



**rijksuniversiteit
groningen**

faculteit gedrags- en
maatschappijwetenschappen

**Een studie over pesten op het werk, emotionele uitputting, distantie,
competentie, en vergevingsgezindheid**

Vergevingsgezindheid als buffer voor pesten op het werk

**A study on workplace bullying,
emotional exhaustion, depersonalisation, personal accomplishment and
forgiveness**

Forgiveness as a buffer for bullying at work

L. Reilman

(s1953117)

Juni 2013

Masterthese MSc Programma Arbeids-, Organisatie- en Personeelspsychologie

Faculteit gedrags- en maatschappijwetenschappen

Rijksuniversiteit Groningen

Begeleiding: Dr. M. C. Schokker

Tweede beoordelaar: Dr. J. Niemann

Vergevingsgezindheid als buffer voor pesten op het werk

Lyet Reilman

Rijksuniversiteit Groningen

Voorwoord

Deze masterthesis is geschreven ter afsluiting van mijn studie Psychologie aan de Rijksuniversiteit Groningen. In 2009 ben ik aan deze studie begonnen, nadat ik in datzelfde jaar mijn hbo-studie Sportmanagement, aan de Hanze hogeschool, had afgerond. Na het afronden van mijn hbo-studie wilde ik mij graag meer verdiepen in de personeelskant van het bedrijfsleven. Om deze reden heb ik na het volgen van de bachelor Psychologie, gekozen voor de master Arbeids-, Organisatie- en Personeelspsychologie. Mijn interesse in dit gebied ligt vooral bij het functioneren van personen binnen organisaties en aan voorspellers van werkgedrag en werkuitkomsten. Mijn interesses kwamen overeen met de interesses van mijn scriptie begeleidster dr. Marike Schokker. Haar onderzoeksprojecten zijn gericht op werkstressoren die kunnen leiden tot stress en burn-out. In september ben ik begonnen met het schrijven van mijn eindschrift en samen met Marike heb ik gedurende dit studiejaar vorm en inhoud gegeven aan mijn scriptie over pesten op het werk. Een woord van dank gaat dan ook speciaal uit naar Marike voor haar begeleiding. Daarnaast wil ik Jana Niemann bedanken voor haar bereidheid om te fungeren als tweede lezer.

Lyet Reilman,

Groningen, Juni 2013

Samenvatting

Pesten op het werk kan grote gevolgen hebben voor zowel de gezondheid als de werkprestatie van de slachtoffers. Ondanks de negatieve gevolgen van pesten is er nog weinig onderzoek gedaan hoe slachtoffers om kunnen gaan met pesterijen. In dit onderzoek is gekeken of vergevingsgezindheid een mogelijke copingstrategie kan zijn. Aan de hand van een vragenlijst, afgenomen bij 145 werknemers, is gebleken dat pesten op het werk significant samenhangt met emotionele uitputting, distantie en competentie. Ook blijkt dat vergevingsgezindheid een modererend effect heeft op het verband tussen pesten op het werk aan de ene kant, en emotionele uitputting en distantie aan de andere kant. Hieruit kan geconcludeerd worden dat vergevingsgezindheid mogelijk als buffer kan optreden tegen de negatieve gevolgen van pesten. Het onderzoek wordt afgesloten met een aantal belangrijke implicaties en suggesties voor vervolgonderzoek.

Trefwoorden: pesten op het werk, emotionele uitputting, distantie, competentie, copingstrategie, vergevingsgezindheid

Summary

Bullying at work may have devastating effects on the health and organizational productivity of the exposed individuals. Despite these negative consequences, little research has been done on how to cope with workplace bullying. The present study tries to analyse the possible connection between forgiveness, bullying at work, emotional exhaustion, depersonalisation, and personal accomplishment. Using a questionnaire on a sample of 145 employees, findings suggested that there is a significant relationship between bullying at work, emotional exhaustion depersonalisation, and forgiveness did moderate this effect. This research shows that forgiveness might be a buffer against the negative consequences of bullying. The research paper will be concluded with several important implications and suggestions for further research.

Keywords: bullying at work, emotional exhaustion, depersonalisation, personal accomplishment, coping mechanism, forgiveness

Een studie over pesten op het werk, emotionele uitputting, distantie, competentie en vergevingsgezindheid: Vergevingsgezindheid als buffer voor pesten op het werk.

“Ik mocht geen appel eten, want die kraakte. Niks deed ik goed. Hoe ik de telefoon opnam, hoe ik mensen ontving, wat ik droeg. ‘Ik kan die kop van je niet meer zien’, zei ze vaak. Dan zette ik maar een ordner tussen onze bureaus. Ik reageerde vriendelijk, ik wilde niet de bitch zijn die zij was en ik was bang voor confrontaties. In het sollicitatiegesprek was ze al aan het katten en intuïtief dacht ik meteen dat dit weleens een heel onaangename collega zou kunnen zijn. Nog steeds weet ik niet waarom ik ben weggepest. Jaloezie? Zij werkte er al tien jaar en duldde niemand naast zich. Met de baas had ik vaak pret, dat trok ze niet. Ik ben er bijna aan onderdoor gegaan. Het ergste is dat ik door haar vileine onderhuidse opmerkingen ging geloven dat ik echt dom was en niks kon. Ik heb me tot aan mijn knieën laten afzagen. Huilend fietste ik vaak naar mijn werk, ik was eenzaam en bang. Een paar keer heb ik geprobeerd met haar te praten, maar dan reageerde ze alsof er niets aan de hand was. De coach die ik had opgezocht, zei dat ik een burn-out had en me ziek moest melden. Dat heb ik niet gedaan. Ik heb een andere baan gevonden waar het heel leuk is, maar het heeft lang geduurd voordat ik weer de oude was.”

De negatieve en ongewenste aard van pesterijen, zoals in het voorbeeld wordt beschreven, is kenmerkend bij pesten (Einarsen, Hoel, Zapf & Cooper, 2011). Uit de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden van het CBS en TNO (2009) blijkt dat 650.000 werknemers in Nederland slachtoffer zijn van pesterijen op het werk. Hiervan geven 100.000 werknemers aan structureel gepest te worden (Koppes, De Vroome, Mol, Janssen & Van den Bossche, 2009). Pesten wordt in de literatuur gedefinieerd als herhaaldelijke negatieve acties van één of meerdere personen, gericht tegen een andere persoon. Pesten wordt door slachtoffers als ongewenst ervaren en zorgt voor een vernederend gevoel, ergernis en angst. Daarnaast kan het de werkprestaties belemmeren en zorgen voor een onaangename

werkomgeving (Einarsen & Raknes, 1997, zoals beschreven in Einarsen, Hoel, Zapf & Cooper, 2011). Pesterijen op het werk komen in verschillende vormen voor. Ten eerste kan pestgedrag betrekking hebben op persoonsgerichte pesterijen (gericht op persoonlijkheid en het privéleven van de werknemers), hierbij valt te denken aan roddelen en het maken van beledigende opmerkingen. Ten tweede kan pesten werk-gerelateerd zijn (gericht op de baan van de werknemers), bijvoorbeeld door belangrijke informatie achter te houden. Tot slot kan pestgedrag betrekking hebben op sociale isolatie, het sociaal uitsluiten van mensen (Baillien, Neyens & De Witte, 2007; Einarsen et al., 2011).

In onderzoek naar pesten wordt vaak gekeken naar de ervaring van het slachtoffer en niet in termen van het gedrag dat daadwerkelijk plaatsvindt. Dit komt voort uit het feit dat veel van de gevolgen van pesten sterk gerelateerd zijn aan de eigen evaluatie van de situatie van het slachtoffer (Salin, 2003). Zelfs wanneer het slachtoffer alleen denkt dat hij of zij gepest wordt, terwijl dit daadwerkelijk misschien niet zo is, kan dit negatieve gevolgen hebben. In het huidige onderzoek wordt er vooral gekeken naar de subjectieve ervaringen van pestgedrag onder collega's. Werknemers die gepest worden door collega's moeten toch nog vaak samenwerken. Het behouden of het opbouwen van een goede relatie met collega's is daarom erg belangrijk (Aquino, Grover, Goldman & Folger, 2003).

