geconfronteerd werden, en ongeveer 1.30' wanneer er wel sprake is van een ervaring met pesten/ discriminatie.

De verzamelde onderzoeksgegevens zullen worden verwerkt aan de hand van SAS, een statistisch programma.

4. Planning van het onderzoek

Fase 1: Voorbereiding van het empirisch onderzoek (4 maanden)

In deze eerste fase wordt de literatuurstudie toegespitst op het doornemen van de literatuur die relevant is voor de samenstelling van de vragenlijst. Er wordt een vergelijking gemaakt van de reeds gebruikte instrumenten om mobbing en discriminatie op het werk te meten en er wordt een overzicht gemaakt van de persoons- en (werk)situatiegebonden kenmerken die belangrijk kunnen zijn in de context van de problematiek. Daarnaast wordt ook gezocht naar de meest geschikte instrumenten voor de meting van de andere onderzoeksconcepten. Er wordt een vragenlijst opgemaakt en uitgetest bij een beperkte groep respondenten. Op basis van de ervaringen in deze testfase wordt de vragenlijst bijgesteld.

Parallel met deze inhoudelijke voorbereiding van het empirisch onderzoek moet het onderzoek ook praktisch worden voorbereid. Er dient een steekproef te worden getrokken, er moeten interviewers gerekruteerd en opgeleid worden en het interviewwerk moet georganiseerd worden.

Fase 2: Veldwerk (3 maanden)

In de tweede fase van het onderzoek wordt de onderzoeksgroep geïnterviewd aan de hand van de gestructureerde vragenlijst. Parallel met dit veldwerk wordt de literatuurstudie verdergezet, ditmaal geconcentreerd op de beantwoording van onderzoeksvraag 1.2 (wat is de omvang en de aard van mobbing en discriminatie op het werk in andere landen?).

Fase 3: Codering, data-invoer en analyse van de onderzoeksresultaten (3 maanden)

De ingevulde vragenlijsten worden gecodeerd, ingevoerd en geanalyseerd met het oog op de beantwoording van de onderzoeksvragen.

Fase 4: Rapportering (3 maanden)

Het onderzoek is opgezet met het oog op de productie van onderzoeksmateriaal dat kan gebruikt worden bij de ontwikkeling van een beleid ter bestrijding van mobbing en discriminatie op het werk. Naast de rapportering in een uitgebreid onderzoeksrapport zal er dan ook aanvullend een tekst van een 30-tal bladzijden geschreven worden, waarin er een concreet en bevattelijk antwoord wordt geformuleerd op de onderzoeksvragen.

Totale duur van het onderzoek: 13 maanden

Literatuur

- Brodsky C.M. (1976). *The harassed worker*. Lexington: Lexington Books.
- Bruynooghe R. (red.), Berodes G., Eerdekens J., Opdebeeck S., Pannier C. (1990). *Doelgroepen voor de geweldbestrijding*. Brussel: Inbel.
- Bruynooghe R., Opdebeeck S., Monten C., Verhaegen L. (1995). *Geweld, ongewenste intimiteiten en pesterijen op het werk: een beschrijving van klachten en van strategieën om er mee om te gaan*. Brussel: Federale Voorlichtingsdienst.
- De Bruijn J., Timmerman G. (1986). Van ongewenste intimiteiten naar gewenste omgangsvormen. *Tijdschrift voor Vrouwenstudies*, 26, 7/2, 159-179.
- De Bruijn J., Timmerman G. (1988). Ongewenste intimiteiten en verschuivende machtsverhoudingen. *Amsterdams Sociologisch Tijdschrift*, 15, 2, 291-309.

- De Coster S., Estes S.B., Mueller Ch.W. (1999). Routine activities and sexual harassment in the workplace. *Work and Occupations*, 26, 1, 21-50.
- Firestone J.M., Harris, R. (1994). Sexual harassment in the U.S. military. Individualized and environmental contexts. *Armed Forces and Society*, 21, 1, 25-43.
- Gruber J.E. (1989). How women handle sexual harassment: a literature review. *Sociology and Social Research*, 74, 1, 3-9.
- Gruber J.E. (1998). The impact of male work environments and organizational policies on women's experiences of sexual harassment. *Gender and Society*, 12, 3, 301-320.
- Jacqmain J. (1992). *Ongewenst seksueel gedrag op de arbeidsplaats: juridische actiemiddelen in het arbeidsrecht*. Brussel: Ministerie van Tewerkstelling en Arbeid, secretariaat van de commissie vrouwenarbeid.
- Leymann (1992). Zie <http://www.leymann.se>
- Munson L.J., Hulin Ch., Drasgow F. (2000). Longitudinal analysis of dispositional influences and sexual harassment: effects on job and psychological outcomes. *Personnel Psychology*, 53, 1, 21-46.
- Opdebeeck S. (1993). *Afhankelijkheid en het beëindigen van partnergeweld*. Leuven: Garant.
- Quine, L. (1999). Workplace bullying in NHS community trust: staff questionnaire survey. *British Medical Journal*, 7178, 228-232.
- Rayner Ch. (1998). *Bullying at work*. Survey Report UNISON, Stoke-on-Trent (U.K.).
- Richman J.A., Flaherty J.A. (1996). Perceived workplace harassment experiences and problem drinking among physicians: broadening the stress/ alienation paradigm. *Addiction*, 91, 3, 391-403.
- Richman J.A., Rospenda K.M., Nawyn S.J., Flaherty J.A., Fendrich M., Drum M.L., Johnson T.P. (1999). Sexual harassment and generalized workplace abuse among university employees. Prevalence and mental health correlates. *American Journal of Public Health*, 89, 3, 358-363.
- Rosen L.N., Martin L. (1997). Sexual harassment, cohesion, and combat readiness in U.S. Army support units. *Armed Forces and Society*, 24, 2, 221-243.
- Straus M.A. (1979). Measuring intrafamily conflict and violence: the conflict tactics (CT) scales. *Journal of Marriage and the Family*, 41, 75-88.
- Thacker R.A. (1992). A descriptive study of behavioral responses of sexual harassment targets: implications for control theory. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 5, 2, 155-171.
- Thacker R.A., Gohmann S.F. (1996). Emotional and psychological consequences of sexual harassment: a descriptive study. *Journal of Interdisciplinary and Applied Psychology*, 130, 4, 429-446.
- Timmerman M.C. (1990). *Werkrelaties tussen vrouwen en mannen. Een onderzoek naar ongewenste intimiteiten in arbeidssituaties*. Amsterdam: SUA.
- Timmerman M.C., Bajema C.W. (1997). *Sexual harassment in European workplaces. A review of research in 11 Member States (1987-1997)*. Groningen: Universitair Centrum Genderstudies.
- Vandewege R., Bruynooghe R., Opdebeeck S. (1988). *Ervaringen van vrouwen met fysiek en seksueel geweld. Prevalentie en gevolgen*. Brussel: Inbel.