Consequenties van pesterijen op het werk

Veel slachtoffers worden langdurig gepest en kunnen het pesten vaak niet stoppen (Hogh, Mikkelsen & Hansen, 2011). Het feit dat werknemers het pesten niet kunnen stoppen kan grote gevolgen hebben voor zowel de gezondheid als de werkprestatie van de slachtoffers. Uit onderzoek is gebleken dat systematisch negatief gedrag op het werk, zoals pesten of treiteren, destructieve gevolgen kan hebben voor de gezondheid en het welzijn van de slachtoffers (Hogh et al., 2011). Werknemers die veelvuldig te maken hebben met pesten ervaren meer mentale moeheid en kunnen extreme vormen van stress ervaren (Agervold &

Mikkelsen, 2004; Vartia, 2001; Sloan, 2012). Uit onderzoek van Høgh, Hansen, Mikkelsen en Persson (2012) is gebleken dat onderwerping aan negatief gedrag op het werk gerelateerd is aan verminderde psychologische reacties op stress, waardoor stressreacties chronisch kunnen worden en voor gezondheidsproblemen kunnen zorgen. De psychologische stress die slachtoffers ervaren, naar aanleiding van pesterijen, kunnen slechts na enkele dagen al resulteren in psychologische klachten zoals angst en depressieve symptomen (Hansen, Høgh, Persson, Karlson, Garde & Orbaek, 2006). Uiteindelijk kan het zelfs resulteren in depressie en tot symptomen van posttraumatische stress stoornissen (PTSD) (Yildirim, 2009; Rodriguez-Munoz, Moreno-Jimenez, Sanz Vergel & Hernandez, 2010; Balducci, Fraccarol & Schaufeli, 2011). In het meest ernstige geval worden er zelfs zelfmoordpogingen gedaan ten gevolge van pesten op het werk (Popma, 2005).

Naast de negatieve gevolgen voor de gezondheid van werknemers, heeft pesten op het werk ook negatieve gevolgen voor de werkprestatie van slachtoffers. Slachtoffers zijn minder tevreden met hun werk, zijn minder gemotiveerd om te werken en ze zijn vaker afwezig (Dehue, Bolman, Völlink & Pouwelse, 2012; Moayed, Daraiseh, Shell & Salem, 2006). Bowling en Beehr (2006) hebben in een meta-analyse aangetoond dat pesten negatief samenhangt met positieve emoties op het werk, met zelfvertrouwen, met werktevredenheid en met de verbintenis van werknemers aan hun werk. Eerder onderzoek heeft aangetoond dat pesten op het werk samenhangt met meer distantie en verminderde competentie (Raya Trenas, Herruzo Cabrera & Pino Osuna, 2009; Trépanier, Fernet & Austin, 2013). Naar aanleiding van bovenstaande en in overeenstemming met eerdere onderzoeken, wordt in dit huidige onderzoek verwacht dat pesten op het werk samenhangt met de verschillende componenten van een burn-out. Een burn-out is een progressieve psychologische reactie op chronische werkstress en wordt gezien als een syndroom dat bestaat uit drie dimensies (Maslach, 1982; Maslach & Jackson, 1981; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). De eerste

dimensie is emotionele uitputting. Emotionele uitputting is een reactie op chronische stress op het werk, waarbij men zich leeg en uitgeput voelt (Maslach et al., 2001). Een tweede symptoom is distantie. Distantie is een cynische, negatieve houding van werknemers ten opzichte van het werk en de mensen eromheen. De laatste dimensie is verminderde competentie, dit wil zeggen dat het gevoel van competentie afneemt ten opzichte van het vroegere functioneren (Brenninkmeijer & Van Yperen, 2003). In dit huidige onderzoek wordt verwacht dat werknemers die worden gepest meer emotionele uitputting ondervinden, meer distantie ervaren, en zich minder competent voelen.

Omgaan met pesten op het werk

Er is internationaal gezien veel onderzoek gedaan naar de oorzaken en gevolgen van pesten op het werk, maar ondanks de zeer negatieve gevolgen is er weinig aandacht besteed aan hoe individuen om kunnen gaan met pesterijen (Dewe, O'Driscoll & Cooper, 2010). In dit onderzoek wordt er gekeken naar de samenhang tussen het ervaren van pestgedrag, emotionele uitputting, distantie en competentie, en op welke wijze copingstrategieën hierop van invloed kunnen zijn. Coping kan worden omschreven als een doelbewuste, motivationele, cognitieve, emotionele, sociale en gedragsgerichte inspanning die een individu moet leveren om stressoren onder controle te houden. Het doel van coping is het oplossen van emotionele stressreacties (Compas, Connor-Smith, Saltzman, Thomsen & Wadsworth, 2001).

Onderzoek heeft aangetoond dat mensen verschillen in het ervaren van stress (Hogh, Mikkelsen & Hansen, 2011). Of pesten een probleem vormt, hangt af van de mate van stress die werknemers ervaren als gevolg van de pesterijen, en hoe ze er mee omgaan. Sommige slachtoffers van pestgedrag ervaren alleen maar matige stress, terwijl andere slachtoffers ernstige symptomen van stress ontwikkelen (Hogh et al., 2011). De aard en de ernst van emotionele stressreacties wordt bepaald door verschillen in persoonlijkheid, hoe mensen gebeurtenissen beoordelen en hoe ze met de situatie omgaan (Lazarus & Folkman, 1984).

Hieruit kan worden opgemaakt dat werknemers verschillen in welke mate ze ernstige stress symptomen ontwikkelen door de manier waarop ze met pesterijen omgaan.

De meest gehanteerde indeling in copingstrategieën is afkomstig van het transactie model van stress (Lazarus & Folkman, 1984). Het transactie model van stress maakt onderscheid tussen actieve, probleemgerichte copingstrategieën en passieve, emotiegerichte copingstrategieën (Lazarus & Folkman, 1984). Met de actieve strategieën wordt getracht de stressoren op te lossen door probleemoplossende vaardigheden te gebruiken, zoals het analyseren van de situatie, wraak nemen op de dader, of door het gebruiken van sociale steun (Aquino & Thau, 2009). Met de passieve strategieën wordt niet getracht het probleem op te lossen, maar de perceptie van het probleem aan te passen of de bedreiging op een andere manier te benaderen door positieve vergelijkingen te maken, door positieve herwaarderingen te gebruiken of door het probleem te relativiseren. Met de emotiegerichte copingstrategieën is het doel om de emotionele consequenties van de stressoren onder controle te houden.

In dit onderzoek wordt verwacht dat werknemers die gepest worden vooral baat hebben bij emotiegerichte copingstrategieën en minder bij probleemgerichte copingstrategieën. Uit onderzoek van Zapf en Gross (2001) blijkt dat probleemgerichte copingstrategieën geen effectieve copingstrategieën zijn tegen de pesterijen. Slachtoffers van pesterijen proberen het pesten vaak te stoppen door de dader met het pestgedrag te confronteren of door de pesterijen te rapporteren bij het management (Mikkelsen, 2004, zoals beschreven in Einarsen, Hoel, Zapf & Cooper, 2011). Echter werken deze methoden vaak niet, met als gevolg dat slachtoffers zich ziek melden en lang afwezig zijn van hun werk. Uiteindelijk heeft dit tot gevolg dat slachtoffers vaak ontslagen worden of zelf ontslag nemen (Mikkelsen, 2004, zoals beschreven in Einarsen, Hoel, Zapf & Cooper, 2011). Hoe meer slachtoffers de confrontatie opzoeken met de dader en hoe agressiever de slachtoffers zich opstellen, hoe groter de kans wordt dat de relatie tussen slachtoffer en dader zal escaleren in

een cirkel van herhaaldelijke agressie (Aquino & Thau, 2009). Om deze reden wordt er in dit onderzoek specifiek gekeken naar mogelijke emotiegerichte copingstrategieën, waarmee slachtoffers beter om kunnen gaan met de negatieve gevolgen van pesten.

Vergevingsgezindheid

Een copingstrategie die mogelijk een belangrijke rol zou kunnen spelen bij het omgaan van pesterijen is vergevingsgezindheid. Vergevingsgezindheid is een proces waarbij een beledigde werknemer de ten onrechte aangedane daad erkent en er weloverwogen voor kiest om de negatieve emoties los te laten en het verlangen voor wraak onderdrukt (Aquino, Grover, Goldman & Folger, 2003). Vergevingsgezindheid wordt gezien als een inspanning die het slachtoffer moet leveren om negatieve emoties en gedachten over de dader te overwinnen, en waarbij het slachtoffer ze vervangt door neutrale of positieve emoties en gedachten (Aquino, Tripp & Bies, 2006).

Vanwege de verschillende interpretaties die mensen hebben over vergevingsgezindheid (Fincham, Hall & Beach, 2006), is het belangrijk om hierin onderscheid te maken. Vergevingsgezindheid moet niet hetzelfde opgevat worden als acceptatie, verontschuldigen of het door de vingers zien van pestgedrag. Bij acceptatie wordt verwacht dat het slachtoffer anders over de dader gaat denken. Echter wordt er bij vergevingsgezindheid niet verwacht dat de daad als minder erg wordt gezien dan dat deze daadwerkelijk is. Een persoon vergeeft de daad ondanks het onrechtmatige karakter van het pesten (Fincham et al. 2006). Vergevingsgezindheid verschilt ook van verontschuldigen of het door de vingers zien van het pestgedrag van de dader. Bij vergevingsgezindheid hoeft men niet te geloven dat het pestgedrag rechtvaardig is of verdedigbaar (Fincham et al. 2006). Vergevingsgezindheid wordt daarnaast ook onderscheiden van ontkenning, excuses, vergeten en verzoening (Fincham et al. 2006).

Vergevingsgezindheid als emotiegerichte copingstrategie tegen pesterijen op het werk

Pesten op het werk kan leiden tot meer emotionele uitputting, meer distantie en verminderde competentie (Vartia, 2001; Raya Trenas et al., 2009; Trépanier, et al., 2013), maar in dit onderzoek wordt verwacht dat dit niet geldt onder alle omstandigheden. In dit onderzoek wordt verwacht dat de aanwezigheid van vergevingsgezindheid bij werknemers de negatieve gevolgen van pesten kan verminderen. Vergevingsgezindheid is een emotionele copingstrategie en wordt gebruikt om stressvolle reacties na een overtreding, zoals pesten, te verminderen (Everett, Worthington & Scherer, 2004). Verschillende onderzoeken hebben aangetoond dat vergevingsgezindheid gerelateerd is aan het ervaren van minder stress, minder depressieve klachten, minder angst en lagere kans op zelfmoordpogingen (Cox, Bennett, Tripp & Aquino, 2012; Toussaint & Webb, 2005, zoals beschreven in Cox et al., 2012; Hirsch, Webb & Jeglic, 2011). Daarnaast hebben mensen die vergevingsgezinder zijn een betere fysieke en mentale gezondheid, wat ze kan beschermen tegen toekomstig pestgedrag (Berry & Worthington, 2001). Vergevingsgezindheid is positief gerelateerd aan het oplossen van conflicten, positief gerelateerd aan advies en steun zoekende strategieën en aan zelfvertrouwen, maar negatief geassocieerd met sociale angst en het zoeken van wraak (Flanagan, Vanden Hoek, Ranter & Reich, 2012). Het proces van vergevingsgezindheid zorgt ervoor dat slachtoffers de negatieve emoties en ervaringen van de dader kunnen loslaten en het verhoogt het zelfvertrouwen en het gevoel van bemiddeling en vermindert negatieve zelfpercepties (Flanagan et al., 2012). Tevens hebben verschillende onderzoeken aangetoond dat interventies gericht op vergevingsgezindheid succesvol zijn bij het vergeven van belangrijke partners en effectief kan zijn tegen de gevolgen van een burn-out (Worthington, Sandage & Berry, 2000; Chan, 2010). Mensen die aan de interventies deelnamen, vergaven sneller, toonden meer zelfvertrouwen, minder depressie, minder angst en het verbeterde hun houding tegen over partners die hun gekwetst hadden (Hebl & Enright, 1993; Al-Mabuk,

Enright & Cardis, 1995).

Ondanks de positieve effecten van vergevingsgezindheid is er nog weinig onderzoek gedaan naar de voordelen van vergevingsgezindheid op de werkvloer. Het doel van deze studie is om te onderzoeken of vergevingsgezindheid als buffer kan optreden tussen pesten op het werk, emotionele uitputting, distantie en competentie. In het onderzoek wordt verwacht dat vergevingsgezindheid een modererend effect heeft op het verband tussen pesten op het werk aan de ene kant, en emotionele uitputting, distantie en competentie aan de andere kant. Verwacht wordt dat werknemers die vergevingsgezind zijn, minder emotionele uitputting en minder distantie ervaren als gevolg van pesterijen op het werk. Tevens wordt verwacht dat vergevingsgezindheid een modererende rol heeft tussen pesten op het werk en competentie. Verwacht wordt dat pesten op het werk minder invloed heeft op de competentie van de werknemers als ze vergevingsgezinder zijn.

Het onderzoeksmodel dat in dit onderzoek wordt gehanteerd staat weergegeven in Figuur 1. Gebaseerd op de eerder beschreven bevindingen worden in dit onderzoek de volgende hypothesen onderzocht:

Hypothese 1a: Pesten op het werk hangt positief samen met emotionele uitputting.

Hypothese 1b: Pesten op het werk hangt positief samen met distantie.

Hypothese 1c: Pesten op het werk hangt negatief samen met competentie.

Hypothese 2a: Vergevingsgezindheid hangt negatief samen met emotionele uitputting.

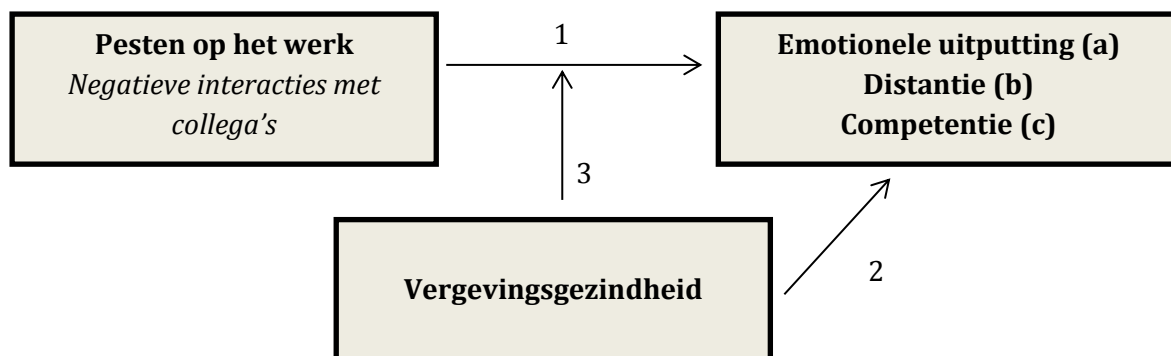
Hypothese 2b: Vergevingsgezindheid hangt negatief samen met distantie.

Hypothese 2b: Vergevingsgezindheid hangt positief samen met competentie.

Hypothese 3a: Pesten hangt positief samen met emotionele uitputting, en dit geldt sterker voor werknemers die minder vergevingsgezind zijn.

Hypothese 3b: Pesten hangt positief samen met distantie, en dit geldt sterker voor werknemers die minder vergevingsgezind zijn.

Hypothese 3c: Pesten hangt negatief samen met competentie, en dit geldt sterker voor werknemers die minder vergevingsgezind zijn.



Figuur 1. Theoretisch model voor de samenhang tussen pesten op het werk, emotionele uitputting, distantie en competentie (Hypothese 1 a/b/c), de samenhang van vergevingsgezindheid op emotionele uitputting, distantie en competentie (Hypothese 2 a/b/c), en de moderator vergevingsgezindheid (Hypothese 3 a/b/c).

Method

Procedure

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een online vragenformulier. De vragenlijst is willekeurig verspreid over verschillende bedrijven en haar werknemers. De bedrijven die hebben deelgenomen aan het onderzoek zijn benaderd via eigen sociale netwerken, door middel van mail, sociale netwerksites, of persoonlijk contact.

Het huidige onderzoek is een onderdeel van een groter onderzoek dat gericht is op werkbeleving en omgang met collega's op het werk. De vragenlijst is verdeeld over diverse onderdelen, waaronder algemene demografische vragen, het ervaren van pestgedrag door collega's, in hoeverre mensen vergevingsgezind zijn, en de mate van ervaren emotionele

uitputting, distantie en competentie. De onderzoeksdeelnemers kregen drie weken de tijd om de vragenlijst in te vullen. Via een link konden de werknemers zelf bepalen wanneer en waar ze de vragenlijst invulden.

De onderzoeksdeelnemers hebben aan het begin van de vragenlijst een *informed consent* ingevuld. Hierbij kregen de werknemers aanvullende informatie over het vrijwillige en anonieme karakter van het onderzoek. Aan de het einde van de vragenlijst kregen alle deelnemers een debriefing. In de debriefing werd uitgelegd wat het onderzoek inhield en de onderzoekdeelnemers werden bedankt voor de deelname aan het onderzoek en doorverwezen naar de contactpersoon voor eventuele vragen betreft het onderzoek.

Onderzoeksdeelnemers

De online vragenlijsten zijn via een link toegankelijk, willekeurig verspreid over de verschillende bedrijven en haar werknemers. Aangezien de vragenlijst willekeurig is verspreid, is de exacte response-rate niet bekend. Wel is bekend dat in totaal 178 personen de link naar de vragenlijst daadwerkelijk hebben geopend. Van deze 178 personen hebben 145 personen de vragenlijst volledig ingevuld (81%).

De vragenlijst is ingevuld door 86 mannen (59,3%) en 59 vrouwen (40,7%). De leeftijd van de onderzoeksdeelnemers varieerde van 19 tot 64 jaar ($M = 41.20$, $SD = 10.75$). Het merendeel van de deelnemers was HBO (50,3 %) of WO (30,3 %) geschoold. De meeste onderzoeksdeelnemers werken fulltime (66,2%) en in een organisatie van meer dan 1000 werknemers (51%). Een vijfde deel van de deelnemers heeft een leidinggevende functie (22,1%).

Meetinstrumenten

Algemene vragen. Het eerste gedeelte van de vragenlijst bestond uit algemene vragen over de volgende sociaal-demografische gegevens: sekse, leeftijd, opleidingsniveau, hoeveel jaar men al werkzaam is in het bedrijf, de huidige aanstelling (parttime of fulltime)

en of men een leidinggevende functie heeft.

Pesten op het werk. Om het ervaren van pestgedrag door collega's in kaart te brengen, is gebruik gemaakt van de Nederlandse versie van de Short-Negative Acts Questionnaire, welke afkomstig is van de originele Negative Acts Questionnaire (Notelaers & Einarsen, 2008; Einarsen, Hoel & Notelaers, 2009). De vragenlijst bestaat uit negen items, die negatief gedrag beschrijven zoals: persoonsgericht pesten (roddelen), werk-gerelateerd pesten (achtergehouden worden van informatie), en sociale isolatie (uitgesloten worden van groepsactiviteiten), welke overeenkomen met de categorieën van mogelijk pestgedrag op het werk van Baillien, Neyens en De Witte (2007). Werknemers worden gezien als slachtoffers van pesterijen als deze handelingen en isolatie zich op regelmatige basis voordoen. Voorbeeld-items op de vraag; Hoe vaak bent u in het afgelopen half jaar voorwerp geweest van het volgende gedrag, zijn; 'Roddels over u', en 'Uitgesloten worden door de collega's'. Respondenten moesten op een 4-punt schaal, lopend van 'nooit' tot één of meerdere keren per week (1 = *nooit*, 2 = *af en toe*, 3 = *een of meerdere keren per maand*, 4 = *een of meerdere keren per week*), aangeven hoe vaak ze pestgedrag ervaren. In overeenstemming met eerdere onderzoeken naar pesten op het werk (Matthiesen & Einarsen, 2007; De Cuyper, Baillien & De Witte, 2009), zijn alle items opgenomen in één schaal. De Cronbach's alfa van deze schaal was .86.

Emotionele uitputting, distantie, en competentie. Emotionele uitputting, distantie en competentie zijn gemeten aan de hand van de Utrechtse Burnout Schaal (UBOS; Brenninkmeijer & Van Yperen, 2003). De UBOS is de Nederlandstalige versie van de Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS; Schaufeli, Leiter, Maslach & Jackson, 1996) en bestaat uit 16 items. De 16 items zijn verdeeld over drie subschalen; uitputting (U-schaal), distantie (D-schaal) en competentie (C-schaal). De eerste dimensie uitputting, bestaat uit vijf items en test in hoeverre werknemers moe en uitgeput zijn door hun

werk. Een voorbeeldvraag is: 'Ik voel me mentaal uitgeput door mijn werk'. Bij de tweede dimensie distantie, bestaande uit vijf items, wordt gekeken in hoeverre iemand afstand heeft genomen van zijn/haar werk. Dit wordt gemeten met vragen als: 'Ik ben niet meer zo enthousiast als vroeger over mijn werk'. De laatste dimensie competentie, met zes items, test in hoeverre werknemers in staat zijn om goed te presteren op het werk. Een voorbeeld hiervan is: 'Op mijn werk blaak ik van zelfvertrouwen'. Deelnemers konden op een 6-punt Likertschaal, lopend van 'nooit' tot 'altijd' (0= *nooit*, 1 = *sporadisch*, 2= *af en toe*, 3= *regelmatig*, 4 = *dikwijls*, 5 = *zeer dikwijls*, 6 = *altijd*) aangeven in hoeverre iedere uitspraak op ze van toepassing was. Hoge scores op emotionele uitputting en distantie, en lage scores op competentie zijn indicatief voor een burn-out. De interne consistentie voor elke subschaal was als volgt: uitputting .85, distantie .70, en competentie .69.

Vergevingsgezindheid. Vergevingsgezindheid is gemeten met de Tendency To Forgive Scale (TTF; Bown, 2003). De vier items uit de TTF vraagt individuen om een indicatie te geven hoe ze meestal reageren als een ander een overtreding tegen hun maakt. Voorbeeld-items zijn: 'Wanneer men mij iets misdoet, is het mijn strategie om te vergeten en vergeven', en 'Ik heb de neiging om wrok te koesteren'. Deelnemers konden op een 7-punt Likertschaal, lopend van 'helemaal mee oneens' tot 'helemaal mee eens' (1= *helemaal mee oneens*, 2 = *oneens*, 3 = *een beetje mee oneens*, 4 = *niet mee oneens/niet mee eens*, 5 = *een beetje mee eens*, 6 = *mee eens*, 7 = *helemaal mee eens*) aangeven in hoeverre ze het met de stelling eens of oneens waren. De Cronbach's alfa van deze schaal was .57.

Resultaten

Beschrijvende statistiek

In Tabel 1 worden de correlaties, de gemiddelden en de standaarddeviaties gepresenteerd van de variabelen die in de analyses zijn opgenomen. De correlatieanalyse laat zien dat pesten op het werk positief samenhangt met emotionele uitputting ($r = .32$) en

distantie ($r = .25$). Dit is in overeenstemming met de eerste twee hypothesen. Verder hangt pesten op het werk negatief samen met competentie ($r = -.24$), dit is in overeenstemming met hypothese 1c. Vergevingsgezindheid hangt negatief samen met emotionele uitputting ($r = -.35$) en met distantie ($r = -.23$). Dit is in overeenstemming met hypothese 2a (emotionele uitputting) en 2b (distantie). De correlatie tussen vergevingsgezindheid en competentie is zwak ($r = .14$).

Tabel 1

Gemiddelden, standaarddeviaties en inter-correlaties voor de variabelen

Variabelen	1	2	3	4	5	M	SD
1. Pesten	-	-.24**	.32**	.25**	-.24**	0.92	0.69
2. Vergevingsgezindheid		-	-.35**	-.23**	.14	4.28	1.04
3. Emotionele uitputting			-	.46**	-.31**	0.69	0.82
4. Distantie				-	-.31**	0.67	0.75
5. Competentie					-	5.35	0.62

Noot. $N=145$ * $p < .05$; ** $p < .01$

Testen van hoofdeffecten en modererende effecten

Om te testen of vergevingsgezindheid een modererend effect heeft op het verband tussen pesten op het werk en de verschillende afhankelijke variabelen (emotionele uitputting, distantie en competentie), zijn er verschillende hiërarchische regressieanalyses uitgevoerd. In opeenvolgende stappen zijn de hoofdeffecten en interactie-effecten onderzocht. Voor alle drie de analyses geldt dat de scores op de onafhankelijke variabelen, pesten op het werk en vergevingsgezindheid zijn gestandaardiseerd.

Resultaten van de regressieanalyses worden apart weergegeven voor emotionele uitputting (Tabel 2), distantie (Tabel 3) en competentie (Tabel 4). De hoofdeffecten van pesten op het werk en vergevingsgezindheid hebben een positieve significante bijdrage voor zowel emotionele uitputting als distantie. Het hoofdeffect van pesten op het werk heeft tevens een negatieve significante bijdrage op competentie. Het hoofdeffect van

vergevingsgezindheid heeft echter geen positieve significante bijdrage op competentie. De hoofdeffecten van pesten op het werk en vergevingsgezindheid op emotionele uitputting en distantie zijn in overeenstemming met hypothese 1a en 1b en 2a en 2b. Pesten op het werk hangt positief samen met emotionele uitputting ($B = 0.20, p < .01$) en distantie ($B = 0.15, p = .01$). Hieruit kan worden opgemaakt dat hoe vaker werknemers gepest worden, hoe meer emotionele uitputting en distantie zij ervaren. Pesten op het werk hangt negatief samen met competentie ($B = -.14, p < .01$). Dit is in overeenstemming met hypothese 1c en betekent dat werknemers die meer gepest worden zich minder competent voelen. Vergevingsgezindheid hangt negatief samen met emotionele uitputting ($B = -0.24, p < .01$) en distantie ($B = -0.14, p = .03$). Dit is in overeenstemming met hypothese 2a en 2b. Dit betekent dat werknemers die vergevingsgezind zijn minder emotionele uitputting en minder distantie ervaren. Er is geen significant hoofdeffect gevonden van vergevingsgezindheid op competentie ($B = 0.05, p = .32$). Dit is niet in overeenstemming met hypothese 2c.

Tabel 2

Resultaten van de regressie van pesten op het werk en vergevingsgezindheid op emotionele uitputting

	Emotionele uitputting				
	<i>B</i>	<i>SE</i>	ΔR^2	<i>F</i>	<i>p</i>
Stap 1			.18	15.67	<.001
Pesten op het werk	.20**	.07			
Vergevingsgezindheid	-.24**	.06			
Stap 2			.20	4.19	.04
Pesten X Vergevingsgezindheid	-.14*	.07			

Noot. $N = 145$. * $p < .05$; ** $p < .01$

In Tabel 2 en 3 is te zien dat de interactie tussen pesten op het werk en vergevingsgezindheid significant bijdraagt aan zowel emotionele uitputting ($B = -0.14, p = .04$) als distantie ($B = -0.27, p < .01$). Tabel 4 toont aan dat de interactie tussen pesten op het

werk en vergevingsgezindheid geen significante bijdrage heeft aan competentie ($B = -0.01$, $p = .91$). Dit is niet in overeenstemming met hypothese 3c, en is daarom niet verder onderzocht.

Tabel 3

Resultaten van de regressie van pesten op het werk en vergevingsgezindheid op distantie

	Distantie				
	<i>B</i>	<i>SE</i>	ΔR^2	<i>F</i>	<i>p</i>
Stap 1			.09	7.37	<.001
Pesten op het werk	.15*	.06			
Vergevingsgezindheid	-.14*	.06			
Stap 2			.15	9.52	.002
Pesten X Vergevingsgezindheid	-.20**	.06			

Noot. $N = 145$. * $p < .05$; ** $p < .01$

Tabel 4

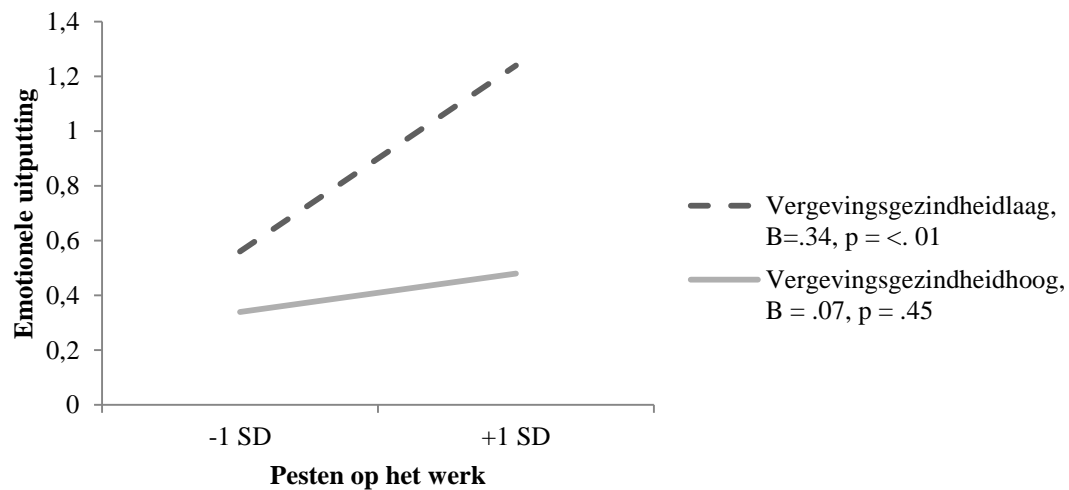
Resultaten van de regressie van pesten op het werk en vergevingsgezindheid op competentie

	Competentie				
	<i>B</i>	<i>SE</i>	ΔR^2	<i>F</i>	<i>p</i>
Stap 1			.07	5.03	.008
Pesten op het werk	-.14**	.05			
Vergevingsgezindheid	.05	.05			
Stap 2			.07	0.01	.91
Pesten X Vergevingsgezindheid	-.01	.05			

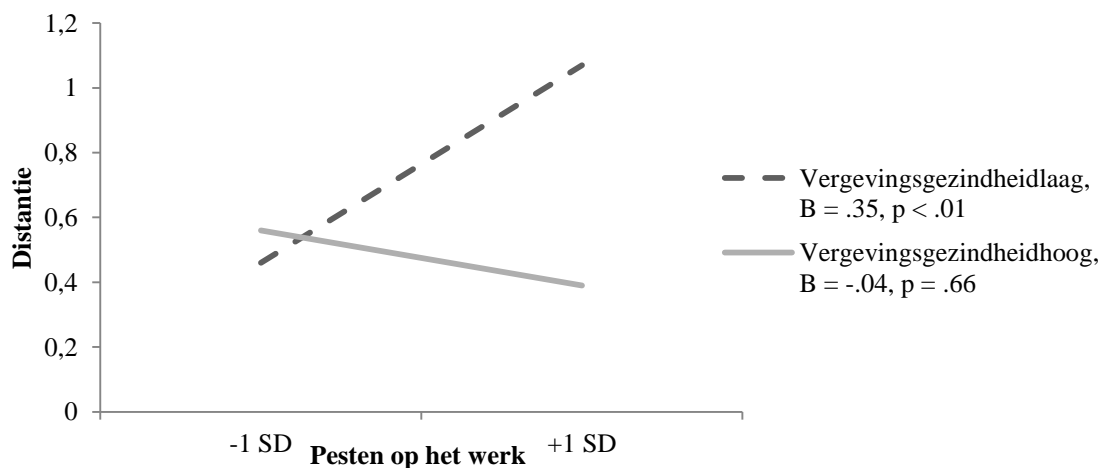
Noot. $N = 145$. * $p < .05$; ** $p < .01$

Om het interactie-effect nader te onderzoeken zijn de regressie ‘slopes’ apart berekend voor werknemers hoog ($-1 SD$) en laag ($+ 1 SD$) op vergevingsgezindheid (Aiken & West, 1991). Figuur 2 laat de resultaten zien voor het interactie-effect voor emotionele uitputting. Pesten op het werk hangt positief samen met emotionele uitputting. Dit verband geldt alleen voor werknemers die laag scoorden op vergevingsgezindheid ($B = 0.34$, $p < .01$). Dit is in overeenstemming met hypothese 3a. Het verband is niet gevonden voor werknemers die hoog scoorden op vergevingsgezindheid ($B = 0.07$, $p = .45$). Figuur 3 presenteert de resultaten voor het interactie-effect voor distantie. Pesten op het werk hangt positief samen met distantie,

maar alleen voor werknemers die laag scoorden op vergevingsgezindheid ($B = 0.35, p < .01$). Dit is in overeenstemming met hypothese 3b. Het verband is niet gevonden voor werknemers die hoog scoorden op vergevingsgezindheid ($B = -0.37, p = .66$).



Figuur 2. Interactie-effect tussen pesten op het werk en vergevingsgezindheid op emotionele uitputting



Figuur 3. Interactie-effect tussen pesten op het werk en vergevingsgezindheid op distantie

Discussie

Pesten op het werk kan destructieve gevolgen hebben voor zowel de gezondheid, als voor de werkprestaties van werknemers. Ondanks deze negatieve gevolgen van pesten is er

nog weinig onderzoek gedaan naar het omgaan met pesterijen van collega's. Dit huidige onderzoek doet een eerste stap in die richting. Het doel van dit onderzoek was om inzicht te krijgen in de negatieve gevolgen van pesten op het werk en of vergevingsgezindheid hiervoor als copingstrategie kan worden gebruikt. Hierbij is gekeken of vergevingsgezindheid een modererende rol kan spelen bij het verband tussen pesten op het werk en de drie dimensies van een burn-out: Emotionele uitputting, distantie en competentie.

Als eerste is in dit onderzoek gekeken of er een verband bestaat tussen pesten op het werk en de drie dimensies van een burn-out: Emotionele uitputting, distantie en competentie. Verwacht werd dat werknemers die meer gepest worden meer emotionele uitputting, meer distantie en minder competentie ervaren, dan werknemers die minder gepest worden. De eerste hypothese, die veronderstelde dat pesten op het werk positief samenhangt met emotionele uitputting, werd ondersteund. Dit resultaat is in overeenstemming met eerder onderzoek dat heeft aangetoond dat werknemers die veelvuldig te maken hebben met pesten, meer mentale moeheid en extreme vormen van stress kunnen ervaren (Agervold & Mikkelsen, 2004; Vartia, 2001). In overeenstemming met de tweede hypothese is er een positief verband gevonden tussen pesten op het werk en distantie. De derde hypothese, die veronderstelde dat pesten op het werk negatief samenhangt met competentie, werd ook ondersteund. De tweede en derde hypothese zijn in overeenstemming met eerdere onderzoeken, waarin werd aangetoond dat pesten op het werk samenhangt met meer distantie en verminderde competentie (Raya Trenas et al., 2009; Trépanier et al., 2013).

De gevonden resultaten zijn in overeenstemming met eerdere onderzoeken die gedaan zijn naar de negatieve gevolgen van pesten op het werk. Dit onderzoek bevestigt wederom dat werknemers die vaker worden gepest meer emotionele uitputting ervaren. Uit onderzoek van Hogh et al., (2012) is gebleken dat onderwerping aan negatief gedrag op het werk gerelateerd is aan verminderde psychologische reacties op stress, en stressreacties kunnen

daardoor chronisch worden en voor gezondheidsproblemen zorgen. Dit kan grote gevolgen hebben voor de werknemers. De psychologische stress die de werknemers ervaren, ten gevolge van pesterijen, kunnen na slechts enkele dagen al resulteren in psychologische klachten zoals angst en depressieve symptomen. Naast het gegeven dat pesten op het werk tot meer emotionele uitputting leidt, heeft dit onderzoek opnieuw aangetoond dat pesten op het werk samenhangt met distantie en verminderde competentie. Dat slachtoffers meer distantie en verminderde competentie ervaren als gevolg van pesterijen kan komen doordat werknemers die gepest worden vaak minder tevreden zijn met hun werk, minder gemotiveerd zijn om te werken en vaker afwezig zijn van hun werk (Dehue et al., 2012; Moayed et al., 2006). Dit kan uiteindelijk grote gevolgen hebben voor de werkprestaties van de werknemers.

Als tweede is in dit onderzoek gekeken of er een verband was tussen vergevingsgezindheid en de drie dimensies van een burn-out: Emotionele uitputting, distantie en competentie. In overeenstemming met de eerste hypothese is er een negatief verband gevonden tussen vergevingsgezindheid en emotionele uitputting. Dit resultaat komt overeen met eerder onderzoek van Cox et al., (2012) waarin werd aangetoond dat vergevingsgezindheid gerelateerd is aan het ervaren van minder stress. Verder werd in dit onderzoek gekeken of vergevingsgezindheid ook samenhangt met distantie en competentie. Zoals verwacht hangt vergevingsgezindheid negatief samen met distantie. De derde hypothese veronderstelde een positieve samenhang tussen vergevingsgezindheid en competentie. Dit verband is niet gevonden.

Dit onderzoek is één van de eerste onderzoeken die kijkt naar de rol van vergevingsgezindheid op de werkvloer. In dit onderzoek werd gekeken naar de samenhang tussen vergevingsgezindheid, emotionele uitputting, distantie en competentie. De samenhang werd verondersteld naar aanleiding van eerder onderzoeken die hebben aangetoond dat interventies gericht op vergevingsgezindheid succesvol zijn bij het vergeven van belangrijke

partners en effectief kan zijn tegen de gevolgen van een burn-out (Worthington, Sandage & Berry, 2000; Chan, 2010). Echter is er in dit huidige onderzoek geen verband gevonden tussen vergevingsgezindheid en competentie. Een mogelijke verklaring voor het niet vinden van een significant verband in dit onderzoek, is dat vergevingsgezindheid en competentie twee verschillende processen zijn. Vergevingsgezindheid wordt gezien als een inspanning die het slachtoffer moet leveren om negatieve emoties en gedachten over de dader te overwinnen, en waarbij het slachtoffer ze vervangt door neutrale of positieve emoties en gedachten (Aquino, Tripp & Bies, 2006). Het proces is gericht op het vergeven van anderen. Competentie daarentegen is een proces gericht op de persoon zijn eigen functioneren. Verminderde competentie wil zeggen dat het gevoel van competentie afneemt ten opzichte van het vroegere functioneren (Brenninkmeijer & Van Yperen, 2003). Het is waarschijnlijk dat het vergeven van iemand geen verband houdt met iemand zijn eigen functioneren.

Het huidige onderzoek draagt bij aan eerdere onderzoeken (Worthington, Sandage & Berry, 2000; Chan, 2010) en toont aan dat vergevingsgezindheid ook een belangrijk rol zou kunnen spelen op de werkvloer. Dit huidige onderzoek toont aan dat vergevingsgezindheid negatief samenhangt met emotionele uitputting en met distantie. Dit zou kunnen betekenen dat vergevingsgezindheid effectief kan zijn tegen in ieder geval twee componenten van een burn-out, emotionele uitputting en distantie. Verder onderzoek zou moeten uitwijzen of vergevingsgezindheid daadwerkelijk op de werkvloer als interventie gebruikt kan worden bij een burn-out.

Als laatste is in dit onderzoek gekeken of vergevingsgezindheid een interactie-effect heeft op het verband tussen pesten op het werk aan de ene kant en emotionele uitputting, distantie en competentie aan de andere kant. Zoals verwacht hangt pesten op het werk positief samen met emotionele uitputting en dit verband geldt sterker voor werknemers die minder vergevingsgezind zijn. In overeenstemming met de tweede hypothese is er een positieve

samenhang gevonden tussen pesten op het werk en distantie en dit verband geldt sterker voor werknemers die minder vergevingsgezind zijn. De laatste hypothese veronderstelde een negatieve samenhang tussen pesten op het werk en competentie en dat dit verband sterker geldt voor werknemers die minder vergevingsgezind zijn. Dit verband is in dit onderzoek niet gevonden.

Er is relatief weinig onderzoek gedaan naar de voordelen van vergevingsgezindheid op de werkvloer. Dit huidige onderzoek is één van de eerste die onderzoekt of vergevingsgezindheid als buffer kan optreden tegen de negatieve gevolgen van pesterijen op de werkvloer: Emotionele uitputting, distantie en verminderde competentie. De resultaten laten zien dat vergevingsgezindheid de positieve samenhang tussen pesten op het werk, emotionele uitputting en distantie modereert. Dit verband werd verwacht naar aanleiding van eerder onderzoek dat heeft aangetoond dat vergevingsgezindheid een emotionele copingstrategie is en gebruikt wordt om stressvolle reacties na een overtreding, zoals pesten, te verminderen (Everett et al., 2004). Dit onderzoek voegt hier aan toe dat vergevingsgezindheid ook gebruikt kan worden om distantie, als gevolg van pesterijen, te doen verminderen.

Het is belangrijk dat vervolg onderzoek in kaart brengt of interventies gericht op vergevingsgezindheid daadwerkelijk kunnen helpen bij het omgaan met pesterijen. Het is daarom van belang dat er in de toekomst wordt voortgebouwd op dit onderzoek en dat de relatie tussen pesten op het werk en vergevingsgezindheid uitgebreider wordt onderzocht. Om dit te bewerkstelligen worden er een aantal beperkingen van dit onderzoek benoemd.

Allereerst is in het huidige onderzoek gebruik gemaakt van zelfrapportage onderzoek, via een online-vragenlijst. Het is een subjectieve onderzoeksmethode, waar de onderzoeksdeelnemers vrijwillig aan mee konden doen en te allen tijde konden stoppen met het onderzoek. Deze methode is niet ideaal. Pesten kan voor werknemers een gevoelig

onderwerp zijn en vanwege het vrijwillige karakter is er een kans dat werknemers die worden gepest niet mee hebben gedaan aan het onderzoek, of vroegtijdig zijn gestopt met het onderzoek. Daarnaast kunnen de antwoorden van werknemers vertekend zijn door bijvoorbeeld schaamte of het niet willen erkennen van pestgedrag (Felblinger, 2008; Lewis, 2004). Dit is in het onderzoek geprobeerd te vermijden door anonimiteit te garanderen en door in de introductie van de vragenlijst niet te noemen dat het onderzoek over pesten ging. Daarnaast wordt de vragenlijst over pesten, de SNAQ, in verscheidene Europese landen gebruikt. Verschillende studies hebben aangetoond dat het instrument een hoge betrouwbaarheid en goede inhouds-, construct-, en predictieve validiteit heeft (Baillien, 2011; Balducci et al., 2010; Rodríguez-Muñoz et al., 2009). Vertekende antwoorden, als gevolg van schaamte of het niet willen erkennen van pestgedrag, kan gevolgen hebben voor de samenhang tussen pesten op het werk en de andere variabelen, waardoor de geobserveerde verbanden misschien niet helemaal correct zijn (Spector & Fox, 2005). Voor een vervolgonderzoek wordt aangeraden om meerdere onderzoeksmethoden te gebruiken, zoals peerrapportage of observatieonderzoek.

Een tweede beperking van dit onderzoek is wellicht de generaliseerbaarheid. Het huidige onderzoek is kleinschalig opgezet en de bedrijven en de onderzoeksdeelnemers zijn voor het merendeel benaderd via het eigen netwerk. Het kan daardoor zijn dat dit onderzoek geen representatieve afspiegeling is van de rest van de bevolking. Voor vervolgonderzoek wordt daarom geadviseerd om dit onderzoek binnen een groot aantal verschillende bedrijven uit te voeren en in verschillende delen van het land.

Verder kunnen er enkele vraagtekens geplaatst worden bij de validiteit van de itemschaal voor vergevingsgezindheid. De oorspronkelijke vragenlijst van Brown (2003) is vertaald vanuit het Engels naar het Nederlands. De Cronbach's alfa van de Tendency To Forgive schaal (Brown, 2003) was in dit onderzoek .57, dit is relatief gezien vrij laag.

Hiermee kan de betrouwbaarheid en de validiteit van de schaal in gevaar zijn gekomen (Behling & Law, 2000). Eventueel vervolgonderzoek naar vergevingsgezindheid en pesten op het werk zou wellicht meerdere instrumenten kunnen gebruiken om vergevingsgezindheid te meten.

Tot slot is het huidige onderzoek gebaseerd op een cross-sectioneel onderzoek. Om conclusies te kunnen trekken over causale relaties wordt aanbevolen om een longitudinaal of experimenteel onderzoek uit te voeren. Het huidige onderzoek geeft immers alleen maar een verband weer. Door middel van een longitudinaal onderzoek kan worden nagegaan in hoeverre emotionele uitputting en distantie toenemen en in hoeverre competentie afneemt naarmate werknemers langer gepest worden.

Slachtoffers van pesterijen op het werk en werkgevers kunnen hun voordeel doen met de resultaten van dit onderzoek. Dit onderzoek toont aan dat pesten op het werk samenhangt met drie dimensies van een burn-out: Emotionele uitputting, distantie en competentie. Pesten op het werk kan dus destructieve gevolgen hebben voor zowel de gezondheid van werknemers, als voor de werkprestaties van werknemers. Ondanks de zeer negatieve gevolgen van pesterijen, is er nog maar weinig aandacht besteed aan hoe individuen om kunnen gaan met pesterijen. Dit onderzoek zet een eerste stap in deze richting.

In dit onderzoek is aangetoond dat vergevingsgezindheid mogelijk als buffer kan optreden tussen pesten op het werk, emotionele uitputting en distantie. Dit is een belangrijk gegeven, omdat ook eerder onderzoek heeft aangetoond dat interventies gericht op vergevingsgezindheid ervoor kunnen zorgen dat individuen meer zelfvertrouwen krijgen, beter in staat zijn om te vergeven, en het hun houding tegenover mensen die hen gekwetst hebben kunnen verbeteren en effectief kan zijn tegen de gevolgen van een burn-out (Hebl & Enright, 1993; Al-Mabuk, Enright, & Cardis, 1995; Chan, 2010). Echter om pesten op het werk aan te pakken wordt geadviseerd om zowel het pesten aan te pakken, als de slachtoffers

te voorzien van interventies gericht op vergevingsgezindheid. Eerder onderzoek heeft namelijk aangetoond dat de psychologische stress die slachtoffers ervaren, naar aanleiding van pesterijen, na slechts enkele dagen al kan resulteren in psychologische klachten zoals angst en depressieve symptomen (Hansen, Hogh, Persson, Karlson, Garde & Orbaek, 2006). Vergevingsgezindheid daarentegen wordt gezien als een inspanning die het slachtoffer moet leveren om negatieve emoties en gedachten over de dader te overwinnen, en waarbij het slachtoffer ze vervangt door neutrale of positieve emoties en gedachten (Aquino, Tripp & Bies, 2006). Vergevingsgezindheid is een psychologisch proces dat het slachtoffer moet doorlopen en kan daardoor langere tijd duren. De nadelige gevolgen van pesten kunnen al in korte tijd ontstaan. Het is daarom in eerste instantie van groot belang dat pesten op de werkvloer door werkgevers en werknemers wordt herkend, wordt besproken en wordt aangepakt. Daarnaast kunnen werknemers die worden gepest, met interventies gericht op vergevingsgezindheid, begeleid worden in het vergeven van de daders van de pesterijen. Op deze manier worden hopelijk de negatieve consequenties voor zowel de gezondheid, als voor de werkprestaties van werknemers beperkt.

Meer onderzoek is nodig om definitieve conclusies te kunnen trekken over de gevonden resultaten, maar er kan voorzichtig gezegd worden dat het mogelijk is dat vergevingsgezindheid een belangrijke rol zou kunnen spelen in het helpen van werknemers bij het omgaan met pesterijen van collega's. Om deze reden wordt aangemoedigd om vervolgonderzoek te doen naar de generaliseerbaarheid van dit onderzoek, dat aantoont dat vergevingsgezindheid als buffer zou kunnen optreden tegen de negatieve gevolgen van pesten op het werk.

Referenties

- Agervold, M., & Mikkelsen, E. G. (2004). Relationships between bullying, psychosocial work environment and individual stress reactions. *Work & Stress, 18*, 336-351. doi:10.1080/02678370412331319794
- Aiken, L., & West, S. (1991). Multiple regression: Testing and interpreting interactions. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.
- Al-Mabuk, R. H., Enright, R. D., & Cardis, P. A. (1995). Forgiving education with parentally deprived late adolescents. *Journal of Moral Education, 24*, 427-444. doi:10.1080/0305724950240405
- 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. doi:10.2307/256918
- Aquino, K., Grover, S., Goldman, B., & Folger, R. (2003). When push doesn't come to shove- interpersonal forgiveness in workplace relationships. *Journal of Management Inquiry, 12*, 209-216. doi:10.1177/1056492603256337
- Aquino, K., & Thau, S. (2009). Workplace victimization: Aggression from the target's perspective. *Annual Review of Psychology, 60*, 717-741. doi:10.1146/annurev.psych.60.110707.163703
- Aquino, K., Tripp, T. M., & Bies, R. J. (2006). Getting even or moving on? Power, procedural justice, and types of offense as predictors of revenge, forgiveness, reconciliation, and avoidance in organizations. *Journal of Applied Psychology, 91*, 653-668. doi:10.1037/0021-9010.91.3.653
- Baillien, E. (2011). The development of workplace bullying: A theory driven analysis.
- Baillien, E., Neyens, I., & De Witte, H. (2007). Naar een procesmodel voor pesterijen op het werk: een kwalitatieve studie. *Gedrag & Organisatie, 20*, 6-20.

- Balducci, C., Fraccaroli, F., & Schaufeli, W. B. (2011). Workplace bullying and its relation with work characteristics, personality, and post-traumatic stress symptoms: An integrated model. *Anxiety, Stress & Coping, 24*, 499-513. doi:10.1080/10615806.2011.555533
- Balducci, C., Spagnoli, P., Alfano, V., Barattucci, M., Notelaers, G., & Fraccaroli, F. (2010). Assessing the mobbing risk in organizations: Contribution to the Italian validation of the Short Negative Acts Questionnaire (S-NAQ). *Psicologia sociale, 147*-0. doi:10.1482/32024
- Behling, O., & Law, K. S. (2000). Translating questionnaires and other research instruments: Problems and solutions. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- 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. doi:10.1037/0021-9010.91.5.998
- Berry, J. W., & Worthington, E. L. J. (2001). Forgiveness, relationship quality, stress while imagining relationship events, and physical and mental health. *Journal of Counseling Psychology, 48*, 447-455. doi: 10.1037/0022-0167.48.4.447
- Brenninkmeijer, V., & Van Yperen, N.W. (2003). How to conduct research on burnout: Advantages and disadvantages of a unidimensional approach in burnout research. *Occupational and Environmental Medicine, 60 (Supplement 1)*, i16-i20.
- Brown, R. P. (2003). Measuring individual differences in the tendency to forgive: Construct validity and links with depression. *Personality and Social Psychology Bulletin, 29*, 59- 771. doi:10.1177/0146167203252882
- Chan, D. W. (2010). Teacher burnout revisited: Introducing positive intervention approaches based on gratitude and forgiveness. *Educational Research Journal, 25*, 165-186.

- Compas, B. E., Connor-Smith, J., Saltzman, H., Thomsen, A. H., & Wadsworth, M. E. (2001). Coping with stress during childhood and adolescence: Problems, progress, and potential in theory and research. *Psychological Bulletin*, *127*, 87-127. doi:10.1037//0033-2909.127.1.87
- Cox, S. S., Bennett, R. J., Tripp, T. M., & Aquino, K. (2012). An empirical test of forgiveness motives' effects on employees' health and well-being. *Journal of Occupational Health Psychology*, *17*, 330-340. doi:10.1037/a0028314
- De Cuyper, N., Baillien, E., & De Witte, H. (2009). Job insecurity, perceived employability and targets' and perpetrators' experiences of workplace bullying. *Work & Stress*, *23*, 206-224. doi:10.1080/02678370903257578
- 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. doi:10.1177/0950017011419707
- Dehue, F., Bolman, C., Vollink, T., & Pouwelse, M. (2012). Coping with bullying at work and health related problems. *International Journal of Stress Management*, *19*, 175-197. doi:10.1037/a0028969
- Dewe, P. J., O'Driscoll, M.P., & Cooper, C.L. (2012). *Coping with Work Stress: A Review and Critique*. Malden, MA: Wiley-Blackwell.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C.L. (2011). *Bullying and harassment in the workplace. Developments in theory, research, and practice*. (Second ed.). New York: CRC Press Taylor & Francis Group.
- 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. doi:10.1080/02678370902815673

- Everett, L., Worthington, J.R., & Scherer, M. (2004). Forgiveness is an emotion-focused coping strategy that can reduce health risks and promote health resilience: Theory, review, and hypotheses. *19*, 385-405. doi:10.1080/0887044042000196674
- Felblinger, D. M. (2008). Incivility and bullying in the workplace and nurses' shame responses. *Journal of Obstetric, Gynecologic, & Neonatal Nursing*, *37*, 234-242. doi:10.1111/j.1552-6909.2008.00227.x
- Fincham, F. D., Hall, J., & Beach, S. R. H. (2006). Forgiveness in marriage: Current status and future directions. *Family Relations*, *55*, 415-427. doi:10.1111/j.1741-3729.2005.callf.x-i1
- Flanagan, K. S., Vanden Hoek, K. K., Ranter, J. M., & Reich, H. A. (2012). The potential of forgiveness as a response for coping with negative peer experiences. *Journal of Adolescence*, *35*, 1215-1223. doi:10.1016/j.adolescence.2012.04.004
- Hansen, Å. M., Hogh, A., Persson, R., Karlson, B., Garde, A. H., & Ørbæk, P. (2006). Bullying at work, health outcomes, and physiological stress response. *Journal of Psychosomatic Research*, *60*, 63-72. doi:10.1016/j.jpsychores.2005.06.078
- Haesevoets, T., Dehue, F., & Pouwelse, M. (2012). Pesten op het werk: de relatie met lichamelijke gezondheidsklachten en de invloed van sociale steun. *Gedrag & Organisatie*, *25*, 367-399.
- Hebl, J. H. & Enright, R. D. (1993). Forgiveness as a psychotherapeutic goal with elderly females. *Psychotherapy*, *30*, 658-667. doi:10.1037/0033-3204.30.4.658
- Hirsch, J. K., Webb, J. R., & Jeglic, E. L. (2011). Forgiveness, depression, and suicidal behaviour among a diverse sample of college students. *Journal of Clinical Psychology*, *67*, 896-906. doi:10.1002/jclp.20812
- Hogh, A., Hansen, A. M., Mikkelsen, E. G., & Persson, R. (2012). Exposure to negative acts at work, psychological stress reactions and physiological stress response. *Journal of*

Psychosomatic Research, 73, 47-52. doi:10.1016/j.jpsychores.2012.04.004

Hogh, A., Mikkelsen, E.G., & Hansen, A.M. (2011). Individual consequences of workplace bullying/mobbing. In S. Einarsen, H. Hoel, P. Zapf, and C.L. Coopers (red.), *Bullying and harassment in the workplace. Developments in theory, research and practice* (p.107-122). London, UK: Taylor & Francis.

Koppes, L.L.J., De Vroome, E.M.M., Mol, M.E.M., Janssen, B.J.M., & Van den Bossche, S.N.J. (2009). *Nationale enquête arbeidsomstandigheden 2009: Methodologie en Globale resultaten*. Hoofddorp: TNO.

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: NY: Springer.

Lewis, D. (2004). Bullying at work: The impact of shame among university and college lecturers. *British Journal of Guidance & Counselling*, 32, 281-299. doi:10.1080/03069880410001723521

Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2, 99-113. doi:10.1002/job.4030020205

Maslach, C. Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52, 397-422. doi:10.1146/annurev.psych.52.1.397

Matthiesen, S.B., & Einarsen, S. (2007). Perpetrators and targets of bullying at work: Role stress and individual differences. *Violence and victims*, 22, 735-753. doi: <http://dx.doi.org/10.1891/088667007782793174>

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. doi:10.1080/14639220500090604

Notelaers, G., & Einarsen, S. (2008). The construction and validity of the Short Negative Acts Questionnaire. Paper presented at the 6th International Conference on Workplace

Bullying, Montréal.

- Pelham, B. W., & Blanton, H. (2011). *Conducting research in psychology: Measuring the weight of smoke*. Wadsworth Publishing Company.
- Popma, J. (2005). Werk gerelateerde sterfte in Nederland, een verkenning. Rapport in het kader van workers Memorial Day, 28 april 2005. *Hugo Sinzheimer Instituut*, 1-18.
- Raya Trenas, A. F., Herruzo Cabrera, J., & Pino Osuna, M. (2009). Predictors for bullying at work in the field of education. *Innovar*, 19, 65-71.
- 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*, 23, 225-243. doi:10.1080/02678370903227357
- Rodríguez-Muñoz, A., Moreno-Jimenez, B., Sanz Vergel, A. I., & Hernandez, E. G. (2010). Post-traumatic symptoms among victims of workplace bullying: Exploring gender differences and shattered assumptions. *Journal of Applied Social Psychology*, 40, 2616–2635. doi:10.1111/j.1559-1816.2010.00673.x
- Salin, D. (2003). *Workplace bullying among business professionals: Prevalence, organisational antecedents and gender differences*. Helsinki: Swedish School of Economics and Business Administration.
- Schaufeli, W.B., Leiter, M.P., Maslach, C., & Jackson, S.E. (1996). The Maslach Burnout Inventory - General Survey. In C. Maslach, S.E. Jackson & M.P. Leiter, *The Maslach Burnout Inventory – Test Manual* (Third ed.) (pp. 22-26). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Sloan, M. M. (2012). Unfair treatment in the workplace and worker well-being: The role of coworker support in a service work environment. *Work and Occupations*, 39, 3-34. doi:10.1177/0730888411406555

- Spector, P.E., & Fox, S. (2005). The stressor-emotion model of counterproductive work behavior. In S. Fox & P. E. Spector (Eds.), *Counterproductive behavior. Investigations of actors and targets* (pp. 151-174). Washington, DC: American Psychological Association. doi:10.1037/10893-007
- Tepper, B.J. (2000). Consequences of abusive supervision. *Academy of Management Journal*, 43, 178-190. doi:10.2307/1556375
- Trépanier, S. G., Fernet, C., & Austin, S. (2013). Workplace bullying and psychological health at work: The mediating role of satisfaction of needs for autonomy, competence and relatedness. *Work & Stress*, (ahead-of-print), 1-18.
doi:10.1080/02678373.2013.782158
- Vartia, M.-L. (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.
- Worthington, E. L., Jr., Sandage, S. J., & Berry, J. W. (2000). Group interventions to promote forgiveness: What researchers and clinicians ought to know. In M. E. McCullough, K. I. Pargament, & C. E. Thoresen (Eds.), *Forgiveness: Theory, research, and practice* (pp. 228-253). New York, NY: Guilford Press.
- Worthington, E.L., & Scherer, M. (2004). Forgiveness is an emotion-focused coping strategy That can reduce health risks and promote health resilience: Theory, review, and hypotheses. *Psychology & Health*, 19, 385–405. doi:10.1080/0887044042000196674
- Yildirim, D. (2009). Bullying among nurses and its effects. *International Nursing Review*, 56, 504–511. doi: 10.1111/j.1466-7657.2009.00745.x
- Zapf, D., & Gross, C. (2001). Conflict escalation and coping with workplace bullying: a replication and extension. *European journal of work and organizational Psychology*, 10, 497-522. doi:10.1080/13594320143000834

Bijlage I Vragenlijst

Beste medewerker,

Hartelijk dank voor uw medewerking aan dit onderzoek. Het doel van dit onderzoek is om meer inzicht te krijgen in werkbeleving en persoonlijke interacties op het werk.

Het invullen van de vragenlijst zal ongeveer **10 tot 15 minuten** duren. De antwoorden worden **volledig anoniem** en vertrouwelijk verwerkt en uw persoonlijk ingevulde vragenlijst zal **niet** worden teruggekoppeld aan uw werkgever, alleen de groepsresultaten.

De vragenlijst bestaat uit verschillende onderdelen. Elk onderdeel begint met een inleiding, waarin staat wat de bedoeling is van de vragen en hoe u deze moet beantwoorden. Lees de instructies goed door - let op: de schalen veranderen regelmatig- en kies het antwoord wat het beste bij u past. Er bestaan geen goede of foute antwoorden. Het is voor het onderzoek van belang dat **alle** vragen worden ingevuld, en dat u alle vragen zo eerlijk mogelijk beantwoordt.

Veel succes bij het invullen van de vragenlijst en hartelijk dank voor uw medewerking.

Lyet Reilman

De volgende vragen hebben betrekking op algemene persoonsgegevens. Nogmaals, de antwoorden helpen bij de verwerking van de data en zullen niet op een individueel identificeerbare manier bekend worden gemaakt.

Wat is uw geslacht? Man Vrouw

Wat is uw geboortedatum? Dag Maand Jaar.....

Wat is uw burgerlijke staat?

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> Gehuwd | <input type="radio"/> Ongehuwd |
| <input type="radio"/> Samenwonend | <input type="radio"/> Gescheiden |
| <input type="radio"/> Partner, niet samenwonend | <input type="radio"/> Weduwe/weduwnaar |

Indien u een relatie heeft, wat is de duur van uw huidige relatie?

Jaar

Maanden

Wat is uw hoogst genoten opleiding?

- Basisschool
- Lager Beroeps Onderwijs
- MAVO/VMBO
- HAVO
- VWO
- MBO
- HBO
- Universitair
- Anders, namelijk

Hoeveel jaar bent u al in dienst bij uw huidige werkgever?

Jaar

Maanden

Wat is uw huidige aanstelling?

- Full-time
- Part-time, aantal uren per week:

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

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

Heeft u een leidinggevende functie?Ja Nee

Bijlage II Short-Negative Acts Questionnaire

Hoe vaak bent u in het afgelopen half jaar voorwerp geweest van het volgende gedrag?

	Nooit (1)	Af en toe (2)	Eén of meerdere keren per maand (3)	Eén of meerdere keren per week (4)
Iemand houdt informatie achter die u nodig hebt en maakt daardoor uw werk moeilijker (1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Roddels over u (2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uitgesloten worden uit groepsactiviteiten, uitgesloten worden door collega's (3)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Herhaalde opmerkingen over uw privéleven en over uzelf (4)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beledigingen (5)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Herhaalde opmerkingen over uw vergissingen (6)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uw vragen of uw pogingen om een gesprek te beginnen, worden beantwoord met stilte of vijandigheid (7)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uw werk en uw inspanningen worden niet naar waarde ingeschat (8)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Men haalt grappen met u uit en bezorgt u 'onaangename' verassingen (9)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

